



ARAŞTIRMA MAKALESİ

**Tur Rehberi Performansı ve Turist Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin Meta Analizi:
Uluslararası Literatür Örneği**

Dr. Öğr. Üyesi Eda Rukiye DÖNBAK, Adıyaman Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Adıyaman, e-posta:

edonbak@adiyaman.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1752-0390>

Öz

Paket grup turları lisanslı turist rehberleri yönetimi altında gerçekleştirilmektedir. Bu uygulama bazı diğer ülkeler (Ör: Çin, İngiltere) ile birlikte Türkiye’de de yasal zorunluluğu olan bir uygulamadır. Yasal zorunluluk dışında lisanslı turist rehberleri, sektörde yer alan diğer işletmeler ile birlikte seyahat acentesi veya tur operatörü tarafından turun sorunsuz gerçekleşmesi ve turist memnuniyeti bakımından ikamesi olmayan bir etken olarak görülmektedir. Bu çalışmanın amacı turist rehberliğindeki meslekî rollerin yerine getirilmesi sonucunda oluşan tur rehberi performansı ile turist memnuniyeti arasındaki ilişkinin meta analiz yöntemi ile incelenmesidir. Meta analiz farklı araştırma bulgularının karşılaştırılma ve birleştirilmesinde kullanılan nicel araştırma yöntemidir. Araştırma kapsamında meta-analize dâhil edilen on altı çalışmadan elde edilen on dokuz etki değeri kullanılmıştır. Çalışma kapsamında değerlendirmeye alınan makalelerin örneklem genişliği yirmi binin üzerinde olmakla birlikte tamamı uluslararası dergilerde yayınlanmıştır. Çalışmanın analizleri Comprehensive Meta Analysis (CMA) yazılımı ile gerçekleştirilmiştir. Meta-analiz sonucunda elde edilen etki büyüklüğü düzeyine göre tur rehberlerinin performansının turistlerin memnuniyeti üzerinde mükemmel düzeyde ve anlamlı bir etki büyüklüğüne sahip olduğu tespit edilmiştir ($g=1,53$; $p<0,05$). Rehberin meslekî bilgileri, problem çözme kabiliyeti, iletişim ve organizasyon yetenekleri, empatik olmaları, iş tutumları ve görünümünün rehberlerin performansını ve turist memnuniyetini etkileyen en önemli faktörler olduğu sonucu elde edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tur Rehberi, Tur Rehberi Performansı, Turist Memnuniyeti, Meta Analiz.

Makale Gönderme Tarihi: 16.11.2020

Makale Kabul Tarihi: 03.01.20201

Önerilen Atıf:

Dönbak, E. R. (2021). Tur Rehberi Performansı ve Turist Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin Meta Analizi: Uluslararası Literatür Örneği, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(1): 1-16.

© 2021 Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi.



Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences

2021,4(1): 1-16. DOI:[10.26677/TR1010.2021.637](https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.637)

ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası: www.sobibder.org



Meta-Analysis of the Relationship between Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: An International Literature Example

Assistant Prof. Dr. Eda Rukiye DÖNBAK, Adıyaman University, Faculty of Tourism, Adıyaman, e-mail: edonbak@adiyaman.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1752-0390>

Abstract

Carrying out package group tours under the management of licensed tourist guides is a legal practice in our country as well as in some countries. Apart from legal obligation, licensed tourist guides are seen by the travel agency or tour operator together with other businesses in the sector as a factor that has no substitute for the smooth realization of the tour and tourist satisfaction. The aim of this study is to examine the relationship between tour guide performance which is formed by the fulfillment of professional roles in tourist guiding and tourist satisfaction, by meta-analysis method. Within the scope of the research, nineteen effect values obtained from sixteen studies included in meta-analysis were used. The sample size of the articles evaluated within the scope of the study is over twenty thousand and all of them have been published in international journals. The analysis of the study was carried out with Comprehensive Meta-Analysis (CMA) software. According to the effect size level obtained as a result of the meta-analysis, it was determined that the performance of tour guides has an excellent and significant effect size on the satisfaction of tourists ($g = 1.53$; $p < 0.05$). It was concluded that the guide's professional knowledge, problem solving ability, communication and organizational skills, empathy, job attitudes and appearance are the most important factors affecting the guides' performance and tourist satisfaction.

Keywords: Tour Guide, Performance of Tour Guide, Tourist Satisfaction, Meta-Analysis.

Received: 16.11.2020

Accepted: 03.01.2021

Suggested Citation:

Dönbak, E. R. (2021). Meta-Analysis of the Relationship between Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: An International Literature Example, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 4(1): 1-16.

© 2021 Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi.