



Araştırma Makalesi (Research Article)

**PAKET TURLARDA TURİST REHBERLERİ HİZMETLERİNE İLİŞKİN BİR
DEĞERLENDİRME (AN ASSESSMENT OF TOURIST GUIDING SERVICES IN PACKAGE
TOURS)****

Sevcan BİLGİMÖZ¹ (orcid.org/ 0000-0001-9407-1405)

Yalçın ARSLANTÜRK^{2*} (orcid.org/ 0000-0003-0936-5391)

¹ Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi, Ankara, Türkiye

² Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği, Ankara, Türkiye

Özet

Paket turlara katılım turizm hareketlerinin en önemli parçalarından biridir. Turizm hizmet yoğun ve bununla birlikte müşteri memnuniyetinin en önemli olduğu sektörlerdendir. Paket turlarda memnuniyet sağlanmasında en önemli faktörden biri ise turist rehberleridir. Turist rehberlerinin tur sırasında ki hizmet ve performansı turistlerin farklı bir deneyime sahip olmasını ve buna bağlı olarak turist memnuniyetinin artmasını sağlamaktadır. Çalışmanın amacı, paket tur katılımcılarının, tur boyunca onlara eşlik eden turist rehberinden memnuniyet düzeylerini belirlemek, aynı zamanda memnuniyet düzeylerinin artmasına yardımcı olacak faktörleri ortaya çıkarmaktır. Bu doğrultuda, paket tur katılımcılarına turist rehberinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi için anket uygulaması yapılmış, çıkan sonuçlar istatistik paket programı ile değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların, turist rehberlerinden ortalama üstü bir memnuniyet düzeyine sahip oldukları ancak tam anlamda bir memnuniyet duymadıkları belirlenmiş ayrıca memnuniyet düzeyinin bazı demografik değişkenlere göre değiştiği tespit edilmiş ve bununla birlikte turist rehberlerine memnuniyeti arttırmak için kendilerini geliştirme konusunda önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Paket Tur, Turist Rehberliği, Memnuniyet

Abstract

Participation in package tours is one of the most important parts of tourism activities. Tourism services are intensive and along with this, the most important sectors where customer satisfaction is of great significance. This in mind, one of the most important factors in providing satisfaction in package tours is tourist guides. The service and performance of tourist guides during the tour enables tourists to have a different experience and consequently increase the satisfaction of tourists. The aim of the study is to determine the satisfaction levels of the package tour participants during the tour and the factors that will help them to increase their satisfaction levels. In this direction, a questionnaire was administered to the package tour participants to determine their satisfaction level from the tourist guide, and the results were evaluated with a statistical package program. At the end of the research, it was determined that the participants had an average satisfaction level above the tourist guides but could not create a complete satisfaction; in addition, it was determined that the level of satisfaction varied according to some demographic variables, and suggestions were made to improve themselves in order to increase satisfaction with tourist guides.

Keywords: package tour, tourist guiding, satisfaction

** Bu makale, 2019 yılı Haziran ayında Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Rekreasyon Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programında yüksek lisans tezi olarak gerçekleştirilmiştir.

* Sorumlu yazar: yalcin.arslanturk@hbv.edu.tr

DOI: 10.33083/joghat.2022.144