



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2022, 6(5): 285-295

DOI: [10.29226/TR1001.2022.310](https://doi.org/10.29226/TR1001.2022.310)

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Yeşil Yıldızlı Otelere Yönelik E-Yorumların İncelenmesi: Bodrum İlçesi 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği

Yunus Emre TOPRAK, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, e-posta: yemretoprak26@gmail.com

ORCID ID: [0000-0002-0464-8002](https://orcid.org/0000-0002-0464-8002)

Mustafa Bahadır GÖK, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü e-posta: m.bahadirkok@gmail.com

ORCID ID: [0000-0002-0488-948X](https://orcid.org/0000-0002-0488-948X)

Doç. Dr. Ebru DÜŞMEZKALENDER, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: earslaner@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-6197-1394](https://orcid.org/0000-0001-6197-1394)

Öz

İletişim kanallarında meydana gelen hızlı değişim ve gelişimle birlikte çevrimiçi sitelerde yapılan yorumların sayısında artış meydana gelmiştir. Turistler almış oldukları hizmetlerle ilgili olumlu ve olumsuz deneyimlerini çevrimiçi kanallar aracılığı ile aktarmaktadırlar. Tüm kesimlerin internet aracılığı ile ulaşabildiği bu yorumlar hem konaklama işletmeleri için hem de konaklama hizmeti alacak kişiler için önemli bir değerlendirme kıstası olarak görülmeye başlanmıştır. Bu çalışmada Bodrum'da faaliyet gösteren, Yeşil Yıldız belgesine sahip 5 yıldızlı otel işletmeleri değerlendirilmeye alınmıştır. Bu kıstaslara uyan sekiz otel işletmesi için çevrimiçi seyahat bilgi kanalı olan TripAdvisor üzerinden yapılan yorumlar değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma kapsamında belirlenen ana temalara göre en çok yorum alan alt temalar oluşturulmuş ve olumlu/olumsuz olarak değerlendirilmek üzere ayrılmıştır. 1255 yorumla en fazla olumlu yorumu çalışanların "güler yüzlü / ilgili / yardımsever / kibar" olduğunu belirten alt tema almıştır. 765 yorumla en çok olumlu yorum alan ikinci alt tema lezzet olmuştur. 490 yorumla yine en fazla olumlu değerlendirme alan üçüncü alt tema ise "temizlik" olmuştur.

Anahtar Kelimeler: E-yorum, Yeşil Yıldız, Otel İşletmeleri, TripAdvisor

Makale Gönderme Tarihi: 15.8.2022

Makale Kabul Tarihi: 13.9.2022

Önerilen Atf: Toprak, Y.E., Gök, M.B., Düşmezkalender, E. (2022). Yeşil Yıldızlı Otelere Yönelik E-Yorumların İncelenmesi: Bodrum İlçesi 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 6(5), 285-295.

© 2022 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.



Journal of Management, Economic and Marketing Research

2022, 6(5): 285-295

DOI: [10.29226/TR1001.2022.310](https://doi.org/10.29226/TR1001.2022.310)

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



RESEARCH PAPER

Examination of E-Comments Regarding Green Star Hotels: The Case of 5 Star Hotels in Bodrum District

Yunus Emre TOPRAK, Eskisehir Osmangazi University, Institute of Social Sciences, e-mail: yemretoprak26@gmail.com

ORCID ID: [0000-0002-0464-8002](https://orcid.org/0000-0002-0464-8002)

Mustafa Bahadır GÖK, Eskisehir Osmangazi University, Institute of Social Sciences, e-mail: m.bahadirgok@gmail.com

ORCID ID: [0000-0002-0488-948X](https://orcid.org/0000-0002-0488-948X)

Assoc. Prof. Ebru DÜŞMEZKALENDER, Eskisehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, e-mail: earslaner@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-6197-1394](https://orcid.org/0000-0001-6197-1394)

Abstract

The number of comments has been increased on online websites by way of the fast alteration in the communication channels in company with development. Tourists have been posting good or bad comments and experiences through online channels about get services. These comment can get access by all the people through internet are burst into sight an important evaluation criterion for both accomodation establishment and people who will get accomodation service. In this study, five star hotel companies- has green star certificate- are evaluated. The eight hotel companies are convenient for these criterion have been evaluated by means of comments posted through in online travel information channel TripAdvisor. The most commented sub-themes are constituted according to main themes determined within the scope of the research and the sub-themes separatedas positive/ negative for evaluation. The sub-theme indicates “smiling, caring, helpful, polite” for employees get the most preferred evaluation with 1255 positive comments. The second sub-theme is taste with 765 positive comments. “Cleaning” became the tird positive sub-theme gets 460 positive comments.

Key words: E-comment, Green Star, Hotel Businesses, TripAdvisor

Received: 15.8.2022

Accepted: 13.9.2022

Suggested Citation: Toprak, Y.E., Gök, M.B., Düşmezkalender, E. (2022). Examination of E-CommentsRegarding Green Star Hotels: The Case of 5 Star Hotels in Bodrum District, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 6(5), 285-295.

© 2022 Journal of Management, Economic and Marketing Research
