

Editörler

Prof. Dr. Orhan İÇÖZ | Prof. Dr. Muzaffer UYSAL

TURİZM ANSİKLOPEDİSİ TÜRKİYE

TURİZM VE AĞIRLAMA ENDÜSTRİSİNİN TEMEL KAVRAMLARI



DETAY
YAYINCILIK

Editörler

Prof. Dr. Orhan İÇÖZ | Prof. Dr. Muzaffer UYSAL

TURİZM ANSİKLOPEDİSİ TÜRKİYE

TURİZM VE AĞIRLAMA ENDÜSTRİSİNİN TEMEL KAVRAMLARI

**DETAY
YAYINCILIK**

Ankara, 2019

DETAY YAYINLARI : 1047
1. Baskı : Mart 2019
ISBN : 978-605-254-085-5
Yayıncı Sertifika No : 13188
Matbaa Sertifika No : 26649

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

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 : Detay Yayıncılık
Kapak Tasarım : Detay Yayıncılık
Baskı ve Cilt : Bizim Büro Matbaacılık ve Basımevi
1. Sanayi Caddesi Sedef Sokak No: 6/1 İskitler-Ankara

Kütüphane Bilgi Kartı

Editörler: Orhan İçöz ve Muzaffer Uysal
Turizm Ansiklopedisi – Türkiye: Turizm ve Ağırhama Endüstrisinin Temel Kavramları, 1. Baskı
ISBN: 978-605-254-085-5, xviii + 740 sayfa, kaynakça var, izin var

DETAY
YAYINCILIK

GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ
DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.
Adakale Sokak No: 14/4 Kızılay/ANKARA
Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42
Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

Ansiklopedi Editörleri

Orhan İÇÖZ

Prof.Dr., Yaşar Üniversitesi, İzmir.

Muzaffer UYSAL

Prof.Dr., University of Massachussets, MA, A.B.D.**Yardımcı Editörler**

Özgür Devrim YILMAZ

Doç.Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi.

Onur İÇÖZ

Dr.Öğr.Üyesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi**Alan Editörleri / Editörler Kurulu**

İrfan ARIKAN

Prof.Dr. (Emekli Öğr. Üyesi), Anadolu Üniversitesi.

Umut AVCI

Prof.Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi.

İbrahim BİRKAN

Prof.Dr., Atılım Üniversitesi.

Celil ÇAKICI

Prof.Dr., Mersin Üniversitesi.

Şenol ÇAVUŞ

Prof.Dr., Batman Üniversitesi.

Osman E. ÇOLAKOĞLU

Prof.Dr., Aydın Adnan Menderes Üniversitesi.

Doğan GÜRSOY

Prof.Dr., Washington State University, WA. A.B.D.

Kurtuluş KARAMUSTAFA

Prof.Dr., Erciyes Üniversitesi, Kayseri Üniversitesi (*Rektör*).

Hasan KILIÇ

Prof.Dr., Doğu Akdeniz Üniversitesi, K.K.T.C.

Abdullah TANRISEVDİ

Prof.Dr., Aydın Adnan Menderes Üniversitesi.

Muharrem TUNA

Prof.Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.

Zafer ÖTER

Prof.Dr., Katip Çelebi Üniversitesi.

Osman N. ÖZDOĞAN

Prof.Dr., Aydın Adnan Menderes Üniversitesi

Aytuğ ARSLAN

Doç.Dr., Katip Çelebi Üniversitesi.

İbrahim ÇETİN

Doç.Dr., Akdeniz Üniversitesi.

Murat ÇUHADAR

Doç.Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi.

S. Gül GÜNEŞ

Doç.Dr., Selçuk Üniversitesi.

İbrahim İLHAN

Doç.Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.

Selahattin KANTEN

Doç.Dr., Çanakkale Üniversitesi.

Muammer MESCİ

Doç.Dr., Düzce Üniversitesi

Emrah ÖZKUL

Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi.

Elbeyi PELİT

Doç.Dr., Afyon Kocatepe Üniversitesi.

Selda UCA

Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi.

Kamil UNUR

Doç.Dr., Mersin Üniversitesi.

Burcu Ilgaz YILDIRIM

Dr.Öğr.Üyesi, Akdeniz Üniversitesi.**Ansiklopedi Hazırlık Süreci Katkıları**

Yiğit S. BOZKURT

Doktorant, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, SBE, Turizm İşletmeciliği ABD.

Yaren GÖREN

Öğrenci, Yaşar Üniversitesi, UBYO, Turizm Rehberliği Bölümü**Not:** Ansiklopedide yer alan tüm madde metinlerinin içerik ve akademik olarak sorumluluğu madde yazarlarına aittir.

- | | | | |
|-------------------------|--|----------------------|--|
| Hakan Uurlu | <i>Öğr.Gör.</i> , Muğla Sıtkı Koçman Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi | Kamil Yağcı | <i>Doç.Dr.</i> , Pamukkale Üniversitesi |
| Hakan Yılmaz | <i>Doç.Dr.</i> , Anadolu Üniversitesi | Kansu Gençer | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> İstanbul Ayvansaray Üniversitesi |
| Hakan Yiğitbaşıoğlu | <i>Prof.Dr.</i> , Ankara Üniversitesi | Kemal Birdir | <i>Prof.Dr.</i> , Mersin Üniversitesi |
| Halil Korkmaz | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi | Kenan Güllü | <i>Doç.Dr.</i> , Erciyes Üniversitesi |
| Hande Akyurt Kurnaz | <i>Öğr.Gör.Dr.</i> , Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi | Koray Çamlıca | <i>Araş.Gör.Dr.</i> , Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi |
| Hande Uyar Oğuz | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Bartın Üniversitesi | Kurtuluş Karamustafa | <i>Prof.Dr.</i> , Erciyes Üniversitesi, Kayseri Üniversitesi. |
| Harun Çalhan | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Erciyes Üniversitesi | Kuttusi Zorlu | <i>Araş.Gör.</i> , Ondokuz Mayıs Üniversitesi |
| Hasan Hüseyin Soybalı | <i>Doç.Dr.</i> , Afyon Kocatepe Üniversitesi | Lütfi Buyruk | <i>Doç.Dr.</i> , Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi |
| Hasan Kaval | <i>Prof.Dr.</i> , Atılım Üniversitesi | M. Fevzi Esen | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , İstanbul Medeniyet Üniversitesi |
| Hasan Kılıç | <i>Prof.Dr.</i> , Doğu Akdeniz Üniversitesi, KKTC | M. Murat Kızanlıklı | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi |
| Hasan Köşker | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Bülent Ecevit Üniversitesi | Mahinur Kılıç | <i>Araş.Gör.</i> , Süleyman Demirel Üniversitesi |
| Hayriye N.Başyazıcıoğlu | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Erciyes Üniversitesi | Mehmet Avcı | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi |
| Hülya Ceylan | <i>Öğr.Gör.</i> , Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi | Mehmet Beyazgül | <i>Araş.Gör.</i> , Mersin Üniversitesi |
| Hümeyra Doğru | <i>Araş.Gör.</i> , Dokuz Eylül Üniversitesi | Mehmet Emre Güler | <i>Doç.Dr.</i> , İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi |
| Işıl Arıkan Saltık | <i>Doç.Dr.</i> , Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi | Mehmet Kürkçü | <i>Dr.</i> Profesyonel Turist Rehberi |
| Işıl Usta | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Trakya Üniversitesi | Mehmet Nuri Sevgin | <i>Öğr.Gör.</i> , Siirt Üniversitesi |
| İbrahim Çetin | <i>Doç.Dr.</i> , Akdeniz Üniversitesi | Mehmet Sarıışık | <i>Prof.Dr.</i> , Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi |
| İbrahim İlhan | <i>Doç.Dr.</i> , Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi | Mehmet Umur | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Erciyes Üniversitesi |
| İnci Oya Coşkun | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Anadolu Üniversitesi | Mehtap Özkan Buzlu | <i>Araş.Gör.</i> , Mersin Üniversitesi |
| İrfan Arıkan | <i>Prof.Dr. (Emekli Öğr.Üyesi)</i> , Anadolu Üniversitesi | Mehtap Yücel Güngör | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Anadolu Üniversitesi |
| İsmail Ertopçu | <i>Öğr.Gör.</i> , Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi | Melahat Avşar | <i>Doktorant</i> , Aydın Adnan Menderes Üniversitesi |
| İsmail Gündüz | <i>Doktorant</i> , Aydın Adnan Menderes Üniversitesi | Melek Ece Öncüler | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Aydın Adnan Menderes Üniversitesi |
| İsmail Kervankıran | <i>Doç.Dr.</i> , Süleyman Demirel Üniversitesi | Merve Asmadili | <i>Araş.Gör.</i> , Anadolu Üniversitesi |
| Jale Kahvecioğlu | <i>Doktorant</i> , Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi | Merve Yıldız | <i>Yeşil Anahtar Programı Ulusal Koordinatörü</i> , Türkiye Çevre Eğitim Vakfı |
| Kağan Karaosmanoğlu | <i>Araş.Gör.</i> , Aydın Adnan Menderes Üniversitesi | Mesut Bozkurt | <i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi |
| Kamil Unur | <i>Doç.Dr.</i> , Mersin Üniversitesi | Mete Gövce | <i>Öğr.Gör.</i> , Dokuz Eylül Üniversitesi |
| | | Mete Sezgin | <i>Prof.Dr.</i> , Selçuk Üniversitesi |

ve hizmetlere yapılan harcamalar, hayır kurumlarına veya bireylere yapılan bağışlar turizm harcaması içinde yer almaz (United Nations, 2010). Bunlara ilaveten seyahat esnasında ve seyahatten önce alınan ancak seyahat ile ilgili olan hizmetler ve seyahat esnasında kullanılan mal ve hizmetler ile hediyelere yapılan harcamalar da turizm harcaması içindedir (United Nations, 2010). Bir ziyaretçi varış yerini belirli bir dönemde ziyaret eden her bir ziyaretçinin yaptığı turizm (turistik) harcamasının toplamı o varış yerindeki toplam turizm harcamasını verir. Toplam turizm harcaması, banka, kredi kartı ve turistik ürün sağlayan işletmelerin kayıtlarından, sınır giriş ve çıkışlarında anketler yoluyla tespit edilen kişi başına ortalama ziyaretçi harcamalarından veya girdi-çıkış analizleriyle hesaplanabilir. Turizm harcamalarının ziyaretçi varış yeri ekonomisi için doğrudan, dolaylı ve uyarıcı ekonomik etkileri vardır. Ancak, turizm harcamalarından ekonomik olarak yararlanan her zaman ziyaret edilen varış yerleri veya ülkeler değil, ziyaretçi kaynağı olan çıkış yerleri veya kaynak ülkeler olabilir. Turizm harcamalarının çoğu ziyaretçi çıkış kaynağında seyahate hazırlık için ve seyahat esnasında uğranılan yerlerde gerçekleşebilir. Turizm harcamaları iç turizm harcaması, aktif dış turizm harcaması, pasif dış turizm harcaması, ülke içi (içsel) turizm harcaması ve ulusal turizm harcaması olarak beş grupta ele alınmaktadır (United Nations, 2010). İç turizm harcaması bir ülkede ikamet eden insanların kendi ülkelerindeki turizm faaliyeti için yaptıkları turizm harcamalarından oluşur. Aktif dış turizm harcaması ülke dışından gelen ve geldikleri ülkede ikamet etmeyen ziyaretçilerin yaptıkları turizm harcamalarını ifade eder. Pasif dış turizm harcaması ise bir ülkede ikamet eden insanların kendi ülkeleri dışına yapmış oldukları turizm harcamalarını ifade eder. Ülke içi turizm harcaması bir ülkede ikamet eden ve etmeyen ziyaretçilerin ülke içinde yapmış oldukları turizm harcamalarıdır. Ulusal turizm harcaması ise bir ülkede ikamet edenlerin ülke içinde ve ülke dışında yapmış olduğu turizm harcamalarının toplamıdır.

Kaynakça

- Medlik, S (2003). *Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality*, Butterworth-Heinemann, London.
- United Nations (2010). *International Recommendations for Tourism Statistics 2008*, United Nations: New York.

SALİH KUŞLUVAN

Turizm Hareketleri

Çok yönlü olaylar ve ilişkiler bütünü olan turizm, ekonomik yönü güçlü sosyo-kültürel bir harekettir. Farklı mekânlarda farklı özellikler ile karşımıza çıkan turizm hareketlerini yorumlamak çok da kolay değildir (Lew & McKercher, 2006: 404). İnsanları turizm hareketlerine yönelten çok farklı nedenler bulunmaktadır. Tatil yapmak, eğlenmek, dinlenmek, yeni yerler

ve kültürler keşfetmek, yeni-farklı deneyimler yaşamak gibi amaçlar insanları turizm hareketlerine yönelten nedenlerin başında gelmektedir (McKercher & Lau 2008: 361). Çıkış noktası ve varış noktası arasındaki tüm yerler ve ilişkiler, iletici güçler ve yerler, konaklama ve seyahat, turizm hareketleri içinde değerlendirilmektedir (Weigert, 2012: 801). Turizm hareketinin öznesi olan turist ve motivasyonları; demografik değişikliklerden, mekânsal farklılıklardan, ürün çeşitliliğinden etkilenmekte, aynı zamanda turizm hareketinin kendisi de mekânsal farklılıklar yaratmaktadır.

Turizm hareketleri ulusal ve uluslararası olmak üzere ikiye ayrılarak ele alınmaktadır. Ulusal turizm hareketi, vatandaşların kendi ülkeleri içinde yaptıkları seyahat ve konaklamalardan oluşurken, ülke dışına yapılan seyahat ve konaklamalar uluslararası turizm hareketini oluşturmaktadır. Ekonomideki yeri ve önemi nedeniyle uluslararası turizm hareketleri daha fazla önemsenmekte ve turizm pastasından daha fazla pay almak isteyen ülkeler farklı stratejiler geliştirmeye çalışmaktadır. O nedenle turizm hareketleri artarak ve çeşitlenerek devam edecektir. Zaman içinde değişen yalnızca insanların katıldığı turizm türü ve farklı destinasyonlar olacaktır.

Bugün dünyada turizm hareketlerinin yoğunlaştığı yerlerin başında Akdeniz Havzası, kıyı destinasyonları ve Avrupa ülkeleri-başkentleri gelmektedir (Weigert, 2012). Bununla birlikte gelişen ulaşım ve iletişim araçları ile ABD, Latin Amerika, Uzak Doğu, Kuzey ve Güney Afrika, Güneydoğu Asya'daki destinasyonlar da turizm hareketlerine eklenmeye başlamışlardır.

Türkiye de uluslararası turizm hareketlerindeki odak ülkelerden biridir ve ülke içinde yabancı turist hareketliliğinde Antalya, Muğla, İstanbul ve Kapadokya destinasyonları başta gelirken, iç turizmde bu destinasyonlara ek olarak Karadeniz Bölgesi ile Güneydoğu Anadolu Bölgesi ve Ankara'da hareketlilik yaşanmaktadır.

Kaynakça

- Lew, A. & McKercher, B. (2006). Modeling Tourist Movements: A Local Destination Analysis, *Annals of Tourism Research*, 33 (2), 403-423.
- McKercher, B. & Lau, G. (2008). Movement Patterns of Tourists Within a Destination, *Tourism Geographies An International Journal of Tourism Space, Place and Environment* 10 (3), 355-374.
- Weigert, M. (2012). The Challenges of Tourism in the Mediterranean Region. In: *IEMed Mediterranean Yearbook Med.2012*, Barcelona: IEMed, 209-213.

GÖZDE EMEKLİ

Turizm Hukuku

Turizm hukuku, turizm ile ilgili davranış ve ilişkileri düzenleyen ve uygulaması devlet gücü ile sağlanıp, cezalar ile desteklenen hukuk kurallarının tümünü

ifade eder. Turizm hukuku, kamu ve özel hukuk kurallarının birlikte uygulandığı, ulusal ve uluslararası boyutu olan, ulusal ve uluslararası ilişkilerin düzenlenmesi amacıyla oluşan bir hukuk dalıdır. Anayasa, yasalar, kanun hükmünde kararname, tüzük, yönetmelikler, genelgeler ve uluslararası sözleşmeler turizm hukukunun kapsamını oluşturur.

Turizm faaliyetlerinden doğan bütün işleri ve turizmin bütün paydaşlarının birbirleri ile ilişkilerini düzenleyen, turizme özgü hukuki düzenlemelerden oluşan turizm mevzuatı, turizm hukukunu oluşturur. Turizm hukuku, uluslararası düzenlemeleri yakından takip eden, gelişen yeni koşullara göre kendini sürekli güncelleştiren dinamik bir yapıya sahiptir.

Kaynakça

- Andaç, F. (2018). *Turizm Hukuku*, 6. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım, H. (Ed.) (2018). *Turizm Hukuku ve Mevzuatı*, 11. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara

İBRAHİM İLHAN

Turizm İletişiminde Algıda Seçicilik

Algıda seçicilik (seçici algılama) esasen bireylerin algılama sürecini zorlaştıran ve toplum içerisinde davranışlarını yanlış yönlendirebilen algısal yanılma ve çarpıtmalardan birisidir. Seçici algılamada birey algılama konusu olan olay, nesne veya kişileri kendi ihtiyaçları, değerleri, beklentileri doğrultusunda algılamakta ve bu nedenle gerçekçi-nesnel davranmayabilmektedir (Eren, 2010: 77). Algıda seçicilik, algıların genel darlığı-geişliği (sınırlandırma) açısından ya da algıların işlevsel deneyime ilişkin bilgilere yönelik olup olmadığı (algılamanın yönü) açısından kavramsallaştırılabilmektedir (Beyer vd., 1997: 724). Alıcı konumundaki bireyin uyarıcıdan/uyarıcılardan belirli bir kısmını dikkate alması sonucunda diğerlerine ilgisiz kalması ve kasıtlı olarak onları görmezden gelmesi algıların darlığı-geniş ile ilgili iken, bireyin geçmişten günümüze kadar deneyimlediği ve pekiştirici olarak değerlendirilen öğrenilmiş bir cevap niteliğindeki tepki ise algılamanın yönünü belirtmektedir (Dearborn & Simon, 1958: 140): Algıda seçiciliğin ortaya çıktığı algısal süreçler ise (Rızaoğlu, 2012: 104);

- Olay, olgu ve nesnelere sınıflandırarak basmakalıplar oluşturma (*seçici kavrama*),
- Karar verilmesini takiben, kararı destekleyici bilgilerin algılanması ile yeni bir durumun oluşması ve yeniden algılama (*seçici etkilenme*)
- Uyarıcının bazı özelliklerinin büyütülerek, bazı özelliklerinin ise düşürülerek veya küçültülerek yorumlanması (*seçici çarpıtma*)
- Bireyin bilgileri özelleştirerek, kendisinde derin izler bırakan hoşlukları hatırlama/algılama eğilimi (*seçici tutma*)
- Tercih durumunda seçilmemiş olgu/seçeneğinin belirli özelliklerinin anımsanmaması (*seçici anımsama*) şeklindedir.

Birey davranışları ve tercihleri üzerinde doğrudan etkisi bulunan algıda seçicilik, turistlerin seyahat kararlarını ve seyahat deneyimindeki değerlendirmelerini de doğrudan etkileyebilmektedir. Örneğin belirli ülkelerin kültürleri ve yaşam şekilleri hakkında olumsuz basmakalıplara sahip olunması tatil tercihinde destinasyonun diğer olumlu özelliklerinin görmezden gelinmesine başka bir destinasyonun tercih edilmesine sebep olmaktadır. Bununla birlikte tatil deneyiminde kendisine sunulan hizmetlerden memnun olan turistler seçici tutma sebebi ile aynı destinasyonu tekrar tercih etme eğilimi göstermektedirler. Algıda seçicilik turist yerel-halk iletişimini de doğrudan etkileyebilmektedir. Destinasyon yerel halkı hakkında önceden olumsuz duyular alan ve/veya önyargıya sahip turistler tatil süresince yerel halk ile iletişim kurmaktan kaçınmakta iken, yerel halk hakkında önyargılara sahip olmayan turistlerin yerel halk ile iletişimi başarılı olmakta ve böylelikle kültürlerarası iletişim/etkişim gerçekleşmektedir. Turistin sahip olduğu seçici algılama aynı zamanda turizm işletmeleri ve destinasyon yönetim organlarına çeşitli fırsatlar sunmaktadır. Turist algılarının yönü ve seçici algılamada öne çıkan hususlar bilindiği takdirde reklam ve tanıtım faaliyetleri ile turistik hizmetlerin satış miktarı ve başarı düzeyinin artması mümkündür.

Kaynakça

- Eren, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Beyer, J.M., Chattopadhyay, P., George, E., Glick, W.H., Ogilvie, D.T. & Pugliese, D. (1997). The Selective Perception of Managers Revisited. *Academy of Management Journal*, 40(3), 716-737.
- Dearborn, D.C. & Simon, H.A. (1958). Selective Perception: A Note on the Departmental Identifications of Executives. *Sociometry*, 21(2), 140-144.
- Rızaoğlu, B. (2012). *Turizm Davranışı*, (3. Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara.

ÖZCAN ZORLU

Turizm İnceleme Web Siteleri

Uzaklık ve zaman kısıtlarını ortadan kaldırarak kullanıcılara yeni bir iletişim, paylaşım ve bilgi edinme alanı oluşturan internet tabanlı platformlar, turistik tüketicilerin de temel bilgi kaynaklarından birisi duruma gelmiştir. Web 2.0 teknolojisi ile birlikte, işletme, ürün veya hizmetler hakkında internet ortamında yapılan yorum ve değerlendirmeler, tüketicilerin satın alma kararları üzerinde etkili olmaya başlamıştır. Turizm ürünlerinin soyutluk özelliği ve önceden deneme imkanının olmaması gibi nedenlerle tüketiciler karşılaşacakları risk ve belirsizlikleri en aza indirmek amacıyla gitmeyi planladıkları destinasyon ya da işletme hakkında bilgi arama yoluna gitmektedirler (Park, 2017: 147; Çizel & Ajanovic, 2018: 503). Son yıllarda bu amaçlarla başvuru bilgi kaynaklarından birisi de çevrimiçi turizm inceleme ve de-