

Yayın Geliş Tarihi: 2024-11-01

Yayın Onay Tarihi: 2024-11-27

DOI No: 10.35343/kosbed.1577618

Zeynep GENÇ<sup>1</sup>

Deniz ELBER GÖRÜ<sup>2</sup>

KOSBED, 2024, 48: 197-211

## Türkiye'deki Konaklama Endüstrisinde Kurumsal Değişime Yol Açan Olaylar Üzerine Kavramsal Bir Analiz

*A Conceptual Analysis of Events Leading to  
Institutional Change in the Accommodation  
Industry in Turkey*

### Özet

Çalışmanın amacı, Türkiye'deki konaklama endüstrisinde kurumsal değişime yol açan olayları ortaya çıkarmaktır. Amaca yönelik olarak alan yazını incelemesine dayalı, son on beş yıllık dönemi kapsayacak şekilde literatür taraması yapılmıştır. Araştırma bulguları, ekonomik ve doğal olayların konaklama endüstrisinde kurumsal değişim yaratacak düzeyde etkisi olmadığı sonucunu ortaya çıkarmıştır. Ayrıca Türkiye'de konaklama işletmelerini etkileyen yakın dönemli olaylarda güvenlik ile ilgili faktörler (Covid-19, terör ve savaş faaliyetleri) ile birlikte bilişim, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin önemli etkisi olduğu göze çarpmaktadır. Çalışmanın sonuçları, turizm ve konaklama endüstrisini etkileyebilecek potansiyel olayları somut olarak ortaya koyabilmek adına sektör açısından önem arz etmektedir. Diğer taraftan, ortaya konulan bulguların hem turizm hem de yönetim ve organizasyon alan yazınlarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Konaklama Endüstrisi, Kurumsal Değişim, Oteller, Olay Sıralaması

**Jel Kodları:** L83, M10

### Abstract

The aim of this study is to identify the events that have led to institutional change in Turkey's accommodation industry. To achieve this, a literature review was conducted covering the last fifteen years. Findings indicate that economic and natural factors have not had a significant impact on institutional change in the accommodation industry. Additionally, recent events affecting accommodation industry in Turkey highlight the considerable impact of security-related factors (such as COVID-19, terrorism, and warfare activities) along with advancements in informatics, information and communication technologies. The results of the study are crucial for the industry to concretely identify potential events that could impact tourism and accommodation. Furthermore, the findings are expected to contribute to the literature in both tourism and management and organization fields.

**Keywords:** Accomodation Industry, Institutional Change, Hotels, Event Sequence.

**Jel Codes:** L83, M10

<sup>1</sup>Zeynep Genç, Kocaeli Üniversitesi Kartepe Turizm MYO, Turizm Ve Otel İşletmeciliği Programı, Öğr. Gör., Dr.  
zeynep.genç@kocaeli.edu.tr, ORCID: 0000-0002-4184-5937.

<sup>2</sup>Deniz Elber Börü, Marmara Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı,  
denizboru@marmara.edu.tr, ORCID: 0000-0002-3916-9765

Bu çalışma Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı'nda tamamlanan "Kurumsal Mantıklar ve Örgütlerdeki Kurumsal Mantık Değişimi: Türkiye'deki Zincir Oteller Üzerinde Bir İnceleme", 2023, başlıklı doktora tezinden türetilmiştir. Zeynep Genç yazar, Prof. Dr. Deniz Elber Börü danışmandır.

## GİRİŞ

Turizm sektörünün alt kollarından biri olan konaklama endüstrisi, üretim özelliği nedeniyle hizmet sektörü içinde yer alan ve her geçen gün değişen çağa ve teknolojiye uyum sağlayabilmek adına çeşitliliğin ve dönüşümün gerçekleştiği bir sektör olarak karşımıza çıkmaktadır (M. Dinçer & Dinçer, 1989; M. A. Kozak, 1996). Türkiye ekonomisinde yarattığı gelir getirici etki nedeni ile de öne çıkan turizm endüstrisinin, 2023 yılı turizm gelirleri bir önceki yıla göre %16,9 artarak 54 milyar 315 milyon 542 bin dolara yükselmiştir (TUİK, 2024). Türkiye’de ekonomik etki açısından ön plana çıkan sektörlerden turizmin en önemli kollarından biri olan konaklama endüstrisinin daha verimli ve etkin olarak yönetilebilmesi adına sektörü etkileyen olayların ortaya konulması önem arz etmektedir.

Örgüt veya endüstrilerin her birinin dayanağı olan temel kurallar vardır ve bu kurallara rehberlik eden kurumsal mantıklar bulunmaktadır (Friedland & Alford, 1991). Diğer bir ifade ile kurumsal mantıklar aktörlerin davranış biçimlerine etki etmektedir. Kurumsal değişimi ve ardında yatan nedenleri ortaya koyabilmek adına öncelikle kurumsal mantık kavramının tanımlanması gerekmektedir. Bu nedenle çalışmada, konaklama endüstrisinin gelişimi ile ilgili genel bir değerlendirme yapıldıktan sonra öncelikli olarak kurumsal mantıklar sonrasında da kurumsal değişim kavramları açıklanacaktır. Kurumsal değişim kavramı, kurumsal mantıklardaki değişimi ifade ederken, bu değişime yol açan dört mekanizma bulunmaktadır (Thornton, Ocasio, & Lounsbury, 2012: 161-162). Kurumsal girişimci, yapısal örtüşme, olay sıralaması ve çelişen kurumsal mantıklardan oluşan bu mekanizmalardan Türkiye’de konaklama endüstrisi üzerinde en etkili olan mekanizmanın “olay sıralaması” olduğu ortaya konmuştur (Genç, 2022: 191-192). Bu bağlamda çalışmanın amacı, alan yazını incelemesine dayalı olarak Türkiye’deki konaklama endüstrisinde kurumsal değişime yol açan olayları ortaya çıkarmaktır. Araştırmanın sonuçları, turizm ve konaklama endüstrisini etkileyebilecek potansiyel olayları somut olarak ortaya koyabilmek adına önem arz etmektedir. Ayrıca sonuçlar, Devlet tarafından hazırlanabilecek planlar ve teşvikler için de olası bir rehber görevi üstlenebilir.

## 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 1.1. Konaklama Endüstrisi

Konaklama endüstrisi, insanların farklı sebeplerle gerçekleştirdikleri seyahatlerde, ikamet ettikleri evlerinin dışında geçici olarak konaklama, beslenme, dinlenme ve rekreasyon ihtiyaçlarını karşılamak üzere ticari amaçlarla hizmet sunan otel, motel, tatil köyü, hostel, kamping, pansiyon, oberj gibi işletmelerin yer aldığı bir sektörü ifade etmektedir (Usta, 2014: 41). Bu endüstrinin geçmişi birkaç bin yıl öncesine kadar uzanmaktadır. İnsanlar tarih boyunca çeşitli amaçlarla seyahat etmiş ve seyahatleri sırasında konaklama ihtiyaçlarını karşılayabilecek basit ya da gelişmiş bir tesis arayışında olmuştur. Ancak, konaklama endüstrisinin en basit haliyle paranın kullanılmaya başlanmasıyla birlikte ortaya çıktığı görülmektedir (Olalı & Korzay, 1993: 7).

Konaklama endüstrisinin gelişimi aynı zamanda Sanayi Devrimi ile de yakından ilişkilidir. Ana yollar, buharlı gemiler, otomobiller ve uçak gibi teknolojik yeniliklerin ortaya çıkması konaklama işletmelerinin gelişmesini ve dönüşmesini sağlamıştır. Zamanla, seyahat eden yolculara konaklama sağlama, onlara yiyecek ve içecek hizmetleri sunma ve keyifli vakit geçirmelerini sağlama amacı, konaklama endüstrisini dünyanın en önemli sektörlerinden biri yapmıştır (N. Kozak vd., 2015; McIntosh vd., 1995).

Turizmle beraber konaklama endüstrisinin Türkiye’deki gelişimi değerlendirildiğinde, sürecin farklı dönemlere ayrılacağı söylenebilir (Genç, 2022: 33). Cumhuriyet öncesi dönemde, turizm ve konaklama faaliyetleri yavaş yavaş başlamış olsa da resmi kurumlar veya yasal düzenlemeler henüz mevcut değildir. Cumhuriyetin ilanı ile birlikte bu eksiklikleri gidermeye yönelik

adımlar atılmış; ancak, ekonomik, siyasi veya savaş gibi çeşitli nedenlerle turizm ve konaklama faaliyetleri kesintiye uğramıştır. 1960-1980 yılları arasında "planlı dönem" olarak bilinen süreçte Türkiye'de konaklama sektöründe önemli gelişmeler yaşanmıştır. Ancak, konaklama ve turizm faaliyetlerinin en hızlı yükselişe geçtiği dönem, 1980 sonrasıdır.

1980 sonrası alınan kararlar arasında en önemlilerden biri Turizmi Teşvik Kanunu'dur. Bu kanun kapsamında, yatırımcı ve işletmelere düşük faizli kredi olanakları, geri ödeme kolaylıkları, devlet arazilerinin tahsisi, elektrik, su ve gaz ücretlerinde indirim, iletişim kolaylıkları, vergi avantajları, yatırım imkânları ve yabancı personel çalıştırma izni gibi teşvikler sağlanmıştır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 1982). Bu teşviklerle birlikte istenen ivme elde edilmiş olsa da ülkedeki konaklama kapasitesinin coğrafi dağılımı eşit olmamış, Akdeniz ve Ege bölgeleri konaklama endüstrisi açısından öne çıkmıştır. Konaklama yatırımlarının çoğunluğu, bu bölgelerde tatil köyleri ve resort oteller şeklinde gerçekleşmiştir (Yarcan & Ertuna, 2002: 169).

## 1.2. Kurumsal Mantıklar ve Kurumsal Değişim

Kurumsal mantıklar, sosyal olarak inşa edilmiş uygulamalar, değerler ve kuralları ifade etmektedir (Friedland & Alford, 1991: 243). Ayrıca kurumsal mantıklar; sektörlerde genel kabul görmüş sosyal ve ekonomik yapılar ile bu yapıların ardında yatan kuralları ve anlamlarını açıklayan bir köprü olarak da tanımlanabilir (Thornton & Ocasio, 1999: 805). Bu nedenle bir endüstriyi tanımlamak adına mevcut sektöre hakim olan kurumsal mantıkları kavramak ve bu mantıklardaki değişimi ortaya çıkaran faktörleri belirlemek önem arz etmektedir.

Alan yazınındaki öncü çalışmalarda kurumsal değişim konusu, kurumların veya örgütlerin nasıl ve neden değiştiğine yanıt aramaktadır (Greenwood vd., 2002; Oliver, 1992; Thornton & Ocasio, 2008). Kurumlarda birbiri ile rekabet eden çoklu kurumsal mantıklar arasındaki güç ilişkileri, bir mantığın yerine daha güçlü olan mantığın geçmesi suretiyle kurumsal değişimi de beraberinde getirmektedir (Suddaby & Greenwood, 2005). Diğer bir bakış açısına (Battilana & Dorado, 2010; Dudka vd., 2023; Glynn & Lounsbury, 2005) göre ise bazı örgütlerin birden fazla mantığın bir araya gelmesinden oluşan hibrit bir özellik taşıdığı, yani çeşitli kurumsal mantıkların özelliklerini bir arada sergilediğini vurgulanmış ve değişimin bu şekilde ortaya çıktığı savunulmuştur. Bu çalışmada da kurumsal mantıklardaki değişim, konu ile ilgili yapılan ve belirtilen öncü çalışmalarda da olduğu gibi kurumsal değişim olarak ifade edilecektir.

Kurumsal değişim, dışsal veya içsel çevreye bağlı sebeplerden ortaya çıkabilirken bu değişimi sağlayan dört mekanizma bulunmaktadır (Thornton vd., 2012; Thornton & Ocasio, 2008). Bu mekanizmalar *kurumsal girişimci*, *yapısal örtüşme*, *olay sıralaması* ve *çelişen kurumsal mantıklardır*. Kurumsal girişimciler, mevcut düzenlemeler üzerinde etkisi olabilen, yeni kurumlar oluşturma veya var olan yapıları değiştirme gücüne sahip kaynaklara erişimi olan aktörler olarak tanımlanırken (Battilana, 2006); yapısal örtüşme, dışsal değişiklikler sonucunda farklı bireysel rollerin, örgütsel yapıların ve işlevlerin değişmek zorunda kalması olarak tanımlanır (Thornton vd., 2012). Örgütsel alandaki çelişen kurumsal mantıklar, egemen olan kurumsal mantığın değişimini tetikleyebileceği gibi, bu değişimin sonucunda da ortaya çıkabilir (Thornton & Ocasio, 2008). Kurumsal değişime yol açan olaylar, örgütlerde günlük rutinde karşılaşılan, değişim ve dönüşümü tetiklemeyen, mevcut düzende bozulma sağlamayan olayları değil; rutin akışta değişiklik yaratan olayları ifade etmektedir (Sewell, 1996: 843-844). Belirtilen dört mekanizma da Türkiye'de konaklama sektöründe kurumsal değişime yol açmakta fakat bu mekanizmalardan olay sıralaması, Türkiye'deki konaklama endüstrisinde kurumsal değişime etki eden en önemli faktör olarak görülmektedir (Genç, 2022: 163).

Kurumsal değişimin ortaya çıkabilmesi için meydana gelen olayın toplumun veya araştırmacıların dikkatini çekmesi yani kritik bir olay olarak değerlendirilmesi gerekmektedir

(Hoffman & Ocasio, 2001; Leblebici vd., 1991). Olayların, kurumsal değişim ve dönüşüme sebep olduğu, ancak bu etkinin gerçekleşebilmesi için kamuoyunun dikkatini çekmesi gerektiğini savunulmaktadır (Hoffman & Ocasio, 2001).

Yeni kurum yaratmak veya var olanı değiştirebilmek için çeşitli krizler gerekmektedir (Dorado, 2005; Seo & Creed, 2002). Konaklama işletmelerinde krize neden olan olaylar içsel ve dışsal olarak ayrılırken (Yılmaz, 2004) içsel olaylar işletmelere özgü olaylar olmasından ötürü çalışmanın kapsamı dışındadır. Dışsal olaylar ise gruplandırıldığında beş temel grup ortaya çıkmaktadır (Ö. Dinçer, 1998; Seçilmiş & Sarı, 2010). Bunlar: doğal, politik ve hukuki, ekonomik, toplumsal ve güvenlikle ilgili olaylardır. Araştırmada, belirtilen beş temel faktörün sektördeki etkileri sorgulanırken aynı zamanda farklı olay gruplarının da varlığının araştırılması amaçlanmaktadır.

Ortaya konulan bulgulara istinaden çalışmada Türkiye’deki konaklama endüstrisini etkileyen ve mevcut kural ve düzenlemelerde değişime yol açarak kurumsal değişimi de beraberinde tetikleyen yakın dönemli olaylar, geniş bir alan yazını taraması yolu ile tespit edilmeye çalışılmıştır. Türkiye konulu alan yazınında konaklama işletmeleri ile sıklıkla birlikte incelenen olayların, Hoffman ve Ocasio (2001)’nin da belirttiği gibi araştırmacıların dikkatini çeken ve dolayısıyla konaklama sektöründe veya konaklama işletmelerinde kurumsal değişime de neden olabilecek olaylar olduğu düşünülmektedir.

## 2. YÖNTEM

Çalışmanın amacı, Türkiye’deki konaklama endüstrisinde kurumsal değişime yol açan güncel olayları alan yazını incelemesine dayalı olarak geniş bir literatür taraması ile ortaya çıkarmaktır. Olayların güncel olarak ifade edilebilmesi adına son on beş yıllık dönemi kapsayacak şekilde literatür taraması yapılmıştır. Bu bağlamda çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmış ve ikincil kaynaklardan elde edilen verilerle araştırma bulguları ve sonuçları ortaya konulmuştur.

Araştırmanın amacına uygun olarak Türkiye’deki konaklama endüstrisi ile ilişkilendirilen olaylarla ilgili “Konaklama endüstrisinde kriz”, “Konaklama endüstrisini etkileyen olaylar”, “turizme etkisi” veya “konaklama işletmelerine etkisi” gibi anahtar başlıklar üzerinden gidilerek “olay” olgusuna odaklanan araştırmalardan oluşan geniş bir alan yazını taraması yapılmıştır. Trdizin, Google Scholar, Ulusal Tez Merkezi, Ulakbim veritabanlarında yapılan alan yazını taraması sonucunda, ulusal konaklama endüstrisi temalı bilimsel çalışmalardan yola çıkılarak konaklama endüstrisini etkileyen olaylar ortaya konulmuş, sonuç ve öneriler geliştirilmeye çalışılmıştır.

## 3. BULGULAR

Son yıllarda Türkiye’deki konaklama endüstrisini etkileyen olaylarla ilgili yapılan çalışmalar içerisinde Covid-19 pandemisinin etkileri konusunun sıklıkla incelendiği görülmektedir. Covid-19 veya pandeminin konaklama endüstrisini etkileyen bir olay olduğunu ifade eden başlıca çalışmalar yıl sıralamasına göre Tablo 1’de listelenmiştir.

Tablo 1: Covid-19 Pandemisinin Etkileri Konulu Çalışmalar

YAZAR	BAŞLIK
(Aydın & Doğru, 2022)	Covid-19 Salgınının Konaklama İşletmelerine Etkisi (Datça Örneği)
(Çubukcu & Arslan, 2022)	Konaklama İşletmelerinde Covid-19 Salgınının Etkilerinin Değerlendirilmesi
(Usta & Bayram, 2022)	Koronavirüs Salgınının Otel İşletmelerine Etkisi
(Doğru & Koçak, 2021)	Covid-19 Salgınının Konaklama İşletmelerine Etkisi (Fethiye Örneği)
(Akduru, 2020)	Covid-19 Pandemisinin Konaklama Sektörü Üzerine Etkisi: Bodrum/ Türkiye’den Bir Araştırma
(Alaeddinoğlu & Rol, 2020)	Covid-19 Pandemisi ve Turizm Üzerine Etkileri
(Atay, 2020)	COVID- 19 Salgını ve Turizme Etkileri
(Bahar & Çelik Ilal, 2020)	The Economic Effects of Coronavirus (COVID-19) in The Tourism Industry
(Çavuşgil Köse, 2020)	Turizm ve Covid-19: Bir Bibliyometrik Analiz Yaklaşımı
(Demir vd., 2020)	Koronavirüs (Covid-19) Salgınının Türkiye’de Turizm Üzerindeki Öncülleri, Etkileri ve Sonuçlarının Değerlendirilmesi
(Özaltın Türker & Ertürk, 2020)	Covid-19’un Konaklama İşletmelerine Etkileri: Yöneticiler Perspektifinden Bir Değerlendirme
(Yıldırım & Sayın, 2020)	Turizm İşletmelerinde Kriz Yönetiminin Önemi; Alanya’daki 5 Yıldızlı Otellerde Covid 19 Krizi Üzerine Bir Araştırma

**Kaynak:** Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çalışmaların ortak bulgularına göre, Covid-19 salgını turizm sektörü için bir kriz olarak tanımlanmış; pandemi dönemi ve sonrasında konaklama işletmelerinde temizlik ve hijyen kavramları öne çıkmış; artan maliyetler ve azalan turistik talep konaklama sektöründe dönüşüme neden olmuştur.

Konaklama endüstrisi ile ilgili Türkiye’de literatürde sıklıkla incelenen bir diğer konu başlığının terör ve savaş konuları olduğu göze çarpmaktadır. Yakın dönemlerde konu ile ilgili yapılan araştırmalar Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Terör ve Savaş Konulu Çalışmalar

YAZAR	BAŞLIK
(Demirkıran vd., 2022)	Rusya-Ukrayna Savaşının Türkiye'deki Turizm Sektörüne Etkileri: Kriz Yönetimi Stratejileri Açısından Antalya Örneği İncelemesi
(Akbaş & Mutlu, 2021)	11 Eylül Saldırıları ve 2008 Ekonomik Krizi Örnekleri Üzerinden Terör ve Ekonomik Kriz Olgularının Yumuşak Güç Unsuru Olarak Turizme Etkileri
(Mutlu & Akbaş, 2016)	11 Eylül Saldırıları Üzerinden Uluslararası Terörün Turizme Etkisi : Türkiye Örneği
(Özaltay Serçek & Serçek, 2016)	Turizm Sektörünün Gelişmesi Önündeki Engel:Terörizm
(Söyler & Ertaş, 2015)	Suriye Savaşının Turizme Etkisi: Sınır İlleri Üzerine Bir Araştırma

**Kaynak:** Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Terör ve savaş konularını merkeze alan çalışmaların konaklama endüstrisi üzerindeki etkileri değerlendirildiğinde ortak çıktısı güvenlik konulu olaylarda konaklama tesislerinin faaliyetlerini sürdürebilmek için farklı pazarlara veya turizm çeşitlerine yönelmesidir. Ortaya çıkan bu durum, konaklama endüstrisinde proaktif stratejiler uygulamayı beraberinde getirirken (Demirkıran vd., 2022), uzun vadede kurumsal değişime de neden olabilmektedir.

Türkiye'de konaklama işletmeleri hatta turizm ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda ekonomik faktörler sıklıkla incelenmesine rağmen konuyu ana tema olarak inceleyen çalışma sayısı oldukça kısıtlıdır. Çalışmalar genellikle farklı olayların ekonomik etkilerine odaklanmakta, konaklama işletmelerindeki ekonomik faktörlerin etkisi öncül değil, sonuç olarak değerlendirilmektedir. Son yıllarda ekonomik faktörlerin konaklama işletmeleri üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmalar Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: Ekonomik Faktörlerle İlgili Çalışmalar

YAZAR	BAŞLIK
(Akbaş & Mutlu, 2021)	11 Eylül Saldırıları ve 2008 Ekonomik Krizi Örnekleri Üzerinden Terör ve Ekonomik Kriz Olgularının Yumuşak Güç Unsuru Olarak Turizme Etkileri
(Ayaz, 2016)	Ekonomik Krizlerin Turizm Sektörüne Olan Etkileri Üzerine Bir İnceleme
(Durgun & Gövdere, 2011)	2008 Küresel Krizinin Antalya Konaklama İşletmelerine Etkileri Üzerine Bir Analiz
(Esen & Uyar, 2011)	Küresel Krizin Yerel Ekonomilere Etkileri : Bartın ve Karabük İli Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma

**Kaynak:** Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Türkiye'yi etkileyen ekonomik krizlerin konaklama işletmelerindeki etkisini inceleyen çalışmaların ortak sonuçlarına göre ekonomik krizler, konaklama işletmeleri için durumu fırsata dönüştürülebilir potansiyeli taşımaktadır. Döviz kurundaki dalgalanmalar yabancı turist sayısının artmasına neden olurken; hizmet kalitesinin yükselmesi, yönetimin profesyonelleşmesi veya yeni pazarlara açılma gibi fırsatları da beraberinde getirebilmektedir.

Konaklama endüstrilerini etkileyen bir diğer olay politik ve hukuki faktörlerdir. Devletlerin uyguladığı sektöre özgü politikalar, uluslararası politikaların sektöre yansımaları da bu bölümü etkilemektedir. Alan yazında konu ile ilgili olarak yapılan çalışmalar Tablo 4'te listelenmiştir.

**Tablo 4: Politik ve Hukuki Faktörlerle İlgili Yapılan Çalışmalar**

YAZAR	BAŞLIK
(Tekin, 2018)	Uluslararası Politik Krizlerin Küçük Ve Orta Büyüklükteki Konaklama İşletmelerine Etkisi
(Yenişehirlioğlu vd., 2016)	Politik Krizlerin Turizm Talebi Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma: Rusya'nın Değişen Yüzü Ve Bu Değişimin Türkiye Turizmine Etkileri
(Tekindağ, 2014)	Avrupa Birliği Turizm Destek Politikalarının Türk Turizm Sektörüne Etkileri
(Kesimli, 2011)	Turizm Perspektifinden Politik Krizlerin Ekonomiye Yansımaları

**Kaynak:** Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Politik ve hukuki faktörlerle ilgili alan yazınında yapılan çalışmaların bulgularına göre uluslararası politik krizler, özellikle küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerini olumsuz etkilerken yaşanan politik krizler sonrası yaşananlardan ders çıkarılması ve her daim hazırlıklı olunması önem kazanmaktadır. Öğrenen organizasyon olarak tanımlanabilecek bu süreç, aynı zamanda bakış açısında veya uygulanan stratejilerde de değişime yol açabileceği için uzun dönemli olarak konaklama endüstrisinde kurumsal değişime sebebiyet verebilecektir.

Konaklama işletmelerini etkileyen bir diğer faktör toplumsal faktörlerdir. Özellikle sürdürülebilirlik kavramının önem kazanması ve çevre bilincinin artması ile birlikte tüketici tercihlerinde meydana gelen değişimler bu başlık altında incelenmektedir. Türkiye'de yakın dönemde toplumsal faktörlerle ilgili yapılan araştırmalar Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5: Toplumsal Faktörlerle İlgili Yapılan Çalışmalar

YAZAR	BAŞLIK
(Avşar & Karakaş Tandoğan, 2023)	Çevre Dostu Konaklama İşletmelerine Fazla Ücret Ödeme Eğiliminin Kuşaklara Göre Değişikliğinin İncelenmesi
(Oğuz & Yılmaz, 2019)	Çevre Bilincinin Yeşil Yıldızlı Otel Tercihine Etkisi: ESOGÜ Turizm Fakültesi Öğrencileri Örneği
(Ardıç Yetiş, 2018)	Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Küçük Ölçekli Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları
(Büyükippekçi & Şimşek, 2018)	Konaklama Sektöründe Çevre Dostu Yönetim ve Çevre Muhasebesinin Önemi
(Türk & Kara, 2018)	Konaklama İşletmelerinde Çevre Bilinci ve Yeşil Yönetim Uygulamalarının İşletme Başarısına Katkısı: Muğla İli üzerine Bir Araştırma
(Çetin Gürkan vd., 2015)	Turistlerde Çevre Bilincinin Çevreye Duyarlı Müşteri Davranışı Ve Çevreye Duyarlı Konaklama İşletmelerinde Kalma Tercihleri Üzerindeki Etkisi

**Kaynak:** Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Özellikle çevre bilincinin artması, turistlerin çevre dostu otelleri tercih etmelerine ve konaklama işletmelerinde alacakları hizmet için daha fazla ödemeye gönüllü olduklarını ortaya çıkarmıştır (Avşar & Karakaş Tandoğan, 2023; Çetin Gürkan vd., 2015). Konaklama işletmelerindeki bu talep değişimi pazarlama faaliyetlerini de (Ardıç Yetiş, 2018) kapsayacak şekilde kurumsal dönüşümü de beraberinde getirebileceği öngörülmektedir.

Konaklama işletmelerini etkileyen bir diğer faktör doğal faktörlerdir. Deprem, sel, yangın gibi doğal afetler ile iklim değişikliği konuları ile ilgili yapılan çalışmaları kapsamaktadır. Türkiye bir deprem ülkesi olmasına rağmen mevcut literatür incelendiğinde konaklama işletmelerini etkileyen faktörlerden en az çalışılan alanın doğal faktörleri kapsayan alan olduğu söylenebilir. Genellikle kriz yönetimi içerisinde değerlendirilen özellikle deprem konusu, sınırlı sayıda çalışmanın anahtar kelimeleri içerisinde geçmektedir. Yapılan çalışmalardan bir tanesi Deprem ve Turizm, Maraş Depremi Sonrası Turizm Sektörü Değerlendirmeleri adlı elektronik kitap iken (Ünüsün vd., 2023); bir diğeri 2010 yılında yayınlanmış olan iklim değişikliklerini konu alan çalışmadır (Sevim & Ünlüönen, 2010). Ortaya çıkan bu sonuç, şu ana kadar Türkiye’de konaklama işletmeleri ile ilgili yapılan çalışmalarda doğal faktörlerin kurumsal mantık değişimine yol açabilecek ve dönüşüme neden olabilecek nitelikte bir faktör olarak değerlendirilmediğini göstermektedir.

Son olarak, alan yazınında konaklama işletmelerini etkileyen faktörler içerisinde değerlendirilmeyen (Ö. Dinçer, 1998; Seçilmiş & Sarı, 2010) fakat belirtilen anahtar kelimeler ile yapılan aramalarda karşılaşılan bir diğer faktör, bilişim, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerdir. Günümüzde gelişen teknoloji ve artan teknoloji kullanımı ile birlikte konaklama işletmeleri ile ilgili yapılan çalışmalarda da bu konuya duyarsız kalınmamış ve çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Özellikle e-şikâyet ve çevrimiçi şikâyet konularının alan yazınında son yılların popüler konusu olduğu göze çarpmaktadır. Çalışmanın ortaya koyduğu bu bulgu konaklama işletmelerinde kurumsal değişimi de beraberinde getireceği öngörülmektedir. Konaklama işletmelerindeki bilişim, bilgi ve iletişim

teknolojilerindeki gelişmelerle ilgili Türkiye’de son dönemde yapılan çalışmalar Tablo 6’da bir araya getirilmiştir.

Tablo 6: Bilişim, Bilgi ve İletişim Teknolojileri ile İlgili Yapılan Çalışmalar

YAZAR	BAŞLIK
(Genç, 2024)	Changing Foreign Customers’ Evaluations in The Hotel Industry Amid The Covid 19 Pandemic: An Investigation On Online Customers’ Reviews
(Şengül, 2024)	Kastamonu ’daki Konaklama İşletmelerine Yönelik Çevrim İçi Şikâyetlerin İncelenmesi: Tripadvisor Örneği
(Uçan & Kodaş, 2024)	Konaklama İşletmesi Misafirlerinin E - Şikâyet Davranışları Üzerine Bir Araştırma: Mardin Örneği
(Arpacı, 2022)	Konaklama İşletmelerinde Hizmet Kalitesine Yönelik Müşteri E-Şikâyetlerinin Analizi
(Ceylan & Gençer, 2022)	Devre Tatil Sistemindeki Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerinin İncelenmesi
(Uçar & Kırhasanoğlu, 2021)	Doğu Karadeniz deki 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Müşteri Şikâyetlerinin İncelenmesi
(Yazıcı Ayyıldız & Baykal, 2020)	Otel İşletmelerine Yönelik E-Şikâyetlerin İçerik Analizi ile İncelenmesi: Kuşadası 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği
(Zengin & Haliloğlu, 2020)	Konaklama işletmelerine yönelik e-şikayetlerin incelenmesi: Sakarya örneği
(Ak & Kızıllırmak, 2019)	Otel İşletmelerinde E-Şikâyetler ve E-Şikâyet Yönetimi Üzerine Bir Araştırma
(Ünal, 2019)	Otel Müşterilerinin E-Şikâyetlerinin Sınıflandırılmasına Yönelik Bir Çalışma
(Özdal & Bardakoğlu, 2017)	Konaklama İşletmelerinde Şikayet Yönetim Süreci-Bilgi Yönetimi İlişkisi: Çeşme Örneği
(Zengin & Arslan, 2017)	Pazarlama Bilişim Sistemleri Kullanımının Konaklama İşletmelerine Etkileri: İstanbul’daki 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma
(Gürbüz & İnce, 2016)	Küçük Ve Orta Ölçekli Konaklama İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Yeri Ve Rekabet Gücüne Etkisi : Karabük Örneği
(Alrawadieh & Demirkol, 2015)	Konaklama işletmelerinde e-şikayet yönetimi: İstanbul’daki beş yıldızlı oteller üzerine bir çalışma

**Kaynak:** Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmanın başlıca amacı, Türkiye’de konaklama endüstrisini etkileyen yakın dönemli olayları ortaya çıkarmaktır. Böylece konaklama endüstrisi ve hatta turizm sektöründe kurumsal değişime yol açan faktörleri belirlemek mümkün olabilecektir. Araştırmanın sonuçları, mevcut literatürle benzeştiği yönlerin yanında literatürden farklı bulgular da ortaya koymaktadır. Araştırma bulgularına göre, Türkiye’deki politik, toplumsal ve güvenlikle ilgili olaylar (Covid-19, terör ve savaş faaliyetleri) araştırmacılar tarafından rutin akışı bozabilecek derecede konaklama işletmelerini etkileyecek olaylar olarak değerlendirilmiş ve araştırmaya değer görülmüştür. Ortaya konulan bu sonuç mevcut literatürü destekler niteliktedir (Ö. Dinçer, 1998; Seçilmiş & Sarı, 2010). Diğer yandan literatürden farklı olarak Türkiye’de konaklama işletmeleri ile ilgili son yıllarda yapılan araştırmalarda ekonomik ve doğal faktörlerle ilgili araştırma sayısının düşük olması, ekonomik ve doğal olayların mevcut rutinde kırılma yaratacak düzeyde etkisi olmadığı sonucunu ortaya çıkarmıştır. Diğer bir ifade ile Türkiye’deki ekonomik krizler veya yaşanan depremler alan yazınında güncelliğini kaybetmiş ve dolayısıyla kurumsal değişim yaratacak şekilde etki yaratması beklenmeyen olaylar olarak değerlendirilmektedir.

Diğer yandan, kurumsal değişim konusunda yapılan araştırmalarda kurumsal değişim yaratan olayları krizlerle ilişkilendirmektedir (Dorado, 2005; Seo & Creed, 2002). Fakat araştırma bulguları kurumsal değişime neden olabilecek olayların sadece kriz olmayabileceğini ortaya koymuştur. Bilişim, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler veya toplumsal etki olarak insanlardaki çevre bilincinin gelişmesi buna örnek olarak gösterilebilir. Sonuç olarak kurumsal değişimi yaratacak olayları inceleyen çalışmaların sadece krizler üzerine odaklanmaması gerekmektedir.

Türkiye’de konaklama işletmelerini etkileyen yakın dönemli olaylarda güvenlik ile ilgili faktörler (Covid-19, terör ve savaş faaliyetleri) ile birlikte bilişim, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin önemli etkisi olduğu göze çarpmaktadır. Özellikle Covid-19 pandemisi ve çevrimiçi müşteri yorumları, alan araştırmacıları tarafından konaklama işletmelerinde kurumsal değişime yol açan olayların başında geldiği ortaya konmuştur.

Çalışmanın sonuçları, turizm ve konaklama endüstrisini etkileyebilecek potansiyel olayları somut olarak ortaya koyabilmek adına sektör açısından önem arz etmektedir. Ayrıca Devlet tarafından hazırlanabilecek planlar ve teşvikler için de olası bir rehber görevi üstlenebilir. Diğer taraftan, ortaya konulan bulgular hem turizm hem de yönetim ve organizasyon alan yazınlarına katkı sağlayacak şekildedir. Çalışmanın, olayların krizler üzerinden değerlendirilmesi tartışmalarına ve konaklama işletmelerini etkileyen olaylarla ilgili alan yazınındaki boşluklara farklı bir bakış açısı kazandıracığı düşünülmektedir.

Araştırma bulgularının daha iyi desteklenebilmesi adına ileriki çalışmalarda sektör uzmanları ile yapılacak mülakatlarla mevcut olayların yol açtığı değişimler daha net olarak ortaya konulabilir. Bu durum aynı zamanda araştırmanın başlıca kısıdını oluşturmaktadır. Literatür taramasına dayalı ikincil veriler, yapılacak mülakatlarla desteklenerek literatüre daha geniş katkı sağlanabilir.

## ETİK BEYAN

Yazar(lar) çalışmanın tüm süreçlerinin araştırma ve yayın etiğine uygun olduğunu, etik kurallara ve bilimsel atf gösterme ilkelerine uyduğunu beyan etmektedir.

Literatüre dayalı bir çalışma olmasından ötürü etik kurul iznine gerek yoktur.

### YAZAR KATKI ORANI

Fikir /kavram: ZG, DEB; Tasarım: ZG, DEB, Denetleme: ZG, DEB; Kaynaklar: Yazar1; Malzemeler: ZG; Veri toplama: ZG; Veri işleme: ZG; Analiz ve/veya yorum: ZG, DEB; Kaynak tarama: ZG; Makalenin yazımı: ZG; Eleştirel inceleme: ZG, DEB.

### FİNANSAL DESTEK

Bu çalışma mali açıdan desteklenmemiştir.

### ÇIKAR ÇATIŞMASI

Çıkar çatışması yoktur.

### Kaynakça

- Ak, S., & Kızılırmak, İ. (2019). Otel işletmelerinde e-şikâyetler ve e-şikâyet yönetimi üzerine bir araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 820-832. <https://doi.org/10.26677/TR1010.2019>
- Akbaş, Z., & Mutlu, Ç. (2021). 11 eylül saldırıları ve 2008 ekonomik krizi örnekleri üzerinden terör ve ekonomik kriz olgularının yumuşak güç unsuru olarak turizme etkileri. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 1487-1508. <https://doi.org/10.26677/tr1010.2021.777>
- Akduru, H. E. (2020). Covid-19 pandemisinin konaklama sektörü üzerine etkisi: Bodrum/ Türkiye'den bir araştırma. *Journal of Turkish Studies*, 15(8), 3359-3371. <https://doi.org/10.7827/turkishstudies.45334>
- Alaeddinoğlu, F., & Rol, S. (2020). Covid-19 pandemisi ve turizm üzerine etkileri. *Van YYÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Salgın Hastalıklar Özel Sayı*, 233-258.
- Alrawadieh, Z., & Demirkol, Ş. (2015). Konaklama işletmelerinde e-şikâyet yönetimi: İstanbul'daki beş yıldızlı oteller üzerine bir çalışma. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 130-148.
- Ardıç Yetiş, Ş. (2018). Sürdürülebilir turizm kapsamında küçük ölçekli konaklama işletmelerinde yeşil pazarlama uygulamaları. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 9(23).
- Arpacı, Ö. (2022). Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesine yönelik müşteri e-şikâyetlerinin analizi. *International Journal of Social Sciences*, 6(27), 442-463. <https://doi.org/10.52096/usbd.6.27.28>
- Atay, L. (2020). COVID- 19 salgını ve turizme etkileri. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 17(1), 168-172.
- Avşar, M., & Karakaş Tandoğan, G. (2023). Çevre dostu konaklama işletmelerine fazla ücret ödeme eğiliminin kuşaklara göre değişikliğinin incelenmesi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 976-994.
- Ayaz, N. (2016). Ekonomik krizlerin turizm sektörüne olan etkileri üzerine bir inceleme. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(59), 1360-1371. <https://doi.org/10.17755/esosder.263237>
- Aydın, F., & Doğru, E. (2022). Covid-19 salgınının konaklama işletmelerine etkisi (Datça örneği). *International European Conference On Interdisciplinary Scientific Research, August*, 547-559.

- Bahar, O., & Çelik Ilal, N. (2020). The economic effects of Coronavirus (COVID-19) in the tourism industry. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 108–122.
- Battilana, J. (2006). Agency and institutions: the enabling role of individuals' social position. *Organization Articles*, 13(5), 653–676. <https://doi.org/10.1177/1350508406067008>
- Battilana, J., & Dorado, S. (2010). Building sustainable hybrid organizations: The case of commercial microfinance organizations. *Academy of Management Journal*, 53(6), 1419–1440.
- Büyükepeççi, S., & Şimşek, Ş. (2018). Konaklama sektöründe çevre dostu yönetim ve çevre muhasebesinin önemi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 21(2), 336–347. <https://doi.org/10.29249/selcuksbmyd.463777>
- Çavuşgil Köse, B. (2020). Turizm ve Covid-19: Bir bibliyometrik analiz yaklaşımı. *Journal of humanities and tourism research (Online)*, (Özel Sayı 5), 99–111. <https://doi.org/10.14230/johut951>
- Çetin Gürkan, G., Dönmez Polat, D., & Demiralay, T. (2015). Turistlerde çevre bilincinin çevreye duyarlı müşteri davranışı ve çevreye duyarlı konaklama işletmelerinde kalma tercihleri üzerindeki etkisi. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 114–133.
- Ceylan, U., & Gençer, K. (2022). Devre tatil sistemindeki otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerinin incelenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 540–552. <https://doi.org/10.26677/tr1010.2022.1010>
- Çubukcu, B. B., & Arslan, İ. (2022). Konaklama işletmelerinde Covid-19 salgınının etkilerinin değerlendirilmesi. *Avrasya Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 12–20.
- Demir, M., Günaydın, Y., & Demir, Ş. Ş. (2020). Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye'de turizm üzerindeki öncülleri, etkileri ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80–107. <https://doi.org/10.24289/ijsser.734263>
- Demirkıran, M., Hekim, M., Çetin Kılıç, N., & Eser, G. (2022). Rusya-Ukrayna savaşının Türkiye'deki turizm sektörüne etkileri: Kriz yönetimi stratejileri açısından Antalya örneği incelemesi. *İktisat İşletme ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 1(1), 68–87.
- Diñçer, M., & Diñçer, F. (1989). Türkiye'de konaklama sektörünün gelişimi ve başlıca sorunları üzerine bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 47(1–4).
- Diñçer, Ö. (1998). *Stratejik yönetim ve işletme politikası*. Beta Yayınları.
- Doğru, E., & Koçak, E. (2021). Covid-19 salgınının konaklama işletmelerine etkisi (Fethiye örneği). *Doğu Coğrafya Dergisi*, 26(45), 107–124.
- Dorado, S. (2005). Institutional entrepreneurship, partaking, and convening. *Organization Studies*, 26(3), 385–414. <https://doi.org/10.1177/0170840605050873>
- Dudka, A., Moratal, N., & Bauwens, T. (2023). A typology of community-based energy citizenship: An analysis of the ownership structure and institutional logics of 164 energy communities in France. *Energy Policy*, 178(January), 113588. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2023.113588>
- Durgun, A., & Gövdere, B. (2011). 2008 küresel krizinin Antalya konaklama işletmelerine etkileri üzerine bir analiz. *Uludağ Üniversitesi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(1), 139–159.
- Esen, Ş., & Uyar, H. (2011). Küresel krizin yerel ekonomilere etkileri: Bartın ve Karabük ili otel işletmeleri üzerine bir araştırma. *EKEV Akademi Dergisi*, 46(1), 357–370.

- Friedland, R., & Alford, R. R. (1991). Bringing society back in: Symbols, practices and institutional contradictions in the new institutionalism in organizational analysis. İçinde W. W. Powell & P. J. DiMaggio (Ed.), *In The New Institutionalism in Organizational Analysis* (Sayı January 1991, ss. 232–263). The University of Chicago Press.
- Genç, Z. (2023). *Kurumsal mantıklar ve örgütlerdeki kurumsal mantık değişimi: Türkiye'deki zincir oteller üzerinde bir inceleme*. (Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi).
- Genç, Z. (2024). Changing foreign customers' evaluations in the hotel industry amid the Covid 19 pandemic: An investigation on online customers' reviews. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 12(3), 1607–1620. <https://doi.org/10.21325/jotags.2024.1453>
- Glynn, M. A., & Lounsbury, M. (2005). From the critics corner: Logic blending, discursive change and authenticity in a cultural production system. *Journal of Management Studies*, 42(5), 1031–1055. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2005.00531.x>
- Greenwood, R., Suddaby, R., & Hinings, C. R. (2002). Theorizing change: The role of professional associations in the transformation of institutionalized fields. *Academy of Management Journal*, 45(1), 58–80.
- Gürbüz, A., & İnce, M. (2016). Küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerinde bilgi teknolojilerinin yeri ve rekabet gücüne etkisi: karabük örneği. *International Journal of Management Economics and Business*, 12(28), 61–84.
- Hoffman, A. J., & Ocasio, W. (2001). Not all events are attended equally: Toward a middle-range theory of industry attention to external events. *Organization Science*, 12(4), 414–434. <https://doi.org/10.1287/orsc.12.4.414.10639>
- Kesimli, I. G. (2011). Turizm perspektifinden politik krizlerin ekonomiye yansımaları. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 1(1), 25–42.
- Kozak, M. A. (1996). Konaklama endüstrisinde kadının konumu. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 16–23.
- Kozak, N., Kozak, M. A., & Kozak, M. (2015). *Genel turizm, ilkeler-kavramlar* (17. Baskı). Detay Yayıncılık.
- Leblebici, H., Salancik, G. R., Copay, A., & King, T. (1991). Institutional change and the transformation of interorganizational fields: An organizational history of the U . S . radio broadcasting industry. *Administrative Science Quarterly*, 36(3), 333–363.
- McIntosh, R. W., Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (1995). *Tourism, principles, practices, philosophies* (7th Editio). John Wiley & Sons, Inc.
- Mutlu, Ç., & Akbaş, Z. (2016). 11 Eylül saldırıları üzerinden uluslararası terörün turizme etkisi: Türkiye örneği. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 1–14.
- Oğuz, Y. E., & Yılmaz, V. (2019). Çevre bilincinin yeşil yıldızlı otel tercihine etkisi: ESOGÜ turizm fakültesi öğrencileri örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14(1), 51–66. <https://doi.org/10.17153/oguiibf.411968>
- Olalı, H., & Korzay, M. (1993). *Otel işletmeciliği* (2. Baskı). Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Oliver, C. (1992). The antecedents of deinstitutionalization. *Organization Studies*, 13(4), 563–588.
- Özaltaş Serçek, G., & Serçek, S. (2016). Turizm sektörünün gelişmesi önündeki engel: Terörizm. *The*

- Journal of Academic Social Science Studies*, 1(42), 431-431. <https://doi.org/10.9761/jasss3244>
- Özaltın Türker, G., & Ertürk, N. (2020). Covid-19'un konaklama işletmelerine etkileri: Yöneticiler perspektifinden bir değerlendirme. *Journal of Tourism Economics and Business Studies*, 2(2), 89-101.
- Özdal, F., & Bardakoğlu, Ö. (2017). Konaklama işletmelerinde şikâyet yönetim süreci-bilgi yönetimi ilişkisi: Çeşme örneği. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(2). <https://doi.org/10.18026/cbayarsos>
- Seçilmiş, C., & Sarı, Y. (2010). Kriz dönemlerinde konaklama işletmelerinin kriz yönetimi uygulamaları üzerine bir araştırma. *Suleyman Demirel University The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 15(1), 501-520.
- Şengül, A. (2024). Kastamonu'daki konaklama işletmelerine yönelik çevrim içi şikâyetlerin incelenmesi: Tripadvisor örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(1), 329-342.
- Seo, M.-G., & Creed, W. E. D. (2002). Institutional contradictions, praxis, and institutional change: A dialectical perspective. *Academy of Management Review*, 27(2), 222-247.
- Sevim, B., & Ünlüönen, K. (2010). İklim değişikliğinin turizme etkileri: Konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28(1), 43-66.
- Sewell, W. H. (1996). Historical events as transformations of structures: Inventing revolution at the Bastille. *Theory and Society*, 25(6), 841-881. <https://doi.org/10.1007/BF00159818>
- Söyler, S., & Ertaş, M. (2015). Suriye savaşının turizme etkisi: Sınır illeri üzerine bir araştırma. 869-884.
- Suddaby, R., & Greenwood, R. (2005). Rhetorical strategies of legitimacy. *Administrative Science Quarterly*, 50(1), 35-67. <https://doi.org/10.2189/asqu.2005.50.1.35>
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (1982). *Turizmi teşvik kanunu*. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2634.pdf>
- Tekin, E. (2018). Uluslararası politik krizlerin küçük ve orta büyüklükteki konaklama işletmelerine etkisi. *Gumushane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 9(22), 393-411. <https://doi.org/10.17823/gusb.2612>
- Tekindağ, M. (2014). Avrupa Birliği turizm destek politikalarının türk turizm sektörüne etkileri. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 1(1).
- Thornton, P. H., & Ocasio, W. (1999). Institutional logics and the historical contingency of power in organizations: Executive succession in the higher education publishing industry, 1958- 1990. *The American Journal of Sociology*, 105(3), 801-943.
- Thornton, P. H., & Ocasio, W. (2008). Institutional logics. İçinde R. Greenwood, C. Oliver, Sahlin-Andersson, & R. Suddaby (Ed.), *The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism* (ss. 99-128). <https://doi.org/10.4135/9781849200387.n4>
- Thornton, P. H., Ocasio, W., & Lounsbury, M. (2012). *The institutional logics perspective: A new approach to culture, structure, and process*. Oxford University Press.
- TUİK. (2024). *Turizm istatistikleri, IV. Çeyrek: Ekim - Aralık, 2023*. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turizm-Istatistikleri-IV.-Ceyrek:-Ekim---Aralik,-2023-53661>
- Türk, M., & Kara, E. (2018). Konaklama işletmelerinde çevre bilinci ve yeşil yönetim uygulamalarının

- işletme başarısına katkısı: Muğla ili üzerine bir araştırma. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(15). <https://doi.org/10.26466/opus.449339>
- Uçan, B. A., & Kodaş, B. (2024). Konaklama işletmesi misafirlerinin e - şikâyet davranışları üzerine bir araştırma: Mardin örneği. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 6(2), 99–115.
- Uçar, Ö., & Kırhasanoğlu, M. (2021). Doğu Karadeniz'deki 5 yıldızlı konaklama işletmelerine yönelik çevrimiçi müşteri şikâyetlerinin incelenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 2149–2165. <https://doi.org/10.26677/tr1010.2021.839>
- Ünal, A. (2019). Otel müşterilerinin e-şikâyetlerinin sınıflandırılmasına yönelik bir çalışma. *International Journal of Management Economics and Business*, 15(2), 561–581. <https://doi.org/10.17130/ijmeb.2019252111>
- Ünüsan, Ç., Sezgin, M., & Köseoğlu, A. (Ed.). (2023). *Deprem ve turizm (Maraş depremi sonrası turizm sektörü değerlendirmeleri)*. Eğitim Yayınevi. [www.kitapmatik.com.tr](http://www.kitapmatik.com.tr)
- Usta, E., & Bayram, M. (2022). *Koronavirüs salgınının otel işletmelerine etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi).
- Yarcan, S., & Ertuna, B. (2002). What you encourage is what you get: The case of Turkish inbound international tourism. *Anatolia*, 13(2), 159–183. <https://doi.org/10.1080/13032917.2002.9687131>
- Yazıcı Ayyıldız, A., & Baykal, M. (2020). Otel işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin içerik analizi ile incelenmesi: Kuşadası 5 yıldızlı otel işletmeleri örneği. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(30), 2659–2683. <https://doi.org/10.26466/opus.785657>
- Yenişehirlioğlu, E., Salha, H., & Şahin, S. (2016). Politik krizlerin turizm talebi üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma: Rusya'nın değişen yüzü ve bu değişimin Türkiye turizmüne etkileri. *Balkan and Near Eastern Journal of Social Sciences*, 02(03), 74–83.
- Yıldırım, G., & Sayın, K. (2020). Turizm işletmelerinde kriz yönetiminin önemi: Alanya'daki 5 yıldızlı otellerde Covid 19 krizi üzerine bir araştırma. *Journal Of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 6(33), 1738–1756.
- Yılmaz, Ö. D. (2004). *Turizm işletmelerinde kriz yönetimi ve konaklama işletmeleri yöneticilerinin krizlere ilişkin yaklaşımlarına yönelik bir araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi).
- Zengin, B., & Arslan, H. (2017). Pazarlama bilişim sistemleri kullanımının konaklama işletmelerine etkileri: İstanbul'daki 5 yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 48, 518–532.
- Zengin, B., & Haliloğlu, S. (2020). Konaklama işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin incelenmesi: Sakarya örneği. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 68–84.