

SUNUŞ

Dergimizin ikinci cilt ikinci sayısını siz değerli okuyucularımıza sunmaktan büyük bir sevinç ve gurur duymaktayız. Nitel paradigmaların her geçen gün daha çok dikkat çekmeye başladığı günümüz akademi dünyasında turizm alanı içerisinde, turist rehberliği özelinde yüklenmiş olduğumuz misyonun farkındalığı ile yolumuza devam ediyoruz. Birbirinden farklı konuların incelendiği dört makale, bir kitap tanıtımı ve bir kongre değerlendirme raporundan oluşan bu sayımızı, büyük bir zevkle okuyacağınızı ümit ediyoruz.

O. Akgül tarafından gerçekleştirilen çalışmada Troya Müzesi özelinde sanal müzeler üzerine bir araştırma yürütülmüştür. Araştırma kapsamında üniversitelerin turizm rehberliği bölümünde okuyan altı öğrenci ile odak grup görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, Troya Müzesini sanal müze uygulamasını kullanan katılımcıların deneyimlerinin, gerçek müze ziyaretlerini etkileyip etkilemediği ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Çalışmanın sonucunda Troya Müzesi'ni sanal müze aracılığı ile gezen katılımcılarda, gerçek müzeyi ziyaret etme niyeti üzerine olumlu bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan sanal müze deneyiminin gerçek müze kadar etkili bir atmosfere sahip olmadığı da rapor edilmiştir.

E. Kırıcı Tekeli, E. Kemer ve G. Kasap, çalışmalarında turist rehberlerinin robot rehberler konusundaki düşüncelerini fenomenolojik bir yaklaşımla incelemiştir. Bu amaçla, turist rehberlerinin robot rehberlere yönelik görüşlerini dikkate alarak gelecekte oluşması muhtemel avantaj, dezavantaj, fırsat ve tehditleri ortaya koymayı hedeflemişlerdir. Çalışma sonucunda, robot rehberlerin turist rehberliği hizmetinden ziyade otellerde kullanılabileceği vurgulanmıştır. Ayrıca robotların en güçlü yönünün standart hizmet sunmaları, en zayıf yönünün ise memnuniyetsizlik ve bilgi eksikliği olacağı sonucuna ulaşılmıştır.

A. Dalgıç, D. Toksöz, R. Ekici Çilkin ve A. Güvenç, tur katılımcılarının tur sırasında veya sonrasında şikayetleri ve bu şikayetlerin çözümüne yönelik turist rehberleri tarafından uygulanan telafi stratejilerini incelemiştir. Araştırma sonucunda, esnaf ve otellerin sunduğu yemek hizmetleri ve fahiş fiyat uygulamaları, öne çıkan şikayetler arasında gösterilmiştir. Öte yandan, iyileştirme stratejileri olarak turist rehberlerinin hediye verme ve para iadesi/ kısmi ücret iadesine yöneldikleri tespit edilmiştir.

T.F. Çakmak tarafından gerçekleştirilen çalışmada, endüstriyel miras turizmi kapsamında Zonguldak iline yönelik bir tur önerisi oluşturulmuştur. Öncelikle çalışmada Zonguldak ilinin sahip olduğu endüstriyel miras değerleri incelenmiş, sonrasında uzman rehber görüşleri doğrultusunda tur programına dahil edilen mağaralar hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra ise İzmir hareketli gününbirlik bir tur programı oluşturulmuştur.

Kitap tanıtım bölümünde H. Akyurt Kurnaz, editörlüğünü Ö. Değirmencioğlu'nun yaptığı "*Örneklerle Tur Planlaması ve Yönetimi*" isimli kitabın tanıtımını gerçekleştirmiştir. Bunun yanı sıra, U. Yenipınar, A. Atasoy, B. Çınar ve Y.Ç. Türkseven, Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi tarafından 4-5 Kasım 2021 tarihlerinde gerçekleştirilen IV. Ulusal Turist Rehberliği Kongresi hakkında bir değerlendirme yazısı kaleme almışlardır.

Aralık 2021 sayımızda, değerli çalışmalarını bizlerle paylaşan bütün yazarlarımıza ve dergimize gönderilen çalışmaları büyük bir titizlikle inceleyen saygıdeğer hakemlerimize sonsuz teşekkürlerimizi sunarız. Turist Rehberliği Nitel Araştırmalar Dergisi'nin uluslararası alanda hak ettiği değeri bulabilmesi için editör kurulu olarak çalışmalarımızı sürdürdüğümüzü

bilmenizi isteriz. Tüm okurlarımıza ve bize destek veren değerli bilim insanlarına mutlu, sağlıklı ve huzurlu bir yıl geçirmelerini diler, hepinize saygılarımızı sunarız.

Turist Rehberliği Nitel Araştırmalar Dergisi

Editör

INTRODUCTION

It is a great pleasure for us to present our journal's second volume of the second issue. In today's academic world where qualitative paradigm attracts more and more attention, we continue our way with the awareness of the mission we have undertaken in the field of tourism, specifically tourist guide. We hope that you will enjoy reading this issue, which is comprised of four articles on different topics, one book review and one conference evaluation report.

O. Akgül carried out research on virtual museums, specific to Museum of Troy. Within the scope of the research, a focus group was conducted in which six students participated from tourism guidance department of different universities in Turkey. It was investigated whether experience of the participants who previously used virtual museum application of Troy Museum influenced their actual museum visit. As a result, the participants who visited the Troy Museum through the virtual museum had a positive effect on their intention to visit the actual museum. On the other hand, it was noted that the virtual museum application experience did not have such an atmosphere as effective as the actual museum.

E.Kırıcı Tekeli, E. Kemer and G. Kasap investigated tourist guides' opinions about robot guides with phenomenological approach. For this purpose, they aimed to suggest the advantages, disadvantages, opportunities, and threats that may occur in the future by taking the tourist guides' opinions about robot guides into consideration. As a result of the research, it was highlighted that robot guides would be used in hotels rather than tourist guiding services. Furthermore, it was reported that robots' strongest point would be standard service while weakest points would be dissatisfaction and lack of information.

A. Dalğıç, D. Toksöz, R. Ekici Çilkin and A. Güvenç investigated the complaints of tour participants during or after the tour and the recovery strategies applied to those complaints by tourist guides. As a result of the research, food services and exorbitant prices offered by shopkeepers and hotels were the complaints mostly highlighted. It was also noted that gift giving, and refunds/partial wage refunds were the recovery strategies implemented by the tourist guides.

In the research carried out by T.F. Çakmak, a tour proposal was created in Zonguldak which is one of the most important cities in Turkey in terms of industrial heritage. Firstly, in the study, the industrial heritage values of Zonguldak province were investigated and then, the caves included in the tour itinerary by taking the experienced tourist guides opinions into consideration. Finally, a daily tour program starting from İzmir to Zonguldak was created.

In the book review section, H. Akyurt Kurnaz introduced the book entitled "*Örneklerle Tur Planlaması ve Yönetimi Kitabı*" which was edited by Ö. Değirmencioğlu. Furthermore, U. Yenipınar, A. Atasoy, B. Çınar and Y.Ç. Türkseven wrote an evaluation report about the IVth National Tourist Guiding Conference held in Mersin from 4 to 5 November 2021.

We would like to thank all of the authors having contributed to the issue published in December, 2021 and the our esteemed reviewers who reviewed those papers submitted to our journal. As the editorial board, we would like you to know that we continue working for bringing the Journal of Qualitative Tourist Guiding Research to the place it deserves in the international arena. We wish you, all the esteemed readers and academicians who support us, a happy and peaceful new year.

With warmest regards,

Journal of Qualitative Tourist Guiding Research

Editor