

# The Third International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability

## FUTOURISM 2019

September 26-28, 2019 Mersin/TURKEY

**MERSİN**



**INNOVATION**



**ENTREPRENEURSHIP**



**SUSTAINABILITY**



**2019**  
Year of Göbeklitepe  
Şanlıurfa/TURKEY

**TOURISM FACULTY  
PUBLICATIONS**

Publication No: 3

**MERSİN  
UNIVERSITY**

**PUBLICATIONS  
Publication No: 55**

**MERSİN  
ÜNİVERSİTESİ**

**YAYINLARI  
Yayın No: 55**

**TURİZM FAKÜLTESİ  
YAYINLARI**

Publication No: 3

**THE THIRD INTERNATIONAL CONGRESS  
ON FUTURE OF TOURISM:  
Innovation, Entrepreneurship and Sustainability  
(Futourism 2019)**

**PROCEEDING BOOK  
26-28 September 2019 - Mersin/TURKEY**

**3. ULUSLARARASI TURİZMİN GELECEĞİ  
KONGRESİ:  
İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürülebilirlik Kongresi  
(Futourism 2019)**

**BİLDİRİLER KİTABI  
26-28 Eylül 2019 - Mersin/TÜRKİYE**

**Editor/Editör:**

Prof. Dr. Kemal BİRDİR

**Co-Editors/Editör Yardımcıları:**

Doç. Dr. Erdiñ KARADENİZ

Doç. Dr. Levent KOŞAN

Dr. Öğr. Üyesi Hülya TAŞTAN

Arş. Gör. Dr. Ali DALGIÇ

Arş. Gör. Sercan BENLİ

Arş. Gör. Dr. Fatih GÜNAY

**Prepare for Publication/Yayına Hazırlayanlar**

Arş. Gör. Dr. Tuğba PALA MORKOÇ

Arş. Gör. Elif BAK

Arş. Gör. Mehmet BEYAZGÜL

Arş. Gör. Mehtap ÖZKAN BUZLU

Arş. Gör. Gizem ÇAPAR

Arş. Gör. Burhan ÇINAR

Arş. Gör. Selda DALAK

Arş. Gör. Anıl KALE

Arş. Gör. Muhammed A. KINIKLI

Arş. Gör. Aykut SOYLU

Arş. Gör. Ferhat ŞEKER

Arş. Gör. Neslihan ŞİMŞEK

Arş. Gör. Derya TOKSÖZ

**Mersin Üniversitesi Yayınları Yayın No** : 55  
**ME.Ü. Turizm Fakültesi Yayınları Yayın No** : 3  
**ISBN** : 978-975-6900-63-5

❖ **Mersin Üniversitesi Yayınları**

*Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.*

Dizgi : Türker KAYMAZ  
Kapak Tasarım : Türker KAYMAZ  
Baskı : 1. Basım  
Yayın Yılı ve Yeri : 2019, Mersin/TÜRKİYE

Bu kitap, “3. Uluslararası Turizmin Geleceği Kongresi: İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürülebilirlik Kongresi” organizasyonu kapsamında yayımlanmıştır. Bu kitapta yayımlanan tüm bildirilerin içeriklerinden yazarları sorumludur. Bildiriler yazar(lar)ın kendi düşüncelerini yansıtmaktadır.

This book has been published under the international organization themed as “The Third International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability”. Authors are responsible for intents of their proceedings published in this book. Proceedings reflect authors’ own ideas.

**Bu bildiri kitabı, Mersin  
Turizm Mezunları Derneği  
(METİOD) destekleriyle  
basılmıştır. Mersin Turizm  
Mezunları Derneği'ne  
teşekkür ederiz.**

**This proceedings book has  
been published with support  
of Mersin Tourism Alumni  
Association (METIOD). We  
thank Mersin Tourism  
Alumni Association.**

**SPONSORS AND SUPPORTERS  
OF CONGRESS /  
KONGRE SPONSORLARI VE DESTEKLEYİCİLERİ**

*Mersin Turizm İşletmecileri Derneği*

*Mersin Turizm Mezunları Derneği*

*Türkiye Turizm Akademisyenleri Derneği*

*Calista Luxury Resort*

*Meryan Hotels*

*Club Calimera Serra Palace*

*Nişantaşı Üniversitesi*

*Rixos Beldibi*

*Aska Hotels Bayview Resort*

*Dedeman Hotels & Resort*

*Sun Dance Resort*

*Delphin Hotels & Resort*

*Granada Luxury Belek*

*Costa Queen Resort Hotel*

*Sunpark Hotels*

*Pleasant Travel*

*Adra Yayıncılık*

## ***PREFACE***

Almost everyone agrees on the idea that knowledge is the most important force at the present time. A process of learning is necessary to have the knowledge and use it in the right place. Universities are the institutions, found on the last stage of education and where the education process is carried out both theoretically and practically. Being aware of this responsibility, Mersin University always aims to carry forward the sense of education at national and international level, depending on the foundation values of Republic with Atatürk's principles and revolutions, by the efforts of academic and administrative staff. Our university aims to educate its students in this framework as beneficial individuals to society, participatory and productive individuals with the ability to transform theoretical knowledge into practical.

As the first department affiliated to our university and underpin the Tourism Faculty, the School of Tourism and Hotel Management started its educational activities within the body of Adana Academy of Economic and Administrative Sciences, on April 4th, 1980. In accordance with The Council of Higher Education the school was taken into the scope of Çukurova University in 1982 and it has carried on its academic program within the body of Mersin University since April 3rd, 1992. As known; tourism industry which has a direct connection with socio-economic prosperity and national, regional and local development contribution can be regarded as one of the most important means for development. Turkey ranked as the sixth country in the World Tourism Organisation's list of the most tourists attracting countries in 2018. The goal should be to force the top spots in the sense of destination attraction, along with the ranking of tourism incomes. In this context countries being tourism destinations have to follow the developments in the world continuously and renew their structures according to new demands and trends. Precisely at this point, future of tourism was brought into question, the 3rd International Congress on Future of Tourism; Innovation, Entrepreneurship and Sustainability becomes even more important.

I believe that Tourism Faculty which has carried numerous organizations from the date of its foundation, will run the "3rd International Congress on Future of Tourism; Innovation, Entrepreneurship and Sustainability" as successfully as any other organization hosted by the Faculty. Hence, our faculty and congress deserve our appreciation and support in every sense. I am very glad to host you dear participants in our university and Mersin via our congress. On behalf of my university and myself, I would like to thank all colleagues, institutions and sector representatives involved in the preparation and conduct of this congress in which valuable papers on future of tourism will be presented.

Prof. Dr. Ahmet ÇAMSARI  
Mersin University  
Rector

## ***PRESENTATION***

Mersin University, Faculty of Tourism is one of the oldest Tourism education institutions in Turkey. Today, there are 3000 graduates since its foundation in 1980 and with its new programs, such as Gastronomy and Kitchen Arts and Tourism Guidance, we are ready to serve the future of tourism.

On the other hand, The Third Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability (FUTUREISM 2019) has been organized to create a platform to discuss all the important concepts, issues and problems related to the Future of Tourism. As being one of the most important industries in the World, we believe all the stakeholders of the industry must pay the most attention to the future of this important phenomenon. We call Tourism a phenomenon since we believe tourism highly deserves this description. It's one of the biggest employers in the world, constantly support economies with foreign currency flows and helps underdeveloped regions in their economic and social growth. Of course, these important contributions do not happen without a cost. Unplanned tourism growth generally ends up with a deteriorated environment, sometimes with important social problems and losses of various attractions including historical buildings, remains of early civilizations, etc. Societies, governments, municipalities, academicians, tourism enterprises and even the tourists must work together to keep the sources of tourism sustainable. We believe, The Congress on Future of Tourism and other similar congresses have much to do in contributing to the future of this important industry. I hope this congress will be an important step toward this goal.

At this point, I want to deeply thank Prof. Dr. Ahmet ÇAMSARI, Rector of Mersin University for his ongoing support which made FUTUREISM 2019 Congress a great success. Other important thanks will go to MERTID, ÇUKTOB and METIOD for their generous supports to FUTUREISM 2019 Congress. Of course one of the biggest thanks to our Research Assistants for their time and efforts during the organization and implementation of the congress. I would like to thank all the academic staff and administrative staff at Tourism Faculty and hundreds of prestigious academicians who helped us to review around 120 academic papers which submitted to the FUTUREISM 2019 as well. There are 120 papers presented in the Congress which made us believe that the academicians in the field of tourism present great enthusiasm toward a better industry all over the world. I would also like to thank all participants who presented their academic works in FUTUREISM 2019 and especially to our distinguished guests and keynote speakers, Prof. Dr. Levent ALTINAY, for their contribution and support for the success of FUTUREISM 2019. Of course, our partner universities also deserve a big thank for their valuable support and hope we can extend this partnership toward better organizations and activities.

I am so glad to host variety of precious academicians, guests and sector representatives within Mersin University and in Mersin. I wish you have a successful conference and excellent time in Mersin, Turkey.

On behalf of the Organizing Committee,  
Prof. Dr. Kemal BİRDİR

The Third International Congress on Future of Tourism: Innovation,  
Entrepreneurship and Sustainability (Futourism 2019)

3. Uluslararası Turizmin Geleceği; İnovasyon, Girişimcilik ve  
Sürdürülebilirlik Kongresi (Futourism 2019)

**ONUR KURULU / HONORARY BOARD**

Ali İhsan SU	Mersin Valisi
Prof. Dr. Ahmet ÇAMSARI	Mersin Üniversitesi Rektörü
Prof. Dr. Mustafa ÇALIŞ	Erciyes Üniversitesi Rektörü
Prof. Dr. Bogdan WŁODARCZYK	Dean of Faculty of Geographical Sciences, Lodz University
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA	Rector of Kayseri University
Prof. Dr. Mohammad Ali SOBHANALLAHI	Rector of Iran Kharazmi University
Prof. Dr. Adalat Jalal MURADOV	Rector of Azerbaijan State University of Economics
Prof. Dr. Valentin POPA	Rector of Universitatea Ştefan cel Mare Suceava
Prof. Dr. Cheng-Zhen Wu	Rector of Wuyi University
Prof. Dr. Şenay YALÇIN	Rector of Nişantaşı University

**DANIŞMA KURULU / ADVISORY BOARD**

1-Prof. Dr. Kemal BİRDİR	Mersin University
2-Prof. Dr. Cihan COBANOGLU	University of South Florida Sarasote Manatee
3-Prof. Dr. Mahmut DEMİR	Isparta University of Applied Sciences
4-Prof. Dr. Dogan GURSOY	Washington State University
5-Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA	Kayseri University
6-Prof. Dr. Nazmi KOZAK	Anadolu University
7-Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK	Anadolu University
8-Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN	Istanbul Medeniyet University
9-Prof. Dr. Carmen NASTASE	University Stefan cel Mareof Suceava
10-Prof. Dr. Fevzi OKUMUS	University of Central Florida
11- Prof. Dr. Asım SALDAMLI	Mardin Artuklu University
12-Prof. Dr. Bogdan WŁODARCZYK	Lodz Univesity
13-Prof. Dr. Xiao-Cun Xiong	Dean of College of Tourism ManagementIran
14- Assoc. Prof. Dr. Amir SAFFARI	Kharazmi University

**BİLİM KURULU / SCIENTIFIC COMMITTEE\***

Prof. Dr. Ghada ABDALLA	Cairo University
Prof. Dr. Zeynep ASLAN	Adnan Menderes Üniversitesi
Prof. Dr. Semra GÜNAY AKTAŞ	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ	
Prof. Dr. Umut AVCI	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Prof. Dr. Ozan BAHAR	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan BATMAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Kemal BİRDİR	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Düriye BOZOK	Balıkesir Üniversitesi
Prof. Dr. Derviş BOZTOSUN	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Ali ERBAŞ	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Prof. Dr. Oktay EMİR	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Murat GÜMÜŞ	Batman Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet SARIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Hasan KILIÇ	Doğu Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Turhan KORKMAZ	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Meryem KOĞLAN KOZAK	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Nazmi KOZAK	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Osman Avşar KURGUN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN	İstanbul Medeniyet Üniversitesi
Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN	İstanbul Arel Üniversitesi
Prof. Dr. Ebru GÜNLÜ KÜÇÜKALTAN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Udo KLAIBER	Baden Wuerttemberg University
Prof. Dr. Puiu NISTOREANU	Bucharest Üniversitesi
Prof. Dr. Zafer ÖTER	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi
Prof. Dr. Bahattin ÖZDEMİR	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Ömer ŞANLIOĞLU	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Abdullah TANRISEVDİ	Aydın Adnan Menderes Üniversitesi
Prof. Dr. Gabriela TIGU	Bucharest University
Prof. Dr. Fatma Nur TUĞAL	Adana Alparaslan Türkes Bilim ve Teknoloji Üniversitesi
Prof. Dr. Oğuz TÜRKAY	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Muharrem TUNA	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Şule AYDIN	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Cihan YAVUZ	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet YEŞİLTAŞ	Girne Amerikan Üniversitesi
Prof. Dr. Medet YOLAL	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Nedim YÜZBAŞIOĞLU	Akdeniz Üniversitesi
Assoc. Prof. Dr. Fariz AHMADOV	Azerbaijan State University
Doç. Dr. Gürkan AKDAĞ	Mersin Üniversitesi
Doç. Dr. Yılmaz AKGÜNDÜZ	Dokuz Eylül Üniversitesi
Assoc. Prof. Dr. Angela ALBU	Stefan cel Mare of Suceava
Doç. Dr. Dilek ATÇI	Mersin Üniversitesi
Doç. Dr. Lütfi ATAY	Çanakkale 18 Mart Üniversitesi
Doç. Dr. Sevda SAHİLLİ BİRDİR	Mersin Üniversitesi
Doç. Dr. Umut BALCI	Batman Üniversitesi
Doç. Dr. Övünç BARDAKOĞLU	Dokuz Eylül Üniversitesi
Assoc. Prof. Dr. Carmen CHASOVSCI	Stefan cel Mare of Suceava

Assoc. Prof. Dr. Lee-Fung CHI  
Doç. Dr. Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ  
Doç. Dr. Osman ÇALIŞKAN  
Doç. Dr. Murat ÇUHADAR  
Doç. Dr. Şirvan ŞEN DEMİR  
Doç. Dr. Erol DURAN  
Doç. Dr. V. Rüya EHTİYAR  
Assoc. Prof. Dr. Pal GUBAN  
Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ  
Doç. Dr. Serhat HARMAN  
Doç. Dr. Mahmut HIZIROĞLU  
Doç. Dr. Cem IŞIK  
Doç. Dr. Ebru TARCAN İÇİGEN  
Assoc. Prof. Dr. Hamid JALALIAN  
Doç. Dr. Erdinç KARADENİZ  
Doç. Dr. Meryem SAMIRKAŞ KOMŞU  
Doç. Dr. Muammer MESCİ  
Doç. Dr. Burak MİL  
Assoc. Prof. Dr. Ali MOVAHED  
Doç. Dr. Göknıl Nur KOÇAK  
Doç. Dr. Levent KOŞAN  
Doç. Dr. Çağıl Hale ÖZEL  
Doç. Dr. Kazım Ozan ÖZER  
Doç. Dr. Özgür ÖZER  
Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN  
Doç. Dr. Elbeyi PELİT  
Doç. Dr. Rahman TEMİZKAN  
Doç. Dr. S. Pınar TEMİZKAN  
Doç. Dr. Boran TOKER  
Doç. Dr. Kamil UNUR  
Doç. Dr. Kamil YAĞCI  
Doç. Dr. İrfan YAZICIOĞLU  
Doç. Dr. Uysal YENİPİNAR  
Doç. Dr. Murat YEŞİLTAŞ  
Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN  
Dr. Öğr. Üyesi Özge ADAN GÖK  
Dr. Öğr. Üyesi Ceylan ALKAN  
Dr. Öğr. Üyesi Pelin ARSEZEN  
Dr. Öğr. Üyesi Aydoğın AYDOĞDU  
Dr. Öğr. Üyesi Erdinç BALLI  
Dr. Öğr. Üyesi Ayşe İpek KOCA BALLI  
Dr. Öğr. Üyesi Alper BOZKURT  
Dr. Öğr. Üyesi Harun ÇALHAN  
Dr. Öğr. Üyesi Ömer ÇOBAN  
Dr. Öğr. Üyesi Yeşim ÇOŞAR  
Dr. Öğr. Üyesi Seden DOĞAN  
Dr. Öğr. Üyesi Burak ERYILMAZ  
Dr. Öğr. Üyesi Yakın EKİN  
Dr. Öğr. Üyesi Emre ERBAŞ  
Dr. Öğr. Üyesi Volkan GENÇ  
Assist. Prof. Dr. Wei-Feng GUO

Wuyi University  
Mersin Üniversitesi  
Akdeniz Üniversitesi  
Süleyman Demirel Üniversitesi  
Süleyman Demirel Üniversitesi  
Çanakkale 18 Mart Üniversitesi  
Akdeniz Üniversitesi  
Edutus Foiskola/College  
Erciyes Üniversitesi  
Batman Üniversitesi  
İstanbul Üniversitesi  
Anadolu Üniversitesi  
Akdeniz Üniversitesi  
Kharazmi University  
Mersin Üniversitesi  
Mersin Üniversitesi  
Düzce Üniversitesi  
İstanbul Arel Üniversitesi  
Kharazmi University  
Mersin Üniversitesi  
Mersin Üniversitesi  
Anadolu Üniversitesi  
Nişantaşı Üniversitesi  
Necmettin Erbakan Üniversitesi  
Nevşehir Hacı Bektaş Veli  
Üniversitesi  
Afyon Kocatepe Üniversitesi  
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi  
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi  
Akdeniz Üniversitesi  
Mersin Üniversitesi  
Pamukkale Üniversitesi  
Gazi Üniversitesi  
Mersin Üniversitesi  
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
Sakarya Üniversitesi  
Dokuz Eylül Üniversitesi  
Dokuz Eylül Üniversitesi  
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi  
Kastamonu Üniversitesi  
Çukurova Üniversitesi  
Çukurova Üniversitesi  
Adana Bilim Teknoloji Üniversitesi  
Erciyes Üniversitesi  
Nevşehir Üniversitesi  
Dokuz Eylül Üniversitesi  
Ondokuz Mayıs Üniversitesi  
Sakarya Üniversitesi  
Akdeniz Üniversitesi  
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
Batman Üniversitesi  
Wuyi University

Assist. Prof. Dr. Jin-Hui GUO  
Dr. Öğr. Üyesi Ozan GÜLER  
Dr. Öğr. Üyesi Ebru GÖZEN  
Assist. Prof. Dr. Moslem GHASEMI  
Dr. Öğr. Üyesi Murat İsmet HASEKİ  
Dr. Öğr. Üyesi Serpil YALIM KAYA  
Dr. Öğr. Üyesi Yasin KELEŞ  
Dr. Öğr. Üyesi Uğur KILINÇ  
Dr. Öğr. Üyesi Ece ÖMÜRİŞ  
Dr. Öğr. Üyesi Hülya TAŞTAN  
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet UMUR  
Dr. Öğr. Üyesi Nihan YARMAÇI  
Dr. Öğr. Üyesi Emirhan  
YENİŞEHİRLİOĞLU  
Dr. Öğr. Üyesi Lale YILMAZ

Wuyi University  
Mersin Üniversitesi  
Akdeniz Üniversitesi  
Kharazmi University  
Çukurova Üniversitesi  
Mersin Üniversitesi  
Ondokuz Mayıs Üniversitesi  
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
Adana Bilim Teknoloji Üniversitesi  
Akdeniz Üniversitesi  
Mersin Üniversitesi  
Erciyes Üniversitesi  
Nişantaşı Üniversitesi  
Alanya Alaaddin Keykubat  
Üniversitesi  
Mersin Üniversitesi

\* Alfabetik olarak önce unvana, daha sonra soyada göre düzenlenmiştir.

<b>ORGANİZASYON KURULU / ORGANIZING COMMITTEE*</b>	
Prof. Dr. Kemal BİRDİR	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Doç. Dr. Gürkan AKDAĞ	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Doç. Dr. Dilek ATÇI	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Doç. Dr. Sevda BİRDİR	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Doç. Dr. Erdinç KARADENİZ	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Doç. Dr. Göknil Nur KOÇAK	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Doç. Dr. Levent KOŞAN	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Doç. Dr. Meryem SAMIRKAŞ KOMŞU	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Doç. Dr. Kamil UNUR	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Doç. Dr. Uysal YENİPİNAR	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Dr. Öğr. Üyesi Sabri ARICI	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Dr. Öğr. Üyesi Ozan GÜLER	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Dr. Öğr. Üyesi Hülya TAŞTAN	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Dr. Öğr. Üyesi Serpil YALIM KAYA	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Dr. Öğr. Üyesi Lale YILMAZ	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Dr. Yaşam Umut BILDİRCİN	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Dr. Alper DURAN	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Dr. Gülser YAVUZ	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Arş. Gör. Dr. Ali DALGIÇ	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Arş. Gör. Dr. Fatih GÜNAY	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Arş. Gör. Dr. Tuğba PALA MORKOÇ	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Abdullah AKMAZ	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Nuray ALTUN	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Nüket Yeşim ARICI	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Aydın DEMİRAL	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Emine EKER	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Kemal ENES	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Cevat ERCİK	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Aysun EYÜBOĞLU	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Eyüp KARAKUŞ	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi

<b>Öğr. Gör. Kerem KARDAŞ</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Öğr. Gör. Mehmet KEZİBAN</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Öğr. Gör. Efe KIRMIZIER</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Öğr. Gör. Adem YETİM</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Elif BAK</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Sercan BENLİ</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Mehmet BEYAZGÜL</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Gizem ÇAPAR</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Burhan ÇINAR</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Selda DALAK</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Anıl KALE</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. A. Muhammed KINIKLI</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Mehtap ÖZKAN BUZLU</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Aykut SOYLU</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Ferhat ŞEKER</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Neslihan ŞİMŞEK</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Derya TOKSÖZ</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>

\* Alfabetik olarak önce unvana, daha sonra soyada göre düzenlenmiştir.

## İÇİNDEKİLER

- GOOGLE PLAY ARTIRILMIŞ GERÇEKLİK UYGULAMALARININ  
TURİZM PAZARLAMASI PERSPEKTİFİNDEN İNCELENMESİ.....1**  
Doç. Dr. Evrim ÇELTEK , Dr. Öğretim Üyesi Seden DOĞAN
- DESTİNASYON ALGILARI BAKIMINDAN ELAZIĞ VE TUNCELİ  
İLLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI: EMİT TURİZM FUARI  
ZİYARETÇİLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA .....8**  
Dr. Öğr. Üyesi Bayram KIRMIZIGÜL
- TURİZM ÇALIŞANLARININ BİLGİ PAYLAŞIM DÜZEYLERİNİN  
DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER AÇISINDAN İNCELENMESİ: ELAZIĞ  
İLİNDE BİR ARAŞTIRMA .....18**  
Dr. Öğr. Üyesi Bayram KIRMIZIGÜL
- OTELLERİN REZERVASYON MOTORLARININ TRİP ADVİSOR'DAKİ  
ETKİNLİĞİ: HATAY ÖRNEĞİ .....26**  
Dr. Öğretim Üyesi Çağrı SAÇLI, Öğretim Görevlisi Murat YURTLU
- KRUVAZİYER TURİZM PAZARLAMASINDA YENİ MOTİVASYON:  
INSTAGRAMMABLE OLMAK!.....37**  
Arş. Gör. Cansu Tor KADIOĞLU
- BİR TANTUNİCİYE MÜDAVİM OLMAK! ALGILANAN DEĞERİN  
SADAKATE ETKİSİ .....46**  
Arş. Gör. Cansu Tor KADIOĞLU
- MERSİN BOYNUİNCELİ YÖRÜKLERİNDE YEMEK KÜLTÜRÜ .....57**  
Nurcan BEKTARIM, Dr. Öğr. Üyesi Serpil YALIM KAYA ,  
Öğr. Gör. Döndü CAN
- KÖKEN TURİZMİ: MARDİN SÜRYANİLERİ ÜZERİNE BİR  
ARAŞTIRMA .....65**  
Arş. Gör. Tuğba ARIK YÜKSEL' Doç. Dr. Serhat HARMAN
- KORKU İKLİMİNİN OTEL ÇALIŞANLARININ POZİTİFLİĞİNE,  
YARATICILIĞINA VE İŞBİRLİĞİNE ETKİSİ.....75**  
Arş. Gör. Dr. Ali DALGIÇ
- MÜŞTERİ KAYNAKLI SOSYAL STRESİN OTEL ÇALIŞANLARININ  
YARATICILIĞINA, İŞBİRLİĞİNE VE ÖRGÜTSEL GURUR  
ALGILARINA ETKİSİ .....83**  
Arş. Gör. Dr. Ali DALGIÇ, Öğr. Gör. Dr. Nuray TÜRKÖĞLU
- VUCA DÜNYASINDA TURİZM İŞLETMELERİ VE ÇEVİK LİDERLİK.....92**  
Dr. Öğr.Üyesi.Hasan CİNNİOĞLU Dr. Öğr. Üyesi Hamide SALHA

<b>YERLİ VE İTHAL MUZUN MEYVELİ YAŞ PASTANIN DUYUSAL ÖZELLİKLERİNE ETKİSİ.....</b>	<b>97</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Serpil YALIM KAYA , Onur CAN, Öğr. Gör. Cevat ERCİK</b>	
<b>GAZİANTEP VE HATAY'IN GASTRONOMİ İMAJINA YÖNELİK YEREL HALKIN GÖRÜŞLERİ .....</b>	<b>108</b>
<b>Arş Gör. Nurhayat İFLAZOĞLU , Doç Dr. Sevda SAHİLLİ BİRDİR</b>	
<b>UNESCO YARATICI ŞEHİRLER AĞINDA GASTRONOMİ ALANINDA YER ALAN HATAY İLİ INSTAGRAM HASHTAG DEĞERLENDİRMESİ .....</b>	<b>114</b>
<b>Şilan DAĞDELEN,Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin PAMUKÇU, Doç. Dr. Canan TANRISEVER</b>	
<b>EĞİTİMDE SOSYAL MEDYA KULLANIMI: GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI BÖLÜMÜ ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>123</b>
<b>Öğr. Gör. Kemal ENES , Öğr. Gör. Dr. Gülser YAVUZ</b>	
<b>GASTRONOMİ TURİSTLERİNİN HEDONİK TÜKETİM VE GÖNÜLLÜ SADE YAŞAM TARZI DAVRANIŞLARI .....</b>	<b>132</b>
<b>Şule DEMİR , Doç. Dr. Gürkan AKDAĞ, Öğr. Gör. Esat ÖZATA</b>	
<b>TURİZM EĞİTİMİ ALAN SON SINIF ÖĞRENCİLERİNİN İŞ BULAMAMA KAYGISINI BELİRLEMeye YÖNELİK GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>139</b>
<b>Doç. Dr. Atınç OLCAY,Öğr. Gör. Dr. Metin SÜRME, Öğr. Gör. Abdullah AKMAZ</b>	
<b>YENİ BİR ALTERNATİF TURİZM ÇEŞİDİNİN DOĞUŞU VE YENİ BİR TURİST TİPİ: E-SPOR VE ES TURİSTİ .....</b>	<b>147</b>
<b>Arş. Gör. Dr. Ali DALGIÇ, Prof. Dr. Kemal BİRDİR</b>	
<b>TURİST REHBERLERİNİN FİZİKSEL ENGELLİ TURİSTLERE KARŞI TUTUMLARININ İRDELENMESİ.....</b>	<b>152</b>
<b>Doç. Dr. Gülay BULGAN , Gökhan BAYRAM, Kemal ÜNEŞ</b>	
<b>KARANLIK LİDERLİK İLE ÖRGÜT KÜLTÜRÜ ARASINDAKİ İLİŞKİLER: OTEL İŞLETMESİ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>164</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Erdinç BALLI , Dr. Öğr. Üyesi Ayşe İpek KOCA BALLI</b>	
<b>SATIŞ ELEMANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNİN TÜKETİCİLERİN SATIN ALMA KARARINA ETKİLERİ .....</b>	<b>169</b>
<b>Prof. Dr. Asım SALDAMLI, Filiz ÖZEN</b>	

**MANAGEMENT PATHOLOGY OF GEOLOGICAL HERITAGE BY  
DESIGNING A GEO-TOURISM ASSESSMENT MODEL (CASE: IRAN'S  
MOUNT KHWAJA) .....176**  
Assoc. Prof. Dr. Amir SAFFARİ, Assoc. Prof. Dr. Saeed Rahimi HERABADİ,  
Assist. Prof. Dr. Hadi KARİMİ, Mahdi Heydari NASAB

**DOĞU AKDENİZ BÖLGESİ SEYAHAT ACENTELEİNİN WEB  
SİTELEİNİN VE ELEKTRONİK PAZARLAMA UYGULAMALARININ  
DEĞERLENDİRİLMESİ.....183**  
Dr. Öğr. Üyesi Gamze ERYILMAZ, Arş. Gör. Damla MÜLAZIMOĞLU,  
Dr. Öğr. Üyesi Çağrı SAÇLI

**DOĞU AKDENİZ'DE ALTERNATİF KRUVAZİYER ROTASI.....189**  
Dr. Öğr. Üyesi Ercan AKAN, Arş. Gör. Tunahan GÜLTEKİN

**İPEK YOLU SOMUT VE SOMUT OLMAYAN KÜLTÜREL MİRAS  
İZLERİ: ŞANLIURFA .....206**  
Doç.Dr. Uysal YENİPİNAR, Remzi MIZRAK

**KONAKLAMA HİZMETLERİ SEKTÖRÜNDE MALİYET  
YAPIŞKANLIĞI DÜZEYİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER .....214**  
Doç. Dr. Levent KOŞAN , Arş. Gör. Dr. Fatih GÜNAY

**SOSYAL MEDYA KULLANIMININ TURİST DAVRANIŞLARINA  
ETKİSİ: DUYGU DURUMLARI VE PSİKOLOJİK YANSIMALARI  
KONYA'DA BİR UYGULAMA .....223**  
Zihni BİLİR

**KANYON TURİZMİ KAPSAMINDA REKREATİF FAALİYETLERİN  
DEĞERLENDİRİLMESİ: MERSİN İLİ KANYONLARI ÖRNEĞİ.....231**  
Arş. Gör. Fatmanur Kübra AYLAN, Öğr. Gör. Dr. Hatice SARI GÖK

**TRAVELEXPO ANKARA FUARINA KATILIM NEDENLERİNİN  
İNCELENMESİ.....239**  
Doç. Dr. Sevda SAHİLLİ BİRDİR, Arş. Gör. Derya TOKSÖZ,  
Prof. Dr. Kemal BİRDİR

**YEREL HALKIN KAHRAMANMARAŞ ŞEHİR MARKA İMAJI  
ALGILARI.....245**  
Doç. Dr. Sevda SAHİLLİ BİRDİR, Fatma EBAN

**BORSA İSTANBUL KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE FİNANSAL  
BAŞARISIZLIK RİSKİNİN WEİBEL MODELİ KULLANILARAK  
ÖLÇÜLMESİ.....252**  
Doç. Dr. Erdinç KARADENİZ, Cemile ÖCEK

<b>BORSA İSTANBUL'DA İŞLEM GÖREN HAVAYOLU ŞİRKETLERİNİN NAKİT AKIŞ PROFİLLERİNİN ANALİZİ.....</b>	<b>261</b>
<b>Doç. Dr. Erdiñ KARADENİZ, Cemile ÖCEK</b>	
<b>BIG DATA AND TOURISM ENTERPRISES .....</b>	<b>269</b>
<b>Assoc. Prof. Dr. Gülten YURTSEVEN, Cem EKİCİ</b>	
<b>LİSANS TURİZM ÖĞRENCİLERİNİN PROBLEM ÇÖZME BECERİSİNİN ÖĞRENCİ BİREYSEL SORUMLULUK DAVRANIŞINA ETKİSİ: DENETİM ODAĞINA GÖRE BİR KARŞILAŞTIRMA.....</b>	<b>277</b>
<b>Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI, Araş. Gör. Derya TOKSÖZ, Öğr.Gör. Dr. Murat ÖZDAMAR</b>	
<b>SEYAHAT ETME NİYETİNDE SOSYAL MEDYANIN ROLÜ: INSTAGRAM'DAKİ KARS-DOĞU EKSPRESİNE İLİŞKİN YORUMLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ.....</b>	<b>283</b>
<b>Ayşe SÜNNETÇIOĞLU, Serdar SÜNNETÇIOĞLU, Şefik Okan MERCAN, Ferah ÖZKÖK</b>	
<b>JEOPOLİTİK RİSKLERİN BİST TURİZM SEKTÖR ENDEKSİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ.....</b>	<b>292</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Saffet AKDAĞ, Prof. Dr. Ömer İSKENDEROĞLU</b>	
<b>ÇEŞİTLİ BELİRSİZLİK VE RİSK ENDEKSLERİNİN KÜRESEL TURİZM ENDEKSİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ .....</b>	<b>297</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Saffet AKDAĞ, Prof. Dr.Ömer İSKENDEROĞLU</b>	
<b>KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE PROAKTİF KRİZ YÖNETİMİNİN ALGILANAN ÇEVRESEL BELİRSİZLİĞE ETKİSİ: NEVŞEHİR ÖRNEĞİ.....</b>	<b>303</b>
<b>Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ, Fatma DEMİR</b>	
<b>TURİZMDE TEKNOLOJİ KABULÜ: ULUSLARARASI YAYINLARIN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ .....</b>	<b>310</b>
<b>Öğr. Gör. M. Bahadır KALIPÇI, Doç. Dr.Boran TOKER</b>	
<b>GELECEĞE YÖNELİK TUTUM İLE MUTLULUK ARASINDAKİ İLİŞKİLER: TURİZM ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA.....</b>	<b>318</b>
<b>Doç. Dr. Boran TOKER , Öğr. Gör. M. Bahadır KALIPÇI</b>	
<b>DEĞİŞEN KUŞAK KAVRAMLARI: TURİZMDE YENİ BİR TÜKETİCİ KİTLESİ OLARAK YAŞSIZ/GÖNLÜ GENÇ NESİL (PERENNİALLER) .....</b>	<b>323</b>
<b>Doç. Dr. Dilek ATÇI , Arş. Gör. Gizem ÇAPAR</b>	
<b>EXPO-BATUMI TRAVEL-MED FUARINA KATILIM NEDENLERİ.....</b>	<b>331</b>
<b>Doç. Dr. Sevdah SAHİLLİ BİRDİR, Magdana PAKSADZE, Prof. Dr. Kemal BİRDİR</b>	

**E-WOM, E- GÜVEN VE E-İMAJ'IN ÇEVİRİM İÇİ TATİL SATIN ALMA  
DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: AKADEMİSYENLER ÜZERİNDE  
BİR UYGULAMA .....339**  
Dr. Öğr. Üyesi Ömer Zafer GÜVEN, Dr. Öğr. Üyesi Ash ERGENEKON  
ARSLAN

**DÖRT ENDÜSTRİ DEVRİMİ KAPSAMINDA DÜNYA SİSTEMİNDEKİ  
DEĞİŞİM VE TURİZMDEKİ DÖNÜŞÜM ÜZERİNE BİR  
DEĞERLENDİRME .....347**  
Arş .Gör. Pınar YALÇINKAYA, Prof. Dr. Füsun İSTANBULLU DİNÇER,  
Prof. Dr. Mithat Zeki DİNÇER

**TÜRKİYE TURİZM İSTATİSTİKLERİNİN ANALİTİK HİYERARŞİ  
SÜRECİ (AHS) YÖNTEMİYLE PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİ  
VE KARŞILAŞTIRILMASI .....354**  
Öğr. Gör. Halil SUNAR, Dr. Öğr. Üyesi Alper ATEŞ,  
Öğr. Gör. Refik YILMAZ

**BİLGİ YÖNETİM SİSTEM UYGULAMASININ TURİZM  
SEKTÖRÜNDEKİ FAYDALARI.....360**  
Doç. Dr. Dilşad GÜZEL, Alireza Shahbazzpour AISIBI, Şahika GÜVENÇLİ

**TKY UYGULAMASINDAKİ KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİNİN  
KOBİ'LERİN PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ.....366**  
Doç. Dr. Dilşad GÜZEL, Başak GÜL, Alireza Shahbazzpour AISIBI

**YAYLADA BALAYINA GİDEK Mİ? .....378**  
Doç. Dr. Şirin DİLLİ, Tuğçe TÜRKSEVER, Suzan UYSAL

**MALİYET YAPIŞKANLIĞININ İŞLETME KÂRLILIĞINA ETKİSİ:  
PAYLARI BORSA İSTANBUL'DA İŞLEM GÖREN TURİZM  
İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA.....382**  
Doç. Dr. Levent KOŞAN, Arş. Gör. Dr. Fatih GÜNAY

**TURİZM EĞİTİMİ VE YARATICI DRAMA.....390**  
Tuğçe ÖZOĞUL , Dr. Öğr. Üyesi Hakan SEZEREL,  
Prof. Dr. Semra GÜNAY AKTAŞ Prof. Dr. Ömer ADIGÜZEL

**TURİZM EĞİTİMİNDE YARATICI DRAMA YÖNTEMİNİN  
ÖĞRENMEDEKİ ROLÜ .....396**  
Tuğçe ÖZOĞUL, Prof. Dr.Semra GÜNAY AKTAŞ, Dr. Öğr. Üyesi Hakan  
SEZEREL, Prof. Dr. Ömer ADIGÜZEL

**IMPACT OF TECHNOLOGY ACCEPTANCE BY EMPLOYEES ON  
HOTEL COMPETITIVENESS .....402**  
Assist. Prof. Dr. Mehmet BAHAR, Assist. Prof. Dr. Katarzyna LEŚNIEWSKA-  
NAPIERAŁA, Assist. Prof. Dr. Tomasz NAPIERAŁA, Dr. Yunus TOPSAKAL

<b>SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT TOWARDS SPATIAL JUSTICE: EVIDENCE FROM MASŁOMEĆZ, POLAND .....</b>	<b>407</b>
Assist. Prof. Dr. Katarzyna LEŚNIEWSKA-NAPIERAŁA, Assist. Prof. Dr. Tomasz NAPIERAŁA, Dr. Paulina TOBIASZ-LIS, Assoc. Prof. Dr. Marcin WÓJCIK	
<b>OTEL İŞLETMELERİNDE YAPAY ZEKÂ KULLANIMINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>411</b>
Fatıma Tüzzehra ALBAYRAK, Prof. Dr. Selma MEYDAN UYGUR	
<b>TÜRKİYE’DEKİ OTELLERİN AKILLI TURİZM UYGULAMALARININ ANALİZİNE YÖNELİK ÖRNEK OLAY ARAŞTIRMASI.....</b>	<b>419</b>
Fatıma Tüzzehra ALBAYRAK Doç. Dr. Ece KONAKLIOĞLU	
<b>AKILLI TURİZM DESTİNASYONLARI KAPSAMINDA ANKARA ’NIN AKILLI TURİZM UYGULAMALARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>426</b>
Gizem DURAN, Prof. Dr. Selma Meydan UYGUR	
<b>TURİZMDE PAYLAŞIM EKONOMİSİ PLATFORMLARINA YÖNELİK TÜKETİCİ YORUMLARININ İÇERİK ANALİZİ: KANEPESÖRFÜ (COUCHSURFİNG) ÖRNEĞİ .....</b>	<b>437</b>
Dr. Öğr. Üyesi Serkan AYLAN	
<b>KONYA İLİNİ ZİYARETE GELEN YERLİ VE YABANCI TURİSTLERİN ETNİK RESTAURANTLARI TERCİH ETME NEDENLERİ ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>444</b>
Ayşegül DAŞDEMİR, Dr. Öğr. Üyesi A. Büşra MADENCİ, Doç. Dr. Ümit SORMAZ	
<b>SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM AÇISINDAN YÖRESEL KAHAVALTILARIMIZ: VAN KAHAVALTISI ÖRNEĞİ.....</b>	<b>450</b>
Ayşegül DAŞDEMİR, Doç.Dr. Ümit SORMAZ, Dr. Öğr. Üyesi A. Büşra MADENCİ	
<b>BİREYLERİN LEZZET YARIŞMALARINA KATILIM NEDENLERİNİN İNCELENMESİ: PORTAKALLI LEZZETLER YARIŞMASI ÖRNEĞİ .....</b>	<b>459</b>
Dr. Öğr. Üyesi Meral ÜZÜLMEZ	
<b>ULUSAL YAZINDA YER ALAN YEREL HALKIN TURİZME BAKIŞ AÇISI İLE İLGİLİ MAKALELERİN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ.....</b>	<b>467</b>
Dr. Öğr. Üyesi Sine ERDOĞAN MORÇİN , Kemal GÜNEŞ	
<b>KIRSAL TURİZMİN KIRSAL KALKINMAYA ETKİSİNDE TURİZM KOOPERATİFLERİNİN ROLÜ.....</b>	<b>474</b>
Onur AKTÜRK, Doç. Dr. Şirvan ŞEN DEMİR	

<b>İNOVASYON KAPSAMINDA YEREL DİNAMİKLERİN VE MEKÂNSAL ALTYAPININ DEĞERLENDİRİLMESİ: ANEMURİUM ANTİK KENTİ ÜZERİNE BİR ÖN ARAŞTIRMA .....</b>	<b>482</b>
<b>Betül TAŞPINAR GÜVEN</b>	
<b>DUYGUSAL BAĞLILIKLARI VE İŞ TATMİNLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ .....</b>	<b>487</b>
<b>Süreyya ŞENER, Dr. Öğr. Üyesi Erdinç BALLI</b>	
<b>ÖRGÜT İKLİMİ: OTEL İŞLETMELERİNDE BİR İNCELEME.....</b>	<b>492</b>
<b>Süreyya ŞENER, Dr. Öğr. Üyesi Erdinç BALLI</b>	
<b>OTELLERDE KARİYER OLANAKLARININ BİREYSEL YARATICILIĞA ETKİSİ.....</b>	<b>500</b>
<b>Erge TÜR, Doç. Dr. Şirvan ŞEN DEMİR, Prof. Dr. Mahmut DEMİR</b>	
<b>KIRSAL KALKINMADA TURİZMİN YERİ: GÜNEYKENT ÖRNEĞİ .....</b>	<b>511</b>
<b>Kemal GÜNEŞ, Doç. Dr. Şirvan Şen DEMİR, Doç. Dr. Gülay BULGAN</b>	
<b>İŞVEREN MARKASINI OLUŞTURAN KARİYER DEĞİŞKENLERİNİN BİREYLERİN KARİYER PLANLAMASINA ETKİSİ: OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ.....</b>	<b>518</b>
<b>Emre YAŞAR, Prof. Dr. Mahmut DEMİR</b>	
<b>RESTORAN AYDINLATMASININ MENÜDEN YEMEK SEÇİMİNE ETKİSİ .....</b>	<b>524</b>
<b>Dr. Esra ŞAHİN, Prof. Dr. İrfan YAZICIOĞLU</b>	
<b>OTEL İŞGÖRENLERİNİN DEPARTMAN BAZLI DAĞILIMLARININ BELİRLENMESİ: BEŞ YILDIZLI KIYI VE ŞEHİR OTELLERİ ÖRNEĞİ.....</b>	<b>532</b>
<b>Öğr. Gör. Dr. Alper DURAN, Doç. Dr. Kamil UNUR</b>	
<b>FUTBOL TURİZMİNİN EKONOMİK ETKİLERİ VE ÜLKELER AÇISINDAN ÖNEMİ .....</b>	<b>536</b>
<b>Arş. Gör. Mehmet BEYAZGÜL, Doç. Dr. Erdinç KARADENİZ, Tolga GÜDÜK</b>	
<b>YÜKSEKÖĞRETİM KURULU TEZ MERKEZİNDE (YÖKTEZ) ENGELLİ TURİZMİ ALANINDA YAYIMLANMIŞ LİSANSÜSTÜ TEZLERİN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ .....</b>	<b>541</b>
<b>Doç.Dr. Emre Ozan AKSÖZ, Öğr. Gör. Dr. Esin YÜCEL</b>	
<b>ADANA' DA BULUNAN BEŞ YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARININ BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİNİN İNCELENMESİ.....</b>	<b>551</b>
<b>İlayda AKKUŞ, Arş. Gör. Ferhat ŞEKER , Doç. Dr. Kamil UNUR</b>	

<b>OTEL ÇALIŞANLARININ DİNİ BAYRAMLARDA ÇALIŞMA ALGILARININ İNCELENMESİ .....</b>	<b>557</b>
<b>Horişan YAVUZ, Arş. Gör. Ferhat ŞEKER, Doç. Dr. Kamil UNUR</b>	
<b>BİR ALTERNATİF TURİZM TÜRÜ OLARAK MENTAL SAĞLIK TURİZMİ VE GELİŞİM OLANAKLARI.....</b>	<b>566</b>
<b>Dr. Öğretim Üyesi Funda ODUNCUOĞLU</b>	
<b>MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİN ARDINDAN UYGULANAN HİZMET TELAFİ STRATEJİLERİNİN TATMİN, SADAKAT VE AĞIZDAN AĞIZA PAZARLAMA DAVRANIŞI ÜZERİNE ETKİSİ: OTEL İŞLETMELERİ UYGULAMASI .....</b>	<b>572</b>
<b>Dr.Öğr.Üyesi Berrin Arzu EREN</b>	
<b>TURİSTİK ÜRÜN ÇEŞİTLENDİRMESİ: KAPADOKYA BÖLGESİNDEKİ İNANÇ TURİZMİ KAYNAKLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ.....</b>	<b>582</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Burcu Gülsevil BELBER, Yüksek Lisans Öğr. Gökhan GÜMÜŞ</b>	
<b>COĞRAFİ İŞARETLEME KAPSAMINDA GASTRONOMİK ÜRÜNLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ: KARS İLİ ÖRNEĞİ .....</b>	<b>595</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Seda DERİNALP ÇANAKÇI, Doç. Dr. Sevda SAHİLLİ BİRDİR</b>	
<b>TURİSTİK DESTİNASYON SEÇİMİNDE SOSYAL MEDYANIN ROLÜ: KAPADOKYA ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>600</b>
<b>Öğr. Gör. Özden ÖZDEMİR, Sevgi EROĞLU, Doç. Dr. Ebru GÜNEREN ÖZDEMİR</b>	
<b>TURİZMDE DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE TURİST YERLİ HALK İLİŞKİLERİ: ELEŞTİREL BİR YAKLAŞIM .....</b>	<b>610</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Serdar SÜNNETÇİOĞLU</b>	
<b>MERSİN İLİ'NİN MARKALAŞMASINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ.....</b>	<b>617</b>
<b>Arş. Gör. Aladdin KOŞAR, Arş. Gör. Cansu TOR KADIOĞLU, Onur KARAASLAN</b>	
<b>TURİST FOTOĞRAFLARI İLE İSTANBUL DESTİNASYONUNUN GÖRSEL ANALİZİ .....</b>	<b>625</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Nevin SERT, Arş. Gör. Dr. Simge ŞALVARCI</b>	
<b>YEREL HALKIN İZNİK İLE İLGİLİ ALGILARININ İNCELENMESİ: BİR METAFOR ANALİZ ÇALIŞMASI .....</b>	<b>631</b>
<b>Öğr. Gör. Burcu SOYKÖK, Öğr. Gör. Ayşen ACUN</b>	

<b>GÜNCELLENEN YEŞİL YILDIZ KRİTERLERİ: TEORİK BİR ÇALIŞMA .....</b>	<b>639</b>
<b>Prof. Dr. Akyay UYGUR, Gizem KELEŞ</b>	
<b>KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ MEMNUNİYET VE ŞİKÂYET BİLDİRİMLERİNİN İNCELENMESİ: MERSİN'DEKİ 5 YILDIZLI OTELLER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>646</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Uğur CEYLAN, Arş. Gör. Dr. Güllü GENÇER, Dr. Öğr. Üyesi Kansu GENÇER</b>	
<b>ADANA İLİNDE ARAP YEMEK KÜLTÜRÜ ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>652</b>
<b>Doç. Dr. Oya Berkay KARACA, Öğr. Gör. Dr. Oya YILDIRIM</b>	
<b>İŞE İLİŞKİN YETENEKLERİN GELİŞTİRİLMESİNDE TURİZM YÖNETİCİLERİNDEN BEKLENTİLER.....</b>	<b>661</b>
<b>Arş. Gör. Sercan BENLİ, Dr. Öğr. Üyesi Ozan GÜLER, Doç. Dr. Gürkan AKDAĞ</b>	
<b>ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL ADALET VE İŞ PERFORMANSI ALGISI DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE FARKLILAŞIR MI? FIRIN VE PASTANE ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>669</b>
<b>Öğr. Gör. Cevat ERCİK, Doç. Dr. Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ, Dr. Öğr. Üyesi Ozan GÜLER</b>	
<b>SOKAK LEZZETLERİ TÜKETİM SIKLIĞI.....</b>	<b>678</b>
<b>Nurcan BEKTARIM , Prof. Dr. A .Celil ÇAKICI, Dr. Öğr. Üyesi Erdinç BALLI</b>	
<b>RESTORAN DENEYİMİNİN UNUTULAN YÜZÜ: DENEYİM EKONOMİSİ .....</b>	<b>685</b>
<b>Doç.Dr. Osman ÇULHA , Dr.Öğr.Üyesi Oğuz NEBİOĞLU</b>	
<b>RESIDENTS' PERCEPTIONS TOWARDS SUSTAINABILITY OF CULTURAL RESOURCES: THE CASE OF GREAT INN.....</b>	<b>694</b>
<b>Çiğdem YÜCELEN, Doç.Dr. Hale ÖZGİT</b>	
<b>KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL YÖNTEMİ İLE ÖLÇÜLMESİ: KÜTAHYA İLİNDE BİR UYGULAMA .....</b>	<b>699</b>
<b>Dr.Öğr.Üyesi S.Süreyya BENGÜL</b>	
<b>HALKIN REKREASYON DENEYİM TERCİHİ: ALANYA DİM ÇAYI VADİSİ ÖRNEĞİ.....</b>	<b>707</b>
<b>Dr. İhsan KURAR</b>	

<b>TURİZM EĞİTİMİNİN VERİMLİLİĞİNE YÖNELİK KONAKLAMA İŞLETMELERİ YÖNETİCİLERİNİN ALGILARI: BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI.....</b>	<b>716</b>
<b>Doç. Dr. Erkan SEZGİN , Handan ÇELEBİ</b>	
<b>MARDİN'DE TEMİZLİK AMAÇLI KULLANILAN EŞEKLERİN KENTİN TURİSTİK ÇEKİCİLİĞİNE ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI .....</b>	<b>723</b>
<b>Fatima SEYİTOĞLU, Arş. Gör. Ferhat ŞEKER, Doç. Dr. Kamil UNUR</b>	
<b>OTEL MUTFAKLARINDA TASARIM VE YERLEŞİM: ATMOSFER KOŞULLARI BAKIMINDAN DEĞERLENDİRME.....</b>	<b>729</b>
<b>Mehmet Anıl KÜÇÜKYAMAN, Doç.Dr.Şirvan Şen DEMİR, Prof.Dr.Mahmut DEMİR</b>	
<b>PORTAKAL ÇİÇEĞİ FESTİVALİ'NDE STANT AÇAN YEREL ÜRETİCİLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.....</b>	<b>739</b>
<b>Erhan AY, Arş. Gör. Ferhat ŞEKER, Doç. Dr. Kamil UNUR</b>	
<b>KÜÇÜK ÖLÇEKLİ KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ETKİNLİK ANALİZİ .....</b>	<b>746</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Vedat İYİTOĞLU, Melek ŞİRİN</b>	
<b>ANALYSIS OF ISTANBUL AIRPORT WITH ONLINE PASSENGER COMMENTS: THE CASE OF GOOGLE MAPS .....</b>	<b>753</b>
<b>Assist. Prof. Dr. Alper ATEŞ, Lecturer Halil SUNAR, F. Atıl BİLGE</b>	
<b>UNDERSTANDING TRAVELLERS' REACTIONS TO ROBOTIC SERVICES: A MULTIPLE CASE STUDY APPROACH FROM TRIPADVISOR .....</b>	<b>757</b>
<b>Assist. Prof. Dr. Kadir ÇAKAR, Research Asst. Şehmus AYKOL</b>	
<b>ENDÜSTRİ 4.0' IN OTELCİLİK SEKTÖRÜNDE KULLANILMASI: YOTEL ÖRNEĞİ.....</b>	<b>760</b>
<b>Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK, Öğr. Gör.Tülay GÜNEY,Öğr. Gör. Gülay ÇAKMAK,Evren KIRAN, Kemal ERGAN</b>	
<b>MEVLEVİ MUTFAK KÜLTÜRÜ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ: YEREL BİR RESTORAN İŞLETMESİNDE ÖRNEK OLAY İNCELEMESİ.....</b>	<b>767</b>
<b>Onur TUGAY, Seher TOKLU, Dr. Öğr. Üyesi Yeliz PEKERŞEN</b>	
<b>FRANSIZ TURİZM BLOGLARINDA TÜRKİYE SÖYLEMLERİ .....</b>	<b>774</b>
<b>Doç. Dr. Ebubekir BOZAVLI</b>	
<b>ÜLKELERİN TURİZM SLOGANLARI: KELİMELERDEN DAHA FAZLASI.....</b>	<b>780</b>
<b>Doç. Dr. Ebubekir BOZAVLI</b>	

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YENİLİK YÖNETİMİ VE YENİLİKÇİ ÖRGÜT KÜLTÜRÜNÜN ÖNEMİ ÜZERİNE KAVRAMSAL BİR ÇALIŞMA .....789**  
**Dr. Öğr. Üyesi Diğdem ESKİYÖRÜK**

**ENGELLİ TURİZMİ POTANSİYELİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: ENGELSİZ ŞEHİR ALANYA ÖRNEĞİ.....798**  
**Mehtap BÜYÜKŞAHİN, Dr. Öğr. Üyesi Emirhan YENİŞEHİRLİOĞLU**

**PSEUDO-CEREAL OLARAK KABUL EDİLEN BAZI ÜRÜNLER VE ÖZELLİKLERİ.....803**  
**Mustafa Çağatay ASLAN, Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Büşra MADENCİ, Doç. Dr. Ümit SORMAZ**

**İNANÇ TURİZMİ KAPSAMINDA YENİ TURİZM ROTALARININ BELİRLENMESİ: BULGARİSTAN / SİLİSTRE'DE BEKTAŞILIK ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA .....808**  
**Dr. Öğr. Üyesi Kaplan UĞURLU, Sinan GÜNGÖR**

**MERSİN GELİNCİK TEPESİNİN YAMAÇ PARAŞÜTÜ POTANSİYELİNİN SWOT ANALİZİ İLE İNCELENMESİ .....815**  
**Dr. Öğr. Üyesi Ozan GÜLER, Öğr. Gör. Abdullah AKMAZ, Öğr. Gör. Resul ÇELİK**

**HEDONİK TÜKETİM EĞİLİMLERİ VE ANLIK HEDİYELİK EŞYA SATINALMA DAVRANIŞLARININ İNCELENMESİ.....821**  
**Doç. Dr. Sevda SAHİLLİ BİRDİR, Prof. Dr. Kemal BİRDİR**

**WEB SİTELERİNİN GASTRONOMİ ÇEKİM UNSURLARI KAPSAMINDA İNCELENMESİ: GAZİANTEP, HATAY VE ADANA İL KÜLTÜR VE TURİZM MÜDÜRLÜĞÜ WEB SİTELERİNİN ANALİZİ .....828**  
**Arş. Gör. Sercan BENLİ, Dr. Öğr. Üyesi Ozan GÜLER**

**UNUSUAL AND UNIQUE HOTELS IN THE WORLD AS AN IMPORTANT ELEMENT OF THE EXPERIENCE ECONOMY .....834**  
**Dr. Marzena MAKOWSKA-ISKIERKA**

**TEKNOLOJİK BAKIŞ AÇISI İLE GASTRONOMİNİN GELECEĞİ .....836**  
**Prof. Dr. İrfan YAZICIOĞLU, Arş. Gör.Cihan CANBOLAT , Dr. Öğr. Üy. Seden DOĞAN**

**HUXLEY'İN F. S. 632 YILINDAKİ “CESUR YENİ DÜNYA” SINDAULAŞIM TÜKETİMİ, KUZEY KUTBU VE SANTA FÉ'DE BİR OTEL .....840**  
**Öğr. Gör. Kutlay ARTUÇ**

**TUR REHBERLERİNİN İŞ ORTAMINDA YAŞADIĞI TACİZ  
VAKALARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA .....843**  
Öğr. Gör. Derya DEMİRDELEN, Öğr. Gör. Dr. Zaid ALRAWADIEH,  
Arş Gör. Dr. Onur Cüneyt KAHRAMAN

**AKILLI ŞEHİRLER: MERSİN BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ  
ÇALIŞMALARI .....845**  
Bilim Uzmanı Mesut ERSİN

**THE EFFECT OF HIGH PERFORMANCE WORK PRACTICE (HPWP) ON  
SERVICE RECOVERY PERFORMANCE (SRP) AND LIFE SATISFACTION  
(LS): THE MEDIATING ROLE OF WORK ENGAGEMENT (WE) IN  
RESTAURANTS IN TURKISH REPUBLIC OF NORTHERN CYPRUS  
(TRNC) .....848**  
Dr. Magdaline Enow Mbi Tarkang MARY , Dr. Ruth Nange YUNJI

**TRIPADVISOR'DAKİ YORUMLARA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA .....851**  
Dr. Öğr. Üyesi Seden DOĞAN , Dr. Öğr. Üyesi Ahmet VATAN

**IMAGE OF PORTUGAL AS A TOURISM DESTINATION IN JAPAN.....854**  
Dr. Cláudia ARAKAKI, Assist. Prof. Dr. Zélia BREDA, Research Asst. Elif BAK

**OTEL TEMİZLİK İŞİNDE ÇALIŞANLARDA İŞ SAĞLIĞI VE  
GÜVENLİĞİ.....856**  
Arzu AKBAŞ, Prof. Dr. Esvet AKBAŞ

**CENTRAL POLAND REGION IN THE CONTEXT OF THE CONCEPT OF  
TOURISM SPACE.....860**  
Dr. Bogdan WŁODARCZYK

**FARKLI ÜLKELERDEN KATILIMCILAR/ PARTICIPANTS FROM  
DIFFERENT COUNTRIES**

<b>ADI SOYADI/ NAME- SURNAME</b>	<b>ÜLKE/COUNTRY</b>
Prof. Dr. Levent ALTINAY	İNGİLTERE/ENGLAND
Assoc. Prof. Dr. Amir SAFFARI,	İRAN/IRAN
Prof. Dr. Katarzyna LEŚNIEWSKA- NAPIERAŁA	POLONYA/POLAND
Assist. Prof. Dr. Tomasz NAPIERAŁA	POLONYA/POLAND
Assoc. Prof. Dr. Marcin WÓJCIK	POLONYA/POLAND
Doç.Dr. Hale ÖZGİT	KIBRIS/CYPRUS
Dr. Marzena MAKOWSKA-ISKIERKA	POLONYA/POLAND
Dr. Magdaline Enow Mbi Tarkang MARY	KIBRIS/CYPRUS
Dr. Cláudia ARAKAKI	PORTEKİZ/PORTUGAL
Assist. Prof. Dr. Zélia BREDA	PORTEKİZ/PORTUGAL
Dr. Bogdan WŁODARCZYK	POLONYA/POLAND
Magdana PAKSADZE	GÜRCİSTAN/GEORGIA
Leana KUHNERT	HOLLANDA/ NETHERLANDS
Van Roekel ZEFINE	HOLLANDA/ NETHERLANDS

# Impact of Technology Acceptance by Employees on Hotel Competitiveness

Assist. Prof. Dr. Mehmet BAHAR<sup>a</sup>, Assist. Prof. Dr. Katarzyna LEŚNIEWSKA-NAPIERAŁA<sup>b,c</sup>, Assist. Prof. Dr. Tomasz NAPIERAŁA<sup>b,c,10</sup>, Dr. Yunus TOPSAKAL<sup>d</sup>

<sup>a</sup> Cappadocia University, Turkey

<sup>b</sup> University of Lodz, Poland

<sup>c</sup> Centre of Tourism Research, Development, and Innovation, CiTUR, Portugal

<sup>d</sup> Adana Science and Technology University, Turkey

---

## Abstract

The main goal of the paper is to identify technology acceptance by employees of 5-star hotels located in Antalya region (Turkey), and to investigate its impact on hotel competitiveness. Selection of research area was determined by the fact that Antalya is one of the top Turkish tourist destinations, with international profile of the visitors, and intense hotel competition. The following types of hotels were investigated: (1) hotels affiliated to international chains, (2) hotels affiliated to national chains, and (3) independent hotel enterprises. 12 selected managers were interviewed regarding hotel types mentioned above. Thus, 4 IDIs were conducted with managers of selected hotels affiliated to international chains, 4 IDIs with managers of selected hotels affiliated to Turkish brands, and 4 IDIs with managers of selected independent entities.

**Keywords:** Information and Communication Technologies; Technology Acceptance Model; Hotel; Employees; Antalya.

---

## 1. Theoretical framework

Information and Communication Technologies (ICT) has a great impact on knowledge and behaviours of the tourists. At the same time the hotel industry experiences rising customer expectations, competition or globalisation (Sigala, 2005). The hospitality industry is expanding with new possibilities of ICT adoption. The hospitality industry needs to integrate new technological innovations and traditional service delivery process (Kaushik et al., 2015). Shin et al. (2019) noticed that understanding of the ICT innovations is a key strategic management concern in the hotel industry. The Technology Acceptance Model was introduced by Davis (1986). He underlined that attitude of people towards using the technology – and then real usage of technology – depends on their motivations: perceived usefulness of technology, and perceived ease of use. In tourism research there is significant focus on customers' technology acceptance (Ayeh, 2015; Usoro, Shoyelu, & Kuofie, 2010), while the studies on technology acceptance by employees are still missing. The goal of this enquiry is to fulfil this research niche by investigating the impact of technology acceptance by employees on competitiveness of 5-star hotels located in Antalya region.

It is hypothesized that technology acceptance by employees is related to chain affiliation of the hotel (Paraskevas & Buhalis, 2002). Hoontrakul & Sahadev (2004) found that large internationally affiliated hotels are highly advanced in terms of the adoption and use of ICTs. On the other hand, small independent hotels in general and majority of hotels operating in the developing countries are recognized as not experienced in ICTs' adoption and use. ICTs are recognized as a critical determinant of hotel guest satisfaction (Cobanoglu et al., 2011). However, there is no strict evidence for adoption and use of ICTs by hotel employees in particular. It is confirmed that the improvement of technological qualifications, skills and competencies of hotel employees requires permanent exchange of information between the management and employees, as well as between management and other hotel stakeholders, including customers (Jaremen, Jędrasik, & Rapacz, 2016).

ICTs used by hotel enterprises are related to various hotel divisions: 1) room division ICTs (e.g. telephone and fax system, website and email system, global distribution system, guest account management system, check-in/check-out system, central reservation system, room status and housekeeping management, customer database system, statistic and report system), 2) food and beverage division ICTs (e.g. electronic point of sale system, stock and inventory systems, conference and banqueting system, menu management system, table reservation system, order entry systems, statistics and report system), 3) general/back office ICTs (e.g. human resource management system, purchasing system, financial and accounting system, sales and catering system, generating report and update statistics system, management support system, teleconference system, decision support system, customer relationship management system, wireless internet connection area, security system, business center, ATM in hotel), and 4) in-room ICTs (e.g. in-room telephone system, electronic locking system, energy management systems, automated wake-up system, voice mail system, in-room internet access line/wireless, in-room entertainment system, in-room electronic safety boxes) (Sirirak, 2011).

Following research questions need to be asked: 1) what is the range of ICTs used by hotel enterprises?, 2) what is a perception of ICTs by hotel employees?, 3) what are the relations between human resource management and adoption of ICTs in the hotel enterprises?, and finally 4) what is the impact of ICTs on hotel competitiveness? The article is organised in the following way, firstly, based on the literature, the authors present the idea of ICT adoption in the hotel industry. Next, they discuss in detail the methodology and when presenting the results, they refer to a number

---

<sup>10</sup> Tomasz Napierala, PhD; Tel. + 48 42 6354567; Email address: tomasz.napierala@geo.uni.lodz.pl

of significant issues. Based on the results of the desk study, the authors present a general description of the hotels in Antalya region. The micro-scale cartographic inventory enabled them to indicate 5-star hotels in Antalya with division for international chain, Turkish chain and independent. Finally, due to individual, in-depth, structured interviews, it was possible to define the problems, challenges and benefits by implementing ICT in 5-star hotels.

## 2. Methods and Research Area

The main goal of the paper is to identify technology acceptance by employees of 5-star hotels located in Antalya region (Turkey), and to investigate its impact on hotel competitiveness. Selection of research area was determined by the fact that Antalya is one of the top Turkish tourist destinations, with international profile of the visitors, and intense hotel competition. It is argued that all mentioned factors have a strong impact on the ICTs adoption (Hoontrakul & Sahadev, 2004). Antalya has been chosen as the study area for this research because it is the most globally-connected and dense tourism area of Turkey.

The research was carried out by the following methods: 1) desk research concerning the hotels; 2) a cartographic inventory of categorized 5-star hotels functioning in Antalya; 3) structured individual in-depth interviews with the owners and managers of the hotels. All the research project should start with a desk study (Leśniewska-Napierała & Napierała, 2017; Makowska & Boguszewski 2013). It enables researchers to collect and analyse existing data and thus establish the current state of knowledge concerning a specific topic - using ICT in the hotel industry in this case. The following types of hotels were investigated: (1) hotels affiliated to international chains, (2) hotels affiliated to national chains, and (3) independent hotel enterprises. List of available 5-star hotels operating in Antalya region was obtained from Mediterranean Touristic Hoteliers Association, AKTOB. Cartographic data on administrative division of Turkey in shape files were gained from the Humanitarian Data Exchange (HDX).

The in-depth interviews (IDIs) were used as a basic, qualitative method to achieve the goal of the studies (Minichiello et al., 2004). The IDIs were conducted in Turkish based on the scenario (Table 1). The language was related to the preference of the hotel manager. Than the interviews were transcribed, and additionally translated into English. 12 selected managers (M1 to M12) were interviewed regarding hotel types mentioned above. Thus, 4 IDIs were conducted with managers of selected hotels affiliated to international chains (M1 - M4), 4 IDIs with managers of selected hotels affiliated to Turkish brands (M9 - M12), and 4 IDIs with managers of selected independent entities (M5 - M8). All hotels which are the subject of this researched, work in "All inclusive" system. Empirical research (desk studies, cartographic inventory and interview) was carried out in summer 2019.

**Tab. 1: The scenario of an in-depth interview with the representatives of 5-star hotels in Antalya**

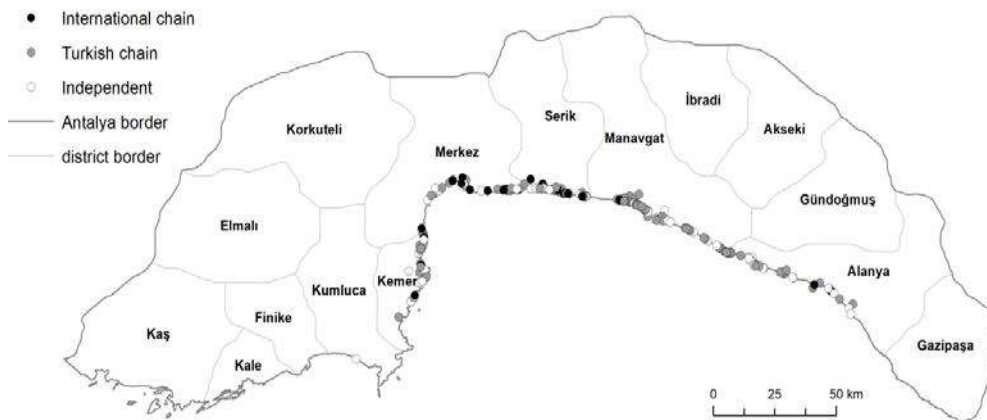
Research questions	Individual questions
What is the range of ICTs used by hotel enterprises?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• What kind of ICTs are used in the hotel entity, in particular room division, food and beverage division, general and back office, in-room ICTs?</li> <li>• What and when was your last investment in ICT in your hotel?</li> </ul>
What is a perception of ICTs by hotel employees?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• What are the expectations of hotel employees regarding the use of ICTs?</li> <li>• Which hotel employees are expected to use ICTs, in particular line-level employees, supervisors?</li> <li>• What is the willingness to use ICTs by hotel employees?</li> <li>• What are the ability, skills and competencies to use ICTs by hotel employees?</li> </ul>
What are the relations between human resource management and adoption of ICTs in the hotel enterprises?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• What are the tools that hotel manager use to make employees familiar with ICTs and eager to use ICTs?</li> <li>• How do you motivate your employees to use ICTs?</li> <li>• How do your employees improve their skills and competencies to use ICTs?</li> </ul>
What is the impact of ICTs on hotel competitiveness?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Do hotel guests use ICTs? What are the expectations of hotel guests about ICTs in hotel?</li> <li>• What are the advantages, disadvantages, challenges and achievements of using ICTs by hotel entity?</li> <li>• Does using ICTs allow hotel to decrease costs, e.g. by decrease number of employees, energy saving?</li> <li>• How competitive hotels are advanced in using ICTs?</li> <li>• Do you recognize the new business opportunities emerging through ICTs? If so, what kind of opportunities are enabled by ICTs?</li> </ul>

Source: own elaboration.

Antalya as a tourism region has already been examined by many researchers (e.g. Akis, 2011; Albayrak et al., 2018; Erkuş-Öztürk, 2009; Köksal & Aksu, 2004; Oktay, 2017, Yüzbaşıoğlu et al., 2014). Antalya is located on

southern Turkish Mediterranean coast and it is the leading tourism destination of the country, especially for foreign tourists (Erkuş-Öztürk & Eraydin, 2010; 2011). Investigated region has a long coastline with many attractions like ancient cities, harbors, natural attractions as well as lots of cultural attraction centers (Arsezen-Otamisa & Yuzbasioglu, 2013). Moreover Antalya is the largest ‘sun-sea-sand’ mass-tourism city in Turkey (Erkuş-Öztürk & Terhorst, 2016). In Antalya region 286 5-star hotels are located, including 157 affiliated by Turkish chains, 37 affiliated by international chains and 92 independent entities (Fig. 1).

**Hotel affiliation:**



**Fig. 1: Spatial distribution of hotels in Antalya region.**

Source: own elaboration.

**4.Results and Discussion**

The adoption of ICTs in hotel industry has begun in the early 70s in 20<sup>th</sup> century. The new technologies in hotels can affect e.g. competitiveness, financial performance or guest satisfaction (Cobanoglu et al., 2011; Collins & Cobanoglu, 2013). During the last 2 decades, hotels in Antalya region have made significant progress in terms of quality, service or services standards (Oktay, 2017). As Sigala (2005) emphasized, Customer Relationship Management (CRM) became a strategic necessity for attracting and increasing guests number in hotels. Hence, all the investigated hotel used an applications for electronic customer relations management (e-CRM) like Electra, Protell, Asyasoft, Sedna or Athena software. Sigala (2003) noticed that ICT investments in tourism have been increasing very fast and they are necessary nowadays. Hotels frequently invest in ICT development by upgrading Wi-Fi systems, installation digital screens etc.

The expectations of hotels employees regarding the usage of ICTs is very diverse. Mainly they expect that technology should speed up and simplify their work. On the other hand the managers expect that thanks to ICTs the number of employees in a hotel can be reduced. The hotel employees forced to use technologies are mainly people who work in front office or accounting department. Rather less often ICTs is used by housekeeping employees or technical service. In managers’ opinion their employees are willing to use ICTs. However as one of the managers noticed “*Y and Z generations employees are able to use ICTs, but generation X employees are a bit not talented to use the technology*” [M5]. All the managers of international chain affiliated hotels emphasized that they provide regular trainings for their employees. In case of independent hotels job-trainings are used only when it is needed or even never e.g. “*Nothing is done. They have to do use ICTs, otherwise they will fail to do their jobs*” [M4]. It is worth to notice that in some cases using ICTs could be profitable, e.g. “*Employees who are skilled in using ICTs will have priority for promotion*” [M12]. It is also common that employees with long work experience teach the new ones.

Using ICTs by hotel guests is very differentiated, however the main expectation in fast Wi-Fi system which is available in all the parts of the hotel. The managers of chain affiliated hotels noticed that special application for communication are welcome by the guests, e.g. “*Guests can chat among themselves with the BLUE app. Guests can do all reservations (spa reservation, a la carte restaurants reservations etc.), taxi calls, technical service, everything through this app*” [M8] or “*Guests are using the questionnaire in our CRM program. They expect to approach the managers directly with these technologies*” [M6].

The main advantages of using ICTs in hotels are: a) easier and faster communication (e.g. “*the guest can be reached more quickly within the hotel*” [M2]); b) the correctness of tasks done by the employees (e.g. “*the job can be done correctly*” [M3]); c) the ability to collect and store statistical data (e.g. “*it provides very accurate and clear statistical data (providing accurate information instantly according to room type, age, nationality). With these statistics, budgeting and investment decisions can be made better*” [M6]). On the other hand managers emphasized some disadvantages of using ICTs in the hotels. One of the managers noticed that “*it is possible to experience unfair sharing of hotel on social media by taking photos of places that are not for guests (only for employees)*” [M2]. The quick changes of using technologies could be a challenge for the hotel, e.g. “*technology is moving fast, some of the software we bought previously cannot be adapted to new technologies*”[M11].

Findings from the in-depth interviews shows that using ICTs decrease costs, reduces the number of employees, provides energy saving, and increased guest satisfaction, e.g. “You can fulfil the guest’s requests immediately. ICT increases profitability and occupancy by using own reservation system. ICT reduces cost and increases sales advantage” [M1]. Moreover, ICTs could increase the competitive of the hotel, e.g. “The trend of guests can be followed by ICTs. With knowing what the guest wants and their trends, the hotel can be competitive among their rivals” [M6].

## 5. Conclusions

In this paper we have focused on the increasing role of ICTs in hotel industry. In this respect, this paper attempts to challenge previous tourism literature by discussing ICT impact on competitiveness of luxury hotels or the range of ICT use in hotels. It was found that the understanding and awareness of using ICT by the hotel managers in Antalya is insufficient. Our research reveals that managers of investigated 5-star hotels in Antalya know only basic room division, back office and in-room ICTs, like CRM applications or wireless internet connection area. However, the focus of managers of international affiliated hotels on increase of employees’ skills and competencies was evidenced.

Hotel managers noticed that ICT might be effectively used to improve the quality of business analytics, including market forecasting, and revenue management support. However to implement that, the job trainings for employees are requested and this brings new costs for the hotel. On the contrary, in the opinion of managers, the cost reduction is one of the main benefits of using ICTs in hotels.

All investigated hotels work in "All inclusive" system. Main philosophy of "All inclusive" system is providing services with less qualified personnel. Because of the high cost pressure on managers, they focus more on food and beverage operations instead of ICT issues. To be able to broaden the scope of this research, the same study should also be applied to other 5 star hotels that are not operating in “All inclusive” system. By doing that, it will be possible to determine the perspective of the manager and personnel to the ICT technologies and find out similarities or differences.

Like any other research, this example has several limitations which provide a basis for future research. The major limitation is that it is focused only on the managerial approach. It would be interesting to do more investigation on the question whether the employees have a need to use more advanced ICTs in their daily work. Moreover longitudinal research would provide a more precise understanding of how ICTs are operationalized in hotel industry. The results of this study may be used to conduct further studies on employees’ attitude to use ICTs.

## References

- Akis, A. (2011). The effects of mass tourism: A case study from Manavgat (Antalya–Turkey). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 19, 289-296.
- Albayrak, T., Caber, M., González-Rodríguez, M.R., & Aksu, A. (2018). Analysis of destination competitiveness by IPA and IPCA methods: The case of Costa Brava, Spain against Antalya, Turkey. *Tourism Management Perspectives*, 28, 53-61.
- Arseven-Otamisa, P., & Yuzbasioglu, N. (2013). Analysis of Antalya tourism cluster perceived performance with structural equation model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 682-690.
- Ayeh, J.K. (2015). Travellers’ Acceptance of Consumer-Generated Media: An Integrated Model of Technology Acceptance and Source Credibility Theories. *Computers in Human Behaviour*, 48, 173-180.
- Cobanoğlu, C., Berezina, K., Kasavana, M.L., & Erdem, M. (2011). The impact of technology amenities on hotel guest overall satisfaction. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 12(4), 272-288.
- Collins, G.R., & Cobanoğlu, C. (2013). *Hospitality information technology: Learning how to use it*. Hunt Publishing Co. Kendall/
- Davis, F.D. (1986). *A technology acceptance model for empirically testing new end user information systems: theory and results*. Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology, Amherst, MA.
- Erkuş-Öztürk, H. (2009). The role of cluster types and firm size in designing the level of network relations: The experience of the Antalya tourism region. *Tourism Management*, 30(4), 589-597.
- Erkuş-Öztürk, H., & Eraydın, A. (2011). Factors of global connectivity in Antalya’s tourism. *Annals of Tourism Research*, 38(4), 1300-1321.
- Erkuş-Öztürk, H., & Terhorst, P. (2016). Innovative restaurants in a mass-tourism city: Evidence from Antalya. *Tourism Management*, 54, 477-489.
- Hoontrakul, P., & Sahadev, S. (2004). ICT Adoption Propensity in the hotel industry: An Empirical study. Available at [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=635942](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=635942) [14.08.2019].
- Jaremen, D.E., Jędrasik, M., & Rapacz, A. (2016). The Concept of Smart Hotels as an Innovation on the Hospitality Industry Market – Case Study of Puro Hotel in Wrocław. *Economic Problems of Tourism*, 36(4), 65-75.
- Kaushik, A.K., Agrawal, A.K., & Rahman, Z. (2015). Tourist behaviour towards self-service hotel technology adoption: Trust and subjective norm as key antecedents. *Tourism Management Perspectives*, 16, 278-289.
- Köksal, C.D., & Aksu, A.A. (2007). Efficiency evaluation of A-group travel agencies with data envelopment analysis (DEA): A case study in the Antalya region, Turkey. *Tourism Management*, 28(3), 830-834.
- Leśniewska-Napierała, K., & Napierała, T. (2017). The function of hotels in revitalizing rural areas: case studies in Pomerania Province. *Turyzm/Tourism*, 27(2), 63-72.
- Makowska, M., & Boguszewski, R. (2013). Analiza danych zastanych–zagadnienia wstępne. In *Analiza danych zastanych: Przewodnik dla studentów*, ed. M. Makowska, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa, 9-31.

- Minichiello, V., Madison, J., Hays, T., Parmenter, G. (2004). Doing qualitative in-depth interviews. In *Research methods for nursing and health science*. Eds. V. Minichiello, G. Sullivan, K. Greenwood, & R. Axford. Pearson Education Australia, New South Wales, 411-446.
- Oktay, S. (2017). An analytical study to identify and determine the usage frequency of sales and marketing strategies for 5 star hotels in the Antalya region. *Procedia Computer Science*, 120, 862-870.
- Paraskevas, A., & Buhalis, D. (2002). Outsourcing IT for small hotels: The opportunities and challenges of using application service providers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(2), 27-39.
- Shin, H., Perdue, R.R., & Kang, J. (2019). Front desk technology innovation in hotels: A managerial perspective. *Tourism Management*, 74, 310-318.
- Sigala, M. (2003). The information and communication technologies productivity impact on the UK hotel sector. *International Journal of Operations & Production Management*, 23(10), 1224-1245.
- Sigala, M. (2005). Integrating customer relationship management in hotel operations: managerial and operational implications. *International Journal of Hospitality Management*, 24(3), 391-413.
- Sirirak, S., Islam, N., & Ba Khang, D. (2011). Does ICT adoption enhance hotel performance?. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 2(1), 34-49.
- Uoro, A., Shoyelu, S., & Kuofie, M. (2010). Task-Technology Fit and Technology Acceptance Models Applicability to e-Tourism. *Journal of Economic Development, Management, IT, Finance and Marketing*, 2(1), 1-32.
- Yüzbaşıoğlu, N., Çelik, P., & Topsakal, Y. (2014). A research on innovation in small and medium-sized enterprises in tourism industry: case of travel agencies operating in Antalya. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 735-743.