



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

## FUTOURISM 2018

September 27-29, 2018 Mersin / TURKEY

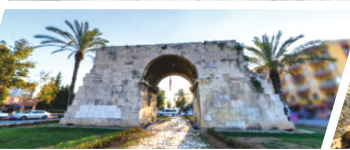
MERSIN



INNOVATION



ENTREPRENEURSHIP



SUSTAINABILITY



2017  
INTERNATIONAL YEAR  
OF SUSTAINABLE TOURISM  
FOR DEVELOPMENT



**THE SECOND INTERNATIONAL CONGRESS  
ON FUTURE OF TOURISM:  
Innovation, Entrepreneurship and Sustainability  
(Futourism 2018)**

**PROCEEDING BOOK  
27-29 September 2018 - Mersin/TURKEY**

**2. ULUSLARARASI TURİZMİN GELECEĞİ  
KONGRESİ:  
İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürülebilirlik Kongresi  
(Futourism 2018)**

**BİLDİRİLER KİTABI  
27-29 Eylül 2018 - Mersin/TÜRKİYE**

**Editor/Editör:**  
Prof. Dr. Kemal BİRDİR

**Co-Editors/Editör Yardımcıları:**  
Doç. Dr. Erdiñ KARADENİZ  
Doç. Dr. Levent KOŞAN  
Dr. Öğr. Üyesi Beril DÖNMEZ  
Dr. Ozan GÜLER  
Arş. Gör. Ali DALGIÇ  
Arş. Gör. Sercan BENLİ  
Arş. Gör. 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** : 51  
**ME.Ü. Turizm Fakültesi Yayınları Yayın No** : 2  
**ISBN** : 978-975-6900-59-8

**□ 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 : Arif AKSAY  
Kapak Tasarım : Arif AKSAY  
Baskı : 1. Basım  
Yayın Yılı ve Yeri : 2018, Mersin/TÜRKİYE

Bu kitap, “2. 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 Second 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 Derneğinin  
(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 ve Çevresi Turizm Altyapı Hizmet Birliđi*

*Mersin Turizm Mezunları Derneği*

*Calista Luxury Resort*

*Meryan Hotels*

*Club Calimera Serra Palace*

*Nişantaşı Üniversitesi*

*Dedeman Hotels & Resort*

*Sun Dance Resort*

*Delphin Hotels & Resort*

*Euphoria Palm Beach Resort*

*Granada Luxury Belek*

*Mukarnas Resort & Spa*

*Sheraton Bursa Hotel*

*Adra Yayıncılık*

*Pleasant Travel*

## ***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 2017. 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 2nd 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 "2nd 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 First Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability (FUTUREISM 2018) 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 2018 Congress a great success. Other important thanks will go to MERTID, ÇUKTOB and METIOD for their generous supports to FUTUREISM 2018 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 150 academic papers which submitted to the FUTUREISM 2018 as well. There are 126 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 2018 and especially to our distinguished guests and keynote speakers, Prof. Dr. Doğan GÜRSOY and Prof. Dr. Fevzi OKUMUŞ, BOTH OUR ALUMNI, for their contribution and support for the success of FUTUREISM 2018. 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 Second International Congress on Future of Tourism: Innovation,  
Entrepreneurship and Sustainability (Futourism 2018)**

**2. Uluslararası Turizmin Geleceği; İnovasyon, Girişimcilik ve  
Sürdürebilirlik Kongresi (Futourism 2018)**

<b><i>ONUR KURULU / HONORARY BOARD</i></b>	
<b>Ali İhsan SU</b>	<b>Mersin Valisi</b>
<b>Burhanettin KOCAMAZ</b>	<b>Mersin Belediye Başkanı</b>
<b>Prof. Dr. Ahmet ÇAMSARI</b>	<b>Mersin Üniversitesi Rektörü</b>
<b>Prof. Dr. Muhammet GÜVEN</b>	<b>Erciyes Üniversitesi Rektörü</b>
<b>Prof. Dr. Esra HATİPOĞLU</b>	<b>Nişantaşı Üniversitesi Rektörü</b>
<b>Prof.Dr. Mohammad Ali SOBHANALLAHI</b>	<b>Rector of Iran Kharazmi University</b>
<b>Prof. Dr. Adalat Jalal MURADOV</b>	<b>Azerbaycan Devlet Üniversitesi Rektörü</b>
<b>Prof. Dr. Valentin POPA</b>	<b>Ştefan cel Mare Suceava Üniversitesi Rektörü</b>
<b>Prof. Dr. Cheng-Zhen Wu</b>	<b>Rector of Wuyi University</b>

<b><i>DANIřMA KURULU / ADVISORY BOARD</i></b>	
<b>Prof. Dr. Kemal BİRDİR</b>	<b>Mersin Üniversitesi</b>
<b>Prof. Dr. Cihan COBANOGLU</b>	<b>University of South Florida Sarasote Manatee</b>
<b>Prof. Dr. Doğan GURSOY</b>	<b>Washington State University</b>
<b>Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA</b>	<b>Erciyes Üniversitesi</b>
<b>Prof. Dr. Nazmi KOZAK</b>	<b>Anadolu Üniversitesi</b>
<b>Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK</b>	<b>Anadolu Üniversitesi</b>
<b>Prof. Dr. Salih KUřLUVAN</b>	<b>İstanbul Medeniyet Üniversitesi</b>
<b>Prof. Dr. Carmen NASTASE</b>	<b>Ştefan cel Mareof Suceava Üniversitesi</b>
<b>Prof. Dr. Fevzi OKUMUS</b>	<b>University of Central Florida</b>
<b>Prof. Dr. Asım SALDAMLI</b>	<b>Mardin Artuklu Üniversitesi</b>
<b>Prof. Dr. Xiao-Cun Xiong</b>	<b>Wuyi University</b>
<b>Assoc. Prof. Dr.Hamid JALALIAN</b>	<b>Kharazmi University</b>

**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. Orhan BATMAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Kemal BİRDİR	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Derviş BOZTOSUN	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Beykan ÇİZEL	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Ali ERBAŞ	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Prof. Dr. Murat GÜMÜŞ	Batman Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet SARIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA	Kayseri Üniversitesi
Prof. Dr. Hasan KILIÇ	Doğu Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Turhan KORKMAZ	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Nazmi KOZAK	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Osman Avşar KURGUN	Dokuz Eylül 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. Asım SALDAMLİ	Mardin Artuklu Üniversitesi
Prof. Dr. Gabriela TIGU	Bucharest University
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
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	Wuyi University
Doç. Dr. Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ	Mersin Üniversitesi
Doç. Dr. Osman ÇALIŞKAN	Akdeniz Üniversitesi
Doç. Dr. Murat ÇUHADAR	Süleyman Demirel Üniversitesi

Doç. Dr. Mahmut DEMİR  
Doç. Dr. Şirvan ŞEN DEMİR  
Doç. Dr. Erol DURAN  
Doç. Dr. V. Rüya EHTİYAR  
Doç. Dr. Oktay EMİR  
Assoc. Prof. Dr. Pal GUBAN  
Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ  
Doç. Dr. Serhat HARMAN  
Doç. Dr. Ebru TARCAN İÇİGEN  
Assoc. Prof. Dr. Hamid JALALIAN  
Doç. Dr. Erdiñ KARADENİZ  
Doç. Dr. Meryem SAMIRKAŞ KOMŞU  
Doç. Dr. Muammer MESCİ  
Assoc. Prof. Dr. Ali MOVAHED  
Doç. Dr. Göknil Nur KOÇAK  
Doç. Dr. Levent KOŞAN  
Doç. Dr. Çağıl Hale ÖZEL  
Doç. Dr. Kazım Ozan ÖZER  
Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN  
Doç. Dr. Abdullah TANRISEVDİ  
Doç. Dr. Kamil UNUR  
Doç. Dr. Kamil YAĞCI  
Doç. Dr. İrfan YAZICIOĞLU  
Doç. Dr. Uysal YENİPİNAR  
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 Erdiñ 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 S. Emre DİLEK  
Dr. Öğr. Üyesi Seden DOĞAN  
Dr. Öğr. Üyesi Beril DÖNMEZ  
Dr. Öğr. Üyesi Yakın EKİN  
Dr. Öğr. Üyesi Emre ERBAŞ  
Assist. Prof. Dr. Wei-Feng GUO  
Assist. Prof. Dr. Jin-Hui GUO  
Dr. Öğr. Üyesi Ebru GÖZEN  
Assist. Prof. Dr. Moslem GHASEMI  
Dr. Öğr. Üyesi Murat İsmet HASEKİ  
Dr. Öğr. Üyesi Cem İŞİK  
Dr. Öğr. Üyesi Serpil YALIM KAYA  
Dr. Öğr. Üyesi Yasin KELEŞ

Süleyman Demirel Üniversitesi  
Süleyman Demirel Üniversitesi  
Çanakkale 18 Mart Üniversitesi  
Akdeniz Üniversitesi  
Anadolu Üniversitesi  
Edutus Foiskola/College  
Erciyes Üniversitesi  
Batman Üniversitesi  
Akdeniz Üniversitesi  
Kharazmi University  
Mersin Üniversitesi  
Mersin Üniversitesi  
Düzce Üniversitesi  
Kharazmi University  
Mersin Üniversitesi  
Mersin Üniversitesi  
Anadolu Üniversitesi  
Nişantaşı Üniversitesi  
Nevşehir Hacı Bektaş Veli  
Üniversitesi  
Adnan Menderes Üniversitesi  
Mersin Üniversitesi  
Pamukkale Üniversitesi  
Gazi Üniversitesi  
Mersin 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  
Batman Üniversitesi  
Dokuz Eylül Üniversitesi  
Batman Üniversitesi  
Ondokuz Mayıs Üniversitesi  
Mersin Üniversitesi  
Akdeniz Üniversitesi  
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi  
Wuyi University  
Wuyi University  
Akdeniz Üniversitesi  
Kharazmi University  
Çukurova Üniversitesi  
Atatürk Üniversitesi  
Mersin Üniversitesi  
Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Uğur KILINÇ	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Sibel OĞUZ	Adana Bilim Teknoloji Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ece ÖMÜRİŞ	Akdeniz Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Hülya TAŞTAN	Mersin Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Nuray TÜRKÖĞLU	Sinop Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Meltem YAMAN	Nişantaşı Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Lale YILMAZ	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 Beril DÖNMEZ	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 Umud BILDİRCİN	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Dr. Gülser YAVUZ	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Arş. Gör. Dr. Tuğba PALA MORKOÇ	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Dr. Ozan GÜLER	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. Hüseyin ÇİÇEKLİOĞLU	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Aydın DEMİRAL	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Alper DURAN	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. Feray FENNİBİLEK	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Eyüp KARAKUŞ	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Kerem KARDAŞ	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Mehmet KEZİBAN	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi
Öğr. Gör. Adem YETİM	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi

<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. Ali DALGIÇ</b>	<b>Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi</b>
<b>Arş. Gör. Fatih GÜNAY</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 / CONTENTS

<b>TURİSTLERİN YÖRESEL GASTRONOMİ DENEYİMLERİNİN ÖLÇÜLEBİLMESİNE YÖNELİK BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI .....</b>	<b>1</b>
A. Celil ÇAKICI, Sercan BENLİ, Ozan GÜLER	
<b>TURİZMDE SÜREKLİLİĞİN SAĞLANMASI İÇİN KONAKLAMADAKİ ETKİN FAKTÖRLERİN TANIMLANMASI VE ÖNCELİKLERİNİN BELİRLENMESİ (BİR UYGULAMA).....</b>	<b>9</b>
Dilşad GÜZEL, Alireza Shahbazpour AISIBI, Şahika GÜVENÇLİ	
<b>TÜKETİCİLERİN DESTİNASYON SEÇİM TUTUMLARI İLE ETNOSENTRİK TUTUMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ .....</b>	<b>20</b>
Meltem ALTINAY ÖZDEMİR, İsmail KIZILIRMAK	
<b>TEKNOLOJİNİN İNSAN SAĞLIĞI ÜZERİNE ETKİLERİ VE TURİZM SEKTÖRÜNE YANSIMALARI .....</b>	<b>28</b>
Halil SUNAR, Fikret GÖKÇE, Alper ATEŞ, Ceyhun Çağlar KILINÇ	
<b>TURİZMDE ONLİNE MÜŞTERİ DENEYİMLERİ İLE İTİBAR YÖNETİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİ VE ÖRNEK UYGULAMALAR.....</b>	<b>34</b>
Çağrı SAÇLI, Dilek EFE, Halil SUNAR, Balhun ERSÖZ	
<b>KRUVAZİYER TURİZMDE DENEYİMSEL PAZARLAMA MÜŞTERİ SADAKATI VE TEKRAR ZİYARET ETME NİYETİNİ OLUŞTURAN BOYUTLARIN TESPİT EDİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>41</b>
İbrahim GİRİTLİOĞLU, Merve OSKAN	
<b>KATILIMCILARIN YEŞİL SATINALMA DAVRANIŞLARININ BELİRLENMESİ: PORTAKAL ÇİÇEĞİ KARNAVALI ÖRNEĞİ.....</b>	<b>49</b>
Sevda SAHİLLİ BİRDİR	
<b>SOSYAL VE EKONOMİK DEĞİŞİMİN OTEL ÇALIŞANLARININ İŞE ADANMIŞLIK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ.....</b>	<b>57</b>
Ali DALGIÇ, Yılmaz AKGÜNDÜZ	
<b>FESTİVAL ANAHTAR BAŞARI FAKTÖRLERİNİN Y KUŞAĞINA MENSUP BİREYLERİN DENEYİM ALGILARINA ETKİSİ: PORTAKAL ÇİÇEĞİ FESTİVALİ'NDE BİR UYGULAMA .....</b>	<b>66</b>
Ali DALGIÇ, Kemal BİRDİR	
<b>Y KUŞAĞINA MENSUP BİREYLERİN FESTİVAL ANAHTAR BAŞARI FAKTÖRLERİ ALGILARINA GÖRE SEGMENTLERE AYRILMASI: PORTAKAL ÇİÇEĞİ FESTİVALİ'NDE BİR UYGULAMA .....</b>	<b>76</b>
Ali DALGIÇ, Kemal BİRDİR	
<b>YENİ YİYECEK DENEYİMLEME KORKUSUNA YÖNELİK KAVRAMSAL BİR İNCELEME .....</b>	<b>83</b>
Meral ÜZÜLMEZ, Gürkan AKDAĞ	
<b>GASTRONOMİ TURİZMİ KAPSAMINDA GASTRONOMİ FESTİVALLERİ: İSTANBUL ÖRNEĞİ.....</b>	<b>90</b>
Elanur ŞAHİN, Gürkan AKDAĞ, A. Celil ÇAKICI	

<b>ŞEHİR TURİZMİNDE KİMLİK VE KÜLTÜREL VARLIKLARIN KORUNMASININ ÖNEMİ</b> .....	<b>98</b>
İbrahim ÇETİN	
<b>YEŞİL YILDIZ UYGULAMALARI: Y KUŞAĞI ÖRNEĞİ</b> .....	<b>106</b>
Sevda SAHİLLİ BİRDİR, Derya TOKSÖZ, Kemal BİRDİR	
<b>TURİZM PAZARLAMASI İÇİN KAVRAMSAL ÇAĞ PERSPEKTİFİ</b> .....	<b>115</b>
Göknil Nur KOÇAK	
<b>SÜRDÜRÜLEBİLİR KÜLTÜR TURİZMİ BAĞLAMINDA ANEMURIUM ANTİK KENTİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b> .....	<b>119</b>
Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ, Gürkan TEMİZ	
<b>TURİZM KÜMELENME POTANSİYELİ: KIZKALESİ ÖRNEĞİ</b> .....	<b>127</b>
Meryem SAMIRKAŞ KOMŞU, Ozan BAHAR, Anıl KALE	
<b>OTEL İŞLETMESİNDE SUNULAN HİZMETLERİN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE DOĞRUSAL VE DOĞRUSAL OLMAYAN ETKİLERİNİN İNCELENMESİ</b> .....	<b>134</b>
Özgür DAVRAS	
<b>ÇALIŞMA SERMAYESİ YÖNETİMİNİN FİRMA KARLILIĞINA ETKİSİ: BİST TURİZM FİRMALARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA</b> .....	<b>142</b>
Turhan KORKMAZ, Serdar YAMAN	
<b>ÇEKİCİ FAKTÖRLER AÇISINDAN OTEL WEB SAYFALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ</b> .....	<b>154</b>
Erge TÜR, Şirvan ŞEN DEMİR, Mahmut DEMİR	
<b>ADANA HALKININ TATİL TERCİHİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA</b> .....	<b>166</b>
Oya YILDIRIM, A.Celil ÇAKICI	
<b>AKILLI TURİZMDE SENSÖR YERİ PROBLEMİNİN TÜKETİCİ ODAKLI YAKLAŞIMLA BELİRLENMESİ</b> .....	<b>172</b>
A. Erhan ZALLUHOĞLU, Hande BİLGEHAN, Özge ÇOLAKOĞLU HAVARE, Elif TUNALI ÇALIŞKAN	
<b>TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ÖĞRENCİLERİNİN CİTTASLOW – YAVAŞ ŞEHİR KAVRAMINA YÖNELİK BİLİŞSEL YAPILARININ KELİME İLİŞKİLENDİRME TESTİ ARACILIĞIYLA İNCELENMESİ</b> .....	<b>180</b>
Erhan COŞKUN, Seden DOĞAN	
<b>TURİZM GELİŞİM POLİTİKALARI: YOZGAT ÖRNEĞİ</b> .....	<b>193</b>
Alper ÇEVİK, Galip AKIN, Esra BALIKÇI	
<b>TURİZM REHBERLİĞİ ÖĞRENCİLERİNİN “TURİST REHBERİ”NE İLİŞKİN ALGILARININ METAFOR ANALİZİ İLE İNCELENMESİ</b> .....	<b>199</b>
Seden DOĞAN, Yasin KELEŞ	
<b>TRİPADVISOR’DA TÜRK HAVA YOLLARI İÇİN YAPILAN DEĞERLENDİRMELERİN İNCELENMESİ</b> .....	<b>205</b>
Ozan GÜNGÖR, Mehtap YÜCEL GÜNGÖR, Seden DOĞAN	

<b>TÜRKİYE’DE AŞURE GELENEĞİ VE GASTRONOMİ TURİZMİ POTANSİYELİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....</b>	<b>213</b>
İrfan YAZICIOĞLU, Burcu Ayşenur AKBULUT	
<b>ÜLKELERİN TURİZM SEKTÖRÜ PERFORMANSININ SIRALANMASINDA ALTERNATİF BİR YAKLAŞIM .....</b>	<b>219</b>
Ramazan GÖRAL, Simge ŞALVARCI	
<b>EKOİRİŞİMCİ ŞİRKETLERİN SÜRDÜRÜLEBİLİR KENTLER ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: ESKİŞEHİR VE ARÇELİK BUZDOLABI İŞLETMESİ.....</b>	<b>229</b>
Başak DEMİRAY	
<b>İLKÖĞRETİM ÇAĞINDAKİ ÇOCUKLARDA TATİL SONRASI DAVRANIŞ DEĞİŞİMLERİ.....</b>	<b>237</b>
Nuray EKER, Burhanettin ZENGİN	
<b>YÖRESEL KARNAVALLARDA ZİYARETÇİLERİN MEMNUNİYET, BEKLENTİ VE MOTİVASYONLARININ BELİRLENMESİ: ADANA ULUSLARARASI PORTAKAL ÇİÇEĞİ KARNAVALI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>244</b>
Mustafa ATSAN, Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ	
<b>ENDÜSTRİ 4.0 ÇAĞINDA ‘AKILLI’ OLMA YOLUNDA OTELLER İÇİN ÖNERİLER.....</b>	<b>252</b>
Yunus TOPSAKAL, Nedim YÜZBAŞIOĞLU, Mehmet BAHAR	
<b>RESTORAN ÇALIŞANLARININ BAKIŞ AÇISIYLA KIZKALESİ’Nİ ZİYARET EDEN YERLİ TURİSTLERİN PROFİLİ VE KIZKALESİ TURİZMİNİN SORUNLARI .....</b>	<b>257</b>
Mehtap ÖZKAN BUZLU, Gülser YAVUZ, Kamil UNUR, Dilek ATÇI	
<b>KIRSALDA YAŞAYAN YEREL HALKIN KIRSAL TURİZM GİRİŞİMCİLİĞİNE YÖNELİK GÖRÜŞLERİ: ZİGANA KÖYÜ ÖRNEĞİ .....</b>	<b>269</b>
Onur KIZILCIK, Suat AKYÜREK	
<b>BÜYÜK VERİ VE TURİZM UYDU MUHASEBESİ .....</b>	<b>274</b>
Bilal Zafer BERİKOL	
<b>İPEK YOLU TURİZMİ KAPSAMINDA ISPARTA’NIN DEĞERLENDİRİLMESİ ....</b>	<b>281</b>
Gülşay BULGAN, Ali Çağlar AKÇİL	
<b>TURİZMİN SOSYO-KÜLTÜREL ETKİLERİNİN YEREL HALKIN MUTLULUK ALGISINA ETKİSİ.....</b>	<b>291</b>
Uğur ÇALIŞKAN, Işıl ARIKAN SALTİK, Esra ÇOLAK YILDIZ	
<b>DEĞİŞEN SEYAHAT KÜLTÜRÜNDE YENİ BİR KAVRAM: TRAVEL ITCH.....</b>	<b>296</b>
Derya TOKSÖZ, Gizem ÇAPAR, Beril DÖNMEZ	
<b>KONAKLAMA İŞLETMELERİ AÇISINDAN ÇEVRESEL MALİYETLER .....</b>	<b>303</b>
Bilal Zafer BERİKOL, İlker KEFE	
<b>AKADEMİK GÜDÜLENME: LİSANSÜSTÜ ÖĞRENCİLER ÖRNEĞİ.....</b>	<b>311</b>
S. Ceylin ŞANLI, Ahmet ERDEM, Kamil UNUR	

<b>NÖROPAZARLAMA YAKLAŞIMININ TURİZM ARAŞTIRMALARINDAKİ KONUMU ÜZERİNE KAVRAMSAL BİR DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>318</b>
Serhat Adem SOP	
<b>YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE İÇ KONTROL SİSTEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA .....</b>	<b>325</b>
Levent KOŞAN, Emrah ÜNAL	
<b>YALIN ÜRETİMİN 5S'İ VE BİR GIDA İŞLETMESİNDE UYGULANMASI .....</b>	<b>332</b>
Hülya TAŞTAN, Onur Cevdet ALTUN, Ece AKMAN	
<b>MÜZEDE EĞİTİM: PERA MÜZESİ ÖRNEĞİ.....</b>	<b>339</b>
Lale YILMAZ	
<b>MERSİN'İ ZİYARET EDEN YERLİ TURİSTLERİN BÖLGE ALGILARI İLE TAVSİYE DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ.....</b>	<b>348</b>
Murat ÖZDAMAR, Mehmet ŞİMŞEK	
<b>BİR TURİST DESTİNASYONU OLARAK TÜRKİYE'NİN İMAJI: AMERİKA ÖRNEĞİ.....</b>	<b>358</b>
Sevda SAHİLLİ BİRDİR, Nurhayat İFLAZOĞLU, Kemal BİRDİR	
<b>YABANCI TURİSTLERİN BELEK'TEKİ BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNİ KURUMSAL İTİBAR AÇISINDAN DEĞERLENDİRME DÜZEYLERİ.....</b>	<b>370</b>
Cenk Murat KOÇOĞLU, Şule KIYCI	
<b>TOKSİK DAVRANIŞLARIN TURİZM İŞLETMELERİNDE İNCELENMESİ: ANTALYA ALAN ARAŞTIRMASI.....</b>	<b>382</b>
Murad Alpaslan KASALAK, Gülseren YURCU, Zeki AKINCI, Gamze KASALAK	
<b>YİYECEK-İÇECEK İŞLETMESİ YÖNETİCİLERİNİN GÜN MENÜSÜNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ: ESKİŞEHİR'DE BİR ARAŞTIRMA.....</b>	<b>396</b>
Gamze ÇİDEM, Sibel ÖNÇEL	
<b>BORSA İSTANBUL TURİZM İŞLETMELERİNDE ENTELEKTÜEL SERMAYENİN AKTİF KARLILIĞINA ETKİSİNİN ANALİZİ.....</b>	<b>409</b>
Selda DALAK, Erdiç KARADENİZ	
<b>TÜRKİYE'DE MEDİKAL TURİZME YÖNELİK TEŞVİKLER ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>417</b>
M. Sami SÜYGÜN, Fatih KAPLAN	
<b>DÜNYA'DA SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM VE POLİTİKALARI ÜZERİNE BİR AMPİRİK ÇALIŞMA .....</b>	<b>424</b>
Halil İbrahim KESKİN, Murat BAYRAKTAR	
<b>İNTERNET SİTELERİNDE İKNA TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI: TURİZM SEKTÖRÜ ÜZERİNE KARŞILAŞTIRMALI BİR İNCELEME .....</b>	<b>431</b>
Yeşim ESGİN, Ali BÜYÜKASLAN	
<b>TÜRKİYE'NİN TURİZM TALEBİNİN TAHMİNİNDE GÖRÜNÜRDE İLİŞKİSİZ REGRESYON MODELİNİN KULLANILMASI.....</b>	<b>437</b>
Halil İbrahim KESKİN	

<b>PROAKTİF KİŞİLİK VE KONTROL ODAĞININ, KARİYER TATMİNİ VE YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞINA ETKİSİ.....</b>	<b>443</b>
Emine KALE	
<b>BORSA İSTANBUL HAVAYOLU YOLCU TAŞIMACILIĞI ŞİRKETLERİNİN DÖVİZ KURU RİSKLERİNİN İNCELENMESİ .....</b>	<b>449</b>
Mehmet BEYAZGÜL, Erdiñç KARADENİZ	
<b>FUAR KATILIMCILARININ ALGILARI: TRAVELTURKEY ÖRNEĞİ .....</b>	<b>457</b>
Sevda SAHİLLİ BİRDİR, Derya TOKSÖZ, Kemal BİRDİR	
<b>TURİZM EĞİTİMİ ALMAKTA OLAN ÖĞRENCİLERİN KARİYER PLANLAMASINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ: NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ'NDE BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>464</b>
Erkan GÜNEŞ, Yeliz PEKERŞEN, Esmâ Ümran AYZ	
<b>MUTFAK ÇALIŞANLARININ KARİYER HEDEFLERİ VE TEMEL YETKİNLİK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ: KONYA İLİNDE 4 VE 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>469</b>
Yeliz PEKERŞEN, Erkan GÜNEŞ, Esmâ Ümran AYZ	
<b>TÜRK KAHVESİ TÜKETİM ALIŞKANLIĞINDAKİ FARKLILIKLARIN BELİRLENMESİ: MERSİN İLİ ÖRNEĞİ .....</b>	<b>476</b>
Hülya TAŞTAN, Kemal ENES, Nurcan BEKTARIM	
<b>EĞİTİME OLAN İHTİYACIN GÖSTERGELERİ VE ÖNCELİKLİ EĞİTİMLER ALGISI .....</b>	<b>481</b>
Ali Şükrü ÇETİNKAYA	
<b>YÖNETİCİYE OLAN GÜVENİN YÖNETİCİYLE OLAN İLETİŞİME ETKİSİ.....</b>	<b>487</b>
Ali Şükrü ÇETİNKAYA	
<b>YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE TÜKETİCİ SATIN ALMA KARARINDA HATIRLI PAZARLAMANIN ETKİSİ .....</b>	<b>495</b>
Asım SALDAMLİ, Filiz ÖZEN	
<b>ÇALIŞANLARIN DÖNÜŞÜMCÜ LİDERLİK ALGILARININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİN İNCELENMESİ .....</b>	<b>505</b>
Bahar TANER, Gökhan ÇOLAK	
<b>OTEL YÖNETİCİLERİNİN GİYİM TARZLARINA İLİŞKİN İŞVEREN VE GENEL MÜDÜR GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ.....</b>	<b>513</b>
Nurgül AVCI, Dilek ATÇI, Kamil UNUR	
<b>TÜRKİYE'YE SAĞLIK AMAÇLI GELEN YABANCI VE GURBETÇİ TURİSTLERE MAKROEKONOMİK BİR BAKIŞ .....</b>	<b>521</b>
Fatih KAPLAN, M. Sami SÜYGÜN	
<b>MERSİN İLİNİN GASTRONOMİK DEĞERLERİNİN GOOGLE TRENDS ÜZERİNDEN GAZİANTEP VE HATAY İLLERİ İLE KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ .....</b>	<b>526</b>
Aykut Göktaş SOYLU, Gürkan AKDAĞ, Ümit SORMAZ, Esat ÖZATA	

<b>TURİST REHBERLERİNİN KÜLTÜRLERARASI İLETİŞİM YETERLİLİĞİ.....</b>	<b>533</b>
Uysal YENİPİNAR, Elif BAK	
<b>KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SOSYAL MEDYA HESAPLARININ İÇERİK ANALİZİ İLE İNCELENMESİ: FACEBOOK ÖRNEĞİ .....</b>	<b>543</b>
Ediz GÜRİPEK, Cansu UZUN	
<b>OTEL İŞLETMELERİNDE ARTIK YÖNETİMİ VE KALİTE MALİYETLERİ İLİŞKİSİ.....</b>	<b>549</b>
Levent KOŞAN, Okan ÇOLAK	
<b>KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ ÖZ YETERLİLİK DÜZEYLERİNİN İÇ GİRİŞİMCİLİK ALGISI ÜZERİNE ETKİSİ.....</b>	<b>556</b>
Ediz GÜRİPEK, Cansu UZUN	
<b>HALKA AÇIK KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MALİYET YAPIŞKANLIĞININ ANALİZİ .....</b>	<b>564</b>
Erdinç KARADENİZ, Fatih GÜNAY, Levent KOŞAN	
<b>BORSA İSTANBUL KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE FİNANSAL BAŞARISIZLIK RİSKİNİN BEAVER MODELİ KULLANILARAK ANALİZİ .....</b>	<b>571</b>
Erdinç KARADENİZ, Cemile ÖCEK	
<b>BORSA İSTANBUL'DA İŞLEM GÖREN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE KÂRLILIĞIN KALICILIĞININ ANALİZİ .....</b>	<b>579</b>
Ömer İSKENDEROĞLU, Fatih GÜNAY, Erdinç KARADENİZ	
<b>ZİNCİR KAFE İŞLETMESİ YÖNETİCİLERİNİN MALATYA TURİZMİNE YÖNELİK GÖRÜŞLERİ .....</b>	<b>588</b>
Hulisi BİNBAŞIOĞLU	
<b>LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN GİRİŞİMCİLİK NİYETİ: MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ TURİZM YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ.....</b>	<b>595</b>
Olçay KILINÇ, Uğur KILINÇ, Utku ONGUN	
<b>BİLİŞİM SİSTEMLERİNİN TURİZM İŞLETMELERİ ÜZERİNDEKİ ROLÜ VE GELECEĞİ.....</b>	<b>607</b>
Günseli GÜÇLÜTÜRK BARAN, Gamze ÖZOĞUL	
<b>YERLİ VE YABANCI TURİSTLERİN ÇEVİRİMİÇİ YORUMLARI İŞİĞİNDA TÜRKİYE'DE GASTRONOMİ MÜZELERİ İÇİN YENİ İÇERİKLERİN TARTIŞILMASI.....</b>	<b>615</b>
Kemal BİRDİR, Suat AKYÜREK, Onur KIZILCIK	
<b>ULUSLARARASI FAST FOOD İŞLETMELERİNİN HİZMETLERİYLE İLGİLİ MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA .....</b>	<b>624</b>
Hülya TAŞTAN, Aykut Göktuğ SOYLU, Ali İhsan UYGUN	
<b>ANAMUR İLÇESİNİN MARKA KİMLİĞİ VE KİŞİLİĞİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.....</b>	<b>630</b>
Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ, Mustafa ATSAN	

<b>ALTERNATİF BİR TURİZM TÜRÜ OLARAK MAĞARA TURİZMİ ZİYARETÇİLERİNİ MOTİVE EDEN ETMENLER: AYNALIGÖL (GİLİNDİRE) MAĞARASINA YÖNELİK BİR İÇERİK ANALİZİ.....</b>	<b>640</b>
Mustafa ATSAN, Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ	
<b>TURİZM ÖĞRENCİLERİNDE SOSYAL DESTEK VE PSİKOLOJİK İYİ-OLUŞ ARASINDAKİ İLİŞKİLER: AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ .....</b>	<b>649</b>
Boran TOKER, M.Bahadır KALIPÇI	
<b>YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE HİZMET KALİTESİ VE TÜKETİCİ DOYUMU: KASTAMONU ÖRNEĞİ .....</b>	<b>656</b>
Aydoğan AYDOĞDU, Tuğba DİLSİZ, Emrah YAŞARSOY	
<b>REKREATİF ETKİNLİKLERE KATILAN BİREYLERİN AKIŞ DENEYİMLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI .....</b>	<b>663</b>
Gamze ERYILMAZ, Yılmaz AKGÜNDÜZ, Kamil UNUR	
<b>TÜKETİCİLERİN SOKAK YEMEKLERİ SATIN ALMA DAVRANIŞLARI.....</b>	<b>670</b>
Ali SOLUNOĞLU	
<b>İŞ STRESİNİN TURİST REHBERLERİNİN MESLEKİ BAĞLILIKLARINA ETKİSİ .....</b>	<b>675</b>
Seçkin ESER, Yılmaz AKGÜNDÜZ	
<b>TÜRKİYE TURİSTİK DESTİNASYON İMAJININ GOOGLE TRENDS YOLUYLA İNCELENMESİ.....</b>	<b>683</b>
Burhan ÇINAR, Uysal YENİPİNAR	
<b>RESTORAN MUTFAKLARINDA YEŞİL NESİL RESTORAN HAREKETİ: “LA MANCHA RESTORAN” ÖRNEĞİ .....</b>	<b>691</b>
Semra AKAR ŞAHİNGÖZ, Enes GÜLEÇ	
<b>PAZARLAMADA YENİ BİR TREND: HATIRLI PAZARLAMA – TÜKETİCİLERİN KONAKLAMA TERCİHLERİ ÜZERİNE BİR İNCELEME .....</b>	<b>698</b>
Asım SALDAMLI , İpek İtr CAN	
<b>KANTİN ÇALIŞANLARINA GÖRE İLKÖĞRETİM ÖĞRENCİLERİNİN OKUL KANTİNİNDEN TÜKETİM TERCİHLERİ: ADANA VE MERSİN’DE BİR İNCELEME .....</b>	<b>708</b>
Serpil YALIM KAYA, Elanur ŞAHİN, Ayşenur DUYMAZ, Neslihan ŞİMŞEK	
<b>TARİHİ İPEKYOLUNDA PAYAS KÜLLİYESİ VE DOĞU AKDENİZ TUR PROGRAMLARI .....</b>	<b>718</b>
Uysal YENİPİNAR, Lale YILMAZ	
<b>YERLİ TURİZM YAZININDA KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK: BİBLİYOMETRİK BİR ÇALIŞMA.....</b>	<b>729</b>
Erhan BOĞAN, Caner ÇALIŞKAN, Bekir Bora DEDEOĞLU	
<b>AKILLI DESTİNASYON:TURİZM, İNOVASYON, GİRİŞİMCİLİK VE ÇÖZÜM BEKLEYEN KONULAR.....</b>	<b>733</b>
Mehmet Cihan YAVUZ	

<b>TEMATİK RESTORAN İŞLETMECİLİĞİNİN KAVRAMSAL OLARAK İNCELENMESİ</b> .....	738
Sercan BENLİ, A. Celil ÇAKICI	
<b>KIRSAL ALANDA YEMEK VE TOPLUMSAL CİNSİYET: MUDURNU ÖRNEK OLAYI</b> .....	747
Dilek EROĞLU, Özlem YOLDAŞ	
<b>KIRSAL TURİZMİN GELİŞİMİNDE KADINLARIN KAMUSAL ALANDA GÜÇLENMESİNİN ÖNEMİ: ÇİNİ USTASI KADIN HİKÂYELERİ</b> .....	750
Dilek EROĞLU, Melike KUKLEN	
<b>TURİZM İŞLETMELERİNDE YENİ BİR HİZMET FELSEFESİ: HYGGE</b> .....	752
Hamide SALHA, Hasan CİNNİOĞLU	
<b>COĞRAFİ İŞARET ALAN YEREL DEĞERLERİN TURİZM ÜRÜNÜNE DÖNÜŞTÜRÜLMESİ: ŞİLE BEZİ ÖRNEĞİ</b> .....	754
Cemre TOKATLI	
<b>ENGELLİLERİN TURİZMDE İSTİHDAMI KONUSUNDA BİLİŞİMDE YAPABİLECEKLERİMİZ</b> .....	755
Gamze SARMAŞIK ABUR	
<b>TURİZM İŞLETMELERİNİN İNOVATİF UYGULAMALARININ TURİZMDE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇERÇEVESİNDE İNCELENMESİ</b> .....	757
Çağrı SAÇLI, Balhun ERSÖZ, Ceyhan Özdemir KAHRAMAN	
<b>İŞVEREN MARKASI, ALGILANAN KURUMSAL İMAJ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK: BİR OTEL İŞLETMESİ ÖRNEĞİ</b> .....	761
Nilüfer GÖKDAĞLI, Derya OKUMUŞ, M.Gizem ÇÖMLEKÇİ	
<b>ÖRGÜT KÜLTÜRÜNÜN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ</b> .....	764
Ali Şükrü ÇETİNKAYA	
<b>A CASE STUDY THROUGH INFLUENCER MARKETING INTERVIEW WITH AN INSTAGRAM FOOD BLOGGER: “ENDERMUTFAKTA”</b> .....	766
Murat GÜLMEZ, Hatice Nursena DEMİRCİ, Eda YAŞA ÖZELTÜRKAY	
<b>ANALYZING THE RISK PERCEPTIONS AND BEHAVIORAL INTENTION OF INTERNATIONAL TOURISTS TOWARDS TURKEY</b> .....	768
Süphan NASIR , Hande POLAT	
<b>AN EMPIRICAL STUDY DETERMINING THE IMPACT OF ENTREPRENEURIAL TRAITS ON SOCIAL INNOVATION IN THE TOURISM SECTOR OF PAKISTAN</b> .....	775
Sobia NASIR, Bengü YARDIMCI	
<b>EFFECTS OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON WORK ENGAGEMENT IN THE HOSPITALITY INDUSTRY</b> .....	781
Furkan ARASLI, Tuğrul GÜNAY, Yiğit Sebahattin BOZKURT, Mehmet Bahri SAYDAM, Hüseyin ARASLI	

<b>MUTUAL IMPACT BETWEEN TOURISM AND THE HOST COMMUNITY A CASE STUDY AQABA SPECIAL ECONOMIC ZONE (ASEZA) .....</b>	<b>793</b>
Omar A. A. JAWABREH, Nassar Mousa NASSAR	
<b>FAMILY FIRMS' CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN HOSPITALITY AND TOURISM INDUSTRY .....</b>	<b>800</b>
Robert RANDOLPH, Esra MEMİLİ, Burcu KOÇ, Özlem YILDIRIM ÖKTEM, Sevil SÖNMEZ	
<b>FACTORS AFFECTING MOBILE EVENT APPLICATION (MEA) ADOPTION.....</b>	<b>804</b>
Ahmet Bulent OZTURK, Wei WEI, Nan HUA, Ruoxi QI	
<b>THE IMPORTANCE OF LOCAL FOOD IN THE FORMATION OF TOURIST EXPERINCES AND ITS SUSTAINABILITY: A CONCEPTUAL EVALUATION.....</b>	<b>810</b>
Kurtuluş KARAMUSTAFA, Mustafa ÜLKER, Pembe ÜLKER	
<b>RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY MANAGEMENT PRACTICES AND COMPETITIVE ADVANTAGE: EVIDENCE FROM TURKISH HOTEL INDUSTRY .....</b>	<b>817</b>
Feridun DUMAN, Özgür ÖZER	
<b>CYCLING GROUPS AS NEO-TRIBES .....</b>	<b>819</b>
Kübra AŞAN, Medet YOLAL	
<b>ECOTOURISM DEVELOPMENT STRATEGIES FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF URBAN AREAS: CASE STUDY OF MAHABAD CITY .....</b>	<b>824</b>
Ali. MOVAHED, Ali SHAMAI	
<b>DIVERSIFICATION STRATEGIES FOR RURAL ECONOMY THROUGH TOURISM DEVELOPMENT (CASE STUDY OF CARIAK VILLAGE, DENA TOWNSHIP, IRAN).....</b>	<b>837</b>
Ali SHAMAI, Moslem GHASEMI	
<b>THE IMPACT OF BUSINESS STRATEGY AND PERCEIVED ENVIRONMENTAL UNCERTAINTY ON THEINNOVATIVE PERFORMANCE MEASUREMENT APPROACH: A STUDY OF ANTALYA HOTELS .....</b>	<b>842</b>
Huseyin ARASLI, Cihan ALPHUN	
<b>DETERMINING SUSTAINABILITY CONCEPT OF TURKISH HOUSEHOLDS' TOURISM PARTICIPATION DECISIONS IN TIMES OF ECONOMIC CRISIS .....</b>	<b>847</b>
Hasan GÜL	
<b>IMPACT OF COMMUNICATION SATISFACTION AND WORK-LIFE BALANCE ON EMPLOYEE TURNOVER INTENTION.....</b>	<b>851</b>
Mohamed Kamal ABDIEN	
<b>RESIDENTS' ATTITUDES TOWARDS TOURISM DEVELOPMENT: A SMALL COMMUNITY PERSPECTIVE .....</b>	<b>860</b>
Medet YOLAL, Figen SEVİNÇ	
<b>PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF HEALTH TOURISM IN RUSSIA.....</b>	<b>866</b>
Khloponin A. Daria ANATOLYEVNA, Nikitina Olga ALEXANDROVNA	

**EXPLANATION OF VIEW SHED AND PLATFORMS OF TOURISM VISION IN TOURISM DESTINATIONS .....868**  
Hassan OROJI, Mohammad ALIZADEH, Hamid ZAMANI

**WHAT KIND OF ONLINE RATING IS MOST SIGNIFICANT FOR HOTELIERS? CASE OF CENTRAL POLAND.....870**  
Tomasz NAPIERAŁA

**STAKEHOLDER SALIENCE ANALYSIS FOR SUSTAINABLE CITY TOURISM DEVELOPMENT .....876**  
Mehmet Cihan YAVUZ, Solmaz Filiz KARABAĞ

**APPLICATION OF VGI AND QRCT TECHNOLOGIES FOR THE DEVELOPMENT OF RURAL TOURISM DESTINATIONS .....883**  
Hamid JALALIAN, Hassan OROUJI, Hamid ZAMANI

**EXPLORING RETRACTION IN THE TOURISM AND HOSPITALITY JOURNALS .....887**  
Zaid ALRAWADIEH , Ahmed ZAREER

**TATTOOS; AS A VALUE OF CULTURAL HERITAGE.....889**  
Arzu KILIÇLAR, Fulden Nuray KÜÇÜKERGİN, Esin AYSAN

**THE EXAMINING OF STRATEGIES FOR ECOTOURISM DEVELOPMENT IN AFGHANISTAN.....893**  
Ali MOVAHED, Samiullah AMAN

# Endüstri 4.0 Çağında ‘Akıllı’ Olma Yolunda Oteller İçin Öneriler

Yunus TOPSAKAL<sup>a\*</sup>, Nedim YÜZBAŞIOĞLU<sup>b</sup>, Mehmet BAHAR<sup>c</sup>  
*a Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, Adana / Türkiye*  
*b,c Akdeniz Üniversitesi, Antalya / Türkiye*

## Özet

Günümüzde işletmeler Nesnelerin İnterneti, yakın saha iletişimi, küresel konumlandırma sistemleri, beacon, mobil uygulamalar ile Endüstri 4.0 çağının etkisine girmeye başlamıştır. İşletmeler hayatta kalabilmek ve rekabet avantajını kaybetmemek için yeni çağa ayak uydurmak için bazı çalışmalar başlatmışlardır. Fakat yeni çağa ayak uydurmak diğer endüstri devrimlerinden daha güç gibi görünmektedir. Çünkü Endüstri 4.0 çağının temelinde robotların robotları yönetmesi gibi ileri düzeyde teknolojik gelişmeler yatmaktadır. Endüstri 4.0 ile akıllı turizm kavrama ortaya çıkmıştır. Ardından turizm endüstrisinin alt sektörleri ‘akıllı’ olmak ve yeni çağ ile ortaya çıkan yeni eğilimlere cevap vermeye çalışmaya başlamıştır. Bu alt sektörlerden biri olan otel sektörü de hızla bu çağa ayak uydurmaya başlamıştır. Fakat bu son gelişmelerin konaklama sektöründe nasıl uygulanması gerektiği, hızla gelişmeye devam teknolojilere rakiplere göre daha önceden nasıl entegre edileceği ile ilgili çok kısıtlı çalışma mevcuttur. Bundan dolayı çalışmanın amacı ‘akıllı’ olma yolunda otel sektörüne önerilerde bulunmaktadır. Önemli önerilerden biri misafirlerin hızlıca odalarına yerleşmeleri içindir. Paket tur ve acenta üzerinden gelen misafirler için havayolları ile yapılacak işbirliği neticesinde, zaten havayollarının sistemine girilmiş olan kişi bilgileri/pasaport numarası vs konaklanılacak otel ile paylaşarak otele varıldığında hızlı/self-checkin işlemleri gerçekleştirilebilir. Resepsiyona yerleştirilecek kiosklar aracılığıyla misafir otele geldiğinde kendi pasaportunu/kimlik kartını okutarak (havalimanlarındaki gibi), kendi PNR numarasını girerek (havayoluyla aynı olabilir) otele geldiğini bildirir. Otele geldiği belli olan misafir için oda ataması yapılabilir. Yine bu atama neticesinde akıllı telefonun yakın saha iletişim özelliği aracılığıyla oda kartı bilgileri yüklenerek odaya giriş için kullanılması sağlanabilir veya önbürodan sadece anahtar teslimatı yapılabilir. Çalışma kapsamında teknolojilerden otellerin nasıl faydalanabileceği ile ilgili literatüre dayalı önerilerde bulunmuştur.

**Anahtar kelimeler:** Endüstri 4.0, Akıllı Turizm, Akıllı Oteller

## Proposal for Hotel Sector on the Way to Be ‘Smart’ at the Age of Industry 4.0

### Abstract

Today, businesses have begun to be influenced by the Internet of Things, Near Field Communication, Global Positioning Systems, Beacon, mobile applications at the age of Industry 4.0. Businesses have started some applications to keep up with the new age in order to survive and do not lose their competitive advantage. But keeping up with the new age seems to be more difficult than other industrial revolutions, because the basis of the Industry 4.0 age lies in advanced technological developments, such as robotics directing robots. With Industry 4.0 smart tourism has emerged in tourism industry. Then the sub-sectors of the tourism industry began to be 'smart' and to respond to new trends emerging in the new age. The accommodation sector, one of these sub-sectors, has also begun to keep pace with this age. However, there is a very limited study of how these recent developments should be implemented in the hotel sector, how to integrate them into the technology at a faster pace than ever before. Therefore, the aim of paper is to give recommendations for hotel sector for be 'smart'. One of the important suggestions is for guests to check-in quickly in their rooms. As a result of the cooperation with the airline companies for the guests coming through the package tour and the agency, speed / self-check-in procedures can be realized when the airline companies shared information with the hotel which is already booked with the passport number etc. already entered into the airline system. When the receptionist get information of arrives, guests can check-in via kiosks with their passport / ID card (like at airports) and enter the hotel by entering his PNR number (same as the airline). A room can be booked for a certain guest who arrives at the hotel. Also, due to this appointment, the smart phone can be used for entrance to the room by loading the room card information via the near field communication feature, or the front desk can make key delivery. Within the scope of the study, literature-based suggestions on how to benefit from the technologies have been suggested.

**Keywords:** Industry 4.0, Smart Tourism, Smart Hotels

\*Sorumlu yazar: Dr. Yunus TOPSAKAL

Tel. + 90-(507)-081-6141 \*\* Email: topsakal.yunus@gmail.com

## Giriş

‘Akıllılık’ genel olarak belirli hizmet ve ürünlerin teknolojiyi uygulayarak kullanılabilirliğini arttırmak ile ilgili bir kavramdır (Nabben, vd., 2016). Bundan dolayı ‘akıllı’ olmanın temelinde hizmet ve ürünlere teknolojiyi uygulamanın olduğu söylenebilir. Teknolojik gelişmeler ile beraber Endüstri 4.0 çağına geçiş yapılmıştır. Endüstri 4.0 ile beraber gelişen yakın saha iletişimi (NFC), küresel konumlandırma sistemi (GPS), yeni nesil Bluetooth Beacon, akıllı uygulamalar, yapay zeka, Nesnelerin İnterneti, sanal gerçeklik, artırılmış gerçeklik, büyük veri, 3D yazıcılar ve robotlaşma gibi teknolojiler hizmet ve imalat endüstrilerinde kullanılmaya başlanmıştır. Turizm endüstrisi teknolojik gelişmelerden önemli derecede etkilenen bir endüstridir. Çünkü teknolojik gelişmeler turizm endüstrisinde faaliyet gösteren işletmeler tarafından kolaylıkla benimsemekte ve bu teknolojiler işletmelerin örgütsel ve yapısal değişime uğramasına yön vermektedir (Dominguez vd., 2015). Akıllı turizm kavramı bu noktada ortaya çıkmaktadır. Genel olarak, Endüstri 4.0 ile gelişen teknolojilerin turizm endüstrisine uygulanması ile ‘akıllı turizm’ oluşmaktadır. Akıllı turizm konusu akıllı şehir kavramıyla olan yakın ilişkisi nedeniyle akıllı turizm destinasyonları bağlamında da araştırılmaya başlanmıştır (Koo vd., 2016). Akıllı turizm destinasyonlarının oluşumunda ise Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) oldukça fazla role sahiptir (Hwang vd., 2015). Akıllı turizm destinasyonunun genel amacı, turizm deneyimini geliştirmek, kaynak yönetiminin verimliliğini arttırmak, destinasyon rekabeti en üst düzeye çıkarmak ve destinasyonda sürdürülebilirlik uygulamaları ziyaretçi memnuniyetini arttırmaktır (Buhalis ve Amaranggana, 2013).

Temel olarak, turizm ve hizmet işletmeleri her zaman teknoloji açısından yeni zorluklar ve fırsatlar ile karşı karşıya kalmaktadır. BİT’in ve özellikle de e-ticaretin öneminin hızla artması işletmeler tarafından ciddiye alınması ve bir avantaj haline getirilmesi gereken bir gelişme olarak görülmektedir (Nabben vd., 2016). Zhang vd. (2012) akıllı turizmin turizm kaynaklarının ortak paylaşımını ve etkin kullanımını gerçekleştirmek amacıyla yüksek kaliteli, tammin edici hizmetler için bireysel turistlerin ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan yeni nesil bir BİT’e dayandığını öne sürmektedir. Başka bir tanıma göre akıllı turizm, turistlerin kişisel talebini karşılamak, turistlerin memnuniyetini arttırmak, ortak paylaşımı ve kaynakların etkili kullanımını ifade etmektedir (Li vd, 2017).

Yeni nesil Endüstri 4.0 teknolojileri geliştikçe bu konuda yapılan çalışmalar ve uygulamalar da artış göstermeye başlamıştır. Can vd. (2017) yerli otel zincirlerinin mobil uygulamaları, Çelik ve Topsakal (2017) Antalya destinasyonu akıllı turizm uygulamalarına, Özgüneş (2017) turizm endüstrisinde artırılmış gerçekliğine, Esen ve Türkay (2017) turizm endüstrisinde büyük veriye, Kayıkcı ve Bozkurt (2018) turizm endüstrisinde yapay zeka konularına odaklanmışlardır. Benzer şekilde Özen (2018) Kapadokya için mobil turist rehberliği ve Topsakal vd. (2018) Antalya destinasyonu için akıllı turist kartı önerileri kapsamında uygulamaya yönelik çalışmalar ele almışlardır. Turizm endüstrisi alt sektörlerinden konaklama sektörüne yönelik Endüstri 4.0 uygulamalarının nasıl kullanılabileceği ile ilgili ise çok kısıtlı çalışma mevcuttur. Bundan dolayı çalışmanın amacı ‘akıllı’ olma yolunda konaklama sektörüne önerilerde bulunmak olarak belirlenmiştir. Çalışma ile yöneticilere, sektör paydaşlarına ve politika yapıcılara Endüstri 4.0 teknolojilerinin otellere uygulanması ile Türkiye konaklama sektörünün pazardaki payının ve rekabet avantajının korunup artırılması için öneriler sunulması amaçlanmıştır.

## 1. Akıllı Turizm ve Konaklama Sektörü

‘Akıllı’ kelimesi sensörler, büyük veri, açık veri, yeni iletişim yolları ve bilgi alışverişi (örneğin, Nesnelerin İnterneti, GPS ve NFC) teknolojilerinin getirdiği teknolojik, ekonomik ve sosyal gelişmeleri tanımlayan bir kelime haline gelmiştir (Gretzel vd., 2015). Akıllı turizm, dört temel bilgi ve iletişim teknolojisine dayanmaktadır: Nesnelerin İnterneti, mobil iletişim, bulut bilişim ve yapay zeka teknolojisi. Bu teknolojiler, turizmin fiziki yapısı, bilgi yapısı, sosyal yapısı ve ticari alt yapısını birbirine bağlamaktadır. Böylelikle akıllı turizm faydasını, destinasyonda faaliyet gösteren birden fazla paydaşa sağlamaktadır (Guo vd., 2014). Akıllı turizm, fiziki altyapıdan, sosyal bağlantılardan, yerel/örgütsel kaynaklardan ve insanın fiziksel bedenlerinden/akıllarından elde edilen verilerin toplanması ve bu verilerin dönüştürülmesi için ileri teknolojilerin kullanımını bir araya getiren turizm olarak tanımlanmaktadır. Akıllı turizm verimlilik, sürdürülebilirlik ve deneyim zenginleştirmeye net bir şekilde odaklanmaktadır. Bu da akıllı turizm ile e-turizmin başlıca farklarından biridir (Gretzel vd., 2015). Akıllı turizm büyük veri, Nesnelerin İnterneti (IoT), bulut bilişim ve yapay zeka gibi bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) temelli gerçek zamanlı ve kişiselleştirilmiş tur bilgileri sağlamaktadır (Lamsfus vd., 2015).

İnternet kullanımının ürün ve hizmetlerin sağlanması amacıyla bütünleştirilmesini ifade eden BİT ve Nesnelerin İnterneti’nin ‘akıllı’ olmada önemli rolü bulunmaktadır. Nesnelerin İnterneti tarafından yönlendirilen yenilikler, turizm gelişimi için önemli etkilere sahiptir. Çünkü seyahat, zaman ve mekanda hareket etmektir ve ‘akıllı’ çevre, seyahatçinin ihtiyaçlarını müdahaleci olmayan bir şekilde karşılamaktadır. Örneğin, turistik yerlere gerçekleştirilmiş sensörler, turistik işletmelerin turistlerin yerlerini ve tüketim davranışlarını takip etmesini sağlayacak, böylece konum tabanlı hizmetler sunulabilecektir (Gretzel vd., 2015). Akıllı turizm destinasyonlarında farklı teknolojiler bulunabilmektedir. QR kodları veya NFC etiketleri gibi teknolojiler fiziksel ve dijital dünya arasında bağlantılar sağlamaktadır. Böylece turist deneyimi değeri artmaktadır (Chillon, 2012). Yakında bulunan ilgi noktaları hakkındaki bilgilere erişim yeni nesil BİT teknolojileri ile daha kolay hale gelmektedir (Buhalis ve Amaranggana, 2013). Endüstri 4.0 teknolojilerinden biri olarak Beacons olarak adlandırılan teknoloji, işletmelerin müşterilerini takip etmelerine ve tüketici davranışlarını analiz etmelerine olanak tanıdığı için turizm ve hizmet sektörlerinde giderek daha fazla uygulanmaya konulmaktadır. Beacons, Bluetooth ile çalışmakta ve kullanıcının bir uygulamayı indirmesini ve kullanmasını gerektirmektedir (Nabben vd., 2016). Akıllı saatler gibi giyilebilir teknolojiler de önemli bir rol oynamaktadır. Çünkü giyilebilir teknolojiler, sensörler ve kameralar aracılığıyla veri toplayabilmektedir. Toplanan bu veriler ile destinasyon yönetim örgütleri, destinasyon içindeki ziyaretçi sayılarını ve akışını kontrol edebilir (Gretzel vd., 2015).

Ok vd. (2010) oteller için yakın saha iletişimi teknolojisinin (NFC) otomatik check-in sistemlerindeki önemini belirtmiştir. Bu otomatik check-in işletme için özel olarak tasarlanmış bir NFC uygulaması ile mümkün olmaktadır. Ok vd. (2010) misafirler oda bilgilerini ve dijital anahtarları doğrudan oda uygulama (app) üzerinden rezerve

edildiği anda akıllı cihaza gönderilen bir model önermiştir. Böylece, ziyaretçiler otele vardıklarında check-in için beklemek zorunda kalmamakta ve doğrudan kendileri için tahsis edilen odaya geçip kendi mobil cihazlarıyla kapılarını açabilmektedir. Ayrıca, akıllı telefon aydınlatma, ısıtma ve TV gibi belirli özellikleri kontrol etmek için odada da kullanılabilir. Check-out ise resepsiyonda NFC özellikli bir kiosk ile yapılabilir. 2014'ün sonlarında Londra'nın merkezinde açılan "HUB" oteli ziyaretçilerin personel ile daha az temas halinde olmasından memnuniyet duyduklarını ve personel-ziyaretçi etkileşiminin az olduğu bu konsept üzerinde çok olumlu geri dönüşlere sahip olduklarını belirtmiştir (Premier Inn, 2014). Londra'daki Covent Garden'daki HUB otel akıllı otelcilikğin ilk örneklerinden biridir. Rezervasyon işleminden check-in, oda erişimi, oda servisi ve oda çevresi / deneyimi (TV, sıcaklık, aydınlatma vb.) üzerindeki fiziksel kontrol, indirilebilir HUB uygulaması aracılığıyla kontrol edilmektedir. Uygulama ayrıca yakındaki ilgi çekici noktalar hakkında bilgi de sağlamaktadır. Yakın zamanda geçiş yapılan bu yeni konsept başarılı olmuş ve Endüstri 4.0 teknolojilerinin kullanım potansiyelinin önemini kanıtlamıştır. Bu akıllı turizm uygulaması, turist-personel arasındaki fiziksel temasın azaltması ve bazı teknoloji fobisi olan bazı ziyaretçiler tarafından olumsuz olarak görülse de, ziyaretçilere tam kontrol sağlamaktadır (Premier Inn, 2014).

NFC teknolojisini oda anahtarları olarak kullanan ilk otel, Stockholm'deki Clarion Hotel olmuştur. İlk deneme 2010 yılında sekiz ay sürmüş ve her birine NFC cihazı verilen 30 ziyaretçi belirlenmiştir. Otel rezervasyonu sonrasında cihaza (akıllı telefon) bir onay gönderilmiştir. Varıştan önce, elektronik ortamda check-in yapılması için uygulama üzerinden hatırlatma bildirimi gönderilmiştir. Daha sonra bir erişim kodu ve oda numarası cihaza indirilmektedir. Bu nedenle, resepsiyonda check-in yapılamamıştır. Bu uygulamanın kullanımıyla, NFC cihazından kapı kilidine aktarılan dijital anahtar koduyla odaya erişim sağlanmaktadır (Clampet, 2015).

## 2. Akıllı Otel Önerileri

Çalışma kapsamında, otelerde NFC, GPS, Beacon, yeni nesil Bluetooth Beacon, akıllı uygulamalar (aplikasyon), yapay zeka, Nesnelerin İnterneti, sanal gerçeklik, artırılmış gerçeklik, büyük veri, 3D yazıcılar ve robotlaşma ile ilgili uygulama alanları incelenmiştir.

Özellikle, özellikle paket tur ile gelen misafirler için Antalya, İstanbul gibi bölge özelinde, hava yolları ile yapılacak işbirliği neticesinde, zaten havayollarının sistemine girilmiş olan kişi bilgileri/pasaport numaraları gibi bilgiler oteller ile paylaşarak otellerin hızlı/self check-in işlemleri gerçekleştirmesi sağlanabilir. Bu uygulama şu şekilde yapılabilir;

- Robotlaşma, yapay zeka ve büyük veri kullanılarak; ön büroya konulacak kiosklar aracılığıyla misafir otele geldiğinde kendi pasaportunu / kimlik kartını okutarak (havalimanlarındaki gibi) ve kendi PNR numarasını girerek (havayoluyla aynı olabilir) otele geldiğini bildirebilir,
- Akıllı uygulamalar ve yapay zeka kullanılarak; otele geldiği belli olan misafir için eğer atanmış bir oda varsa ve henüz temiz değilse, misafire "odanız henüz temiz değil, arzu ederseniz ve beklemek istemezseniz size yeni bir oda atayabiliriz" seçeneği ile oda ataması yapılabilir,
- Akıllı uygulama ve NFC kullanılarak; yapılan atama neticesinde telefonun NFC özelliği aracılığıyla oda kartı bilgileri yüklenerek odaya giriş için kullanılması sağlanabilir. Benzer şekilde göz tarama ve parmak izi teknolojileri ile oda kapılarının ziyaretçi tarafından açılması da sağlanabilir. Ayrıca arzu edenler normal anahtarlarını ön bürodan daha sonra da alabilirler.
- Kiosk ve akıllı uygulama kullanılarak; eğer odaların hiç biri boş değil ve misafirin beklemesi gerekiyorsa, otele geldiği belli olan misafirin blokeli odasının öncelikli olarak temizlenmesi sağlanabilir. Check-in esnasında misafire "odanız henüz temiz değil ama yaklaşık 50 dakika sonra temiz olacaktır" mesajı kiosk tarafından bildirilebilir,
- Akıllı uygulama ve Nesnelerin İnterneti kullanılarak; otel intranet sistemine misafir check-in yaptırılması (bilgilerini girerek internet erişiminin sağlanması) ile misafire odası hazır olduğunda yazılı veya sesli mesaj gitmesi ile sağlanabilir.

GPS, Beacon ve akıllı uygulama kullanılarak geliştirilen bir uygulama ile oteller şu hizmetleri sunabilir;

- Otel içerisinde kurulu internet erişim cihazları aracılığıyla misafirlerin konum tabanlı durumları izlenebilir. Örneğin, hangi milliyete sahip olanların hangi alanları ve aktiviteleri kullandığı gibi veriler elde edilerek otelin büyük veriye sahip olması sağlanabilir.
- Konum tabanlı sistem kullanılarak örneğin, SPA'nın önünden / yakınından geçen bir misafire "yarım saat veya bir saat içinde başvurması halinde bu hizmetlerden %50 indirimli yararlanabili"r gibi kampanya mesajları iletilebilir.
- Uygulama üzerinden otel içinde her türlü hizmet bilgileri, otel tanıtımı ve rezervasyonlar gerçekleştirilebilir ve bunların memnuniyet ölçümleri anında yapılabilir.
- Uygulama aracılığıyla tatil tek gelmiş ve arkadaş edinmek isteyen kişilerin genel özelliklerinin girilmesi durumunda sistemdeki bu özellikler taranarak ve uygulamanın bu özelliğini kullanmayı kabul eden misafirlerin birbirleri ile tanışmaları ve arkadaş olmaları sağlanabilir. Örneğin, "Brezilya'lı 30 yaş, bayan" diye kendi özelliklerini ve tatilde istediği deneyimleri giren bir misafir eğer bu özelliklerinin bu eşleştirme için kullanılmasına izin verirse benzer özelliklere sahip arkadaş olmak isteyenler ile buluşabilir.
- Uygulama ile misafirler "rahatsız etmeyin" mesajından "odamı acil temizleyin" mesajına kadar tüm istekler anında otel yönetimine iletilebilir.
- Uygulamayı kullananlar arasında düzenlenecek çekilişle çeşitli hediyeler verilebilir.
- Kendi uygulamasını kullanılarak ve kendisini referans olarak göstererek yapılan başkalarının/arkadaşlarının yaptığı rezervasyonlardan misafirin puan/para kazanılması sağlanabilir.

- Uygulamayı kullananların kazandıkları puanlar arttıkça misafirlere statüler belirlenerek, "Bronz", "Gümüş", "Altın", "Platin" ve "Elmas" gibi seviyeler verilmesi sağlanabilir ve tüm bu seviyeler ile ilgili misafire gerek otelde gerekse otel içinde alışveriş noktalarında ekstra indirimler ve hizmetler (ücretsiz havalimanı servisi / oda servisi gibi) sunulabilir.
- Uygulama aracılığıyla sosyal medyada paylaştığı tüm fotoğraflar ve videolar bir puan sistemine bağlanarak sistem, kullandığında her aşamada kullanıcıya puan kazandırılabilir.

Gerek elektronik kartlardan gerekse NFC kartlardan misafirlerin odaya giriş çıkışları izlenerek, odada geçirdikleri süreler ölçümlenebilir. Her misafirin odada geçirdiği süre, izlediği kanallar, kullandığı içecekler gibi elde edilen veriler ile misafirin memnuniyetini artırıcı ilave hizmetler ve konforlar sağlanabilir (örneğin; ücretsiz vizyon filmi izleme, odaya su ısıtıcı ile birlikte sevdiği içecekleri ilave olarak bırakma, çerez gönderme gibi). Bu noktada ortaya çıkan sorun misafirlerin kişisel eylemlerinin izlenmiş olmasıdır; fakat misafir bunu istemiyorsa kapatma özelliğini kullanabilmesinden dolayı gizlilik ile ilgili önem alabilir. Odada geçirilen her saat, diğer mekanlardaki içki ve yiyecek tüketimini olumlu olarak etkileyebilir, bundan dolayı küçük jestler ile (belki patates kızartması ve bira gibi ucuz maliyetli şeyler) misafirlerin belli saatlerde büfeye / barlara gitmesi azaltılabilir. Bu uygulama aynı zamanda misafir memnuniyetinin artırılmasını sağlayabilir.

Endüstri 4.0 teknolojileri ile toplanan misafir verilerinin AKTOB, TURSAB gibi kurumlar aracılığıyla turizm işletmeleri için ortak paylaşımına açması büyük veri için önemli olabilir. Örneğin; geçen yıl ülkemize gelen bir misafirin çileği çok sevdiği büyük veri ile otellerce elde edilebilir ve bu misafir tekrar geldiğinde odasına çilek konulması misafirin memnuniyetini artırabilir.

### 3. Sonuç

Endüstri 4.0 teknolojileri günümüzde her endüstrisinde olduğu gibi turizm endüstrisinde de değişimlere neden olmaktadır. Nesnelerin İnterneti, bulut sistem, robotlaşma, NFC, GPS ve akıllı uygulamalar turizm sektöründe kullanılmaya başlamıştır. Bu yeni nesil teknolojilerin otellerde uygulamaları hem olumlu hem olumsuz etkilere sahip olabilir. Örneğin müşteri memnuniyeti, doluluk oranı, zaman yönetimi gibi konularda otele olumlu etkileri olabileceği gibi, sektörde personel yetenek kaybı, iş sahaları, personel standartları üzerinde olumsuz etkileri olabilir. Otele kullanılmaya başlanan bu teknolojileri kullanabilen yeni personellere ihtiyaç doğabilir, eski personellerden uyum sağlayamayanlar işlerini kaybedebilir veya robotlaşmayla beraber yetenek kaybı yaşanabilir. Fakat bunlar gibi bazı olumsuzluklara rağmen konaklama sektörünün Endüstri 4.0'a uyumu kaçınılmaz görünmektedir. Bu kapsamda araştırmada temel olarak Endüstri 4.0 teknolojilerinin turizm endüstrisinin bir alt sektörü olan konaklama sektöründe nasıl kullanılabilceğine odaklanılmıştır.

Konaklama sektöründe Endüstri 4.0 teknolojilerinin kullanılabilceği çok çeşitli alan mevcuttur. Oteller uygulama geliştirerek hızlı check-in, misafirle anında iletişim, veri toplama gibi alanlarda kullanabilir. NFC ile oda kapısının açılması, GPS ile otel içinde konum tabanlı veri toplama, Beacon ile ziyaretçilerin tercihlerinin belirlenip bu tercihler doğrultusunda otel içinde yönlendirilmesi gibi uygulamalar Endüstri 4.0 teknolojileri ile oteller için mümkün olabilir. Ayrıca yüz tanıma teknolojisi ile de oda kapılarının açılması sağlanabilir ve böylelikle güvenlik de artırılmış olabilir.

Çalışmada sadece konaklama sektörü kapsamında Endüstri 4.0 incelenmiş ve öneriler sunulmuştur. Turizm endüstrisi genelde Endüstri 4.0 teknolojilerinin neleri değiştirebileceği veya nasıl kullanılabilceği konusunda daha kapsamlı çalışmalar yapılabilir. Ayrıca otellerde kullanılmaya başlanan bu teknolojilere hem personelin hem de ziyaretçilerin tutumunun nasıl olacağını araştırılması somut sonuçlar için önemli olabilir.

### 4. Kaynakça

- Buhalis, D. & Amaranggana, A. (2013). Smart tourism destinations, *In Information and Communication Technologies in Tourism 2014*, ed. Z. Xiang & I. Tussyadiah & A. Inversini, New York: Springer International Publishing, 553-564.
- Can, B.K., Yeşilyurt, H., Lale Sancaktar, C. & Koçak, N. (2017). Mobil çağda mobil uygulamalar: Türkiye'deki yerli otel zincirleri üzerine bir durum tespiti. *Journal of Yasar University*, 12(45), 60-75.
- Chillion, P. S. (2014). From vacation spots to smart destinations: Technology and tourism: QR, apps and augmented reality for cities. <https://urban360.me/2012/02/08/this-place-worths-a-visit-intelligent-destinations-smart-city-technology-tourism-and-city-branding/>, Erişim Tarihi: 29.08.2018.
- Clampet, J. (2015). *Apple Watch App From Starwood Will Literally Open Doors*. [https://skift.com/2015/03/09/apple-watch-app-from-starwood-will-literally-open-doors/?utm\\_campaign=Daily+Newsletter&utm\\_source=hs\\_email&utm\\_medium=email&utm\\_content=16446228&\\_hsenc=p2ANqtz-8DQjzSGQoYhmdFifN0YgUyoTVcpdx1NH5WiCOpP-\\_olNTCEconNVoxfHLxA\\_cQrQqr2-3I7cHUxBiKIFMR6SNxhWNleDA&\\_hsmi=16446228](https://skift.com/2015/03/09/apple-watch-app-from-starwood-will-literally-open-doors/?utm_campaign=Daily+Newsletter&utm_source=hs_email&utm_medium=email&utm_content=16446228&_hsenc=p2ANqtz-8DQjzSGQoYhmdFifN0YgUyoTVcpdx1NH5WiCOpP-_olNTCEconNVoxfHLxA_cQrQqr2-3I7cHUxBiKIFMR6SNxhWNleDA&_hsmi=16446228), Erişim Tarihi: 28.06.2018
- Çelik, P. & Topsakal, Y. (2017). Akıllı turizm destinasyonları: Antalya destinasyonunun akıllı turizm uygulamalarının incelenmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(3), 149-166.
- Domínguez, C.D., Hernandez, R.M., Talavera, A.S. & Lopez, E.P. (2015). Strategic determinants in the theoretical framework of the "smart islands": The case of the island of El Hierro. *In the t-FORUM Global Conference: Tourism Intelligence in Action (pp. 1-28)*. Naples, Italy.
- Esen, F. & Türkay, B. (2017). Turizm endüstrilerinde büyük veri kullanımı. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(4), 92-115.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z. & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic Markets*, 25, 179-188.

- Guo, Y., Liu, H. & Chai, Y. (2014). The embedding convergence of smart cities and tourism internet of things in China: an advance perspective. *Advances in Hospitality and Tourism Research*, 2(1), 54-69.
- Hwang, J., Park, H.Y. & Hunter, W. C. (2015). Constructivism in smart tourism research: Seoul destination image. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 25(1), 163-178.
- Kayıkçı, M.Y. & Bozkurt, A.K. (2018). Dijital çağda ve Alpha kuşağı, yapay zeka uygulamaları ve turizme yansımaları. *Sosyal Bilimler Metinleri*, 1, 54-64.
- Koo, C., Shin, S., Gretzel, U., Hunter, C.W. & Chung, N. (2016). Conceptualization of smart tourism destination competitiveness. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 26(4), 561-576.
- Lamsfus, C., Martin, D., Alzua-Sorzabal, A. & Torres-Manzanera, E. (2015). Smart Tourism Destinations: An Extended Conception of Smart Cities Focusing on Human Mobility. In *Information and Communication Technologies in Tourism 2015*, (Ed.) Tussyadiah, I. & Inversini, A., Springer, Vienna, pp. 363-375.
- Li, Y., Hu, C., Huang, C. & Duan, L. (2017). The concept of smart tourism in the context of tourism information services. *Tourism Management*, 58, 293-300.
- Nabben, A., Wetzel, E., Oldani, E., Huyeng, J., Boel, M. & Fan, Z. (2016). Smart technologies in tourism: Case study on the influence of iBeacons on customer experience during the 2015 SAIL Amsterdam event. In *the International Tourism Student Conference* (pp. 1-32). Madrid, Spain.
- Ok, K., Aydın, M., Coşkun, V. & Özdenizci, B. (2010). Exploring underlying values of NFC applications. In *the 3rd International Conference on Information and Financial Engineering* (pp. 290-294). IACSIT Press, Singapore.
- Özen, A. (2018). Çok dilli Kapadokya mobil turist rehberliği bilgi sistemi önerisi. *Verimlilik Dergisi*, 1, 117-140.
- Özgüneş, R.E. & Bozok, D. (2017). Turizm sektörünün sanal rakibi (mi?): Arttırılmış gerçeklik. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 146-160.
- Premier Inn (2014). *Hotels, hub by Premier Inn, Hotel*. <https://www.premierinn.com/gb/en/hub.html>, Erişim Tarihi: 28.06.2018
- Topsakal, Y., Yüzbaşıoğlu, N. & Çelik, P. (2018). Yeni nesil turist kartları: Antalya destinasyonu turist kartı önerisi. *Uluslararası Antalya Kongresi* (pp. 180-181). Antalya Büyükşehir Belediyesi, Antalya.
- Zhang, L., Li, N. & Liu, M. (2012). The concept and theoretical system of smart tourism. *Tourism Tribune*, 27(5), 66-73.