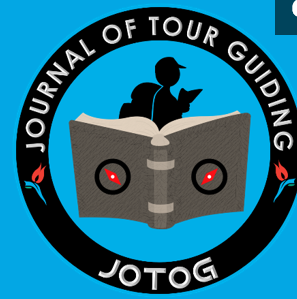




# TURİST REHBERLİĞİ DERGİSİ

Cilt: 2, Sayı: 1, Haziran–2019



# JOURNAL OF TOUR GUIDING

Volume: 2, Issue: 1, June–2019

## TURED

## JOTOG

### İÇİNDEKİLER

1. Turist Rehberliğinde İstihdam Alanları ile İlgili Sorunlar
2. Turist Rehberlerine Yönelik E-Şikâyetlerin İçerik Analizi ile İncelenmesi
3. Turizm Rehberliği Öğrencilerinin İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği
4. Turist Memnuniyetinde Turist Rehberinin Rolü: Konya'da Bir Araştırma
5. Dünyada Turist Rehberliği Eğitimi

### CONTENTS

1. *Problems About Employment Areas in Tourist Guidance*
2. *Examination of E-Complaints with Content Analysis For Tourist Guides*
3. *A Study On Tourism Guidance Students' Communication Skills: The Case of Afyon Kocatepe University*
4. *Tourist Guides Role in Tourist Satisfaction: A Research in Konya*
5. *Tourist Guidance Education in the World*

	<p><b>Turist Rehberliği Dergisi (TURED)</b> Cilt:2, Sayı:1, Haziran-2019</p> <hr/> <p><b>Journal of Tour Guiding (JOTOG)</b> Volume:2, Issue:1, June-2019</p>	
<p>e-ISSN: 2651-4869</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. 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 GÜRSOY

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

Suat TURAL (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).



**Turist Rehberliği Dergisi'nin Yer Aldığı/Tarandığı Dizin-İndexler/Indexing:**



- DRJI (Directory of Research Journals Indexing)
- Eurasian Scientific Journal Index
- GoogleScholar
- International Citation Index(ICI)
- Root Indexing (Journal Abstracting and Indexing Service)
- ResearchBib (Academic Resource Index)
- Türkiye Turizm Dizini



## **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 çalışmalarını yayınlamak, turist rehberliği alanının bilgi birikimine ve gelişimine katkıda bulunmayı 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 çıkaran 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 Dergisinde 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. Yılda iki sayı (Haziran-Aralık) olarak elektronik ortamda yayın yapan Turist Rehberliği Dergisi açık erişimli (Open Access) olarak Tübitak Dergi-Park-Akademik sistemi aracılığıyla yayımlanmaktadır. Yayın Kurulu ve Editör kararı ile mevcut sayılara ek olarak özel sayı da yayımlanabilmektedir. Turist Rehberliği Dergisi, açık erişim kapsamında, “Tübitak Dergi-Park-Akademik Açık Erişim Sistemi” ve bu kapsamda “Budapeşte Açık Erişim Hareketi” ([http://www.budapestopenaccessinitiative.org/list\\_signatures](http://www.budapestopenaccessinitiative.org/list_signatures)) ilkelerini benimsenmektedir. Bu ilkelere göre; “hakem değerlendirmesinden geçmiş bilimsel çalışmaların internet aracılığıyla; finansal, yasal ve teknik engeller olmaksızın, serbestçe erişilebilir, okunabilir, indirilebilir, kopyalanabilir, dağıtılabilir, basılabilir, taranabilir, tam metinlere bağlantı verilebilir, dizinlenebilir, yazılıma veri olarak aktarılabilir ve her türlü yasal amaç için kullanılabilir olmasıdır. Yazarlar ve telif hakkı sahipleri bütün kullanıcıların ücretsiz olarak erişim olanağına sahip olduğunu kabul ederler”. Makaleleri kabul edilen yazarlar telif hakkının korunması ve “Creative Commons Attribution License” altında bulunan derginin haklarının korunması için çalışmalarında yer alan bilgilerin referans gösterilerek paylaşılmasını kabul etmiş sayılırlar. Bu doğrultuda Turist Rehberliği Dergisi, yayınlacağı bütün makaleleri için “Atıf-Gayri Ticari-Türetilemez 4.0 Uluslararası Kamu Lisansı”nı (CC BY-NC 4.0) uygulamaktadır. **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. Journal of Tour Guiding which publishes in electronic format two times a year (June-December), is published as “Open Access through Tübitak Dergi-Park-Academic System”. Journal of Tour Guiding adopts the principles of open access, Tübitak Dergi-Park academic open access system and “Budapest Open Access Movement” ([http://www.budapestopenaccessinitiative.org/list\\_signatures](http://www.budapestopenaccessinitiative.org/list_signatures)) principles. According to these principles; “articles passed referee evaluation is available for free on the public internet, permitting any users to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of these articles, crawl them for indexing, pass them as data to software, or use them for any other lawful purpose, without financial, legal, or technical barriers other than those inseparable from gaining access to the internet itself. Authors and copyright owners accept all users have free access to sources”. Authors whose articles have been accepted for publishing are deemed consent that the information covered by the article can be shared by others on condition that reference citation for copyright protection and protection journal rights under the “Creative Commons Attribution License. In this sense, Journal of Tour Guiding uses Attribution Non Commercial International 4.0 (CC By-Nc 4.0)” for all papers in publishing process. Please check the Journal’s website for article acceptance process and full details ( purpose, scope- focus, writing and publication rules, etc.). (<http://dergipark.gov.tr/tured>)*

### **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  
**Web:** <http://dergipark.gov.tr/tured>





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

Sıra No	Unvan-Ad-Soyad Title-Name-Surname	Kurum Institution
1	Dr. Ahmet BAYTOK	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye Afyon Kocatepe University Turkey
2	Dr. Ali AVAN	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye Afyon Kocatepe University, Turkey
3	Dr. Ayşe ATAR	Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Türkiye Ondokuz Mayıs University, Turkey
4	Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye Afyon Kocatepe University, Turkey
5	Dr. Mutlu KAYA	Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Türkiye Ondokuz Mayıs University, Turkey
6	Dr. Özcan ZORLU	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye Afyon Kocatepe University, Turkey
7	Dr. Seden DOĞAN	Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Türkiye Ondokuz Mayıs University, Turkey
8	Dr. Şerif Ahmet DEMİRDAĞ	Giresun Üniversitesi, Türkiye Giresun University, Turkey
9	Dr. Uğur AKDU	Gümüşhane Üniversitesi, Türkiye Gümüşhane University, Turkey
10	Dr. Yasin KELEŞ	Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Türkiye Ondokuz Mayıs University, Turkey

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





İçindekiler / Contents*			
Makale Başlığı <i>Paper Title</i>	Yazar(lar) <i>Author(s)</i>	Sayfa <i>Page</i>	Makale Türü <i>Paper Type</i>
Turist Rehberliğinde İstihdam Alanları ile İlgili Sorunlar <i>Problems about Employment Areas in Tourist Guidance</i> <a href="https://www.doi.org/10.34090/tured.491116">https://www.doi.org/10.34090/tured.491116</a>	Doç. Dr. Elbeyi PELİT, Öğr. Gör. Faruk GÖKÇE	1-9	Literatür Taraması <i>Literature Review</i>
Turist Rehberlerine Yönelik E-Şikâyetlerin İçerik Analizi ile İncelenmesi <i>Examination of E-Complaints with Content Analysis for Tourist Guides</i> <a href="https://www.doi.org/10.34090/tured.581396">https://www.doi.org/10.34090/tured.581396</a>	Kübra KANLI	10-17	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Turizm Rehberliği Öğrencilerinin İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği <i>A Study on Tourism Guidance Students' Communication Skills: The Case of Afyon Kocatepe University</i> <a href="https://www.doi.org/10.34090/tured.581586">https://www.doi.org/10.34090/tured.581586</a>	Arş. Gör. Ali KABAKULAK	18-30	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Turist Memnuniyetinde Turist Rehberinin Rolü: Konya'da Bir Araştırma <i>Tourist Guides Role in Tourist Satisfaction: A Research in Konya</i> <a href="https://www.doi.org/10.34090/tured.581821">https://www.doi.org/10.34090/tured.581821</a>	Doç. Dr. Tugay ARAT, Hasan Çağatay BULUT	31-43	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Dünyada Turist Rehberliği Eğitimi <i>Tourist Guidance Education in the World</i> <a href="https://www.doi.org/10.34090/tured.582099">https://www.doi.org/10.34090/tured.582099</a>	Doç. Dr. Canan TANRISEVER, Arş. Gör. İlkay BEKTAŞ, Arş. Gör. Dilara Eylül KOÇ,	44-56	Literatür Taraması <i>Literature Review</i>

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

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