

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM REHBERLİĞİ ANABİLİM DALI

TURLARDA GRUP UYUMUNUN SAĞLANMASINDA TURİST
REHBERLERİNİN UYGULADIKLARI ETKİNLİKLERİ
BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BATUHAN EREN ŞEREMETLİ

BALIKESİR, 2023

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM REHBERLİĞİ ANABİLİM DALI

TURLARDA GRUP UYUMUNUN SAĞLANMASINDA TURİST
REHBERLERİNİN UYGULADIKLARI ETKİNLİKLERİ
BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BATUHAN EREN ŞEREMETLİ

TEZ DANIŞMANI

PROF. DR. ÖZLEM KÖROĞLU

BALIKESİR, 2023

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm Rehberliği Anabilim Dalı'nda 201912559009 numaralı Batuhan Eren ŞEREMETLİ'nin hazırladığı "**Turlarda Grup Uyumunun Sağlanmasında Turist Rehberlerinin Uyguladıkları Etkinlikleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma**" konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAĞI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 03.02.2023 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/OY-ÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

Üye (Başkan) Doç. Dr. Sebahattin KARAMAN


İmza

Üye (Danışman) Prof. Dr. Özlem KÖROĞLU


İmza

Üye Dr. Öğretim Üyesi Samet Can CURKAN


İmza

28.02.2023

Enstitü Onayı
Prof. Dr. Bayram SAHİN



ETİK BEYAN

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

28.10.2023

İmza

Batuhan Eren ŞEREMETLİ

Şeremetli

ÖNSÖZ

Turizm hareketleri, farklı kültürlerden, farklı kişiliklere sahip insanların bir araya gelerek çeşitli etkileşimlerde bulunmasını sağlamaktadır. Tur grupları ise tur katılımcılarının birbiriyle iletişim ve etkileşim halinde oldukları ve ortak deneyimlerini paylaştıkları hizmet ortamlarından birisini oluşturmaktadır. Bu etkileşimler süresince bireylerin birbirleriyle bağ kurabilmesi, grup uyumunun geliştirebilmesini mümkün kılmaktadır. Grup uyumunun, tur grubunun kolaylıkla yönetilmesini mümkün kılan, turun başarıyla tamamlanmasını ve misafirlerin memnuniyetinin sağlayıcı bir etkisi bulunmaktadır. Bu nedenle turist rehberlerinin turlarda grup uyumunu sağlanması ve desteklemesi önem taşımaktadır.

Öncelikle lisans ve yüksek lisans eğitimim süresince bilgi ve tecrübesiyle beni sektöre hazırlayan ve akademik anlamda gelişmemi sağlayan, tez konumun belirlenmesinden çalışmamın sonlanmasına kadar olan süreçte desteğini, sabrını, ilgisini ve güleryüzünü eksik etmeyen, öğrencisi olmaktan gurur duyduğum ve kendisini örnek aldığım çok değerli hocam Sayın Prof. Dr. Özlem KÖROĞLU'na en içten teşekkürlerimi sunarım. Lisans eğitimime başladığım andan itibaren kendimi bir parçası olarak hissettiğim Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi (BTİÖYO) ailesinin mensubu tüm hocalarıma bana kattıkları değerli bakış açıları ve bilgiler için teşekkürü borç bilirim.

Hayatım boyunca varlığı, sevgisi ve desteğiyle yanımda olup bu günlere gelebilmemdeki en büyük paya sahip olan ve evlatları olmaktan gurur duyduğum çok kıymetli ailem, Nazlı ŞEREMETLİ ve Erdal ŞEREMETLİ'ye en içten şükranlarımı sunarım. Yüksek lisans eğitim hayatım boyunca maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen ve yardımlarına her zaman minnettar olacağım Sayın Oktay SAVCI ve Sinem SAVCI'ya teşekkürlerimi sunarım.

BALIKESİR, 2023

Batuhan Eren ŞEREMETLİ

ÖZET

TURLARDA GRUP UYUMUNUN SAĞLANMASINDA TURİST REHBERLERİNİN UYGULADIKLARI ETKİNLİKLERİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

ŞEREMETLİ, Batuhan Eren

Yüksek Lisans, Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Özlem KÖROĞLU

2023, 148 Sayfa

Tur deneyiminin bir parçası olarak grup üyeleri birbirleriyle etkileşime girerek aralarında bağ kurabilmekte ve grup uyumu geliştirebilmektedir. Turlarda grup uyumunun sağlanması ise misafirler için uygun bir iletişim ortamı yaratma ve duygusal açıdan kendilerini daha iyi, huzurlu ve güvende hissetmelerinin yanında turun zamanında tamamlanmasını, ortaya çıkan problemlerin hızlı bir biçimde çözümlenmesini, turun başarısının artmasını ve tur deneyiminin en üst seviyede yaşanmasını mümkün kılmaktadır. Bu doğrultuda turun lideri olarak turist rehberlerine büyük sorumluluklar düşmektedir.

Bu çalışmanın amacı turlarda grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin uyguladıkları etkinliklerin belirlenmesidir. Bu bağlamda çalışma kartı bulunan eylemli turist rehberleri araştırmanın evreni olarak belirlenmiş ve çalışmaya katılan 63 turist rehberinden yarı yapılandırılmış soru formlarıyla veriler toplanmıştır.

Çalışma, beş bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bölümünde; araştırmanın problemi, amacı, önemi, varsayımları ve sınırlılıkları yer almaktadır. İlgili alanyazını oluşturan ikinci bölümde, kuramsal çerçeveyi oluşturan turist rehberliği, grup ve grup uyumu kavramları irdelenmiş ve konu ile ilgili araştırmalara yer verilmiştir. Yöntem başlığı altındaki üçüncü bölümde; araştırmanın hipotezleri, evren ve örnekleme, veri toplama araç ve teknikleri ile veri toplama süreci hakkında bilgiler bulunmaktadır. Araştırmanın bulguları ve yorumları dördüncü bölümde sunulmuş, beşinci bölümde ise bulgulardan elde edilen sonuçlar ve sonuçlara yönelik önerilere yer verilmiştir.

Araştırmanın sonucunda, turist rehberlerinin turlarda grup uyumunu sağlamaya önem verdiği ve yönettikleri turlarda grup uyumunu sağlamak için çeşitli stratejiler, etkinlikler kullandıkları ve grup uyumun sağlanmasında liderlik, arabuluculuk, bilgilendirme, aracılık ve kültür elçisi rollerinin önem taşıdığı ortaya çıkmıştır. Bir turun başarı ile sonlanmasında grup uyumunun turist, turist rehberi ve ülke turizmi üzerinde önemli etkilerinin olduğu, grup uyumunu sağlamanın milliyetlere ve demografik özellikler ile tur ve grup çeşidine göre değişiklik gösterdiği, grup uyumunu zorlaştıran etkenlerin insan özelliklerinden, davranışlarından ve operasyonel eksikliklerden kaynaklı olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca grup uyumunun sağlanmasında grup motivasyonunun önemli olduğu ve turist rehberlerinin grup motivasyonunu sağlamak için misafirlerle etkileşim halinde olup onların memnuniyetini sağlayacak etkinliklerde bulunduğu ve grup içi çatışmaların yönetilmesinde ise turist rehberlerinin liderlik, arabuluculuk ve bilgilendirici rollerinin önemli olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberliği, Grup Kavramı, Grup Motivasyonu, Grup Uyumu, Turlarda Grup Uyumu

ABSTRACT

A RESEARCH TO DETERMINE THE ACTIVITIES OF TOURIST GUIDES IN ENSURING GROUP COHESION IN TOURS

ŞEREMETLİ, Batuhan Eren

Master Thesis, Department of Tourism Guidance

Advisor: Prof. Dr. Özlem KÖROĞLU

2023, 148 Pages

As part of the tour experience, group members can interact with each other, establish bonds and develop group cohesion. Ensuring group cohesion in tours makes it possible to create a suitable communication environment for the guests and make them feel better, peaceful and safe emotionally, as well as completing the tour on time, quickly solving the problems that arise, increasing the success of the tour and having the tour experience at the highest level. In this direction, tourist guides have great responsibilities as the leader of the tour.

The aim of this study is to determine the activities of tourist guides in ensuring group cohesion in tours. In this context, active tourist guides who has work cards were determined as the universe of the research and data were collected with semi-structured questionnaires from 63 tourist guides participating in the study.

The study consists of five parts. In the first part of the study; The problem, purpose, importance, assumptions and limitations of the research are included. In the second chapter, which constitutes the relevant literature, the concepts of tourist guidance, group and group cohesion, which constitute the theoretical framework, are examined and researches related to the subject are included. In the third section under the title of Method; information about the research hypotheses, universe and sample, data collection tools and techniques, and data collection process. The findings and comments of the research are presented in the fourth section, and in the fifth section, the results obtained from the findings and suggestions for the results are given.

As a result of the research, it has been revealed that tourist guides attach importance to group cohesion in tours and use various strategies and activities to ensure group cohesion in the tours they lead, and the roles of leadership, mediation, information, intermediary and cultural ambassador are important in ensuring group cohesion. Group cohesion has important effects on tourists, tourist guides and country tourism in the successful completion of a tour, group cohesion varies according to nationalities and demographic characteristics and tour and group type, factors that make group cohesion difficult are due to human characteristics, behaviours and operational deficiencies, Moreover it has been determined that group motivation is important in ensuring group cohesion and that tourist guides interact with guests and carry out activities that will ensure their satisfaction in order to ensure group motivation, and that the leadership, mediation and informative roles of tourist guides are important in managing intragroup conflicts.

Keywords: Tourist Guidance, Group Concept, Group Motivation, Group Cohesion, Group Cohesion in Tours

Canım Aileme..

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER	ix
ÇİZELGELER LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Problemi	2
1.2. Araştırmanın Amacı	2
1.3. Araştırmanın Önemi	2
1.4. Araştırmanın Varsayımları	3
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	3
1.6. Tanımlar	3
2. İLGİLİ ALANYAZIN	5
2.1 Kuramsal Çerçeve	5
2.1.1. Turist Rehberi ve Turist Rehberliği Kavramı	5
2.1.1.1. Turist Rehberinin Tanımı ve Önemi.....	5
2.1.1.2. Turist Rehberliğinin Tanımı ve Önemi.....	6
2.1.1.3. Turist Rehberlerinin Özellikleri.....	9
2.1.2. Grup Kavramı	12
2.1.2.1. Grubu Oluşturan Öğeler	14
2.1.2.2. Grup Türleri – Sınıflandırmaları.....	15
2.1.2.3. Turistlerin Gruba Katılım Süreci ve Grup Çeşitleri	18
2.1.2.4. Grup Gelişiminin Aşamaları.....	21
2.1.2.5. Grup Yapısı.....	23
2.1.2.5.1. Grup Normları	24
2.1.2.5.2. Grup Rollerini	26
2.1.2.5.3. Grup Statüsü	27
2.1.2.5.4. Grup İletişimi.....	29
2.1.2.5.5. Grup Liderliği	30

2.1.2.6. Grup Motivasyonu	31
2.1.2.7. Grup Çatışması	34
2.1.3. Grup Uyum Kavramı	35
2.1.3.1. Grup Uyumunun Tanımı	36
2.1.3.2. Grup Uyumunun Önemi.....	37
2.2. İlgili Araştırmalar	38
3. YÖNTEM.....	42
3.1. Araştırmanın Modeli	42
3.2. Evren ve Örneklem.....	43
3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri.....	44
3.4. Veri Toplama Süreci.....	45
3.5. Verilerin Analizi	45
4. BULGULAR VE YORUMLAR	47
4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	47
4.2. Turist Rehberlerinin Grup Kavramına Yönelik Tanımlarına İlişkin Bulgular	48
4.3. Turist Rehberlerinin Grup Uyumuna Yönelik Tanımlarına İlişkin Bulgular ..	54
4.4. Bir Turun Başarısında Grup Uyumunun Önemine İlişkin Bulgular	62
4.5. Turist Rehberlerinin Grup Uyumunu Nasıl Sağladıklarına İlişkin Bulgular...	73
4.6. Grup Uyumunu Sağlamayı Zorlaştıran Etkenlere İlişkin Bulgular	86
4.7. Grup Uyumunu Sağlamanın Milliyetlere ve Demografik Özelliklere Göre Değişiklik Göstermesinin Nedenlerine İlişkin Bulgular	96
4.8. Grup Uyumunu Sağlamanın Tur Çeşidine ve Grup Çeşitlerine Göre Değişiklik Göstermesine İlişkin Bulgular	102
4.9. Grup Uyumunun Sağlanmasında Turist Rehberlerinin Hangi Rollerinin Önem Taşıdığına İlişkin Bulgular	104
4.10. Grup Uyumunun Sağlanmasında Grup Motivasyonunun Önemine İlişkin Bulgular	109
4.11. Turist Rehberlerinin Grubu Motive Etmelerine İlişkin Bulgular	111
4.12. Çatışmaların Yönetilmesine İlişkin Bulgular	118
5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER	126
5.1. Sonuçlar	122
5.2. Öneriler	127
KAYNAKÇA	129
EKLER.....	141
Ek-1 Soru Formu	141
Ek-2 Katılımcıların Demografik Özellikleri	142

ÇİZELGELER LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	47
Çizelge 2. Turist Rehberlerinin Grup Kavramına Yönelik Tanımlarına İlişkin Bulgular	48
Çizelge 3. Turist Rehberlerinin Grup Uyumuna Yönelik Tanımlarına İlişkin Bulgular	55
Çizelge 4. Bir Turun Başarısında Grup Uyumunun Önemine İlişkin Bulgular	63
Çizelge 5. Turist Rehberlerinin Grup Uyumunu Nasıl Sağladıklarına İlişkin Bulgular	74
Çizelge 6. Grup Uyumunu Sağlamayı Zorlaştıran Etkenlere İlişkin Bulgular	86
Çizelge 7. Grup Uyumunu Sağlamanın Milliyetlere ve Demografik Özelliklere Göre Değişiklik Göstermesinin Nedenlerine İlişkin Bulgular	96
Çizelge 8. Grup Uyumunu Sağlamanın Tur Çeşidine ve Grup Çeşitlerine Göre Değişiklik Göstermesine İlişkin Bulgular	102
Çizelge 9. Grup Uyumunun Sağlanmasında Turist Rehberlerinin Hangi Rollerinin Önem Taşıdığına İlişkin Bulgular	104
Çizelge 10. Grup Uyumunun Sağlanmasında Grup Motivasyonunun Önemine İlişkin Bulgular	109
Çizelge 11. Turist Rehberlerinin Grubu Motive Etmelerine İlişkin Bulgular	111
Çizelge 12. Çatışmaların Yönetilmesine İlişkin Bulgular	118

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1. Turistlerin Gruba Katılım Süreci	18
Şekil 2. Araştırma Yöntemi Şeması	43
Şekil 3. Turist Rehberlerinin Grup Kavramına Yönelik Tanımlarına İlişkin Bulguların Kelime Bulutu	54
Şekil 4. Turist Rehberlerinin Grup Uyumuna Yönelik Tanımlarına İlişkin Bulguların Kelime Bulutu	63
Şekil 5. Bir Turun Başarısında Grup Uyumunun Önemine İlişkin Bulguların Kelime Bulutu	75
Şekil 6. Turist Rehberlerinin Grup Uyumunu Nasıl Sağladıklarına İlişkin Bulguların Kelime Bulutu	87
Şekil 7. Grup Uyumunu Zorlaştıran Etkenlere İlişkin Bulguların Kelime Bulutu ...	98
Şekil 8. Grup Uyumunu Sağlamanın Milliyetlere ve Demografik Özelliklere Göre Değişiklik Göstermesinin Nedenlerine İlişkin Bulguların Kelime Bulutu	105
Şekil 9. Grup Uyumunun Sağlanmasında Turist Rehberlerinin Hangi Rollerinin Önem Taşıdığına İlişkin Bulguların Kelime Bulutu	112
Şekil 10. Turist Rehberlerinin Grubu Motive Etmelerine İlişkin Bulguların Kelime Bulutu	121
Şekil 11. Çatışmaların Yönetilmesine İlişkin Bulguların Kelime Bulutu	125

1. GİRİŞ

Turizm faaliyeti, insanların dinlenmek ve tatil yapmak gibi amaçlarla yer değiştirmelerinden kaynaklı olan sosyoekonomik ve sosyokültürel bir olay olarak ifade edilmektedir (Hacıoğlu, 2016, s. 1). İnsanların turizm faaliyetlerine katılması ile tur grupları oluşmaktadır ve oluşan bu gruplar içerisinde birbirleriyle etkileşime giren farklı milliyete, kültüre ve bakış açılarına sahip olan bireyler bulunmaktadır. Tur grubu içerisindeki sosyal etkileşimler ise turist deneyiminin önemli bir bileşenini oluşturmaktadır (Köroğlu, 2019, s. 413). Turist rehberlerinin ise turistlerin tur deneyimine önemli etkileri bulunmaktadır. Çünkü turist rehberleri, turistlerin aynı anda beş farklı duyusunu harekete geçirebilen kişidir. Turist rehberleri turistlere, tarih boyunca o topraklara hüküm sürmüş toplulukların yaşam biçimlerini gösteren, bir antik kentin agorasında konuşulanların duyulmasını sağlayan, tarih süzgecinde o topraklarda yetişen ve o topraklarla bütünleşen lezzetleri tattıran, turistlere ziyaret ettikleri yere ait oldukları hissiyatını veren ve o toprakların barındırdığı mitleri, sanatı, efsaneleri ve tarihi koklamasını sağlayan kişilerdir (Ulusoy Yıldırım ve Avcıkurt, 2019, s. 75). Turist rehberlerinin bu etkilerin yanında hem turu kolaylıkla yönetebilmesi hem de başarıyla tamamlayabilmesi için grup uyumunu sağlaması önem taşımaktadır.

Turlarda grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin uyguladıkları etkinliklerin belirlemesi amacıyla hazırlanan bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bölümünde, araştırmanın problemi, amacı, önemi, varsayımları ve sınırlılıkları yer almaktadır. Çalışmanın ikinci bölümünde araştırmanın kuramsal çerçevesini oluşturan ilgili alanyazına yer verilmiştir. Araştırmanın ilgili alanyazınında temel olarak turist rehberliği, grup ve grup uyumu kavramları detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Üçüncü bölümde araştırmanın yöntemine ilişkin bilgiler bulunmaktadır. Dördüncü bölümde araştırma bulgularına yönelik bilgiler sunulmuştur. Çalışmanın son bölümünde ise elde edilen bulguların sonuçları ve bu sonuçlara ilişkin önerilere yer verilmiştir.

1.1. Araştırmanın Problemi

Turların başarılı bir şekilde tamamlanmasında ve turistlerin turdan memnun olarak ayrılmalarında turist rehberlerinin bilgisi, sahip olduğu nitelikleri ve iletişim becerisi kadar turist grubu ve turist grubunun etkileşimi, uyumu ve motivasyonu da büyük bir önem taşımaktadır. Dolayısıyla turlarda grup uyumunun sağlanması, turun zamanında tamamlanmasını, ortaya çıkan problemlerin hızlı bir biçimde çözümlenmesini, turun başarısının artmasını ve tur deneyiminin en üst seviyede yaşanmasını sağlamaktadır (Köroğlu, 2019, s. 414).

Bu bağlamda, turist rehberlerinin grup uyumuna önem verip vermediğinin ve turist rehberlerinin tur süresince grup uyumunu sağlayıp sağlamadıklarının belirlenmesi bu çalışmanın problemini oluşturmaktadır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Turlarda grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin uyguladıkları etkinliklerin belirlenmesi, bu çalışmanın esas amacını ortaya koymaktadır. Bu amaç doğrultusunda aşağıda yer verilen sorulara yanıt bulunmaya çalışılmıştır.

- Turist rehberleri, “grup” kavramını nasıl tanımlamaktadır?
- Turist rehberleri, “grup uyumu” kavramını nasıl tanımlamaktadır?
- Turist rehberleri, grup uyumunu sağlamada hangi etkinlikleri gerçekleştirmektedir?
- Turist rehberlerine göre grup uyumunu sağlamak çeşitli değişkenlere göre farklılık göstermekte midir?

1.3. Araştırmanın Önemi

Alanyazında grup uyumu konusu üzerine yapılmış çeşitli araştırmalar (Festinger, Schachter ve Back, 1950; Gross ve Martin, 1952; Catwright ve Zander, 1960; Carron, 1982; Drescher, Burlingame ve Fuhriman, 1985; Evans ve Dion, 1991; Cota vd., 1995; Carron ve Brawley, 2000; Siebold, 2007; Pescosolido, 2012) bulunmasına rağmen özellikle turizm alanyazını incelendiğinde turist rehberi ve grup uyumu kavramlarının birlikte ele alındığı az sayıda akademik çalışmaya rastlanmıştır (Torres, 2016; Lin vd., 2019; Köroğlu, 2020; Ünal, 2020). Ayrıca daha önce turlarda

grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin uyguladıkları etkinlikleri belirlemeye yönelik az sayıda araştırmaya rastlanmıştır. Bu durum, yapılan çalışmanın özgünlüğünü oluşturan ve önemini ortaya koyan temel nedenlerden birisi olmaktadır. Bununla beraber bu çalışma, turlarda grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin uyguladıkları etkinlikleri ve stratejileri ortaya koymasından önem taşımaktadır. Ayrıca yapılan çalışmanın konu ile ilgili yapılacak sonraki araştırmalara da öncülük edeceği düşünülmektedir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Turlarda grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin uyguladıkları etkinliklerin belirlenmesi amacıyla yapılan bu araştırmanın, belirtilen amaca ulaşması için uygulanan anket sorularını cevaplamayı kabul eden turist rehberlerine göre turlarda grup uyumunun sağlanmasının önemli olduğu, bu bağlamda turist rehberlerinin grup uyumunu önemseydiği ve gerçekleştirdikleri turlar boyunca grup uyumunun önemini farkında oldukları dolayısıyla grup uyumunu sağlamak amacıyla tur içerisinde çeşitli stratejiler uyguladıkları ve turistleri motive ettikleri varsayılmıştır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışmanın sınırlılıkları bulunmaktadır. 2023 yılı itibariyle T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belgelendirilen 10037 eylemli, 2406 eylemsiz olmak üzere toplam 12443 turist rehberi mevcuttur (http-1). Bu araştırmanın katılımcıları eylemli turist rehberleri ile sınırlandırılmıştır. Bununla birlikte araştırmanın kuramsal çerçevesi erişilebilen kaynaklarla sınırlı kalmıştır.

1.6. Tanımlar

Tur: 14 Eylül 1972 tarihli 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'na göre tur kavramı, “*Türkiye'nin tarihi, doğal, kültürel, turistik değerlerinden en az birini tanıtmaya ve ulaştırmaya birlikte kapsayan, bu hizmetlerin dahil olduğu tek bir fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmidört saatten kısa bir süreyi kapsayan ticarî faaliyet*” olarak tanımlanmaktadır.

Turist Rehberi: 22 Haziran 2012 tarihli 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu hükümleri uyarınca *“mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişi”* ifade etmektedir.

Turist rehberliği hizmeti: 22 Haziran 2012 tarihli 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’na göre *“Seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi ve grup halinde yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde semişi oldukları dil kullanılarak ülkenin tarih, kültür, evre, doğa, turizm, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve t keticiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini”* ifade etmektedir.

Grup: Ortak özelliklere sahip, benzer ihtiyaç veya beklentileri karşılamak için bir araya gelen, belirli kurallar çerçevesinde etkileşiimde bulunan ve ortak paydaları paylaşan insanlar topluluğudur. (Sığrı, 2011, s.19).

Grup uyumu: Bireylerin uyumlu bir sosyal grubun parçası hissetme ve grup amaç ve hedeflerine ulaşmak için birbirine bağlı kalma eğilimidir (Carron, 1982, s. 124; Bollen ve Boyle, 1990, s. 482).

2. İLGİLİ ALANYAZIN

2.1. Kavramsal Çerçeve

Kavramsal çerçeve bölümünde turist rehberliği ve grup uyumu ile ilgili kavramlara yönelik açıklamalar yer almaktadır. Bu bağlamda turist rehberi ve turist rehberliği kavramı, grup kavramı ve grup uyumu kavramı konu başlıkları altında bilgiler sunulmuştur.

2.1.1. Turist Rehberi ve Turist Rehberliği Kavramı

Bu bölümde turist rehberi ve turist rehberliği kavramlarının tanımlarına ve önemlerine yer verilmektedir. Ayrıca turist rehberlerinin özellikleri de ele alınmaktadır.

2.1.1.1 Turist Rehberinin Tanımı ve Önemi

Turizm; ekonomik, sosyal, kültürel ve doğal çevre ile etkileşim halinde olan ve bu etkileşimi ulaşım, konaklama, yeme-içme, eğlence, alışveriş, seyahat organizasyonları gibi hizmetlerle sağlayan, sürekli gelişme ve büyüme gösteren bir sektördür (Acar, 2019, s. 9). Gittikçe önemi artan turizm alanında yer alan her meslek, ülke turizmini farklı açılardan temsil etmekte ve katkı sağlamaktadır (Güzel, 2007, s. 8). Turist rehberliği ise temeli insan ilişkilerine dayanan, turizm hizmet sektörünün çok yönlü ve önemli profesyonel mesleklerinden birisidir (Yenipınar, 2019, s. 1).

Alanyazında turist rehberliği kavramı ile ilgili yapılmış birçok tanım bulunmaktadır. Turist rehberlerinin vazgeçilmez bir parçası olduğu turizm sektörünün çok yönlü ve karmaşık bir yapıya sahip olması çeşitli tanımların yapılmasına sebep olmuştur (Gül Yılmaz, 2017, s. 118).

Pond (1993, s. 80) turist rehberi kavramını, roller üzerinden ele almış ve turist rehberlerini; sorumluluk sahibi bir lider, yerli ve yabancı turistlerin ziyaret ettikleri bölgeleri anlamalarına yardımcı olan bir öğretici, yerli ve yabancı turistlerin gezdikleri bölgelere tekrar gelmelerini sağlayacak şekilde bölgeyi doğru bilgilerle tanıtan ve misafirperverlik gösteren bir büyükelçi, yerli ve yabancı turistlere rahat olabilecekleri bir ortam sunabilen bir ev sahibi ve bahsedilen bu dört rolün nasıl ve ne zaman gerçekleştireceğine hakim olan bir kolaylaştırıcı olarak tanımlamıştır. Buna ek olarak çeşitli araştırmacılar tarafından turist rehberleri; bilgi kaynağı (Cohen, 1985, s. 15), arabulucu (Katz, 1985, s. 51) ve kültür simsarı (Holloway, 1981, s. 378) olarak da ifade edilmektedir.

Turist rehberleri, önceden planlanmış bir program içerisinde yerli ya da yabancı gezginlere önderlik eden, gerçekleştirilen tur programının kapsamına uygun bir biçimde, ziyaret edilen yerler hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, bir ülke veya bölge hakkında tanıtım yapan, ziyaretçilerin sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimlerini edinmesine yardımcı olan iş görenlerdir (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 121). Turist rehberinin yaratıcı, araştırmacı, düzenli ve disiplinli olması, yeterli meslek ve genel kültür birikimine sahip olması, iyi bir yabancı dil bilgisinin yanı sıra kendi ana dilini de iyi şekilde kullanması, grup üyeleri önünde etkili ve güzel konuşma yeteneğinin olması ve onları sıkmadan eşlik etmesi önem taşımaktadır. Dolayısıyla grubunun beklentilerini, mümkün oldukça yerine getirmek, onları mutlu etmek ve memnun ayrılmalarını sağlamak rehberin temel görevlerindedir (Değirmencioğlu, 2003, s. 21). Ayrıca bir lider olarak turist rehberi, grubu organize etmeli, grup motivasyonunu ve uyumunu sağlamalıdır (Howard vd., 2001, s. 32).

Turist rehberlerinin işletme, bölge ve ülke imajının gelişimine katkısı oldukça büyüktür. Dolayısıyla turist rehberleri, turizm sektöründe önemli bir konumda bulunmaktadır. Turist rehberinin bilgi ve becerileri ile turistlere karşı tutum ve davranışları, turistlerin ziyaret ettikleri destinasyondan memnun ayrılmasındaki en önemli faktörler arasında yer almaktadır (Çetin ve Kızılırmak, 2012, s. 308).

2.1.1.2. Turist Rehberliğinin Tanımı ve Önemi

Turistler, seyahatleri süresince kendilerine önder olup, yol gösterecek, yardım edecek, gidilen yer ile ilgili olarak bilgiler sunacak ya da iletişim sorununu ortadan

kaldırarak kişilere mutlaka gereksinim duymaktadırlar. Dolayısıyla turistler, gittikleri yabancı yerlerde ve kültürlerde karşılaşabilecekleri zorluklardan kaçınmak ve satın aldıkları turların unutulmaz deneyimlere dönüşmesini sağlamak amacıyla turist rehberleri ile seyahat etmeyi tercih edebilmektedirler (Köroğlu, 2020, s. 2). Turist rehberliği mesleği ise bu ihtiyaçtan ortaya çıkmış ve zaman ile turizm endüstrisi içinde profesyonel bir boyut kazanmıştır (Türkmen, 2017, s. 913).

Turizm endüstrisinde önemli bir meslek grubu olan turist rehberliği, 2012 yılında 28331 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 6326 sayılı “*Turist Rehberliği Meslek Kanunu*” ile birlikte Türkiye’de kendi meslek yasası bulunan nadir mesleklerden biri olma özelliğine sahip olmuştur. İlgili kanuna göre turist rehberliği hizmeti; “*seyahat acentacılığı faaliyeti olmamak kaydıyla kişi veya grup halindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini*” ifade etmektedir (http-4). Yine ilgili kanuna göre turist rehberi “*mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişi*” olarak ifade edilmiştir (http-4).

Türkiye’de turist rehberliği mesleği, “profesyonel” sıfatı ile nitelendirilen tek meslektir (Arslantürk, 2003, s. 32). Mesleki Yeterlilik Kurumuna göre “*Profesyonel Turist Rehberi (Seviye 5), yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartında belirtilen dillerde rehberlik eden, Türkiye’de tanıttığı bölgenin tarihi, kültürel ve doğal mirası hakkında bilimsel ve kapsamlı bilgi sahibi olan ve bu bilgileri iyi derecede bildiği en az bir yabancı dil ile turistlere aktarabilen, Türkiye’nin imajını en iyi şekilde yansıtabilen, seyahat acentaları tarafından düzenlenen tur programlarını seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürüten, gezi programının tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan veya müze ve ören yerlerinde organize olmuş grup/kişilere rehberlik eden kişi*” olarak ifade edilmektedir (http-5). Türkiye’de turist rehberliği mesleğini icra edebilmek için ilgili 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununda belirtilen şartların yerine getirilmesi gerekmektedir. Bu şartlar, aşağıda yer almaktadır (http-6);

- ✓ Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- ✓ Başvuru tarihi itibarıyla 18 yaşını doldurmuş olmak,
- ✓ Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin ön lisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak veya sertifika programını başarıyla tamamlamak,
- ✓ Yabancı dil sınavında başarılı olmak veya yönetmelikte belirlenen yabancı dil yeterliliğini gösteren belgelerden birine sahip olmak,
- ✓ Birlikler tarafından, Kültür ve Turizm Bakanlığının gözetim ve denetiminde düzenlenen uygulamalı eğitim gezisini tamamlamak ve gezi sonunda gerçekleştirilen sınavda başarılı olmak,
- ✓ İlgili kanunda belirtilen suçlardan hüküm giymemiş olmak ve
- ✓ Daha önce meslekte çıkarılmamış olmak olarak sıralanmaktadır.

Turist rehberliği mesleği, bireylere sosyallik ve tecrübe kazandıran, ufkunu genişleten, bilgi ve becerisini artıran, çeşitli kültür ve ülkeden insanlarla etkileşim kurma fırsatı veren, mesleki getirisi ve iş doyumunu yüksek bir meslek olarak tanımlanmaktadır (Güzel ve Köroğlu, 2015, s. 157). Turist rehberi, bir seyahat acentesi veya tur operatörüne bağlı olarak sabit bir ücretle çalışabilmesinin yanı sıra serbest olarak da çalışabilme imkanına sahiptir. Ayrıca tur sırasında turistlerin verdikleri bahşişler ve tur satışından elde ettiği komisyonlar gibi bazı ek gelirlere de sahiptir (Akoğlan Kozak, 2017, s. 123).

Turist rehberliği, ekonomilerini geliştirme sürecinde turizm sektörünü önemli bir gelir kaynağı olarak gören ülkeler için önemli meslek gruplarından biridir. (Yazıcıoğlu vd., 2008, s. 1). Ülkeler, kendilerini en iyi şekilde tanıttıkları, ülkelerinin tarihi, kültürü ve coğrafyası gibi ziyaretçilerin ilgilerini çeken konularda yeterli bilgiler sunabilecek, yabancı dil bilen turist rehberleri yetiştirmekte ve turist rehberliği mesleğini kültürlerinin yayılması açısından aracı olarak görmektedirler (Çakmak, 2018, s. 82). Rehberlik mesleği; turistleri memnun ederek gezdirilen yerlerle ilgili olumlu izlenimler bırakmayı, turistlerin beklentilerini karşılayacak hizmetler sunmayı ve gelecekteki turlara katılma isteği uyandırmayı amaçlamaktadır (Karacaoğlu ve Sert, 2018, s. 82). Buna ek olarak turist rehberleri, ülkenin, toplumun ve kültürün en doğru biçimde temsil edilmesi açısından önemli rol oynamaktadırlar (Salazar, 2012, s. 15). Özetle, turist rehberlerinin, makro açıdan ülke ve turizm sektörü, mikro açıdan ise

turistik hizmet sağlayıcıları için yeri doldurulmaz bir konumda olduğunu ifade etmek mümkündür (Erkol Bayram, 2016, s. 1186).

2.1.1.3. Turist Rehberlerinin Özellikleri

Turizm destinasyonları ile turistler arasında aracı olma ve bağ kurma görevi yürüten, üstlenen turist rehberlerinin, turistlerin seyahatleri süresince arzuladıkları deneyimleri elde etmesini sağlayıp, memnun bir şekilde evlerine geri dönmelerini mümkün kılmak için belirli bir bilgi birikimine, becerilere ve kişisel özelliklere sahip olması gerektirmektedir (Albuz, 2018, s. 18). Bazı rehberler, meslekteki başarılarını tamamen dışadönük ve bilgi aktarımında kusursuz olmakla, bazıları da ustaca ve sakin bir biçimde problem çözmedeki üstünlükleri ile yakalamışlardır (Tetik, 2006, s. 52). Turist rehberleri ülkeyi, bölgeyi ve yerel halkı turistlere tanıtan, tanıtımlarıyla karşı tarafta merak isteği uyandıran, turistlerin farklı yorum ve sorularına cevap arayan, tamamen tarafsız, doğru ve gerçek bilgileri turistlere aktaran ve bunu yaparken dinleyicileri sıkmadan, yormadan, ilginç ve eğlenceli bir şekilde aktaran bir yapıya sahip olmalıdırlar (Erkol Bayram, 2017, s. 261).

Batman (2003, s. 118), tur rehberinin liderlik, esneklik, sabır, anlayış, mizah, kararlılık, görünüş ve iş ahlakı gibi özelliklere sahip olması gerektiğine vurgu yapmaktadır. Güzel (2007, s. 12-18) ise turist rehberinde bulunması gereken özellikleri, dışa dönük olma, konuksever olma, konuşma ve espri yeteneğine sahip olma, hoşgörülü olma, dürüst olma, kendine güvenme, liderlik ruhuna sahip olma, sorumluluk sahibi olma ve iş ahlakı bilincine sahip olma şeklinde sıralamıştır. Tetik'e (2006) göre, yabancı dil bilgisi, genel kültür bilgisi, ilk yardım bilgisi, iletişim yeteneği, espri yapabilme yeteneği, kendini yenileyebilme ve iş ahlakı, turist rehberlerinin sahip olması gereken özelliklerdendir. Karamustafa ve Çeşmeci (2006, s. 71) ise turist rehberlerinin yönetici özelliklerini ele alarak; turun ayrıntı olarak planlanması, turistler ile farklı hizmet sağlayıcıların arasında birlik olma ve koordinasyonu sağlama, tura katılan turistleri yönlendirme ve etkileme, tur süresince verilen hizmetleri denetim ve tur sonrası sonuçları değerlendirme özelliklerine sahip olması gerektiğini belirtmektedirler. Rehberin sahip olması gereken en önemli özelliklerden bir diğeri kişisel iletişim becerilerinin gelişmiş olmasıdır. Bu gereklilik

rehberlerin turlara liderlik eden, çeşitli kitleleri yöneten ve yönlendiren kişiler olarak hizmet vermesinden kaynaklanmaktadır (Ar, 2015, s. 36).

Lin ve arkadaşları (2014), turist rehberinin sahip olması gereken özelliklerin belirlenmesi amacıyla, Çin'de Tayvanlı turistlerin yaşadıkları 15 örnek olayı incelemişlerdir. Araştırmanın sonucunda, turist rehberinin sahip olması gereken özelliklerin profesyonellelikle sınırlı olmayıp, bilgi donanımı, mesleğe duyulan heyecan, sorumluluk sahibi olma ve sabırlı olma gibi özellikleri de içerdiğini ifade etmişlerdir. Buna ek olarak esprili olma ve acil durumları yönetebilme, turist grubuna karşı saygılı ve kibar davranışlarda bulunma gibi çeşitli özelliklerin de önemini vurgulamışlardır.

Albuz'a (2018, s. 20-21) göre turist rehberlerinin; zamanı iyi kullanabilme, dikkati üzerine toplayabilme, koordinasyon sağlama, sorunlarla başa çıkma, kendini ve duygularını kontrol edebilme özelliklerine sahip olmaları beklenmektedir. Ayrıca, anlaşılabilir bir ses tonuna sahip olmak, öğrenmeye istekli olmak, kılık kıyafetine dikkat etmek, farklı fikir ve görüşlere hoşgörülü yaklaşım sergilemek, yüksek özgüven ve motivasyon sahibi olmak, tur süresince güler yüzlü olmak ve kişisel problemlerini turistlere belli etmemek turist rehberlerinden beklenen özellikler arasındadır. Bu özelliklere ek olarak turist rehberlerinin özelliklerini aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Eker, 2015, s. 46; Ulusoy, 2017, s. 11). Turist rehberleri;

- ✓ Vatanperver olmalıdır.
- ✓ Gerçek ve tarafsız dünya görüşüne sahip olmalıdır.
- ✓ Geniş bir bilgi yelpazesine sahip olmalıdır.
- ✓ En az bir yabancı dile hâkim olmalıdır.
- ✓ Düzgün bir diksiyon ve olumlu bir beden diline sahip olmalıdır.
- ✓ Mizah ve hikâye anlatma becerine sahip olmalıdır.
- ✓ Saygılı, kibar ve temiz olmalıdır.
- ✓ Protokol kurallarını iyi bilmeli ve uygulayabilmelidir.
- ✓ İşini ciddi ve titizlikle yapmalı ve grubuna liderlik yapabilmelidir.
- ✓ Olağan dışı olaylarda soğukkanlı olmalı ve kriz yönetimini becerebilmelidir.
- ✓ Profesyonelce zamanı yönetebilmeli ve süreyi etkin kullanabilmelidir.
- ✓ Yasa ve kuralları iyi bilmelidir ve bunlara uymalıdır.

- ✓ Turistlerin hakları konusunda dikkatli olmalı ve onların haklarını arama hususunda onlara yardımcı olmalıdır.
- ✓ Hızlı ve doğru kararlar verebilmelidir.

Benzer bir şekilde Ceylan (2019, s. 138) çalışmasında, turist rehberlerinin sahip olması gereken özellikleri genel ve mesleki özellikler olmak üzere ele almıştır. Bahsedilen genel ve mesleki özellikler şu şekilde sıralanmaktadır;

Genel Özellikler

- ✓ Karizmatik bir duruş sergilemeli,
- ✓ Kendini yenileyebilmeli ve bilgilerini güncelleyebilmeli,
- ✓ Güçlü bir iletişim becerisine sahip olmalı,
- ✓ Anlaşılabilir bir dil kullanmalı,
- ✓ Dostça tavırlar sergilemeli,
- ✓ Destinasyon hakkında bilgi sahibi olmalı,
- ✓ Grupla etkileşim halinde olmalı,
- ✓ İlgi çekici anlatım yapmalı,
- ✓ Gözlemci, misafirperver ve dışa dönük kişiliğe sahip olmalı ve
- ✓ Sorumluluk sahibi olmalıdır.

Mesleki Özellikler

- ✓ Zamanı iyi yönetmeli,
- ✓ Örgütsel davranış sergilemeli,
- ✓ Acil durumlar için hazırlıklı olmalı,
- ✓ Çok dilli olmalı,
- ✓ Liderlik özelliklerine sahip olmalı,
- ✓ Kaliteli mizah anlayışına sahip olmalı,
- ✓ Geri bildirim almalı,
- ✓ İyi bir rota ve yöresel bilgilere sahip olmalı,
- ✓ Tur sırasında enerjik olmalı ve
- ✓ Sorunlarla başa çıkabilmelidir.

Köroğlu (2020, s. 32), turist rehberlerinin yukarıda açıklanan kişisel özelliklerine ek olarak mesleki bilgi ve becerilere ilişkin de birtakım özelliklere sahip olması gerekliliğine vurgu yapmaktadır. Yetgin ve arkadaşları (2018, s. 624) ise turist rehberlerinin hem tur boyunca sergilediği davranışların, hem de mesleki bilgi ve

becerilerin turistlerin turdan memnun olarak ayrılmalarında önemli bir yer tuttuğunu vurgulamaktadır. Bu bağlamda Köroğlu (2020), turist rehberlerinin mesleki özellikleri açısından tur, zaman, acil durum, stres, duygu, şikâyet, kariyer, marka, sosyal medya iletişim ve grup yönetimi becerilerine sahip olması gerektiğini belirtmektedir. Turist rehberinin grup yönetimini sağlaması için grubunu iyi tanması ve özelliklerini bilmesi, grubun beklentisine uygun rol davranışları sergilemesi, grup psikolojisini anlaması, farklılıkları yönetmesi, grup içi çatışmaları önlemesi, grup motivasyonunu ve grup uyumunu sağlaması gerekmektedir (Köroğlu, 2020).

2.1.3. Grup Kavramı

İnsanların sosyal varlıklar olması, insanların birbiri ile etkileşime girme dürtüsünü tetiklemektedir (Lamanepa vd. 2021, s. 179). İnsanların ortak hedeflere ulaşmak amacıyla kendi aralarında belirli derecede bir iş birliği kurması, dolayısıyla birbirleriyle sosyal ilişkilere girmesi sonucunda grup kavramı ortaya çıkmıştır (Türkkahraman, 2009, s. 26).

Kökeni bakımından küme, demet, bağ ve yığın anlamlarını taşıyan, Fransızca'da "*groupe*", İtalyanca'da "*gruppo*" kelimesinden Türkçe'ye geçen grup sözcüğünün kavram olarak, 18. yüzyılın başlarından itibaren toplumsal bir boyut kazanmaya başladığı bilinmektedir (Adair, 2013, s. 13; Dereli ve Cengiz, 2011, s. 35). Gruplar, iki ya da daha fazla kişinin, ortak bir amaç etrafında birleşerek, kendi norm ve sembollerini yarattığı sosyal yapılar olarak tanımlanmaktadır (Gönüllü, 2001, s. 192). Gruplar, taşıdığı sosyal ve psikolojik özelliklerle bireylerin oluşturduğu yığınlardan ve topluluklardan ayrılmaktadır. Grup üyelerinin birbirleriyle etkileşmesi ve grup üyelerinin birbirlerini sosyal etkileşim yoluyla etkilemesi grubu, yığınlardan ve topluluklardan ayıran iki önemli özellik olarak ifade edilmektedir (Bordens ve Horowitz, 2008, s. 282). Benzer şekilde Bonner (1959, s. 4) grubun, birbirleriyle etkileşim halinde olan bir dizi insanın oluşturduğunu ve grubu bir bütünden ayıranın ise insanların arasındaki etkileşim süreci olduğunu ifade etmektedir. Buna ek olarak Hare (1972, s. 4), bireylerin bir grup olarak kabul edilebilmesi için bazı etkileşimlerin olması gerektiğini belirtmektedir. Buna göre bahsedilen etkileşimler sonucunda grup yaşamının dört özelliği tipik olarak ortaya çıkmaktadır (Znaniacki, 1939, s. 806; Sherif, 1954, s.762).

- Üyeler, grubun hareket edeceği yönü belirleyen bir veya daha fazla güdüyü veya hedefi paylaşmaktadır.
- Üyeler, kişilerarası ilişkilerin kurulabileceği ve faaliyetlerin yürütülebileceği sınırları belirleyen bir dizi norm geliştirmektedir.
- Etkileşim devam ederse, bir dizi rol sabitlenmektedir ve oluşan yeni grup diğer gruplardan farklılaşmaktadır.
- Üyelerin birbirleri için “beğenmeleri” ve “beğenmemeleri” temelinde kişiler arası bir çekim ağı gelişmektedir.

Özetle grupların, yığınlardan ve topluluklardan ayrılan özelliklerini; grubun üyelerinin birbirleriyle etkileşim halinde olması, faaliyetlerine yön ve sınır veren ortak bir hedefi ve normları paylaşmaları; kendilerini diğer gruplardan ayırmaya yarayan bir dizi rol ve kişiler arası çekim ağı geliştirmeleri olarak ifade etmek mümkündür (Znaniecki, 1939, s. 806; Sherif, 1954, s. 762; Hare, 1972, s. 5).

Shaw’a (1981, s. 8) göre grup, “birbirini etkileyen ve birbirinden etkilenen iki ya da daha fazla kişiden oluşmaktadır”. Turner (1982, s. 15) ise grubu, “ihtiyaçların karşılanması, amaçların elde edilmesi veya tutum ve değerlerin karşılıklı olarak doğrulanması için sosyal veya psikolojik olarak birbirine bağlı iki veya daha fazla kişi” olarak tanımlamaktadır. Diğer bir tanıma göre grup, “birbiriyle rol ve statü ilişkilerinde bulunan, zamanla aralarında belirli derecede dengeyi sağlamış ve kendi davranışlarını düzenleyen bir dizi değerler ve normlara sahip olan bir grup bireyden oluşan sosyal birim” olarak tanımlanmaktadır (Sherif ve Sherif, 1969, s. 131).

İlgili alanyazında grup kavramına yönelik araştırmacılar tarafından farklı bakış açıları ile çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Bu tanımlamaları genel olarak şu şekilde sıralamak mümkündür;

Algılamaya önem veren tanıma göre grup; “kişilerin kendilerini belirli bir grubun üyesi olarak algılamalarıdır” (Steers, 1991, s. 222). Grup yapısına önem veren tanıma göre grup; “iki veya daha fazla sayıda bireyin belirli bir fonksiyon görmek üzere bir araya gelmesi, karşılıklı bir bağlılık içinde bireylerin belirli roller oynaması, bu rollerin oynanmasını düzenleyen belirli normların geliştirilmesi ile gerçekleşen oluşumdur” (Sherif ve Sherif, 1956, s. 144). Motivasyona ağırlık veren bir başka tanıma göre ise grup; “bireylerin bir araya gelmelerinin çeşitli açılardan ödüllendirici olduğu bir topluluktur” (Bass, 1960, s. 39). Grupları bir sistem olarak değerlendiren

bakış açısına göre grup, “üyeleri, görevleri ve araçları arasında karmaşık, uyarlanabilir, dinamik, koordineli ve sınırlı kalıplanmış ilişkiler bulunan bir küme”dir (Arrow vd. 2000, s. 34). Grupları paylaşılan bir kimlik olarak değerlendiren tanıma göre grup, “ortak bir sosyal kimliğe sahip olan ve grup olarak varlığı üçüncü bir kişi tarafından tanınan iki veya daha fazla kişi”dir (Brown, 2000, s. 19).

Jenkins’e (2016, s. 112) göre gruplar, kişilerin sınıflandırılması, kategorilendirilmesi, aynı sınıfa ait üyelerin belirli ortak değerler ile özdeşleştirilmesi ve bağdaştırılması sonucunda oluşmaktadırlar. Ayrıca gruplar, farklı olanın (ortak değere uygun olmayanın) belirlenmesi ve ayrıştırılmasında da önemli rol oynamaktadırlar. Böylece, gruplar; grup üyelerine kendilerini ait hissedecekleri bir kimlik vermektedir.

David W. Johnson ve Frank P. Johnson (2017, s. 8), grup kavramının tanımlanmasına yönelik yapılan tanımlamalarda yedi ana vurgu olduğunu belirlemişlerdir. Buna göre grup;

- Birbirleriyle etkileşim halinde olan bireyler topluluğu;
- Kendilerini bir gruba ait olarak algılayan iki veya daha fazla kişiden oluşan sosyal birim;
- Birbirine bağımlı bireyler topluluğu;
- Bir hedefe ulaşmak için bir araya gelen bireyler topluluğu;
- İş birliği aracılığıyla bir ihtiyacı karşılamaya çalışan bireyler topluluğu;
- Etkileşimleri bir dizi rol ve norm tarafından yapılandırılan bireyler topluluğu ve
- Birbirini etkileyen bireyler topluluğu olarak ifade edilmektedir.

Bahsedilen tanımlar doğrultusunda grup kavramını; birbirine bağımlı ve birbirini etkileyen, aralarında kalıplaşmış ilişkiler, roller, normlar ve değerler bulunan en az iki bireyin belirli ihtiyaçlarının karşılanması veya aynı hedefe ulaşması için oluşturduğu sosyal birim olarak tanımlamak mümkündür.

2.1.3.1. Grubu Oluşturan Öğeler

Grup kavramının anlaşılabilmesi için, grubu oluşturan öğelerin anlaşılması da gerekmektedir. Güler (1978, s. 55-56), grubu oluşturan öğeleri şu şekilde açıklamıştır:

Boyut: Her grubun grup türleri arasında farklı bir boyutu bulunmaktadır. Grup boyutu, grup üyelerinin sayısını ifade etmektedir. İki veya daha fazla kişinin varlığı bir grup oluştursa da en büyük grubun tam sayısını söylenmesi mümkün değildir.

Etkileşim veya toplumsal ilişki: Grubu oluşturan en önemli niteliklerden birisidir. Bir grup, bireyler arasında anlamlı etkileşimlerin, karşılıklı içeriğin ve biçimin başlaması ve gelişmesiyle oluşabilmektedir. Aralarında etkileşim olmayan bireyler yalnızca bir topluluk olarak betimlenmektedir.

Etkileşimlerin kalıplaşması: Kalıplaşma olgusu, bireyler arası ilişkileri, grup içi toplumsal ilişkilerden ayırmaktadır. Grup üyeleri birbirleriyle ve grup dışı bireylerle belirli konularda nasıl, hangi biçimde ilişki kuracaklarını, grup kültürünce belirlenen ve düzenlenen davranış kalıplarına göre gerçekleştirmektedirler.

Ortak Kültür: Grup içindeki tutumları, davranışları ve ilişkileri düzenlemektedir. Ortak kültür, grup üyelerinin bazı konularda duygu, düşünce, davranış, tutum ve eylemlerinin birleşmesi veya benzerliği anlamına gelmektedir. Bu da belli değerler, kurallar, hareket kalıpları yani iç gelenek, görenek ve uygulamalarla sağlanabilmektedir.

Grup bilinci: Grup türlerine göre derecesi değişiklik gösteren, ortak kültürden kaynaklanan birlik duygusu bulunmaktadır. Bu duygu grup üyeleri arasında dayanışma ve iş birliğini etkilemektedir. Buna ek olarak kişilerde grup üyesi olmayan bireylere karşı onlardan kendini soyutlama, düşmanca tutum ve davranışlar ortaya çıkabilmektedir.

Toplumsal denetim: Biçim ve kapsam grup türleri arasında farklılık gösterse de, üyelerin ilişkilerini, tutumlarını ve davranışlarını izleyen bir kontrol mekanizması vardır. Söz konusu mekanizmanın işlevi, grubun varlığını korumak, sürdürmek ve grup üyelerinin kurallara ve ilişki modellerine bağlı kalmasını sağlamaktır.

2.1.3.2. Grup Türleri – Sınıflandırmaları

Toplum içerisinde varlıklarını devam ettiren sosyal gruplar oldukça fazladır. Toplumsal yaşamda bireyler, farklı yapı ve büyüklükte de olsa bir grubun üyesidir (Şimşek vd., 2014, s. 115). Bu grupları şu şekilde sıralamak mümkündür.

Biçimsel (formel) gruplar: çeşitli gereksinimlere göre belirlenmiş işlevleri yerine getirmek amacıyla oluşturulan ve ilişkilerin ortak amaçlar etrafında düzenlendiği çalışma grupları olarak tanımlanmaktadır (Memduhoğlu ve Saylık, 2012, s. 4). Dolayısıyla bu gruplarda üyelerin benimsemesi gereken davranışlar örgütün amaçlarına bağlıdır ve bu hedeflere ulaşılmasına yöneliktir (Robbins ve Judge, 2013, s. 276). Bu gruplar belirli bir göreve sahip olmadığında dağılan geçici biçimsel gruplar ve belirli hizmetlerin devamlılığını sağlamak üzere oluşturulan sürekli biçimsel gruplar olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Gönüllü, 2001, s. 193).

Biçimsel olmayan (informel) gruplar: Örgüt içinde kendiliğinden gelişen ve önceden planlanmamış ve uzun vadeli ilişkilere dayalı olarak ortaya çıkmaktadır (Sökmen, 2013, s. 35). Bu gruplar, sosyal ilişki ihtiyacını karşılamaya yönelik olarak iş grupları içerisinde ortaya çıkan doğal oluşumlardır (Robbins ve Judge, 2013, s. 276).

Birincil Gruplar: Bireyler arası yüzyüze etkileşimlerin, dostluk ve sevgi bağlarının yüksek olduğu, grup üyeleri arasında güvene dayalı ilişkilerin kurulduğu ve “biz” duygusuna sahip olan gruplar olarak tanımlanmaktadır (Gönüllü, 2001, s. 193). Birincil gruplarda örf, adet, gelenek, görenek ve ahlaki değer yargıları geçerli olmaktadır. Bu gruplar otokontrol sistemi bulunan homojen bir yapıya sahiptirler (Güney, 2017, s. 147). Aile, akraba ve arkadaşlık grupları birincil gruplara örnek olarak verilebilmektedir (Şimşek vd., 2014, s. 117).

İkincil Gruplar: Birincil gruplara kıyasla daha geniş ölçekli ve daha fazla üyeden oluşmaktadır (Sökmen, 2013, s. 36). Grup içi ilişkiler, sınırlı ve bazı kurallara tabidir. Grup üyeleri arasında karşılıklı yükümlülük ve hakları belirleyen yasa, tüzük ve yönetmelikler bulunmaktadır (Özkalp, 1998, s. 258) Bireyler, bu gruplara kendi isteği ile belli bir amaca yönelik olarak ve genellikle bir anlaşma aracılığıyla katılmaktadır (Fichter, 2009, s. 72). İkincil gruplar, heterojen bir yapıya sahiptir ve baskın olan duygu, “ben” duygusudur (Güney, 2017, s. 148).

Üyelik Grupları: Bireylerin üyesi olduğu ve içerisinde aktif veya pasif olarak faaliyet gösterdikleri gruplardır (Güney, 2017, s. 152). Bireyler aynı anda birden fazla gruba üye olabilmektedir (Şimşek vd., 2014, s. 117). Esnaf ve zanaatkâr odaları, dernekler ve kulüpler, üyelik gruplarına örnek olarak verilebilmektedir (Sökmen, 2013, s. 37).

Referans Grupları: Referans grupları; kişinin tutumlarını, fikirlerini, değer yargılarını ve davranışlarını doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen insan toplulukları olarak tanımlanmaktadır (Karaca, 2016, s. 213). Bu gruplar, bireyi yeni davranışlar ve hayat tarzları ile tanıştırmakta ve bireylerin kendilerine yönelik bakış açılarını ve tutumlarını etkilemektedir (Durmaz ve Bahar, 2011, s. 63). Referans grupları, kişinin henüz üyesi olmadığı ancak üye olmayı istediği ve bununla ilgili olarak çeşitli çabalar gösterdiği gruplardır (Eren, 2010, s. 123). Bireyler bu gruplara üye olmayı prestij olarak kabul ettikleri için kendilerini bu grupla özleştirmekte, değer ve normlarını bu gruba göre şekillendirmektedir (Şimşek vd., 2014, s. 117).

Temel Gruplar: Yukarıda bahsedilen grup sınıflamalarından farklı olarak Fichter, insanların grup yaşamında yerine getirmekle yükümlü oldukları temel, evrensel ve sosyal işlevlere dayanarak bir sınıflama yapmıştır. Temel gruplar olarak isimlendirdiği ve evrensel olarak nitelediği bu grupların, toplumun sürekliliği açısından vazgeçilmez olduğuna vurgu yapmaktadır. Ayrıca, açık bir şekilde tanımlanmış, belirli sosyal amaca sahip her grubun bu sınıflandırmadan birisine kesin olarak girdiğini ifade etmektedir. İlgili sınıflandırmada yer alan gruplar ise şu şekilde sıralanmaktadır (Fichter, 2009, s. 67-70);

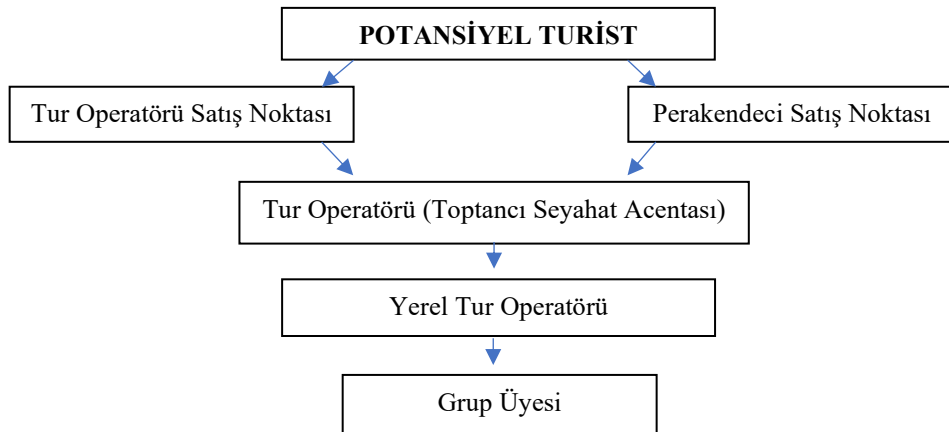
- **Aile grubu:** Temel aile yaşamını sürdürme gereksinimini karşılama amacıyla birleşen kişilerden oluşmaktadır. Evlilik hayatına uyum sağlamak, doğum yapmak, çocuk bakmak, birbirine güvenmek ve sevmek gibi temel ihtiyaçları karşılamak için oluşturulmuş bir gruptur.
- **Eğitim grupları:** Özü itibarıyla kişilerin ortaklaşa gerçekleştirdiği bir sosyal etkinlik olarak bir toplumun sahip olduğu kültürü gelecek nesle aktarma işlevi görme amacını taşımaktadır. Bu işlev resmi ya da resmi olmayan yöntemlerle gerçekleştirilebilmektedir.
- **Ekonomik gruplar:** Toplumdaki bireylerin yaşamlarını sürdürebilmesi için zorunlu maddi ürün ve hizmetlerin üretilip dağıtımının yapıldığı gruplardır.
- **Siyasal gruplar:** Toplumsal yaşamda yönetim ve yürütme, kamu düzenini sağlama, yasa yapma, yorumlama ve uygulama gibi işlevleri yerine getiren gruplardır. Siyasal partiler, mahkemeler, hapishaneler ve askeri birimler bu gruba örnek olarak verilebilmektedir.
- **Dini gruplar:** Tanrı ve insan arası örüntüleşmiş bir ilişkiyi paylaşan kişilerce oluşturulmuş gruplardır.

- **Boş zaman değerlendirme grupları:** Bireylerin dinlenme gereksinimlerini sosyal bir tarzda karşılayan gruplardır.

Fichter (2009, s. 68) tarafından yapılan sınıflandırma, turist grupları açısından dikkate alındığında turistik ihtiyaçlarını gidermek amacıyla bir araya gelmiş turist gruplarının boş zaman değerlendirme grupları içerisinde değerlendirilebilmesi mümkündür (Köroğlu, 2019, s. 416).

2.1.3.3. Turistlerin Gruba Katılım Süreci ve Grup Çeşitleri

Tur katılımcıları, tatmin olacakları bir deneyim yaşayıp yaşamayacakları konusunda belirsizlik hissedebilecekleri, bilmedikleri bir destinasyonda seyahat amaçlarına ulaşmak için grup etkinliklerine katılarak bir grubun parçası olmaktadır (Lin vd., 2019, s. 158). Dolayısıyla turizm sektöründe grup oluşum sürecinin ve oluşan turist gruplarının özelliklerine hâkim olunması, öncelikle rehberli turların tüm yetkisini ve sorumluluğunu üzerinde taşıyan turist rehberlerinin performansı ve turun başarıyla tamamlanması bağlamında önem taşımaktadır (Köroğlu, 2019, s. 416). Ahipaşaoğlu (2006, s. 83), Şekil 1’de grup oluşum ve turistlerin gruba katılım sürecini açıklamaktadır. Potansiyel turistler, tur operatörünün satış noktasında veya bir seyahat perakende acentesinden turu satın almaktadır. Ardından yapılan işlemler tur operatörüne ulaştırılmakta ve tur operatörü tarafından hareket tarihine göre tur grupları oluşturmaktadır. Bu bahsedilen sürecin özellikle broşür grupları için geçerli olduğu belirtilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 84).



Şekil 1. Turistin Gruba Katılım Süreci (Ahipaşaoğlu, 2006, s.83)

Albayrak (2018, s. 15), insanların bir gruba katılım nedenlerinin farklılık gösterdiğini, karşılıklı çıkar ve amaçların tatmini, güvenlik ihtiyacı, sosyal ihtiyaçlar, kendine saygı ihtiyacı, özel ve önemli olma ihtiyacı ve aidiyet ihtiyacı gibi nedenlerle çeşitli gruplara katıldığını ifade etmektedir. Buna ek olarak, turistlerin farklı kültürlerden insanlarla yakınlık sağlama isteği, kendini başarma gereksinimi ve grup faaliyetlerinin cazibesi gibi unsurlar bireylerin grup seyahatlerine katılımını motive etmektedir (Tutar, 2013, s. 197; Köroğlu, 2019, s. 417). Ayrıca turun satın alımı aşamasında oluşan farklı davranış biçimleri, oluşan grupların da çeşitlenerek birbirinden farklılık göstermelerine neden olmaktadır (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 85). Oluşumları ve ortak özellikleri belli olan gruplar ise turist rehberlerinin turlarını yönetmesine yönelik büyük faydalar sağlamaktadır (Köroğlu, 2019, s. 417). Ahipaşaoğlu (2006), turist grup çeşitlerini oluşumlarına göre şu şekilde sınıflandırmıştır:

Broşür grupları: Broşür bir ürünün veya hizmetin tanıtılmasını sağlayan, satışına destek olan ve özenle hazırlanan bir reklam aracı ve etkili bir basılı yayın materyali olarak tanımlanmaktadır (Şentürk, 2014, s. 15). Paket turun tanıtımı ve satışı bir broşür vasıtasıyla olmakta ve tur operatörü ile tüketici arasında köprü görevi görmektedir (Hacıoğlu, 2016). Herkesin katılımına açık olan bu turlarda genellikle katılımcılar bir veya birkaç kişi dışında kimseyi tanımamaktadırlar. Birbirinden farklı özelliklere sahip insanların toplanarak oluşturdukları gruplar olması nedeniyle bir turist rehberi tarafından yönetilmesi en zor gruplardan biri olduğu ifade edilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 87).

Kapalı gruplar: Önceden birbirini tanıyan ya da ortak özellikler taşıyan katılımcılardan oluşan ve bu özellikleri taşımayan kişilerin katılımına kapalı olan gruplardır (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006, s. 72; Ahipaşaoğlu, 2002, s. 160). Bu grupların kesin katılımcı sayılarının çok önceden bilindiği ve katılımcılar ortak özellikler taşıdığı için turist rehberi tarafından yönetilmesi oldukça kolay gruplardandır (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 89).

Paralel gruplar: Temel olarak aynı gezi programını uygulayan ancak farklı araçlarla taşınan gruplardır. Tur operatörünün aynı program için bir ulaşım aracının alabileceğinden daha fazla sayıda kişiye satış yapması sonucunda oluşan gruplardır (Ahipaşaoğlu, 2002, s. 169)

Özendirme grupları: Büyük şirketlerin çalışanlarını motive etmek amacıyla verdiği ödül sonucu ortaya çıkan, broşür grupları ile kapalı grupların özelliklerini bünyesinde barındıran gruplardır (Ahipaşaoğlu, 2002, s. 169). Bu grupların yönetim aşamasında bir tur lideri bulunacağı için rehber tarafından yönetimi kolay gruplardan biri olduğu söylenebilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 90; Köroğlu, 2019, s. 418).

Macera grupları: Katılımcıların yönelim, başlangıç ve bitiş tarihleri dışında hiçbir şey bilmedikleri, uygulamanın tamamen turist rehberine bırakıldığı gruplardır (Ahipaşaoğlu, 2002, s. 169). Tehlikeli ve bilinmeyen deneyimler ile kişilerin macera tutkusunun tatmin amacı taşıdıkları için rehber tarafından yönetilmesi en zor gruplardan biri olduğu ifade edilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 90; Kozak ve Bahçe, 2009, s. 252).

Arkadaş grupları: Genellikle bağımsız turlar şeklinde görülen, kimi zaman paket turların özel olarak satılması şeklinde de gerçekleşen küçük boyutlu gruplardır. Bu gruptaki katılımcılar, birbirlerini önceden tanıdıkları ve aralarına tanımadıkları kimseyi almamaları nedeniyle turist rehberleri tarafından yönetilmesi en kolay gruplar arasında yer almaktadırlar (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 91).

Kongre grupları: Birçok farklı bölge veya ülkeden kongre merkezine ulaşan ve belirli bir konu çerçevesinde toplanan, kongre katılımcılarından oluşan gruplardır. Kongre süresince düzenlenecek çevre gezileri nedeniyle seyahat acentalarına ve rehberlik hizmetlerine talep yaratan organizasyonlardır (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 91).

İş grupları: Fuarlar ve uluslararası ikili ilişkilerle gelişen, kişilerin eşleri ile birlikte katılım gösterdikleri turistik amaçlar taşıyan gruplardır (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 91)

Gençlik grupları: Broşür ya da kapalı grupların yaş sınırı ile kısıtlanmış halidir. Genelde fiyatlarının ucuz olması nedeniyle, düşük standartlardaki konaklama birimlerini kullanmaktadırlar. Genellikle 18-35 yaş arasındaki katılımcılardan oluşmakta ve yönetilmesi oldukça kolay gruplardandır (Ahipaşaoğlu, 2002, s. 165).

Üçüncü yaş grupları: Genellikle 60 yaş üzeri kişilerden oluşan, günlük ziyaret ve yol yoğunluğu düşük, yorucu olmayan tur programlarına katılan kişilerin oluşturduğu gruplardır (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 91). Turist rehberlerinin grup

katılımcıları ile sohbet etmesi ve aynı zamanda grubun da iletişimde olmasını sağlaması, bu turist grubunu oldukça memnun edecektir (Köroğlu, 2019, s. 419).

Özel ilgi grupları: Özel bir merak ya da ilgi alanına sahip bireylerin oluşturduğu gruplardır (Kozak ve Bahçe, 2009, s. 31). Özel ilgi turizmine örnek olarak tarım turizmi, ev yapımı şarap ve yiyecek turizmi, festival ve kutlama turizmi, kurvaziyer turizm, kuş izleme, paraşüt, kayak ve mağaracılık turizmi vb. örnek verilebilmektedir (Baran ve Özoğul, 2018, s. 41). Özel ilgi grubu katılımcıları, uzmanlık alanı veya ilgi duyduğu alan ile ilgili her türlü aktiviteye ya da etkinliğe katılarak kendilerini geliştirmeyi hedeflemektedir (Kozak ve Bahçe, 2009, s. 31). Dolayısıyla turist rehberlerinin, bu grup katılımcılarının beklentilerini karşılayabilmesi için ya ilgili alana özel ilgi duyuyor olmaları ya da o alanın profesyonellik derecesinde bilgi sahibi olmaları gerekmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 93).

Turist rehberlerinin, turist gruplarının oluşum sürecini, beklentilerini, isteklerini anlamaları ve ortak özelliklerine hâkim olması, grubu yönetme sürecine ve hizmet kalitesine olumlu katkı sağlayacaktır (Köroğlu, 2019, s. 420).

2.1.3.4. Grup Gelişiminin Aşamaları

Türü ne olursa olsun gruplar, tam olarak oluşmuş halde ortaya çıkmamaktadır (Buchanan ve Huczynski, 2013, s. 345). Gruplar, tıpkı bireyler gibi öğrenmektedir. Grup performansı, hem bireysel öğrenmeye hem de üyelerin birbirleriyle çalışmayı ne kadar iyi öğrendiklerine bağlıdır (Poole ve Hollingshead, 2004, s. 23).

Grup gelişiminin aşama modelleri, grupların bir aşamadan diğerine öngörülebilir ve sıralı bir şekilde hareket ettiğini teorize etmektedir. Bu süreçte gruplar, her aşamada farklı zorluklarla yüzleşirken aynı zamanda grubun etkileşimleri istikrar kazanmakta, üyeler arasındaki ilişkiler güçlenmekte ve grup daha yetkin hale gelmektedir (Forsyth, 2019, s. 137). Diğer bir ifadeyle gruplar, zaman içerisinde çeşitli aşamalardan geçmekte ve bu süreçte gelişme ve büyüme göstermektedirler. Burada vurgulanmak istenen zamanın geçişi değil daha çok, grup üyelerinin uyumlu bir birime dönüşürken meydana gelen süreçler olarak ifade etmek mümkündür.

Tüm gruplar, bu kalıpları izlemese de bahsedilen süreçler, grup gelişim sürecinin anlaşılması açısından önem taşımaktadır (Robbins ve Judge, 2013, s. 274). Tuckman (1965) tarafından oluşturulan grup gelişim modeli, grupları beş aşamalı bir süreçte ilerleyecek şekilde tanımlamaktadır (Tuckman ve Jensen, 1977, s. 426). Bu model, olgunluk döngüsü bağlamında grup oluşum sürecini açıklamaktadır (Luthans, 2010, s. 342). Bahsedilen süreçler; “*Şekillenme*” (Oryantasyon), “*Fırtına*” (Çatışma), “*Normlar*” (Yapı), “*Performans*” (Çalışma) ve “*Dağılma*” (Çözülme) olarak sıralanmaktadır (Tuckman ve Jensen, 1977, s. 426). İlgili aşamalar detaylı olarak aşağıda açıklanmaktadır.

Şekillenme (Oryantasyon): Grup gelişiminin ilk aşaması olan şekillenme, buzun kırılması, diğer bir ifadeyle tanışma evresidir (Gibson vd. 2011, s. 276). Bu aşama grubun amacının, yapısının ve liderliğinin hakkındaki belirsizlikle ve grup üyelerinin kafa karışıklığı olarak karakterize edilmektedir (Luthans, 2011, s. 342). Yeni oluşan bir grubun hayatının ilk birkaç dakikasının, saatlerinin, günlerinin veya haftalarının genellikle gerilime ve nispeten düşük etkileşim seviyelerine sahip olduğu ifade edilmektedir (Forsyth vd. 2019, s. 138). Faaliyetler, grup üyelerinin grup içindeki amaçlarını, rollerini ve görevlerini anlama ve tanımlama çabalarına odaklanma eğilimindedir (Ivancevich vd. 2014, s. 273). Bu aşamada grup üyeleri utanç verici hataların önlenmesi amacıyla davranışlarını kontrol etmekte ve şahsi görüşlerini ifade etmekten kaçınmaktadırlar (Forsyth vd. 2019, s. 138). Bireylerin kendilerini grubun üyesi olarak tanımlamaya başlamasıyla bu aşama tamamlanmaktadır (Robbins ve Judge, 2013, s. 280).

Fırtına (Çatışma Aşaması): Üyelerin liderlik rollerini üstlenmeye çabaladıkları için çatışma ve birlik eksikliği ile karakterize edilmektedir (Tuckman, 1965, s. 386; Gibson vd., 2011, s. 234). Üyeler, grubun varlığını kabullenmekte ve bireyler üzerindeki baskılara karşı direnç göstermektedirler (Robbins ve Judge, 2013, s. 280). Genel olarak duygusal anlamda yoğunluk içeren bu aşama, üyeler arasındaki davranışlar ve sorumluluklar üzerindeki anlaşmazlıklar nedeniyle rekabet içermektedir (Ivancevich vd., 2014, s. 274). Bu aşamanın tamamlanmasıyla grup içerisinde belirgin bir liderlik hiyerarşisi olduğu görülmektedir (Robbins ve Judge, 2013, s. 280).

Normlar (Yapı Aşaması): Normlar, iş birliği ve uyum ile karakterize edilmekte ve grup uyumu önemli ölçüde gelişmeye başlamaktadır (Ivancevich vd.,

2014, s. 274) Grup, amaç ve hedeflere ulaşmaya odaklanmaktadır (Forsyth vd., 2019, s. 131). Grup üyeleri için doğru davranışların neler olduğuna dair ortak beklenti setleri oluştuğunda normlar aşaması tamamlanmış olmaktadır (Robbins ve Judge, 2013, s. 280).

Performans (Çalışma Aşaması): Grubun tamamen işlevsellik kazandığı aşamadır. Bu evrede grubun yapısı, hiyerarşisi ve normları tanımlanmakta, her üyenin rolü anlaşılmakta ve kabul edilmektedir. (Gibson vd. 2011, s. 234; Ivancevich vd., 2014, s.).

Dağılma (Çözülme Aşaması): Grup dağılma evresidir. Amaçlara ulaşılmış ve belirlenen görevler tamamlanmıştır. Üyelerden bazıları, üye ilişkisi ve uyum kaybı sebebiyle üzüntü yaşayacaktır (Gibson vd. 2011, s. 234).

Grupların beş aşamalı döngü boyunca ilerlemesi için belirlenmiş bir zaman sınırı bulunmamakta ve tüm gruplar bu aşamalarda sorunsuz ve öngörülebilir bir şekilde ilerlememektedir (Buchanan ve Huczynski, 2013, s. 346). Beş aşama modelini yorumlayan araştırmacıların birçoğu ilk dört aşamayı geçen grupların çok daha etkili olduğunu öne sürmektedir. Bu genellikle doğru olmasına rağmen bir grubu etkili yapan faktörlerin genellikle daha karmaşık olduğu ifade edilmektedir (Robbins ve Judge, 2013, s. 281). Çok sayıda faktör bahsedilen süreçleri engelleyebilmekte veya kolaylaştırabilmektedir (Ivancevich vd., 2014, s. 274). Ayrıca bazı gruplar aynı anda birden fazla aşamada yer alabilmektedir. Örneğin grup, performans sergilerken aynı zamanda grup içi çatışmalar da yaşanabilmektedir (Gibson vd. 2011, s. 234).

2.1.3.5. Grup Yapısı

Gruplar, zaman içerisinde belirli karakteristik özellikler sergilemeye başlamaktadır. Bu süreç içerisinde grup üyelerini birbirinden farklılaştıran ve aynı zamanda birbirine bağlayan bir yapı oluşmaktadır. (Erdem, 1999, s. 82; Ivancevich vd., 2014, s. 275). Üyelerin tecrübe, yaş, uzmanlık, yetki ve güç, statü gibi özelliklerine ilişkin olarak üyeler arasında belirli farklılaşmalar ortaya çıkmaktadır. Bu farklılaşmalar içinde bireyler, grup içinde belirli bir yer işgal etmektedir (Koçel, 2007, s. 473).

Grup yapısı grubun bütün düzenini içeren karmaşık bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Güney, 2017, s. 161). Bahsedilen düzen, grup içindeki iş bölümünü, statü farklılıklarını, iletişim örüntülerini, kurallarını ve rol ilişkilerini içeren normatif beklentileri kapsamaktadır (Kağıtçıbaşı, 2005, s. 281). Grup yapısının tanımı ve açıklanmasında norm, rol, statü, iletişim ve liderlik mühim kavramlar olup, bu kavramlar çeşitli açılardan birbirleriyle ilişki halindedir (Shaw, 1981, s. 267; Forsyth, 2009, s. 173; Buchanan ve Huczynski, 2013, s. 358). Sherif ve Sherif 'e (1969, s.149) göre grup yapısı bir ağdır ve bu ağ içinde hiyerarşik bir düzen gösteren statü ve roller karşılıklı şekilde birbirine bağlıdır. Ayrıca roller ve statülerin ise grup içindeki belli kişilerin davranış kalıpları olmadığı, ancak ilgili gruptaki kişilerin işgal ettikleri durumlarla birleştirilmiş davranış kalıpları olduğu vurgulanmıştır. Buna ek olarak grup üyeleri ile grup liderinin aralarında geliştirdikleri bir iletişim şeklinden de bahsedilebilmek mümkündür (Arkonaç, 1993, s. 48). Hogg ve Vaughan (2017, s. 204) ise bir grup içerisinde, üyelerin hangi rollere sahip olduklarına, hangi statüye sahip olduklarına, kimlerle kolayca iletişim kurabileceklerine ve grubun normlarını ne kadar iyi somutlaştırdıklarına göre farklılık gösterdiğini ifade etmektedir.

Sonuç olarak grup yapısının, üyelerin gruptaki konumlarını ve aralarındaki ilişkilerini ortaya koyan grup içi norm, rol, statü, iletişim ve liderlik sistemleriyle açıklandığı görülmektedir. Grup yapısını ve grup üyelerinin davranışlarını anlamak için bu genel özellikler hakkında bilgi sahibi olmak gerekmektedir. Bu bölümde bahsedilen kavramlar genel çizgileriyle ele alınmaktadır.

2.1.2.5.1. Grup Normları

Normlar, insanlar arası ilişkiler ve etkileşimlerdeki davranışları şekillendiren ve sınır koyan ilke ve kurallar sistemi olarak tanımlanmaktadır (Fehr ve Fischacher, 2004, s. 185). Goodman, Ravlin ve Schminke (1990, s. 363) normu, “grup üyelerinin davranışlarını kontrol etmeyi ve davranışlarda bir bütünlük oluşturmayı sağlayan ve grup tarafından onaylanan davranışlar” olarak tanımlamışlardır. Normlar, değerlere dayanmakta ve insan ve düşüncesinin bir ürünü olarak gelenek ve görenek kalıplarından oluşmaktadır. Aynı zamanda bu kalıpların insanların ahlaki yönünü de belirleyici davranışlar olduğu ifade edilmektedir (Açıl, 2007, s. 13).

Normlar, bireylerin sosyalleşme sürecinde uymaları beklenen biçimsel olmayan kurallardır ve uyulmaması durumunda toplum içerisinde tepki alınabilecek sonuçlar ortaya çıkartması mümkündür (Weber, 2004, s. 74). Dolayısıyla bireyin, topluluk ya da grup içindeki ilişkilerini bir düzen içinde yürütmesini ve bu düzenin kalıcılığı için birtakım normlara uymasını gerekli kılmaktadır (Eroğlu, 2015, s. 299). Tur gruplarında turistler arasındaki etkileşimlerin sonucu olarak bireyler, genellikle sosyal normlara uymakta ve birbirlerine baskı uygulamaktadırlar (Torres, 2016, s. 2133).

Grup normları, grup üyeleri tarafından kabul edilebilir rol davranışlarını tanımlayıcı kurallardır. Ayrıca grup içindeki lider ve üye ilişkilerini de içermektedir (Allen ve Pilnick, 1973). Normlar, belirsizliği azaltarak bireyler arası ilişkilerde öngörülebilirlik ve istikrar sağlamakta, insan davranışlarına denetim ve sınırlama getirmektedir (Aktan ve Vural, 2006, s. 13).

Normlar, grup üyeleri tarafından bilinçli bir şekilde oluşturulabileceği gibi etkileşim aracılığıyla kendiliğinden de oluşabilmektedir. Normlar, genel anlamda grup içi birliğin sağlanması, çatışmaların azaltılması ve grubun kimliğinin belirlenmesi gibi amaçlara hizmet etmektedir (Hortaçsu, 1998, s. 91). Buna ek olarak grup normları grubun amaçlarına doğru faaliyette bulunmasında ve başarılarının artmasında yardım edici ve düzenleyici birer araçlardır (Eren, 2010, s. 115). Homans'a (1971, s. 88) göre normlar, grup üyelerinin zihnindeki düşüncedir. Grup üyelerinin ne yapacaklarını ve belirli durumlarda ne yapmaları beklendiğini belirleyen bir yaptırım aracıdır. Diğer bir ifade ile normlar, insanların davranışlarının nasıl olması gerektiği üstüne düşüncelerdir.

Cialdini, Reno ve Kallgren (1990), sosyal normların rolünü açığa çıkartmak adına yaptıkları çalışmada normları, önleyici normlar ve tanımlayıcı normlar olarak iki gruba ayırmışlardır. Buna göre tanımlayıcı normlar, insanların belirli bir durumda ne yapması gerektiğini belirlemekte ve insanları genellikle etkili veya uyarlanabilir davranış olarak görülen şeyler hakkında bilgilendirerek eylemi motive etmektedir. Önleyici normlar ise bir toplum içerisinde insanların neyi onaylayıp neyi onaylamadığını belirtmekte ve bu davranışlar için sosyal yaptırımlar vaat ederek eylemi motive etmektedir. Diğer bir ifade ile tanımlayıcı normlar, ne yapılması

gerektiğini belirtmekte, önleyici normlar ise neyin yapılmaması gerektiğini belirlemektedir.

Eren (2010, s. 117), normların belli başlı niteliklerini şu şekilde ifade etmektedir;

- Normlar, grup içinde üyelerin davranışlarını etki ve baskı altına alarak düzenleyen kolektif değer yargılarıdır.
- Normlar, grubun büyük bir kısmı tarafından grup üyelerinin birçoğu veya tamamı için önemli olduğu kabul edilen davranışlar için geliştirilmektedir.
- Normlar, bireyin kişisel düşünce ve duygularını tamamen ortadan kaldırmamakta ancak sosyal baskı altına almaktadır.
- Normların oluşması belirli bir süreyi gerektirmektedir. Bu süre içerisinde normlar biçimlendirilmektedir ve grup üyelerine benimsetilmeye çalışılmaktadır.

2.1.2.5.2. Grup Roller

Bireyin grup içindeki yerine bağlı olarak, bireyden beklenen davranış kalıpları, sosyal bilimlerde “rol” olarak tanımlanmaktadır (Kartarı, 2016, s. 235). Statünün davranış boyutu olan rol, belirli bir statünün gerektirdiği görevleri yapma ve onun ayrıcalık ve haklarından yararlanma biçimidir (İçli, 2005, s. 98; Doğan, 2012, s. 125).

Linton’a (1936, s. 114) göre bireyin toplumsal yapı içindeki hak ve yükümlülükleri belirlendiğinde toplumsal rolü de belirlenmiş olmaktadır. Dolayısıyla rol ve statü birbirine bağlı kavramlardır. Luthans (2010, s. 348) rolleri, “*en iyi şekilde belirlenmiş normlardan karşılıklı beklentilere sahip bir pozisyon*” olarak tanımlamaktadır. Bu bağlamda grup rolleri, grup normlarına benzer bir biçimde davranışı açıklamakta ve belirli kurallar koymaktadır (Hogg ve Vaughan, 2007, s. 333). Buna ek olarak roller sayesinde bireyler, sosyal yapı içinde birbirlerinin davranışlarını önceden tahmin edebilmektedirler (Güney, 2017, s. 117). Kısa bir ifadeyle grup rolleri, grubun yaşantısına düzen getirmektedir (Sığırı, 2011, s. 115). Dolayısıyla rollere uyulduğu sürece grup içi bağlar güçlenmekte, uyulmadığında ise grup bütünlüğü riske girmektedir (Tolan, 1978, s. 402).

Gruplar, amaçlarına ulaşmak ve diğer özelliklerini korumak açısından üyelerinin görev ve rollerini farklılaştırmaktadır. Böylece, her ekip üyesinin beklediği davranış, grubun bu üyeye atadığı rolü temsil etmektedir. (Koçel, 2007, s. 473). Grup rolleri, beklenen rol, algılanan rol ve sahnelenen rol olmak üzere incelenmektedir (Shaw, 1981, s. 276). Beklenen rol, üyelerden grup içinde gerçekleştirmesi beklenen davranışlardır. Algılanan rol, bir pozisyondaki kişinin harekete geçmesi gerektiğine inanılan davranışlar dizisidir. Sahnelenen rol ise bir kişinin grup içinde gerçekleştirdiği davranışlar dizisidir (Ivancevich vd., 2014, s. 277; Shaw, 1981, s. 276).

Koçel (2007, s. 474), yukarıda bahsedilen üç rol arasında önemli farklılıklar bulunmadıkça grup üyelerinin herhangi bir rol çatışmasına düşmeden, kendilerinden beklenen rolleri oynayacağını ifade etmektedir. Buna ek olarak gerek rol belirsizliği gerek beklenen ve algılanan veya sahnelenen rollerin farklılığı nedeniyle grup üyelerinin rol çatışmasına düşeceğini belirtmektedir.

Bu bağlamda turist rehberlerinin yönettiği turlarda üyeler arasındaki rolleri kesin bir şekilde çizmesi, grup üyelerinin rol çatışmasına düşmemesine katkıda bulunabilir. Böylece grup bütünlüğü ve uyumuna olumlu bir etki sağlamış olacaktır.

2.1.2.5.3. Grup Statüsü

Statü, kelime olarak makam, mevki, konum veya pozisyon anlamına gelen, bireyin ya da grubun toplumdaki yerini belirtmek için kullanılan bir kavramdır (Tezcan, 1995, s. 51). Statü, toplum yapısı içerisindeki bireylerin sorumluluklarının ve haklarının farklılık gösterdiği kültürel bir konum olarak nitelendirilmektedir (Kocacık, 2003, s. 102). Bu bağlamda statü bireylerin sosyal pozisyonlarını, haklarını ve ayrıcalıklarını göstermektedir (Özkul, 2008, s. 28). Bahsedilen kavramı sosyolojiye özgü olarak açıklayan ilk sosyolog Ralph Linton'a göre ise statü, onu işgal eden bireyden ayrı olarak yalnızca hak ve ödevlerin bir toplamı olarak tanımlanmaktadır (Linton, 1936, s. 113). Statü, belli bir birey ya da gruba, toplumun diğer üyeleri tarafından yüklenen toplumsal onur ya da saygınlık olarak da tanımlanmaktadır (Giddens, 2012, s. 1073). Statü, bir anlamda toplumun kendi üyelerini konumlandırması, onlara değer yüklemesidir. Yani statü sahibinin kendi hakkındaki düşüncelerinden çok toplumun onun hakkındaki düşüncelerini tanımlamaktadır (Çığır Dikyol, 2021, s. 1030). Diğer bir ifade ile statünün belirlenmesi, zihinsel bir işlemdir.

Toplumdaki bireylerin, diğer bireylerin konumlarını değerlendirişinin ölçütüdür (Karadeniz Resuloğlu, 2019, s. 54).

Sığrı'ya (2011, s. 110) göre statü, insanların grubun amaçlarına ulaşmasına yardım ederek, grubun iyiliği için kendilerinden fedakârlık etmesi ve grup normlarına uyması karşılığında kazandıkları ödül olarak ifade edilmektedir. Gruptaki her bireyin belirli bir pozisyonu vardır ve bu pozisyon grubun diğer üyeleri tarafından bir statü olarak kabul edilir. (Kuppuswamy, 1961, s. 119). Bunun yanı sıra daha yüksek statüye sahip grup üyelerine grup normlarına uyum konusunda daha fazla esneklik tanınmaktadır (Shaw, 1981, s. 271-272). Gruptaki yüksek statülü bireyler, diğer üyelerden daha yüksek bir yerde durmakta, diğer üyelerle göz temasında bulunmakta, net ve anlaşılır bir ses tonu ile konuşmakta, sesinde herhangi bir tedirginlik ve tereddüt bulunmamakta ve bedenen oldukça rahat olmaktadırlar (Sığrı, 2011, s. 110). Buna ek olarak Freedman, Sears ve Carlsmith (2003, s. 553), yüksek statüdeki grup üyelerinin daha çok konuştuklarını ve karar alma konusunda daha etkili olduklarını ifade etmektedirler.

Grupların liderleri, hemen hemen her zaman grup statü yapısının tepesindeki kişi veya kişilerden oluşmaktadır. Yüksek statülü bir grup üyesi, diğer üyeler tarafından açık veya örtülü olarak kabul edilen grubu yönlendirme sorumluluğunu üstlenerek grup lideri olmaktadır. En yüksek statülü üye, diğer üyeler tarafından gruba rehberlik etmek için en çok şey yapan kişi olarak kabul edilmektedir (Ridgeway, 2002, s. 353).

Linton (1936), toplumların verilmiş (ascribed) ve kazanılmış (achieved) olmak üzere iki statü tipi geliştirerek bir ikileme karşılaşmış olduğunu ifade etmektedir. Verilmiş statüler, bireylerin doğuştan gelen farklılıkları ve kabiliyetleri dikkate alınmaksızın verilmiş olan statüler olarak tanımlanmaktadır. Kazanılmış statüler ise bireye doğuştan verilmemiş olup bireysel yetenekleri ve çabayı gerektiren, diğer bireyler ile yarış sonucu elde edilen statülerdir. Buna ek olarak Linton'a göre bütün toplumsal sistemlerde statülerin çoğu, verilmiş tipten statülerdir ve gündelik hayatın meşguliyetleri neredeyse bu tip statülerden kaynaklanmaktadır (Linton, 1936, s. 115). Diğer bir ifadeyle verilmiş statüler, bireysel bilincin ve iradenin ürünü değildir. Bu tür statüler, bireye atfedilmiş yani yüklenilmiş olan statülerdir ve bırakılması da bireyin iradesine bağlı değildir. Bireyin cinsiyeti, yaşı, ailesi, soyu, rengi ve akrabalık ilişkileri

buna örnek olarak verilebilmektedir (Ceylan, 2011, s. 97). Kazanılmış statüler ise doğuştan bireye atfedilen statüler olmayıp, bireyin kendi bilinci ve iradesinin ürünüdür. Bu tür statülerin elde edilmesi bireyin hem tercihini hem de çabasını gerektirmektedir. Örneğin, üniversite öğrenciliği, öğretmenlik, hekimlik ve arkadaşlık vb. kazanılmış olan statülerdendir (Ceylan, 2011, s. 97).

Yukarıdaki bilgilerden hareketle turist rehberliği mesleğinin kazanılmış olan bir statü olduğunu ve turist rehberlerinin yönettiği tur grupları içerisindeki liderliği ile yüksek statü taşımakta olan bir konumda olduğunu ifade etmek mümkündür.

2.1.2.5.4. Grup İletişimi

Grup davranışının ortaya çıkmasında iletişim, önemli rol oynamaktadır. Bilgi değişim süreci olarak tanımlanan iletişim süreci, bireylerin sosyal yapılar oluşturması ve birlikte hareket etmesine olanak sağlamaktadır (Sökmen, 2013, s. 45). Bir sorunu çözmek, bir karar vermek veya bir anlaşmaya varmak için bireyler arasında bilgi alışverişine ihtiyaç duyulmaktadır. Dolayısıyla bir grubun iletişim yapısını anlamak için pozisyonların modelinin, yani her üyenin rolünün ve statüsünün ve pozisyondan pozisyona iletişimin süresinin ve yönünün bilinmesi gerekmektedir (Buchanan ve Huczynski, 2013, s. 363). İletişim biçiminin ve etkileşiminin grubun amacına ulaşmasında önemli bir rolü bulunmaktadır. Gruplardaki önemli faaliyetler iletişikle gerçekleştiğinden dolayı, iletişimde meydana gelecek aksaklıklar doğrudan grubun amaçlarına ve verimliliğine olumsuz etkiye neden olmaktadır (Sığırı, 2011, s. 307).

Grup yapısının temel elemanları olan insanlar ve onların pozisyonları birbirine iletişim ağları ile bağlıdır. Grup üyelerinin birbirleriyle iletişim kurma biçimleri gruptan gruba farklılık gösterebilmektedir (Güney, 2017, s. 161). Grup üyelerinin arasında nasıl bir şekilde iletişim yapısının olduğu; grubun verimliliği, liderliğin oluşması ve üyelerin tatmini ile motivasyonu açısından büyük önem taşımaktadır (Eren, 2010, s. 136).

Grup içindeki bireyler arası iletişim kanallarının yapılandırılması, üyelerin etkileşimlerini ve grubun işleyişini etkilemektedir (Güney, 2017, s. 161). Turist rehberinin grup üyeleri ile kurdukları iletişim, grubun moralini artırmakta ve sosyal anlamda etkileşim yaratmaktadır (Zhang ve Chow, 2004, s. 82). Avcıkurt (2017, s.

107), turist rehberlerinin ziyaretçiler ve yerel halk arasında aracılık yapmak için aynı zamanda sosyal ve kişilerarası iletişim becerilerine de sahip olması ve model olarak uygun davranışları sergilemek zorunda olduğunu belirtmektedir. Ayrıca, farklı kültürlerin bir arada bulunduğu ortamlarda kültürel yanlış anlamalardan ancak kültürlerarası anlayışa sahip ve etkili iletişim kurabilen rehberler sayesinde kaçınmanın mümkün olduğunu vurgulamaktadır (Avcıkurt, 2017, s. 107). Buna ek olarak Köroğlu (2019, s. 425), iletişim açıklığı ya da yokluğunun, grup üyeleri arasında belirsizliğe neden olduğunu, belirsizliğin ise stres, moral bozukluğu, motivasyon düşüklüğü, güvensizlik ve performans düşüklüğü gibi olumsuz sonuçlara yol açtığını belirtmekte ve bu nedenle, turist rehberlerinin iletişiminin güçlü olması ve iletişim açığı yaşanmasına izin vermemeleri gerekliliğine vurgu yapmaktadır.

Özetle, farklı kültürler arasında iletişim yoluyla etkileşim yaratan turist rehberlerinin iletişim becerilerin yüksek olması gerekmektedir. Böylece iletişim kaynaklı problemlerin çözülmesi kolaylaşacak ve turistlerin tatmin düzeyi artacaktır.

2.1.2.5.5. Grup Liderliği

Esasen liderlik, grup yaşamının ortaya çıkardığı bir statüdür (Sığırı, 2011, s. 249). Lider, sosyal bir grubun üyesi olan diğer bireylerle ilişkileri, statü ve rol ilişkileri ile oluşmaktadır (İbicioğlu vd., 2009, s. 3). Grubun bir parçası olarak lider, grubun davranış ve inançları üzerinde en etkili kişidir (Taylor, Peplau ve Sears, 2007, 335). Bu bağlamda lider; belirli hedeflere ulaşabilmek için belli bir durum, zaman ve koşullar altında bireyleri teşvik eden, onlara deneyimlerini aktaran ve grup üyelerinin yönetimden memnun kalmalarını sağlayan kişi sayılırken; liderlik ise grup amaçlarının gerçekleştirilebilmesinde grupsal aktiviteleri etkileme süreci olarak kabul edilmektedir (Werner, 1993, s. 17). Liderlik, bir gruptaki diğer kişileri etkileme, onları belirli amaçlar etrafında toplayabilme ve belirlenen amaçları gerçekleştirmeleri için söz konusu kişileri harekete geçirme sürecidir (Tengilimlioğlu, 2005, s. 26). Diğer bir tanıma göre liderlik, belli şartlar altında, kişisel veya grup amaçlarını gerçekleştirmek üzere, bir kimsenin diğerlerinin faaliyetlerini etkileme ve yönlendirme süreci olarak tanımlanmaktadır (Deitzer, Shilliff ve Jucius, 1979, s. 196). Tanımlardan anlaşılacağı üzere liderliğin temelini, başkalarını etkileyebilmek ve yönlendirebilmek oluşturmaktadır. Liderliğin oluşması için ise öncelikle hedeflerin belirlenmesi, bu

hedefleri gerçekleştirmesini sağlayacak bir grubun oluşturulması ve oluşturulan bu grubun motive edilerek hedeflere ulaşmaları noktasında yönetilmesi gerekmektedir.

Turist grupları içerisinde çok farklı amaç ve beklentileri olan grup üyeleri bulunmaktadır. Birbirinden farklı ve değişik gaye ve beklentileri olan insanların aynı gaye ya da hedeflere doğru yönlendirilmesi ve davranışa sevk edilmesi oldukça zordur (Köroğlu, 2019, s. 426). Bu amacı sağlayacak, harekete geçirecek ve birlik için çalışacak bilgi ve yeteneklerin her insanda bulunması mümkün değildir. (Tengilimoğlu, 2005, s. 2). Bu doğrultuda turist rehberi, turu planlayarak ve organizasyonu gerçekleştirerek liderlik rolünü üstlenmektedir. Bir lider olarak turist rehberi yol gösteren, esin kaynağı olan ve grubu teşvik eden kişidir. Turist rehberi, tur esnasında yaşanabilecek sorunlara çözümler üretmekte, arabuluculuk yapmakta, grup içi çatışmaları önlemekte, turistleri motive etmekte ve onlara yol göstermektedir (Asmadili vd., 2018, s. 331). Pond'a (1993, s. 94) göre, turist rehberinin en önemli rolü liderlik rolüdür ve turist rehberi bu rolü sayesinde grubu tanımakta, grubun kontrolünü sağlamakta ve onlara yol göstermektedir. Bu doğrultuda grup hangi özellikleri taşırsa taşırsın, turist rehberinin yöneltme ve etkilemenin gereklerini yerine getirebilmesi için grup içi çatışmaları yönetebilmesi, grup içi bütünleşmeyi sağlayabilmesi, grup içi moral ve motivasyonu sağlayabilmesi ve grup içi dinlenme ve eğlenmeyi sağlayabilmesi gerekmektedir (Cohen 1985). Buna ek olarak turist rehberinin bir diğer önemli görevi ise grup uyumunu sağlamaktır (Köroğlu vd., 2012, s. 136).

2.1.3.6. Grup Motivasyonu

Motivasyon, Latince *"hareket etmek"* anlamını ifade eden *"movere"* kelimesinden türemiştir (Adair, 2003, s. 9). Motivasyon, bir insana belirli seçimler yaptırmak, meşgul olmak için harekete geçiren şey, efor harcatmak ve eyleme devam etmek için güdüleyen duygular bütünü olarak ifade edilmektedir (Dörnyei ve Ushioda, 2011, s. 3). Motivasyon, kişilerin, belirli amaçlar etrafında harekete geçirilmesine yönelik olup, ihtiyaçların, dürtülerin ve güdülerin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Kılıç Aksoy, 2020, s. 91). Motivasyon bir veya birden fazla insanı, belirli bir amaca yönelik sürekli bir şekilde harekete geçirmek için yapılan çabaların toplamıdır (Eren, 2010, s. 498). Kısaca motivasyon, davranışı hedefe yönlendiren ve faaliyete geçiren bir güç olarak tanımlanabilmektedir (Öztürk ve Dündar, 2003, s. 57). Bu bağlamda

motivasyon, bireyin tüm davranışının arkasındaki itici ve çekici bir güç olup, turist davranışını açıklayan önemli bir değişken olarak kabul edilmektedir (Iso-Ahola, 1982; Aydın ve Sezerel, 2017, s. 118).

Grup motivasyonundan bahsetmeden önce turistlerin seyahat motivasyonlarından bahsedilmesi gerekmektedir. Seyahat motivasyonlarının incelenmesi, turistleri seyahat etmeye yönlendiren sebeplerin vurgulanması ve turistleri belli destinasyonlara çekici özelliklerin belirlenebilmesi açısından önem taşımaktadır (Güçlü, 2017, s. 63). Çünkü turistlerin seyahat motivasyonları; beklenti, ihtiyaç, istek ve arzu gibi unsurları kapsayarak turistlerin kişiliğini ve sosyo-ekonomik profilini ortaya koymaktadır (Özgen, 2000, s. 23).

Dann (1977) seyahat motivasyonunu, bireyleri seyahate hazırlayan ve bu doğrultuda onları yönlendiren bir durum olarak tanımlamaktadır. Benzer bir şekilde seyahat motivasyonu, bireylerin çeşitli istek ve ihtiyaçlarının belirli bir turistik amaca yönelik hareket etmeye meyilli duruma gelmesi olarak tanımlanmaktadır (Pizam vd., 1979, s. 195). Pearce ve arkadaşları (1998) ise seyahat motivasyonunu, turistlerin seyahat seçimlerine, davranışlarına ve deneyimlerine değer ve yön veren biyolojik ve kültürel güçlerin küresel entegre ağı olarak tanımlamışlardır.

Crompton (1979, s. 424), turist motivasyonlarını sosyo-psikolojik motivasyonlar ve kültürel motivasyonlar olarak ele almıştır. Bunları; “*ortamdan kaçış, benlik değerlendirme ve araştırma, rahatlama, saygınlık, geçmişe özlem, akrabalık ilişkilerini geliştirme ve toplumsal etkileşim*” gibi temel unsurları içeren sosyo-psikolojik motivasyonlar ve yenilik ve eğitim olarak sınıflandırılan kültürel motivasyonlar olarak ikiye ayırmaktadır. Bunlara ek olarak dini ritüellere katılmak, ibadet etmek ve dua etmek de önemli seyahat nedenleri arasında sayılmaktadır (Irimiás And Michalkó, 2013, s. 178). İnsanların tatile gitmelerine etki eden bir başka neden ise destinasyonların insanları kendilerine doğru çekebilme özellikleridir. Bahsedilen özellikler destinasyonda bulunan, bireylerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek veya ihtiyaç uyandırabilme özelliği bulunan çekici motivasyon kaynakları olarak nitelendirilmektedir (Güçlü, 2017, s. 65).

Swarbrooke ve Horner (2007, s. 54), bireylerin seyahat motivasyonlarının altı tema halinde sıralanabileceğini belirtmektedir. İlgili başlıklar şu şekilde sıralanmaktadır:

- **Kişisel gelişim:** Bireyin bilgisini artırma isteği veya yeni bilgiler ve beceriler edinme arzusu içerisinde olması,
- **Statü kazanma:** Popülerlik kazanma ya da saygınlık kazanma arzusu,
- **Kültürel faktörler:** Farklı kültürlerle duyulan merak ve yeni kültürler tanıma isteği,
- **Fiziksel faktörler:** Stres atma, sağlık, spor, rahatlama ve güneşlenme ihtiyacı,
- **Duygusal faktörler:** Romantizm, macera, fantezi, nostalji ve ruhsal yenilenme,
- **Kişisel faktörler:** Yeni arkadaşlar edinme, dost ve akraba ziyaretleri, akraba ilişkilerini geliştirme.

Turistlerin seyahat motivasyonları genel anlamda ele alındığında söz konusu motivasyonlarının içerisinde yenilik arayışı, farklı kültürleri tanıma, kişisel gelişim, deneyim arayışı, rahatlama ve sosyal etkileşim gibi çok çeşitli seyahat motivasyonunun bulunduğunu söylemek mümkündür (Harman, 2014, s. 114).

Turistlerin, bilmediği ya da daha önce deneyimlemediği bir ortamda ihtiyaç duyabileceği her konuda yardıma ve motive olmaya ihtiyacı bulunmaktadır (Değirmencioglu ve Ahipaşaoğlu, 2003, s. 1). Bu nedenle bu kültürel boşluğu dolduracak, kültürel arabuluculuğu sağlayacak ve turist gruplarının yabancı bir ülkede bulunmaktan dolayı duyduğu zorluk hissini ortadan kaldıracak turist rehberlerinin rehberlik yapacakları tur grubunu sürekli motive etmeleri gerekmektedir (Köroğlu, 2019, s. 420). Grup motivasyonunun sağlanması oldukça zordur. Bu zorluğu ise turistler arasında bireysel farklılıkların bulunması ve turistlerin yaşadıkları topluma göre turistin değer yargılarının farklılık göstermesi oluşturmaktadır (Harman, 2012, s. 48).

Grup motivasyonunun sağlanması öncelikle amaçların belirlenmesi ile başlamaktadır. Bu aşamada turist rehberinin turun amaçlarını açık ve net bir şekilde ortaya koyması gerekmektedir (Sökmen, 2013, s. 45). Ardından turist rehberi, grup üyelerinin hem bireysel hem de grup motivasyonlarının neler olabileceğini değerlendirmelidir. Bu aşamada turist rehberi her bir grup üyesinin davranışlarını izlemeli ve analiz etmelidir (Köroğlu, 2019, s. 421). Buna ek olarak Köroğlu (2019, s. 421) tur katılımcılarının turun başarılı geçmesi için çaba gösteriyor olması, katılımcıların birbirlerine ve rehberine saygı göstermesi ve olumlu bir tutum sergilemesi, turist rehberini dinleyip onun tur içerisindeki tüm talimatlarına uyması ve diğer

turistlerin de uymasını sağlıyor oluşu, tur grubunun motive olmuş olduğunu ifade etmektedir.

Köroğlu (2019, s. 421-422) çalışmasında Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi teorisini baz alarak bir turist grubunun ihtiyaçları açısından turist gruplarının ihtiyaçlarının şu şekilde sıralanmasının mümkün olduğunu açıklamaktadır;

- Fizyolojik ihtiyaçlar: konaklama, yeme-içme, ulaşım, transfer ve rehberlik hizmeti gibi tatilleri süresince ihtiyaç duyabilecekleri temel ihtiyaçlardır.
- Güvenlik ihtiyaçları: rahatlık, güvenli bir ortam ve çevre, tüm güvenlik tedbirleri alınmış bir tur otobüsü gibi güvenli bir ortamda seyahat etmelerini sağlayacak ihtiyaçlardır.
- Sosyal ihtiyaçlar: grup seyahatleri, iyi ilişkiler ve yeni arkadaşlıklar kurma, kültürel etkileşim, ortak aktivite ve faaliyetlere katılma isteği gibi sosyal etkileşimlerin oluşmasını sağlayan ihtiyaçlardır.
- Saygınlık ihtiyaçları: özgüven, saygı, yeni bilgiler ve beceriler edinme ve takdir edilme gibi ihtiyaçlardır.
- Kendini gerçekleştirme ihtiyaçları: mümkün olan her haliyle turistik deneyimi en iyi şekilde yaşamak istemeleri bu basamaktaki temel güdülerden biridir.

Özetle, grup motivasyonunu sağlamak için turist rehberinin; etkili bir iletişim kurması ve etkileşim yaratması, grup psikolojisini anlaması, başarılı liderlik davranışı sergilemesi, grup uyumunu motive etmesi, grup çatışmalarını önlemesi ve grup moralini yüksek tutması gerekmektedir (Köroğlu, 2019, s. 423-432).

2.1.3.7. Grup Çatışması

Çatışma "*iki veya daha fazla kişi veya grup arasındaki çeşitli nedenlerden ortaya çıkan anlaşmazlık*" olarak tanımlanmaktadır (Koçel, 2007, s. 506). Rahim (1985, s. 81) ise çatışma kavramını, "*birey ve grupların kendi içindeki veya arasındaki uyumsuzluk veya anlaşmazlık sonucu ortaya çıkan bir etkileşim*" olarak tanımlamıştır. Çatışma, statülerin, kaynakların, güçlerin, inançların, isteklerin ve tercihlerin üzerine mücadeleyi içeren bir sosyal etkileşim olarak tanımlanmaktadır. Çatışmaya taraf olanların hedefi ise tercihlerinin kabulünü sağlamak, bir kaynak avantajı sağlamak veya karşı tarafa zarar vermektir (Bisno, 1988, s. 13-14; Rahim, 2001, s. 1). Diğer bir

tanıma göre çatışma, farklı ortam ve düzeylerde ortaya çıkan ve bir seçeneği tercih etmede bireyin ya da bir grubun güçlkle karşılaşması sonucunda karar verme mekanizmalarının bozulmasıdır (Can, 1999, s. 305). Kısaca çatışma, uyumsuzluk, anlaşmazlık ve karşıtlık gibi konuları içeren bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çeşitli nedenlerle ortaya çıkan çatışmada, kişilerin konulara değişik açıdan bakmaları ve farklı çevrelerden gelmeleri önemli bir etkidir (Özalp, 1989, s. 81). Çatışmalar, hemen her alanda ortaya çıktığı, bireylerin, grupların ve örgütlerin performansları üzerinde etkili olduğu için nedenlerinin doğru şekilde tespit edilmesi ve doğru şekilde yönetilmesi gerekmektedir (Topaloğlu ve Avcı, 2008, s. 76). Çünkü farklı kültürler arasındaki çatışma yönetiminin, rehber ve grup uyumunu artırmaya olumlu etkisi bulunmaktadır (Howard vd., 2001, s. 36).

Doğan (2004), tatil sırasında turist grupları içerisinde sıklıkla pek çok çatışmanın ortaya çıkabileceğini ifade etmektedir. Doğan'a (2004, s. 77-78) göre tur grupları arasında ilgi, menfaat, kişilik farklılıkları, turistlerin konum ve kültür farklılıkları, davranış ve cinsel çatışmalar en yaygın görülen çatışma nedenleridir. Çatışmalar, gruplar içerisinde önemli zaman ve enerji kaybına, düşmanlık ve saldırganlık davranışlarının artmasına, amaçların saptırılmasına, moralin ve memnuniyetin olumsuz yönde etkilenmesine ve güven duygusunun kaybolmasına neden olmaktadır (Türkel, 2000, s. 108). Dolayısıyla farklı kültürler arasında huzurun sağlanması ve farklı gruplar arasında çıkabilecek olası çatışmaların azaltılması turist rehberlerinin temel görevlerinden biri olmaktadır. Bu nedenle turist rehberleri ziyaretçilerin kendi sahip oldukları kültürleri ve bakış açılarıyla bakmalarını sağlamak suretiyle onların farklı bir ortama alışmalarını kolaylaştırmaları gerekmektedir (Köroğlu vd., 2017). Buna ek olarak turist rehberinin grup içerisinde iletişimi güçlendirmesi gerekmektedir. Çünkü güçlü bir iletişim yanlış anlaşılmalara ve önyargıları ortadan kaldıracak, ihtiyaç, istek ve beklentilerin doğru algılanmasını sağlayacak, böylece ortaya çıkabilecek çatışmaların önüne geçilmiş olacaktır (Köroğlu, 2019, s. 431).

2.1.2. Grup Uyumu Kavramı

Bu bölümde grup uyumu kavramının tanımı ve önemine yönelik bilgilere yer verilmektedir.

2.1.2.1. Grup Uyumunun Tanımı

Bireyin davranışlarını, grup üyelerinin tamamının veya bir kısmının istek ve beklentileri doğrultusunda değiştirmesi olayına “*uyum davranışı*” denilmektedir (Eren, 2010, s. 117). Uyum, çeşitli biçimlerde tanımlanmış ve işlevselleştirilmiş karmaşık ve çok boyutlu bir yapı olarak tanımlanmaktadır (Michalisin, Karau ve Tangpong, 2004, s. 129). Bununla birlikte, teorik ve ampirik çalışmaların çoğu, üyelerin gruba olan çekiciliğini ve grupta kalma arzusunu vurgulamıştır (Hogg, 1992). Grup uyumu, grupların davranışlarının anlaşılması açısından önemli bir yapıdır (Cota vd.,1995, s. 572).

Gezi deneyiminin bir parçası olarak, grup üyeleri birbirleriyle etkileşime girmektedirler. Bu etkileşimlerde bireyler birbirleriyle bağ kurarak grup uyumunu geliştirebilirler. (Torres, 2016, s. 2135). Dinamik bir süreç olarak ifade edilen grup uyumu, amaçlara ulaşılması veya üyelerin duygusal ihtiyaçlarının tatmin edilmesi için birliktelik sağlamaya yönelik değişim göstermesi olarak tanımlanmaktadır. (Cannon Bowers ve Bowers, 2010, s. 625).

Man ve Lam’a (2003, s. 981) göre grup uyumunda üç farklı bakış açısı bulunmaktadır. Birinci bakış açısına göre odak, bireyi gruba çeken güçlerdedir (Back, 1951). İkinci bakış açısına göre ise odak grupta kalmanın teşvikidir (Festinger, 1950). Son bakış açısına göre ise odak, beraber ortak bir hedefi yerine getirmek için çalışmaktır (Carron, 1982). Grup uyumu çeşitli araştırmacılar tarafından tanımlanmıştır. Grup uyumu kavramının öncülerinden olan Festinger (1950), grup uyumunu grupta kalmaları için üyelere etki eden bütün güçlerin toplamı olarak tanımlamaktadır. Gross ve Martin (1952, s. 546-547) grup uyumunu, bir grubun “*bir arada kalması*” veya “*olası yıkıcı kuvvetlere direnme kabiliyeti*” olarak tanımlamışlardır. Bollen ve Hoyle (1990, s. 482) grup uyumu kavramını, bireylerin grup üyesi olarak kendilerini, “*birbirine bağlı*” ve “*belirli bir sosyal grubun parçası*” hissetmeleri olarak ifade etmişlerdir. Carron (1982, s. 124) ise “*bir grubun bir arada kalma eğilimi ve amaçlarını ve hedeflerini gerçekleştirme yönünde bir arada olma eğilimi*” şeklinde tanımlamıştır. Buna ek olarak alanyazında uyumlu grupları ifade etmek için farklı ifadeler kullanılmaktadır. Bu ifadeler; teklik (Widmeyer vd., 1985), sıkı bir çift olma (Weick, 1976), güçlü bağlar (Granovetter, 1973), biz-lik hissi (Owen, 1985), bağlantılılık (O’Reilly ve Roberts, 1977) ve dayanışma, ahenk ve bağlılık

(Mudrack, 1989) olarak sıralanabilmektedir. Özetle grup uyumu, grubu oluşturan bireylerin birbirleri ile uyum içerisinde olmasını sağlayan bilişsel ve duyuşsal durumlara yönelik grup üyelerinin algılarını içermekte olan bir yapıdır (Demir, 2019, s. 32).

2.1.2.2. Grup Uyumunun Önemi

Turlarda grup uyumunun sağlanmasındaki temel amaçlardan birisi, misafirler için uygun bir iletişim ortamı yaratmak ve duygusal açıdan kendilerini daha iyi, huzurlu ve güvende hissetmelerini sağlamaktır (Köroğlu, 2019, s. 428). Köroğlu (2019, s. 428), turist rehberlerinin, grup uyumunun sağlanmasında önemli roller üstlenmekte olduğunu vurgulamaktadır. Bu bağlamda rehberli turlarda neden grup uyumuna ihtiyaç olduğu ise şu şekilde açıklanmaktadır;

- Grup uyumu, grup üyelerinin etkileşimlerini artırarak grup bütünlüğünü ve grup birliğini oluşturmaktadır.
- Grup uyumu, grup üyeleri arasındaki yardım etme davranışını artırmaktadır.
- Grup uyumu, turlarda ortaya çıkabilecek aksaklıkların ve sorunların hızlı ve etkin bir şekilde çözümlenmesi ve bir daha tekrarlanmaması açısından önem taşımaktadır. Ayrıca hızlı ve etkin kararların alınmasını da sağlamaktadır.
- Grup uyumu, grup içinde ortaya çıkabilecek çatışmaların azaltılmasına olumlu etki etmektedir.

Grup içerisinde yaşanan uyumsuzluk durumunda ya da yeterli uyumun sağlanmadığı durumlarda misafirlerin duygu ve davranışları bundan etkilenmekte ve grup içerisinde kendini huzursuz hissetmektedir (Çiçek vd., 2018, s. 701; Köroğlu, 2019, s. 428). Grup üyeleri, kendi davranışları ve kişilik özellikleriyle grubu etkileyebilmekte ve grubun davranış ve özelliklerinden etkilenebilmektir. (Dereli ve Cengiz, 2011, s. 35). Böylece diğer grup üyeleri de gruba karşı tepki almaya başlamaktadırlar. Bu nedenle turist rehberlerinin böyle bir ortamın oluşmasına izin vermemeleri gerekmektedir (Köroğlu, 2019, s. 428). Turist rehberleri tarafından grup uyumunu bozabilecek her türlü olumsuzluğa yönelik gerekli önlemlerin alınması ve grup bireyelerinin uzlaşmalarının sağlanması gerekmektedir (Köroğlu, 2019, s. 428).

2.2. İlgili Araştırmalar

İlgili alanyazında turist rehberleri üzerine yapılmış birçok çalışma bulunmaktadır. İlgili alanyazın incelendiğinde turist rehberleri üzerine çeşitli çalışmalar yapılmış olsa da yapılan çalışmalarda turist rehberi ve grup uyumu ilişkisi bağlamında gerçekleştirilmiş kısıtlı çalışma bulunmaktadır (Lin vd., 2019; Ünal, 2020) Turizm alanyazınında mevcut araştırmalarda turistlerin rehber ve grup uyumu algılarının (Ünal, 2020) incelendiği görölmektedir. Köroğlu (2019, s. 428) turist rehberlerinin grup uyumunda önemli bir yere sahip olduğunu vurgulamıştır. Ayrıca seyahat gruplarında uyumun sağlanmasının turist memnuniyeti ile doğrudan ilişkisi bulunduğu ifade edilmiştir (Ünal, 2020). Lakin turist rehberlerinin grup uyumunu sağlamasında uyguladıkları etkinlikleri belirlemeye yönelik detaylı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu durum yapılan çalışmanın özgünlüğünü ve önemini ortaya koyan temel nedenlerden birisi olmaktadır.

McPherson ve Smith-Lovin (2002), grup uyumu ile ilgili alanyazının zengin fakat karmaşık geçmişinin olduğunu ifade etmiş ve 1950 ve 1960'lı yıllarda grup uyumu çalışmalarının, sosyal psikolojideki temel araştırma konularından birisi olduğunu belirtmiştir. Alanyazın incelendiğinde grup uyumu araştırmalarının genel anlamda; asker grupları (Siebold, s. 2007; Ahronson ve Cameron, 2010), bilgisayar destekli işbirlikli öğrenme ortamları (Alsancak, 2010), evrimii öğrenme ortamları (Williams vd., 2006), terapi grupları (Burlingame vd., 2011), iş grupları (Man ve Lam, 2003) ve spor takımları (Carron, 1982) üzerinde çalışıldığı görölmektedir.

Festinger ve arkadaşları (Festinger vd., 1950; Festinger, 1950) tarafından Grup Uyumu Teorisi geliştirilmiştir. Grup Uyumu Teorisi, az sayıdaki yüz yüze bulunan gayri resmi sosyal grupların bazı sosyal normların, diğer grup üyelerine benimsetilmesi olarak açıklanmaktadır (McPherson ve Smith-Lovin, 2002, s. 2-3). Grubun etkili olması (Sundstrom vd., 1990), grup üyelerinin birbirlerine karşılıklı güven duyması (Gilbert ve Tang, 1998) ve grubun devamlılığının sağlanması (Dion, 2000) açısından önemli bir değişken olarak kabul edilen grup uyumu, gruplardaki sosyo-psikolojik değişkenlerin özetle temsil edilmesi bakımından en önemli değişkenlerden biri olduğu ifade edilmektedir (Goodman vd., 1987).

Evans ve Dion (1991) 1952 ve 1986 yılları arasında yayımlanan grup uyumu çalışmalarının meta-analizini gerçekleştirmiş ve grup uyumu ile grup performansı

arasında olumlu bir ilişkinin söz konusu olduğunu ortaya koymuşlardır. Söz konusu çalışmalarda grup uyumuyla performans arasındaki ilişkide etkinin, uyumdan performansa yönelik olarak gerçekleşmesi gerektiği halde performanstan uyuma doğru gerçekleştiği görülmektedir (Mullen ve Copper, 1994). Webber ve Donohue (2001, s. 157) yaptıkları meta-analiz çalışmasında grup çeşitliliği ile grup uyumu arasında bağıntılı bir ilişki olmadığını öne sürmüşlerdir. Ancak Van Knippenberg ve Schippers (2007, s. 532), üye çeşitliliğinin grup uyumu için mühim bir etken olduğunu ifade etmiştir.

Cartwright ve Zander (1960) grup uyumunun, bireylerin üyesi oldukları gruba karşı tutumlarını etkilediğini ve bunun sonucunda ortaya çıkan üye motivasyonunun, grubun amaçları açısından önem taşıdığını vurgulamıştır. Bollen ve Hoyle (1990, s. 479) ise grup üyelerinin uyum algılarının, grup davranışları için önemli olduğunu vurgulamış ve yaptıkları araştırma neticesinde, bireylerin bir gruba uyumları ile ilgili algılarının aidiyet duygusu ve moral hissi olmak üzere iki farklı boyuta sahip olduğunu ortaya koymuşlardır. Shaw (1981), grup üyelerinin karşılıklı beklentilerinin farkında olmaları ve performans beklentilerini paylaşmaları durumunda grup normlarına ve grup faaliyetlerine düzen getirme konusunda katkı sağlayabileceklerini ifade etmiştir. İlgili araştırmacı ayrıca, grup uyumunun daha etkin bir grup performansını sağlayacağını vurgulamıştır.

Alsancak (2010) çalışmasında bilgisayar destekli işbirlikli öğrenme ortamında öğrencilerin geçişken bellek düzeyleri ile grup uyumu, grup atmosferi ve performansları arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Bu bağlamda çalışmada “Geçişken Bellek Ölçeği”, “Grup Uyumu Ölçeği” ve “Grup Atmosferi Ölçeği” Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümündeki 45 lisans öğrencisine uygulanmıştır. Verilerin analizinde doğrulayıcı faktör analizi, betimsel istatistikler, Kruskal Wallis ve Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre hem bireysel düzeyde hem de grup düzeyinde geçişken belleğin uzmanlaşma, güvenilirlik ve koordinasyon boyutları ile grup uyumu arasında olumlu bir ilişki bulunduğu ortaya çıkmıştır.

Burlingame ve arkadaşları (2011), uyum ve grup psikoterapisinin başarısı arasındaki ilişki üzerine 3.323 hastadan oluşan 40 çalışmanın meta analizini yapmışlardır. Çalışmanın sonucunda terapi gruplarında uyum seviyeleri arttıkça

danışan bireylerin sonuçlarının iyileştiğini ve psikolojik semptomların azaldığını gösterdiği ortaya çıkmıştır. Ayrıca araştırmacılar üye etkileşimini vurgulayan grup liderlerinin, gruplara karşı daha yüksek uyum-sonuç bağlantıları sağladığını bu nedenle üye etkileşimini teşvik etmenin önem taşıdığını vurgulamışlardır.

Torres (2016, s. 2133) bireylerin birlikte seyahatleri sırasında birbirleriyle çeşitli sosyal ilişkiler kurduklarından dolayı birçok durumda uyum gruplarının ortaya çıktığını belirtmiştir. Ünal (2020) ise mevcut araştırmaların, uyum gibi grup dinamiklerinin seyahat gruplarında da bulunduğunu ve bunların turist memnuniyeti ile doğrudan ilişkili olduğunu göstermekte olduğunu ifade etmiştir. Torres (2016), müşteri-müşteri etkileşimlerini ve bu etkileşimlerin müşteri deneyimlerine etkilerini araştırmıştır. Yapılan çalışma sonucunda bireylerin anlatılan hikâyeler, paylaşılan fotoğraflar ve sosyal medya paylaşımları sayesinde hem seyahat arkadaşları hem de kendi ailesi ve arkadaşları arasında sosyal statü kazandığını, grubun kısa süre içerisinde yüksek düzeyde uyum sağladığını ve bu durumun iç ve dış grup dinamiğine yol açtığı ayrıca turistlerin turist rehberine yönelik davranışlar konusunda birbirini etkilediğini ortaya konmuştur.

Bosselut ve arkadaşları (2018), takım sporlarında *“dönüşümcü liderlik ve grup uyumu arasındaki ilişkiyi ve takım içi ve takımlar arası boyutta etkileşimsel adaletin aracı rolünü”* araştırmışlardır. Çalışmada 25 farklı spor dalından 315 sporcudan oluşan bir örneklem üzerinde *“Çok Düzeyli Yapısal Eşitlik Modeli”* bireysel ve grup düzeyinde test edilmiştir. Gerçekleştirilen araştırma sonucunda *“etkileşimsel adaletin, dönüşümcü liderlik ile uyum arasındaki ilişkide aracı bir rol taşıdığı”* ortaya konmuştur.

Lin ve arkadaşları (2019, s. 158), *“yüksek bir uyum algısının, grup üyelerini kendilerini samimi ve psikolojik bakımdan bütünleşik bir tur atmosferi içinde hissettiklerini gösterdiğini”* vurgulamaktadır. Oluşan olumlu uyum algısının da olumlu tutumlara yol açtığı ifade edilmektedir (Grissemann ve Stokburger-Sauer, 2012). Lin ve arkadaşları (2019) Uyaran-Organizma-Tepki paradigmasını kullanarak, turist-turist etkileşiminin önemli bir bileşeni olarak kabul edilen kendini açmanın turist deneyimini nasıl etkilediğini araştırmıştır. Çalışma tur katılımcıları arasından rastgele 5 kişiden oluşan 10 grup üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada toplanan veriler PLS ve PROSESS kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmada *“birbiri ile tanışıklığı bulunan*

grup üyelerinin, tur sırasındaki etkileşimleri algılanan uyum ve yakınlık algısı bakımından etkisinin zayıf olduğu” tespit edilmiştir. Ayrıca *“algılanan uyumun, turistler arasındaki etkileşimler ile turist bağlılığı arasındaki ilişkide aracı bir role sahip olduğu”* ortaya konmuştur.

Köroğlu (2019, s. 428) çalışmasında, turist rehberlerinin grup uyumunda önemli roller üstlendiğini vurgulamış, konu ile ilgili iki turist rehberi görüşmesine yer vermiştir. İlgili görüşmelerde turist rehberleri uyguladıkları grup uyumu stratejilerinden bahsetmişlerdir.

Ünal (2020), sosyal etkileşim kuramından faydalanarak *“tur rehberi performansı, tur rehberi-turist etkileşimi, turistlerarası etkileşim, algılanan grup uyumu ve genel turist memnuniyeti”* arasındaki ilişkiyi incelemiştir. İlgili araştırmada, *“günübirlik tekne, günübirlik şehir ve uzun süreli kültür turu açısından tur rehberi performansının, turist-turist ve rehber-turist etkileşimlerinin grup uyumu algısını önemli ölçüde etkilediği”* tespit edilmiştir. Ayrıca *“doğa ve tekne turuna katılan turistlerin grup uyumuna yönelik algılarının olumsuz olduğu, buna karşılık kültür ve şehir turlarına katılan turistlerin yüksek ve olumlu bir grup uyumu algısı geliştirdikleri”* görülmüştür. Buna ek olarak *“grup uyumu algısının turist rehberinden memnuniyetine etkisinin yüksek bir seviyede olduğu”* ortaya çıkmıştır.

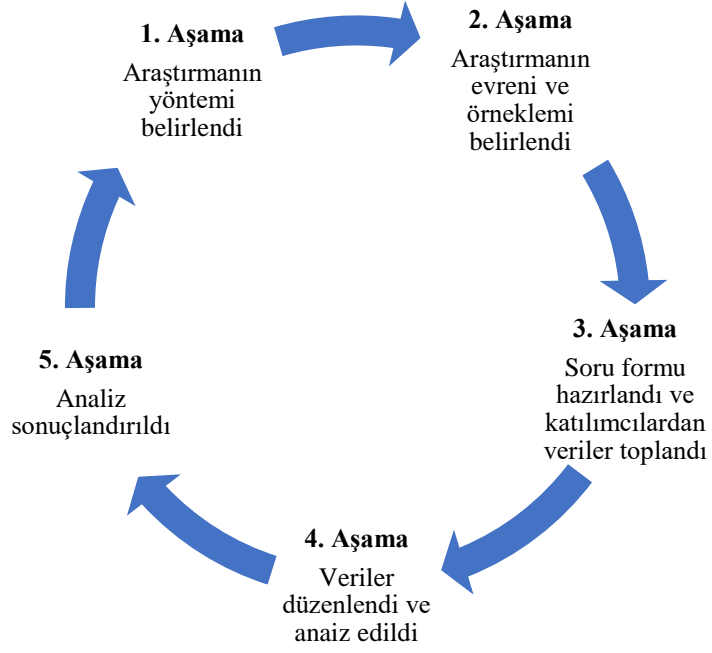
3. YÖNTEM

Turlarda grup uyumunun sağlanması, turun zamanında tamamlanmasını ve ortaya çıkan problemlere hızlıca çözüm getirilmesini sağlayan, turun başarısının artmasını ve tur deneyiminin en üst seviyede yaşanmasını mümkün kılan önemli bir etkidir. Bu bağlamda, turist rehberlerinin gerçekleştirdikleri turlarda grup uyumuna önem verip vermediğinin, turist rehberlerinin yönettikleri tur süresince grup uyumunu sağlayıp sağlamadıklarının tespit edilmesi ve turlarda grup uyumunu sağlamakta uyguladıkları etkinliklerin belirlenmesi çalışmanın amacını oluşturmakta ve hem turist rehberleri hem de turizm sektörü için önem taşımaktadır.

Çalışmanın bu bölümünde öncelikle araştırmanın yöntemi ile birlikte çalışma grubu açıklanmış, ardından veri toplama araç ve teknikleri, veri toplama süreci ve verilerin analizi aşamaları ile ilgili bilgiler sunulmuştur.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmanın amacı turlarda grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin uyguladıkları etkinliklerin belirlenmesidir. Bu amaçtan hareketle öncelikle ilgili alanyazın taranmış ve araştırmanın problemi tanımlanmıştır. Araştırmada turist rehberleri için turlarda grup uyumunun sağlanması önemli olduğu, bu bağlamda turist rehberlerinin grup uyumunu önemseydiği ve gerçekleştirdikleri turlarda grup uyumunun önemini farkında oldukları, dolayısıyla grup uyumunu sağlamak amacıyla tur sürecinde çeşitli stratejiler uygulamakta ve turistleri motive etmek oldukları varsayılmaktadır. Bu iki varsayım çerçevesinde turlarda grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin uyguladıkları etkinlikleri belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışma keşifsel bir bakış açısını benimseyen nitel bir araştırma biçiminde tasarlanmıştır. Araştırmanın aşamaları aşağıda sunulmuştur.



Şekil 2. Araştırma Yöntemi Şeması

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Evren, araştırma sonucunda elde edilen bulguların genellenebilmesi amaçlanan bir bütün olarak, örneklem ise araştırma evreninin kriterlerine göre belirlenmiş kesimi oluşturan benzer özelliklere sahip katılımcılardan oluşan grup olarak ifade edilmektedir (Kozak, 2015, s. 111). Örneklem, araştırmanın amacına uygun olacak bir şekilde evrenin içerisinde herhangi bir yöntemle seçilen ve evreni en iyi şekilde temsil edeceği düşünülen birimler kümesi olarak tanımlanmaktadır (Ural ve Kılıç, 2013, s. 33).

Turist Rehberleri Odaları Birliği (TUREB) internet sayfasının 2023 yılı güncel verileri incelendiğinde Türkiye'deki toplam turist rehberi sayısının 12443 olduğu görülmektedir. Bu rehberlerin 10037'si eylemli, 2406'sı ise eylemsizdir (http-6). Bu kapsamda araştırma evrenini çalışma kartı bulunan 10037 eylemli turist rehberinden oluşmaktadır. Evrenin tamamına ulaşılmasının zaman ve ekonomik maliyet açısından zorluğu ve verilerin analiz güçlüğü ele alındığında evreni temsil edebilmesi mümkün olan bir örneklem üzerinde çalışmanın yürütülmesinin araştırmacılar için büyük bir avantaj olduğu ifade edilmektedir (Büyüköztürk vd., 2016, s. 81). Bu çalışmada bir kavramdaki anlamların açığa çıkarılmasını ve derinleştirilmesini de mümkün kılan kuramsal örnekleme yönteminden yararlanılmıştır (Baltacı, 2018, s. 242). Kuramsal

örneklemede araştırma sorusunun yanıtı olabilecek kavramların ve süreçlerin birbirini tekrar etmeye başladığı aşamaya kadar sürdürülmesi gerekmektedir (West, 2001, s. 127). Veri tekrarlanmaya başladığında ise araştırmacının, eğer araştırmayı yalnız yürütmüyorsa, örneklem doygunluğunun diğer araştırmacılarla müzakere ederek belirlenmesi ve çalışma grubunu oluşturan sayıya nasıl ulaşıldığı da açıklanmasının gerekliliğine vurgu yapılmaktadır (Baltacı, 2018, s. 242).

Araştırma 2022 yılı Ocak ve Mart ayları arasında yürütülmüştür. Katılımcıların verdikleri yanıtlar birbirini tekrar etmeye başlayınca araştırma sonlandırılmıştır. Araştırmaya 63 turist rehberi katılmıştır. Katılımcılar araştırma analizleri gerçekleştirilirken K1, K2, K3, ...K63 şeklinde kodlanmıştır. Çalışmanın amacı ele alındığında örneklem sayısının yeterli olduğu düşünülmektedir.

3.3. Veri Toplama Aracı ve Tekniği

Araştırmada ilk olarak konu üzerinde detaylı alanyazın incelemesi yapılmıştır. Gerçekleştirilen inceleme sonucunda konuyla ilişkili kavramlar ve önceki araştırmalar çerçevesinde uzman görüşü alınarak araştırmanın amacına istinaden yarı yapılandırılmış, iki bölümden oluşan bir soru formu hazırlanmıştır. Soruların hazırlanmasında önceki araştırmalarda kullanılan (Köroğlu, 2019; Köroğlu, 2020; Ünal, 2020) sorulardan esinlenilmiştir (Ek-1 Soru formu). Soru formunun ilk bölümünde katılımcıların cinsiyetinin, yaşının ve mesleki tecrübe yılının belirlenmesini amaçlayan kapalı uçlu 3 soru bulunmaktadır. Soru formunun ikinci bölümünde ise katılımcıların turlarda grup uyumunun sağlanmasında uyguladıkları etkinlikleri belirlemek amacıyla oluşturulmuş açık uçlu 11 soru bulunmaktadır. İlgili sorular şu şekildedir;

1. Hizmet verdiğiniz gruplar sizin için neyi ifade eder? Grup kavramını nasıl tanımlarsınız?
2. Grup uyumu kavramını daha önce duydunuz mu? Evet ise sizce grup uyumu kavramı neyi ifade etmektedir?
3. Bir turun başarılı bir şekilde sonlanmasında grup uyumu önemli midir? Evet ise nasıl önemlidir?

4. Turlarınızda grup uyumunu sağlamaya çalışır mısınız? Evet ise hangi etkinlikleri yaparsınız? Stratejileriniz nelerdir? Kısaca grup uyumunu nasıl sağlamaya çalışırsınız?
5. Sizce grup uyumunu sağlamayı zorlaştıran etkenler nelerdir? Hangi zorluklarla karşılaşıyorsunuz?
6. Grup uyumunu sağlamak tur katılımcılarının milliyetlerine ve demografik özelliklerine göre değişiklik gösterir mi? Neden? Bunu örneklendirebilir misiniz?
7. Grup uyumunu sağlamak tur çeşidine ve grup çeşitlerine göre değişiklik göstermekte midir?
8. Sizce grup uyumunun sağlanmasında turist rehberinin hangi rolleri önem taşımaktadır?
9. Sizce grup uyumunun sağlanmasında grup motivasyonunun önemi nedir?
10. Grubunuzu motive etmek için neler yaparsınız?
11. Turlarınızda hiç grup içi çatışma/tartışmayla karşılaştınız mı? Turlarınızda çatışmaları nasıl yönetirsiniz?

3.4. Veri Toplama Süreci

Soru formunun oluşturulmasıyla Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan belgeli turist rehberleri üzerinden 2022 yılı Ocak ve Mart ayları içerisinde 63 rehberle ulaşılarak araştırmanın verileri toplanmıştır. Araştırmada soru formları elektronik ortamda hazırlanmış, turist rehberiyle elektronik posta ve sosyal medya iletişim araçları ile iletişime geçilmiş ve internet üzerinden oluşturulan soru formu aracılığıyla çalışmaya katılımları sağlanmıştır. Katılımcılara öncelikle anketin amacı ile ilgili kısa bir bilgilendirme yapılmıştır. Buna ek olarak veri toplama formunda çalışmanın kimler tarafından yapıldığı ve uygulanma amacının ne olduğuna ilişkin ek bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca elde edilen bilgilerin bu araştırma dışında farklı bir amaçla kullanılmayacağı ve katılımcıların bilgilerinin gizli tutulacağı da vurgulanmıştır. Katılımcılar araştırmaya gönüllü olarak katılmış, hiçbir zorlama ve baskı söz konusu olmamıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Nitel araştırma, “gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, alguların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma” olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008, s. 39). Nitel araştırma, bir araştırma problemini disiplinler arası bütüncül bir bakış açısına dayalı olarak incelemek için yorumlayıcı bir yaklaşım kullanan bir yöntemi ifade etmektedir. (Karataş, 2015, s. 63) Nitel araştırmalarda üzerinde araştırma yapılan olgu ve olaylar kendi bağlamlarında ele alınmakta ve insanların onlara yükledikleri anlamlarla yorumlanmaktadır (Altunışık vd., 2010, s. 302). Diğer bir ifade ile nitel analiz gerçekleştiren araştırmacı, toplamış olduğu verilerden hareketle verilerin içerisinde saklı duran bilgiyi keşfetme ve ortaya çıkartma çabasını gütmektedir (Özdemir, 2010, s. 238)

Araştırmada elde edilen verilerin incelenmesinde nitel araştırmalarda en çok kullanılan yöntemlerden biri olan betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Görüşmelerden elde edilen verilerin analizinde öncelikle veriler, tez danışmanı ve araştırmacı tarafından defalarca okunmuş ve titizlikle düzenlenmiştir. Düzenlenen veriler, anlamı bozmadan kolayca anlaşılır ve okunabilir hale getirilmiş, gereksiz tekrarlamalardan kaçınılmasına dikkat edilmiştir. Ardından her bir soruya verilen yanıtlar kategorilendirilerek, çeşitli temalar altında sınıflandırılmıştır. Buna ek olarak her temanın yanında o tema içerisinde cevap veren katılımcılar K1, K2, ..K63 şeklinde belirtilmiştir (Ek-2 Katılımcıların Demografik Özellikleri). Ayrıca araştırmanın bulgular kısmında katılımcıların sorulara verdiği cevaplar olduğu gibi direkt alıntılarla detaylı ve sağlıklı bir şekilde aktarılması hedeflenmiştir. Buna ek olarak elde edilen bulgular MAXQDA 20.2 programı kullanılarak oluşturulan kelime bulutları ile görselleştirilmiştir.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırmanın bulgular ve yorumlar bölümünde, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine, grup kavramını nasıl tanımladıklarına, grup uyumunu nasıl tanımladıklarına, bir turun başarısında grup uyumunun önemine, grup uyumunu nasıl sağladıklarına, grup uyumunu sağlamayı zorlaştıran etkenlere, grup uyumunu sağlamanın milliyetlere ve demografik özelliklere göre değişiklik göstermesinin nedenlerine, grup uyumunu sağlamanın tür çeşidine ve grup çeşitlerine göre değişiklik göstermesine, grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin hangi rollerinin önem taşıdığına, grup uyumunun sağlanmasında grup motivasyonunun önemine, turist rehberlerinin grubunu nasıl motive ettiklerine ve turist rehberlerinin çatışmaları nasıl yönettiklerine ilişkin bulgu ve yorumlara yer verilmektedir.

4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Çizelge 1’de katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir (Ayrıca Bkz. Ek-1. Soru Formu). Çizelge 1’e göre katılımcıların %57,1’i erkek, %42,9’u kadın katılımcılardan oluşmaktadır. 26-35 yaş arası katılımcıların oranı %36,5 iken, 36-45 yaş arası katılımcıların oranı %33,3, 46-54 yaş arası katılımcıların oranı %19, 18-25 yaş arası katılımcıların oranı %7,9 ve 55 yaş ve üzeri katılımcıların oranı ise %3,2’dir. Katılımcılardan 15 yıl ve üstü mesleki tecrübeye sahip rehberlerin oranı %28,6, 10-14 yıl arası mesleki tecrübeye sahip rehberlerin oranı %19, 5-9 yıl arası mesleki tecrübeye sahip rehberlerin oranı %17,5, 1-4 yıl arası mesleki tecrübeye sahip rehberlerin oranı %25,4 ve 1 yıldan az mesleki tecrübeye sahip olan rehberlerin oranı ise %9,5’tir.

Çizelge 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Değişkenler		n	%
Cinsiyet	Kadın	27	42,9
	Erkek	36	57,1
	TOPLAM	63	100
Yaş	18-25 arası	5	7,9
	26-35 arası	23	36,5
	36-45 arası	21	33,3
	46-54 arası	12	19

Çizelge 1-devamı

	55 yaş ve üzeri	2	3,2
	TOPLAM	63	100
Mesleki Tecrübe	1 yıldan az	6	9,5
	1-4 yıl	16	25,4
	5-9 yıl	11	17,5
	10-14 yıl	12	19
	15 yıl ve üstü	18	28,6
	TOPLAM	63	100

4.2. Turist Rehberlerinin Grup Kavramına Yönelik Tanımlarına İlişkin Bulgular

Çizelge 2’de turist rehberlerinin grup kavramına yönelik tanımlarına ilişkin bulgulara yer verilmektedir. Ayrıca ilgili tanımlamalar çerçevesinde yer alan temalar ve bu doğrultuda oluşturulan kategoriler, kod sayıları ve yüzdelik dağılımları bulunmaktadır. Turist rehberlerinin grup kavramına yönelik yapmış oldukları tanımlamalarda toplam 87 kod tespit edilmiş ve bu kodlar anlam ve içerik açısından incelenerek belirli temalar altında toplanmıştır. Bu doğrultuda 28 temaya ulaşılmış ve ilgili temalar benzer özellikleri açısından 8 farklı kategoriye ayrılmıştır. Bu kategoriler; ortak beklenti/amacı olan topluluk, misafir, hizmet bekleyen/sunulan topluluk, müşteri, aile, birey sayısının ele alındığı topluluk, ortak özellik sergileyen topluluk ve diğer olmak üzere adlandırılmıştır.

Çizelge 2. Turist Rehberlerinin Grup Kavramına Yönelik Tanımlarına İlişkin Bulgular

Kategoriler	Temalar	Kod Sayısı	%	
Ortak Beklenti/Amacı Olan Topluluk	Ortak bir amacı gerçekleştirmek üzere hareket eden topluluk (K1) (K2) (K3) (K4) (K6) (K8) (K13) (K17) (K23) (K24) (K28) (K36) (K38) (K39) (K43) (K56) (K57) (K61) (K62) (K63)	20	35	40,2
	Çeşitli etkinlikleri yerine getirmek amacıyla bir araya gelerek oluşturulan sosyal topluluk (K1) (K8) (K13) (K30) (K42) (K50) (K52) (K55) (K60)	9		
	Ortak beklentileri olan bireylerin bir araya gelerek oluşturdukları topluluk (K2) (K16) (K54)	3		
	En az bir ortak beklentisi bulunan bireyler topluluğu (K3) (K27) (K44)	3		
Misafir	Misafirler (K7) (K9) (K12) (K15) (K21) (K29) (K33) (K40) (K44) (K49) (K59) (K62)	12	21	24,1
	Mutlu/memnun edilmesi gereken misafirler (K22) (K39) (K55)	3		

Çizelge 2-devamı

	Beklentileri karşılanması gereken misafirler (K18) (K26) (K41)	3		
	Sunulan hizmetin en iyisini hak eden misafirler (K56) (K58)	2		
	Tanrı misafirleri (K26)	1		
Hizmet Bekleyen/Sunulan Topluluk	Turlarda gezdirilen ve anlatım yapılan, hizmet alan topluluk (K5) (K8) (K13)	3	7	8,02
	Yol gösterilen, hizmet verilen topluluk (K26) (K31) (K47)	3		
	Turun konusu ve amacı kapsamında hizmet bekleyen topluluk (K18)	1		
Müşteri	Müşteriler (K32) (K40) (K48)	3	6	6,8
	Aynı tur programını satın almış müşteriler (K14) (K18)	2		
	Bir sonraki tur için potansiyel müşteriler (K9)	1		
Aile	Aile (K11) (K46)	2	5	5,7
	Yakın ilişkiler kurulan aile (K20) (K45)	2		
	İyi ve kötü haberlerin paylaşıldığı aile (K20)	1		
Birey Sayısının Ele Alındığı Topluluk	Birden fazla insanın bir araya gelip oluşturduğu topluluk (K26)	1	3	3,4
	Bir veya birden fazla insanın hizmet alması (K5)	1		
	İki kişi ve üstü her turist (K19)	1		
Ortak Özellik Sergileyen Topluluk	Benzer özelliklere sahip kişilerden oluşan topluluk (K18) (K34)	2	3	3,4
	Homojene yakın profilde gezginler (K2)	1		
	Değişime ve gelişime açık grup (K51) (K53)	2		
Diğer	Farklı yapıları bir arada barındıran organizma (K47) (K57)	2	7	8,02
	Uyum içerisinde hareket eden topluluk (K25)	1		
	Belli kuralları olan topluluk (K16)	1		
	Ekmek parası (K59)	1		
TOPLAM		87		100

En çok ifadenin bulunduğu “**ortak beklenti/amacı olan topluluk**” kategorisinde 35 kod ve 4 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup kavramını; “*ortak bir amacı gerçekleştirmek üzere hareket eden*

topluluk” “çeşitli etkinlikleri yerine getirmek amacıyla bir araya gelerek oluşturulan sosyal topluluk”, “ortak beklentileri olan bireylerin bir araya gelerek oluşturdukları topluluk” ve “en az bir ortak beklentisi bulunan bireyler topluluğu” şeklinde tanımladıkları görülmektedir. Bu kategoriye ilişkin katılımcıların ifadelerinden örnekler aşağıda verilmektedir:

K1: *“Günübirlik, uzun süreli turlarda bireylerin çeşitli etkinlikleri yerine getirmek için bir araya gelerek oluşturdukları sosyal topluluklar.”*

K2: *“Aynı destinasyona gidip aynı servisi almak üzere bir araya gelmiş, aynı şirketin müşterisi olmuş ve ortak beklentileri olan gezginler.”*

K3: *“Güzel ve kaliteli zaman geçirmek isteyen en az 1 ortak paydası bulunan bireyler topluluğu”*

K8: *“..birden fazla kişinin belirli bir amaç için bir araya gelerek oluşturdukları birlikteliğe denir.*

K13: *“Sürekli bulunduğu yerin dışında yeni yerler görmek, yeni kültürler tanımak, yeni yemekler tatmak, hatta hava atmak amaçlı fotoğraf çekmek için grup oluşturup gelen herkes benim için hizmet grubudur.*

K28: *“Güzel vakit geçirmek, hayatlarında unutulmaz anılar biriktirmek için, birbirini tanımadan, farklı yerler görmek hedefiyle bir araya gelmiş en az 10 kişiden oluşan topluluktur.”*

K30: *“Yeni yerler, kültürler tanımak, öğrenmek, eğlenmek için bir araya gelen insan topluluğu.”*

K36: *“Yaklaşık motivasyonlarla bir arada seyahat eden turist kümesine grup denebilir.”*

K38: *“Aynı tarihlerde, belirli bir amaç için, belirli bir bölgeyi ziyaret eden insanlar bir grubu oluşturur.”*

K44: *“Kültürü benimseyen ve öğrenmek isteyen marjinal insanlar olarak tanımlarım.”*

K52: “Bana göre grup ortak bir amaç için bir araya gelen insanlardır genel anlamı ile. Benim hizmet verdiğim grupların ortak amacı seyahat etmek, hayatlarına güzel anlar eklemek için bir araya gelen insanları ifade ediyor.”

K54: “Grup, güzel vakit geçirmek, yeni yerler, yeni insanlar tanımak için bir araya gelen insanlar topluluğu.”

K55: “Dinlenmek, öğrenmek ve tatil yapmak amacıyla bazen bilinçli olarak bir araya gelmiş bazen de seçmiş oldukları güzergâh sebebiyle bir araya gelmiş topluluk.”

K56: “Grup ortak bir amaç için bir araya gelmiş insan topluluğudur.”

K62: “...seyahat anlamında ortak amaçları olan kişilerdir.”

K63: “Bir gezi rotasını gezip öğrenebilmek için zamanını, parasını, enerjisini ayırabilmiş bilinçli insan topluluğu.”

“**Misafir**” kategorisinde 21 kod ve 5 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup kavramını; “misafirler”, “mutlu/memnun edilmesi gereken misafirler”, “beklentileri karşılanması gereken misafirler”, “sunulan hizmetin en iyisini hak eden misafirler” ve “tanrı misafirleri” olarak tanımladıkları görülmektedir.

K15: “Kendimi mihmandar gruplarımı ise misafir olarak görürüm.”

K18: “..turun konusu ve amacı kapsamında hizmet bekleyen misafirlerden meydana gelir.”

K22: “Benim için misafirlerdir. Onları mutlu göndermek için elimden geleni yaparım.”

K26: “Hizmet verdiğimiz tur grupları biz turist rehberleri için tanrı misafirleridir. Kim olursa olsun gelen konuğu hoş tutmak gerekmektedir.”

K39: “Memnuniyeti ve ülkemizin iyi tanıtımı esas alınmış misafir topluluğu.”

K41: “..her grubu farklı bir insan gibi düşünebilirsiniz ve ona göre davranmanız gerekir. Her guruba aynı hizmet verilmez.”

K44: “Kendi misafirimmış gibi gelirler bana.”

K49: “Benim için her gelen grup gidene kadar evimde ağırladığım misafir gibidir.”

K56: *“..hizmet verdiğim gruplar sunmuş olduğum hizmetin en iyisini hak eden bireylerdir benim için.”*

K58: *“En iyi şekilde ağırlamaya çalıştığım misafirlerim.”*

“Hizmet bekleyen/sunulan topluluk” kategorisinde 7 kod ve 3 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup kavramını; *“turlarda gezdirilen ve anlatım yapılan, hizmet alan topluluk”*, *“yol gösterilen, hizmet verilen topluluk”* ve *“turun konusu ve amacı kapsamında hizmet bekleyen topluluk”* olarak tanımladıkları görülmektedir. Bu kategoriye ilişkin ifadelerden örnekler aşağıda verilmektedir:

K5: *“Bir veya birden fazla insanın hizmet alması”*,

K18: *“Misafirlerin seyahat acenteleri aracılığıyla veya doğrudan tur operatörlerinden satın aldıkları paket tur programlarının içeriğine ve sözleşme şartlarına göre beklentileri karşılanmalıdır. Genelde gruplar seyahat acentelerinin satışları doğrultusunda her segment grubundan rastgele oluşturulmaktadır. Bununla birlikte kapalı gruplar, özel ilgi turizminin bir parçası olarak birbirleriyle ortak amaç ve gaye ile tura katılan benzer profesyonelliklere, eğitim ve kültürel "background"a sahip kişilerden oluşur.”*

K31: *“Gruplar benim mesleğimin olmazsa olmazıdır. Turist rehberi gruplara seyahatleri boyunca yol gösteren ve hizmet veren kişidir dolayısıyla benim için her ne şehirden hangi ırktan olursa olsun gruplar çok kıymetlidir. Saygı ve üslup çerçevesinde bir gruba hitap edebilmek mesleğin en önemli kısmıdır.”*

“Müşteri” kategorisinde 6 kod ve 3 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup kavramını; *“müşteriler”*, *“aynı tur programını almış müşteriler”* ve *“bir sonraki tur için potansiyel müşteriler”* olarak ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoride yer alan temalara yönelik katılımcı ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K9: *“Öncelikli olarak misafir kavramının altında bir sonraki tur için potansiyel müşteridir.”*

K14: *“Birbirini önceden tanıyan veya tanımayan, aynı tur programını satın almış kişilerin oluşturduğu küçük bir topluluk.”*

K48: “müşterilerim.”

“**Aile**” kategorisinde 5 kod ve 3 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup kavramını; “*aile*”, “*yakın ilişkiler kurulan aile*” ve “*iyi ve kötü haberlerin paylaşıldığı aile*” olarak tanımladıkları görülmektedir. Bu kategoride yer alan temalara yönelik katılımcıların ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K46: “*Aile birliği gibi kederde kıvançta beraber*”,

K20: “*tüm iyi ve kötü haberlerimi genelde turlardayken aldım ve onları hep turistlerimle paylaştım o yüzden onlarla aile gibi oluyorum yakın ilişkiler kuruyorum.*”

“**Birey sayısının dikkate alındığı topluluk**” kategorisinde 3 kod ve 3 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup kavramını; “*birden fazla insanın bir araya gelip oluşturduğu topluluk*”, “*bir veya birden fazla insanın hizmet alması*” ve “*iki kişi ve üstü her turist*” olarak tanımladıkları görülmektedir. Örnek ifadeler aşağıda yer almaktadır:

K5: “*Bir veya birden fazla insanın hizmet alması*”

K19: “*İki kişi ve üstü her turist benim için bir gruptur.*”

K26: “*Grup birden fazla insanın bir araya gelip oluşturduğu bir topluluk ünitesidir.*”

“**Ortak özellik sergileyen topluluk**” kategorisinde 3 kod ve 2 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup kavramını “*benzer özelliklere sahip kişilerden oluşan topluluk*” ve “*homojene yakın profilde gezginler*” olarak tanımladıkları görülmektedir. İfadelerden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K2: “*.. genelde homojene yakın profilde gezginler*”

K18: “*..birbirleriyle ortak amaç ve gaye ile tura katılan benzer profesyonelliklere, eğitim ve kültürel "background"a sahip kişilerden oluşur.*”

K34: “*Aynı ülkeden, aynı acenta ile veya aile veya arkadaş grubu olarak hep birlikte seyahat edenleri ifade eder.*”

“**Diğer**” kategorisinde ise 7 kod ve 5 tema bulunmaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup kavramını “*değişime ve gelişime açık grup*”, “*farklı yapıları bir arada barındıran organizma*”, “*uyum içerisinde hareket eden topluluk*”,

“belli kuralları olan topluluk” ve “ekmek parası” olarak tanımladıkları görülmektedir. Örnek ifadeler aşağıda yer almaktadır:

K16: “Birbirini tanımayan insanların gezmek amacıyla bir araya geldiği, belli kurallara uydukları ve uygun fiyata belli bir programa bağlı olarak gezebildikleri oluşum.”

K25: “Birbirini tanıyan veya tanımayan insanların bir arada uyum içerisinde hareket ettikleri topluluk.”

K47: “Hizmet verdiğim gruplar benim iş dünyamı temsil eder. Turist gurubu farklı yapıları bir arada barındıran organizmadır.”

K51: “Benim için değişime ve gelişime açık, yaşam için bir değer olmayı dileyen ve isteyen gruptur.”

K53: “Bölge hakkında bilgi ve keşif için alıcı niteliğinde olması, edindikleri doğru ve güncel bilgileri değerli bulmaları.”

K57: “Grup ya da tur grubu, benim için aynı amaçla kültürel bir aktivite yapma amaçlı bir araya gelmiş, yas, eğitim seviyesi farklı olan insanlar topluluğudur.”

K59: “..ekmek paramız”

Şekil 3’te turist rehberlerinin grup kavramına ilişkin yaptıkları tanımlarda en çok vurgulanan ifadeler şu şekilde görülmektedir;



Şekil 3. Turist Rehberlerinin Grup Kavramına Yönelik Tanımlarına İlişkin Bulguların Kelime Bulutu

4.3. Turist Rehberlerinin Grup Uyumuna Yönelik Tanımlarına İlişkin Bulgular

Araştırmada katılımcılara öncelikle grup uyumu kavramını daha önce duyup, duymadıklarına yönelik bir soru sorulmuştur. Bu doğrultuda 62 katılımcı grup uyumu kavramını duyduğunu ifade ederken, “K25” daha önce kavramsal olarak duymadığını ifade etmiştir.

Çizelge 3’te turist rehberlerinin grup uyumuna yönelik tanımlarına ilişkin bulgulara yer verilmektedir. Ayrıca ilgili tanımlamalar çerçevesinde yer alan temalar ve bu doğrultuda oluşturulan kategoriler, kod sayıları ve yüzdelik dağılımları bulunmaktadır. Turist rehberlerinin grup uyumu kavramının neyi ifade ettiğine yönelik yaptıkları tanımlamalarda toplam 83 kod tespit edilmiş ve bu kodlar anlam ve içerik açısından incelenerek belirli temalar altında toplanmıştır. Bu doğrultuda 54 temaya ulaşılmış ve ilgili temalar benzer özellikleri açısından 8 farklı kategoriye ayrılmıştır. Bu kategoriler; “grup üyesi olabilme özelliğine sahip olma”, “birlikte hareket etme”, “turun gerekliliklerine uyma”, “ortak beklentilere sahip olma”, “turdan keyif alma”, “grup etkileşimi”, “farklılıklara rağmen uyumlu olma” ve “paydaşlar arasındaki uyum” olarak adlandırılmıştır.

Çizelge 3. Turist Rehberlerinin Grup Uyumuna Yönelik Tanımlarına İlişkin Bulgular

Kategori	Temalar	Kod Sayısı	%	
Grup Üyesi Olabilme Özelliğine Sahip Olma	Farklılıklara saygı duymak (K15) (K21) (K27) (K30) (K46) (K47) (K48) (K58) (K63)	9	24	28,91
	Hoşgörülü/anlayışlı olmak (K15) (K16) (K21) (K27)	4		
	Ortak karar alabilme yeteneğine sahip olmak (K7) (K8)	2		
	Benzer beklenti, motivasyon ve hareket edebilme yeteneğine sahip olmak (K33) (K36)	2		
	Ortak paydada buluşabilme yeteneğine sahip olmak (K42)	1		
	Sosyal kabiliyeti yüksek, toplu hareket etme alışkanlığına sahip olmak (K63)	1		
	Birbirine ayak uydurmak (K27)	1		
	Çeşitli durumlara karşı benzer tepkiler vermek (K34)	1		
	Diğer grup üyelerine karşı sorumluluk sahibi olmak (K8)	1		
	Bireysellikte ısrarcı olmamak (K2)	1		
	Bilinçli olmak (K59)	1		

Çizelge 3-devamı

Birlikte Hareket Etme	Birlikte hareket etmek (K7) (K8) (K55) (K60)	4	15	18,07
	Bir arada harmoni/ahenk içinde hareket etmek (K26) (K50)	2		
	Aynı hedef doğrultusunda hareket etmek (K4) (K56)	2		
	Organize bir şekilde hareket etmek (K1)	1		
	Bir bütün olarak hareket etmek (K24)	1		
	Farklı fikirler olsa da birlikte hareket etmek (K37)	1		
	Bir arada ekip ruhuyla hareket etmek (K51)	1		
	Hem bireysel hem de grupla birlikte hareket edebilmek (K47)	1		
	Belirli kurallar çerçevesinde birlikte hareket etmek (K12)	1		
	Ortak yönelimler sergilemek (K18)	1		
	Turun Gerekliliklerine Uyma	Talimatlara uygun davranmak (K11) (K38) (K48)		
Verilen hareket saatine uymak (K38) (K49)		2		
Huzuru bozucu hareketler sergilememek (K49) (K60)		2		
Molalarda aykırı hareketlerde bulunmamak (K38)		1		
İstenmeyen sebeplerle çıkan aksiliklere yönelik sorun çıkartmamak (K38)		1		
Çalışanlara zorluk çıkartmamak (K44)		1		
Programı aksatacak davranışlar sergilememek K43)		1		
Turist rehberinin rahatlıkla kontrol edebildiği tur (K13)		1		
Tur düzeni (K10)		1		
Ortak Beklentilere Sahip Olma		Ortak beklentileri olan kişilerin buluşması (K2) (K19) (K22)	3	9
	Ortak zevkleri olan bireylerin bir araya gelmesi (K57)	1		
	Ortak sosyo-ekonomik geçmişi olan bireylerin bir araya gelmesi (K57)	1		
	Asgari ortak değerlerin paylaşılması (K3)	1		
	Aynı sosyal sınıf/kültür/alt kültürlerin bir araya gelmesi (K3)	1		
	Ortak gezi anlayışı olanların bir araya gelmesi (K35)	1		
	İstek ve beklentileri aynı yönde olanların bir araya gelmesi (K29)	1		
Grup Etkileşimi	Birbirleriyle iyi ve uyumlu ilişkiler kurmak (K31) (K44) (K52)	3	8	10,84
	Kaynaşmak (K33) (K45)	2		
	Sinerji oluşturmak (K18) (K34)	1		
	Efektif koordinasyon ilişkisi kurmak (K39)	1		
Turdan Keyif Alma	Ortak bir şekilde aynı tecrübelerden keyif almak (K5) (K9)	2	6	7,23
	Aktivitelerin birlikte yapılmasından keyif almak (K58)	1		
	Çok huzurlu, neşeli yönetilen turlar (K20)	1		
	İyi ve güzel bir gezi (K54)	1		
	Keyifli tatil (K62)	1		
Farklılıklara Rağmen Uyumlu Olma	Farklı özelliklere sahip bireylerin ortak bir noktada buluşması (K9)	1	4	4,82
	Birbirini tanımayan bireylerin aynı frekansta buluşması (K28)	1		
	Birbirini tanımayan bireylerin uyumlu hareket etmesi (K32)	1		

Çizelge 3-devamı

	Birbirini tanımayan bireylerin ortak amaca göre hareket etmesi (K32)	1		
Paydaşlar Arasındaki Uyum	Grup ve rehber arasındaki uyum (K14) (K31)	2	3	3,62
	Grup üyeleri, acenta, rehber ve kaptan arasındaki uyum (K23)	1		
TOPLAM		83		100

En çok ifadenin bulunduğu “**Grup üyesi olabilme özelliğine sahip olma**” kategorisinde 24 kod ve 11 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu kavramını; “*farklılıklara saygı duymak*”, “*hoşgörülü/anlayışlı olmak*”, “*ortak karar alabilme yeteneğine sahip olmak*”, “*benzer beklenti, motivasyon ve hareket edebilme yeteneğine sahip olmak*”, “*ortak paydada buluşabilme yeteneğine sahip olmak*”, “*sosyal kabiliyeti yüksek, toplu hareket etme alışkanlığına sahip olmak*”, “*birbirlerine ayak uydurmak*”, “*çeşitli durumlara karşı benzer tepkiler vermek*”, “*diğer grup üyelerine karşı sorumluluk sahibi olmak*”, “*bireysellikte ısrarcı olmamak*” ve “*bilinçli olmak*” şeklinde tanımladığı görülmektedir. Bu kategoriye ait ifadelerden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K2: “*..bireyselliğini ön plana koymak konusunda ısrarcı olmayan bireylerin uyumudur.*”

K7: “*..ortak karar*”

K8: “*Grup uyumu turlarda kişilerin diğer grup üyelerine karşı sorumluluk sahibi olmasıdır. Grubun menfaatine olan kararlarda yer almaları, birlikte hareket, vb. şeyleri ifade etmektedir.*”

K15: “*..birbirlerinin farklılıklarına saygı duyarak tura devam etmeleridir.*”

K21: “*..birbirine saygılı olursa tur daha güzel ve eğlenceli geçiyor.*”

K27: “*..gruptaki insanların aktivite esnasında birbirlerine olan hoşgörü, saygı, ayak uydurma gibi kavramları ifade eder.*”

K33: “*Grubun kendi içerisindeki uyumu, güveni ve kaynaşması ortak hareket etmesi*”

K34: “*..benzer reaksiyonlara tepki vermeleri.*”

K36: “*Üyeleri arasında motivasyon ya da faaliyet kaybına yol açmadan birlikte benzer beklenti, motivasyon ve hareket edebilme yeteneğine grup uyumu denebilir.*”

K42: “Aynı bakış açısına sahip olmasa da ortak paydada buluşabilme yeteneğine sahip olmak.”

K48: “Grup liderinin belirlemiş olduğu kurallar çerçevesinin dışına çıkmayan ve başkalarının sınırlarına saygılı olan.”

K58: “Gruptaki kişilerin birbirlerine saygılı bir şekilde davranmaları.”

K63: “Herhangi bir tanışıklığı olmamasına rağmen, sosyal kabiliyeti yüksek, toplu hareket etme alışkanlığı olan, saygısını yitirmeyen insanların bir araya gelmesi ve gezinin dinamosu haline gelmeleri.”

K59: “Bilinçli misafiri.”

“**Birlikte hareket etme**” kategorisinde 15 kod ve 10 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu kavramını; “birlikte hareket etmek”, “bir arada harmoni/ahenk içinde hareket etmek”, “aynı hedef doğrultusunda hareket etmek”, “organize bir şekilde hareket etmek”, “bir bütün olarak hareket etmek”, “farklı fikirler olsa da birlikte hareket etmek”, “bir arada ekip ruhuyla hareket etmek”, “hem bireysel hem de grupla birlikte hareket edebilmek”, “belirli kurallar çerçevesinde birlikte hareket etmek”, “ortak yönelimler sergilemek” olarak tanımladıkları görülmektedir. Katılımcıların bu kategoriye yönelik örnek ifadeleri aşağıda yer almaktadır:

K4: “Grubun her bireyinin aynı hedef doğrultusunda hareket etmesi.”

K7: “..Birlikte hareket etmek.”

K12: “Belirli sayılarda insanların oluşturduğu toplulukların belirli kurallar çerçevesinde birlikte hareket etmesidir.”

K18: “..ortak ilgi alanlarına sahip kapalı özel grupları oluşturan misafirlerin ortak yönelimler sergilemesi olarak da düşünülebilir.”

K24: “Grup uyumu kavramı, bir bütün olarak hareket edildiğinde turun güzel bitmesini sağlayan etkendir.”

K26: “Grup uyumu insanların bir arada harmoni içinde hareket edebilme kabiliyetidir.”

K37: “Aynı çatı altında her ne kadar farklı fikirler olsa da birlikteliği.”

K47: “Grup uyumu: turlarda olumlu bir süreci, yani iyi işleyen süreci ifade eder. İlgi alanları yakın olan veya farklılık olsa da başkalarının zamanına saygı gösteren ve beraber geçirilen süre boyunca hem bireysel olabilen hem de grupla beraber ortak hareket edebilen kitle uyumudur.”

K50: “Farklı karaktere sahip insanların bir programı gerçekleştirmek üzere bir araya geldiğinde olumsuz durum ile karşı karşıya kalsalar da ahenk içinde hareket etmesidir.”

K51: “Aynı amaç peşinde olan ve amaca ulaşmak için ekip ruhuyla hareket eden topluluktur.”

K55: “Kapalı gruplarda uyum daha kolay sağlansa da karışık gruplarda uyumu yakalamak biraz daha zor oluyor. Tek başına değil, topluluk halinde hareket edileceğini kabul ederek tura başlamak en önemli kıstas olmalı.”

K56: “Grup uyumu birbirinden farklı bireylerin aynı amaç için birlikte hareket edebilmeleridir.”

K60: “..grup hep beraber hareket ederse zamandan kazanıyoruz insanlar daha iyi vakit geçiriyor zaten bizden beklenen de budur.”

“**Turun gerekliliklerine uyma**” kategorisinde 13 kod ve 9 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu kavramını; “talimatlara uygun davranmak”, “verilen hareket saatine uymak”, “huzuru bozucu hareketler sergilememek”, “molalarda aykırı hareketlerde bulunmamak”, “istenmeyen sebeplerle çıkan aksiliklere yönelik sorun çıkartmamak”, “çalışanlara zorluk çıkartmamak”, “programı aksatacak davranışlar sergilememek”, “turist rehberinin rahatlıkla kontrol edebildiği tur” ve “tur düzeni” olarak tanımladığı görülmektedir. Bu kategoriye örnek ifadeler aşağıda yer almaktadır:

K11: “Tura gelen insanların rehberin talimatlarına uyması ve ona göre davranmasını.”

K13: “Gelinen yer ile ilgili beklentileri tam olarak bilen ve kendilerini gezdirecek rehberine tam güven duyan herkes uyumlu şekilde hareket eder. Bu gruplarda zamanlama, program akışı gibi birçok durum rahatlıkla kontrol edilebilir. İdeal grup şeklindedir.”

K10: “Düzen.”

K38: “Benim için uyumlu grup, verilen hareket saatini aksatmadan uyan, molalarda aykırı hareketlerde bulunmayan ve özellikle yemek gibi elimizde olmayan sebeplerle çıkan aksiliklerde olay çıkarmayan gruptur.”

K43: “Programı aksatacak hareketlerin olmaması.”

K44: “Gelen grubun gerek otobüs, otel, restoran ve gerekse çevre gezilerinde çalışan insanlara zorluk çıkarmayan.”

K48: “Grup liderinin belirlemiş olduğu kurallar çerçevesinin dışına çıkmayan ve başkalarının sınırlarına saygılı olan.”

K49: “..huzuru bozucu hareketlerde bulunmayan misafir olması grup içinde uyum için en önemli unsurdur.”

K60: “Gezilere insanlar iyi vakit geçirmek amacıyla gelirler. bir kişinin uyumsuz hareketleri grubu bekletmesi ... gruptaki diğer kişileri psikolojik yönden de olumsuz anlamda etkiliyor.”

“Ortak beklentilere sahip olma” kategorisinde 9 kod ve 7 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu kavramını; “ortak beklentileri olan kişilerin buluşması”, “ortak zevkleri olan bireylerin bir araya gelmesi”, “ortak sosyo-ekonomik geçmişi olan bireylerin bir araya gelmesi”, “asgari ortak değerlerin paylaşılması”, “aynı sosyal sınıf/kültür/alt kültürlerin bir araya gelmesi”, “ortak gezi anlayışı olanların bir araya gelmesi” ve “istek ve beklentileri aynı yönde olanların bir araya gelmesi” şeklinde ifade etmişlerdir. Bu kategoriye örnek ifadeler aşağıda yer verilmiştir.

K2: “..gezi esnasında beklentiler anlamında ortak müşterekte buluşabilen.”

K3: “Grubun kendi içinde aynı sosyal sınıf/kültür veya alt kültürden gelip asgari ortak değerleri paylaşmalarıdır”

K19: “Turlarda grup uyumu çok önemli; beklentileri aynı olan kişilerin bir araya gelmiş olması gerekiyor.”

K22: “Grup uyumu önemlidir. Özellikle büyük gruplarda farklı istekleri olan insanlar birlikte gezerken çok bunalabilirler. Birinin istediğini diğeri istemeyebilir.”

K29: “*Grubun istek ve beklentilerinin aynı yönde olması*”

K35: “*gruptakilerin ortak gezi anlayışı*”

K57: “*..ortak sosyo ekonomik geçmişleri olan gruplar genelde daha uyumlu olabilirler.*”

“**Grup etkileşimi**” kategorisinde 8 kod ve 4 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu kavramını; “*birbirleriyle iyi ve uyumlu ilişkiler kurmak*”, “*kaynaşmak*”, “*sinerji oluşturmak*”, ve “*efektif koordinasyon ilişkisi kurmak*” olarak tanımladıkları görülmektedir. Bu kategoriye örnek ifadeler aşağıda yer almaktadır:

K18: “*Grup uyumu turun yöneticisi Turist rehberinin seyahat acentesinin beklentilerinin dışına çıkmadan tura katılanlar arasında ortak bir sinerji tesis etmesi.*”

K31: “*Grup uyumunu sağlayan da sağlamayan da rehberin ta kendisidir. Grup uyumu seyahat boyunca büyük önem taşımaktadır. Gezi süresince araçtaki misafirlerin birbirleriyle iyi ve uyumlu ilişkiler kurması gezinin bütünlüğü ve gidişatı açısından çok büyük önem taşır.*”

K33: “*Grubun kendi içerisindeki uyumu, güveni ve kaynaşması ortak hareket etmesi.*”

K34: “*Sinerji oluşturmaları.*”

K39: “*Farklı dil ve milliyetten olsalar dahi birbirleri ile efektif koordinasyon ilişkisi sağlanması gereken bireyler.*”

K44: “*..aynı zamanda kendi aralarında iyi anlaşabilen insanların oluşturduğu uyum.*”

K52: “*özellikle de bizim alanımızda çok kısa süre için bir araya gelen insanların uyumu seyahatin gidişatını önemli derecede etkileyen bir unsurdur.*”

“**Turdan keyif alma**” kategorisinde 6 kod ve 5 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu kavramını; “*ortak bir şekilde aynı tecrübelerden keyif almak*”, “*aktivitelerin birlikte yapılmasından keyif almak*”, “*çok huzurlu, neşeli yönetilen turlar*”, “*iyi ve güzel bir gezi*” ve “*keyifli tatil*” olarak tanımladıkları görülmektedir. Katılımcıların bu kategoriye yönelik ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K5: “gruptaki bireyler ve hizmet veren bireylerin ortak bir şekilde aynı tecrübelerden keyif alması”

K9: “Grup uyumu farklı kültür ve yaşlardan olan insanları ortak bir şekilde bir noktadan başka bir noktaya seyahat ve bu seyahat sırasında kendi aralarında ya da zevklerinin ortak bir şekilde devam etmesini sağlamak”

K20: “..Uyumlu olan gruplarda çok huzurlu neşeli bir şekilde turu yönetebiliriz.”

K54: “Grup uyumu son derece önemli olan grubun iyi ve güzel bir gezi yapabilmesi için olmazsa olmazı.”

K58: “..aktiviteleri birlikte yapmaktan keyif almalarıdır.”

K62: “Evet, yaşayarak gördüm. Uyumlu gruplar daha keyifle tatil yaparlar.”

“Farklılıklara rağmen uyumlu olma” kategorisinde 4 kod ve 4 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu kavramını; “farklı özelliklere sahip bireylerin ortak bir noktada buluşması”, “birbirini tanımayan bireylerin aynı frekansta buluşması”, “birbirini tanımayan bireylerin uyumlu hareket etmesi” ve “birbirini tanımayan bireylerin ortak amaca göre hareket etmesi” şeklinde tanımlamışlardır. Bu kategoriye ait örnek ifadeler aşağıda yer almaktadır:

K9: “Grup uyumu farklı kültür ve yaşlardan olan insanları ortak bir şekilde bir noktadan başka bir noktaya seyahat ve bu seyahat sırasında kendi aralarında ya da zevklerinin ortak bir şekilde devam etmesini sağlamak.”

K28: “Başlangıçta birbirini tanımasa da aynı frekansta anlaşabilen insanların tartışmadan bir hafta geçirebilmesidir grup uyumu.”

K32: “Birbirini tanımasa da uyumlu ve ortak amaca göre hareket edebilen insan topluluğu.”

“Paydaşlar arasındaki uyum” kategorisinde 3 kod ve 2 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu kavramını; “grup ve rehber arasındaki uyum” ve “grup üyeleri, acenta, rehber ve kaptan arasındaki uyum” olarak tanımladıkları görülmektedir. Örnek ifadeler aşağıda yer almaktadır:

K14: “..Tur gruplarında, tur akışının maksimum memnuniyet ile gelişmesi ve sonuçlanması için grubun kendi arasında ve rehber ile arasında bir uyum olması önem arz eder.”

K23: “Gezi esnasında grup üyeleri, acenteci, rehber ve kaptanla uyumlu olan grup.”

K31: “Grup uyumunu sağlayan da sağlamayan da rehberin ta kendisidir. Grup uyumu seyahat boyunca büyük önem taşımaktadır. Gezi süresince araçtaki misafirlerin birbirleriyle iyi ve uyumlu ilişkiler kurması gezinin bütünlüğü ve gidişatı açısından çok büyük önem taşır.”

Şekil 4’te turist rehberlerinin grup uyumuna yönelik tanımlarına ilişkin bulgularda en çok vurgulanan ifadeler şu şekilde görülmektedir;



Şekil 4. Turist Rehberlerinin Grup Uyumuna Yönelik Tanımlarına İlişkin Bulguların Kelime Bulutu

4.4. Bir Turun Başarısında Grup Uyumunun Öneme İlişkin Bulgular

Çizelge 4’te bir turun başarısında grup uyumunun önemine ilişkin bulgulara yer verilmektedir. Ayrıca ilgili tanımlamalar çerçevesinde yer alan temalar ve bu doğrultuda oluşturulan kategoriler, kod sayıları ve yüzdelik dağılımları bulunmaktadır. Turist rehberlerinin turun başarılı bir şekilde sonlanmasında grup uyumunun önemine yönelik ifadelerinde toplam 189 kod tespit edilmiş ve bu kodlar anlam ve içerik

açısından incelenerek belirli temalar altında toplanmıştır. Bu doğrultuda 45 temaya ulaşılmış ve ilgili temalar benzer özellikleri açısından 8 farklı kategoriye ayrılmıştır. Bu kategoriler; “turist rehberine etkisi”, deneyime etkisi”, “davranışsal niyete etkisi”, “turun başarısına etkisi”, “program akışına etkisi”, “problemleri engelleyici etkisi”, “grup içi çatışmayı önleyici etkisi” ve “gruba olan etkisi” olarak adlandırılmıştır.

Çizelge 4. Bir turun başarılı geçmesinde grup uyumunun önemine ilişkin bulgular

Kategori	Temalar	Kod Sayısı		%
Turist Rehberine Etkisi	Rehberin motivasyonunu artırır (K6) (K11) (K15) (K18) (K22) (K38) (K40) (K48) (K61) (K63)	10	42	22,22
	Rehberin performansını artırır (K11) (K13) (K24) (K25) (K31) (K39) (K61) (K63)	8		
	Rehberin grup arasındaki iletişimi kontrol etmesini sağlar (K8) (K9) (K12) (K21) (K45) (K56)	6		
	Rehberin enerjisini yükseltir (K2) (K33) (K47) (K48) (K50) (K51)	6		
	Turun başarılı yönetilmesini sağlar (K1) (K12) (K15) (K44) (K49)	5		
	Grup uyumsuzluğu rehberin performansını düşürür (K15) (K19) (K56)	3		
	Turist rehberinin verimliliğine etki eder (K39) (K48)	2		
	Grup uyumsuzluğu rehberine ekstra iş yükü getirir (K2)	1		
	Rehberin turu daha rahat yönetmesini sağlar (K32)	1		
Deneyime Etkisi	Turun akılda kalıcı olmasını sağlar (K2) (K6) (K8) (K15) (K18) (K25) (K38) (K51) (K61) (K62)	10	36	19,04
	Daha fazla keyif alınmasını sağlar (K2) (K23) (K26) (K30) (K38) (K44) (K49) (K52) (K58) (K60)	10		
	Mutlu bir tur olmasını sağlar (K17) (K19) (K27) (K32) (K39) (K45) (K48)	7		
	Turun eğlenceli geçmesini sağlar (K23) (K51) (K54) (K60)	4		
	Grup uyumsuzluğu tur deneyimini olumsuz yönde etkiler (K2) (K28) (K29)	3		
	Stresli bir seyahati önler (K3) (K15)	2		
Davranışsal Niyete Etkisi	Tur memnuniyetinin gerçekleşmesini sağlar (K1) (K4) (K7) (K14) (K17) (K26) (K27) (K35) (K44) (K53) (K57) (K60)	12	34	17,98
	Misafirin tekrar gelme olasılığı artar (K13) (K15) (K17) (K31) (K33) (K37) (K48) (K51) (K56) (K58)	10		
	Tavsiye etme olasılığını yükseltir (K13) (K15) (K18) (K26)	4		
	Edinilen tecrübe ile ilgili algıları değiştirir (K5) (K40) (K50)	3		
	Turlarda yaşanan aksaklıkların saygı ve hoşgörü ile karşılanmasını sağlar (K38) (K62) (K63)	3		
	Tur sonrası şikayetleri engeller (K8)	1		
	Misafirlerin daha sonra başka turlara katılmasını sağlar (K21)	1		
Turun Başarısına Etkisi	Turun başarılı geçmesini sağlar (K1) (K3) (K7) (K10) (K13) (K16) (K21) (K22) (K39) (K40) (K41) (K50) (K55) (K56)	14	33	17,46

Çizelge 4-devamı

	Turun huzurlu geçmesini sağlar (K7) (K11) (K16) (K17) (K18) (K25) (K38) (K40) (K46) (K59)	10		
	Turun verimli geçmesini sağlar (K1) (K29) (K46) (K50) (K53) (K57) (K61)	7		
	Turun daha etkili olmasını sağlar (K25)	1		
	Turun daha iyi ve rahat geçmesini sağlar (K10)	1		
Program Akışına Etkisi	Tur programının sorunsuz ilerlemesini sağlar (K12) (K13) (K24) (K26) (K29) (K31) (K42) (K52) (K53)	9	14	7,40
	Programın aksamamasını sağlar (K29) (K48)	2		
	Programın sağlıklı ilerlemesini sağlar (K49) (K54)	2		
	Turun zamanında tamamlanabilmesini sağlar (K55)	1		
Problemleri Engelleyici Etkisi	Tur sırasında zamanlama problemlerini engeller (K13) (K22) (K27) (K44) (K48) (K49) (K51) (K55) (K57) (K60)	10	13	6,87
	Tur akışındaki problemleri engeller (K14) (K36)	2		
	Ortaya çıkabilecek problemleri engeller (K4)	1		
Grup İçi Çatışmayı Önleyici Etkisi	Bireyler arası çatışmayı önler (K8) (K31) (K33) (K47) (K56)	5	11	5,82
	Bireyler arasındaki tartışmaları/zıtlaşmaları engeller (K18) (K23)	2		
	Misafirler arasındaki anlaşmazlıkları engeller (K38)	1		
	Grup uyumu, grupta aykırılığın olmadığını gösterir (K47)	1		
	Tur içerisindeki gruplaşmayı engeller (K50)	1		
	Grup içerisindeki anlayışa pozitif etki eder (K53)	1		
Gruba Olan Etkisi	Grubun uyumsuzluğu, grup içi motivasyonu azaltır (K37) (K40)	2	6	3,17
	Grubun hareket kabiliyetine etki eder (K43)	1		
	Turun grup ile yönetilmesini sağlar (K1)	1		
	Bir arada hareket edilmesini sağlar (K34)	1		
	Grubun motivasyonunu yükseltir (K22)	1		
TOPLAM		189		100

En çok ifadenin bulunduğu “**turist rehberine etkisi**” kategorisinde 42 kod ve 9 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin turun başarılı bir şekilde sonlanmasında grup uyumun önemini; “*rehberin motivasyonunu arttırır*”, “*rehberin performansını arttırır*”, “*rehberin grup arasındaki iletişimi kontrol etmesini sağlar*”, “*rehberin enerjisini yükseltir*”, “*turun başarılı yönetilmesini sağlar*”, “*grup uyumsuzluğu rehberin performansını düşürür*”, “*turist rehberinin verimliliğine etki eder*”, “*grup uyumsuzluğu rehberine ekstra iş yükü getirir*” ve “*rehberin turu daha rahat yönetmesini sağlar*” olarak ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoriye yönelik turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K2: “*Uyum olursa ahenkle akan programla rehber daha rahat çalışır daha fazla pozitif enerji alışverişi olur, uyumsuzluk ise deneyimlere gölge düşüreceği gibi*”

rehberin de standart görevlerini yapısına ekstra bir yük ve yorgunluk getirir, turdaki genel duygunun pozitif olması bozulursa her şey sorun gibi algılanmaya başlanabilir bu da başarılı bir tura haksız bir gölge düşürecektir.”

K6: *“Çok önemlidir. Çünkü siz o ambiyansı o ortamı ne kadar güzel sağlarsanız insanların size bakış açısı saygısı daha da artar.”*

K9: *“Rehber ve müşteri arasındaki ilişkinin daha kolay ve hızlı ilerlemesini sağlar.”*

K11: *“Grup uyumunun sağlanması rehberin performansını olumlu etkileyecektir. Aksi durumda moral ve motivasyonunu düşünecektir.”*

K12: *“Programın sorunsuz uygulanmasını ilk olarak grup uyumu sağlar. Bu uyum gerçekleşmediği takdirde büyük sorunlar ile karşılaşılabilir.”*

K13: *“Grup uyumunda rehberin performansı anlatım ve programa yoğunlaşır. Uyum olmaması neticesinde bu performans uyumu bozan unsurların da yok edilmesine harcanır. Kısaca uyum sorunu rehberin performansına doğrudan etkidir. Tur başarılı da geçse rehberi fazla yorar.”*

K15: *“Grup uyumu yakalanamazsa rehberin motivasyonu ve performansı ciddi şekilde olumsuz etkilenir. Bu da mutlaka turun başarısına aynı şekilde yansır.”*

K22: *“Grup uyumsuzsa rehberinde motivasyonu düşer.”*

K24: *“Uyum sağlanırsa rehberin performansı daha etkili oluyor.”*

K25: *“Turist rehberleri sorun çıkmayan bir turda anlatım ve performans açısından daha rahat olacağından grubun uyumlu olması önemlidir.”*

K31: *“Elbet kişiye göre etkileri değişir. Ama uyumu sağlamak rehberin performansını kesinlikle olumlu yönde yükseltir.”*

K33: *“Kesinlikle çok önemli, aksi takdirde grup içerisinde meydana gelecek hoşnutsuzluklar, memnuniyetsizlikler rehberinde enerjisini düşürecektir.”*

K38: *“Kesinlikle önemlidir bir kişi bile uyumsuz tavırlar sergiliyorsa bu öncelikle rehberin motivasyonunu düşürüyor.”*

K39: *“Optimum verim ve fayda sağlanmazsa misafirler mutsuz olur ki başarınıza gölge düşer sizin de verimliliğinize yansır”*

K40: “Grup uyumu sağlandığı zaman insanların daha aktif daha neşeli olduğunu fark ediyor ve motive oluyorum.”

K45: “Anlatım esnasında dinlememe ve saygı eksikliği.”

K49: “Programın sağlıklı ilerleyişiyle birlikte tüm programı öngörülen saatte tamamlamış olmak.”

K50: “Uyum olmadığında pozitif enerji veremez rehber. Aktarmak istediklerini aktaramaz.”

K51: “Uyumsuzluk, rehberin bütün enerjisini tüketir.”

K56: “Grup uyumunun sağlanamaması grup içerisinde tartışmaya varan durumlara sebebiyet verebilir bu da rehberin dikkatinin bu noktaya odaklanmasına yol açabilir dolayısıyla rehberin performansına olumsuz yönde etki edebilir.”

K61: “Bir rehber olarak grup uyumunun olduğu turlarda standart olan hizmetimin biraz daha üzerine çıkmaya çalıştığımı dolayısıyla ekstra olarak ne verebilirim diye uğraştığım zamanlar oluyor.”

“Deneyime etkisi” kategorisinde 36 kod ve 6 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin turun başarılı bir şekilde sonlanmasında grup uyumun önemini; “turun akılda kalıcı olmasını sağlar”, “daha fazla keyif alınmasını sağlar”, “mutlu bir tur olmasını sağlar”, “turun eğlenceli geçmesini sağlar”, “grup uyumsuzluğu tur deneyimini olumsuz etkiler” ve “stresli bir seyahati önler” olarak tanımladıkları görülmektedir. Bu kategoriye yönelik örnek ifadeler şu şekildedir:

K2: “Uyum olursa ahenkle akan programla rehber daha rahat çalışır daha fazla pozitif enerji alışverişi olur. Uyumsuzluk ise deneyimlere gölge düşüreceği gibi rehberin de standart görevlerini yapışına ekstra bir yük ve yorgunluk getirir, turdaki genel duygunun pozitif olması bozulursa her şey sorun gibi algılanmaya başlanabilir bu da başarılı bir tura haksız bir gölge düşürecektir.”

K15: “Grubun yaş, cinsiyet, din, siyasi görüş olarak değil anlayış olarak uyumlu olması çok önemlidir. Aksi halde tur tüm katılımcılar adına stresli bir yolculuğun ötesine geçemez.”

K19: “Grubu bir amaca yöneltmek ve turdayken kaynaşmalarını sağlarsak turun bitişinde herkes daha mutlu oluyor.”

K23: “..turun daha güzel ve keyifli geçmesini sağlar.”

K29: “Hayatlarında belki de bir defa görecekları bir yer ve kişiler için olumsuz bir deneyim yaşamak müşterileri olumlu/olumsuz etkileyebilir.”

K30: “Evet önemlidir. Böylece keyifli geçer tur.”

K32: “Hem grup üyeleri hem de yönetenin rahatlığı ve mutluluğu için.”

K39: “Optimum verim ve fayda sağlanmazsa misafirlere mutsuz olur ki başarınıza gölge düşer sizin de verimliliğinize yansır.”

K48: “..Uyum yoksa kimse mutlu olmaz.”

K51: “..çok eğlenceli ve keyifli bir hale getirir.”

K60: “..insanlar daha iyi vakit geçiriyor zaten bizden beklenen de budur.”

K61: “Mutlaka! Burada rehberin de bir maestro görevi görmektedir. Turun akılda kalıcı, verimli olması aynı zamanda grup uyumuna bağlıdır.”

“Davranışsal niyete etkisi” kategorisinde 34 kod ve 7 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin turun başarılı bir şekilde sonlanmasında grup uyumun önemini; “tur memnuniyetinin gerçekleşmesini sağlar”, “misafirin tekrar gelme olasılığı artar”, “tavsiye etme olasılığını yükseltir”, edinilen tecrübe ile ilgili algıları değiştirir”, “turlarda yaşanan aksaklıkların saygı ve hoşgörü ile karşılanmasını sağlar”, “tur sonrası şikayetleri engeller” ve “misafirlerin daha sonra başka turlara katılmasını sağlar” olarak ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoride yer alan ifadelere yönelik örnekler aşağıda verilmektedir:

K5: “Misafir ve hizmet verenlerin hizmet sonundaki edinilen tecrübe ile ilgili algılarını değiştirecektir.”

K8: “..negatif elektrik oluştuğunda bireyler arası zıtlaşmalar olur ve rehberi zorlar, rehberin taraf seçmesi ve hakemlik yapması beklenir, bu nedenle tur sonrası şikayetlere sebebiyet verir.”

K13: “Güzel ve uyumlu bir tur deneyiminde tavsiye etme olasılığı da yüksektir.”

K14: “Kendi aralarında veya rehber ile aralarında uyum olmayan gruplarda, olması gereken maksimum tur memnuniyeti gerçekleşemez, çünkü uyumsuzluk tur akışında problem yaratır.”

K15: “Grup uyumu yakalanması durumunda çok büyük ölçüde misafir tekrar müşteri (repeat customer) rolüne bürünür. Ayrıca mouth to mouth (kulaktan kulağa) pazarlama yönetimi bilinen en güçlü pazarlama stratejilerinden biridir. Uyumlu bir grup misafire unutulmayacak kadar keyifli bir deneyim sunabilir.”

K17: “Memnun kalırsa devam eder sürdürülebilir turizm için kazançtır.”

K21: “Daha sonra tekrar başka turlara da gelmek istiyorlar.”

K26: “Tur uyumunun sağlanması genel olarak turizm için çok önemlidir. Tur uyumu olursa misafirler mutlu ayrılır. Misafir daha mutlu ayrılırsa ülkesine döndüğünde arkadaşlarına ve yakınlarına tavsiye eder. Böylece ülkeye daha çok turist gelecektir.”

K31: “Turist turlara daha çok ısınıyor. Uyumu gören turist kültür turlarına katılmaya devam ediyor.”

K33: “Memnun kalması sonraki katılımlar için motive edecektir.”

K35: “Grup uyumu olunca memnuniyet derecesi artar.”

K38: “..operasyondaki eksiklikler uyumlu gruplar ile göz ardı edilebiliyor.”

K40: “..sürekli turlara çıkan ya da daha önce tur deneyimi olan misafirlerin daha önce yaşadıkları deneyimlerinden dolayı grup uyumuna daha önem verdiklerini söyleyebilirim.”

K48: “Hem acente hem rehber ile tekrar çıkmak isteyecektir.”

K51: “..tekrar bu deneyimleri yaşamak için gayret gösterir.”

K53: “Memnuniyeti açısından iyi bir deneyimle sonuçlanır.”

K56: “Tur deneyiminin olumlu sonuçlanmasını etkileyen unsurlardan biri tabii ki grup uyumudur ve turdan memnun kalan yerli veya yabancı turistler tekrar ziyaret etme eğilimi göstermektedir.”

K60: “İnsanlar turistik bir aktiviteye katıldıklarında sonuç olarak mutlu, memnun olmak isterler. Uyumsuz bir grupta memnuniyet çok zordur ve bu anlamda grup uyumu çok önemlidir.”

K62: “..bizden ya da kendilerinden kaynaklanan aksaklıkları saygı ve hoş görüşle karşılarlar ise işler daha yolunda gider. Her fırsatta açık yakalamaya çalışan ve negatif olan tek bir kişi tüm grubu negatif etkiler.”

K63: “Önemlidir, bir turda gerek yolda gerekse gezi noktalarında, konaklamalarda illa ki ufak tefek de olsa sorunların olması muhtemeldir, grubun uyumlu olması bu küçük detaylara takılı kalmak yerine asıl amacın gezip eğlenmek ve öğrenmek olduğunu unutmamaları açısından önemli bir hatırlatıcı rol alır.”

“**Turun başarısında etkisi**” kategorisinde 33 kod ve 5 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin turun başarılı bir şekilde sonlanmasında grup uyumun önemini; “*turun başarılı geçmesini sağlar*”, “*turun huzurlu geçmesini sağlar*”, “*turun verimli geçmesini sağlar*”, “*turun daha etkili olmasını sağlar*” ve “*turun daha iyi ve rahat geçmesini sağlar*” olarak tanımladıkları görülmektedir. Örnek ifadeler şu şekildedir:

K1: “*Turdaki grupların uyumlu olması, bir turun başarılı geçmesini sağlayacaktır. Katılımcı turist, turda daha çok verim alacak ve sosyal ortam tur deneyimini olumlu yönde etkileyecektir.*”

K3: “*Uyumlu gruplarda tüm tur akar gider. Diğer türlü çok zor olur.*”

K10: “*Turun daha iyi ve rahat geçmesi için oldukça önemlidir.*”

K11: “*Önemlidir. Grubun uyumlu olması hem rehberin hem de tura gelen diğer insanların rahat etmesini sağlar.*”

K13: “*Uyum neticesinde başarı oranı %100 olur.*”

K16: “*Uyumlu gruplar tur programının başarısında çok etkilidir.*”

K17: “*Önemlidir. Kargaşanın ve kaosun olduğu yerde mutlu ve huzurlu bir tur yapamayız*”

K18: “Kesinlikle önemlidir çünkü kimse sürekli sorun çıkaran yüzü beş karış ve memnuniyetsiz, her şeye muhalefet yapan misafirlerle bir turu gerçekleştirmek istemez.”

K21: “Turun başarısını etkiler özellikle keyifli eğlenceli bir tur olur.”

K25: “Grubun uyumlu olması gezilecek yerlerin etkin ve huzurlu olması açısından önemlidir”

K38: “İnsanlar huzurlu oluyor. Rehber huzurlu oluyor. Rehber huzurlu olursa zaten tur sıkıntısız geçiyor.

K40: “Grup uyumu, kaynaşması bir turun başarılı geçmesi için en önemli etkidir. Çünkü bizlerin görevi ben anlatım yaparım gerisi beni ilgilendirmez değil de misafirlerin huzurunu ve güvenliğini sağlamaktır. Bunu da grubun uyumunu sağlayarak yapabiliriz.”

K46: “Uyum sağlanması turun en az sorunla maximum verimle tamamlanmasında önemli bir etken.”

K50: “..uyum var ise samimiyet duygusu karşılıklı artar ve verimli turlar düzenlenir.”

K56: “Tur deneyiminin olumlu sonuçlanmasını etkileyen unsurlardan biri tabii ki grup uyumudur.”

K57: “Önemlidir. Turdan daha çok verim almamızı sağlar.”

K59: “Huzur olur.”

K61: “..verimli olması aynı zamanda grup uyumuna bağlıdır”

“Program akışına etkisi” kategorisinde 14 kod ve 4 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin turun başarılı bir şekilde sonlanmasında grup uyumun önemini; “tur programının sorunsuz ilerlemesini sağlar”, “programın aksamamasını sağlar”, “programın sağlıklı ilerlemesini sağlar” ve “turun zamanında tamamlanabilmesini sağlar” şeklinde ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoriye yönelik örnek ifadeler aşağıda yer almaktadır:

K12: “Programın sorunsuz uygulanmasını ilk olarak grup uyumu sağlar. Bu uyum gerçekleşmediği takdirde büyük sorunlar ile karşılaşılabilir.”

K24: “Uyum olduğunda turun sorunsuz bir şekilde tamamlanmasına yardımcı olur.”

K29: “Kesinlikle, isteklerin aynı yönde olması hem rehber hem de grup adına akıcı ve sorunsuz bir tur demektir.”

K31: “Çok önemlidir. Turun sonuna kadar ufak tefek aksilikler elbet olacaktır fakat genel itibariyle uyumun sağlanması önemlidir. Sorunlu ve sıkıntılı bir grupta geziyi tamamlamak zordur. Rehber çözüm odaklı yaklaştığı takdirde uyumu yakalayacaktır.”

K42: “Grup uyumu her zaman olmazsa olmaz değildir. Elbette turun çok daha sağlıklı yol alması için lüzumlu tarafları var ancak onun da önüne geçen tur sorumlularının turu nasıl yönettiğidir.”

K48: “Grup uyumu varsa sabır vardır, saatlere uyum vardır, programın aksamaması sağlanır. Uyum yoksa kimse mutlu olmaz.”

K49: “Programın sağlıklı ilerleyişiyle birlikte tüm programı öngörülen saatte tamamlamış olmak.”

K52: “Sacın üç ayağından biridir grup uyumu. Diğer ayaklar ise acentanın hazırladığı tur ve rehberin o turu işleyiş şeklidir.”

K54: “Çok önemli sağlıklı bir tur yapabilmek için şart”

K55: “Önemlidir. Vakit kaybı yaşanmaması ve turu tamamlayabilmek için uyum sağlanmalı.”

“**Problemleri engelleyici etkisi**” kategorisinde 13 kod ve 3 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin turun başarılı bir şekilde sonlanmasında grup uyumun önemini; “tur sırasında zamanlama problemlerini engeller”, “tur akışındaki problemleri engeller” ve “ortaya çıkabilecek problemleri engeller” şeklinde tanımladıkları görülmektedir. Bu kategoriye yönelik turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K4: “..çünkü ortaya çıkabilecek problemleri engeller.”

K14: “Kendi aralarında veya rehber ile aralarında uyum olmayan grupta, olması gereken maksimum tur memnuniyeti gerçekleşemez, çünkü uyumsuzluk tur akışında problem yaratır.”

K22: “Turun sonunda herkes mutluyorsa tur başarılı demektir. Grup uyumu gereklidir. Zamanlama, gezilecek yer plana göre ilerlemelidir. Yoksa mutsuzluk ortaya çıkar.”

K44: “Tabiki önemli. En çok zamanlama konusunda çok lazım oluyor ayrıca grup uyumunu sağlayınca kendinizi ayrı bir boyutta görüyorsunuz.”

K51: “Uyumsuz bir grup, amaçsız bir zaman öldürme süreci dışında herhangi bir şeye katkı sunmaz.”

K55: “Önemlidir. Vakit kaybı yaşanmaması ve turu tamamlayabilmek için uyum sağlanmalı.”

K57: “Kısıtlı zamanı verimli kullanabilmek açısından önemlidir. Örneğin grup fotoğraf çekmeye daha yatkınsa yemekte az süre harcayıp ortak hareket ederse vakit daha verimli geçer ya da tam tersi yemek seven grup müzede az vakit geçirip yemeğe zaman ayırabilir.”

K60: “Gezilere insanlar iyi vakit geçirmek amacıyla gelirler. Bir kişinin uyumsuz hareketleri grubu bekletmesi ... gruptaki diğer kişileri psikolojik yönden de olumsuz anlamda etkiliyor fakat grup hep beraber hareket ederse zamandan kazanıyoruz insanlar daha iyi vakit geçiriyor zaten bizden beklenen de budur.”

“Grup içi çatışmayı önleyici etkisi” kategorisinde 11 kod ve 6 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin turun başarılı bir şekilde sonlanmasında grup uyumunun önemini; “bireyler arası çatışmayı önler”, “bireyler arasındaki tartışmaları/zıtlaşmaları engeller”, “misafirler arasındaki anlaşmazlıkları engeller”, “grup uyumu, grupta aykırılığın olmadığını gösterir”, “tur içerisindeki gruplaşmayı engeller” ve “grup içerisindeki anlayışa pozitif etki eder” şeklinde tanımladıkları görülmektedir. Örnek ifadeler şu şekildedir:

K8: “Önemlidir, diğer türlü negatif elektrik oluştuğunda bireyler arası zıtlaşmalar olur ve rehberi zorlar, rehberin taraf seçmesi ve hakemlik yapması beklenir, bu nedenle tur sonrası şikayetlere sebebiyet verir. Turda grup üyeleri düzensizlik yaratıp ahengi bozarlarsa diğer misafirlerinde sinir katsayıları artar.”

K18: “Kesinlikle önemlidir çünkü kimse sürekli sorun çıkararak yüzü beş karış ve memnuniyetsiz, her şeye muhalefet yapan misafirlerle bir turu gerçekleştirmek istemez.”

K31: “Çok önemlidir. Turun sonuna kadar ufak tefek aksilikler elbet olacaktır fakat genel itibarıyla uyumun sağlanması önemlidir. Sorunlu ve sıkıntılı bir grupla geziyi tamamlamak zordur. Rehber çözüm odaklı yaklaştığı takdirde uyumu yakalayacaktır.”

K33: “Kesinlikle çok önemli. Aksi takdirde grup içerisinde meydana gelecek hoşnutsuzluklar, memnuniyetsizlikler rehberinde enerjisini düşürecektir.”

K38: “Kesinlikle önemlidir bir kişi bile uyumsuz tavırlar sergiliyorsa bu öncelikle rehberin motivasyonunu düşürüyor. Ayrıca sürü psikolojisi ile diğer misafirlerde aykırı hareketler sergileyen misafirin fikrine ve tavrına eşlik edebiliyor. Bazı durumlarda birbiri ile anlaşamadıkları için aynı yerde yemek yemek istemiyorlar. Bu durum da zaten önceden ayarlanmış olan yemek yerlerini, acentayı ve rehberi sıkıntıya sokabiliyor.”

K47: “Bu çatışmanın ve grupta aykırılığın olmadığını gösterir”

K50: “Grup içinde gruplaşma var ise ve diğer gruplarla turun gidişatına göre beklentiler bir grup için olumlu diğeri için olumsuz sonuçlar doğuruyor ise turun başarılı olması beklenemez.”

K53: “Uyum grup içerisinde anlayış ve pozitif etki sağlar.”

“**Gruba olan etkisi**” kategorisinde 6 kod ve 5 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin turun başarılı bir şekilde sonlanmasında grup uyumun önemini; “grubun uyumsuzluğu, grup içi motivasyonu azaltır”, “grubun hareket kabiliyetini etki eder”, “turun grup ile yönetilmesini sağlar”, “bir arada hareket edilmesini sağlar” ve “grubun motivasyonunu yükseltir” olarak tanımladıkları görülmektedir. Örnek ifadeler aşağıda verilmektedir:

K1: “..turun grup ile beraber yönetilmesini sağlayacaktır.”

K22: “Grup uyumlu olunca herkesin motivasyonu yüksek olur.”

K34: “Bir arada hareket ederler ve benzer şeylere tepki göstermeleri gibi.”

K37: “..grup içi motivasyonu azaltır.”

K40: “..uyum sağlanamadığı zaman ya da uyumsuzluklar başladığı zaman hem grubumun hem de benim motivasyonum düşüyor.”

K43: “..uyumsuz grup ile hareket kabiliyetini kaybedersin.”

Şekil 5’te turist rehberlerinin bir turun başarısında grup uyumunun önemine yönelik tanımlarına ilişkin bulgularda en çok vurgulanan ifadeler şu şekilde görülmektedir;



Şekil 5. Bir Turun Başarısında Grup Uyumunun Öneme İlişkin Bulguların Kelime Bulutu

4.5. Turist rehberlerinin grup uyumunu nasıl sağladıklarına ilişkin bulgular

Çizelge 5’te turist rehberlerin grup uyumunu nasıl sağladıklarına ilişkin bulgulara yer verilmektedir. Ayrıca ilgili tanımlamalar çerçevesinde yer alan temalar ve bu doğrultuda oluşturulan kategoriler, kod sayıları ve yüzdeler dağılımları bulunmaktadır. Turist rehberlerinin grup uyumunu nasıl sağladıklarına yönelik ifadelerinde toplam 117 kod tespit edilmiş ve bu kodlar anlam ve içerik açısından incelenerek belirli temalar altında toplanmıştır. Bu doğrultuda 85 temaya ulaşılmış ve ilgili temalar benzer özellikleri açısından 13 farklı kategoriye ayrılmıştır. Bu kategoriler; “Liderlik özelliklerine sahip olmak”, “Bilgi vermek”, “Ortak etkinlik düzenlemek”, “Tanışma ortamı sağlamak”, “Sohbet ortamı sağlamak”, “Grubu tanımaya çalışmak”, “Çatışmayı yönetmek”, “Özel ilgi göstermek”, “Grup içi paylaşımı teşvik etmek”, “Katılımcılara mikrofon uzatmak”, “Güçlü iletişim kurmak”, “Grubu motive etmek” ve “Grubun özelliklerini dikkate almak” olarak adlandırılmıştır.

Çizelge 5. Turist Rehberlerinin Grup Uyumunu Nasıl Sağladıklarına İlişkin Bulgular

Kategoriler	Temalar	Kod Sayısı	%
Liderlik Özelliklerine Sahip Olmak	Grup üzerinde otorite kurmak (K18) (K38) (K42) (K45)	4	19
	Herkese eşit mesafede davranmak (K21) (K59)	2	
	Güler yüzlü olmak (K14) (K62)	2	
	İyi niyetli olmak (K62)	1	
			16,23

Çizelge 5-devamı

	Empati yapmak (K18)	1		
	Pozitif olmak (K14)	1		
	Liderliği ortaya koymak (K55)	1		
	Herkese eşit mesafede, adil ve evrensel nezaket çerçevesinde davranmak (K14)	1		
	Tarafsız ve objektif davranmak (K47)	1		
	Görevlendirmeler vermek (K8)	1		
	Gruba sorumluluklar vermek (K43)	1		
	Kurallar koymak ve uygulanmasını sağlamak (K14)	1		
	Turist rehberi olarak önce, konulan kurallara uymak (K14)	1		
	Giriş ücretlerini önceden toplayarak vakit kayıplarını önlemeyi sağlamak (K13)	1		
	Bilgi Vermek	Uyarılar yapmak (K6) (K8) (K11) (K22) (K33) (K49)		
Program hakkında detaylı bilgilendirmeler yapmak (K13) (K15)		2		
Tur programının gerekliliklerini ve tur akışının nasıl olması gerektiğini açıklamak (K38) (K55)		2		
Uyum göstermenin gerekliliklerini anlatmak (K8)		1		
Misafirlere tur sırasındaki sorumluluklarını açıklamak (K15)		1		
İnanç, kültür ve sanat ile ilgili etkili anlatımlar yapmak (K36)		1		
İlgi çekici konular anlatmak (K52)		1		
Misafirleri uyum hakkında bilgilendirmek (K49)		1		
Hatırlatmalar yapmak (K32)		1		
Farkındalık oluşturmak (K10)		1		
Ortak Etkinlik Düzenlemek	Ortak paydada buluşturmaya çalışmak (K3) (K31) (K48) (K61)	4	16	13,67
	Ortak etkinliklerde herkesin katılımını sağlamak (K54) (K63)	2		
	Ortak grup faaliyeti organize etmek (K2)	1		
	Etkinliklerin birlikte yapılmasını sağlamak (K17)	1		
	Grubun tamamını kapsayan etkinlikler ve sürpriz aktiviteler gerçekleştirmek (K23)	1		
	Ortak keyif alınan aktivitelere daha fazla zaman ayırmak (K5)	1		
	Akşamları otelde canlı müzik, otel çevresinde yürüyüş yapma gibi ekstra etkinlikler gerçekleştirmek (K40)	1		
	Tur içerisinde çeşitli aktiviteler gerçekleştirmek (K1)	1		
	Yemek molalarında grubu bir arada oturtturarak herkesin kaynaşmasını ve uyumu yakalamasını sağlamak (K12)	1		
	Birlikte çay/kahve içmek (K29)	1		
	Birlikte eğlenceli akşam yemekleri yemek (K33)	1		
	Gruba bir şeyler ısmarlamak (K11)	1		
	Tanışma Ortamı Sağlamak	Tur katılımcılarının birbirini tanımasını sağlamak (K1) (K6) (K14) (K20) (K60)		
Ortak yönleri olan insanları tanıştırmak ve bir araya gelmelerini sağlamak (K28) (K40) (K48)		3		
İnsanları birbirleriyle tanıştırıcı etkinlikler yapmak (K25)		1		
Araç içi tanışma etkinlikleri yapmak (K63)		1		
Katılımcıların birbirini tanıması için fırsatlar yaratmak (K53)		1		
Tanışmak (K46)		1		

Çizelge 5-devamı

	İnsanların birbirini tanıyarak diyalog kurmasını sağlamak (K16)	1		
	Aktivitelerde birbirini tanımayan insanları eşleştirmek (K27)	1		
	Çay/kahve ikramlarıyla güzel bir tanışma ortamı sağlamak (K44)	1		
Sohbet Ortamı Sağlamak	Sohbet ortamı oluşturmak/yaratmak (K27) (K30) (K56)	3	9	7,69
	Sorular sorarak katılımı sağlamak (K35) (K37) (K50)	3		
	Herkesi sohbete dahil etmek (K41)	1		
	Mola yerlerinde insanları bir araya getirerek diyalogların güçlenmesini sağlamak (K50)	1		
	Araç içerisinde samimi bir sohbet ortamı yaratmak (K50)	1		
Grubu Tanımaya Çalışmak	Grubu analiz etmek (K9) (K20) (K29)	3	8	6,83
	Ortak paydaları bulmaya çalışmak (K9) (K29) (K54)	3		
	Grubu sürekli gözlem halinde olup olumsuz durumlara karşı önlem almak (K56)	1		
	Tur katılımcılarını gözlemlemek (K4)	1		
Çatışmayı Yönetmek	Misafirler arası çatışmaları uygun yolla sakinleştirmek (K14)	1	6	5,13
	Çatışmaya sebebiyet verebilecek durumları minimize etmeye çalışmak (K52)	1		
	Sakinleştirmek (K8)	1		
	İyi niyetli olmaya teşvik etmek (K62)	1		
	İkna etmeye çalışmak (K8)	1		
	Küçük cezalar vermek (K11)	1		
Özel İlgı Göstermek	İnsanlara tek tek ilgi göstermek (K16) (K28)	2	6	5,13
	Uyum sorunu yaşayan kişilerle özel olarak ilgilenmek ve beklentilerini anlamak (K2)	1		
	Kişilere özel ilgi göstermek (K8)	1		
	Sorun çıkartabilecek misafirlere yakın ilgi göstermek (K28)	1		
	Tek seyahat eden bireylerin grupla entegrasyonunu sağlamak (K2)	1		
Grup içi paylaşımı teşvik etmek	Grup içi yardımlaşmayı ve paylaşımı desteklemek (K14) (K16)	2	5	4,28
	Paylaşımında bulunmak (K46)	1		
	İnsanların birbiriyle paylaşımında bulunmasını sağlamak (K16)	1		
	Grup fotoğrafları çekmek ve grup ile paylaşmak (K58)	1		
Katılımcılara mikrofon uzatmak	Katılımcıların mikrofondaki kendini tanıtmalarını sağlamak (K19) (K27) (K40)	2	5	4,28
	Katılımcıların mikrofondaki tur içi beklentilerini anlatmasını sağlamak (K19)	1		
	Katılımcıların grup ile paylaşmak istediği yetenekleri veya fikirleri hakkında mikrofondaki konuşmasını sağlamak (K58)	1		
	Herkesi mikrofon uzatmak (K12)	1		
Güçlü iletişim kurmak	Misafirlerin sorularını sade bir dille cevaplamak (K13)	1	5	4,28
	Ortak olmayan yönleri dile getirmekten sakınmak (K39)	1		
	WhatsApp grubu kurmak (K12)	1		
	Espriler yapmak (K8)	1		
	Şakalar yapmak (K20)	1		

Çizelge 5-devamı

Grubu motive etmek	Motivasyon sözcükleri kullanmak (K24)	1	4	3,42
	Gruba pozitif motivasyon vermek (K34)	1		
	Olumlamalar yapmak (K7)	1		
	Olumsuz durumlarda yaşanan olaya uygun hikayeler anlatmak (K42)	1		
Grubun özelliklerini dikkate almak	Grubun özelliğine göre müzik açmak veya anlatımlar yapmak (K21)	1	3	2,57
	Grubun özelliklerine göre hareket etmek (K57)	1		
	Misafirlerin memleketlerine özgü şeylerden bahsetmek ve onlarla ilgili sorular sormak (K26)	1		
TOPLAM		117		100

En çok ifadenin bulunduğu “**Liderlik özelliklerine sahip olmak**” kategorisinde 19 kod ve 14 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalar; “grup üzerinde otorite kurmak”, “herkese eşit mesafede davranmak”, “güler yüzlü olmak”, “iyi niyetli olmak”, “empati yapmak”, “pozitif olmak”, “liderliği ortaya koymak”, “herkese eşit mesafede, adil ve evrensel nezaket çerçevesinde davranmak”, “tarafsız ve objektif davranmak”, “görevlendirmeler vermek”, “gruba sorumluluklar vermek”, “kurallar koymak ve uygulanmasını sağlamak”, “turist rehberi olarak önce, konulan kurallara uymak” ve “giriş ücretlerini önceden toplayarak vakit kayıplarını önlemeyi sağlamak” olarak adlandırılmıştır. Bu kategoriye yönelik katılımcıların ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır.

K8: “..görevlendirmeler verilebilir.”

K13: “..gerektiğinde giriş ücretlerini önceden toplayarak kapıda zaman kaybetmeyi engeller ve daha rahat gezilmesini sağlarım.”

K14: “Herkes eşit mesafede, adil ve evrensel nezaket çerçevesinde davranırım. Tur programı akışı ile ilgili kurallar koyar bu kuralların açık seçik anlaşılır olmasına ve uygulanmasına özen gösteririm. Kendim de harfiyen bunlara uyarım.”

K18: “Tur rehberi sürpriz olumsuzluklar karşısında hava yol trafik muhalefeti, arıza vb. gibi durumlarda en mantıklı kararı alır ve tercihi misafirlere bırakmadan münasip bir lisan ile mantık ve empati katarak kararının gerekçelerini açıklar, tartışmaya açmaz ve uygulama inisiyatifini gösterir aksi takdirde gurup içi çatışma doğar.”

K21: “..herkese eşit mesafede davranmalı.”

K38: “..etkinlikten ziyade burada yetkinim bende olduğunu ve turu benim yönettiğimi ifade eden cümleler ile kendimi açıklıyorum.”

K42: “Öncelikle kendi otoritemi sağlarım.”

K47: “Genel konuşmak, kişiyi hedef almamak, kişisel ayrıntılara hassas konulara (politika, din vs. girmemek) mesafeli davranmak.”

K55: “Liderlik rehberde olduğunda ve tur içeriği tam olarak anlatıldığında grup uyumu sağlanabilir.”

K59: “Herkesine eşit mesafede dururum.”

K62: “Grup turlarını en az 10 yıldır yapmıyorum fakat öncesinde herkese güler yüz gösterip iyi niyetimi belli ederek onları iyi niyetli olmaya teşvik ederdim.”

“**Bilgi vermek**” kategorisinde 17 kod ve 10 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu nasıl sağladıklarını; “Uyarılar yapmak”, “program hakkında detaylı bilgilendirmeler yapmak”, “tur programının gerekliliklerini ve tur akışının nasıl olması gerektiğini açıklamak”, “uyum göstermenin gerekliliklerini anlatmak”, “misafirlere tur sırasındaki sorumluluklarını açıklamak”, “inanç, kültür ve sanat ile ilgili etkili anlatımlar yapmak”, “ilgi çekici konular anlatmak”, “misafirleri uyum hakkında bilgilendirmek”, “hatırlatmalar yapmak” ve “farkındalık oluşturmak” olarak tanımladıkları görülmektedir. Örnek ifadeler aşağıda yer almaktadır:

K6: “Kimseyi rencide etmeden uyarılarımı yaparım kalabalık içinde bir sorun halinde. Bir sorun veya soru olduğunda bekleyin herkese bir anlatırım gibi topluluğa hitap etmeyi denerim.”

K8: “..uyum göstermenin gereklilikleri anlatılır.”

K10: “Farkındalık oluşturarak bu uyumu daha iyi hale getiririm.”

K11: “Gruba uyum sağlamayanları önce ikaz ederim.”

K13: “Turu ilk aldığımda program akışını, gezilecek yerleri, varsa ücretli yerleri söyler, gerektiğinde giriş ücretlerini önceden toplayarak kapıda zaman kaybetmeyi engeller ve daha rahat gezilmesini sağlarım. Kafalardaki her soru duru bir biçimde yanıtlanırsa uyum da beraberinde gelir.”

K15: “Grup uyumunu sağlamak için elbette çaba sarf ederim. Bu tarz her turda farklılık gösterebilir. Ancak en çok kendimi ve turu tanıtırken mümkün olduğunca

açıklayıcı ve net konuşarak insanların ilgili turun içerisinde; benim onların işlerini kolaylaştıran, yardımcı olan ve bilgi veren kimse olduğumu, kendi sorumluluklarını öğrenerek başlarlar. Bu sayede de uyumu büyük ölçüde yakalayarak başlarız.”

K22: *“Grup uyumu için grubu ilk aldığımda gerekli uyarıları yaparım.”*

K33: *“..geç kalma , gürültü yapma vb nedenlerle grupta olumsuz hava yaratan misafirlere kibar ama ciddi bir tavırla uyararak sorunları ortaya çıkmadan önlemeye çalışırım.”*

K36: *“İnanç, kültür ve sanatın birleştirici yanlarına yönelerek.”*

K38: *“..eğer grubun dinamiğini bozmadan kendi içinde aykırılık yapan misafirlere varsa bunu bir karakter özelliği olarak değerlendirip hiç bir şey yapmadan kararlarına saygı duyuyorum. Fakat bu aykırılık grup dinamiğini bozacak hale gelirse tur programı ve gerekliliklerini anlatan, akışın nasıl olması gerektiğini anlatan bir konuşma yapıyorum.”*

K49: *“Gerekli uyarıları en kibar şekilde yaparak ve misafiri incitmeden uyum hakkında bilgilendirerek.”*

K52: *“..algı yönetimi ile ilgilerini çekecek konulara doğru akış sağlarım.”*

K55: *“..tur içeriği tam olarak anlatıldığında grup uyumu sağlanabilir.”*

“Ortak etkinlik düzenlemek” kategorisinde 16 kod ve 12 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu nasıl sağladıklarını; *“ortak paydada buluşturmaya çalışmak”, “ortak etkinliklerde herkesin katılımını sağlamak”, “ortak grup faaliyeti organize etmek”, “etkinliklerin birlikte yapılmasını sağlamak”, “grubun tamamını kapsayan etkinlikler ve sürpriz aktiviteler gerçekleştirmek”, “ortak keyif alınan aktivitelere daha fazla zaman ayırmak”, “akşamları otelde canlı müzik, otel çevresinde yürüyüş yapma gibi ekstra etkinlikler gerçekleştirmek”, “tur içerisinde çeşitli aktiviteler gerçekleştirmek”, “yemek molalarında grubu bir arada oturarak herkesin kaynaşmasını ve uyumu yakalamasını sağlamak”, “birlikte çay/kahve içmek”, “birlikte eğlenceli akşam yemekleri yemek”* ve *“gruba bir şeyler ısmarlamak”* olarak tanımladıkları görülmektedir. Bu kategoriye yönelik katılımcıların ifadelerinden örnekler şu şekildedir:

K1: *“..tur içerisinde çeşitli aktiviteler ile bu uyumun sağlanması mümkün oluyor.”*

K2: “..ortak grup faaliyeti organize etmek (yemekten sonra barda buluşmak gibi ya da bir sosyal faaliyete gitmeyi organize edip gruba sunmak gibi) ilk akla gelen yöntemler.”

K5: “Misafirlerin ortak olarak keyif aldıkları aktivitelere daha fazla zaman ayırmaya gayret ederim.”

K11: “..gruba bir şeyler ısmarlamak gibi.”

K12: “..yemek molalarında büyük masalarda grubu bir arada oturtarak herkesin kaynaşmasını ve uyum yakalamasını sağlarım.”

K17: “..ne yapıyorsa beraber yapmaya özen göstermek gerekir.”

K23: “Grubun tamamını veya çoğunluğunu kapsayan etkinlikler ile sürpriz aktiviteler.”

K29: “Grubu aldığım gibi tura başlamak yerine kahve veya çay içmeye oturarak grubumu tanımaya çalışırım. Bu doğruda farklılıklardan doğan ortak bir nokta bulmaya ve bu açıdan ilerlemeye çalışırım.”

K31: “Uyumu sağlayıp ortak noktalarda buluşabilmeyi daima hedeflerim. Mesela kültürel ya da inanç yönünden farklı beklentileri olan gruplarda orta yollu çözümlerle herkesi mutlu etmeye çalışırım. Bireyselleştirmeye gitmeden orta yollu çözümler üretirim. Hatta bir Karadeniz turunda aşırı dindar bir grupla alkolik bir grubu bir araya getirip güzel dostluklar kurdurduğum olmuştu. Herkes çok memnundu çünkü kimse kimseyi yargılamadan herkesin beklentileri doğrultusunda ılımlı bir ortam yarattım. Turun sonunda camiden çıkmayan ve alkolsüz masadan kalkmayan insanlar sarılarak birbirinden ayrıldılar. Bunun gibi yüzlerce örnek sayabilirim. Rehber yeter ki istesin grup uyumunu yaratmak çok zor değil.”

K33: “Paket turlarda eğlenceli akşam yemekleri önemli bir fırsattır, grubun kaynaşmasını hızlandırır.”

K40: “..akşamları otellerde (imkan olduğu kadar) canlı müzik, otel çevresinde yürüyüş vs. gibi etkinlikler ile misafirlerin birbirine uyum sağlamasına yardımcı olurum.”

K54: “Grupta uyumu sağlamak için yemek ya da tekne gezisi gibi ortak yapılan etkinlikler de herkesin katılımını sağlamak.”

K61: *“..grup uyumu sağlamak zorunda kaldığımda insanları bir ortak noktada buluşturmaya çalışıyorum. Sevinçlerimizi, üzüntülerimizi ve kızgınlıklarımızı bu ortak noktada paylaşmaya çalışıyorum. Bazen başarılı oluyor bazen de olmuyor. Olmadığı zaman da çok fazla uğraşmıyorum ve akışına bırakıyorum.”*

“Tanışma ortamı sağlamak” kategorisinde 15 kod ve 9 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu nasıl sağladıklarını; *“tur katılımcılarının birbirini tanımasını sağlamak”, “ortak yönleri olan insanları tanıştırmak ve bir araya gelmelerini sağlamak”, “insanları birbirleriyle tanıştırmak etkinlikler yapmak”, “araç içi tanışma etkinlikleri yapmak”, “katılımcıların birbirini tanıması için fırsatlar yaratmak”, “tanışmak”, “insanların birbirini tanıyarak diyalog kurmasını sağlamak”, “aktivitelerde birbirini tanımayan insanları eşleştirmek”* ve *“çay/kahve ikramlarıyla güzel bir tanışma ortamı sağlamak”* olarak tanımladıkları görülmektedir. Bu kategoriye yönelik katılımcıların ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır.

K1: *“Genelde öncelikle grubumun birbirini tanımasını sağlarım.”*

K6: *“İnsanları birbiriyle tanıştırdım öncelikle.”*

K14: *“..kendilerini bana ve diğerlerine tanıtmaya fırsatı veririm. Ben de kendimi tanıtırım.”*

K16: *“..onların birbirini tanıyarak diyalog kurmasına paylaşımda bulunmasına çalışırım.”*

K20: *“Onların birbirlerini tanımalarını sağlarım.”*

K25: *“Grup eğer birbirini tanıyorsa herkesi birbiri ile tanıştırmak için etkinlikler yaparım.”*

K27: *“..aktivite var ise tanımadığı insanlarla esleme yapılabilir.”*

K28: *“Grup uyumunu sağlamak için ortak yönleri olan insanları tanıştırmaya ve daha bir araya gelmelerine çalışırım.”*

K40: *“..misafirleri teker teker mikrofona davet edip kendilerini tanıtmalarını ve kendilerinden bahsetmelerini isterim. Böylelikle yakın meslek grubu veya farklı bir ortak özelliği olan misafirlerimin birbirleri ile kaynaşmasını sağlamış olurum.”*

K44: *“Tur baslarında uygun bir yere toplanıp çay kahve ikram edip güzel bir tanışmayla başlamaya çalışırım.”*

K48: *“..ortak konu bulup kişileri yan yana getirmekle.”*

K53: *“Birbirlerini tanımaları için fırsatlar yaratırım.”*

K63: *“İlk önce araç işi tanışma etkinliği insanların birbirleri hakkında fikir sahibi olmalarını sağlarım.”*

“Sohbet ortamı sağlamak” kategorisinde 9 kod ve 5 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu nasıl sağladıklarını; *“sohbet ortamı oluşturmak/yaratmak”, “sorular sorarak katılımı sağlamak”, “herkesi sohbete dahil etmek”, “mola yerlerinde insanları bir araya getirerek diyalogların güçlenmesini sağlamak”* ve *“araç içerisinde samimi bir sohbet ortamı yaratmak”* olarak tanımladıkları görülmektedir. Örnek ifadeler aşağıda verilmektedir:

K30: *“Birbirlerini tanımaları için sohbet ortamları yaratırım, kaynaşmalarını sağlamaya çalışırım.”*

K35: *“..sorular sorarak herkesin katılımını sağlarım”*

K37: *“..bol bol soru sorup katılım sağlamaya çalışırım.”*

K41: *“Herkesi sohbete dahil etmek grup uyumu oluşturur.”*

K50: *“Mola yerlerinde insanları bir araya getirerek diyalogları güçlendiririm. Araç içinde samimi bir ortam sağlarım. Anlat dinlesinden ziyade soru cevap şeklinde misafirlerimi tura dahil ederim.”*

K56: *“..grubun sahip olduğu ortak çevreyle ilgili konular hakkında sohbet ortamı yaratmaya çalışırım.”*

“Grubu tanımaya çalışmak” kategorisinde 8 kod ve 4 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu nasıl sağladıklarını; *“Grubu analiz etmek”, “Ortak paydaları bulmaya çalışmak”, “Grubu sürekli gözlem halinde olup olumsuz durumlara karşı önlem almak”* ve *“Tur katılımcılarını gözlemlemek”* olarak tanımladıkları görülmektedir. Katılımcıların ifadelerinden örnekler şu şekildedir:

K4: *“Grup ile hareket ederken bireyler iyi gözlenmelidir.”*

K9: “Grup uyumu için öncelikle grubu analiz eder ve ortak paydalarını bulmaya çalışırım çok farklı zevkleri varsa ortak bir zaman ve işleyiş uygularım”

K29: “Grubu aldığım gibi tura başlamak yerine kahve veya çay içmeye oturarak grubumu tanımaya çalışırım. Bu doğruda farklılıklardan doğan ortak bir nokta bulmaya ve bu açıdan ilerlemeye çalışırım.”

K54: “..ortak payda bulmaya çalışırım.”

K56: “Bunun için ayrıca bir çaba harcamak yerine sürekli bir gözlem halinde olup olumsuz bir duruma karşı önlem almak şeklinde ilerlerim.”

“Çatışmayı yönetmek” kategorisinde 6 kod ve 6 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu nasıl sağladıklarını; “misafirler arası çatışmaları uygun yolla sakinleştirmek”, “çatışmaya sebebiyet verebilecek durumları minimize etmeye çalışmak”, “sakinleştirmek”, “iyi niyetli olmaya teşvik etmek”, “ikna etmeye çalışmak” ve “küçük cezalar vermek” olarak tanımladıkları görülmektedir. Örnek ifadeler aşağıda yer almaktadır:

K8: “ikna çabaları sarf edilebilir.”

K11: “Gruba uyum sağlamayanları önce ikaz ederim. Tekrarında ufak cezalar veririm.”

K14: “..misafirler arasında çatışma olursa uygun yolla tansiyonu düşürmeye çalışırım. Daima pozitif olmaya gayret gösteririm.”

K52: “Herhangi bir çatışmaya yol açabilecek her türlü durumu minimize etmeye çalışırım ve gruba algı yönetimi ile ilgilerini çekecek konulara doğru akış sağlarım.”

K62: “..herkese güler yüz gösterip iyi niyetimi belli ederek onları iyi niyetli olmaya teşvik ederdim.”

“Özel ilgi göstermek” kategorisinde 6 kod ve 5 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumu nasıl sağladıklarını; “insanlara tek tek ilgi göstermek”, “uyum sorunu yaşayan kişilerle özel olarak ilgilenmek ve beklentilerini anlamak”, “kişilere özel ilgi göstermek”, “sorun çıkartabilecek misafirlere yakın ilgi göstermek” ve “tek seyahat eden bireylerin grupta entegrasyonunu sağlamak” olarak belirlenmiştir. Örnek ifadeler şu şekildedir:

K2: *“..kendiliğinden uyumlu gruplar olsa da katalizörlük daima tur liderinin önemli sorumluluğudur, uyum sorunu yaşayan bireylerle özelde ilgilenmek ve beklentilerini tam olarak anlamak, buna göre strateji belirlemek. Özellikle tek seyahat eden bireylerin grupla entegrasyonu için ekstra çaba göstermek.”*

K8: *“..gerekirse kişilere özel ilgi gösterilir.”*

K16: *“İnsanlara tek tek ilgi gösteremeye ve onların birbirini tanıyarak diyalog kurmasına paylaşımda bulunmasına çalışırım.”*

K28: *“..sorun yaratacağından şüpheli olanlara yakın ilgi gösterip şikayet etmelerini önlemeye çalışırım. Rehber ilgisiz olursa daha çok sorun çıkarırlar ama çok da ilgilenirsen bu sefer beklentileri ve egoları yükselir, ayarını bulmak da fayda var. Eğer bunlar da işe yaramaz ise grubun kalanına daha çok yönelip, sorun çıkaranların azınlıkta olmasını sağlamaya çalışırım.”*

“Grup içi paylaşımı teşvik etmek” kategorisinde 5 kod ve 4 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalar; *“grup içi yardımlaşmayı ve paylaşımı desteklemek”, “paylaşımda bulunmak”, “insanların birbiriyle paylaşımda bulunmasını sağlamak”* ve *“grup fotoğrafları çekmek ve grup ile paylaşmak”* olarak belirlenmiştir. Bu kategoriye yönelik örnek ifadeler aşağıda yer almaktadır:

K14: *“..grup içi yardımlaşma ve paylaşımı desteklerim.”*

K16: *“..onların birbirini tanıyarak diyalog kurmasına paylaşımda bulunmasına çalışırım.”*

K46: *“..paylaşmak.”*

K58: *“Beraber güzel noktalarda grup fotoğrafı çektirmek, grup ile paylaşmak.”*

“Katılımcılara mikrofon uzatmak” kategorisinde 5 kod ve 4 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda; *“katılımcıların mikrofondaki kendini tanıtmalarını sağlamak”, “katılımcıların mikrofondaki tur için beklentilerini anlatmasını sağlamak”, “katılımcıların grup ile paylaşmak istediği yetenekleri veya fikirleri hakkında mikrofondaki konuşmasını sağlamak”* ve *“herkese mikrofon uzatmak”* olarak tanımladıkları görülmektedir. Örnek ifadeler şu şekildedir:

K12: *“Herkes mikrofon vererek.”*

K19: “Genelde mikrofonda kendini tanıtmaya ve tur için beklentilerini anlattırmaya çalışıyorum.”

K27: “Uzun turlarda genelde rehberler insanların kendilerini tanıtmalarını hangi işle uğraştıklarını anlatmalarını istiyorlar mikrofonda.”

K40: “Grup uyumunu sağlamak için özellikle uzun turlarda (4-5-6 gece konaklamalı) misafirleri teker teker mikrofonta davet edip kendilerini tanıtmalarını ve kendilerinden bahsetmelerini isterim. Böylelikle yakın meslek grubu veya farklı bir ortak özelliği olan misafirlerimin birbirleri ile kaynaşmasını sağlamış olurum.”

K58: “..grup ile paylaşmak istedikleri bir yetenek ya da fikirleri varsa mikrofon ile konuşturmak.”

“**Güçlü iletişim kurmak**” kategorisinde 5 kod ve 5 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalar; “misafirlerin sorularını sade bir dille cevaplamak”, “ortak olmayan yönleri dile getirmekten sakınmak”, “whatsapp grubu kurmak”, “espriler yapmak” ve “şakalar yapmak” olarak belirlenmiştir. Bu kategoriye ilişkin örnek ifadeler aşağıda verilmiştir:

K8: “..espriler yapılır.”

K12: “..WhatsApp grubu kurarak.”

K13: “..kafalardaki her soru duru bir biçimde yanıtlanırsa uyum da beraberinde gelir.”

K20: “..şakalar anlatır, kaynaşım sağlarım.”

K39: “Ortak noktalarına odaklanmak yerine tam tersi, ortak olmadıkları yönleri dile getirmekten sakınırım.”

“**Grubu motive etmek**” kategorisinde 4 kod ve 4 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalar; “motivasyon sözcükleri kullanmak”, “gruba pozitif motivasyon vermek”, “olumlamalar yapmak” ve “olumsuz durumlarda yaşanan olaya uygun hikayeler anlatmak” olarak belirlenmiştir. Örnekler aşağıda yer almaktadır:

K7: “Olumlamalar ile.”

K24: “Motivasyon sözcükleri ile uyumu sağlamaya çalışıyorum”

K34: “Grup olarak pozitif motivasyon vermeye çalışırım.”

K42: “Grubun huzurunun bozulacağını anladığım an yaşanan olaya uygun hikayeler anlatırım. İlgilerini üzerime çekerim.”

“Grubun özelliklerini dikkate almak” kategorisinde 3 kod ve 3 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalar; “grubun özelliğine göre müzik açmak veya anlatımlar yapmak”, “grubun özelliklerine göre hareket etmek” ve “misafirlerin memleketlerine özgü şeylerden bahsetmek ve onlarla ilgili sorular sormak” olarak belirlenmiştir. Bu kategoriye ilişkin ifadelerden örnekler aşağıda verilmektedir:

K21: “Herkesi memnun etmek imkânsız rehber grubun dinamiklerini iyi sezip onlara göre müzik açmalı veya anlatımlar yapmalı.”

K26: “..en basit strateji misafir grubunuzdaki insanların memleketlerine özgü şeylerden bahsetmek, onlarla ilgili sorular sormaktır. Böylece misafirler size daha kolay ısınacak ve güveneceklerdir.”

K57: “Turun ilk günü ya da ilk saatleri hemen anlayamayabiliyor. Grubun tepkilerine göre uyum yakalamaya serbest zamanları ona uygun vermeye çalışırım. İlgi alanına göre zaman planlamamı esnetebilirim. Daha kültürel gezi yapmak isteyen gruba ekstra yerler ilave ederim vb.”

Şekil 6’da turist rehberlerinin grup uyumunu nasıl sağladıklarına yönelik tanımlarındaki bulgularda en çok vurgulanan ifadeler şu şekilde görülmektedir;



Şekil 6. Turist Rehberlerinin Grup Uyumunu Nasıl Sağladıklarına İlişkin Bulguların Kelime Bulutu

4.6. Grup Uyumunu Sağlamayı Zorlaştıran Etkenlere İlişkin Bulgular

Çizelge 6’da grup uyumunu zorlaştıran etkenlere ilişkin bulgulara yer verilmektedir. Ayrıca ilgili tanımlamalar çerçevesinde yer alan temalar ve bu doğrultuda oluşturulan kategoriler, kod sayıları ve yüzdelik dağılımları bulunmaktadır. Turist rehberlerinin grup uyumunu zorlaştıran etkenlere yönelik yapmış oldukları tanımlamalarda toplam 128 kod tespit edilmiş ve bu kodlar anlam ve içerik açısından incelenerek belirli temalar altında toplanmıştır. Bu doğrultuda 78 temaya ulaşılmış ve ilgili temalar benzer özellikleri açısından 10 farklı kategoriye ayrılmıştır. Bu kategoriler; “farklılıklardan kaynaklanan etkenler”, “Bireylerin özelliklerinden kaynaklanan etkenler”, “bireylerin farklı istek ve beklentilerinden kaynaklanan etkenler”, “operasyonel eksikliklerden kaynaklanan etkenler”, “deneyim eksikliğinden kaynaklanan etkenler”, “dakik olmamaktan kaynaklanan etkenler”, “çatışmalardan kaynaklanan etkenler”, “gruplaşmadan kaynaklanan etkenler”, “Turist rehberinden kaynaklanan etkenler” ve “diğer etkenler” olarak adlandırılmıştır.

Çizelge 6. Grup Uyumunu Sağlamayı Zorlaştıran Etkenlere İlişkin Bulgular

Kategori	Temalar	Kod Sayısı	%	
Farklılıklardan Kaynaklanan Etkenler	Yaş farklılıkları (K9) (K15) (K20) (K21) (K35) (K37) (K51) (K60)	8	42	33,07
	Kültür ve alt kültür farklılıkları (K3) (K5) (K14) (K20) (K29) (K54)	6		
	Farklı ilgi alanları (K3) (K5) (K9) (K18) (K44)	5		
	Karaktere farklılıkları (K14) (K21) (K49) (K63)	4		
	İnanç farklılıkları (K6) (K7) (K54)	3		
	Farklı bakış açıları (K29) (K56)	2		
	Milliyet farklılıkları (K7) (K20)	2		
	Eğitim seviyesindeki farklılıklar (K15) (K27)	2		
	Kültür seviyesindeki farklılıklar (K15) (K51)	2		
	Ekonomik düzey farklılıkları (K15) (K54)	2		
	Dil farklılıkları (K7)	1		
	Coğrafi farklılıklar (K26)	1		
	Homojen olmayan gruplar (K7)	1		
	Bölge/Ülke farklılıkları (K11)	1		
	Siyasi görüş farklılıkları (K2)	1		
	Sosyal statü farklılıkları (K35)	1		
Bireylerin Özelliklerinden Kaynaklanan Etkenler	Bencil insanlar/davranışlar (K25) (K30) (K39) (K50) (K56)	5	31	21,40
	Egolu insanlar (K19) (K43) (K45)	3		
	Kişilik bozukluğu olan insanlar (K46) (K62)	2		
	Negatif insanlar (K28) (K34)	2		
	Huzursuz insanlar (K2) (K43)	2		
	Mutsuz insanlar (K2) (K34)	2		
	Memnuniyetsiz insanlar (K40) (K53)	2		
	Yaşlı insanlar (K8) (K60)	2		
	Aşırı partizan insanlar (K31)	1		
	Aşırı dindar insanlar (K31)	1		

Çizelge 6-devamı

	Alkol düşkünlü/karşıtı insanlar (K31)	1		
	Aksi insanlar (K23)	1		
	Sosyalleşme yeteneği olmayan insanlar (K50)	1		
	Fiziksel problemi olan insanlar (K4)	1		
	Psikolojik problemleri olan insanlar (K4)	1		
	Çocuklu misafirler (K57)	1		
	Grup ahengini bozan insanlar (K16)	1		
	Kurallara uymayan insanlar (K33)	1		
	Dinlemeyi bilmeyen insanlar (K13)	1		
Bireylerin Farklı İstek ve Beklentilerinden Kaynaklanan Etkenler	İnsanların münferit tatilde gibi davranmaları (K9) (K12) (K32) (K55) (K57)	5	16	12,59
	Kişisel istekler (K19) (K23)	2		
	Kişisel beklentiler (K58) (K62)	2		
	Program dışında hareket etme isteği (K13) (K38)	2		
	İnsanların her şeyi istemesi (K10)	1		
	İnsanların bireysel olarak fotoğraf çekilmek istemesi (K24)	1		
	İnsanların sadece kendi isteklerine odaklanmaları (K32)	1		
	Farklı yerler görmek isteyen insanlar (K22)	1		
	Satın almış olduğu programı incelememiş olup başka taleplerle turun akışını sürekli sekteye uğratma gayretinde olan insanlar (K2)	1		
Operasyonel Eksikliklerden Kaynaklanan Etkenler	Operasyonel eksiklikler (K38) (K63)	2	13	10,23
	Misafirlerin tur programı hakkında yeterince bilgilendirilmemesi (K13)	1		
	Tur satışında yanlış yönlendirmelerin yapılması (K13)	1		
	Acentanın kalitesi (K44)	1		
	Satılan tur ile alıcıya sunulan hizmetin aynı olmaması (K52)	1		
	Milliyet ayrımı gözetilmeden grupların oluşturulması (K57)	1		
	Kötü araç (K59)	1		
	Araçta yaşanan teknik aksaklıklar (K61)	1		
	Kötü hotel (K59)	1		
	Yanlış bilgilendirme (K59)	1		
	Tur detaylarının bilinmemesi (K8)	1		
	Programda yaşanan aksaklıkları (K16)	1		
	Deneyim Eksikliğinden Kaynaklanan Etkenler	Daha önce tura katılmamış insanlar (K27)		
Tur kültürü olmayan insanlar (K54)		1		
Gezme kültürü olmayan insanlar (K55)		1		
Seyahat kültürü olmayan uyumsuz insanlar (K14)		1		
Grupla seyahat etme alışkanlığı olmayan insanlar (K30)		1		
Kendi başına hareket etme isteği (K18)		1		
İnsanların grubun bir parçası olmakta zorlanması (K14)		1		
Dakik Olmaktan Kaynaklanan Etkenler	İnsanların verilen zamanlara uymaması (K1) (K13) (K47)	3	6	4,72
	Zamanlamaya dikkat etmeyen insanlar (K22)	1		
	Zamanında gruba katılmayan insanlar (K34)	1		
	Geç kalan insanlar (K33)	1		
Çatışmalardan Kaynaklanan Etkenler	Grup içi çatışmalar (K36) (K42)	2	4	3,14
	Grup içerisinde bireylerin birbirlerine üstünlük kurma çabasında olması (K36)	1		

Çizelge 6-devamı

	Birbirleriyle savaş durumunda olan ülke vatandaşlarının bir arada olması (K6)	1		
Gruplaşmadan kaynaklanan etkenler	Grup içi küçük grupların oluşması (K25)	1	2	1,57
	Birbirini tanıyan kişilerin kendi içinde gruplaşması (K38)	1		
Turist rehberinden kaynaklanan etkenler	Ayrıştırmacı öğeler (Siyaset/Milliyet/Irk/Din/Mezhep vb.) kullanımı (K17)	1	2	1,57
	Farklı etnik ve görüşlerin dile getirilmesi (K48)	1		
Diğer etkenler	Tur katılımcılarının birbirlerini hiç tanımaması (K11) (K38)	2	5	3,93
	Grup liderinin egosu (K50)	1		
	Mücbir sebepler (K16)	1		
	Paydaşlar arasında yaşanan tartışmalar (otel/rehber/acenta vb.) (K61)	1		
TOPLAM		127	100	

En çok ifadenin bulunduğu “**Farklılıklardan kaynaklanan etkenler**” kategorisinde 42 kod ve 16 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumunu hangi etkenlerin zorlaştırdığını; “yaş farklılıkları”, “kültür ve alt kültür farklılıkları”, “farklı ilgi alanları”, “karakter farklılıkları”, “inanç farklılıkları”, “farklı bakış açıları”, “milliyet farklılıkları”, “eğitim seviyesindeki farklılıklar”, “kültür seviyesindeki farklılıklar”, “ekonomik düzey farklılıkları”, “dil farklılıkları”, “coğrafi farklılıklar”, “homojen olmayan gruplar”, “bölge/ülke farklılıkları”, “siyasi görüş farklılıkları” ve “sosyal statü farklılıkları” olarak ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoriye yönelik turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K2: “Siyasi görüş farklılıklarının belirgin olduğu haller.”

K3: “Farklı kültür ve alt kültürden gelen katılımcılar.”

K5: “Farklı kültürel yapıdan gelen grup üyelerinin olması.”

K6: “..farklı dine bağlı insanlar.”

K7: “Din, dil, ırk farkı ve kültürel farkta zorluklar yaşatır.”

K9: “Ören yerlerinde ve durulan lokasyonlarda zevklere göre değişen geçirilmek istenen süre.”

K11: “Grubun farklı bölgelerden gelmesi.”

K15: “Eğitim ve kültür seviyesi en büyük zorluktur. Ardından ekonomik düzey ve büyük yaş farklılıkları doğrultusunda ilgi alanları farklılaşmaları gelmektedir”

K18: “Farklı ilgi alanları.”

K20: “.. farklı milliyetlerden oluşan gruplardaki farklı kültürel eğilimler.”

K21: “..çok farklı karaktere sahip misafirler.”

K26: “Zorlaştıran etkenler arasında farklı coğrafya ve kıta insanların bir arada hareket etme durumları olabiliyor.”

K27: “Cahil insanlar.”

K29: “..farklı bakış açıları.”

K35: “Sosyal statü farkı.”

K37: “Yaş grubu bazen zorlaştııyor.”

K49: “45 ayrı karakterle karşılaştığımızda doğaçlama yeteneğiniz ve ince bir otorite kurmanız aynı zamanda sakın kalabilmeniz zorlukları asmada en başarılı yöntemdir.”

K51: “Yaş aralıkları değişkenlik gösterdiği zaman beklentilerin farklı olması.”

K54: “..aralarında ciddi maddi farklar olan.”

K56: “..örneğin yemek konusunda yaşanacak fikir ayrılıkları.”

K63: “..farklı karakterlerde bir çok insan bir araç içerisinde her zaman aynı frekansı yakalayamayabilir.”

“**Bireylerin özelliklerinden kaynaklanan etkenler**” kategorisinde 31 kod ve 19 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumunu hangi etkenlerin zorlaştırdığını; “*bencil insanlar/davranışlar*”, “*egolu insanlar*”, “*kişilik bozukluğu olan insanlar*”, “*negatif insanlar*”, “*huzursuz insanlar*”, “*mutsuz insanlar*”, “*memnuniyetsiz insanlar*”, “*yaşlı insanlar*”, “*aşırı partizan insanlar*”, “*aşırı dindar insanlar*”, “*alkol düşkünlü/karşıtı insanlar*”, “*aksi insanlar*”, “*sosyalleşme yeteneği olmayan insanlar*”, “*fiziksel problemi olan insanlar*”, “*psikolojik problemleri olan insanlar*”, “*çocuklu misafirler*”, “*grup ahengini bozan insanlar*”, “*kurallara uymayan insanlar*” ve “*dinlemeyi bilmeyen insanlar*” olarak ifade etmişlerdir. İlgili örneklere aşağıda yer verilmiştir:

K2: “..bireysel istekleri kapris düzeyine ulaşp bu yüzden genelde mutsuz ve huzursuz olan bireylerin varlığı.”

K4: “Fiziksel ve psikolojik problemler.”

K8: “..yaşlı bireyler inatçı ve tatminden uzak olabiliyor, sağlık durumları turu zora sokabiliyor. Birçok şeye katılım gösteremedikleri için huzursuzluk yaratıyorlar.”

K13: “..rehber anlatım yaparken dinlemeyip sürekli anlatılanları tekrar tekrar sormak istemeleri, bunun da grupta iletişimi zayıflatması.”

K16: “..grup ahengini bozan grup üyeleri olursa sorun yaşanıyor.”

K19: “Çok fazla ego ve kişisel istek, grup uyumunu zorlaştırıyor.”

K23: “Grup içinde aksi diye tabir edilen birileri çıkabilir.”

K25: “..bir başka zorluk olarak grup içerisinde sadece onun istediğinin olmasını isteyen kişiler de olabiliyor.”

K28: “Mutlaka mutsuzlukla beslenen insanlar olabilir, ne yaparsanız yapın negatif insanlar. Onları grup da benimsemediği için ya yalnız kalıp daha çok mutsuz oluyor, ya da bakıyor ki yalnız kaldı daha yumuşuyor. Onları fazla şımartmadan ilgi gösterip kazanmaya çalışıyorum. Bu kişiler geri çekilse bile daha sonra sizi haksız yere şikâyet edebiliyor. O nedenle tur da olanları iyi not alıp acentaya durumu doğru açıklamak ve savunmak gerekiyor, zaten grubun geri kalanının yorumları ile doğru sonuca ulaşacaklardır.”

K31: “..bazen alkol karşıtı ya da aşırı alkol düşkünü olan misafirlerin zorlukları ile karşı karşıya kalıyoruz.”

K33: “Geç kalma, sık sık koltuğundan kalkma, maske takmama gibi kural ihlalleri.”

K34: “Negatif enerji”

K39: “Aykırı, ben merkezci kişilerin varlığı.”

K40: “Memnuniyetsizlik bana göre en büyük etkidir. Tur içerisinde yapılan aktivitelerden memnun olmayan turistler buraya neden geldik, boş bir yer programdan çıkarın burayı bence vs. gibi söylemlerde bulunarak uyum sağlamayı zorlaştırmaktadır.”

K43: “Huzursuz ve egolu kişiler ortamı gerer.”

K45: “Kişisel ego.”

K46: “Ruh hastaları ve kişilik bozukluğu.”

K50: “Sosyalleşme yeteneğinin insanlarda olmaması.”

K53: “Uyumsuz, proaktif ve memnuniyetsiz misafirlerin diğerlerini de etkilemesi ile uyumun zorlaşması”

K56: “..birkaç kişinin kendini ayrıcalıklı görmesi ve o şekilde hareket etmek istemesi gibi etkenler zorlaştırıyor.”

K57: “..çocuklu misafirlerin diğer misafirlere çıkardığı zorluklar.”

K60: “..yaşlı bir kısmı ise yavaş hareket ediyor gençler önden hızlı hızlı yürüyor bu geziyi olumsuz anlamda etkiliyor.”

K62: “Kişisel davranış bozuklukları.”

“Bireylerin farklı istek ve beklentilerinden kaynaklanan etkenler” kategorisinde 16 kod ve 11 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumunu hangi etkenlerin zorlaştırdığını; “insanların münferit tatilde gibi davranmaları”, kişisel istekler”, “kişisel beklentiler”, “program dışında hareket etme isteği”, “insanların her şeyi istemesi”, “insanların bireysel olarak fotoğraf çekilmek istemesi”, “insanların sadece kendi isteklerine odaklanmaları”, farklı yerler görmek isteyen insanlar”, ve “satın almış olduğu programı incelememiş olup başka taleplerle turun akışını sürekli sekteye uğratma gayretinde olan insanlar” olarak ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoriye yönelik turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K2: “..satın almış olduğu programı çok incelememiş olup başka taleplerle turun akışını sürekli sekteye uğratma gayretinde olan profiller. Ekstra tur satışı varsa ve bir grup bu turlara sürekli muhalif ise bu da önemli bir uyumsuzluğa alt yapı hazırlar.”

K9: “..ören yerlerinde ve durulan lokasyonlarda zevklere göre değişen geçirilmek istenen süre”

K10: “İnsanlar her şeyi istediği için çok zor hale gelebiliyor.”

K13: “..grup içinde gidilen yerde yaşayan bir arkadaşlarının veya oraya daha evvel giden arkadaşlarının "şuraya da mutlaka gidin" demeleri ve programda olmayan bu yere gitmek için ısrarcı olmaları.”

K19: “..kişisel istek, grup uyumunu zorlaştırıyor.”

K22: “..farklı yerler görmek isteyen insanlar.”

K23: “..kendi özel isteklerini grubun da yapması veya dayatması.”

K24: “Bireysel olarak fotoğraf çekilmek istemeleri”

K32: “İnsanların münferit tatilde gibi davranmaları, sadece kendi isteklerine odaklanmaları.”

K38: “..birbirini tanıyan üç beş kişi kendi içinde bir gruplaşma yapabiliyor. Bu da grup içinde grup oluşturuyor ve kendilerini çoğunluk sanıp akışında değişiklikler yapmak isteyebiliyor.”

K55: “..grup üyelerinin her istediklerini gruptan ayrılarak yapabileceğini düşünmesi sorun çıkarabiliyor.”

K57: “..turda bireysel hareket eden misafirler.”

K58: “Bireysel beklentiler.”

“Operasyonel eksikliklerden kaynaklanan etkenler” kategorisinde 13 kod ve 12 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumunu hangi etkenlerin zorlaştırdığını; “operasyonel eksiklikler”, “misafirlerin tur programı hakkında yeterince bilgilendirilmemesi”, “tur satışında yanlış yönlendirmelerin yapılması”, “acentanın kalitesi”, “satılan tur ile alıcıya sunulan hizmetin aynı olmaması”, milliyet ayrımı gözetilmeden grupların oluşturulması”, “kötü araç”, “araçta yaşanan teknik aksaklıklar”, “kötü hotel”, “yanlış bilgilendirme”, “tur detaylarının bilinmemesi” ve “programda yaşanan aksaklıklar” olarak ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoriye yönelik turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K8: “..aldıkları tur detaylarını bilmedikleri için biz sorunlarla uğraşyoruz.”

K13: “Acentanın tur programı hakkında misafirleri yeterince bilgilendirmemiş olması veya satış anında turda olmayan şeylerin var olarak gösterilmesi.”

K16: “*Ters giden force majeure tabir ettiğimiz doğal afet, hava durumu, grev, savaş vs. gibi durumlar olursa, programda aksamalar olursa.*”

K38: “*Benim karşılaştığım gruplarda grup uyumu sadece turda karşılaşılan operasyonel eksikliklerden bozuluyor. Zaten bir grup insan o tura programı bilerek katılıyor hepsi ne ile karşılaşacağını ve kaç kişi ile gezeceğini farkında o yüzden de çok uyumsuz grup ile karşılaşmıyorum.*”

K44: “*Acente etkisi çok önemli. İyi bir acente çoğunlukla uyumlu grup göstergesidir. Acente kalitesi düştükçe grup uyumu da düşer.*”

K52: “*En sık olan elbette satılan tur hizmetleri ile alıcıya sunulan hizmetin aynı olmaması eksik kalması durumunda. Örnek vermek gerekirse turunda 4 yıldızlı şehir merkezi otel denilirken düşük yıldızlı şehirden uzak otelde konaklattığınızda grubu olumlu tur ruhuna çekmek çok ta kolay olmaz.*”

K57: “*..acentelerin bazen ülke ayrımı gözetmeksizin Amerikalı, Hindistanlı, Arap vb. farklı kişileri aynı gruba alması.*”

K59: “*Kötü araç, kötü hotel ve yanlış bilgilendirme.*”

K61: “*..kullanılan araçta yaşanan teknik bir aksaklık.*”

K63: “*Operasyonel eksiklikler, rehberin tüm çabasını boşa çıkarabilir aynı zamanda misafirlerin eğlencesine gölge düşürebilir, en büyük etken detaylı düşünülmemiş eksik operasyon sürecidir.*”

“Deneyim eksikliğinden kaynaklanan etkenler” kategorisinde 7 kod ve 7 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumunu hangi etkenlerin zorlaştırdığını; “*daha önce tura katılmamış insanlar*”, “*tur kültürü olmayan insanlar*”, “*gezme kültürü olmayan insanlar*”, “*seyahat kültürü olmayan uyumsuz insanlar*”, “*grupla seyahat etme alışkanlığı olmayan insanlar*” “*kendi başına hareket etme isteği*” ve “*insanların grubun bir parçası olmakta zorlanması*” olarak tanımladıkları görülmektedir. Bu kategoriye ilişkin turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K14: “*Farklı kültür ve kişilikte insanlar grubun bir parçası olmakta zorlanabilir. Ayrıca toplu seyahat kültürü veya seyahat kültürü olmayan uyumsuz insanlar da olabilir.*”

K18: “..öncelik ve beklenti içerisinde olan farklı segmentlerden misafirlerin kendi başına hareket etme çabası.”

K27: “..daha önce tura katılmamış insanlar.”

K30: “Grupla ya da belli bir organizasyonla seyahat etmeye alışkın olmayan kişiler zorlaştırır.”

K54: “..tur kültürü olmayan.”

K55: “Gezme kültürünün olmaması.”

“**Dakik olmamaktan kaynaklanan etkenler**” kategorisinde 6 kod ve 4 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumunu hangi etkenlerin zorlaştırdığını; “insanların verilen zamanlara uymaması”, “zamanlamaya dikkat etmeyen insanlar”, “zamanında gruba katılmayan insanlar” ve “geç kalan insanlar” olarak ifade ettikleri görülmektedir. Örnekler aşağıda verilmektedir.

K1: “Toplulukların genelde verilen zamanlara uymaması grup uyumunu en çok etkileyen faktör.”

K13: “..zamanlamaya uymamaları.”

K22: “Zamanlamaya dikkat etmeyen insanlar.”

K33: “Geç kalma”.

K34: “..zamanında gruba katılmayanlar.”

K47: “..zamana riayet etmemek en zor olanı.”

“**Çatışmalardan kaynaklanan etkenler**” kategorisinde 4 kod ve 3 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumunu hangi etkenlerin zorlaştırdığını; “grup içi çatışmalar”, “grup içerisinde bireylerin birbirlerine üstünlük kurma çabasında olması” ve “birbirleriyle savaş durumunda olan ülke vatandaşlarının bir arada olması” olarak ifade ettikleri görülmektedir. Örnekler aşağıda verilmektedir:

K6: “..ülkesel sorunlar olan ülke vatandaşları bir arada olduğunda o ortamı yumuşatmayı sağlamalı. Savaşlar ve ülke yanlışlarını o kişilere yüklememeliyiz.”

K36: “Grup içi çatışmalar ve birbirine üstünlük kurma çabaları.”

K42: *“İnsanlar birbirleri üzerinde haklılık tartışmasına girmeye başladıkları an işler biraz zorlaşıyor.”*

“Gruplaşmadan kaynaklanan etkenler” kategorisinde 2 kod ve 2 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumunu hangi etkenlerin zorlaştırdığını; *“grup içi küçük grupların oluşması”* ve *“birbirini tanıyan kişilerin kendi içinde gruplaşması”* olarak ifade ettikleri görülmektedir. İlgili örnekler aşağıda verilmiştir.

K25: *“Gruplarda uyumu sağlamayı zorlaştıran etkenler arasında, arada oluşmuş minik grupları sayabiliriz.”*

K38: *“Grup eğer birbirini tanımayan insanlardan oluşuyorsa, birbirini tanıyan üç beş kişi kendi içinde bir gruplaşma yapabiliyor. Bu da grup içinde grup oluşturuyor ve kendilerini çoğunluk sanıp akışında değişiklikler yapmak isteyebiliyor.”*

“Turist rehberinden kaynaklanan etkenler” kategorisinde 2 kod ve 2 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalar; *“ayrıştırıcı öğeler (Siyaset/Milliyet/Irk/Din/Mezhep vb.) kullanımı”* ve *“farklı etnik ve görüşlerin dile getirilmesi”* olarak belirlenmiştir. Örnek ifadeler aşağıda verilmiştir.

K17: *“Ayrıştırıcı öğelerden uzak tutulması gerekir. Futbol, siyaset, milliyetçi ırkçı, öğeler, din mezhep farkları, meslek, kariyer ayrımları ve statü ayrımı kesinlikle yapılmamalı, hatırlatılmamalı, akla dahi getirecek öğelerden kaçınılmalıdır. Sazı çok fazla bırakmamak gerekir.”*

K48: *“Farklı etnik ve görüşlerin dile getirilmesi zorlaştırır.”*

“Diğer etkenler” kategorisinde 4 kod ve 3 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumunu hangi etkenlerin zorlaştırdığını; *“tur katılımcılarının birbirlerini hiç tanımaması”, “grup liderinin egosu”, “mücbir sebepler”* ve *“paydaşlar arasında yaşanan tartışmalar (otel/rehber/acenta vb.)”* olarak ifade ettikleri görülmektedir. Örnek ifadeler aşağıda yer almaktadır:

K11: *“Grubun farklı bölgelerden gelmesi veya birbirlerini hiç tanımaması uyumu etkileyen sebeplerdendir. Genelde şehir içi yürüyüş turlarında kopmalar ve kaybolmalar olabilir.”*

K16: “Ters giden force majeure tabir ettiğimiz doğal afet, hava durumu, grev, savaş vs. gibi durumlar olursa.”

K38: “Grup eğer birbirini tanımayan insanlardan oluşuyorsa.”

K50: “..grup liderlerinin egoları.”

K61: “..restoran, otel çalışanları, rehber veya acente ile olabilecek tartışmalar bu uyumu baltalayabilir.”

Şekil 7’de grup uyumunu zorlaştıran etkenlere ilişkin bulgularda en çok vurgulanan ifadeler şu şekilde görülmektedir;



Şekil 7. Grup Uyumunu Sağlamayı Zorlaştıran Etkenlere İlişkin Bulguların Kelime Bulutu

4.7. Grup uyumunu sağlamanın milliyetlere ve demografik özelliklere göre değişiklik göstermesinin nedenlerine ilişkin bulgular

Çizelge 7’de Grup uyumunu sağlamanın milliyetlere ve demografik özelliklere göre değişiklik göstermesinin nedenlerine yönelik bulgulara yer verilmektedir. Ayrıca ilgili tanımlamalar çerçevesinde yer alan temalar ve bu doğrultuda oluşturulan kategoriler, kod sayıları ve yüzdeler dağılımları bulunmaktadır. Turist rehberlerinin grup uyumunu sağlamanın milliyetlere ve demografik özelliklere göre değişiklik göstermesinin nedenlerine yönelik yapmış oldukları tanımlamalarda toplam 74 kod tespit edilmiş ve bu kodlar anlam ve içerik açısından incelenerek belirli temalar altında

toplanmıştır. Bu doğrultuda 25 temaya ulaşılmış ve ilgili temalar benzer özellikleri açısından 2 farklı kategoriye ayrılmıştır. Bu kategoriler; milliyetlerin farklılıklarından kaynaklı nedenler ve grup üyelerinin farklılıklarından kaynaklanan nedenler olmak üzere adlandırılmıştır.

Çizelge 7. Grup Uyumunu Sağlamanın Milliyetlere ve Demografik Özelliklere Göre Değişiklik Göstermesinin Nedenlerine İlişkin Bulgular

Kategori	Temalar	Kod Sayısı	%	
Milliyetlerin Farklılıklarından Kaynaklı Nedenler	Milliyetlerin farklı özelliklere sahip olması (K1) (K5) (K13) (K15) (K21) (K26) (K27) (K28) (K29) (K39) (K44) (K46) (K52) (K57)	14	64	86,48
	Milliyetler arasında kültür farklılıklarının olması (K7) (K8) (K9) (K12) (K17) (K27) (K28) (K31) (K34) (K36) (K42) (K47) (K52) (K56)	14		
	Milliyetler arasında zamana uyum algılarında farklılıkların olması (K11) (K14) (K20) (K22) (K27) (K57) (K58)	7		
	Milliyetlerin farklı ekonomik güce sahip olması (K2) (K19) (K27) (K53)	4		
	Bireysel hareket etmek isteyen milliyetlerin varlığı (K2) (K16) (K22)	3		
	Milliyetler arasındaki siyasi çatışmaların varlığı (K6) (K8) (K60)	3		
	Milliyetler arasında ırkçılık/ayrımcılık olması (K8) (K24) (K40)	3		
	Milliyetler arasındaki disiplin farklılıkları (K14) (K20) (K58)	3		
	Bazı milliyetlerin tur/grup kültüründen uzak olması (K32) (K43)	2		
	Milliyetler arasındaki inanç farklılığı (K36) (K54)	2		
	Milliyetler arasındaki medeniyet farklılığı (K59) (K61)	2		
	Bazı milliyetlerde milliyetçilik duygularının çok yoğun yaşanması (K23)	1		
	Milliyetler arası önyargıların varlığı (K56)	1		
	Milliyetler arasında anlayış farklılıkları (K31)	1		
	Bazı milliyetlerin daha talepkar olması (K32)	1		
	Milliyetlerin farklı ilgilere sahip olması (K49)	1		
	Ülkelerin gelişmişlik seviyelerindeki farklılıklar (K62)	1		
Milliyetler arasındaki dil farklılıkları (K63)	1			
Grup Üyelerinin Farklılıklarından Kaynaklanan Nedenler	Grup üyeleri arasında eğitim farkının bulunması (K8) (K10)	2	10	13,52
	Grup içerisinde yaşlı kişilerin varlığı (K33) (K48)	2		
	Grubun gençlerden oluşması (K33) (K48)	2		
	Grup üyeleri arasında sosyal çevre farkının olması (K10)	1		
	Grup üyeleri arasında yaş farklılıklarının bulunması (K15)	1		
	Kuşak çatışmaları (K20)	1		
	Bireylerin kendi kişisel özelliklerinden kaynaklı etkenler (K50)	1		
TOPLAM		74	100	

En çok ifadenin bulunduğu “**milliyetlerin farklılıklarından kaynaklı nedenler**” kategorisinde 64 kod ve 18 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumunu sağlamanın milliyetlere ve demografik özelliklere göre değişiklik göstermesinin nedenlerini; “*milliyetlerin farklı özelliklere sahip olması*”, “*milliyetler arasında kültür farklılıklarının olması*”, “*milliyetler arasında zamana uyum algılarında farklılıkların olması*”, “*milliyetlerin farklı ekonomik güce sahip olması*”, “*bireysel hareket etmek isteyen milliyetlerin varlığı*”, “*milliyetler arasındaki siyasi çatışmaların varlığı*”, “*milliyetler arasında ırkçılık/ayrımcılık olması*”, “*milliyetler arasındaki disiplin farklılıkları*”, “*bazı milliyetlerin tur/grup kültüründen uzak olması*”, “*milliyetler arasındaki inanç farklılığı*”, “*milliyetler arasındaki medeniyet farklılığı*”, “*bazı milliyetlerde milliyetçilik duygularının çok yoğun yaşanması*”, “*milliyetler arası önyargıların varlığı*”, “*milliyetler arasında anlayış farklılıkları*”, “*bazı milliyetlerin daha talepkar olması*”, “*milliyetlerin farklı ilgilere sahip olması*”, “*ülkelerin gelişmişlik seviyelerindeki farklılıklar*” ve “*milliyetler arasındaki dil farklılıkları*” olarak ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoriye yönelik turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K1: “*Her milliyet farklı özelliklere sahip, birisi yüksek ses ile konuşurken diğeri bunu yanlış anlayabilir, birisi çok dakik iken diğeri olmayabilir.*”

K2: “*Daha zengin/daha az ekonomik gücü olan gezginler arasında da zaman zaman uyumsuzluklar yaşanabilir.*”

K2: “*Kimi milletler daha bireysel olmakla bilinirler ve sürekli kendi istekleri olsun gayretiyle çatışmaya kadar gidecek ısrarcılık gösterebilirler.*”

K5: “*Örneğin Hintli bir misafir ile Japon bir misafirin aynı grupta olması tercih edilecek restoranlarda ciddi zorluklar çıkaracaktır. Hintliler kendi mutfakları olmasa bile çok baharatlı yemekler isterken Japon misafirler olabildiğince az baharatlı ürünler isteyeceklerdir.*”

K6: “*Şu anda Rus ve Ukraynalıları aynı tura koysan olmaz diyebilirsiniz ama birçok Rus vatandaşı yapıları istemiyor. Dün Efes turunda Rusçacı bir rehber arkadaş 2 Rus bayan gezdiriyordu ve misafirleri ondan rica edip Rus olduğumuzu söyleme demiş. Yani bana göre rehberi o ülke vatandaşlarını daha rahat hissettirmeli ve önyargıları kırdırmalı.*”

K7: “Kültür farkı grup uyumunu da etkiler bazen.”

K8: “Almanlar Ruslarla aynı turda yer almak istemez, Amerikalılar Araplarla vb. bu nedenle farklı milletlerden birileri grupta olduğu zaman aşağılama veya laf çarpma çabaları olmaktadır.”

K9: “Her ülkenin kültürü farklıdır ve bu kültür farklılıkları kendini gösterir.”

K11: “..örneğin farklı milletlerin zamana uyum algıları farklı olur.”

K12: “Milletlerarası gelenek durumlarının farklılıklarına bağlanabilir. Arap turist alışveriş ve yemek ister, Çinli turist her noktayı görmek ister, Amerikalı turist her şeyi detayıyla öğrenmek ister, Rus turist pek gezmek istemez, Yerli turist ise bambaşka ve bunların hepsinin karışımı bir olguya sahip olabilmektedir.”

K13: “Millete göre sınıflamak her ne kadar doğru olmasa da genel özellikler bakımından bu mümkün. Örneğin Arap misafirler anlatımı çok önemsemezken, Japon ya da Amerikalı turistler anlatıma önem verir. İngiliz turistler daha çok siyasi sorular sorarken Güney Amerikalı turistler daha çok kültürle alakalı sorular sorar vs. Uyum olarak da Hindistan, Pakistan ve Arap uyruklu misafirlerin uyumda biraz daha zorluk yaşadıklarını gözlemledim diyebilirim.”

K14: “Bazı milletlerden olan gruplarda grup disiplini daha fazladır, kültürel olarak bu doğal bir durumdur. Bazı milletlerde bu disiplin yoktur. Yıllar önce Ortadoğu’da bir ülkeden erkek bir grubum olmuştu. Gerek zamanlama gerek kadın rehberi takip etme konusunda sıkıntılar olmuştu.”

K15: “Aynı dili konuşsa da farklı milletlerden olan insanlar arasında problemler yaşanabilir. Örneğin birçok Ukraynalı ilgili dilde rehber sayısı az olması ve Rusça bilmeleri sebebiyle Rusça konuşulan tura katılıp. Farklı sebeplerle grup uyumundan uzak olabilirler. Kayak merkezi turlarına 20’li yaşlarda giden ve 60’lı yaşlarda giden aileler arasında da beklenti ve tatmin yönünden uyumsuzluklar oluşabilir.”

K16: “Uzakdoğu grupları daha grup bazlıdır, Avrupa ve Amerikalı gruplar daha bireysel oldukları için grup ahengi sağlamak daha zordur.”

K19: “Yaptığım turlarda bazen toplama gruplar olur. Farklı şehirlerden ya da gelir düzeyinden insanlar bir araya gelir ve en zor olan yine o gruplardır.”

K20: “..farklı milliyetlerde ise dakik olmayan söz dinlemeyen bir Hintlinin tam zıttı olan bir Amerikalı veya aussie ile bir arada olması.”

K22: “Maalesef ki bazı kültürlerde geç kalmak bireysel hareket etmek normaldir. Bu da grupta uyumsuzluğa neden olur.”

K23: “..bazen milliyet, inanç ve geleneksel davranışlarını bütün gruba dayanabilen bireyler çıkabiliyor.”

K26: “Örneğin Hint yarımadası üyelerinin vatandaşları özünde samimi ancak biraz zamanda açılan ve genellikle yavaş hareket eden insanlardır. Hint yarımadası misafirleri ile Akdeniz iklimi insanların bir araya gelmesi biraz uyumsuzluk yaratabilmektedir. Ancak daha önce de bahsettiğim gibi ortak noktaları bularak bunu çözebiliriz.”

K28: “her ulusun karakteri farklı. Kültürel farklar var, Ortadoğu, Hint, Endonezya vb. halkı herkes geç geldiği için başkasının geç kalmasına tepki vermez ama Avrupalı ya da Amerikalı çok tepki gösterir ve direkt rehberi bu konuda sorumlu tutar.”

K29: “Avusturalyalılar bilgiyi ne kadar zor olursa olsun alabilmeyi yeğlerken Hintli müşteriler genelde daha konforlu bir tur tercih ediyorlar.”

K31: “Her milletin kendine has kültürü ve yaşantısı var. Aynı ülke insanının bile farklılıkları var. Mesela Akdeniz turuna çıkarken Trakya ya da Batı illerinden gelen grupla Karadeniz ve Doğu illerinden gelen gruplar arasında çok büyük farklılıklar oluyor. Dolayısıyla anlayış farklılığı da ortaya çıkıyor. Bu gibi durumlarda zorluk yaşanıyor.”

K36: “Farklı coğrafyaların ve kültürlerin farklı doğruları var.”

K40: “Özellikle siyasi olan konular anlatımında farklı görüşten insanlar kendi yorumlarını belirtirken ayrımlaştırma yaptığı için bu konu da sıkıntı yaşanıyor ne yazık ki.”

K42: “Avrupalı turist ile Malezyalı bir turist grubunu aynı yerde buluşturmak zordur. Biri aşırı kuralcıdır diğeri kural takmaz ve rahattır.”

K43: “Ben Hollandalı ile çalışırım ve benim yönlendirmemin dışına kolay çıkmazlar ama yerli grupta bu kontrol zordur. Rehberlik mesleğini bilmemelerinden kaynaklanıyor.”

K44: “Milliyetlere göre hassasiyetleri göz önünde bulundurmak lazım. Mesela Hindu birinin önüne pat diye et koyarsanız grup uyumu kalmaz ne anlatsanız da fark etmez.”

K47: “Mesela Iraklı bir Kürt ile Iraklı bir Arabi aynı otobüse koyup Arapça konuşmak ciddi bir sorun oluşturmuştu. Toplumların tarihini ve değerlerini iyi bilmek gerekiyor.”

K52: “..her ülkenin genel karakteristik yapısı vardır. Bizim kendi milletimiz en zor hizmet verilen gruba girer maalesef. Çin'e yaptığımız bir seyahatte restoranda ekmek olmadığı için büyük sorun çıkarabilirler başka bir kültürde insanların ekmek yememelerini onun yerine pirinci tercih ettiklerini anlamaya çalışmayarak.”

K53: “Geliri düşük kişiler uyumsuzluk yaratmaya daha yatkın.”

K54: “Çok ciddi etkileri vardır mesela namaz kılmak isteyen bir grup var diğer yanda onları beklemek istemeyen bir grup arasında sorun olabilir.”

K56: “..örneğin yerli gruplarda Türkiye'nin bir kültür mozaiği olduğu düşünülürse farklı bölge şehir hatta mahalleler arasında bile kültürel farklılıklar grup uyumunun sağlanmasını zorlaştırabilir.”

K57: “Ortadoğulu misafir genelde geç kalır, Avrupalı misafir erken gelir. Bu durum daha turun başında dakika bir gol bir olarak hanenize işler.”

K58: “..bazı milliyetler sizin buluşma, mola saat ve yerlerinize sadık olurken bazı milliyetlerde geç kalmak sorun değilmiş gibi kav görüyor. Saatinde gelen konuklar bekledikleri için kızabiliyorlar.”

K60: “Yaşlı bir rehber arkadaşım bana yıllar önce Rusya ile Almanya arasında politik bir problemin yaşandığı bu nedenle Antalya'da Ruslar ve Almanların bir arada aynı otelde kalmak istemediklerini gezilere beraber katılmak istemediklerini ifade etmişti.”

K61: “Şahsen orta doğu ülkelerinden gelen misafirlerin batı ülkelerinden gelen misafirlere oranla daha başarısız olduğunu görüyorum grup uyumu konusunda. Başka bir rehber farklı değerlendirebilir, bu benim gözlemim.”

K62: “Gelişmekte olan milliyetler her türlü mutlu olabilecekken, gelişmiş ve daha iyiye alışmış milliyetlerin turdan, hizmetten beklentileri daha yüksektir. Arap, Türk, Pakistan'a, Hintli, Malezyalı turistler kaliteye bakmaksızın gezip alışveriş yaptıkları

müddetçe mutlu olurlar fakat, Avrupalıların ve Amerikalı turistler kültür ve kalite ararlar.”

K63: *“..çok farklı milletli bir grupta dil bariyeri oluşabilir.”*

“Grup üyelerinin farklılıklarından kaynaklanan nedenler” kategorisinde ise 10 kod ve 7 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin grup uyumunu sağlamanın milliyetlere ve demografik özelliklere göre değişiklik göstermesinin nedenlerini ise; *“grup üyeleri arasında eğitim farkının bulunması”, “grup içerisinde yaşlı kişilerin varlığı”, “grupun gençlerden oluşması”, “grup üyeleri arasında sosyal çevre farkının olması”, “grup üyeleri arasında yaş farklılıklarının bulunması”, “kuşak çatışmaları” ve “bireylerin kendi kişisel özelliklerinden kaynaklı etkenler”* olarak ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoriye yönelik turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K8: *“..eğitim ve kültürel sorunlar.”*

K10: *“Aldıkları eğitim ve çevre doğrudan etki eder.”*

K15: *“Kayak merkezi turlarına 20'li yaşlarda giden ve 60'lı yaşlarda giden aileler arasında da beklenti ve tatmin yönünden uyumsuzluklar oluşabilir.”*

K20: *“..yaş farklılıklarında illaki kuşak çatışması yaşıyor.”*

K33: *“Yaş grubu ciddi bir etken. Genç gruplarda bu sorunlar daha fazla olabiliyor.”*

K48: *“Milliyet konusunu deneyimlemedim. Demografik özelliklere göre değiştirir. Genç grup, yaşlı grup gibi ayrımlar olur hep zaten.”*

K50: *“Milliyet çok fark yaratmaz. Uyum sorunu daha çok kişinin sosyal ortam ve beceri zayıflığından kaynaklıdır. Örneğin sosyal bir ortama ayak uydurmaya toplu hareket etmeyi bilmeyen kişi, milliyeti ne olursa olsun toplu hareket edemez. Geç kalır sürekli ve diğer insanların haklarına geçer ve bu da uyum sorununu daha büyütür.”*

Şekil 8’de grup uyumunu sağlamanın milliyetlere ve demografik özelliklere göre değişiklik göstermesinin nedenlerine yönelik bulgulardaki en çok vurgulanan ifadeler şu şekilde görülmektedir;



Şekil 8. Grup Uyumunu Sağlamanın Milliyetlere ve Demografik Özelliklere Göre Değişiklik Göstermesinin Nedenlerine İlişkin Bulguların Kelime Bulutu

4.8. Grup uyumunu sağlamanın tur çeşidine ve grup çeşitlerine göre değişiklik göstermesine ilişkin bulgular

Çizelge 8’de katılımcıların grup uyumunu sağlamanın tur çeşidine ve grup çeşitlerine göre değişiklik gösterir mi? sorusuna ilişkin verdikleri cevapların bulguları yer almaktadır. Tablo 8’e göre katılımcıların %93,65’i grup uyumunun sağlanmasının tur çeşidine ve grup çeşitlerine göre değişiklik gösterdiğini, %3,17’si göstermediğini ifade etmektedir. Katılımcıların %1,58’i bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların 1,58’i ise bu konu hakkında herhangi bir fikir belirtmemiştir.

Çizelge 8. Grup uyumunu sağlamanın tur çeşidine ve grup çeşitlerine göre değişiklik göstermesine ilişkin bulgular

Temalar	Kod Sayısı	%
Evet (K1), (K4), (K5), (K6), (K7), (K8), (K9), (K10), (K11), (K12), (K13), (K14), (K15), (K16), (K17), (K18), (K19), (K20), (K21), (K22), (K23), (K24), (K25), (K26), (K27), (K28), (K29), (K31), (K32), (K33), (K35), (K36), (K37), (K38), (K39), (K40), (K41), (K42), (K43), (K44), (K45), (K46), (K47), (K48), (K49), (K50), (K51), (K52), (K53), (K54), (K55), (K56), (K57), (K58), (K59), (K60), (K61), (K62), (K63)	59	93,65
Hayır (K3), (K30)	2	3,17
Kararsız (K34)	1	1,59
Diğer (K2)	1	1,59
TOPLAM	63	100

Grup uyumunun sağlanmasının tur çeşidine ve grup çeşitlerine göre değişiklik gösterdiğini ifade eden katılımcıların verdikleri ifadeler şu şekildedir;

K12: “Festival programları daha serbest rahat geçerken uyum çok aranmaz. Ancak kültür turlarında uyum hayatidir.”

K13: “Doğa ağırlıklı turlarda grup uyumu biraz daha zordur. Gezmek, fotoğraf çekmek, kahve içmek için biraz fazla zaman harcarlar. Grup çeşidi olarak da arkadaş grubu iseler "nasılsa arkadaşlar bir şey demez" diyerek zamanda uyumsuzluk gösterebilirler.”

K15: “Kısa süreli turlarda uyum önemli olsa da uzun süreli turlarda bu uyumu yakalamak çok daha fazla önemlidir. Kapalı gruplarla (tek rezervasyonla gelen arkadaş grupları gibi) iletişim açık gruplara oranla daha kolay yapılabilir.”

K18: “Daha butik gruplarda belli başlı ortak noktaları olan, yaş aralığı segmenti birbirine yakın insanlardan oluşan grupların daha uyumlu olduğunu söylemek doğru olur.”

K19: “Her zaman değil. Bazı turlar zaten grup uyumu gerektirmiyor. Ama grup çeşitlerine göre bir uyum var tabii ki de.”

K22: “Kapalı gruplarda uyum daha kolaydır. İstedikleri aynıdır birbirlerini tanıdıkları için toleranslıdırlar.”

K33: “Yorucu konaklamasız günübirlik gezilerde daha fazla sıkıntı olabiliyor. Paket turlarda 2. günden itibaren yorgunluk azalırken kaynaşma artıyor.”

K40: “Özellikle kapalı gruplarda herkes birbirinin eş dost veya akrabası olduğu için uyum konusunda sıkıntı yaşanmıyor. Ancak farklı yerlerden birbirini tanımayan insanlar bir otobüste toplandığı için bir tık zor olabiliyor.”

K48: “Daha uzun kalmalı turlar, yolcuların birbirini tanıyıp anlaşması için daha çok vakit demektir. Günübirlik turlarda bunu sağlamak daha zor.”

K50: “İnanç turizmi için gelen katılımcılar örneğin eğlence istemezler fazla şaka kaldıramayabilir. Bu da araç içinde soğuk rüzgarlar estirir uyumsuzluğu artırır.”

K57: “Relax turlarda (boğaz turu vb.) uyum daha kolaydır, ama fiziki efor gerektiren turlarda herkesin kondisyonu aynı olmadığı için daha uyumsuz olabilir.”

K58: “Tur çeşitlerinde grup içi birbirini önceden tanıma oranı yüksekse uyum da fazla olabilir.”

K61: “Orta yaşlı misafirlerin çoğunluğu oluşturduğu bir grubun, okul grubu veya orta yaş üzeri bir gruptan daha uyumlu olduğunu gözlemleyebiliriz.”

K62: “Uzun ya da kısa süreli turlarda sonuç farklıdır. Tek günlük turda grup uyumu turu, rehber performansını çok etkilemez. İnsanlar uyumsuz kişiye, rehber bile uyumsuz olsa dayanırlar.”

4.9. Grup uyumunun sağlanmasında turist rehberinin hangi rollerinin önem taşıdığına ilişkin bulgular

Çizelge 9’da grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin hangi rollerinin önem taşıdığına ilişkin bulgulara yer verilmektedir. Ayrıca ilgili tanımlamalar çerçevesinde yer alan temalar ve bu doğrultuda oluşturulan kategoriler, kod sayıları ve yüzdeler dağılımları bulunmaktadır. Turist rehberlerinin grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin hangi rollerinin önem taşıdığına yönelik yapmış oldukları tanımlamalarda toplam 103 kod tespit edilmiş ve bu kodlar anlam ve içerik açısından incelenerek belirli temalar altında toplanmıştır. Bu doğrultuda 50 temaya ulaşılmış ve ilgili temalar benzer özellikleri açısından 5 farklı kategoriye ayrılmıştır. Bu kategoriler; “liderlik rolü”, “arabuluculuk rolü”, “bilgilendirme rolü”, “aracılık rolü” ve “kültür elçisi rolü” olmak üzere adlandırılmıştır.

Çizelge 9. Grup uyumunun sağlanmasında turist rehberinin hangi rollerinin önem taşıdığına yönelik bulgular

Kategori	Temalar	Kod Sayısı	%	
Liderlik Rolü	Lider olmak (K1) (K3) (K8) (K11) (K12) (K13) (K14) (K15) (K21) (K24) (K27) (K30) (K32) (K36) (K38) (K52) (K55) (K57) (K61)	19	79	76,69
	Pozitif tutuma sahip olmak (K7) (K15) (K16) (K34) (K57)	5		
	İletişim yeteneğine sahip olmak (K9) (K15) (K18) (K23)	4		
	Objektif olmak (K31) (K40) (K47)	3		
	Sıcakkanlı olmak (K41) (K44) (K50)	3		
	Sorun çözücü olmak (K25) (K31) (K57)	3		
	Yönlendirici olmak (K8) (K32) (K36)	3		
	Esprili olmak (K50) (K62)	2		
	Grubu iyi tanımak (K54) (K60)	2		
	Otoriter olmak (K38) (K53)	2		
	Deneyim sahibi olmak (K35) (K54)	2		
	Birden fazla görevi aynı anda yürütmek (K29) (K36)	2		
	Samimi ve ilgili olmak (K28) (K62)	2		
	Herkese eşit mesafede olmak (K23) (K63)	2		
	Kendine güven duymak ve özgüvenli olmak (K11) (K18)	2		
	Hoşgörülü olmak (K12) (K25)	2		
	Tatlı sert olmak (K10) (K39)	2		
	Empati yeteneklerini geliştirmek (K6) (K17)	2		

Çizelge 9-devamı

	Güler yüzlü olmak (K34) (K61)	1		
	Farklı kültürleri tanımak (K62)	1		
	İnsan psikolojisinden anlamak (K51)	1		
	Yönetmeyi bilmek (K42)	1		
	İkna edici olmak (K31)	1		
	İyi bir dinleyici olmak (K31)	1		
	Planlama yapabilmek (K29)	1		
	Kriz anında soğukkanlı olmak (K23)	1		
	İnsan ilişkilerini bilmek (K17)	1		
	Kararlı olmak (K18)	1		
	İnsan ayırmamak (K16)	1		
	Gruba hâkim olmak (K11)	1		
	Kişisel iletişim becerilerine sahip olmak (K20)	1		
	İyi niyetli olmak (K7)	1		
	Bireysel ilişkileri geliştirmek (K4)	1		
	Krizi başarılı bir şekilde yönetmek (K15)	1		
	Tutarlı olmak (K61)	1		
Arabuluculuk Rolü	Arabulmak (K1) (K8) (K36) (K56)	4	13	12,62
	Birleştirici ve bütünleştirici olmak (K26) (K30) (K37) (K49)	4		
	Yapıcı olmak (K48)	1		
	Çatışan insanları yatıştırıcı olmak (K48)	1		
	Orta yolu bulmak (K2)	1		
	İnsanları ortak bir paydada buluşturmak (K5)	1		
	İnsanlar arasında köprü kurmak (K6)	1		
Bilgilendirme Rolü	Bilgili olmak (K44) (K46) (K50)	3	9	8,73
	Kurallar hakkında bilgi vermek (K14) (K22)	2		
	İlginç bilgiler vermek (K16)	1		
	Programı detaylı bir şekilde açıklamak (K13)	1		
	İlgi çekici anlatım ve sunumlar yapmak (K33)	1		
	Bilgi aktarma gücüne sahip olmak (K50)	1		
Aracılık Rolü	Aracı olmak (K1)	1	1	0,98
Kültür Elçisi Rolü	Kültür elçisi olmak (K56)	1	1	0,98
TOPLAM		103	100	

En çok ifadenin bulunduğu “liderlik rolü” kategorisinde 64 kod ve 18 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin hangi rollerinin önem taşıdığını; “lider olmak”, “pozitif tutuma sahip olmak”, “iletişim yeteneğine sahip olmak” “objektif olmak”, “sıcakkanlı olmak”, “sorun çözücü olmak”, “yönlendirici olmak”, “esprili olmak”, “grubu iyi tanımak”, “otoriter olmak”, “deneyim sahibi olmak”, “birden fazla görevi aynı anda yürütmek”, “samimi ve ilgili olmak”, “herkese eşit mesafede olmak”, “kendine güven duymak ve özgüvenli olmak”, “hoşgörülü olmak”, “tatlı sert olmak”, “empati yeteneklerini geliştirmek”, “güler yüzlü olmak”, “farklı kültürleri tanımak”, “insan psikolojisinden anlamak”, “yönetmeyi bilmek”, “ikna edici olmak”, “iyi bir dinleyici olmak”, “planlama

yapabilmek”, “kriz anında soğukkanlı olmak”, “insan ilişkilerini bilmek”, “kararlı olmak”, “insan ayırmamak”, “gruba hakim olmak”, “kişisel iletişim becerilerine sahip olmak”, “iyi niyetli olmak”, “bireysel ilişkileri geliştirmek”, “krizi başarılı bir şekilde yönetmek” ve “tutarlı olmak” şeklinde ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoriye yönelik turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K7: *“iyi niyet..”*

K8: *“..yönlendirici olmalı.”*

K9: *“İletişim.”*

K10: *“Ne çok katı ne de çok yumuşak olmamak gerek.”*

K11: *“kendine güven ve özgüven.”*

K12: *“..hoşgörü”*

K14: *“Rehberin pozitif, adil, nazik, profesyonel, motive edici, herkese eşit mesafeli bir tutumu turun başından sonuna kadar sergilemesi grup uyumunu sağlamada çok önemli bir etkidir.”*

K15: *“..kriz yönetimi başarısı.”*

K16: *“Sevecen, dostane, insan ayırmama.”*

K17: *“İnsan ilişkilerini bilmek.”*

K18: *“..kararlılık.”*

K20: *“Kişisel iletişim becerileri.”*

K21: *“Liderlik.”*

K23: *“Kriz anında soğuk kanlı davranıp uygun yöntemi uygulaması. herkese eşit mesafede olması ve grupla iyi bir iletişim kurması”*

K25: *“Rehber anlayışlı ve sorun çözücü olmalıdır.”*

K28: *“Samimiyeti ve ilgili olması”*

K29: *“Multitasking, planlama ve uyumlu olma.”*

K31: *“Tur rehberinin çözücü olması, objektif olarak olaya bakabilmesi, misafiri dinlemesi yani iyi bir dinleyici olması ve İkna edici bir rol üstlenmesi önemlidir.”*

K32: *“Bir lider olarak, yönlendirme noktasında önemlidir.”*

K34: *“Pozitif enerjide olmalı ve her zaman güler yüzlü davranmalı”*

K38: *“Uyumsuz bir grupta öncelikle kontrolün rehberde olduğunu göstermeniz gerekmektedir. Eğer grup sizi tedirgin endişeli ve kararsız görürse uyumsuzluk daha da fazlalaşır.”*

K39: *“Tatlı sert olması.”*

K40: *“Turist rehberi kesinlikle tarafsız davranmalı ve çok fazla siyasi ya da tartışma konusu olan anlatımlara girmemeli. Aksi taktirde misafirler içerisinde ayrımlaştırmalar olabilir.”*

K42: *“Yönetmeyi bilen ve insan davranışlarına hâkim bir rehber bu uyumu sağlayabilir.”*

K44: *“Sıcakkanlı olması çok önemli bence.”*

K47: *“Objektif ve net olmalı rehber.”*

K51: *“Psikolojiyi iyi bilmesi gerekir. Konuşması basit düzeyde olmaması gerekir. İnsanların neyi istediğini bilmesi gerektiği kadar, neyi hissettiklerini de bilmesi gerekir.”*

K52: *“Rehber bir orkestra şefidir, elinde satıcının yani tur operatörünün veya acentanın sattığı hizmeti alıcıya yani turu satın alan kişilere sunan kişidir, bir yanlış hareket kendi işini çok zora sokup uyuma zarar verebilir.”*

K53: *“Grup ile olan ilişkisi. Turu yöneten kişi olduğunu gruba hissettirmesi.”*

K54: *“..grubu iyi tanıyıp her katılımcının ihtiyaçlarını karşılamak.”*

K57: *“Çözüm odaklı düşünme”*

K60: *“..rehberin grubu iyi tanması lazım iyi analiz etmesi lazım.”*

K61: *“Rehber bir maestro görevi görmektedir. Nabza göre şerbet vermeyi bilebilmeli bir rehber. Politik olabilmeli, "idare edebilmeli" bir anlamda. Kararlarında tutarlı olabilmeli tabii ki. Bu sırada güler yüzlülükten ve saygıdan ödün vermemek şartıyla.”*

K62: *“Farklı kültürleri tanması.”*

K63: “..grubun her üyesiyle eşit samimiyet çizgisi başta gelir.”

“**Arabuluculuk**” kategorisinde 13 kod ve 7 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin hangi rollerinin önem taşıdığını; “arabulmak”, “birleştirici ve bütünleştirici olmak”, “yapıcı olmak”, “çatışan insanları yatıştırıcı olmak”, orta yolu bulmak”, “insanları ortak bir paydada buluşturmak” ve “insanlar arasında köprü kurmak” şeklinde ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoriye yönelik turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K2: “Orta yolu bulmak” önemli. Herkesi aynı anda ve aynı biçimde mutlu edemeyeceğini bilen bir rehber, çoğunluğun uyumuna odaklanacaktır.”

K5: “İnsanları ortak bir paydada buluşturabilmek için rehberler tur programlarında değişikliğe gidebilir.”

K6: “İnsanlar arasında köprü kurmayı sağlamalı.”

K26: “Birleştirici ve bütünleştirici rol burada biz turist rehberlerinin görevidir.”

K36: “..arabulucu”

K37: “Birleştirici olması ve her üyenin aktif katılım yapmasını sağlamak.”

K48: “Yapıcı olmalı ve çatışan insanları körüklemekten uzaklaşmalı.”

K56: “Kesinlikle arabuluculuk.”

“**Bilgilendirme rolü**” kategorisinde 9 kod ve 6 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin hangi rollerinin önem taşıdığını; “bilgili olmak”, “kurallar hakkında bilgi vermek”, “ilginç bilgiler vermek”, “programı detaylı bir şekilde açıklamak”, “ilgi çekici anlatım ve sunumlar yapmak” ve “bilgi aktarma gücüne sahip olmak” şeklinde ifade ettikleri görülmektedir.

K13: “Programı detaylı şekilde açıklamak, zamanlamanın önemli olduğunu vurgulamak ve yapmamaları gerekenleri söylemek önemlidir.”

K14: “..uymamız gereken kuralları gruba açık ve net olarak anlatmamız önemlidir.”

K16: “ilginç bilgiler vermesi.”

K22: “Rehberin görevi kuralları yapılması gerekeni açıklamaktır.”

K33: “Anlatım ve sunumlarının ilgi çekiciliği. Grubun isteği ve ilgisine göre sunumu kısa/uzun , detaylı/yalın olarak ayarlamak.”

K44: “..bilgili olma, gittiği yerleri kesinlikle önceden ziyaret etmiş olmak.”

K50: “..bilgisi ve bilgi aktarma gücü.”

“**Aracılık rolü**” kategorisinde 1 kod ve 1 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temada turist rehberlerinin hangi rollerinin önem taşıdığını; “*aracı olmak*” şeklinde ifade ettikleri görülmektedir. İlgili örnek aşağıda yer almaktadır:

K1: “..aracılık.”

“**Kültür elçisi rolü**” kategorisinde 1 kod ve 1 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temada turist rehberlerinin hangi rollerinin önem taşıdığını; “*kültür elçisi olmak*” şeklinde ifade ettikleri görülmektedir. İlgili örneğe aşağıda yer verilmiştir:

K56: “..kültür elçisi rolü.”

Şekil 9’da grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin hangi rollerinin önem taşıdığına ilişkin bulgulardaki en çok vurgulanan ifadeler şu şekilde görülmektedir;



Şekil 9. Grup Uyumunun Sağlanmasında Turist Rehberinin Hangi Rollerinin Önem Taşıdığına Yönelik Bulguların Kelime Bulutu

4.10. Grup uyumunun sağlanmasında grup motivasyonunun önemine ilişkin bulgular

Çizelge 10'da katılımcıların grup uyumunun sağlanmasında grup motivasyonunun önemine ilişkin verdikleri cevapların bulguları yer almaktadır. Tablo 10'e göre katılımcıların %84,12'si grup uyumunun sağlanmasında grup motivasyonunun önemli olduğunu, %7,93'ü önemli olmadığını ifade etmektedir. Katılımcıların %3,17'si bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların 4,74'ü ise bu konu hakkında herhangi bir fikir belirtmemiştir.

Çizelge 10. Grup Uyumunun Sağlanmasında Grup Motivasyonunun Öneme Yönelik Bulgular

Temalar	Kod Sayısı	%
Önemlidir (K1) (K2) (K3) (K5) (K6) (K7) (K8) (K9) (K10) (K11) (K12) (K13) (K14) (K15) (K16) (K18) (K19) (K20) (K22) (K23) (K24) (K25) (K26) (K28) (K29) (K30) (K31) (K32) (K33) (K34) (K35) (K36) (K37) (K38) (K39) (K40) (K43) (K44) (K45) (K46) (K47) (K48) (K49) (K50) (K53) (K54) (K56) (K58) (K59) (K60) (K61) (K62) (K63)	53	84,12
Önemli değildir (K17) (K21) (K27) (K55) (K57)	5	7,93
Kararsız (K4) (K41)	2	3,18
Eksik Veri (K42) (K51) (K52)	3	4,77
TOPLAM	63	100

Çizelge 10'da katılımcıların grup uyumunun sağlanmasında grup motivasyonunun önemi nedir? sorusuna ilişkin verdikleri cevapların bulguları yer almaktadır. Tablo 10'e göre katılımcıların %84,12'si grup uyumunun sağlanmasında grup motivasyonunun önemli olduğunu, %7,93'ü önemli olmadığını ifade etmektedir. Katılımcıların %3,17'si bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların 4,74'ü ise bu konu hakkında herhangi bir fikir belirtmemiştir.

Grup uyumunun sağlanmasının grup motivasyonunun önem gösterdiğini ifade eden katılımcıların verdikleri ifadeler şu şekildedir;

K1: “Turun uyumlu geçmesi, eğlenceli ve başarılı şekilde tamamlanması için grup motivasyonu önem arz eder.”

K5: “Motivasyonu yüksek bir grubu yönlendirmek daha kolay olacaktır.”

K8: “Turun güzel geçmesi ve tüm tur içeriğinin gerçekleştirilebilmesi için önemlidir.”

K14: “Motive grup, uyum konusunda destekleyici olur.”

K24: “Rehberin daha aktif ve enerjik olmasını sağladığı için önemlidir.”

K26: *“Uyumun sağlanmasında grup motivasyonu çok önemli. Misafirlerin ruh hali yüksekse biz rehberlerin işi kolaylaşmaktadır. Daha keyifli turlar hem rehber hem de misafir için gerçekleşmiş olur.”*

K29: *“Tur başında bir farklılık ya da olumsuzluk hisseden grupta dengeyi sağlamak zor olacağı için motivasyon önemli bir faktördür.”*

K31: *“Motivasyon olmayınca beklenmeyen pürüzler beraberinde gelebiliyor.”*

K40: *“Grup motivasyonu ne kadar yüksek olursa o kadar fazla aktif oluyor ve kaynaşmaya meyilli oluyor. Ancak motivasyonu düşün olan misafirlerim için aynısını söylemem.”*

K44: *“Bilinçli bir şekilde kültür turuna geldiğini bilmesi ve bu tur kapsamında yapacaklarımıza hazır bir motivasyonda olması son derece önemli.”*

K50: *“Yüksek önem arz eder. Motive olmuş şekilde tura katılan insanlar ile uyum sorunu daha az olur.”*

K56: *“Uyumun sağlanmasını kolaylaştırır.”*

K58: *“Motivasyonu yüksek insanlar uyumlarının bozulmasını istemezler.”*

K60: *“Grup motivasyonu önemlidir. Motivasyonu yüksek bir grupla gezmek her zaman her zaman için daha eğlenceli daha güzeldir.”*

K61: *“Grup motivasyonunu sağlamak grup uyumunun sağlanmasında önemlidir.”*

4.11. Turist Rehberlerinin Grubu Motive Etmelerine İlişkin Bulgular

Tablo 11’de turist rehberlerinin grubu motive etmelerine ilişkin bulgulara yer verilmektedir. Ayrıca ilgili tanımlamalar çerçevesinde yer alan temalar ve bu doğrultuda oluşturulan kategoriler, kod sayıları ve yüzdelik dağılımları bulunmaktadır. Turist rehberlerinin grubu motive etmelerine ilişkin tanımlamalarda toplam 109 kod tespit edilmiş ve bu kodlar anlam ve içerik açısından incelenerek belirli temalar altında toplanmıştır. Bu doğrultuda 43 temaya ulaşılmış ve ilgili temalar benzer özellikleri açısından 6 farklı kategoriye ayrılmıştır. Bu kategoriler; *“etkin iletişim kurmak”*, *“etkinlikler yapmak”*, *“mesleğin gereğini yerine getirmek”*, *“ilgi çekici anlatım*

yapmak”, “beklentileri karşılamak” ve “misafire özel ilgi göstermek” olarak adlandırılmıştır.

Çizelge 11. Turist Rehberlerinin Grubu Motive Etmelerine İlişkin Bulgular

Kategori	Temalar	Kod Sayısı	%	
Etkin İletişim Kurmak	Motive edici konuşmalar yapmak (K5) (K8) (K12) (K13) (K14) (K22) (K31) (K38) (K40) (K53) (K57) (K60)	12	40	36,69
	Espri/şaka yapmak (K3) (K6) (K8) (K9) (K23) (K26) (K37) (K49)	8		
	Her zaman pozitif olmak (K1) (K51) (K52) (K62)	4		
	Güler yüzlü olmak (K26) (K51) (K52) (K55)	4		
	Fıkra anlatmak (K11) (K43) (K48)	3		
	Enerjik bir karşılama yapmak (K25) (K63)	2		
	Sorular sormak (K6) (K8)	2		
	Sohbet ortamı yaratmak (K50)	1		
	Diyalog kurmak (K15)	1		
	Jest ve mimikleri kullanmak (K6)	1		
	Güler yüzlü anlatım yapmak (K6)	1		
Etkinlikler Yapmak	Ortak aktiviteler/etkinlikler yapmak (K2) (K5) (K16) (K22) (K32) (K54)	6	26	23,85
	Eğlenceli müzikler açmak (K21) (K44) (K45) (K46) (K48)	5		
	Ödül vermek/Jest yapmak (K11) (K30) (K31) (K38) (K47)	5		
	Eğlenceli aktiviteler yapmak (K11) (K31) (K43)	3		
	Otobüs içi eğlenceler düzenlemek (K19) (K45)	2		
	Çekiliş yapmak (K8)	1		
	Sürprizler yapmak (K23)	1		
	Bilgi yarışması yapmak (K8)	1		
	Bir şeyler ısmarlamak (K19)	1		
	Aktif katılımı sağlamak (K15)	1		
Mesleğin Gereğini Yerine Getirmek	Merak/heyecan uyandırmak (K9) (K13) (K14) (K18) (K60)	5	20	18,34
	Yerel kültürden yararlanmak (K7) (K24) (K30)	3		
	Önce kendini motive etmek (K17) (K33) (K62)	3		
	Grubun ortak paydalarını bulmaya çalışmak (K3) (K29)	2		
	Turların zamanında tamamlanmasını sağlamak (K1) (K34)	2		
	İlgi çekici ortamlar oluşturmak (K35)	1		
	Bilinenlerin dışında hareket etmek (K4)	1		
	Misafirlerin farklı kültürleri keşfetmesine yardımcı olmak (K56)	1		
	İşini severek yapmak (K52)	1		
	Tur programını en iyi şekilde gerçekleştirmek (K14)	1		
İlgi Çekici Anlatım Yapmak	Canlı/ilgi çekici ve hikayeci anlatım yapmak (K13) (K18) (K20) (K21) (K30) (K58) (K59)	7	13	11,94
	Tur programını eksiksiz anlatmak (K55) (K62)	2		
	Güncel yerel/kültürel bilgiler vermek (K9) (K62)	2		
	Gezi programını ilgi çekici şekilde anlatmak (K23)	1		
	İlginç bilgiler paylaşmak (K37)	1		
Beklentileri Karşılamak	Beklentilerin üzerine çıkmak (K29) (K44)	2	6	5,50
	İlgi ve beklentilere cevap vermek (K33) (K36)	2		

Çizelge 11-devamı

	Misafir beklentilerini anlamak (K1)	1		
	Misafirlerin beklentilerine göre hareket etmek (K61)	1		
Misafire Özel İlgı Göstermek	Misafirin kültürüne değeri verdiğini göstermek (K26) (K47)	2	4	3,68
	Misafirlere isimleriyle hitap etmek (K33)	1		
	Misafirlerden biriymiş gibi davranmak (K51)	1		
TOPLAM		109		100

En çok ifadenin bulunduğu “**etkin iletişim kurmak**” kategorisinde 40 kod ve 11 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin gruplarını nasıl motive ettiklerini; “*motive edici konuşmalar yapmak*”, “*espri/şaka yapmak*”, “*her zaman pozitif olmak*”, “*güler yüzlü olmak*”, “*fıkra anlatmak*”, “*enerjik bir karşılama yapmak*”, “*sorular sormak*”, “*sohbet ortamı yaratmak*”, “*diyalog kurmak*”, “*jest ve mimikleri kullanmak*” ve “*güler yüzlü anlatım yapmak*” olarak tanımladığı görülmektedir. Bu kategoriye yönelik turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K1: “*Her zaman pozitif olmalı.*”

K5: “*Grubu motive edebilecek etkinlikler veya konuşmalar yaparım.*”

K6: “*Küçük şakalar, güler yüzlü anlatım, mimikler ve el kola hareketleriyle herkesi tura bağlı tutarak. Bazen soru sorarak onları ve grubu bir tutarım*”

K8: “*...soru cevap olarak turun aktif geçmesini sağlarım.*”

K11: “*Sıkıldıklarını anladığımda fıkra anlatırım.*”

K13: “*Eğlenceli bir tur olacağını söylerim.*”

K14: “*..gezilecek yerler konusunda onların heyecan duymalarını sağlamak.*”

K15: “*Mümkün olduğunca anlatımlarımda diyalog kurma çabası güderim. Misafirlerimi tura dokunmaya ve belli durumlarda sosyalleşmeye iterim ve büyük ölçüde başarılı olurum.*”

K22: “*..ve en önemlisi biz bir grubuz birlikte hareket etmeliyiz mesajını sürekli vermek.*”

K25: “*Enerjik bir karşılama yaparım.*”

K26: *“Anlatımların arasına espriler katarım. Uygun durumlarda ara ara gülerek misafirlerimi gülmeye teşvik ederim”*

K38: *“Öncelikle görecekları güzellikleri, yiyecekleri yemekleri anlatırım programa göre. Kimsenin kişisel olarak derdini bilemem. Ancak hepimizin ortak noktası yapacağımız tur. İlgiyi ve alakayı tekrar turda yaşayacakları güzel deneyimlere çekmeye çalışırım. Sonuçta turizm hayal satmaktır ve herkesin hayali farklıdır. Bu yüzden herkesi memnun edemeyiz. Ancak herkesin kafasına ortak bir hayal sokmaya ve ona ulaşmaya çalışırım.”*

K40: *“Serbest zamanlarda yanlarına giderek “nasıl geçiyor turunuz? bir sıkıntı var mı? memnun musunuz? vs. gibi sorular sorarak grubun motivasyonunu arttırabileceğimi düşünüyorum.”*

K50: *“Birlikte sohbet ederim. Aralarda bir araya getiririm onlara sözler vererek sohbet ortamı yaratırım.”*

K52: *“Güler yüzlü ve pozitif olmak işin en büyük kısmıdır işini severek yapıyor olman büyük farklılık yaratır ama daha da önemlisi samimi olmaktır samimi olmamak dünyanın bütün kültürlerinde rahatlıkla anlaşılabilen bir durumdur.”*

K55: *“Sakin ve güler yüzlü davranırım.”*

K57: *“Olumlu konuşmaya, iyi bir tur güzel bir gün geçireceğimize dair referans olmaya çalışırım.”*

K60: *“Kullandığım kelimelerde hep biz beraber hep birlikte gibi kelimeleri çok kullanırım çünkü bu gezinin bireysel değil grup üyesi olduğunu hatırlatırım. Beraber gezdiğimiz yerlere biz şunları yaptık biz buraları gördük hep beraber şunu başardık gibi cümleler kullanmaya özen gösteririm.”*

K62: *“Pozitif ve enerjik olmaya çalışırım.”*

K63: *“Her zaman canlı ve enerjik bir ses tonuyla mikrofonumu açarım.”*

“Etkinlikler yapmak” kategorisinde 26 kod ve 10 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin gruplarını nasıl motive ettiklerini; *“ortak aktiviteler/etkinlikler yapmak”, “eğlenceli müzikler açmak”, “ödül vermek/jest yapmak”, “eğlenceli aktiviteler yapmak”, “otobüs içi eğlenceler düzenlemek”, “çekiliş yapmak”, “sürprizler yapmak”, “bilgi yarışması yapmak”, “bir şeyler*

ismarlamak” ve “aktif katılımı sağlamak” olarak ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoriye yönelik turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K2: “Ortak faaliyetler bu anlamdaki motivasyonu yükseltecektir; ortak aktiviteler düzenlemek bunlara grubu davet etmek başı çekmek önemlidir.”

K5: “Grubu motive edebilecek etkinlikler..”

K11: “Küçük ödülleri veririm.”

K15: “Mümkün olduğunca anlatımlarımda diyalog kurma çabası güderim. Misafirlerimi tura dokunmaya ve belli durumlarda sosyalleşmeye iterim ve büyük ölçüde başarılı olurum.”

K19: “Otobüs içi eğlenceler yaparım.”

K21: “Eğlenceli müzikler”

K30: “..küçük jestler yaparım.”

K31: “Bazen programa güzergahı bozmadan küçük bir yer eklerim ve bu size jestimiz olsun diyerek motive ederim.”

K38: “Bazen ufak tefek jestler yaparak kendi cebimden ödeyerek magnet, hediyelik eşya, lokum vs. alıyorum”

K43: “..akşam eğlenceleri.”

K47: “Onlara küçük jestler yapar, tanıtım ikramlarında bulunurum.”

“Mesleğin gereğini yerine getirmek” kategorisinde 20 kod ve 10 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin gruplarını nasıl motive ettiklerini; “merak/heyecan uyandırmak”, “yerel kültürden yararlanmak”, “önce kendini motive etmek”, “grubun ortak paydalarını bulmaya çalışmak”, “turların zamanında tamamlanmasını sağlamak”, “ilgi çekici ortamlar oluşturmak”, “bilinenlerin dışında hareket etmek”, “misafirlerin farklı kültürleri keşfetmesine yardımcı olmak”, “işini severek yapmak” ve “tur programını en iyi şekilde gerçekleştirmek” olarak ifade ettikleri görülmektedir. Bu kategoriye ilişkin turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

K1: “.. turların zamanında tamamlanması önemlidir.”

K3: “..grubun ortak paydalarını bulmaya çalışırım.”

K4: “Bilinenlerin dışında hareket etmeye çalışırım.”

K7: “Örf ve adetlerden yararlanırım.”

K9: “Yerel şakalar ve güncel yerel bilgiler vererek onları turda meraklanmasını sağlarım.”

K13: “Eğlenceli bir tur olacağını söyler, anlatımları da o oranda canlı ve hikayeci anlatırım. Beklenti içine girerler ve hatta merak uyandırırsam daha yüksek verim alabiliyorum.”

K14: “..tur programını yapılacak en iyi şekilde gerçekleştirmek.”

K17: “Kendimi motive ederim.”

K24: “Grubumun bulunduğu yöreye ait yöresel oyunları oynatarak motive ederim.”

K29: “Ortak noktaları bulmaya çalışırım.”

K30: “Gittiğimiz yerle ilgili hoşlarına gidecek hikayeler anlatırım, o yerin bilinen tatlarını tattırırım”

K34: “planlama ve organizasyonlarda hiçbir aksaklık olmamasına dikkat ederim.”

K35: “Grubun ilgisini çekecek ortamlar oluşturmak.”

K52: “Güler yüzlü ve pozitif olmak işin en büyük kısmıdır işini severek yapıyor olman büyük farklılık yaratır ama daha da önemlisi samimi olmaktır samimi olmamak dünyanın bütün kültürlerinde rahatlıkla anlaşılabilen bir durumdur.”

K56: “Motivasyon çok yönlü bir kelime. Bir araya gelmiş ve grup oluşturmuş kişilerin ortak motivasyonu farklı yerleri kültürleri keşfetmektir. Ben rehber olarak keşfetmelerine yardım ederek bu motivasyonu artırmayı sağlarım.”

K60: “Bir örnek vererek açıklayayım örneğin tarihe karşı meraklı bir grup ise gideceğimiz yerin öncesinden kısa kısa bilgiler verelim ama bu bilgiler heyecan uyandırıcı merak uyandırıcı bilgilerdir insanlar oraya karşı bir ilgi duyarlar merak ederler insanlara heyecanlandırmaya çalışırım heyecanlı gezmeleri onları daha çok mutlu eder.”

K62: “Pozitif ve enerjik olmaya çalışırım.”

“İlgi çekici anlatım yapmak” kategorisinde 13 kod ve 5 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin gruplarını nasıl motive ettiklerini; *“canlı/ilgi çekici ve hikayeci anlatım yapmak”*, *“tur programını eksiksiz anlatmak”*, *“güncel yerel/kültürel bilgiler vermek”*, *“gezi programını ilgi çekici şekilde anlatmak”* ve *“ilginç bilgiler paylaşmak”* olarak ifade ettikleri görülmektedir. Örnekler aşağıda verilmektedir:

K9: *“..güncel yerel bilgiler vererek onları turda meraklanmasını sağlarım.”*

K13: *“Eğlenceli bir tur olacağını söyler, anlatımları da o oranda canlı ve hikayeci anlatırım. Beklenti içine girerler ve hatta merak uyandırırsam daha yüksek verim alabiliyorum.”*

K18: *“Rehber iyi bir hikâye anlatıcı olmalıdır.”*

K23: *“Gezi programını ilgi çekici bir şekilde aktarmak.”*

K30: *“Gittiğimiz yerle ilgili hoşlarına gidecek hikayeler anlatırım.”*

K37: *“ilginç bilgiler paylaşıyorum.”*

K55: *“Tur programını eksiksiz anlatırım ve yardımlarını beklediğimi söylerim.”*

K58: *“Grubun ilgisine göre olan hikayeleri turun belli yerlerinde anlatmaya çalışırım.”*

K59: *“Hikayeler ve efsaneler anlatırım.”*

K62: *“kültür anlamında yeterli bilgi veririm.”*

“Beklentileri karşılamak” kategorisinde 6 kod ve 4 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin gruplarını nasıl motive ettiklerini; *“beklentilerin üzerine çıkmak”*, *“ilgi ve beklentilere cevap vermek”*, *“misafir beklentilerini anlamak”* ve *“misafirlerin beklentilerine göre hareket etmek”* olarak ifade ettikleri görülmektedir. İlgili örneklere aşağıda yer verilmiştir:

K1: *“..misafir beklentilerini anlamak ve turların zamanında tamamlanması önemlidir.”*

K29: *“..tur programını tamamen değiştirmeden ufak ekleme/çıkarmalar yaparak beklentilerinin üzerine çıkmak.”*

K33: “..ilgi ve beklentilerine cevap vermeye çalışırım. Dürüst ve güvenilir olmak önemli.”

K36: “Ortak beklentileri tespit edip karşılamak ve yeni ortak beklentiler yaratarak bu beklentileri karşılamak.”

K44: “..ekstradan yakında bir yer varsa götürmeye çalışmak.”

K61: “Misafirlerimin nabzına göre şerbet verir, onların beklentilerine göre hareket ederim.”

“**Misafire özel ilgi göstermek**” kategorisinde 4 kod ve 3 tema yer almaktadır. Bu kategorideki temalarda turist rehberlerinin gruplarını nasıl motive ettiklerini; “*misafirin kültürüne değer verdiğini göstermek*”, “*misafirlere isimleriyle hitap etmek*” ve “*misafirlerden biriymiş gibi davranmak*” olarak ifade ettikleri görülmektedir. İfadelere yönelik örnekler aşağıda verilmektedir:

K26: “Motive etmek için onların ülkelerine, gelenek ve göreneklerine ilgi gösteririm. Bu konulardaki bilgilerimi paylaşıyorum.”

K33: “Mümkün olduğunca isimlerle hitap ederim”

K47: “Lehçeleriyle konuşur, atasözlerini öğrenirim.”

K51: “Turun lideri gibi değil de onlardan biriymişim gibi hareket ederim.”

Şekil 10’da turist rehberlerinin grubu motive etmelerine ilişkin bulgularda en çok vurgulanan ifadeler şu şekilde görülmektedir;



Şekil 10. Turist Rehberlerinin Grubu Motive Etmelerine İlişkin Bulguların Kelime Bulutu

4.12. Çatışmaların Yönetilmesine İlişkin Bulgular

Araştırmada katılımcılar grup içi çatışma nedenlerini: K40: “Buluşma yerlerine geç gelmek”, K7: “Çatışmaların olumsuzluklarla yönetilmemesi”, K23, K40 ve K63 ise “Koltuk ve yer kavgaları” olarak ifade etmişlerdir. Çizelge 12’de ise çatışmaların yönetilmesine ilişkin bulgulara yer verilmektedir. Ayrıca ilgili tanımlamalar çerçevesinde oluşturulan temalar, kod sayıları ve yüzdelik dağılımları bulunmaktadır. Turist rehberlerinin grup içi çatışmaları nasıl yönettiklerine yönelik yaptıkları tanımlamalarda toplam 68 kod tespit edilmiş ve bu kodlar anlam ve içerik açısından incelenerek belirli temalar altında toplanmıştır. Bu doğrultuda 18 temaya ulaşılmıştır. Bu temalar; “orta yolu bulmaya çalışmak”, “sakinleştirmek”, “taraf tutmamak”, “çatışan grupları/insanları ayırmak”, “kontrolü ele almak”, “çatışma yaratan kişinin ya da grubun turdan ayrılmasını sağlamak”, “soğukkanlı hareket etmek”, “uyarılar yapmak”, “çatışmanın getireceği olumsuz sonuçları anlatmak”, “bireysel olarak görüşmek”, “adil bir tavır sergilemek”, “kendi hallerine bırakmak”, “her iki tarafı da eşit ve yeterince dinlemek”, “açık iletişim kurmak”, “Sorunu çözme odaklı olmak”, “ikna etmek”, “konuşmak” ve “nabza göre şerbet vermek” olarak adlandırılmıştır. Temalara ilişkin turist rehberlerinin ifadelerinden örnekler aşağıda yer almaktadır:

Çizelge 12. Çatışmaların Yönetilmesine İlişkin Bulgular

Temalar	Kod Sayısı	%
Orta yolu bulmaya çalışmak (K9) (K20) (K24) (K27) (K30) (K31) (K52) (K56)	8	11,75
Sakinleştirmek (K8) (K13) (K16) (K28) (K32) (K43) (K47)	7	10,29
Taraf tutmamak (K2) (K31) (K36) (K40) (K43) (K46) (K55)	7	10,29
Çatışan grupları/insanları ayırmak (K5) (K8) (K22) (K48) (K49) (K63)	7	10,29
Kontrolü ele almak (K13) (K14) (K30) (K42) (K51)	5	7,35
Çatışma yaratan kişinin ya da grubun turdan ayrılmasını sağlamak (K5) (K6) (K15) (K27) (K44)	5	7,35
Soğukkanlı hareket etmek (K45) (K49) (K50) (K56)	4	5,88
Uyarılar yapmak (K12) (K35) (K53) (K59)	4	5,88
Çatışmanın getireceği olumsuz sonuçları anlatmak (K11) (K32) (K62)	3	4,41
Bireysel olarak görüşmek (K16) (K26) (K33)	3	4,41
Adil bir tavır sergilemek (K9) (K14) (K20)	3	4,41
Kendi hallerine bırakmak (K25) (K38)	2	2,95
Her iki tarafı da eşit ve yeterince dinlemek (K2) (K9)	2	2,95
Açık iletişim kurmak (K18) (K61)	2	2,95

Çizelge 12-devamı

Sorunu çözüme odaklı olmak (K50) (K55)	2	2,95
İkna etmek (K21) (K31)	2	2,95
Konuşmak (K54)	1	1,47
Nabza göre şerbet vermek (K19)	1	1,47
TOPLAM	68	100

K2: “Çatışma varsa her iki tarafı da eşit ve yeterince dinlemek, taraf tutmamak tutmamız gerekiyorsa bile bir hakem gibi asla taraf belli etmemek çok önemlidir.”

K5: “..çatışma yaratan belirli bir kişi yada grup ise turdan ayrılmalarını talep ederim.”

K6: “..araçtan indirdim misafiri.”

K8: “İnsanları sakinleştirmeyi ve mümkünse bir süre birbirlerinden uzak tutmaya çalışıyorum.”

K9: “Aradaki iletişim probleminden sonra orta yolu bulmaya çalışırım bariz bir hata yoksa.”

K11: “Öncelikle birbirinize saygılı olmaları gerektiğini belirtirim. Tartışmaların tur programını aksatacağını ve turun verimli olamayacağını belirtirim.”

K12: “Kırmadan saygı kuralları çerçevesinde uyarılarla bu durum çözülebilir ve kimse kırılmadan sona erdirilebilir.”

K13: “Kontrolü ele alır ve iki tarafı da sakinleştiririm. En iyi çözümü de sunarak bitiririm.”

K14: “Çatışmanın sebebine bağlı olarak çözüm bulmak gerekir. Eğer konu tur programı ise rehber olarak konuları tartışmaya kapatırım. Turun sorumlusu rehberdir, bazı konular tartışmaya açık değildir. Tabi uygun bir dille ve kararlı olarak. Farklı bir konu ise ahlaki, hukuki, nezaket çerçevesinde ve adil bir çözüm bulmaya çalışırım. İnsanların da bu çerçevede bir davranış sergilemelerinin önemli olduğunu ifade ederim.”

K15: “Birçok kez şahit oldum. Üstelik fiziki şiddete dahi şahit oldum. Şiddet uygulayan hakkında yasal işlem başlatarak turdan uzaklaşmasını sağlayıp, mağdur olan misafirimi de bir şekilde tekrar motive ederek tura devamını sağladım.”

- K16:** *“Sakin uzlaşma yoluyla, bireysel olarak görüşürüm.”*
- K19:** *“Karşımdakini anlayıp isteğine yönelik olarak cevaplar veriyorum.”*
- K24:** *“..uzlaştırarak çatışmayı çözerim.”*
- K25:** *“Öncelikle kendilerinin çözmesini gözetirim. Genellikle de bu yöntem çözer eğer bu yöntem mümkün değilse uygun bir dille çözmeye çalışırım”*
- K28:** *“sükûnete davet edip biraz demagoji ile sakinleştirmeye çalışırım.”*
- K30:** *“Amirin kim olduğunu hatırlatırım.”*
- K31:** *“Bu tarz durumlarda taraf tutmadan ama ikna edici şekilde ara bulurum.”*
- K32:** *“Mümkün olduğunca yatıştırıcı ve dikkati ana turun sağlığına çekici yönlendirmeler yaparak.”*
- K40:** *“..tarafsız bir şekilde konuya yaklaşarak, haksız olanı kırmadan problemleri çözmeye çalışırım.”*
- K44:** *“Önce tatlı dille yanaşırım olmazsa eğer kalanların rızasını alarak araçtan atmaya kadar giden sonuçlara götürürüm.”*
- K47:** *“Çatışma yaratanları sakinleştiririm. Asla agresifleşmem.”*
- K49:** *“sorunlu karakterleri bir araya getirmeyerek”*
- K52:** *“hem misafiri dinleyerek hem de acentanın hakkını gözeterek eğer benden kaynaklı bir durum ise ki olabilir hepimiz insanız belki bazen biraz özveri ile dengeyi tekrar kurmaya çalışırım.”*
- K54:** *“Genellikle konuşarak saygı ve empati ön plana çıkararak.”*
- K55:** *“Tarafsız kalarak, sorunu yöneterek ve çözerek.”*
- K56:** *“Rehber olarak soğukkanlı davranıp tartışmanın büyümesini önleyip onların ortak bir noktada buluşmalarını sağlayacak bir ortam yaratmaya çalışıyorum.”*
- K63:** *“..sorunu olan veya olanları grubun geri kalanından uzaklaştırır, farklı bir ortamda çözüme ulaştırırım.”*

Şekil 11’de çatışmaların yönetilmesine yönelik bulgularda en çok vurgulanan ifadeler şu şekilde görülmektedir;



Şekil 11. Çatışmaların Yönetilmesine İlişkin Bulguların Kelime Bulutu

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Turlarda grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin uyguladıkları etkinlikleri belirlemeye yönelik bir araştırma amacını taşıyan çalışmanın bu bölümünde, araştırmaya ilişkin sonuç ve öneriler yer almaktadır.

5.1. Sonuçlar

Katılımcılara ait demografik bilgiler değerlendirildiğinde katılımcıların cinsiyetinin çoğunluğunun erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşları incelendiğinde büyük çoğunluğun 23-35 yaş ve 36-45 yaş aralığında olduğu, en az katılımcının ise 55 ve üzeri yaş ile 18-25 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların mesleki tecrübeleri açısından incelendiğinde ise 15+ yıl ve üstü ile 1-4 yıl tecrübeye sahip turist rehberleri çoğunlukta olmakla beraber bu sırayı 10-14 yıl ve 5-9 yıl arasında mesleki tecrübeye sahip katılımcılar takip etmektedir. Katılımcıların yaşları ve mesleki tecrübeleri kıyaslandığında turist rehberliği mesleğinin uzun yıllar boyunca yapılabileceğini destekler bir nitelik göstermektedir. Buna ek olarak katılımcıların mesleki tecrübelerinin yüksek olması grup uyumunun önemini farkında olduğunu ve bu uyumu sağlamak adına çeşitli yöntemler kullanabileceğinin göstergesi olarak ifade edilebilir.

Araştırmada katılımcılar grup kavramını, ortak beklentisi ve amacı olan, tur kapsamında turist rehberlerinden hizmet bekleyen, ortak özellikler sergileyen, iki kişi ve daha fazla sayıdaki misafir, müşteri ya da aile olarak tanımlamaktadır. Bu tanım kapsamında katılımcılar grup kavramına yönelik ifadelerinde; ortak bir amacı gerçekleştirmek için hareket eden, çeşitli etkinlikleri gerçekleştirmek için bir araya gelen, en az bir ortak beklentisi bulunan, benzer özelliklere sahip kişilerden oluşan, yol gösterilen, hizmet verilen, memnun edilmesi ve beklentileri karşılanması gereken misafirler, müşteriler ve aile olarak vurgu yapmaktadırlar. İfadeler incelendiğinde

turist rehberleri tarafından yapılan grup kavramının tanımının ilgili alanyazın ile benzerlik gösterdiği görülmektedir (Bonner, 1959, s. 4; Sherif ve Sherif, 1956, s. 144; Hare, 1972, s. 4; Gönüllü, 2001, s. 192; Eren, 2010, s. 113; Dereli ve Cengiz, 2011, s. 35; Johnson ve Johnson, 2017; Köroğlu, 2019, 414).

Araştırmada katılımcılara “*Grup uyumu kavramını daha önce duydunuz mu? “Grup uyumu” kavramı sizin için neyi ifade etmektedir?”* şeklinde bir soru sorulmuştur. Katılımcıların neredeyse tamamı bu kavramı duyduğunu ifade ederken bir katılımcı kavramsal olarak duymadığını ifade etmiştir. Buradan hareketle katılımcıların grup uyumu kavramına yönelik fikir sahibi olduğu söylenilebilir. Araştırmada katılımcılar grup uyumu kavramını; grup üyesi olabilme özelliğine sahip olan, birlikte hareket edebilen, turun gerekliliklerine uyum gösteren, ortak beklentilere sahip olan, farklılıklara rağmen uyumlu olan, grup etkileşiminde bulunan, turdan keyif alan ve paydaşlar arasındaki uyuma sahip bireyler olarak tanımlamaktadır. Bu tanım kapsamında katılımcılar grup uyumu kavramına yönelik ifadelerinde; farklılıklara saygı duymaya, hoşgörülü/anlayışlı olmaya, ortak karar alabilme yeteneğine sahip olmaya, birlikte hareket etmeye, talimatlara uygun davranılmasına, verilen hareket saatine uyulmasına, ortak beklentileri olan kişilerin buluşmasına, birbirleriyle iyi ve uyumlu ilişkiler kurmaya, ortak bir şekilde aynı tecrübelerden keyif almaya ve grup ve rehber arasındaki uyuma vurgu yapmaktadır. Bu ifadelerden hareketle turlara katılan bireylerin farklılıklara saygı duymasının, hoşgörülü olmasının, talimatlara uygun davranmasının, verilen hareket saatine uymasının ve birbirleriyle iyi ve uyumlu ilişkiler kurmasının grup uyumunun sağlanmasında önemli ve kolaylaştırıcı etkisinin olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmada katılımcıların tamamı bir turun başarı ile sonlanmasında grup uyumunun önemli olduğunu ifade etmiş ve grup uyumunun önemini; turist rehberine, deneyime, davranışsal niyete, turun başarısına, program akışına, problemleri engelleyici, grup içi çatışmayı önleyici ve gruba olan etkisi açısından tanımlamıştır. Bu tanımlar kapsamında katılımcılar grup uyumunun önemine yönelik ifadelerinde; turun başarılı, huzurlu, verimli, eğlenceli, keyifli geçmesini ve akılda kalıcı olmasını sağladığı, bir arada hareket edilmesini ve başarılı yönetilmesini sağladığı, grup motivasyonunu yükselttiğini ve rehberin motivasyonunu, enerjisini ve performansını artırdığını, misafirin tekrar gelme ve tavsiye etme olasılığını artırdığını, bireyler arasında çatışmayı önlediğini ve tur sırasında zamanlama problemlerini engellediğini

vurgulamıştır. Katılımcıların ifadelerinden hareketle turlarda grup uyumunun sağlanmasının hem misafir hem de turist rehberi açısından olumlu etkilerinin olduğu, bunun yanı sıra bu etkilerin hem turu hem de turizmi etkilediği açıkça ortaya konmuştur.

Araştırmada katılımcıların büyük çoğunluğu turlarda grup uyumunu sağlamaya çalıştığını ifade etmiştir. Katılımcılar grup uyumunu; liderlik özelliklerine sahip olarak, çatışmaları yöneterek, grubu motive ederek, onlara bilgiler vererek, grubun özelliklerini dikkate alıp ortak etkinlikler düzenleyerek, grubu tanımaya çalışarak, tanışma ve sohbet ortamı yaratıp grup içi paylaşımı teşvik ederek ve misafirlerle güçlü iletişim kurup onlara özel ilgi göstererek sağladıklarını ifade etmişlerdir. Bu tanım kapsamında katılımcılar grup uyumunu sağlamaya yönelik ifadelerinde; grup üzerinde otorite kurmaya, uyarılar yapmaya, grubu analiz ederek ortak paydaları bulmaya ve ortak paydada buluşturmaya çalışmaya ve tur katılımcılarının birbirini tanımalarını sağlayıp ortak yönleri olan insanları bir araya getirmeyi sağlamaya vurgu yapmışlardır. Bu ifadelerin ışığında grup uyumunun sağlanması için turist rehberlerinin liderlik özelliklerini ortaya koyması, grubunu iyi analiz etmesi ve tur katılımcılarını birbirleriyle kaynaştırıp, onları motive etmesi gerektiği ifade edilebilir. Benzer bir şekilde Köroğlu (2019) yaptığı çalışmada turist rehberlerinin grup motivasyonunu sağlamak için etkili bir iletişim kurması ve etkileşim yaratması, grup psikolojisini anlaması, başarılı lider davranışı sergilemesi, grup uyumunu motive etmesi, çatışmaları engellemesi ve grup moralini yüksek tutması gerektiğini ifade etmiştir. Buradan hareketle grup uyumunun ve grup motivasyonunun sağlanmasının birbiri ile ilişki halinde olduğu sonucuna varmak mümkündür.

Araştırmada katılımcılar grup uyumunu sağlamayı zorlaştıran etkenleri; farklılıklardan kaynaklanan etkenler, bireylerin özelliklerinden kaynaklanan etkenler, bireylerin farklı istek ve beklentilerinden kaynaklanan etkenler, operasyonel eksikliklerden kaynaklanan etkenler, deneyim eksikliğinden kaynaklanan etkenler, dakik olmamaktan kaynaklanan etkenler, çatışmalardan kaynaklanan etkenler, gruplaşmadan kaynaklanan etkenler, turist rehberinden kaynaklanan etkenler ve diğer etkenler olarak belirtmişlerdir. Bu yanıtlar kapsamında katılımcılar grup uyumunu zorlaştıran etkenlere yönelik ifadelerinde; bireylerin yaş, karakter, ilgi alanı, inanç, kültür ve alt kültür farklılıklarına, bencil davranışlarına ve münferit tatilde gibi davranmalarına, tur katılımcılarının birbirlerini hiç tanımamasına, grup içi çatışmalara

ve operasyonel eksikliklere vurgu yapmıştır. Bu ifadelerden yola çıkarak grup uyumunu zorlaştıran etkenlerin insan özelliklerinden ve davranışlarından kaynaklı olduğunu ifade etmek mümkündür. Buna ek olarak operasyonel eksikliklerin grup uyumunu zorlaştıran diğer önemli bir etken olduğu göze çarpmaktadır. Katılımcıların ifadeleri genel anlamda incelendiğinde sonuçların İnce (2019) tarafından yapılan çalışmadaki ifadelerle benzerlik gösterdiği görülmektedir.

Araştırmada katılımcıların grup uyumunu sağlamanın milliyetlere ve demografik özelliklere göre değişiklik göstermesini, milliyetlerin farklılıklarından ve grup üyelerinin farklılıklarından kaynaklanan nedenler olarak tanımlamıştır. Bu tanımlar kapsamında katılımcılar grup uyumunu sağlamanın milliyetlere ve demografik özelliklere göre değişiklik göstermesinin nedenleri olarak; milliyetlerin kültür ve inanç farklılıklarına, farklı özelliklere, ekonomik güce, zaman uyumu algılarına sahip olmalarına ve grupların yaşlı ve genç bireylerden oluşmasına vurgu yapmışlardır. Buradan hareketle grup uyumunu sağlamanın, önemli ölçüde milliyetlere göre değişen özellikler açısından değişiklik gösterdiği ortaya çıkmıştır. Katılımcıların ifadeleri değerlendirildiğinde grup uyumunu sağlamayı zorlaştıran etkenlere yönelik verdikleri yanıtlarla benzerlik gösterdiği görülmektedir. Ayrıca yine yukarıdaki ifadeler İnce (2019) tarafından turlarda yaşanabilecek sorunlara yönelik yapılan çalışmadaki ifadelerle benzerlik göstermektedir.

Araştırmada katılımcıların büyük bir çoğunluğu grup uyumunu sağlamanın tur çeşidine ve grup çeşitlerine göre değişiklik gösterdiğini ifade etmiştir. Katılımcıların değişiklik göstermeye yönelik öne çıkan ifadelerinde grup çeşitleri açısından çoğunlukla kapalı gruplarda ve yaş aralıkları birbirine yakın katılımcılardan oluşan gruplarda uyumunu sağlamanın daha kolay olduğunu, tur çeşitleri açısından ise uzun süreli turlarda uyumun daha da önemli olduğu ve misafirlerin kaynaşması ile birlikte uyumun kolaylaştığı ancak kısa süreli turlarda ise uyum sağlanmasa bile insanların birbirlerini tolere edebileceği vurgulanmıştır. Elde sonuçların Ünal (2020) tarafından yapılan çalışmadaki ortaya çıkan sonuçlarla benzerlik taşıdığı görülmektedir.

Katılımcılar grup uyumunun sağlanmasında turist rehberinin, liderlik, arabuluculuk, bilgilendirme, aracılık ve kültür elçisi rollerinin önem taşıdığını tanımlamıştır. Bu tanımların ilgili alanyazın ile benzerlik gösterdiği görülmektedir (Holloway, 1981; Cohen, 1985; Katz, 1985; Ap ve Wong, 2001). Katılımcıların grup

uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin hangi rollerinin önemli olduğuna yönelik ifadelerinde; lider olmanın, pozitif tutuma ve iletişim yeteneğine sahip olmanın, arabulmanın, birleştirici ve bütünleştirici olmanın yanında bilgili olmanın ve kurallar hakkında bilgi vermenin önemini vurgulamışlardır. Katılımcıların ifadeleri incelendiğinde grup uyumunu sağlamaya yönelik ifadeleriyle de benzerlikler gösterdiği görülmektedir. Özetle bir turist rehberi turun lideri olarak grup üzerinde otoritesini sağlayarak, misafirleri ortak paydada buluşturmaya çalışarak ve misafirlerle iletişimde olup onları bilgilendirerek grup uyumunu sağlayabilmektedir.

Araştırmada katılımcıların büyük bir çoğunluğu grup uyumunun sağlanmasında grup motivasyonunun önemli olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların ifadeleri incelendiğinde grup motivasyonunun sağlanmasının grup uyumunun sağlanmasını kolaylaştırdığı, motive olmuş grupların uyumunun sağlanmasında destekleyici olduğu, turist rehberinin daha aktif ve enerjik olmasının yanı sıra eğlenceli ve başarılı bir tur geçirilmesinde pozitif etkisi olduğu vurgulanmıştır. Benzer bir şekilde Efil (2013), motive olmuş grupların turun başarılı geçmesi için çaba gösterdiğini, bireylerin rehberin talimatlarına uyduğunu ve uyum için birbirini motive ettiğini vurgulamıştır.

Araştırmada katılımcılar grup motivasyonunun sağlanmasını; etkin iletişim kurmak, etkinlikler yapmak, mesleğin gereğini yerine getirmek, ilgi çekici anlatım yapmak, beklentileri karşılamak ve misafire özel ilgi göstermek olarak tanımlamaktadır. Bu tanım kapsamında katılımcılar grubu motive etmelerine yönelik ifadelerinde; misafirlere motive edici konuşmalar yapmayı, espriler/şakalar yapmayı, pozitif ve güzel yüzlü olmayı, ortak eğlenceli etkinlikler yapmayı, ödülleri vermeyi, jest yapmayı, canlı, ilgi çekici ve hikayeci anlatımlarla merak uyandırmayı, ilgi ve beklentilere cevap vererek beklentilerin üstüne çıkmayı vurgulamışlardır. Bu ifadelerden hareketle turist rehberlerinin grup motivasyonunu sağlayabilmesi için misafirlerle etkin iletişim halinde olup onların memnuniyetini sağlayacak etkinliklerde bulduklarını ifade etmek mümkündür.

Araştırmada bir diğer ortaya çıkan sonuç ise çatışmaların yönetilmesine ilişkindir. Buna göre katılımcılar grup üyeleri arasında orta yolu bulmaya çalışarak, onları sakinleştirerek, taraf tutmayarak, çatışan grup ve insanları ayırarak, kontrolü ele alarak, çok ciddi çatışmalarda grubun ayrılmasını sağlayarak, soğukkanlı hareket

ederek, uyarılar yaparak ve çatışmanın getireceği olumsuz sonuçları anlatarak yönetmektedir. Ayrıca katılımcılar grup içi çatışma nedenleri olarak; buluşma yerlerine geç gelmek, çatışmaların olumlama ile yönetilmemesi ve koltuk ve yer kavgaları vurgusunu yapmışlardır. Buradan hareketle turist rehberlerinin liderlik, arabuluculuk ve bilgilendirici rollerinin grup çatışmalarını yönetmeleri açısından öne çıktığı ifade edilebilir.

5.2. Öneriler

Çalışmanın öneriler kısmında, turlarda grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin uyguladıkları etkinlikleri belirlemeye yönelik yapılan araştırmanın sonuçlarına bağlı olarak bazı öneriler yer almaktadır.

Yapılan araştırmanın sonucunda turist rehberlerinin grup uyumunun öneminin farkında olduğu, yönettikleri turlarda grup uyumunu sağlamaya çalıştığını, grup uyumunu sağlamak adına çeşitli yöntemler kullandığı ve çeşitli etkinlikler gerçekleştirdiği ortaya çıkmıştır. Bu durumda mesleğe yeni adım atacak olan adaylarında grup uyumunun önemine ilişkin farkındalığa sahip olması gerekmektedir. Dolayısıyla bu konu hakkında TUREB ve bağlı odaları ile üniversiteler de çeşitli seminerler düzenlenerek hem farkındalığın artması hem de turlarda grup uyumunun sağlanmasına yönelik çeşitli yöntemlerin öğretilmesi sağlanabilir. Ayrıca turist rehberlerinin grup uyumunu sağlayabilmesi liderlik özelliklerini ortaya koyması, grubunu iyi analiz etmesi ve tur katılımcılarını birbirleriyle kaynaştırıp, onları motive etmesi gerekmektedir. Bunun yanı sıra turist rehberlerinin birbiriyle farklı kültürlere yönelik bilgilerini ve turlarda uyumlarını nasıl sağladıklarını paylaşması teşvik edilmelidir.

Araştırmada turlara katılan bireylerin farklılıklara saygı duyması, hoşgörülü olması, talimatlara uygun davranması, verilen hareket saatine uyması ve birbirleriyle iyi ve uyumlu ilişkiler kurmasının grup uyumunun sağlanmasında önemli ve kolaylaştırıcı etkisi olduğu, ayrıca bir turun başarıyla sonlanmasında grup uyumunun sağlanmasının önemli olduğu ortaya çıkmıştır. Turlarda grup uyumunun sağlanmasının hem misafir hem de turist rehberi açısından önemli etkilerinin olduğu, bunun yanı sıra bu etkilerin hem turların başarısını hem de ülke turizmini olumlu olarak etkilediği açıkça ortaya konmuştur. Bu bağlamda turist rehberlerinin

yönettikleri turlarda özellikle liderlik ve arabuluculuk rollerini ortaya koyması ve kendisini farklı kültürlerin özelliklerine yönelik geliştirmesi gerekmektedir.

TUREB ve bağlı odaları, bünyesindeki üye rehberlere ve üniversitelerin dört yıl süreli turist/turizm rehberliği lisans eğitimi veren bölümleri ile iki yıl süreli turist rehberliği eğitimi veren programlarında, rehberlerin ve rehber adaylarının grup hâkimiyetini ve grup uyumunu sağlamayı güçlendirecek çeşitli ders, seminer, konferans vb. eğitimlerin uygulanması, uzun vadede ülkemiz için daha kaliteli rehberlik hizmeti sunabilen rehberlerin yetişmesini mümkün hale getirecektir.

Turlarda grup uyumunu sağlamayı kolaylaştırmak için turist rehberleri ve turist rehberi adayları kişisel gelişimleri için çaba sarf etmeli, liderlik özelliklerini ve iletişim becerilerini geliştirmeli ve farklı kültürlerin özelliklerine ilişkin araştırmalar yaparak donanımlarını artırmalıdır. Turist rehberleri gerçekleştirecekleri tur öncesi hazırlıklarında hizmet sunacakları turist grubunun kültürü hakkında bilgi edinmeli ve o kültüre ilişkin özellikleri dikkate alarak iletişim ve etkileşim kurarak grup uyumunu sağlamaya çalışmalıdır.

Turist rehberlerinin yönettikleri turlarda üyeler arasındaki rolleri kesin bir şekilde çizmesi, grup üyelerinin rol çatışmasına düşmemesine katkıda bulunabilir. Böylece grup bütünlüğü ve uyumuna olumlu bir etki sağlamış olacaktır. Ayrıca farklı kültürler arasında iletişim yoluyla etkileşim yaratan turist rehberinin iletişim becerilerinin yüksek olması gerekmektedir. Böylece iletişim kaynaklı problemlerin çözülmesi kolaylaşacak ve turistlerin tatmin düzeyi artacaktır.

Araştırmada turist rehberinin, liderlik, arabuluculuk, bilgilendirme, aracılık ve kültür elçisi rollerinin turlarda yönettikleri grup uyumunun ve motivasyonunun sağlanmasında ve çatışmalarının yönetilmesinde önemli bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır.

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın içerdiği değişkenlerin dışında farklı değişkenlerin kullanılarak nicel ve nitel araştırmanın yapılması daha zengin sonuçların elde edilebilmesini sağlayacaktır. Bununla birlikte farklı uzmanlık alanlarına sahip turist rehberleri üzerinde araştırılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Bunun yanı sıra aynı konu turistlerin bakış açısından ele alınabilir ve bu çalışmada elde edilen verilerle karşılaştırılabilir.

KAYNAKÇA

- Acar, K. (2019). *Turizm tanıtım broşürlerinin edebiyat bağlamında analizi*. Yüksek Lisans Tezi. Batman: Batman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Açıl, L. (2007). *Toplumsal değer ve norm açısından kan davaları Bismil örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Diyarbakır: Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Adair, J. (2003). *Etkili motivasyon: İnsanlardan en iyi verimi nasıl alabilirsiniz?* İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı.
- Adair, J. (2013). *Etkili takım kurmak*. (3. Baskı). İstanbul: Babıali Kültür Yayıncılığı.
- Ahipaşaoğlu, H. S. (2002). *Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde rehberlik*. 2. Basım. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Ahronson, A. ve Cameron, J. E. (2007). The nature and consequences of group cohesion in a military sample. *Military psychology*, 19(1), 9-25.
- Aktan C. C. ve Vural T. (2006). *Organizasyonlarda Kurallar ve Kurumlar*. C. C. Aktan (Ed.), Kurullar, Kurumlar ve Düzen. Ankara: SPK Yayınları.
- Akoğlan Kozak, M. ve Bahçe, S. (2009). *Özel ilgi turizmi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akoğlan Kozak, M. (2017). *Rekreasyonel liderlik ve turist rehberliği kavram ve kurumlar üzerinden bir analiz*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Albayrak, F. (2018). *Grup koçluğu başarmak isteyenlerin yolculuğuna eşlik etmek*. İstanbul: Sola Yayınları.
- Albuz, N. (2018). Profesyonel turist rehberlerinin turizm sektörü içindeki yeri ve önemi. *Turist rehberliğine giriş*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Allen, R. F. and Pilnick, S. (1973). Confronting the shadow organization: How to detect and defeat negative norms. *Organizational Dynamics*, 1 (4), 2-18.
- Alsancak, D. (2010). *Bilgisayar destekli işbirlikli öğrenme ortamlarında geçişken bellek ile grup uyumu, grup atmosferi ve performans arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Ar, H. (2015). *Somut olmayan kültürel mirasın korunmasında turist rehberlerinin rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Arkonaç, S. (1993). *Grup ilişkileri*. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Arrow, H., McGrath, J. E. ve Berdahl, J. L. (2000). *Small groups as complex systems: Formation, coordination, development, and adaptation*. CA: Sage.

- Arslantürk, Y. (2003). *A grubu seyahat acentalarının turist rehberlerinden beklentileri ve beklentilerin karşılanma derecesi*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Asmadili, M., Asmadili, V. U. ve Yüksek, G. (2018). Turist rehberlerinin liderlik rolüne ilişkin bakış açılarının belirlenmesi: Eskişehir örneği. Hacıoğlu, N., Avcıkurt, C., Kılıç, A. ve Ulusoy Yıldırım, H. (Ed.) *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar İçinde* (s. 327-341), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Avcıkurt, C. (2017). *Turizm sosyolojisi genel ve yapısal yaklaşım*. (5. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aydın, S. ve Sezerel, H. (2017). Seyahat motivasyonlarına ilişkin bir yazın incelemesi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 7 (2), 118-140.
- Back, K. (1951). Influence through social communication. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46, 9-23.
- Baltacı, A. (2018). Nitel Araştırmalarda Örnekleme Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *BEÜ SBE Dergisi*, 7 (1), 231-274.
- Baran, G. ve Özoğul G. (2018). Uzmanlaşan acentalar ve niş pazar sorunsalına bir çözüm reçetesi: Fobik turistler ve özel ilgi turizmi. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (65), 39-51
- Bass, B. (1960). *Leadership, psychology and organizational behavior*. New York: Harper & Row.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (2), 117-134.
- Bisno, H. (1988). *Managing conflict*. CA: Sage.
- Brown, R. (2000). *Group processes: Dynamics within and between groups* (2. Baskı). MA: Blackwell
- Bollen, K. A. ve Hoyle, R. H. (1990). Perceived cohesion: A conceptual and empirical examination. *Social Forces*, 69 (2): 479-504.
- Bonner, H. (1959). *Group dynamics: Principles and applications*. New York: Ronald Press.
- Bordens, K. S. ve Horowitz, I. A. (2008). *Social psychology* (3. Baskı). USA: FreeLoad Press.
- Bosselut, G., Boiché, J., Salamé, B., Fouquereau, E., Guilbert, L. ve Serrano, O. C. (2018). Transformational leadership and group cohesion in sport: Examining the mediating role of interactional justice using a within-and between-team approach. *International Journal of Sports Science and Coaching*, 13 (6): 912-928.
- Buchanan, D. A. ve Huczynski, A. A. (2013). *Organizational behaviour*. (8. Baskı). London: Pearson Education.
- Burlingame, G. M., McClendon, D. T. ve Alonso, J. (2011). Cohesion in group therapy. *Psychotherapy*, 48 (1), 34.

- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. (21.Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Can, H. (1999). *Organizasyon ve yönetim*, (5. Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cannon-Bowers, J. A. ve Bowers, C. (2010). Team development and functioning. Zedeck, S. (Ed.), *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, içinde (s. 597-650) Washington, DC: *American Psychological Association*
- Carron, A. V. (1982). Cohesiveness in sport groups: Interpretations and considerations. *Journal of Sport Psychology*, 4 (2): 123-138.
- Carron, A. V. ve Brawley, L. R. (2000). Cohesion: Conceptual and measurement issues. *Small group research*, 31 (1), 89-106.
- Catwright, D., ve A. Zander. (1960). *Group dynamics: Research and theory*. New York: Harper and Row.
- Ceylan, T. (2011). Toplumsal sistem analizinde toplumsal statü ve rol. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 15 (1), 89-104.
- Ceylan, U. (2019). Turist rehberlerinin özellikleri, Ö. Koroğlu ve Ö. Güzel (Ed.) *Kavramdan uygulamaya turist rehberliği mesleği içinde* (s. 137-151) Ankara: Nobel yayıncılık
- Cialdini, R. B., Reno, R. R., ve Kallgren, C. A. (1990). A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58 (6), 1015–1026.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role, *Annals of Tourism Research*, 12 (1), 5-29.
- Cota, A. A., Evans, C. R., Dion, K. L., Kilik, L. ve Longman, R. S. (1995). The structure of group cohesion. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21 (6), 572–580.
- Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, 6 (4), 408-424.
- Çakmak, T. F. (2018). *Turizm endüstrisinde kriz yönetimi: Turist rehberleri üzerine bir alan araştırması*, Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, G. ve Kızılırmak, İ. (2012). Türk turizmde kokartlı turist rehberlerin mevcut durumunun analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 307-318.
- Çığır Dikyol, D. (2021). Antik Roma’da bir statü göstergesi olarak eğitim. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23 (3), 1025-1051.
- Çiçek, İ., Evcimen, İ. V. ve Biçer, İ. H. (2018). Örgütsel bağlamda kişi-grup uyumu (kuramsal perspektif). *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14 (3), 699-730.
- Dann, G. M. (1981). Tourist motivation an apprasal, *Annals of Tourism Research*, 8 (2), 187-219.

- Değirmencioğlu, A. Ö. (1998). *Türkiye 'de turizm rehberliği eğitime bir yaklaşım*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Değirmencioğlu, Ö. (2003). Rehberlik mesleğinin dünü, bugünü ve meslek yasası. *Rehber Dünyası*, 34, 20-23.
- Değirmencioğlu, Ö. ve Ahıpaşaoğlu, S. (2003). *Anadolu'da turizm rehberliği temel bilgileri*. (4. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Deitzer, B. A., Shilliff, K. A. ve Jucius, M. J. (1979). *Contemporary management concepts*. USA: Grid Publishing.
- Demir, Ö. (2019). *Eşli programlamada çeşitli bireysel farklılıkların grup uyumu, akış ve kodlama performansına etkisi*. Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Dereli, B. ve Cengiz, D. (2011). İnsan kaynakları yönetiminde grup, grup dinamiği kavramları ve grup dinamiğinin ölçülmesi üzerine uygulama örneği. *Öneri Dergisi*, 9 (35), 35-43.
- Dion, K. L. (2000). Group cohesion: From "field of forces" to multidimensional construct. *Group Dynamics: Theory, research, and practice*, 4 (1), 7-21.
- Doğan, H. Z. (2004). *Turizmin sosyo-kültürel temelleri*. (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Doğan, İ. (2012). *Sosyoloji-Kavramlar ve sorunlar*. (11. Baskı) Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Dörnyei, Z. ve Ushioda, E. (2011). *Teaching and researching motivation*. (2. Baskı) İngiltere: Pearson Education Limited.
- Drescher, S., Burlingame, G. ve Fuhriman, A. (1985). Cohesion: An odyssey in empirical understanding. *Small Group Behavior*, 16 (1), 3-30.
- Durmaz, Y. ve Bahar, R. (2011). Tüketicilerin satın alma davranışları üzerinde sosyolojik faktörlerin etkisinin incelenmesine yönelik ampirik bir çalışma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (37), 60-77.
- Eker, N. (2015). *Profesyonel turist rehberleri bakış açısıyla turizm rehberliği eğitim müfredatlarının uygulama yeterliliği*. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdem, A. R. (1999). Okullarda grup davranışı, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (3), 79-99
- Eren, E. (2010). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. (12. Baskı). İstanbul: Beta
- Erkol Bayram, G. (2016). Turist rehberlerinin mobbinge maruz kalma durumunun demografik değişkenler kapsamında incelenmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (47), 1185-1194.
- Erkol Bayram, G. (2017). Motivasyonun demografik ve mesleki özelliklere göre farklılaşması: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Journal of Yaşar University*, 12 (48): 257-271.

- Eroğlu, E. (2015). Geçmişten günümüze sosyal normlar. *Akademik Bakış Dergisi*, (50). 299- 308
- Evans, C. R. ve Dion, K. L. (1991). Group cohesion and performance: A meta-analysis. *Small group research*, 22 (2), 175-186.
- Fehr, E. ve Fischbacher, U. (2004). Social norms and human cooperation. *Trends in Cognitive Sciences*, 8 (4), 185-190.
- Feldman, D. C. (1984). The development and enforcement of group norms. *Academy of Management Review*. 9 (1): 47-53
- Festinger, L. (1950). Informal social communication. *Psychological Review*, 57, 271-282.
- Festinger, L., Schachter, S., ve Back, K. W. (1950). *Social pressures in informal groups: A study of human factors in housing*. New York: Harper.
- Fichter, J. (2009). *Sosyoloji nedir*. (ev: N. elebi). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Forsyth, D. R. (2009). *Group dynamics* (5. Baskı). USA: Cengage Learning.
- Forsyth, D. R. (2019). *Group dynamics* (7. Baskı). USA: Cengage Learning.
- Freedman, J. L., Sears, D. O. ve Carlsmith, J. M. (2003). *Sosyal psikoloji*. (ev: A. Dnmez). Ankara: İmge Kitabevi
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H. and Konopaske, R. (2011). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14. Baskı). New York: McGraw-Hill.
- Giddens, A. (2012). *Sosyoloji*. İstanbul: Kırmızı Yayınları.
- Gilbert, J. A., ve Tang, T. L. P. (1998). An examination of organizational trust antecedents. *Public Personnel Management*, 27 (3), 321-338.
- Goodman, P. S., Ravlin, E., ve Schminke, M. (1987). Understanding groups in organizations. *Research in Organizational Behaviour*, 9, 121-173.
- Gönüllü, M. (2001). Grup ve grup yapısı. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2 (1), 191-201.
- Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, 78, 1360-1380.
- Grisseman, U. S. ve Stokburger-Sauer, N. E. (2012). Customer co-creation of travel services: The role of company support and customer satisfaction with the co-creation performance. *Tourism Management*, 33 (6): 1483-1492.
- Gross, N. ve Martin, W. E. (1952). "On group cohesiveness". *American Sociological of Sociology*, 57: 546-562.
- Güçlü, C. (2017). Bilgi kaynaklarının seyahat motivasyonları üzerindeki etkisi: Alanya rneği, *Alanya Akademik Bakış Dergisi*, 14 (1), 61-79.
- Gül Yılmaz, E. (2017). Turist Rehberliği. Akoğlan Kozak, M. (Ed.), *Rekreasyonel Liderlik ve Turist Rehberliği Kavram ve Kurumlar zerinden Bir Analiz*, içinde (s. 118-134). Ankara: Detay Yayıncılık.

- Güler, Ş. (1978). *Turizm sosyolojisi*. Ankara: Turizm ve Tanıtma Bakanlığı Yayınları.
- Güney, S. (2017). *Örgütsel davranış*. (4. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Güzel, F. (2007). *Türkiye imajının geliştirilmesinde profesyonel turist rehberlerinin rolü (Alman turistler üzerine bir araştırma)*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güzel, F. ve Köroğlu, Ö. (2015). Turist rehberlerinin mesleklerine yönelik pozitif ve negatif yönlü algılarının içerik analizi yöntemi ile belirlenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16 (1), 155-174.
- Hacıoğlu, N. (2016). *Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü*. (8.Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Hare, A. (1976). *Handbook of small group research* (2. Baskı). New York: Free Press.
- Harman, S. (2012). *Sırtçantalı turistlerin seyahat motivasyonları ve ilgilenimleri: İstanbul'a gelen sırtçantalı turistler üzerinde bir araştırma*. Doktora Tezi. Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hogg, M. A. (1992). *The social psychology of group cohesiveness: From attractions to social identity*. New York: New York University Press.
- Hogg, M. A. ve Vaughan, G. M. (2007). *Sosyal psikoloji* (1.Baskı). (Çev. A. Gelmez ve İ. Yıldız). İstanbul: Ütopya Yayınevi.
- Hogg, M. A. ve Vaughan, G. M. (2017). *Social psychology*. (8. Baskı). UK: Pearson.
- Holloway, J. C. (1981). The guided tour: A sociological approach. *Annals of Tourism Research*, 8 (3), 377-402.
- Homans, G. C. (1971). *İnsan grubu*, Ankara: TODAİ Yayınları.
- Hortaçsu, N. (1998). *Grup içi ve gruplar arası süreçler*, Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- Howard, J., Thwaites, R. ve Smith, B. (2001). Investigating the roles of the indigenous tour guide. *The journal of Tourism Studies*, 12 (2), 32-39.
- Irimiás, A. ve Michalkó, G. (2013). Religious tourism in Hungary-an integrative framework. *Hungarian Geographical Bulletin*, 62 (2), 175-196.
- Iso-Ahola, S. E. (1982). Toward a social psychological theory of tourism motivation: A rejoinder. *Annals of Tourism Research*, 9 (2), 256-262.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R. ve Matteson, M. T. (2014). *Organizational behavior and management* (10. Baskı). New York: McGraw-Hill.
- İbicioğlu, H., Özmen, İ. ve Taş, S. (2009), Liderlik davranışı ve toplumsal norm ilişkisi: Ampirik bir çalışma, *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 14 (2). 1-23.
- İçli, G. (2005). *Sosyolojiye giriş*. (2. Baskı). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Jenkins, R. (2016). *Bir kavramın anatomisi sosyal kimlik*. (Çev. G. Bostancı). İstanbul: Everest Yayınları.

- Johnson, D. W. ve Johnson F. P. (2017). *Joining together :Group theory and group skills*. (12. Baskı). UK: Pearlson Education.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (2005). *Yeni insan ve insanlar*. (10. Baskı). İstanbul: Evrim Yayıncılık.
- Karaca, Y. (2016). Referans grupları ile iletişimin satın alma kararları üzerine etkisi: Genç yetişkinlere yönelik bir araştırma. *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi*, (25), 209-231.
- Karacaoğlu, S. ve Sert, A. N. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma: Kapadokya örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6 (3), 81- 99.
- Karadeniz Resuloğlu, G. (2019). *Toplumsal rol kuramı bağlamında X ve Y kuşağı gelinlerinin rol değişimleri*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket tur operasyonunda turist rehberlerinin karşılaştıkları yönetsel sorunlar üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), 70-86.
- Kartarı, A. (2016). *Kültür, farklılık ve iletişim*. (2. Baskı). İstanbul: İletişim Yayıncılık.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Manevi temelli sosyal hizmet araştırmaları dergisi*, 1 (1), 62-80.
- Katz, S. (1985). The Israeli teacher-guide:The emergence and perpetuation of a role. *Annals of Tourism Research*, 12, 49–72.
- Kılıç Aksoy, Ş. (2020). Çalışanların motivasyonunu etkileyen faktörler: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesinde bir analiz. *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , (7), 89-111.
- Kocacık, F. (2003). *Toplumbilim ders notları*. Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Yayınları.
- Koçel, T. (2007). *İşletme yöneticiliği*. (11. Baskı). İstanbul: Arıkan.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel araştırma: Tasarım, yazım ve yayım teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık
- Köroğlu, Ö., Köroğlu, A. ve Bilge, A. (2012). Doğaya dayalı gerçekleştirilen turizm faaliyetleri içerisinde turist rehberlerinin rolleri üzerine bir inceleme. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14 (22): 131-139.
- Köroğlu, Ö., Hacıoğlu, N. ve Ulusoy, H. (2017). İnanç turizmine yönelik alanlarda ziyaretçi yönetimi çerçevesinde turist rehberlerinin rol ve sorumlulukları. *Van Yüzyüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (3), 267-278.
- Köroğlu, Ö. (2019). Grup Motivasyonu. Köroğlu, Ö. ve Güzel, Ö. (Ed.), *Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği* içinde (s. 413-433), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Köroğlu, Ö. (2020). *Turist Rehberliğinde Mesleki Gelişim*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kuppuswamy, B. (1961). *An introduction to social psychology*. India: Asia Publishing House.

- Lamanepa, R. K., Keraf, M. A. ve Wijaya, R. P. C. (2021). The effectiveness of group cohesiveness training in reducing social loafing. *Journal of Health and Behavioral Science*, 3 (2), 178-190.
- Lin, Y., Ting, Y., Hsu, Y. ve Wu, C. (2014). Tourists' perceptions of tour guides in visiting taiwan. *The International Journal of Organizational Innovation*, 6 (4), 192-202.
- Lin, H., Zhang, M., Gürsoy, D., ve Fu, X. (2019). Impact of tourist-to-tourist interaction on tourism experience: The mediating role of cohesion and intimacy. *Annals of Tourism Research*, 76, 153-167.
- Linton, R. (1936). *The study of man*. New York: Appleton Century Company.
- Luthans, F. (2010). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12. Baskı). New York: McGraw-Hill.
- Man, D. C. ve Lam, S. K. (2003). The effects of job complexity and autonomy on cohesiveness in collectivistic and individualistic work groups: A cross-cultural analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 24 (8), 979-1001.
- McPherson, M ve Smith-Lovin, L. (2002). Cohesion and membership duration: Linking groups, relations and individuals in an ecology of affiliation. *Advances in Group Processes*, 19, 1-36.
- Memduhoğlu, H. B. ve Saylık, A. (2012). Okullarda informel ilişkiler ölçeğinin geliştirilmesi ve bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9 (1), 1-22.
- Michalisin, M. D., Karau, S. J. ve Tangpong, C. (2004). Top management team cohesion and superior industry returns: An empirical study of the resource-based view. *Group and Organization Management*, 29 (1), 125-140.
- Mudrack, P. E. (1989). Defining group cohesiveness: A legacy of confusion? *Small Group Behavior*, 20 (1), 37-49.
- Mullen, B., ve Copper, C. (1994). The relation between group cohesiveness and performance: An integration. *Psychological Bulletin*, 115 (2), 210-227.
- O'Reilly, C. A. ve Roberts, K. H. (1977). Task group structure, communication, and effectiveness in three organizations. *Journal of Applied Psychology*, 62, 674-681.
- Owen, W. F. (1985). Metaphor analysis of cohesiveness in small discussion groups. *Small Group Behavior*, 16, 415-424.
- Özdemir, M. (2010). Nitel veri analizi: Sosyal bilimlerde yöntembilim sorunsalı üzerine bir çalışma. *Eskişehir Osmangazi üniversitesi sosyal bilimler dergisi*, 11 (1), 323-343.
- Özgen, Ö. (2000). Kapadokya'yı ziyaret eden turistlerin genel seyahat motivasyonları ve tatmin olma durumları, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11 (2), 22-34.
- Özalp, İ. (1989). Örgütlerde çatışma. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (1), 81-114.

- Özkalp, E. (1998). *Sosyolojiye Giriş*. (7. Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özkul, M. (2008). *Örgüt sosyolojisi*. Isparta: Fakülte Kitabevi.
- Öztürk, Z. ve Dündar, H. (2003). Örgütsel motivasyon ve kamu çalışanlarını motive eden faktörler. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4 (2), 57-67.
- Pearce, P., Morrison, A. M. ve Rutledge, J. L. (1998). *Tourism: Bridges across continents*. Sydney: McGraw-Hill.
- Pescosolido, A. T. ve Saavedra, R. (2012). Cohesion and sports teams: A review. *Small Group Research*, 43 (6), 744-758.
- Pizam, A., Neumann, Y. ve Reichel, A. (1979). Tourist satisfaction: Uses and misuses. *Annals of Tourism research*, 6 (2), 195-197.
- Pond, K. L. (1993). *The professional guide: Dynamics of tour guiding*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Poole, M. S. ve Hollingshead, A. B. (2004). *Theories of small groups: Interdisciplinary perspectives*. CA: Sage.
- Rahim, M. A. (1985). A strategy for managing conflict in complex organizations. *Human Relations*, 38 (1), 81-89.
- Rahim, M. A. (2001). *Managing conflict in organizations*. (3. Baskı). USA: Quorum Books.
- Ridgeway, C. L. (2002). Social status and group structure. M. A. Hogg and R. S. Tindale (Ed.), *Blackwell handbook of social psychology: Group processes* içinde (s. 352-375). England: Blackwell.
- Riggio, R. E. (2013). *Introduction to industrial/organizational psychology* (6. Baskı). USA: Pearson.
- Robbins, S. P ve Judge, T. A. (2013). *Örgütsel Davranış*. (Çev: İ. Erdem). Ankara: Nobel Yayın.
- Salazar, N. B. (2012) Community-Based cultural tourism: Issues, threats and opportunities. *Journal of Sustainable Tourism*, 20 (1), 9-22.
- Shaw, M. E. (1981). *Group dynamics: The psychology of small group behavior* (3. Baskı). USA: McGraw-Hill.
- Sherif, M. (1954). Integrating field work and laboratory in small group research. *American Sociological Review*, 19 (6), 759-771.
- Sherif, M. ve Sherif, C. W. (1969). *Social psychology*. New York: Harper and Row.
- Sığırı, Ü. (2011). *Yönetimde grup dinamikleri*. Ankara: Siyasal Kitabevi
- Siebold, G. L. (2007). The essence of military group cohesion. *Armed forces and society*, 33 (2), 286-295.
- Sökmen, A. (2013). *Örgütsel davranış*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Steers, R. M. (1991). *Introduction to organizational behavior*. (4. Baskı). NY: HarperCollins Publishers.
- Sundstrom, E., De Meuse, K. P. ve Futrell, D. (1990). Work teams: Applications and effectiveness. *American psychologist*, 45 (2), 120-133.
- Swarbrooke, J. ve Horner, S. (2007). *Consumer behaviour in tourism*. Oxford: Elsevier
- Şentürk, G. (2014). *Broşür tasarımı ve basımı özelliklerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şimşek, Ş., Çelik, A. ve Akgemci, T. (2014). *Davranış bilimleri*. (2. Baskı). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Taylor, S.E., Peplau, L.A. ve Sears, D. O. (2007). *Sosyal psikoloji*. (Çev: A. Dönmez). Ankara: İmge Yayınevi.
- Tengilimlioğlu, D. (2005). Hizmet işletmelerinde liderlik davranışları ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitimi Fakültesi Dergisi*, 5 (1), 23-45.
- Tetik, N. (2006). *Türkiye’de profesyonel turist rehberliği ve müşterilerin turist rehberlerinden beklentilerinin analizi (Kuşadası örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tezcan, M. (1995). *Sosyolojiye giriş*. Ankara: Feryal Matbaası.
- Tolan, B. (1978). *Toplum bilimlerine giriş*. Ankara: Kalite Matbaası.
- Topaloğlu, Y. ve Avcı, Y. (2008). Çatışma, nedenleri ve yönetimi: Otel işletmelerinde yönetici bakış açısıyla bir inceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (2), 75-92.
- Torres, E. N. (2016). Guest interactions and the formation of memorable experiences: An ethnography. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28 (10): 2132- 2155.
- Tuckman, B. (1965). Developmental sequence in small groups. *Psychological Bulletin*, 63, 384–399.
- Tuckman, B. ve Jensen, M. (1977). Stages of small group development revisited. *Group and Organizational Studies*, 2, 419–427
- Turner, J. C. (1982). *Towards a cognitive redefinition of the social group*. H. Tajfel (Ed.) *Social Identity and Intergroup Relations* içinde (s. 15-40). New York: Cambridge University Press.
- Tutar, H. (2013). *İşletme ve yönetim terimleri ansiklopedik sözlük*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Türkel, A. U. (2000). *Toplam kalite bağlamında grup dinamiği ve çatışma yönetimi*. İstanbul: Türkmen Yayınevi.
- Türkkahraman, M. (2009). Teorik ve fonksiyonel açıdan toplumsal kurumlar ve kurumlararası ilişkiler. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 25-46.

- Türkmen, M. T. (2017). Turist Rehberlerinin Liderlik Yönelimlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 16 (3), 913-927.
- Ulusoy, H. (2017). *Turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyi ve özyeterlilik inançlarının hizmet sunumuna etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ulusoy Yıldırım, H. ve Avcıkurt, C. (2019). Turist rehberi olmak. Köroğlu, Ö. ve Güzel, Ö. (Ed.), *Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği* içinde (s. 75-111), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Ünal, C. (2020). *Organize turlarda turistlerin rehber ve grup üyesi etkileşimleri ile grup uyumu algıları*. Doktora Tezi. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Van Knippenberg, D. ve Schippers, M. C. (2007). Work group diversity. *Annual Review of Psychology*, 58, 515-541.
- Webber, S. S. ve Donahue, L. M. (2001). Impact of highly and less job-related diversity on work group cohesion and performance: A meta-analysis. *Journal of Management*, 27 (2): 141-162.
- Weber, M. (2004). *Sosyolojinin temel kavramları ve meslek olarak ilim*. (Çev: M. Beyaztaş). İstanbul: Efkâr Yayınları.
- Weick, K. E. (1976). Educational organizations as loosely coupled systems. *Administrative Science Quarterly*, 21, 1-19.
- Werner, I. (1993). *Liderlik ve yönetim*. (Çev: V. Üner), İstanbul: Rota Yayınları
- West, W. (2001). Beyond grounded theory: The use of a heuristic approach to qualitative research. *Counselling and psychotherapy research*, 1 (2), 126-131.
- Widmeyer, W. N., Brawley, C. ve Carron, A. V. (1985). *The measurement of cohesion in sport teams: The group environment questionnaire*. London: Sports Dynamics.
- Williams, E. A., Duray, R. ve Reddy, V. (2006). Teamwork orientation, group cohesiveness and student learning: A study of the use of teams in online distance education. *Journal of Management Education*, 30 (4), 592-616.
- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C. ve Uzun, S. (2008). Turist rehberlerinin rehberlik mesleğine bakışı. *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 8 (2), 1-19.
- Yenipınar, U. (2019). Turist rehberliği mesleği. Köroğlu, Ö. ve Güzel, Ö. (Ed.). *Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği* içinde (s. 1-26). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Yetgin, D., Çalık, A. Ö. ve Çiftçi, G. (2018). Turist rehberlerine yönelik sanal şikayetler: www.sikayetvar.com örneği, İçinde N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç ve H. Ulusoy Yıldırım (Ed.), *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar* içinde (s. 622-637), Ankara: Detay Yayıncılık.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (6. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Zhang, H. Q. ve Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides' performance: Evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25(1), 81–91.

Znaniecki, F. (1939). Social groups as products of participating individuals. *American Journal of Sociology*, 44(6), 799-811.

http-1: <http://www.tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> (Erişim Tarihi: 24.02.2023)

http-2: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.1618.pdf> (Erişim Tarihi: 09.04.2022)

http-3: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm>

(Erişim Tarihi: 21.12.2022)

http-4: <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6326.pdf> (Erişim Tarihi: 08.10.2022)

http-5: https://www.myk.gov.tr/images/articles/editor/PROFESYONELTURST_REHBER_STANDART.doc (Erişim Tarihi: 18.09.2022)

http-6: <http://www.tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> (Erişim Tarihi: 24.02.2023)

EKLER

Ek-1: Soru Formu

Turlarda Grup Uyumunun Sağlanması Turist Rehberlerinin Uyguladıkları Etkinlikleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Rehberliği Anabilim Dalı Prof. Dr. Özlem KÖROĞLU danışmanlığında yürütülen Yüksek Lisans Tez çalışmasıdır. Bu çalışma turlarda grup uyumunun sağlanmasında turist rehberlerinin uyguladıkları etkinlikleri belirlemeyi amaçlamaktadır.

Gönüllü katılımınız bu çalışmanın amacına ulaşabilmesi için çok değerlidir. Sorulara samimi/içtenlikle cevap verilmesi araştırmanın geçerlik ve güvenilirliği açısından çok önemlidir. Soruların doğru ve yanlış cevapları bulunmamaktadır. Sizler için doğru olan cevap en uygun cevap olacaktır.

Araştırmada vereceğiniz tüm bilgiler hiçbir kimlik bilgisi belirtilmeksizin saklanacak ve bilgiler isimsiz olarak sadece bilimsel çalışmalarda veri olarak kullanılacaktır.

Katılımınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Danışman: Prof. Dr. Özlem KÖROĞLU- Balıkesir Üniversitesi- Turizm Fakültesi

Yüksek Lisans Öğrencisi: Batuhan Eren ŞEREMETLİ- Balıkesir Üniversitesi- Sosyal Bilimler Enstitüsü

- 1-) Hizmet verdiğiniz gruplar sizin için neyi ifade eder? Grup kavramını nasıl tanımlarsınız?
- 2-) Grup uyumu kavramını daha önce duydunuz mu? Evet ise sizce grup uyumu kavramı neyi ifade etmektedir?
- 3-) Bir turun başarılı bir şekilde sonlanmasında grup uyumu önemli midir? Evet ise nasıl önemlidir?
- 4-) Turlarınızda grup uyumunu sağlamaya çalışır mısınız? Evet ise hangi etkinlikleri yaparsınız? Stratejileriniz nelerdir? Kısaca grup uyumunu nasıl sağlamaya çalışırsınız?
- 5-) Size göre grup uyumunun sağlanması/sağlanamaması turist rehberlerinin performansını ve turun başarısını nasıl etkiler?
- 6-) Sizce grup uyumunu sağlamayı zorlaştıran etkenler nelerdir? Hangi zorluklarla karşılaşıyorsunuz?
- 7-) Grup uyumunu sağlamak tur katılımcılarının milliyetlerine ve demografik özelliklerine göre değişiklik gösterir mi? Neden? Bunu örneklendirebilir misiniz?
- 8-) Grup uyumunu sağlamak tur çeşidine ve grup çeşitlerine göre değişiklik göstermekte midir?
- 9-) Sizce grup uyumunun sağlanmasında turist rehberinin hangi rolleri önem taşımaktadır?
- 10-) Sizce grup uyumunun sağlanmasında grup motivasyonunun önemi nedir?
- 11-) Grubunuzu motive etmek için neler yaparsınız?

12-) Turlarınızda hiç grup içi çatışma/tartışmayla karşılaştınız mı? Turlarınızda çatışmaları nasıl yönetirsiniz?

13-) Sizce grup uyumunu sağlamanın turistin tur deneyimine etkisi nedir?

14-) Cinsiyetiniz?

- Kadın
- Erkek

15-) Yaşınız?

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 55 ve Üzeri

16-) Mesleki Tecrübe Yılıınız?

- 1 yıldan az
- 1-4 yıl
- 5-9 yıl
- 10-14 yıl
- 15 yıl ve üstü

Ek-2 Katılımcıların Demografik Özellikleri			
Kod	Cinsiyet	Yaş	Mesleki Tecrübe
Katılımcı 1	Erkek	26-35 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 2	Kadın	46-54 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 3	Erkek	46-54 yaş	1 yıldan az
Katılımcı 4	Erkek	36-45 yaş	1 yıldan az
Katılımcı 5	Erkek	26-35 yaş	10-14 yıl
Katılımcı 6	Erkek	26-35 yaş	5-9 yıl
Katılımcı 7	Kadın	26-35 yaş	10-14 yıl
Katılımcı 8	Erkek	26-35 yaş	5-9 yıl
Katılımcı 9	Erkek	18-25 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 10	Erkek	18-25 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 11	Erkek	36-45 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 12	Erkek	26-35 yaş	5-9 yıl
Katılımcı 13	Erkek	36-45 yaş	10-14
Katılımcı 14	Kadın	46-54 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 15	Erkek	26-35 yaş	5-9 yıl
Katılımcı 16	Kadın	36-45 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 17	Erkek	36-45 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 18	Erkek	36-45 yaş	1 yıldan az
Katılımcı 19	Erkek	36-45 yaş	10-14 yıl
Katılımcı 20	Erkek	26-35 yaş	10-14 yıl
Katılımcı 21	Erkek	36-45 yaş	5-9 yıl
Katılımcı 22	Kadın	26-35 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 23	Erkek	46-54 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 24	Kadın	26-35 yaş	1 yıldan az
Katılımcı 25	Kadın	26-35 yaş	5-9 yıl
Katılımcı 26	Erkek	26-35 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 27	Erkek	26-35 yaş	5-9 yıl
Katılımcı 28	Kadın	46-54 yaş	10-14 yıl
Katılımcı 29	Kadın	26-35 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 30	Kadın	36-45 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 31	Kadın	36-45 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 32	Erkek	46-54 yaş	10-14 yıl
Katılımcı 33	Erkek	46-54 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 34	Kadın	46-54 yaş	10-14 yıl
Katılımcı 35	Erkek	26-35 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 36	Erkek	26-35 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 37	Erkek	26-35 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 38	Kadın	26-35 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 39	Kadın	55 yaş ve üstü	15 yıl ve üstü
Katılımcı 40	Erkek	18-25 yaş	1 yıldan az
Katılımcı 41	Erkek	46-54 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 42	Kadın	36-45 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 43	Kadın	46-54 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 44	Erkek	26-35 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 45	Erkek	36-45 yaş	10-14 yıl
Katılımcı 46	Kadın	55 yaş ve üstü	15 yıl ve üstü
Katılımcı 47	Kadın	36-45 yaş	10-14 yıl
Katılımcı 48	Kadın	18-25 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 49	Kadın	36-45 yaş	5-9 yıl
Katılımcı 50	Erkek	26-35 yaş	5-9 yıl
Katılımcı 51	Erkek	26-35 yaş	5-9 yıl
Katılımcı 52	Erkek	36-45 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 53	Kadın	26-35 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 54	Erkek	46-54 yaş	15 yıl ve üstü

Ek 2-devamı

Katılımcı 55	Kadın	46-54 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 56	Kadın	18-25 yaş	1-4 yıl
Katılımcı 57	Kadın	36-45 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 58	Kadın	36-45 yaş	1 yıldan az
Katılımcı 59	Erkek	36-45 yaş	10-14 yıl
Katılımcı 60	Kadın	36-45 yaş	10-14 yıl
Katılımcı 61	Kadın	36-45 yaş	10-14 yıl
Katılımcı 62	Kadın	36-45 yaş	15 yıl ve üstü
Katılımcı 63	Erkek	26-35 yaş	5-9 yıl