





Yerli Turistlerin Tur Kalitesi Algısı ve Tüketici Hakları Açısından Belgeli Rehber ve Belgesiz (Sahte) Turist Rehberi Karşılaştırması (Perception of Tour Quality by Domestic Tourists and Comparison of Fake Guidance and Certified Guidance in Terms of Consumer Rights)

* Rıdvan ÇAPACI ^a , Rahman TEMİZKAN ^b 

^a Eskişehir Osmangazi University, MS, Institute of Social Science, Department of Tourism Management, Eskişehir/Turkey

^b Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Travel Management and Tourism Guidance, Eskişehir/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:24.04.2020

Kabul Tarihi:02.06.2020

Anahtar Kelimeler

Turist rehberliği

Belgeli ve belgesiz (sahte) rehberlik

Tur kalitesi

Keywords

Tourist guidance

Certified and non-certified (fake) guidance

Tour quality

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Çalışmanın amacı belgeli rehber ve sahte (belgesiz) rehber ile tura katılan kişilerde rehberden memnuniyet ve tur kalitesi algısının karşılaştırılmasıdır. Belgeli rehberle tura çıkmış 285 ve belgesiz rehberle tura çıkmış 285 yerli turist olmak üzere toplam 570 yerli turiste anket uygulanmıştır. Anket çalışması, demografik özellikler, rehberden memnuniyet ve tur kalitesi algısını ölçen bölümlerden oluşmaktadır. Çalışmadan elde edilen bulgularda, gruplar arasında yapılan karşılaştırmalarda belgeli rehberle tura katılanların sahte turist rehberiyle tura katılanlara oranla tüketici hakları ve rehberlik mesleği konusunda daha yüksek bilgiye sahip olduğu görülmüştür. İki grup arasında rehber özellikleri açısından yapılan karşılaştırmada belgeli rehber ile tura katılan grupta rehberin hizmet kalitesi, rehberden beklentiler, rehberin imajına yönelik algı, rehberle ilişkin algılanan değer, rehberden memnuniyet ve rehberle sadakat anlamlı şekilde yüksek bulunurken; rehberden şikayet düşük bulunmuştur. Tur kalitesine ilişkin algıların karşılaştırılması için yapılan analizlerde de ulaştırma memnuniyeti, konaklama memnuniyeti ve yeme-içme tesislerinden memnuniyetin belgeli rehber grubunda anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmüştür. Elde edilen bulgular belgeli rehberliğin tur kalitesini artırdığını göstermektedir.

Abstract

The aim of the study is to compare the satisfaction of the guide and the perception of the quality of the tour in the persons who have attended the tour with the certified guide and the illegal (non-certified) guide. A total of 570 domestic tourists were surveyed, 285 of them were tour guides and 285 local tourists were on tour. The questionnaire consists of 3 chapters, including demographic features, satisfaction from the guide, and sections measuring the perception of tour quality. In the findings of the research, to compare the groups, it was seen that the participants with the certificate guide had a higher knowledge about the consumer rights and guidance profession. In the comparison of the characteristics of the guide between the two groups, the quality of the guide, the expectations from the guide, the perception towards the image of the guide, the perceived value of the guide, the satisfaction from the guide and the loyalty to the guide were significantly higher in the group who attended the tour with the certified guide. The findings show that certified guidance increases the quality of the tour and suggests that policies should be produced to prevent non-certified guidance.

* Sorumlu Yazar

E-posta: ridvan_capaci@windowlive.com (R. Çapacı)

DOI: 10.21325/jotags.2020.599