



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2021, 5(1): 558-570.

DOI: [10.26677/TR1010.2021.680](https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.680)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAşTIRMA MAKALESİ

Butik Otellerin Yiyecek ve İçecek Departmanlarına Yönelik E-şikâyetlerin Analizi: Akyaka Yavaş Şehir (Cittaslow) Örneği

Öğr. Gör. Hasan Önal ŞEYHANLIOğLU, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, Doğubayazıt Ahmed-i Hani Meslek Yüksekokulu, Ağrı, e-posta: hseyhanlioglu@agri.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9056-5237>

Öz

Bu çalışmanın amacı Muğla ilinin Ula ilçesinde yer alan yavaş şehir merkezi Akyaka da faaliyet gösteren butik otel işletmelerindeki yiyecek-içecek departmanına yönelik e-şikâyetlerin incelenmesidir. Tripadvisor sitesinde yer alan butik otellere yönelik paylaşılmış bulunan 254 şikâyet, içerik analizine tabi tutulmuş ve öne çıkan şikâyetler içerik ve betimsel analiz yöntemiyle değerlendirilmiştir. şikâyetlerini paylaşan tüketicilerin otellere ‘‘ortalama’’ ve ‘‘ok kötü’’ karşısında daha çok ‘‘kötü’’ değer atfettikleri araştırmanın başlıca sonuçlarındandır. Ayrıca şikâyete konu olan hizmetlerin de yer alan kahvaltı kalitesi, fiyat memnuniyetsizliği, yemek kalitesi, servis personeli memnuniyetsizliği ve restoran temizliği olduğu tespit edilmiştir. Bulgular çerçevesinde yavaş şehir merkezlerinde yer alan butik otellerde yiyecek içecek departmanının yetersiz kaldığı noktalar ve eksikliklerinin tespit edilmesi sonucunda kaliteyi artırma adına yapılması gerekenler ortaya koyulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Yiyecek İçecek şikâyetleri, Yavaş Şehirler, Tripadvisor, Akyaka.

Makale Gönderme Tarihi: 06.01.2021

Makale Kabul Tarihi: 11.03.20201

Önerilen Atıf:

Şeyhanlıoğlu, H. Ö. (2021). Butik Otellerin Yiyecek ve İçecek Departmanlarına Yönelik E-şikâyetlerin Analizi: Akyaka Yavaş Şehir (Cittaslow) Örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1): 558-570.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2021, 5(1): 558-570.

DOI: [10.26677/TR1010.2021.680](https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.680)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

Analysis of E-Complaints Regarding Food and Beverage Departments of Boutique Hotels: Akyaka Cittaslow Example

Lecturer Hasan Önal ŞEYHANLIOĞLU, Ağrı İbrahim Çeçen University, Doğubayazıt Ahmed-i Hani Vocational School, Ağrı, e-mail: hseyhanlioglu@agri.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9056-5237>

Abstract

The aim of this study is to examine the e-complaints against the food and beverage department of the boutique hotel enterprises operating in Akyaka, a slow city center in the Ula district of Muğla. The 254 complaints shared against boutique hotels on the Tripadvisor site were subjected to content analysis and the outstanding complaints were evaluated using content and descriptive analysis method. It is one of the main results of the research that the consumers who share their complaints attribute more "bad" value to "average" and "very bad" to hotels. In addition, it has been determined that the services subject to complaints are breakfast quality, price dissatisfaction, food quality, service personnel dissatisfaction and restaurant cleaning. Within the framework of the findings, the deficiencies of the food and beverage department and the deficiencies of the food and beverage department in boutique hotels located in slow city centers were determined, and the things to be done to increase the quality were revealed.

Keywords: Food and Beverage Complaints, Cittaslow, Tripadvisor, Akyaka.

Received: 06.01.2021

Accepted: 11.03.2021

Suggested Citation:

Şeyhanlioğlu, H. Ö. (2021). Analysis of E-Complaints Regarding Food and Beverage Departments of Boutique Hotels: Akyaka Cittaslow Example, *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(1): 558-570.
© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Çağımızdan teknolojik, ekonomik ve sosyolojik alanda hızla gerçekleşen birçok gelişme yaşanmaktadır (Yılmaz vd., 2020; Zengin ve Şeyhanlioğlu, 2019; Şeyhanlioğlu ve Kınır, 2021). Bu gelişmeler toplumsal ve sektörel yapıları etkilemektedir. Hayata hareketlilik ve hız kazandıran bu gelişmeler turizm sektöründe, talep odaklı değişimleri beraberinde getirirken, arz noktasında yapısal değişimlere yol açmaktadır. Talebin değişen yapısının sektörde karşılık bulduğu yapılardan biri de cittaslow (yavaş şehir) hareketidir. Cittaslow hareketi, toplumun ve turistlerin yaşam kalitesini, refahını yükseltmeyi amaçlayan ve yavaş yemek (Slow Food) felsefesini, mikro ölçekli şehir ve/veya kasabaların tasarlanması ve planlamasında kullanmayı hedefleyen küresel bir ağdır (Yurtseven vd., 2010; Çoban ve Harman, 2016; Chi ve Han, 2020).

Cittaslow yaşam tarzına uygun olan butik otel işletmeleri verdikleri hizmetler, misafirlere göstermiş oldukları özel ilgiye göre diğer otel işletmelerinden farkı küçük otel işletmeleri olarak değerlendirilmektedir (Dursun, 2016: 162). Bu yapılar işletmelerin ve müşterilerin ihtiyacını karşılamak adına önemli yapılardır. Kentleşmenin yoğunluğuyla tatillerde ve serbest zamanlarda turistler cittaslow şehirlere geldiklerinde konaklayacakları vakit geçirdikleri alanlar olmaktadır (Farelnik, 2020). Bu şehirlerin detinasyonlar için önemi kısaca ifade edilmelidir. Akabinde cittaslow hareketlerine yönelik olumlu bakış açısı sunan çalışmalara yer verilerek, bu şehirlerde yaşanan sorunlara dikkat çeken araştırmaların yetersiz olmasından ötürü sorunları ortaya koyan araştırmalar yapılmasının literatür ve sektörel açıdan arz ettiği önem belirtilmelidir.

Turizm sektörünün çeşitli alanlarından hizmetler alan ve aldığı hizmetlere dair paylaşımlarıyla bilgi ve fikir üreten turistlerin deneyimlerinin boyutlarını belirlemek amacıyla sosyal iletişim ağlarındaki (Tripadvisor) deneyim paylaşımlarını analiz edilip yol gösterici olmaktadır (Buhalis ve Foerste, 2015). Cittaslow hareketleri turistleri düşündüğünde yiyecek-içecek hassasiyetinin olduğu ve bu hassasiyeti gideceği destinasyon da öncelik bir iletişim kanallarındaki yorumlara, bilgilere önem vereceği öngörülmektedir.

Bu noktadan hareketle hazırlanan araştırmada turizm hareketlerinin önemli bir parçası olan cittaslow hareketlerinden olan ege şehri Akyaka da bulunan butik otellerindeki yiyecek-içecek departmanlarına yönelik e-şikâyetleri değerlendirmektir. Müşteriler seyahat süreci bittiğinde kaldıkları işletmeler hakkında şikâyetlerini dile getirirken işletmelerde bu şikâyetleri değerlendirerek eksik gördükleri bölümleri veya geliştirmek istedikleri alanlara ağırlık vermektedir. Günümüzde bu şikâyetler üzerine seyahat edenlerin gözde platformu tripadvisor.com üzerinden gelecek olan yorumlar değerlendirmeye alınacaktır.

LİTERATÜR İNCELEMESİ

Yavaş şehir (Cittaslow) hareketi, İtalya'da başlayan bir hareket olup, kentlerin yerel, benzersiz ve tarihi kaynaklarına önem veren planlama ve kent tasarımı vasıtasıyla, küreselleşme ve işletme-merkezli gelişime karşı çıkan kentlerin oluşturduğu uluslararası bir ağ olarak tanımlanabilir. Yavaş şehir ağına üye olan şehirlerde, yavaş şehir temasına uygun olan farklılıklar ön plana çıkar (Çoban ve Harman, 2010: 235; Jaszczak, 2020). Citta Slow hareketi; yerel yaşamın kalitesini üst düzeye çıkarmayı amaçlayarak (Pink, 2008) yerel halkın yaşam kalitesini arttırmayı hedeflemektedir (Nilsson vd., 2011; Yüksel vd., 2020). Cittaslow hareketi küreselleşen dünyanın sosyolojik, mimari ve kültürel olarak aynılaştırdığı şehirlerden bir tanesi olmak istemeyen şehir ve kasabaların oluşturduğu küresel bir birliktir. Bu hareket SlowFood (Yavaş Yemek) hareketi ile doğrudan olarak bağlantılıdır (Konecka-Szydłowska, 2017: 1). Küresel dünyanın sembollerinden biri haline gelen fastfood yemek kültürünün önemli unsurlarından biri olan McDonald's' firmasının 1986 senesinde Roma'daki tarihi olan İspanyol merdivenlerinde şube açması ile

İtalyanlar tarafından geleneksel hamur işi yiyecekler fırlatılarak protesto edilmiştir (Çolak, 2019: 91). Böylece cittaslow hareketinin adımlarının atılmasındaki temel olay olmuştur.

Türkiye’de cittaslow hareketi, Seferihisar ilçesinin 28 Kasım 2009 tarihinde Cittaslow sertifikası almasıyla birlikte başlatılmıştır. Ardından ise 24 Haziran 2011 tarihinde Polonya’daki Lidzbark Warminski şehrinde düzenlenen Cittaslow Uluslararası Kongresi’nde Türkiye’den Akyaka (Ula-Muğla), Yenipazar (Aydın), Gökçeada (Çanakkale) ve Taraklı (Sakarya)’nın da cittaslow ilan edilmesiyle Türkiye’deki cittaslow şehri sayısı 5’e çıkmış ve böylelikle Türkiye’de Ulusal Cittaslow Birliği kurulmuştur (Ak, 2017: 892).

Muğla ilinin Ula ilçesine bağlı bulunan Akyaka Mahallesi, Özel Çevre Koruma Bölgesi Statüsü yanında doğal sit alanı içerisinde olması, flora, fauna çeşitliliği, azmakları ve Gökova Körfezi’ne açılan koyları, Nail Çakırhan tarafından stilize edilen ahşap evleri ile sahip oldukları değerleri geleceğe taşıyarak korumayı amaçlayarak cittaslow hareketine dâhil olmuştur (Sungur, 2013: 645; Görkem Bilgi, 2013: 55; Ak, 2017: 894). Akyaka mahallesinin cittaslow olmasıyla yerel yiyeceklerin, butik konaklama otellerinin ön plana çıktığı önemlidir. Citta slow kapsamında butik otellerin Akyaka’da gelişmesi, bu yapılara yönelik denetimlerinde artmasına yol açmıştır. Nitekim citta slow şehirleri gibi, bu yapıda hizmet sunan tüm işletmelere yönelik denetimler gerçekleşmekte, belli koşulları sağlamayan citta slow şehir ve işletmeler statü kaybı yaşayabilmektedir. Dolayısıyla citta slow bölgelerinde faaliyet gösteren butik oteller, büyük otellere göre lüks ve kişiselleştirilmiş konaklama, servis ve aktiviteyi sunan niteliklere sahiptir (Arıca, 2019).

Eryılmaz ve Zengin (2014: 44) En az 10 odalı olan bu tesislerin sahip olması gereken asgari yapı ve içermesi gereken hizmetleri şöyle ifade etmektedir: Modern, reproduksiyon, antika özelliği olan mobilya, malzemeler ile birlikte tefriş ve dekorasyon, Beş yıldızlı otel odaları adına belirlenen nitelikleri belirtilen konforlu odalar, Kapasiteye yeterli olarak kabul holü, kahvaltı salonu, oturma salonu, Yönetime ait oda, Alakart lokanta, Genel alanlarda klima sistemi, Yirmi dört saat olan oda servisi, Çamaşır yıkama ve kuru temizleme hizmeti, Otopark hizmeti, Odalara, müşteri tarafından seçilen en az bir adet günlük gazete servisi.

Destinasyonların pazarlanması ve kalitenin yükselmesi adına butik oteller önem taşımaktadır. Butik otellerin sosyo-kültürel yapıyı yansımasıyla turistik destinasyonlar ön plana çıkmışlardır (Hussein, 2018). Butik oteller, deneyim farklılaşması nedeniyle hızla büyüyen bir pazar haline gelmiştir. Son yıllarda Akdeniz çanağı ülkeleri gelişen pazardan pay alabilmek için butik oteller ön plana çıkmıştır (Almilia, 2021). Butik otellerin Tripadvisor gibi platformlarda turistlerin bilgi ve fikirlerini paylaşabilmesi platformları cazibe merkezi haline getirmektedir. Turizm gibi yaşanacak deneyime ilişkin belirsizliklerin olduğu sektörlerde müşterilerin bilgi üretme rolü önemlidir (Fang vd., 2016). Bu bağlamda müşteriler, daha önce deneyimlemiş olanların önerilerini ve değerlendirmelerini dikkate alarak karar süreçlerine yön verebilmektedir (Arıca ve Sabbağ, 2020).

Sosyal iletişim ağları ile binlerce insanın turizm deneyimlerini paylaşması yoluyla, turistlerin kayda değer bir düzeyde bilgi birikimine sahip olabileceği ve birbirleriyle fikir, bilgi alışverişinde bulunabildiği önemli bir iletişim kanal haline gelmektedir (Volo 2010; Sun vd., 2015; Arıca ve Çorbacı, 2019: 440). Turistlerin seyahat sürecinde turistik alan, yiyecek-içecek, işletmeler ve aktivitelere ilişkin sosyal iletişim ağlarında gerçekleştirdiği tüm paylaşımlarla ürettiği bilgiler, fikirler (yorumlar, fotoğraflar, videolar vs.) (O’Connor, 2008) benzeri ilgi alanına sahip olan turistlerin düşünceleriyle şekillenen ve karar alma süreçlerinde belirleyici etken niteliği kazanırken (Narangajavana vd., 2017), turistik alan ve işletme yöneticilerinin turistik alana dair iyileştirme ve geliştirme girişimlerine olanak sağlamaktadır (Zhao vd., 2019; Wang ve Kirilenko, 2021).

YÖNTEM

Araştırmanın Amaç ve Önemi

Butik otel işletmeleri adına müşteri şikâyetleri eksiklerin giderilmesi ve verilen hizmetin artırılması adına önemli veriler oluşturmaktadır. Bu verilerin bulunduğu birçok online site bulunmaktadır. Bunlardan da önemliler arasında yer alan yorum sitesi Tripadvisor sitesidir. En önemli çevrimiçi yorum sitelerinden biri de Tripadvisor'dır (Arıca ve Sabbağ, 2020). Butik oteller çevrimiçi ağlarda bulunan şikâyetler doğrultusunda yönetim ve pazarla girişimlerine yön vererek, hizmet niteliklerinde, oluşan açığın giderilmesi için stratejik hamleler uygularlar. Bu çalışmada, Muğla ilinin Ula ilçesinde yer alan Cittaslow merkezi Akyaka da faaliyet gösteren butik otel işletmelerindeki yiyecek-içecek departmanına yönelik e-şikâyetlerin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmamız için etik kurul onayına ihtiyacı olmamıştır.

Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın verilerini Muğla ilinin Ula ilçesinde yer alan cittaslow merkezi Akyaka da faaliyette bulunan ve yiyecek-içecek hizmeti veren butik otel işletmelerindeki yiyecek-içecek departmanına yönelik olarak Tripadvisor sitesinde yapılan şikâyet içerikli yorumlar bir araya getirilmiştir.

Tablo 1. Değerlendirilen İşletme ve Yorum Sayısı

İşletme Adı	Değerlendirme Puanı		Yorumlama Sayısı	
İşletme 1	Ortalama (3)		16	
	Kötü (2)		0	
	Çok Kötü (1)		1	
İşletme 2	Ortalama (3)		26	
	Kötü (2)		18	
	Çok Kötü (1)		15	
İşletme 3	Ortalama (3)		21	
	Kötü (2)		18	
	Çok Kötü (1)		16	
İşletme 4	Ortalama (3)		13	
	Kötü (2)		7	
	Çok Kötü (1)		10	
İşletme 5	Ortalama (3)		6	
	Kötü (2)		0	
	Çok Kötü (1)		1	
İşletme 6	Ortalama (3)		8	
	Kötü (2)		1	
	Çok Kötü (1)		9	
İşletme 7	Ortalama (3)		0	
	Kötü (2)		3	
	Çok Kötü (1)		1	
İşletme 8	Ortalama (3)		1	
	Kötü (2)		0	
	Çok Kötü (1)		0	
İşletme 9	Ortalama (3)		14	
	Kötü (2)		9	
	Çok Kötü (1)		10	
İşletme 10	Ortalama (3)		3	
	Kötü (2)		12	
	Çok Kötü (1)		12	
	Ortalama	Kötü	Çok Kötü	TOPLAM
Otel işletmelerine yönelik yorumların genel niteliği	108	71	75	254

Araştırmada Akyaka'da yer alan butik otellere yönelik 01.01.2016- 20.01. 2021 tarihleri arasında yer alan tripadvisor.com sitesindeki 254 yorum araştırmaya dâhil edilmiştir. Puanlama yapılırken Ortalama (3), Kötü (2), Çok Kötü (1) olarak göz önünde bulundurulmuştur. 254 yorum içerik analizine tabi tutulmuştur ve yapılan içerik analizi sonucu 20 şikâyet konusu belirlenmiştir. Belirlenen bu şikâyet konularından ilk beş tanesi betimsel analize tabi tutulmuştur.

Araştırma Verileri Analizi ve Bulgular

Tripadvisor sitesindeki yorumların dağılımı 108 ortalama (3 Puan), 71 kötü (2 puan), 75 çok kötü (1 puan) şeklinde görülmüştür. Toplam olarak 254 şikâyet içerik yorumdan 20 ayrı şikâyet konusu üzerine 297 şikâyet ortaya çıkarılmıştır. En çok şikâyet edilen ilk beş konu kahvaltı kalitesi (% 20,53), Fiyat memnuniyetsizliği (% 8,08), yemek kalitesi (% 7,40), servis personeli memnuniyetsizliği (% 6,06), restoran temizliği (% 5,72) olarak görülmüştür (bkz. Tablo 2).

Bir otel işletmesi için önemli konular arasında yiyecek-içecek departmanı gelmektedir. Otel işletmelerinde konaklayan müşterilerin yiyecek-içecek konusunda beklentisi yüksek olmaktadır. Bu beklentinin karşılanması memnuniyeti sağlasa da aksi gelişen durumlarda şikâyete yol açmaktadır. Yavaş şehir diye adlandırılan merkezlerde özellikle kahvaltılar önem taşımaktadır. Hele bu şehir ege bölgesinde ise beklenti bir hayli artmaktadır. Bu araştırmada şikâyet edilen konuların başında kahvaltı kalitesi gelmektedir. Kahvaltı kalitesi konusunda müşteri yorumlarından bazı örnekler aşağıdaki gibidir:

Kahvaltısı gördüğüm en kötü otel kahvaltılarında, çeşitler o kadar az ki tabağınızı bile zor doldurmaktasınız. İştah açıcı değil, aç kalmamak üzere kahvaltı yapabilirsiniz. Akşam ailecek denize sıfır masalarında yemek yedik ambiyans ve balık iyiydi, mezeler çok küçük. Temmuz 2019

Kahvaltısından memnun kalmadım genellikle pasta ve börek çeşidi ile doldurmuşlar diğer Akyaka otellerinde sucuklu yumurta ve omlet çeşitleri veriyorlar. Mayıs 2019

Kahvaltıya hiç gelmek istemiyorum ama buradaki aşırı abartılmış övülmüş kahvaltı ise hayal kırıklığının dibi. Özensiz bir açık büfe kahvaltı var. Ekmeklerin orda karıncalar geziyor sürekli. Tabak ve çatal temiz değildi. Kahvaltılıklar çok lezzetsiz. Ayrıca oteli azmak kenarı diye seçtik ama fotolara aldanmayın lütfen. Ağustos 2018

Kahvaltı olarak zayıf olduğunu düşünüyorum. Çok fazla çeşit var gibi görünüyor fakat peynir zeytin yiyebildik biz. Sadece yumurta seçeneği sunuluyor. Patates kızartması ilk 3 gün 5-6adet iken son gün hiç konulmamıştı. Bence bu fiyata seçenekler artırılmalı. Yani biz fiyata göre beklentimizi çok yüksek tutmuşuz o nedenle hayal kırıklığı oldu. Ağustos 2017.

Deneyimi yaşayan turistlerin beklentileri kahvaltı konusunda karşılanamadığı için şikâyet olarak işletmelere dönüş olmuştur. Ege bölgesinde yer alan Cittaslow merkezi Akyaka her yıl binlerce turist ağırlamaktadır. Akyaka denilince akla tüketilen bol ot türleri ve zeytin çeşitleri akla gelmektedir. Zayıf kahvaltı, özensiz kahvaltı ise deneyimi yaşayan turistleri olumsuz olarak etkilemektedir.

Müşteriler açısından önemli bir konuda yiyecek-içecek fiyatlandırılması konusudur. Otel işletmeleri stratejik olarak ilerlemek ve büyümek adına restoran fiyatlandırmasına önem verilmektedir. Bu araştırmada şikâyet edilen konuların başında fiyat memnuniyetsizliği gelmektedir. Fiyat memnuniyetsizliği konusunda müşteri yorumlarından bazı örnekler aşağıdaki gibidir:

Kahvaltı çok bayat ve ucuz market ürünlerden oluşturulmuştu. Kalan ekme ve simitleri gözümüzün önünde birleştirip masaya getirdiler. Restoran ta akşam yemeği yemek istedik ama tam bir rezalet! Balık

istedik çeşit yok. Bonfile istedik biftek geldi. Bonfile olmadığını söylediğimizde garson yanıldığımızı hayli ısrar etti. Geri götürüp aşçı ile görüştüğünden sonra 'yokmuş usta biftek yapmış' diye açıkladı. Mevsim salatada Ayçiçek yağı kullanılmıştı. Paçanga böreğinde lor kullanılmıştı. Mezeler lezzetsizdi. Ve daha nicesi... Evet, çok kaliteli hizmet sunmayabilirsiniz. Ama fiyatı buna göre belirlemeniz gerekiyor. 2 bira 2 paçanga 2 meze 1 salata nasıl 170 TL olabilir. Bu kalitesizlikle hakkı 100 lira bile değil! Daha önemlisi karşımızdaki insanın hiç bir şeyden anlamayacağını nasıl düşünebiliyorsunuz! Temmuz 2020

Sezon öncesinde de defalarca geldiğimiz plajda yiyecek + içecek + kişi başı 20 TL şezlong ve şemsiye ücreti alan işletmeciyi kınıyorum, plajı kullanmak isteyenlerin dikkatine sunuyorum. Bu bölgedeki bütün işletmeler dışardan gelenlere yiyecek, içecek ücreti karşılığında ücretsiz şezlong ve şemsiye kullanılmaktadır. Örnek: Akbük Mavi papağan, Sarsala, Aşı ve Ekincek koyu işletmelerini verebilirim. Fırsatçı işletme anlayışını kınıyorum. Ağustos 2018

Otel personeli bozuk kapıları çalıştırmak için kapı kolunu kol gücü ile yukarı itip kapıya asılmanız söylemekle yetiniyor. Otel otoyol yanı verandasında son derece sade bir serpmme kahvaltı veriliyor. Otel ile Akyaka merkez arası 1,8 km, otel ile yanı işletmelerde yemek fiyatları fahiş söyle ki kaşarlı tost 18 TL, çipura 55 TL (Akyaka merkezde 35tl). Otel odalarında içme suyu ücrete tabi ve 500 cc si 2 TL. Dışarıdan yiyecek içecek getirmek yasak. Temmuz 2018

Kahvaltısı çok güzeldi. Çalışanlar çok kibar ve sıcakkanlıydı. Otelde havuz ve sauna var. Günübürlük giderseniz direk gidip fiyat alabilir kalacağınız odayı gezebilirsiniz. Akşam yemeğinde otelde balık yedik çok zengin bir menüsü yoktu. Bize göre pahalıydı. Balıklar lezzetli ama salata çok kuru sossuzdu. Nisan 2017

Akyaka'da herhangi bir yerde konaklayın. Kahvaltı bile olmasın hatta dışarda yersiniz ama buraya gündüz gelin, akşam yemeğe gelin. Güzel balık, meze yersiniz, rakı içersiniz mis gibi çok keyifli. Personel de çok cana yakın zaten. Bir de ben fiyat fayda açısından değerlendirdim bunu belirtmek isterim. Fiyatlar çok yüksek geldi. Eylül 2017

2 tabak yemeğe 2 gece için (içkisiz) 240 TL para biçer olmuşlar. Köpeğimiz kapı sinekliğini yırttı diye bizden 190 TL para talep ettiler. Bir küçük su 4 TL, maden suyu 5 TL olmuş. Otelin yöneticisi olduğunu düşündüğüm Mehmet Bey'e 240 Lirayı hangi özel menü için ödediğimizi sorduğumda (Nişanlım Yabancı olduğu için maalesef ben bayan olarak muhatap oldum) size biz zorla gelin kalın yemeklerimizi yiyin demedik hanımefendi, olay budur. Sizin tercihiniz gibi bir cümle kurdu. Paranızı sokağa atmak, sinir sahibi olmak isterseniz gidin tabi... İyi eğlenceler. Temmuz 2016.

Cittaslow merkezi Akyaka'da fiyatlar konusunda ekstra ücretler, pahalı ürünler, beklentinin üzerinde fiyatlandırma turistleri olumsuz olarak etkilemiştir. Böylece deneyim sahibi olan turistler iletişim kanalları ile olumsuz tecrübeleri dile getirmişlerdir.

Müşteriler açısından önemli konulardan biri de yemek kalitesidir. Çünkü otel işletmelerine gelen müşterilerin beklentisi özellikle konaklamadan yana bir sorun yaşamış ise yahut başka bir departmandan dolayı sorun yaşamış ise yiyecek-içecek departmanından beklentisi yükselmektedir (Demirbilek vd., 2018; Şengül ve Türkay, 2016). Bu araştırmada şikâyet edilen konuların başında yemek kalitesi gelmektedir. Yemek kalitesi konusunda müşteri yorumlarından bazı örnekler aşağıdaki gibidir:

Gelelim otelin yemeklerine plajda verdiğimiz makarna siparişi adeta su ve yağ içinde geziyordu. Yemekleri geri iade ettik çalışanlar incelik gösterip ücreti almadı. Akşamda çekindiğimiz için orada yemek yiyemedik. Tesisin yemekleri kesinlikle gözden geçirmesi lazım. Temmuz 2020

Sabah kahvaltı da masada yine bizi saçlar karşıladı. Kahvaltıda çeşit bol ama hepsi göz boyama. Piyasada ne kadar ucuz malzeme var masada. Reçellerin üzeri, çikolatanın üzeri kaymak bağlanmış, salatalıklar

domatesler pörsümüştü, akşamdan kalma olanlar limonla diriltilmeye çalışılmış. Neyse dedik başka yerde yeriz dedik. Haziran 2019

Bizi hayal kırıklığına uğratan şey ise kahvaltısıydı. Maalesef çok yetersizdi. Sıcak olarak sadece haşlanmış yumurta ve kötü görünen menemen vardı. Çeşit sayısı çok azdı. Zaten çok az kişi olduğu için daha özel ilgiyle kazanılabiliyordu. Genel olarak orta seviye ama kendini daha da geliştirirlerse tekrar gidilebilir bir otel... Haziran 2017

Akşam yemeğinde hizmet çok zayıftı ve açılan müzikler insanın içini bunaltıyordu. Mart 2016

Yemek kalitesi konusu önemli bir beklenti konusudur. Çünkü turistlerin restoranlarda ilk öncelik beklentileri yüksektir ve yemek kalitesi, lezzet ve görünüm gibi konular önem taşımaktadır (Sarışık ve Özbay, 2015). Deneyim yaşayan turistler mutlu olmadıkları yemek kalitesi konusunu iletişim kanalları ile farklı turistlere taşımışlardır.

Müşteriler açısından önemli konulardan biri de restoranda karşılaştığı ve muhatap olduğu personelin ilgi ve alakasıdır. Çünkü müşteri memnuniyetinin önemli bir yolu da çalışan memnuniyetinden geçmektedir. Bu araştırmada şikâyet edilen konuların başında servis personeli memnuniyetsizliği gelmektedir. Servis personeli memnuniyetsizliği konusunda müşteri yorumlarından bazı örnekler aşağıdaki gibidir:

Kahvaltıda karpuz ve peynirler masamıza ikişer adet geldi. Oysa biz üç kişiydik. Birinci gün kahvaltımızda patates kızartması yoktu. Yerine, iki adet siyah zeytin tabağı vardı. İkinci gün kahvaltıda menemen olmaması üzerine bir restoran görevlisine durumu bildirdiğimde, hemen geleceğini söyledi. Kahvaltımız bittikten sonra masamıza gelerek menemenin gelip gelmediğini sordu. Biz de gelmediğini, artık gerek kalmadığını, çünkü kahvaltımızın bittiğini söyledik. Ağustos 2019

Kahvaltı çeşidi az olması çok önemli değil zaten hepsini yemiyoruz. Ancak her büfenin başında birileri dikkatlice size bakıyor. Mesela su alacaksınız birisi yaslanmış sütüne kaç bardak alacak diye bakıyor. Birisi bir büfede diğeri başka bir büfede kim neyi ne kadar alacak??? Bir insan ne kadar alabilir ki. Zaten herkes şortla gelmiş. Cebine koyup mu çıkartacak. Yani lokmalarınızı sayar gibi. Başka anlam veremedim çünkü. Servis yapıyor desen self servis. Büfeleri kontrol ediyor deseniz büfeye değil milletin tabağına bakıyor. Yine mi kahvaltı vereceğiz bu insanlara bakışı. Haziran 2019

Ücretler uygun, otel müşterilerine indirim de mevcut. Ancak akşam yemeği servisine sanırım yetişemiyorlar, menüdeki tüm yemekler mevcut değil ve seçtiğiniz yemek de geç geliyor. Ağustos 2019

Kahvaltılarında peynirden başka yiyecek bir şey bulamıyorsunuz. Kahvaltıda istediğimiz pul biber bile tedarik edilmedi. Çalışanlardan bir şey isteyemiyorsunuz çünkü personel yetersiz (belki sezonda olmadığı içindir). Mart 2017

Bir işletmede önemli olan konuların başında servis personeli yaklaşımı ve memnuniyeti gelmektedir. Çünkü işletmeye gidildiğinde talep edilen yiyecek-içecekten önce alan personeli ile karşılaşılır. Personelin yiyecek-içecek satın alma sürecinde olumlu bir yaklaşım beklenmektedir. Bu talep karşılanmadığından turistler olumsuz düşünceleri iletişim kanalı olan siteye Tripadvisor'a aktarmışlardır.

Müşteriler açısından önemli olan konulardan biri de yemek yediği ortamın temiz olmasıdır. Çünkü çoğu birey yemek yediği ortamın ferah, temiz ve huzurlu olmasını diler. Bu araştırmada şikâyet edilen konuların başında restoran temizliği gelmektedir. Restoran temizliği konusunda müşteri yorumlarından bazı örnekler aşağıdaki gibidir:

Otelinizde ayrıca kahvaltı çeşit olarak belki yeterli olsa da hijyen olarak sıfır bardaklar çay kaşıkları leke içinde odalar, restoran asla ve asla temiz değil odamızın manzara çok güzeldi. Eylül 2019

Kahvaltıya indiğimizde peynirlerin üzerinde sinekler gördük onun dışında karpuzlar bozulmuş, domatesler ve yeşillikler kurumuştur. Kahvaltı saatleri içerisinde hiçbir ürün tazelenmedi zaten lezzetli değildi tatları çok kötüydü keyifle hiçbir şekilde kahvaltı yapamadık. Ağustos 2019

Yemeklere gelince kahvaltı serpmeye değil ancak kaliteli, servis yavaş ve tek iyi olan Güleryüz'leri ancak aldıkları puan çok ama çok fazla onu da kimler vermiş bilemiyorum, bu arada kış bahçesindeki mobilyalar, restoran çok kirli ve bambuları da çıkmasını diye zımba ile tutturmuşlar elime battı, neyse kısaca çok puan versem 10 üzerinden 3 beklenti yüksek olmamalı... Mayıs 2017.

Yaşadığımız Covid-19 sürecinde daha da önem taşıyan temizlik konusu restoranlar içinde önemli konular arasında gelmektedir. Akyaka destinasyonuna gelen turistlerin ilgisini çeken ve önemsedikleri bu konu hakkında beğenilmeyen yönler açıklanmıştır. Böylece işletmeler ve potansiyel turistler için önemli bakış açısı yansıtmaktadır.

Tablo 2. Şikâyet Konusu

Şikâyet Numarası	Şikâyet Konusu	Şikâyet Sayısı	Şikâyet Yüzdesi
1	Kahvaltı kalitesi	61	20,53
2	Fiyat memnuniyetsizliği	24	8,08
3	Yemek kalitesi	22	7,40
4	Servis personeli memnuniyetsizliği	18	6,06
5	Restoran temizliği	17	5,72
6	Çeşitlilik	16	5,40
7	Servis Kalitesi	16	5,40
8	Ekstra Yiyecek-içecek fiyatları	16	5,40
9	Ürün tazeliği	15	5,05
10	Ürünün lezzeti	15	5,05
11	Servis elemanı eksikliği	13	4,40
12	Restoran kapasitesi	13	4,40
13	Yemek takımlarının temizliği	12	4,04
14	Restoranın hava kirliliği	12	4,04
15	Yemek tekrarı	8	2,70
16	Verilen siparişlerin getirilememesi	7	2,35
17	Restoran çalışma saatleri	6	2,03
18	Sağlıksız yemek	2	0,65
19	Diyet büfesi eksikliği	2	0,65
20	Çocuk büfesi eksikliği	2	0,65
	Toplam	297	100

Tablo 2’de yer alan bilgiler Akyaka da butik otellerde yer alan turistlerin yiyecek-içecek departmanına yönelik fikirler Tripadvisor sitesindeki yorumlar analiz edilerek tablo haline getirilmiştir. Tabloda belirtildiği üzere kahvaltı kalitesi konusu turist deneyimleri sonucu en eleştiri alan konuların başında gelmektedir. Önemli bir cittaslow merkezi olan Akyaka destinasyonu işletmeleri ve potansiyel turistler konuyu göz önünde bulundurmalarıdır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Otel işletmeleri açısından hizmeti satın almış lakin memnun olarak ayrılmayan müşterilerin doğru olarak tespit edilmesi önem taşımaktadır. Tüketiciler için otel içerisinde çoğu hizmetten ve üründen memnun kalırken bazı konulardan dolayı rahatsız olup rahatsızlıklarını dile getirebilmektedirler. Son yıllarda elektronik şikâyetlerin önem kazanması ve otel işletmeleri için rekabet avantajı kazandırması ön plana çıkmaktadır. Otel işletmeleri yapılan şikâyet ve eleştirileri göz önünde bulundurdıkları zaman eksikliklerini ve gelişime açık noktaların tespiti ve çözümünü daha kolay olur.

Araştırma sonuçları doğrultusunda yirmi adet şikâyet konusu ortaya çıkmıştır. İlk beş konuya sonuç kısmında yer verilmiştir. Bunların ilki kahvaltı kalitesi konusu olmuştur. Kahvaltı bireylerin güne başladığı ilk öğün olması sebebiyle beklentinin yüksek olması olağandır. Çünkü fizyolojik ihtiyaçlardan olan açlık bu öğünde karşılanmaktadır. İkinci önemli konu ise fiyat memnuniyetsizliği olmuştur. Akyaka gibi önemli bir merkezde yiyecek-içecek fiyatlarının otel içerisinde yüksek olması ayrıca kahvaltı maliyetlerinin otel kalış fiyatlarını yükseltmesi şikâyetlere sebebiyet vermiştir. Üçüncü konu yemek kalitesi olmuştur. Restoranlarda servis edilen yemeklerde sorunlar olmuştur. Özellikle yemeklerde olan mutfak servisi hataları ön plana çıkmıştır. Dördüncü konu servis personeli memnuniyetsizliğidir. Servis personelinin davranışlarından kaynaklı sorunlar olduğu şikâyetlere yansımıştır. Önemli olan beşinci konu ise restoran temizliğidir. Restoran içerisinde oluşan büfede ve temiz olması gereken noktalardaki eksiklikler görülmüştür. Bu konular tripadvisor vasıtasıyla dile getirilmiştir.

Araştırma sonuçları doğrultusunda servis personeli memnuniyetsizliğinin önlenmesi gerekliliği sonucu (Soruç ve Şengül, 2019) çalışmasıyla benzeşmektedir. Yemek kalitesi ve personel kaynaklı sorunlarla ilgili konular (Zorlu vd., 2013; Kılıç ve Ok, 2012; Au, 2009) çalışmayla benzeşmektedir. Cittaslow konusunda (Çoban ve Harman, 2010; Nilsson, 2011; Chi ve Han, 2020; Farelnik, 2020) çalışmalar yer almaktadır. Önceki araştırmalardan hareketle benzer sorunlar yaşayan işletmelerin pazarda turist potansiyelinin azaldığı konusundaki sorunları (Chang vd., 2012; Dalgıç vd., 2016; Taştan ve Kızılıçık, 2017; Perçin ve Yiğit, 2020; Yetgin vd., 2020) ele almışlardır. Bu çalışmada cittaslow ve e-şikâyetler konusuna farklı bir bakış açısı katarak literatüre katkı sunacaktır.

Yetgin vd., (2017), memnun olmayan bir turistten deneyimini en asgari 20 kişiyle paylaştığı bilinmektedir. Sosyal çevrimiçi şikâyetlerin ulaştığı kişi sayısı net olarak bilinemesi de ağızdan ağıza şikâyetlere nazaran çok daha fazla olduğu söylenebilir. İşletmeler adına turist kazanmanın eldekileri tutmaktan altı kat daha zorlu ve maliyetli olduğu göz önüne alındığında turist şikâyetlerinin ve memnuniyetinin işletmeler açısından önemini değeri anlaşılabilir. Akyaka gibi önemli bir destinasyon otellerinde gelecekte şikâyetlerin artmasıyla birlikte turist kaybı yaşanabilmesi durumu önemlidir. Rakip destinasyonlar dikkate alındığında Seferhisar aynı ürünleri sunmaktadır. Böylece sunulan hizmet boyutunda işletmelerin konuya hassasiyet göstermeleri gelecekte oluşacak riskleri minimize edebilecektir.

Araştırma ile ilgili olarak bazı öneriler geliştirilmiştir. Bu öneriler aşağıda verilmiştir;

- Butik otellere yönelik kahvaltı sorunları, fiyat memnuniyetsizliği, yemek kalitesi, servis personeli memnuniyetsizliği ve restoran temizliği konularına önem verilmesi gerekmektedir.
- Butik otellerin yiyecek-içecek departmanlarında yabancı dil bilgisi olan çalışanların işe alınmasının yanında hizmet kalitesi konusunun önemini ortaya konulduğu çalışmada yiyecek-içecek departmanlarında hizmetiçi eğitimlerin düzenli bir biçimde gerçekleştirilmeleri önerilebilir.

- Butik oteller de istihdam edilen servis personelinin çalışma ve mesai saatlerinin düzenlenmesi önerilebilir. Çünkü personel memnuniyetsizliği beraberinde konaklayan turistlere de sirayet edebilmektedir.
- Butik otel yöneticilerinin yapılan şikâyet ve yorumlara uygun olarak geri dönüt (feedback) konusuna önem verilmelidir.
- Alan araştırmacılarının farklı cittaslow merkezlerine yönelik araştırmalarını arttırmaları önerilebilir.
- Araştırmacıların konuyla ilgili farklı ölçeklerle nicel araştırmalarda yapılabilir.

KAYNAKÇA

Ak, D. (2017). Yavaş kent (cittaslow) hareketi ve Türkiye örnekleri üzerine bir değerlendirme. *Journal of International Social Research*, 10(52), 883-894.

Arıca, R. (2019). Seyahat acentalarında turistik ürünlerin kişiselleştirilmesinin bir yolu olarak müşterilerle üretim. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 499-516.

Arıca, R. ve Çorbacı, A. (2019). Turizm Sektöründe Müşterilerin Bilgi Üretici Rolü: Adıyaman'daki Turistik Çekiciliklere Yönelik Tripadvisor Sitesinde Yer Alan Yorumlar Üzerine Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16(3), 437-455.

Arıca, R. and Sabbağ, Ç. (2020). Customer to customer information production: The evaluation of customer reviews in tripadvisor on food and beverage service providers in Adıyaman. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(2), 729-745.

Au, N., Buhalis, D. and Law, R. (2009). Complaints on the online environment—the case of Hong Kong hotels. *Information and Communication Technologies in Tourism*, 1, 73-85.

Chang, J., Khan, M. A. and Tsai, C. T. (2012). Dining occasions, service failures and customer complaint behaviours: An empirical assessment. *International Journal of Tourism Research*, 14(6), 601-615.

Chi, X. and Han, H. (2020). Exploring slow city attributes in Mainland China: Tourist perceptions and behavioral intentions toward Chinese Cittaslow. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37(3), 361-379.

Çoban, Ö. ve Harman, S. (2016). Yavaş şehir (cittaslow) Türkiye ağına üye olan şehirlerin internet sitelerinde yavaş şehir temasının görünürlüğü üzerine bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 17(2), 235-253.

Çolak, E. C. (2019). Sakin şehir Yalvaç'ın cittaslow uluslararası kriterleri kapsamında değerlendirmesi. *Türkiye Mesleki ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 89-107.

Dalgıç, A., Güler, O., ve Birdir, K. (2016). Tripadvisor. com'da yer alan restoran şikâyetlerinin analizi: Mersin ve Hatay'da yöresel yiyecek sunan restoranlara yönelik bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 4(1), 153-173.

Demirbilek, E., Şengül, S. ve Akoğlu, A. (2018). Otel yöneticilerinin gastronomi turizmi algılarının değerlendirilmesi, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 250-262.

Dursun, M. (2016). Butik otel sektörü ve rekabet analizi: Daphnis Otel örneği. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 6(2/1), 162-182.

- Fang, B., Ye, Q., Küçükusta, D. and Law, R. (2016). Analysis of the perceived value of online tourism reviews: Influence of readability and reviewer characteristics. *Tourism Management*, 52, 498-506.
- Farelnik, E. (2020). Cooperation of slow cities as an opportunity for the development: An example of Polish National Cittaslow Network. *Oeconomia Copernicana*, 11(2), 267-287.
- Görkem B. M. (2013). Türkiye'nin sakin şehirlerinde permakültürel koruma, planlama, yönetim ve eğitim pratikleri, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 29, 45-57.
- Hussein, A. S., Hapsari, R. D. V. and Yulianti, I. (2018). Experience quality and hotel boutique customer loyalty: Mediating role of hotel image and perceived value. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 19(4), 442-459.
- Jaszczak, A., Morawiak, A. and Żukowska, J. (2020). Cycling as a sustainable transport alternative in Polish Cittaslow Towns. *Sustainability*, 12(12), 1-23.
- Kılıç, B. ve Ok, S. (2012). Otel işletmelerinde müşteri şikâyetleri ve şikâyetlerin değerlendirilmesi. *Journal of Yasar University*, 25(7), 4189-4202.
- Konecka-Szydłowska, B. (2017). Zróżnicowanie polskiej sieci miast cittaslow w aspekcie społeczno-gospodarczym. *Alternatywne modele rozwoju miast. Sieć miast Cittaslow. Wydanie II rozszerzone. Łódź: Wydawnictwo Politechniki Łódzkiej.*
- Narangajavana, Y., Fiol, L.J.C., Tena, M.A.M., Artola, R.M.R. and Garcia, J.S. (2017). The influence of social media in creating expectations. An empirical study for a tourist destination. *Annals of Tourism Research*. 65: 60-70.
- Nilsson, J. H., Svärd, A. C., Widarsson, Å. and Wirell, T. (2011). 'Cittaslow'eco-Gastronomic Heritage as a tool for destination development. *Current Issues in Tourism*, 14 (4), 373-386.
- O'Connor, P. (2008). User-generated content and travel: A case study on Tripadvisor.com. *Information and Communication Technologies in Tourism*. Wien, Springer, pp: 47-58.
- Perçin, N. Ş. ve Yiğit, S. (2020). Tripadvisor'da Yer Alan Yiyecek ve İçecek İşletmeleri Hakkındaki E-Şikâyetlerin Değerlendirilmesi: Kapadokya Bölgesi Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(4), 2985-3001.
- Pink, S. (2008). Sense and sustainability: The case of the slow city movement. *Local Environment*, 13 (2), 95-106.
- Sarışık, M. ve Özbay, G. (2015). Gastronomi turizmi üzerine bir literatür incelemesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(2). 264-278.
- Soruç, K. ve Şengül, S. (2019). Dört ve Beş Yıldızlı Kış Otellerinin Yiyecek İçecek Departmanlarına Yönelik E-Şikâyetlerin Analiz, *1st International Winter Tourism Congress (December 23-25) Faculty of Tourism Atatürk University, (Proceedings Book)*, 333-344.
- Sun, M., Ryan, C. and Pan, S. (2015). Using Chinese travel blogs to examine perceived destination image: The case of New Zealand. *Journal of Travel Research*, 54 (4), 543-555.
- Sungur, Z. (2013). Türkiye'nin sakin şehirlerindeki kadın girişimciliğine sosyolojik bir bakış, *International Conference on Euroasian Economies, St. Petersburg: Russia, (Proceedings Book)*, 641-648.
- Şengül, S. ve Türkay, O. (2016). Yöresel mutfak unsurlarının turizm destinasyonu seçimindeki rolü Mudurnu örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 12(29), 63-87.

- Şeyhanlioğlu, H. Ö. ve Kingir, S. (2021). Ağrı destinasyonunun alternatif turizm potansiyeline ilişkin yerel paydaşların bakış açısı. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (1), 619-634.
- Taştan, H. ve Kızılcık, O. (2017). Kahramanmaraş'ta bulunan yiyecek içecek işletmelerine yönelik Tripadvisor.com'da paylaşılan şikâyetlerin sınıflandırılması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26(1), 270-284.
- Volo, S. (2010). Bloggers reported tourist experiences: Their utility as a tourism data source and their effect on prospective tourists. *Journal of Vacation Marketing*. 16 (4), 297-311.
- Wang, L. and Kirilenko, A. P. (2021). Do tourists from different countries interpret travel experience with the same feeling? Sentiment analysis of TripAdvisor reviews. In *Information and Communication Technologies in Tourism 2021* (pp. 294-301). Springer, Cham.
- Yetgin, D., Keküç, M. ve Şayin, M. (2020). Restoranlara yönelik tripadvisor yorumlarının içerik analizi yöntemi ile değerlendirilmesi: İstanbul örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(3), 2090-2109.
- Yılmaz, A., Şeyhanlioğlu, H. Ö. and Kingir, S. (2020). A Field Study to Determine Organizational Commitment and Job Satisfaction in Hotel Businesses. *Revista Latino-Americana de Turismologia*. 6(1), 1-11.
- Yurtseven, R., Kaya, O. ve Harman, S. (2010). *Yavaş Hareketi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yüksel, F., Ön Esen, F., Kılıç, B. ve Akçay, S. (2020). Paydaşların Gözüyle Yavaş Şehir Akyaka'da Aşırı Turizm, *Turizm Akademik Dergisi*, 7 (1), 257-268.
- Zengin, B. ve Şeyhanlioğlu, H. Ö. (2019). Destinasyon pazarlamasının yerel kalkınmaya etkileri: Şanlıurfa örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), 2977-2992.
- Zhao, Y., Xu, X. and Wang, M. (2019). Predicting overall customer satisfaction: Big data evidence from hotel online textual reviews. *International Journal of Hospitality Management*. 76, 111-121.
- Zorlu, Ö., Çeken, H. ve Kara, A. M. (2013). Otel işletmelerinde restoran şikâyetlerinin şikâyet davranışlarına etkisi: Afyonkarahisar ili örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 529-554.