

**SOİP
DERGİ**

P-ISSN: 1304-7590 E-ISSN: 2548-0871

SEYAHAT VE OTEL

JTHB - The Journal of Travel and Hotel Business

İŞLETMECİLİĞİ DERGİSİ

www.soidergi.com.tr

Mayıs - Ağustos 2023 Yıl:20 Sayı:2
May - August 2023 Year:20 Number:2


Turkey



**JTHB - The Journal of Travel
and Hotel Business**
www.soidergi.com.tr

Sahibi
SİDAS MEDYA AJANS TANITIM
DANIŞMANLIK LTD. ŞTİ. ADINA
İMTİYAZ SAHİBİ VE YAZI İŞLERİ
SORUMLUSU
ŞAKİR SARIÇAY

Genel Yayın Yönetmeni
Şakir SARIÇAY

Baş Editör
Dr. Muammer MESCI

Yardımcı Editör
Dr. Emrah ÖZTÜRK

Alan Editörü
Dr. Erhan BOĞAN

Reklam Müdürü
Nurcan AKMAN ŞENGÖR

Hukuk Danışmanı
Murteza AYDEMİR

Abone Sorumlusu
Halil SOLAK

Grafik Tasarım
Sidas Medya Tasarım Grubu

Yönetim Yeri
Fevzipaşa Blv.Çelik İş Merkezi
No:162 K:3 D:302 Çankaya - İZMİR
Te l:+90 0 232 441 60 01
Belgegeçer:+90 0 232 441 61 06

Dört Ayda Bir Yayınlanan Dergimiz
Basın Meslek İlkelerine Uymaktadır

Yıl: 20
Sayı: 2
Mayıs - Haziran - Temmuz - Ağustos 2023
ISSN: 1304-7590 E-ISSN: 2548-0871
Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi
Bir **SİMEDYA**
GRUP Yayınıdır.

Yayın Türü: Yerel Süreli
Hakem Denetimli Uluslararası Hakemli Dergi

Dergimiz



indekslerinde yer almaktadır.

Değerli Okuyucularımız,

20. yılımızın ikinci sayısı (60. Sayı) ile karşınıza çıkmamızın gururunu ve mutluluğunu yaşamaktayız. Bu aşamaya gelebilmemizde katkı veren herkese çok teşekkür ederiz. Bu sayımızda hakem denetimli 11 araştırma makalesi bulunmaktadır. Birinci makale Sayın Kansu Gençer ve Sayın Defne Keşkekci tarafından ele alınmıştır. Yazarlar, Antalya'daki beş yıldızlı otellerin hizmet hataları ve telafi yöntemlerinin incelenmesi üzerine bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. İkinci makale Sayın Mehmet Tekeli tarafından ele alınmıştır. Yazar seyahat acentelerine duyulan güvenin turist rehberlerinin sürdürülebilir performanslarına etkisinde mesleki canlılığın aracılık rolü üzerine bir araştırma yapmıştır. Üçüncü makale Sayın Adem Ademoğlu ve Sayın İbrahim Çekiç tarafından ele alınmıştır. Yazarlar, Kilis'in gastronomi potansiyeline ilişkin yerel halkın ve tedarikçilerin değerlendirmeleri üzerine bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Dördüncü makale Sayın Musa Oflaz tarafından ele alınmıştır. Yazar, Paranormal turizm ile ilgili yapılan makaleler üzerine bibliyometrik analizine yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Beşinci makale Sayın, Cemali Buzlukçu tarafından ele alınmıştır. Yazar, çevreye duyarlı otel işletmelerinde çevre etiği farkındalığı, çevre dostu davranış ve birey-örgüt uyumu ilişkisi üzerine bir araştırma yapmıştır. Altıncı makale Sayın Serpil Kocaman ve Sayın Muharrem Aksu tarafından ele alınmıştır. Yazarlar, turizm sektöründe kadınların psikolojik güçlendirme algılarının iş tatminine etkisine yönelik bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Yedinci Makale Sayın Hüseyin Pamukçu ve Sayın Turgut Türkoğlu tarafından ele alınmıştır. Yazarlar, sakin şehir konulu Türkçe literatürde yer alan akademik makalelerin ve lisansüstü tezlerin bibliyometrik özelliklerinin incelenmesi, alana yönelik mevcut durumun ve boşlukların tespit edilmesi üzerine bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Sekizinci makale Sayın Kemal Güneş ve Sayın Sine Erdoğan Mercan tarafından ele alınmıştır. Yazarlar, Isparta ilini ziyarete gelen turistlerin destinasyon kalitesi, destinasyon sadakati ve destinasyon memnuniyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesine yönelik bir araştırma yapmışlardır. Dokuzuncu makale Sayın Zeynep Güven ve Sayın Filiz Gümüş Dönmez tarafından ele alınmıştır. Yazarlar, Marmaris'teki otel çalışanlarının bakış açısıyla ayrımcılık, türleri, nedenleri ve sonuçları üzerine bir araştırma yapmışlardır. Onuncu Makale Sayın Cemal Artun tarafından ele alınmıştır. Yazar, konaklama işletmelerinde çeviklik ve performans ilişkisinde, örgütsel yapının aracılık rolü üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. On birinci makale Serkan Çalışkan tarafından ele alınmıştır. Yazar, aşçılık ustalık telafi programının programın iyileştirilmesine yönelik öneriler geliştirilmesi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir.

Olgü sunumu başlığı altında bu sayımızda bir çalışma bulunmaktadır. Bu çalışma, Sayın Atıla Yüksel tarafından ele alınmıştır. Hocamız, Tourism Researchery in the State of Turbulence: Time for Great Repair and Renewal? başlıklı çalışmasında araştırma dünyasını doğrudan ilgilendiren potansiyel ve güncel konular üzerinde bir değerlendirmede bulunmaktadır.

Dergimizin bu sayısına katkıda bulunan bütün yazarlara teşekkür ederim. Bir sonraki sayımızda buluşmak dileğiyle sevgi ve saygılarımı sunarım.

Dr. Muammer MESCI

SEYAHAT VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ DERGİSİ (SOİD)

Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi (SOİD): Turizm sektöründe çalışan yönetici, akademisyen ve araştırmacılar arasında iletişimi ve işbirliğini sağlamayı ve artırmayı, turizm ve turizm işletmeciliği ile ilgili yeni düşüncelerin sunulduğu, karşılaşılan sorunların ve çözüm önerilerinin tartışıldığı bir platform oluşturmayı ve turizm sektöründe çalışan üst ve orta kademe yöneticileri genel yönetim ve turizm işletmeleri yönetimi alanındaki gelişmelerle ilgili bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.

Belirtilen amaçlar doğrultusunda SOİD'in yayın ilkeleri aşağıda sıralanmıştır:

- SOİD dört ayda bir olmak üzere yılda üç kez yayımlanır,
- Yayın dili Türkçe - İngilizce'dir.
- Dergide bilimsel nitelikli makaleler yayımlanır ve ampirik (uygulamalı/deneysel) araştırmalara öncelik verilir. Ayrıca turizm sektörü temsilcilerinin görüşleri ve turizm sektörü ile ilgili inceleme dosyaları da yayımlanır,
- Makalelerde yer alan görüşlerin sorumluluğu tamamen yazar(lar)a aittir,
- Yayımlanmak üzere SOİD'e gönderilen çalışmalar daha önce hiçbir dergide yayımlanmamış olmalıdır,
- SOİD'e gönderilen çalışmalar tamamen bilimsel etik kurallarına uyularak hazırlanmış olmalıdır,
- Yayımlanan makalelere ilişkin tüm telif hakları dergiye aittir,
- Yazarlara makaleleri için herhangi bir telif ücreti veya başka bir isim altında ödeme yapılmaz. Dergiye çalışma gönderen yazarlar bu tür taleplerde bulunmamayı kabul etmiş sayılırlar.
- "SOİD'e gönderilen çalışmalar iThenticate programı kullanılarak intihale karşı incelenmektedir".
- SOİD açık erişim sistemi olan Ulakbim Dergipark üzerinde yayınlanmaktadır. Yayımlanan tüm sayılarına ve sayılarda yer alan makalelere ücretsiz olarak erişilir. Dergimiz **Budapeşte Açık Erişim Girişimini(BOAI)** desteklemektedir.
- SOİD çevrimiçi sürümünde yayımlanan akademik içeriğin tersi belirtilmediği sürece Sidas Yayıncılık tarafından Creative Commons Attribution-NoCommercial-NoDerivs 4.0 Unported (CC BY-NC-4.0) lisansı aracılığıyla bedelsiz sunulmaktadır.
- SOİD dergimize gönderilen aday makaleler için etik kurul kararı gerektiren çalışmalar için ayrı etik kurul onayı alınmış olmalı, bu onay makalede belirtilmeli ve belgelendirilmelidir. (<http://cabim.ulakbim.gov.tr/tr-dizin/tr-dizin-dergi-degerlendirme-kriterleri/>)

THE JOURNAL OF TRAVEL AND HOTEL BUSINESS

The Journal of Travel and Hotel Business aims to provide and improve the communication and collaboration between the managers academics and researchs working in the tourism sector, to create a platform where new ideas related to tourism and tourism management are offered where problems and solution proposals, that are met, are discussed and to inform the upper and middle level managers working in the tourism sector about the developments in the field of general management and tourism businesses management.

SOİD's broadcasting principles in the direction of specified purposes are listed below:

- SOİD' published three times a year, each four months.
- SOİD' published in Turkish and English.
- Scientific articles are published and empirical (practical/experimental) researches are given priority in the journal.
- In addition, the reviews of tourism sector representatives and reviews filed about tourism sector are published.
- The responsibility of opinions expressed in the article entirely belong to the authors.
- The studies submitted to SOİD for publications must not be published in any journal beforehand.
- The studies submitted to SOİD should be prepared by entirely obeying the scientific ethics rules.
- All copyrights related to published articles belong to the journal.
- Copyright fees or any other payments under another name are not paid to the authors for their articles.
- The authors who submit studies to the journal are considered as agreed not to demand this kind of claims.
- SOİD is published in Ulakbim Dergipark which is the open access system. All published articles and issue are accessible for free. Our Journal supports the **Budapest Open Access Initiative (BOAI)**
- Except where otherwise noted, academic content of this online version of the journal by SİDAS Publishing is licensed under the terms of Creative Commons Attribution-NoCommercial-NoDerivs 4.0 Unported (CC BY-NC-4.0) License.
- "Ethical committee approval must be obtained for candidate articles sent to our journal the SOİD that require an ethical committee decision. In addition, this approval document should be specified in the method section of the article and should be added to the end of the study."

YAYINCI KURULUŞ

Sidas Medya Ajans Tanıtım Danışmanlık Ltd. Şti.

Fevzi Paşa Bulvarı Çelik İş Merkezi, No:162 K:3/302 Çankaya / İZMİR

Tel: 0.232.4416001 Belgegeçer: 0.232.4416106 www.foodsektor.com

YAYIN KURULU

Kurucu Editörler / Founding Editors

Prof.Dr. Fevzi Okumuş - The University of Central Florida,
ABD, fokumus@mail.ucf.edu

Prof.Dr. Atıla Yüksel - Adnan Menderes Üniversitesi,
Türkiye, atilayuksel@gmail.com

Prof.Dr. İzzet Kılınç - Düzce Üniversitesi,
Türkiye, izzetkilinc@gmail.com

Editör Kurulu / Editorial Board

Baş Editör	Dr. Muammer Mesci - Düzce Üniversitesi, Türkiye muammermesci@yahoo.com.tr
Alan Editörü	Dr. Erhan Boğan - Adıyaman Üniversitesi, Türkiye ebogan@adiyaman.edu.tr
Yardımcı Editörler	Dr. Emrah Öztürk - Düzce Üniversitesi, Türkiye, emrahozturk@duzce.edu.tr
İstatistik Editörü	Dr. Yalçın Karagöz - Düzce Üniversitesi, Türkiye ykaragoz01@hotmail.com
Örnek Olay Editörü	Dr. Cafer Topaloğlu - Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Türkiye ctopaloglu@mu.edu.tr
Çeviri Editörleri	Dr. Zafer Öter - İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Türkiye, oter@hotmail.com
Dizgi - Mizanpaj	Arş. Gör. Fırat ATBAŞ - Düzce Üniversitesi, Türkiye Dr. Yeliz PEKERŞEN - Necmettin Erbakan Üniversitesi, Türkiye

Bilimsel Danışma Kurulu / Scientific Advisory Board

Prof Dr. Ahmet AKTAŞ - Kapadokya Üniversitesi, Türkiye aktas@akdeniz.edu.tr	Prof Dr. Orhan BATMAN - Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Türkiye obatman@subu.edu.tr
Prof. Dr. Celil ÇAKICI - Mersin Üniversitesi, Türkiye, celilc@yahoo.com	Prof Dr. Necdet HACIOĞLU - Balıkesir Üniversitesi, Türkiye, hacioглу@balikesir.edu.tr
Prof. Dr. Orhan İÇÖZ - Yaşar Üniversitesi, Türkiye, orhan.icoz@yasar.edu.tr	Prof Dr. Nüzhet KAHRAMAN - İstanbul Ticaret Üniversitesi, Türkiye, nkahraman@iticu.edu.tr
Prof. Dr. Meral KORZAY - Boğaziçi Üniversitesi, Türkiye, korzay@boun.edu.tr	Prof Dr. Fevzi OKUMUŞ - The University of Central Florida, ABD, fokumus@mail.ucf.edu
Prof. Dr. Saime ORAL - Dokuz Eylül Üniversitesi, Türkiye, saime.oral@deu.edu.tr	Prof Dr. Alp TİMUR - Dokuz Eylül Üniversitesi, Türkiye, alp.timur@deu.edu.tr
Prof. Dr. Öcal USTA - Dokuz Eylül Üniversitesi, Türkiye, ocal.usta@deu.edu.tr	Prof Dr. Muzaffer UYSAL - Virginia Polytech. Ins. and State Uni., ABD, samil@vt.edu
Prof. Dr. İzzet KILINÇ - Düzce Üniversitesi, Türkiye, izzetkilinc@gmail.com	Prof Dr. Atıla YÜKSEL - Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Türkiye, atilayuksel@gmail.com

Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi aşağıda belirtilen indekslerde taranmaktadır.



INDEX COPERNICUS
INTERNATIONAL

asos
Anadolü Akademik İndeksi

TUBİTAK
ULAKBİM

Research Bible

DRJI
Directory of Research
Journals Indexing

SOBIAD

Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi Hakem Denetimli Uluslararası Bir Dergidir.

The Journal of Travel and Hotel Business is an International Refreeing Journal

İÇİNDEKİLER / Contents

Hakem Denetimli Araştırma Makaleleri Refreeing Research Articles






Araştırma Makaleleri

- 142 **Beş Yıldızlı Otellerin Hizmet Hataları ve Telafi Yöntemlerinin İncelenmesi: Antalya Otelleri Örneği**
Investigation of Service Failures and Recovery Methods at Five Star Hotels: The Case of Antalya
Kansu GENÇER, Defne KEŞKEKÇİ
DOI:10.24010/soid. 1231506
- 159 **How Does Tourist Guides' Sense of Trust in Travel Agencies Affect Their Sustainable Performance? Mediating Role of Professional Vitality**
Seyahat Acentelerine Duyulan Güven Turist Rehberlerinin Sürdürülebilir Performanslarını Nasıl Etkiler? Mesleki Canlılığın Aracılık Rolü
Mehmet TEKELİ
DOI:10.24010/soid. 1252641
- 173 **Locals' and Suppliers' Evaluations on the Gastronomy Potential of Kilis**
Kilis'in Gastronomi Potansiyeline İlişkin Yerel Halkın ve Tedarikçilerin Değerlendirmeleri
Adem ADEMOĞLU, İbrahim ÇEKİÇ
DOI:10.24010/soid. 1237373
- 191 **Paranormal Turizm ile İlgili Yapılan Makaleler Üzerine Bibliyometrik Analiz**
Bibliometric Analysis of Articles on Paranormal Tourism
Musa OFLAZ
DOI:10.24010/soid. 1237752
- 208 **Çevreye Duyarlı Otel İşletmelerinde Çevre Etiği Farkındalığı, Çevre Dostu Davranış ve Birey-Örgüt Uyumu İlişkisi**
The Relationship between Environmental Ethics Awareness, Environmentally Friendly Behavior and Person-Organization Fit in Eco-Friendly Hotels
Cemali BUZLUKÇU
DOI:10.24010/soid. 1281224
- 227 **Turizm Sektöründe Kadınların Psikolojik Güçlendirme Algılarının İş Tatminine Etkisi: Alanya Örneği**
The Effect of Psychological Empowerment Perceptions of Women on Job Satisfaction in Tourism and Hospitality: Alanya Case
Serpil KOCAMAN, Muharrem AKSU
DOI:10.24010/soid. 1226278
- 248 **Sakin Şehir Konulu Akademik Çalışmaların Bibliyometrik Analizi**
Bibliometric Analysis of Scientific Publications on the Cittaslow
Hüseyin PAMUKÇU, Turgut TÜRKOĞLU
DOI:10.24010/soid. 1246591

İÇİNDEKİLER / Contents

Hakem Denetimli Araştırma Makaleleri Refreeing Research Articles

Araştırma Makaleleri

-  263 **Destinasyon Kalitesi, Destinasyon Sadakati ve Destinasyon Memnuniyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Isparta Örneği**
The Examination of The Relationships Between Destination Quality, Destination Loyalty and Destination Satisfaction: The Case of Isparta
Kemal GÜNEŞ, Sine ERDOĞAN MERCAN DOI:10.24010/soid. 1182963
-  288 **Ayrımcılık, Türleri, Nedenleri ve Sonuçları: Otel Çalışanlarının Bakış Açısıyla Bir İnceleme**
Discrimination, Its types, Causes and Consequences: A Study from the Perspective of Hotel Employees
Zeynep GÜVEN, Filiz GÜMÜŞ DÖNMEZ DOI:10.24010/soid. 1325381
-  308 **Konaklama İşletmelerinde Çeviklik ve Performans İlişkisi: Örgütsel Yapının Aracılık Rolü**
The Relationship between Agility and Performance in Hospitality Businesses: The Mediating Role of Organizational Structure
Cemal ARTUN DOI:10.24010/soid. 1145657
-  329 **Aşçılık Eğitiminde Güncel Gelişmeler: Ustalık Telafi Programı**
Current Developments in Cookery Education Mastery Compensation Program
Serkan ÇALIŞKAN DOI:10.24010/soid. 1327394
- Olgu Sunumu**
-  347 **Tourism Research in the State of Apathy: Time for Great Repair and Renewal?**
Atıla YÜKSEL DOI: 10.24010/soid.1351285