



# TURIST REHBERLİĞİ DERGİSİ

Cilt: 1, Sayı: 1, Haziran–2018

# TURED

## İÇİNDEKİLER

1. Turist Rehberleri Açısından İş Doyumunun Önemi
2. Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma
3. Turist Rehberlerinin Meslekten Beklentileri
4. Kültür Turlarında Turist Şikâyetleri ve Şikâyet Davranışları
5. Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Fakültelerin Müfredatlarının İncelenmesi



# JOURNAL OF TOUR GUIDING


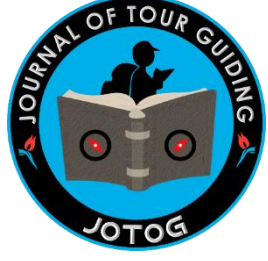
Volume: 1, Issue: 1, June–2018

# JOTOG

## CONTENTS

1. *The Importance of Job Satisfaction in Terms of Tourist Guides*
2. *A Study on Occupational Issues of Tourist Guides*
3. *Career Expectations of Tourist Guides*
4. *Customer Complaints and Complaint Behaviours on Cultural Tours*
5. *Examination of the Curriculum of Faculties Providing Undergraduate Tourism Guidance Education*



	<p><b>Turist Rehberliği Dergisi (TURED)</b> Cilt:1, Sayı:1, Haziran-2018</p> <p><b>Journal of Tour Guiding (JOTOG)</b> Volume:1, Issue:1, June-2018</p>	
---	---	---

**Baş Editör/Editor-in-Chief**

Dr. Elbeyi PELİT

**Eş Editörler/Associate Editors:**

Dr. Yasin KELEŞ

Arş.Gör. Mehmet BOYRAZ

**Editör Yardımcıları/Assistant Editors**

Öğr.Gör. Ahmet ÇETİN

Öğr.Gör. Esra KATIRCIOĞLU

Öğr.Gör. Faruk GÖKÇE

**Dil Editörleri/Editors-Language**

Öğr.Gör. Bircan ERGÜN (İngilizce/English)

Öğr.Gör. Esra KATIRCIOĞLU (İngilizce/English)

Öğr.Gör. Aybeniz MİRİŞLİ (Rusça/Russian)

Öğr.Gör. Hatice ŞEN (Almanca/German)

Dr. Sülün GÜÇER (Fransızca/French)

Fatih DEMİRCİ (Çince/Chinese)

Meriç TOPÇU (Çince/Chinese)

**İstatistik Editörü/Editor-Statistics**

Dr. İbrahim KILIÇ

**Yazı ve Yayın İşleri Sorumluları/Managing and Publishing Board**

Dr. Murat BAYRAM

Dr. Nihan YARMACI

Arş.Gör. Ali KABAKULAK

Arş.Gör. Serkan AK

Öğr.Gör. Şerif Ahmet DEMİRDAĞ

Öğr.Gör. Yusuf GÖKÇE

**Bilgi İşlem ve Web Sorumlusu/IT (Web) Manager**

Arş.Gör. Mehmet BOYRAZ



**Yayın/Danışma Kurulu Üyeleri/Editorial-Advisory Board\***

Dr. Abdullah TANRISEVDİ

Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Adnan Menderes University, Department of Tour Guiding, Turkey*

Dr. Aijaz A. KHAKİ

University of Kashmir, Department of Travel and Hospitality Management, India

Dr. Alaattin BAŞODA

Selçuk Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Selçuk University, Department of Travel Management and Tour Guiding, Turkey*

Dr. Ali ERBAŞ

Uluslararası Turizm Akademisyenleri ve Profesyonelleri Derneği (TİYADER) Yönetim Kurulu Başkanı  
*Chairman of the Board of International Tourism and Professionals Association (TIYADER)*

Dr. Anukrati SHARMA

University of Kota, Faculty of Commerce and Management, India

Ashish DAHIA

MD University Rohtak Harvana, Institute of Hotel and Management, India

Dr. Beril DÖNMEZ

Mersin Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Mersin University, Department of Tour Guiding, Turkey*

Dr. Canan TANRISEVER

Kastamonu Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Kastamonu University, Department of Tour Guiding, Turkey*

Dr. Cihan ÇOBANOĞLU

University of South Florida Sarasota-Manatee (USFSM), USA  
*University of South Florida Sarasota-Manatee (USFSM), USA*

Dr. Doğan GÜRİSOY

Washington State University, School of Hospitality Business Management, USA

Dr. Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey*

Dr. Erdoğan H. EKİZ

King Abdulaziz University, Faculty of Tourism, Travel and Tourism Department, SA

Dr. Esra GÜL YILMAZ

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey*

Dr. Evren GÜÇER

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, Türkiye  
*Ankara Hacı Bayram Veli University, Department of Recreation Management, Turkey*

Dr. Fevzi OKUMUŞ

University of Central Florida, Rosen College of Hospitality Management, USA



- Dr. Gökçe YÜKSEK  
Anadolu Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Anadolu University, Department of Tour Guiding, Turkey*
- Dr. Gül ERKOL BAYRAM  
Sinop Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Sinop University, Department of Tour Guiding, Turkey*
- Dr. İbrahim YILMAZ  
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Department of Tour Guiding, Turkey*
- Dr. Lakhvinder Singh BARTIA  
Pt.Chirani Lal Sharma.Govt.PG.College, Tourism Management, India
- Dr. Marica MAZUREK  
University of Zilina, Department of Mdiematics and Cultural Heritage, Slovakia
- Dr. Mehmet UMUR  
Erciyes Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Erciyes University, Department of Tour Guiding, Turkey*
- Dr. Meral DURSUN  
Batman Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Batman University, Department of Tour Guiding, Turkey*
- Dr. C. Michael HALL  
University of Canterbury, Department of Management, New Zeland
- Dr. Muharrem TUNA  
Turizm Akademisyenleri Derneği (TUADER) Yönetim Kurulu Başkanı, Türkiye  
*Chairman of the Board of Tourism Academicians Association (TUADER), Turkey*
- Dr. Naci POLAT  
Pamukkale Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Pamukkale University, Department of Tour Guiding, Turkey*
- Dr. Necdet HACIOĞLU  
Balıkesir Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Balıkesir University, Department of Tour Guiding, Turkey*
- Dr. Necibe ŞEN  
Erzincan Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Erzincan University, Department of Tour Guiding, Turkey*
- Dr. Orhan İÇÖZ  
Yaşar Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Yaşar University Department of Tour Guiding, Turkey*
- Dr. Özcan ZORLU  
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey*
- Dr. Özgür ÖZER  
Necbettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Necmettin Erbakan University, Department of Tour Guiding, Turkey*



Dr. Özlem GÜZEL

Akdeniz Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Akdeniz University, Department of Tour Guiding, Turkey*

Dr. Özlem KÖROĞLU

Balıkesir Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Balıkesir University, Department of Tour Guiding, Turkey*

Dr. Rahman TEMİZKAN

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Eskişehir Osmangazi University, Department of Travel Management and Tour Guiding, Turkey*

Dr. Seda ŞAHİN

Balıkesir Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Balıkesir University, Department of Tour Guiding, Turkey*

Dr. Uğur AKDU

Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Gümüşhane University, Department of Tour Guiding, Turkey*

Dr. Yalçın ARSLANTÜRK

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Ankara Hacı Bayram Veli University, Department of Travel Management and Tour Guiding, Turkey*

Dr. Yasin KELEŞ

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*Ondokuz Mayıs University, Department of Tour Guiding, Turkey*

Dr. Zafer ÖTER

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye  
*İzmir Kâtip Çelebi University, Department of Tour Guiding, Turkey.*

Zeki APALI (TUREB)

Turist Rehberleri Birliği (TUREB) Yönetim Kurulu Başkanı, Türkiye  
*Association of Tour Guides, Chairman of the Board, Turkey*

\*:Yayın/Danışma kurulundaki isimler, ada göre alfabetik sıralamaya uygun olarak düzenlenmiştir/sıralanmıştır. (*Names in Publishing/Advisory Board are in alphabetic order.*)

**Yazışma Adresi/Correspondence Address:**

Turist Rehberliği Dergisi (TURED) - Journal of Tour Guiding (JOTOG)  
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü  
ANS Kampüsü, Afyonkarahisar/Türkiye

**e-posta/e-mail:** infojotog@gmail.com - elbeyipelit@aku.edu.tr

**Web:** http://dergipark.gov.tr/tured



## **Amaç-Kapsam ve Etik İlkeler** *About Journal-Focus and Ethical Principles*



**Turist Rehberliği Dergisi (TURED)**, turist rehberliği alanıyla ilgili ulusal ve uluslararası düzeyde akademik-bilimsel niteliklere sahip çalışmaları yayınlamaya, turist rehberliği alanının bilgi birikimine ve gelişimine katkıda bulunmaya amaçlayan hakemli bir dergidir.

Turist Rehberliği Dergisi, turist rehberliği ile ilgili çalışmalara odaklanma özelliği ile turizm alanındaki dergiler arasında bir uzmanlaşma yönelimini de başlatmayı hedeflemektedir. Bununla birlikte dergiye; turist rehberliği ile ilgili olarak turizm politikalarının geliştirilmesi ve turist rehberliği ile doğrudan ve dolaylı ilişkisi olan diğer alanlardan da makale kabul edilmektedir. Bu doğrultuda, Turist Rehberliği Dergisi, turist rehberliği alanındaki eğilimler ve yeni gelişmelere odaklanan ve disiplinlerarası özelliğinden dolayı diğer alanlardaki gelişmelerin, turist rehberliği alanına yönelik güncel ve gelecek etkilerini tartışan çalışmalara da yer vermektedir. Tüm bunlara ek olarak, Turist Rehberliği Dergisi, alanındaki uygulamalı ve kuramsal çalışmalar içinde güncellik kavramını ön plana çıkararak bir yayın politikası izlemeyi hedeflemektedir. Ayrıca dergide, gerekli görülmesi halinde turizm sektörü temsilcilerinin görüşleri ve turist rehberliği ile ilgili inceleme çalışmaları da yayımlanır.

**Turist Rehberliği Dergisi'nde** yayımlanan/yayımlanacak çalışmaların, bilimsel araştırma ve yayın etiği açısından uygunluğuyla ilgili dergi web sayfasında (<http://dergipark.gov.tr/tured/page/3802>) belirtilen hususların yanı sıra “Yükseköğretim Kurumu Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” ([http://www.yok.gov.tr/web/guest/icerik/-/journal\\_content/56\\_INSTANCE\\_rEHF8BIsfYRx/10279/18187](http://www.yok.gov.tr/web/guest/icerik/-/journal_content/56_INSTANCE_rEHF8BIsfYRx/10279/18187)) hükümleri ve buna ek olarak yayın etiği etik görev ve sorumluluklarda açık erişim olarak Committee on Publication Ethics (COPE) tarafından ilan edilen ilkeler benimsenmiştir.

Turist Rehberliği Dergisi'ne makale kabul süreci (amaç, kapsam, odak, yazım ve yayım kuralları vb.) ile ilgili tüm ayrıntılar için lütfen dergi web sitesine bakınız. (<http://dergipark.gov.tr/tured>).

*Journal of Tour Guiding (JOTOG) is a peer-reviewed journal that aims to contribute to knowledge and development of tour guiding field by publishing studies with academic and scientific qualities in the field of tour guiding.*

*Journal of Tour Guiding (JOTOG) also aims to initiate a specialization among tourism journals with focusing solely on tour guiding studies. Besides, JOTOG accepts articles on tourism policy developments on tour guiding and other fields which have inter- disciplinary contributions. In this respect, the journal also includes studies on trends in tour guiding and discussions of current and future influences on tour guiding, focusing on new developments and developments in other fields thanks to its interdisciplinary nature. Additionally, JOTOG aims to follow a publishing policy that prioritizes the concept of up-to-date in the field of applied and theoretical studies. Furthermore, the journal also takes reviews of tourism representatives on tour guiding into consideration for publication. Council of Higher Education Scientific Research (YOK) and Publication Ethics Guideline” ([http://www.yok.gov.tr/web/guest/icerik/-/journal\\_content/56\\_INSTANCE\\_rEHF8BIsfYRx/10279/18187](http://www.yok.gov.tr/web/guest/icerik/-/journal_content/56_INSTANCE_rEHF8BIsfYRx/10279/18187)) is taken into consideration for all other terms and conditions not mentioned in journal web site (<http://dergipark.gov.tr/tured/page/3802>) regarding the appropriateness of the study in terms of scientific research and publication ethics and additionally , principles published as open access by Committee on Publication Ethics (COPE) are adapted by the journal.*

### **Turist Rehberliği Dergisi'nin Yer Aldığı Dizinler-İndexler / Indexing:**



Türkiye Turizm Dizini



**Bu Sayının Hakemleri / Referees of this Issue\***

<b>Sıra No</b>	<b>Unvan-Ad-Soyad Title-Name-Surname</b>	<b>Kurum Institution</b>
1	Dr. Ahmet BAYTOK	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University Turkey</i>
2	Dr. Ali AVAN	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
3	Dr. Gonca KILIÇ	Afyon Kocatepe Üniversitesi, , Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
4	Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
5	Dr. Murat BAYRAM	Pamukkale Üniversitesi, Türkiye <i>Pamukkale University, Turkey</i>
6	Dr. Nihan YARMACI	Nişantaşı Üniversitesi, Türkiye <i>Nişantaşı University, Turkey</i>
7	Dr. Özcan ZORLU	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
9	Dr. Uğur AKDU	Gümüşhane Üniversitesi, Türkiye <i>Gümüşhane University, Turkey</i>
10	Dr. Yasin KELEŞ	Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Türkiye <i>Ondokuz Mayıs University, Turkey</i>
11	Dr. Yalçın ARSLANTÜRK	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye <i>Ankara Hacı Bayram Veli University, Turkey</i>

\*: Hakem listesindeki isimler, ada göre alfabetik sıralamaya uygun olarak düzenlenmiştir/sıralanmıştır. / *Names in referees list are in alphabetic order.*



<b>İÇİNDEKİLER / CONTENTS*</b>			
<b>Makale Başlığı</b> <i>Paper Title</i>	<b>Yazar(lar)</b> <i>Author(s)</i>	<b>Sayfa</b> <i>Page</i>	<b>Makale Türü</b> <i>Paper Type</i>
Turist Rehberleri Açısından İş Doyumunun Önemi <i>The Importance of Job Satisfaction in Terms of Tourist Guides</i>	Ali KABAKULAK	1-12	Literatür Taraması <i>Literature Review</i>
Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma <i>A Study on Occupational Issues of Tourist Guides</i>	Yasin İLHAN H.Hüseyin SOYBALI	13-23	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Turist Rehberlerinin Meslekten Beklentileri <i>Career Expectations of Tourist Guides</i>	Bünyamin KOÇAK Ali KABAKULAK	24-30	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Kültür Turlarında Turist Şikâyetleri ve Şikâyet Davranışları <i>Customer Complaints And Complaint Behaviours On Cultural Tours</i>	Özcan ZORLU Gözde ERKUŞ	31-40	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Fakültelerin Müfredatlarının İncelenmesi <i>Examination of the Curriculum of Faculties Providing Undergraduate Tourism Guidance Education</i>	Zeynep İŞÇELİ Gonca KILIÇ	41-56	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>

\* Dergide yayımlanan yazıların her türlü bilimsel, imlâ, etik ve hukukî sorumlulukları yazarlarına aittir.

*All scientific, spelling, ethics and legal responsibilities of the articles published in the journal belong to the authors.*