

EDITORS

PROF. DR. RAUL D.S.G. CAMPILHO
ASSOC. PROF. DR. PARVIN AHANCHI
EMIL RAUL OGLU AGAYEV

IITH INTERNATIONAL ISTANBUL SCIENTIFIC RESEARCH CONGRESS PROCEEDINGS BOOK



ALGERIA, AZERBAIJAN, CANADA, CHINA, GEORGIA, INDIA, INDONESIA,
IRAN, KOSOVO, KUWAIT, MAURITIUS, MOROCCO, NAMIBIA, NEPAL,
NIGERIA, PAKISTAN, PHILIPPINES, PORTUGAL, SPAIN, TÜRKIYE,
UZBEKISTAN, VIETNAM.

ISBN: 978-605-73228-5-2

ALGERIA, AZERBAIJAN, CANADA, CHINA, GEORGIA,
INDIA, INDONESIA, IRAN, KOSOVO, KUWAIT,
MAURITIUS, MOROCCO, NAMIBIA, NEPAL, NIGERIA,
PAKISTAN, PHILIPPINES, PORTUGAL, SPAIN, TÜRKIYE,
UZBEKISTAN, VIETNAM.

11TH INTERNATIONAL ISTANBUL SCIENTIFIC RESEARCH CONGRESS PROCEEDINGS BOOK

OCTOBER 15-17, 2022
(ONLINE & FACE TO FACE PARTICIPATION)
ISBN: 978-605-73228-5-2

EDITORS

PROF. DR. RAUL D.S.G. CAMPILHO
ASSOC. PROF. DR. PARVIN AHANCHI
EMIL RAUL OGLU AGAYEV

BZT AKADEMI YAYINEVİ®
BZT ACADEMY PUBLISHING HOUSE 2021©

TURKEY, GERMANY
TR: +90543 671 0123 GR: +491774586777

11TH INTERNATIONAL ISTANBUL SCIENTIFIC RESEARCH CONGRESS

OCTOBER 15-17, 2022

ONLINE & IN-PERSON PARTICIPATION
ISTANBUL, TÜRKİYE

CONGRESS PROCEEDINGS BOOK

EDITORS

PROF. DR. RAUL D.S.G. CAMPILHO
ASSOC. PROF. DR. PARVIN AHANCHI
EMIL RAUL OGLU AGAYEV

BZT AKADEMİ YAYINEVİ®

TURKEY, GERMANY

TR: +90543 671 0123 GR: +491774586777

internationalistanbulcongress@gmail.com

<https://www.internationalistanbulcongress.com/>

All rights reserved

BZT AKADEMİ YAYINEVİ®

BZT ACADEMY PUBLISHING HOUSE 2021©

Publishing Date: 21.10.2022

ISBN: 978-605-73228-5-2



CONGRESS ID

CONGRESS NAME

11TH INTERNATIONAL ISTANBUL SCIENTIFIC RESEARCH
CONGRESS

DATE AND VENUE

OCTOBER 15-17, 2022

*ONLINE & IN-PERSON PARTICIPATION (ISTANBUL, TURKEY)
(FROM 22 DIFFERENT COUNTRIES)*

ORGANIZERS & PARTICIPANT INSTITUTIONS

BZT Academy, Turkey

Azerbaijan National Academy of Science, Azerbaijan

Social Communication University, Portugal

Tetova University, North Macedonia

Presidents of Organization Committee

Prof. Dr. Prof. Dr. Maria José DOS- SANTOS

Assoc. Prof. Dr. Parvin AHANCHI

President of Scientific Committee

Prof. Dr. Muhlise COŞGUN ÖGEYİK

President of Coordinators'

Baha Ahmet YILMAZ

ACCEPTED PAPERS

94 Turkish Participants

146 Foreign Participants

%60.5 Foreign Participant Rate

%39.5 Turkish Participant Rate

REFUSED PAPERS

2 Turkish Participants

2 Foreign Participants

EVALUATION PROCESS

All Submissions Have Passed a Double-Blind Referee Evaluation Process

All Responsibility for the Works Belongs to the Author

İÇİNDEKİLER/CONTENTS

COMPARISON OF THE EFFICACY OF MULTI-MODAL NEUROFEEDBACK FROM 5 AND 14-CHANNEL EEG HEADSET: A PILOT STUDY	1
Günet Eroğlu	
EFFECT OF FINE AND COARSE SAWDUST PARTICLES ON ENGINEERING PROPERTIES OF GYPSUM PLASTERS.....	7
Ahmet Hayrullah SEVİNÇ, Muhammed Yasin DURGUN	
EVALUATION OF WASTE HAZELNUT SHELL AND SUNFLOWER STALK ASHES IN GYPSUM PLASTERS	15
Ahmet Hayrullah SEVİNÇ, Muhammed Yasin DURGUN	
Harmonia axyridis (Pallas, 1773) (COLEOPTERA: COCCINELLIDAE)'e KARŞI BAZI PESTİSİTLERİN TOKSİK ETKİSİNİN LABORATUVAR KOŞULLARINDA ARAŞTIRILMASI.....	24
Ali Kaan AŞKIN, Şeyma YİĞİT, İslam SARUHAN, İzzet AKÇA	
MİMARİ TASARIM STÜDYOSU PRATİKLERİ ÜZERİNE ARAŞTIRMALAR: BİBLİYOMETRİK ANALİZ.....	34
Edibe Begüm ÖZEREN, Pınar DİNÇ KALAYCI	
DİJİTAL KÜLTÜRÜN ALIŞVERİŞ MEKANLARINA ETKİSİ	36
Zeynep Yıldız, Bilgehan Yılmaz Çakmak	
OECD ÜLKELERİ ÖZELİNDE SOSYAL HARCAMALAR – YOKSULLUK İLİŞKİSİ	38
Dr. Öğr. Üyesi İnci Sandalcı, Doç. Dr. Ulvi Sandalcı	
AN EVALUATION ON THE RESIDENTIAL CONDITION REQUESTED FOR FOREIGN STUDENTS WHO STUDY IN TURKEY AT ACQUISITION TO TURKISH CITIZENSHIP BY THE GENERAL WAY ..	48
Nimet ÖZBEK	
EVALUATION OF THE MEDICAL FEAR CONCEPT IN TERMS OF HEALTH SERVICE DEMAND.....	50
Hilal Akman Dömbekci Nazlı GÜL	
METAMATERIAL-BASED MICROWAVE SENSOR FOR THE DETECTION OF ADULTERATION IN OLIVE OIL AT S-BAND FREQUENCY REGION	51
Hüseyin Korkmaz, Uğur Cem Hasar	
SYNTHESIS OF POLY(EGDMA-co-MMA-co-N-ACRYLOYL-L-TRIPTOPHAN) COPOLYMER AND INVESTIGATION OF USAGE IN ADSORPTION OF Cu(II) IONS FROM AQUEOUS SOLUTIONS.....	60
Mutlu Canpolat, Giray Topal	

KORONER ARTER HASTALIĞINA SAHİP BİREYLERDE SAĞLIK ALGISI VE ETKİLEYEN FAKTÖRELER.....	72
Safiye Yanmış, Yasemin Özyer	
FERİDUN ORAL'IN FARKLI AMA AYNI ADLI ESERİNDE FARKLILIKLARA SAYGI DEĞERİNİN SUNULUŞ BİÇİMİ	77
Doç. Dr. Elif AKTAŞ	
THE USE OF PIGTAIL CATHETER IN THE TREATMENT OF MALIGNANT ASCITES.....	85
Ömer Aydiner	
KONYA'DA SANAYİ YAPILARININ TARİHSEL GELİŞİMİ.....	88
Hayriye Elif Uslugil	
TEMEL TASARIM DERSİ KAPSAMINDA YÖN İLKESİNİN SİNEMA FİMLERİ ARACILIĞIYLA ANLATILMASI.....	94
Hayriye Elif Uslugil	
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ÖĞRETMENİ DAVRANIŞLARININ YARATICI DÜŞÜNME BECERİLERİ ÜZERİNDE GELİŞİME KATKISI.....	99
Beraat KOÇYİĞİ, Osman PEPE	
ENDÜSTRİYEL ATIKSULARDAN ÇİTOSAN KOAGÜLASYONU İLE RENK GİDERİMİ	109
Ezgi Oktav Akdemir	
EVALUATION OF TORQUES AND TRANSVERSE HOLES IN THE TOTAL DEFORMATION OF SHAFTS	117
Savas Evran, Mustafa Kurt	
MONOGRAM EĞİTİMİNİN GRAFİK VE FOTOĞRAF ALANI ÖĞRENCİLERİNİN HARFLERLE AMBLEM OLUŞTURMA BECERİLERİNE ETKİSİ.....	122
Şeyma TEMİZ YILMAZ, Doç. Dr. İlkay Doğan TAŞ	
ÇOCUK EDEBİYATINDA BİBLİYOTERAPİ TEKNİĞİ VE "HAYÂLPEREST" ROMANI KRİTİĞİ.....	128
Nejla Sakarya	
OSMANLI DÖNEMİNDE SPOR.....	142
Aylin ZEKİOĞLU	
INTERESTING STORY OF A PRISONER'S ADMISSION.....	145
Muhittin Serkan Yılmaz	
TUMOR CLASSIFICATION AND SEGMENTATION WITH CNN BASED ON DIFFERENT ARCHITECTURES	147
Ahmed Adnan Hameed Qutub, Yılmaz Atay	

MEME KANSERİNDE DOSE TAKSEL İLE KOMBRETASTATİN A-4 kombinasyonunun GELİŞTİRİLMİŞ ANTIKANSER AKTİVİTESİ.....	158
Elif KAGA , Sadık KAGA	
KİSMİ SÜRELİ ÇALIŞANLAR BAKIMINDAN KIDEM TAZMİNATI HAKKI.....	163
Zeynep HOŞ	
TARİHSEL VE KAVRAMSAL BOYUTUYLA ÇIRAKLIK VE STAJYERLİK	168
Zeynep HOŞ	
İKİNCİ DÜNYA SAVAŞI'NDA ALMAN U-BOT PROPAGANDASINDA METAFOR KULLANIMI	176
Öğr. Gör. Dr. Mehmet Ozan GÜLADA	
THE EVALUATION OF DUAL LISTING IN BORSA ISTANBUL (BIST) AND TEHRAN STOCK EXCHANGE (TSE) IN THE CONTEXT OF GAP ANALYSIS.....	184
Gül Yüksel , Gözde Güsan Köse · Meltem Ulusan Polat , Gülpınar Kelemci	
GREEN GAS, A NEW EMISSION REDUCING SYSTEM AS A SOLUTION TO GLOBAL WARMING ...	186
Büşra Ünal , Assist. Prof. Dr. Mükerrerem Şahin	
THE RELATIONSHIP BETWEEN WOMEN'S PREMENSTRUAL SYNDROME EXPERIENCE & COPING STATUS AND WORK LIFE.....	188
Nuran Nur AYPAR AKBAĞ, Halime ABAY	
1908-1923 II. MEŞRUTİYET-CUMHURİYET ETKİLEŞİMİ: T.B.M.M'DE I. GRUP-II. GRUP REKABETİ	189
Girayalp KARAKUŞ	
SOVYET EĞİTİMİNDE ÇOCUKLARA YÖNELİK POSTERLER ÜZERİNDEN KOMÜNİZM PROPAGANDASI.....	199
Caner Çakı, Özkan Avcı	
YUNAN VAZO RESİMLERİNDE PARFÜM KABİ BETİMLEMELERİ	206
Hatice ÇORBACI	
FONKSİYONEL HAREKET ANALİZİ SPORCULARDA YARALANMA RİSKİNİ BELİRLEYEBİLİR Mİ? ...	208
Gözde Emir, Barış Baydemir	
EVALUATION OF MODELS THAT PREDICT SURVIVAL BASED ON BOOSTING ALGORITHMS FOR COVID-19 PATIENTS	214
Serdar GÜNDOĞDU	
AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI ALANINDA KULLANILAN TÜRBİN TASARIMI: YENİ BİR AERATÖR TASARIMI .	215
Nesrin ADIGÜZEL , Enes GÖKTAŞ	

HOLLYWOOD SİNEMASINDA İSTANBUL TEMSİLLERİ: ORYANTALİZM ÜZERİNDEN BİR BAKIŞ216
Ayhan KÜNGERÜ

AKILLI ŞEHİRLER VE ATALET (TEMBELLİK) VERGİSİ SMART CITIES AND LAZY (LAZINESS) TAX 218
Prof. Dr. Zeynep Arıkan, Dr. Salih Gürbüz

DİMETHOMORPH PESTİSİTSİNİN BUĞDAY PROTEİNLERİ İLE ETKİLEŞİMİNİN SPEKTROSKOPİK YÖNTEMLER İLE İNCELENMESİ226
Bahar YILMAZ ALTINOK

EMERGING TECHNOLOGIES FOR THE IMPROVEMENT OF PLANT PROTEIN FUNCTIONALITY IN THE FOOD SYSTEM.....230
E. ADAL

ALDATMA EĞİLİMİ, ROMANTİK KISKANÇLIK VE ERKEN DÖNEM UYUM BOZUCU ŞEMALAR ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ..... 237
Kahraman GÜLER

THE ORIGIN OF SURFACE DEFORMATIONS OCCURING IN EREĞLİ (KONYA-TURKEY) SARITOPALLI REGION..... 246
Arif DELİKAN

THE ORIGIN OF SURFACE DEFORMATIONS OCCURING IN EREĞLİ (KONYA-TURKEY) SARITOPALLI REGION.....251
Arif DELİKAN

EUROPEAN INTEGRATION REVISITED: DIVERING AND CONVERGING FORCES SINCE THE LAST CENTURY 252
Emine Tutku VARDAĞLI

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE BIOETHICS VALUES OF SCIENCE TEACHERS AND THEIR ENVIRONMENTAL EDUCATION SELF-EFFICACIES253
Dr. Uluhan KURT

THE RELATIONSHIP BETWEEN SCIENTIFIC CREATIVITY LEVELS AND ATTITUDES TO STEM IN SCIENCE EDUCATION254
Dr. Uluhan KURT

ALGILANAN RİSK, GÜVEN VE SATIN ALMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ: KONAKLAMA PAYLAŞIM PLATFORMLARI ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA.....255
Fatih GEÇTİ, Hilal YASATEKİN İLKNUR KOÇYİĞİT BAYNIŞ

EGZERSİZ YAPAN BİREYLERDE SİGARA KULLANIMININ COVID-19 KAYGI DÜZEYİ ÜZERİNE ETKİSİNİN İNCELENMESİ 257
Shabnam Ziyaei, Sezen Çimen Polat

VOLEYBOL VE YÜZME BRANŞI İLE İLGİLENEN ELİT SPORCULARIN TEMEL PSİKOLOJİK İHTİYAÇLARI İLE HEDEF YÖNELİMLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ.....	259
Dr. Hayati Arslan , Mustafa Soner YÜCE , Doç.Dr. Kenan KOÇ	
INVESTIGATION OF THE EFFECTS OF DESIGNED ZnO POWDERS ON THE STRUCTURE AND PROPERTIES OF LOW MOLECULAR WEIGHT CHITOSAN/POLYVINYL ALCOHOL BIODEGRADABLE POLYMERS	271
Yeliz KÖSE, Ender SUVACI	
EVALUATION OF ANALYTICAL PERFORMANCE OF COAGULATION TESTS USING SIX SIGMA METHODOLOGY AND QUALITY TARGET INDEX.....	272
Gamze Avcıoğlu	
FAHREDDİN ER- RÂZÎ'NİN “MEFÂTİHU'L-GAYB” İSİMLİ TEFSİRİNDE KEVNÎ AYETLERE YÖNELİK FELSEFİ YORUMLARI.....	273
Dr. Öğr. Üyesi Yusuf TOPYAY	
COMPARISON OF MINI CRANIOTOMY AND BURR HOLE TECHNIQUE IN CHRONIC SUBDURAL HEMATOMA SURGERY.....	275
Necati UCLER , Mehmet Faris KAPLAN , Murat GEYİK	
BİR PARA POLİTİKASI ARACI OLARAK KUR KORUMALI MEVDUAT HESABI MAKRO FİNANSAL Dengelemeye Olumlu Etki De Bulundu Mu?: TÜRKİYE EKONOMİSİ CARİ İŞLEMLER DENGESİ HESABI ÜZERİNE BİR UYGULAMA.....	278
Dr.Öğretim Üyesi Mehmet KUZU	
VIBRATION SUPPRESSION OF A GUN BARREL USING TUNED MASS DAMPER.....	290
Musa PEKÖKSÜZ , İbrahim KILINÇOĞLU , Mete KALYONCU	
TENİSÇİLERDE KİNEZYO BANTLAMANNIN DENGE VE ÇEVİKLİK PARAMETRELERİNE ETKİSİ	297
Hüseyin Kargın , Sezen Çimen Polat	
THE EVALUATION OF THE SOILS AND ROCKS BETWEEN AŞAĞIPINARBAŞI (SELÇUKLU-KONYA) AND DİVANLAR (KARATAY-KONYA) IN TERMS OF MINERALOGICAL PROPERTIES AND SINKHOLE RISK	299
Yeşim ÖZEN, Fetullah ARIK , Arif DELİKAN	
METAVESE: A PARADIGM SHIFT IN PUBLIC RELATIONS INDUSTRY	303
Asist. Prof. Muhammet Erbay	
KUR'AN'A GÖRE HZ. PEYGAMBER'İN RİSALET ÖNCESİ MASUMİYETİ.....	310
Abdussamet VARLI	
VERGİDEN KAÇINMANIN NEDENLERİ VE EKONOMİK ETKİLERİ	312
Prof. Dr. Zeynep Arıkan , Dr. Salih Gürbüz	

MONITORING OF COMMUNITY MOBILITY WITH CNN MODELS FOR SMART CAMPUSES.....	321
Ahmet Bestami KÖSE , Sinan UĞUZ	
DETERMINATION OF THE EFFECT OF LIQUID/SOLID RATIO AND ETHANOL CONCENTRATION ON TOTAL PHENOLIC CONTENT IN THE PRODUCTION OF CHERRY STALK TINCTURE BY RESPONSE SURFACE METHODOLOGY	322
Safa Karaman	
DİMETHOMORPH PESTİSİTİNİN HEMA HİDROJEL YAPISINDAN KONTROLLÜ SALIMI.....	327
Bahar YILMAZ ALTINOK	
TAKIM SPORCULARININ İLETİŞİM BECERİLERİ VE SPORA BAĞLILIK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ (KOCAELİ İLİ ÖRNEĞİ)	331
Burhan ALTUN , Murat AYGÜN	
THE CORRIDOR OF THE LAW ONTO WOMEN’S HUMAN RIGHTS: EQUALITY PRINCIPLE	339
Züleyha Keskin, Dr. Research Assitant	
7. SINIF FEN BİLİMLERİ DERSİNE YÖNELİK AKADEMİK BAŞARI TESTİ GELİŞTİRİLMESİ: GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK ÇALIŞMALARI	341
Seda Okumuş , Bilge Öztürk, Nilüfer Okur Akçay , Zehra Özdilek	
THE INTERNATIONAL BENCHMARKING OF COUNTRIES’ EDUCATIONAL SYSTEM-RELATED SOURCE EFFICIENCIES ACCORDING TO TIMSS DATA THROUGH BOOTSTRAP DATA ENVELOPMENT METHOD	356
Firdevs Cevheroğlu Eren , Serpil Gmüştekin Aydın	
GEBELİKTE HİPERTANSİF RAHATSIZLIKLAR VE BAKIM SÜRECİ	357
Dr. Öğr. Üyesi Çiğdem ÖKTEN , Dr. Öğr. Üyesi Elif Tuğçe ÇİTİL	
GEBELİK KOMPLİKASYONU SONUCU OLUŞAN ABORTUSLAR VE EBELİK BAKIMI	361
Dr. Öğr. Üyesi Funda ÇİTİL CANBAY , Dr. Öğr. Üyesi Elif Tuğçe ÇİTİL	
SAĞLIK SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINDA ‘TEMEL İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ’ KONUSUNDA FARKINDALIK.....	366
Attila Beştemir	
5271 SAYILI CEZA MUHAKEMESİ KANUNU’NUN M.193/2 HÜKMÜNÜN İPTALİNE DAİR 8/9/2022 TARİHLİ ANAYASA MAHKEMESİ KARARININ DEĞERLENDİRİLMESİ.....	368
Ali Tanju SARIGÜL	
PREFERENCE OF EMERGENCY POLİCLİNİCS İN OUTPATİENT CLİNİC ADMİSSİON İN TURKEY	372
Alpay TUNCAR	

TÜRKİYE'DE TERÖRÜN DOĞRUDAN YABANCI YATIRIMLAR (DYY) ÜZERİNDEKİ ETKİSİ (1975-2020).....	373
Mustafa YILDIRAN, Ayşe Meral UZUN	
CUMHURBAŞKANLIĞI SİSTEMİNE GEÇİŞ VE UYUM YASALARI	383
Dr. Öğr. Üyesi Cem Duran Uzun	
TIME VARIATION IN PRODUCER INFLATION IN TURKEY	391
Gülserim Özcan	
REMINDS ME OF THE GEORGIA CHAIN GANG: WHAT'S BEHIND THE LOGO DESIGNS	396
Nursan Korucu	
CA(OH)₂ SORBENT SYNTHESIS FROM HIGH CALCIUM FLY ASH	418
Soner TOP, Mahmut ALTINER , Sait KURŞUNOĞLU , Hüseyin VAPUR	
MEANINGFUL FIBROSIS PREDICTION WITH DIFFERENT MACHINE LEARNING TECHNIQUES..	425
Kemal Tolga ÇETİN, Şakir TAŞDEMİR	
THE INFLUENCE OF EQUITY MARKET VOLATILITY ON THE TURKISH STOCK MARKET: EVIDENCE FROM NONPARAMETRIC QUANTILE REGRESSION APPROACH	430
Murat GUVEN	
EKONOMİK BÜYÜME, TİCARİ AÇIK, YENİLENEBİLİR ENERJİ VE NÜFUSUN CO₂ EMİSYONU ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİN ARDL YÖNTEMİYLE İNCELENMESİ: TÜRKİYE ÜZERİNE KANITLAR..	431
Tahsin AVCI , Nedim MERCAN	
TÜRKİYE'DE KALKINMACI DEVLET ÜZERİNE AMPİRİK, TEORİK VE METODOLOJİK DEĞERLENDİRMELER.....	433
Hüseyin Emrah Karaoğuz , İlgı Doğa Albasar	
İBN HALDUN'DA MÜLK VE MÜLK 'ÜN İŞLEYİŞİ.....	439
Mücahit GÜLPINAR, Doç. Dr. Abdülkadir ZORLU	
İBN HALDUN PERSPEKTİFİNDEN GÖÇ OLGUSU.....	453
Deniz Büşra KUT, Doç. Dr. Abdülkadir ZORLU	
THE EFFECTS OF INTENSIVE CARE NURSES' ROLE CONFLICT AND COPING WITH STRESS LEVELS ON QUALITY OF LIFE	470
Safiye Yanmış , Yasemin Özyer	
THE JOINT USE OF MYTHOLOGY, LEGEND AND OTHER CULTURAL ELEMENTS IN ADVENTURES OF MISFIT DEFNE KAMAN EARTH NOVEL	471
Dr. Ercan Yücel	

RETROSPECTIVE EVALUATION OF PATIENTS WITH PATHOLOGICAL DIAGNOSIS OF APPENDICEAL MUOCOCELE.....	478
M.Tolga KIRIŞ	
DOCUMENTARY CREDIT OPERATING MECHANISM IN THE ISLAMIC BANKS; A CASE STUDY ..	479
Emre FERAH	
MODELING OF THE SURVIVAL OF INDUSTRIES WITH APPROXIMATE BAYESIAN COMPUTATION	522
Oya Ekici	
MEVLÂNA İDRİS'İN VEJETERYAN ASLAN ADLI ESERİNİN ÇOCUĞA GÖRELİK, EĞİTSEL İLETİLER VE YARATICI DÜŞÜNME BECERİLERİ AÇISINDAN İNCELENMESİ	524
Doç. Dr. Yasemin Baki	
KAPADOKYA BÖLGESİ'NDE YER ALAN TÜRK GECESİ KONSEPTLİ RESTORANLARIN MÜŞTERİ MEMNUNİYETLERİ VE ŞİKÂyetLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: TRIPADVISOR ÖRNEĞİ	526
Araş. Gör. Dr. Firdevs YÖNET EREN	
SEÇİLMİŞ ÜLKELERDE KAMU HARCAMALARI İLE EKONOMİK BÜYÜME İLİŞKİSİ: PANEL ARDL YAKLAŞIMI	535
Yaşar Turna , Abdulvahap Özcan	
KÜRESELLEŞMENİN KAMU BORÇLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ	537
Mehmet Avcı	
YOUTUBE'DA ROBOT ŞEFLER TARAFINDAN YEMEK YAPILAN VİDEOLARA İLİŞKİN YORUMLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ	538
Doç. Dr. Eda ÖZGÜL KATLAV Araş Gör. Dr. Firdevs YÖNET EREN Dr. Öğr. Üyesi Koray ÇAMLICA	
GEOPARK POTENTIAL OF KONYA-KARAPINAR (TURKEY) REGION.....	547
Arif DELİKAN	
CONCENTRATION AND SIZE DISTRIBUTION OF FUNGAL BIOAEROSOLS AROUND ARCHAEOLOGICAL SITES OF TAXILA AND ITS HEALTH IMPACT ON VISITORS.....	555
Muhammad Farooq	
EFFECT OF INPUT SIGNALS, FREQUENCY RANGE, AND DISTANCE FROM THE VORTEX CANNON ON THE FIRE SUPPRESSION PROCESS OF THE ACOUSTIC FIRE EXTINGUISHER.....	556
Hammad Ali , Fawad Ali , Muhammad Ali Kamran	
STUDY OF THE OXAZABOROLIDINE CATALYZED BORANE SELECTIVE REDUCTION OF INDANEDIONE TO INDANEDIOL	565
GUEMMOUR Hind , KHEFFACHE Djaffar	

ANTIOXIDANT, ANTI-INFLAMMATORY AND HEPATOPROTECTIVE ACTIVITIES OF PERSICARIA MACULOSA (LINN.) AND ITS ACTIVE PRINCIPLE I.E TANNIC ACID AGAINST CARBON TETRACHLORIDE INDUCED OXIDATIVE STRESS AND HEPATOTOXICITY IN WISTAR RATS 572

Mohd Shafi Dar

IMPROVING THE WAYS OF SECOND LANGUAGE LEARNING THROUGH ERROR ANALYSIS AT BS LEVEL: AN ANALYSIS 574

Dr. Muhammad Safdar Bhatti, Maria Noor, Slamet Setiawan

EFFECT OF PROJECT BASED LEARNING ON THE READING SKILLS OF THE YEAR 3 STUDENTS575

Shahzadi Hina Sain, Zohaib Hassan Sain

CHALLENGES IN QUALITY OF EDUCATION IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS (HEIS) OF PAKISTAN..... 576

Zohaib Hassan Sain

CHALLENGES FACED TO ONLINE EDUCATION & LEARNING IN PAKISTAN DURING COVID-19 PANDEMIC577

Zohaib Hassan Sain

VICTORY CELEBRATION IN THE CREATIVITY OF AZERBAIJAN PAİNTERS..... 578

Emil Raul oğlu Ađayev

GROWTH AND CARCASS CHARACTERISTICS OF RABBITS FED CORN COB-BASED DIET SUPPLEMENTED WITH PROBIOTICS, EXOGENOUS ENZYMES AND SYMBIOTICS583

Adeosun, T. A., Ganiyu, A. O., Fatai, R. B., and Abu, O. A.

AN ANALYSIS OF MAHATMA GANDHI NATIONAL RURAL EMPLOYMENT GUARANTEE ACT (MGNREGA)592

G.BALAJI and Dr. M. Kavaskar

AN ASSESSMENT OF THE SOCIAL PENSION PROGRAM IMPLEMENTATION FOR INDIGENT SENIOR CITIZENS OF PUERTO PRINCESA CITY, PHILIPPINES TOWARDS PROGRAM ENHANCEMENT595

Lordessa Fe Rivera Gilera

ABSORPTIVE CAPACITY OF COURT STENOGRAPHERS WITH THE REIMPLEMENTED CONTINUOUS TRIAL SYSTEM IN THE CITY OF MAKATI: BASIS FOR A MORE RESPONSIVE SUPPORT596

Jeffrey Cortez Ovilla

AN ASSESSMENT ON THE IMPLEMENTATION OF THE COMPREHENSIVE ENVIRONMENTAL AND SANITATION CODE IN THE MUNICIPALITY OF ROSARIO, CAVITE: TOWARDS BETTER COMPLIANCE..... 597

Ella Mae A. Honrada

AN ASSESSMENT ON THE IMPLEMENTATION OF TRANSITION ASSISTANCE PROGRAM OF THE PHILIPPINE AIR FORCE TOWARDS PROGRAM ENHANCEMENT598

Ivey Anne Ello Muncada

METADISOURSE ANALYSIS ON OPINION COLUMNS599

Sunshine C. Angcos, MALit

THE QUALITY OF EDUCATION IN PUNJAB EDUCATION FOUNDATION FINANCIALLY ASSISTED SCHOOLS OF DISTRICT BAHAWALPUR. 600

Tariq Raza, Dr. Nasreen Akhtar

DISTRACTION DUE TO MOBILE PHONE USAGE BY THE STUDENTS IN-SIDE CLASSROOM AT COLLEGE LEVEL OF DISTRICT BAHAWALPUR 601

Tariq Raza, Dr. Nasreen Akhtar, Dr. Khawaja Imtiazullah

DUE TOMORROW, DO TOMORROW: A CORRELATIONAL STUDY ON ACADEMIC PROCRASTINATION & ACADEMIC PERFORMANCE AMONG SENIOR HIGH SCHOOL STUDENTS OF UNIVERSITY OF MINDANAO TAGUM COLLEGE602

Jesus Emmanuel M. Saclot

ASSESSMENT OF THE INTERNAL CONTROL SYSTEM (ICS) AT THE PROPERTY MANAGEMENT SECTION OF THE DEPARTMENT OF JUSTICE: SOURCE OF ICS STANDARDIZED GUIDE FOR EVALUATION603

Anneliese B. Claravall

ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN OPHTHALMOLOGY: A SCOPING REVIEW..... 604

Jared Robinson, Indrajit Banerjee

GENDER AND DEVELOPMENT (GAD) INITIATIVES OF THE CONSTRUCTION INDUSTRY AUTHORITY OF THE PHILIPPINES (CIAP): AN ASSESSMENT 606

Nerlie Jean P. Sakay

A NOVEL METHOD TO IDENTIFY INFLUENTIAL NODES IN A COMPLEX ASD: A NETWORK THEORETICAL APPROACH 608

Naveen Kumar Singh , and Saurabh Kumar Sharma

VOLUMETRIC ASSESSMENT OF BREAST DENSITY USING MAGNETIC RESONANCE IMAGING; A FEASIBILITY STUDY 610

Aalia Nazir

DRUG UTILIZATION STUDY OF ANTIPSYCHOTIC DRUGS: A HOSPITAL BASED SURVEY FROM A TERTIARY CARE CENTRE.....611

Indrajit Banerjee, Indraneel Banerjee, Srijana Koirala, Jared Robinson, Abhishek Kashyap, Poornasha Mohabeer

STUDENTS ATTITUDE TOWARDS PLAGIARISM AT UNIVERSITY LEVEL613

Dr. Nasreen Akhtar

IS THE PHILIPPINE PUBLIC UTILITY VEHICLE (PUV) MODERNIZATION PROGRAM FEASIBLE, PROFITABLE, & SUSTAINABLE IN A RURAL SETTING? EVIDENCE FROM FORECASTING SYSTEMS, SIMULATION MODELS, AND SENSITIVITY ANALYSIS	614
Emmanuel A. Onsay Kevin C. Baltar Rolan Jon G. Bulao Jenievi S. Asia Jomar C. Coruno	
AN ARCHETYPAL ANALYSIS OF SELECTED GODDESSES IN THE GREEK PANTHEON	616
Alneza M. Bangasin MALit	
TELEMEDICINE IN DIABETES MELLITUS: A SCOPING REVIEW.....	617
Jared Robinson , Indrajit Banerjee	
TURKO-MUSLIM STATE-SAJILAR.....	619
Asadova Ayten Vagif	
ENGAGING SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGS) FOR MITIGATING CLIMATE CHANGE ISSUES-A PARADIGM SHIFT!.....	624
Taiwo Adetutu Odubanjo, Oladeji Daniel Oladele, Sehrish Munsif, Ehinola Abigail Opeyemi, Solomon Tosin Okeshina	
INTERSECTION OF CLIMATE CHANGE AND INSURANCE INDUSTRY: IMPLICATIONS AND WAY FORWARD	625
Oladeji Daniel Oladele, Taiwo Adetutu Odubanjo, Sobande Tobi Oladipupo, Sehrish Munsif, Solomon Tosin Okeshina	
UPSURGE IN PLASTIC POLLUTION DUE TO COVID-19 PANDEMIC: THREATS, IMPLICATIONS ON ECOLOGICAL SPHERE AND WAY FORWARD.....	626
Sehrish Munsif, Solomon Tosin Okeshina, Oludare O. Osiboye, Ehinola Abigail Opeyemi, Oladeji Daniel Oladele	
SELF-MEDICATION: A CURRENT CHALLENGE AMONG UNIVERSITY STUDENTS IN NEPAL	627
Indrajit Banerjee , Abhishek Kashyap , Poornasha Mohabeer , Jared Robinson , Indraneel Banerjee , Srijana Koirala	
PERCEIVED SAFETY CULTURE OF FILIPINO HEALTHCARE PROVIDERS IN SELECTED PRIVATE AND PUBLIC HOSPITALS: A DESCRIPTIVE-CORRELATIONAL STUDY	629
Fritz Gerald V JABONETE	
PARENTAL EXPECTATIONS AS PREDICTOR OF EDUCATIONAL FULFILMENT AMONG DASE STUDENTS.....	630
Chelsi T. Nierves, Kristine Joy L. Daniles, Meil Jean B. Paro, Armela G. Taclibon	
ÜMUMTƏHSİL MƏKTƏBLƏRİNİN ƏDƏBİYYAT DƏRSLİKLƏRİNDƏ QARABAĞ MÖVZUSUNUN TƏDRİSİ	631
Nazile Abdullazade	

AN ASSESSMENT OF THE SAN JUAN PUBLIC CEMETERY SERVICES AND ADMINISTRATION: BASIS FOR EXPANDED SERVICES AND RE-DEVELOPMENT	633
Ma. Theresa R. Verano	
SOVET İŞĞALINA QARŞI GƏNCƏDƏ BAŞ VERƏN MÜQAVİMƏT HƏRƏKATI.....	634
Aysu Müqabil qızı Bülbülzadə	
CORRELATION BETWEEN TIME ALLOCATION AND ACADEMIC PERFORMANCE OF DTE STUDENTS IN UMTC	639
Jayson Keith T. Alo , Keneth Dave C. Danila , John Leslie D. Ybañez , Cyril V. Dampog	
AN ASSESSMENT OF THE INTERVENTION PROGRAM OF SAN JUAN CITY GOVERNMENT FOR DRUG SURRENDEREES: BASIS FOR PROGRAM IMPLEMENTATION AND INSTITUTIONALIZATION.....	640
Beverly Joy Baldovino	
INDWELLING URINARY CATHETER ASSOCIATED INFECTIONS IN GERIATRIC PATIENTS: A SYSTEMATIC REVIEW	641
Jared Robinson , Indrajit Banerjee , Alexandra Leclézio , Indraneel Banerjee	
CAUSES OF DE-MOTIVATION AMONG SECONDARY SCHOOL STUDENTS OF DISTRICT RAHIM YAR KHAN.....	643
Lubna Huma Naz , Sarfraz Ali Akhter Ali	
DIAGNOSIS OF ACUTE CORONARY SYNDROME: RECENT ADVANCES.....	644
Poornasha Mohabeer , Indrajit Banerjee	
IMPACT OF COVID-19 AND LOCKDOWN ON MEDICAL STUDENTS: A CROSS SECTIONAL OBSERVATIONAL STUDY FROM MAURITIUS.....	646
Indrajit Banerjee , Jared Robinson , Poornasha Mohabeer , Abhishek Kashyap	
THE LIVED EXPERIENCES OF SEASONED TEACHERS ON MILLENNIAL LANGUAGE A QUALITATIVE INQUIRY	648
CLARICE M. CABRERA	
CONSUMER PREFERENCE AND BRAND LOYALTY AMONG SELECTED RTW GOODS IN PANABO CITY	649
Amelie L. Chico , Jhon Anthony M. Enico , Jeffrey E. Genodiala , and Grace Melody D. Genelza	
BEST MANAGEMENT PRACTICES AND JOB SATISFACTION AMONG SELECTED EMPLOYEES IN PANABO MULTI-PURPOSE COOPERATIVE	650
Amelie L. Chico , Princess Mae Amor M. Fuentes , Wellalyn C. Medalla , and Rayah Gelline G. Olea	
FACTORS INFLUENCING ONLINE SHOPPING BEHAVIOR AND PURCHASE INTENTION AMONG MARKETING STUDENTS	651
Amelie L. Chico , Jenelyn Montecillo , Leah Formon , and Gretchen Mae Tan	

CƏNUBİ QAFQAZDA İQTİSADI İNTEQRASIYA PROSESLƏRİ: AZƏRBAYCAN-TÜRKİYƏ-GÜRCÜSTAN NÜMUNƏSİ.....	652
Çınarə Qabil qızı Səfərova	
FABRICATION OF COLLOIDAL SILVER-PEPTIDE NANOPARTICLES FOR ANTI-BACTERIAL ACTION.	660
Atia Atiq	
COMPARISON OF RAPIDARC AND IMRT PLAN QUALITY FOR TREATMENT OF CERVICAL CANCER PATIENTS	661
Maria Atiq	
SOCIAL MEDIA IN CREATIVE WRITING: IN THE LENS OF THE STUDENTS	662
Daisy DAGOHOY	
INTERVENING MECHANISM OF CHANGE SELF-EFFICACY BETWEEN CHANGE-ORIENTED LEADERSHIP AND CHANGE-ORIENTED OCB: MODERATING ROLE OF FELT-OBLIGATION	663
Muhammad Salman Chughtai, Yasra Khalid, Iqra Mushtaque, Ayesha Shafique	
INTERVENING MECHANISM OF CHANGE SELF-EFFICACY BETWEEN CHANGE-ORIENTED LEADERSHIP AND CHANGE-ORIENTED OCB: MODERATING ROLE OF FELT-OBLIGATION	665
Muhammad Salman Chughtai, Yasra Khalid, Iqra Mushtaque, Ayesha Shafique	
INTERVENING MECHANISM OF CHANGE SELF-EFFICACY BETWEEN CHANGE-ORIENTED LEADERSHIP AND CHANGE-ORIENTED OCB: MODERATING ROLE OF FELT-OBLIGATION	667
Muhammad Salman Chughtai, Yasra Khalid, Iqra Mushtaque, Ayesha Shafique	
EFFECT OF GROWTH FACTORS ON PHOTOSYNTHETIC PIGMENTS PROFILE THAT HAVE APPLICATION AS NATURAL SENSITIZERS IN PHOTODYNAMIC THERAPY (PDT): CASE STUDY USING GREEN MICROALGA PARACHLORELLA KESSLERI.....	669
HIND ATTAOUI, YOUSSEF MIR	
SECURE ANALYSIS OF ROUTING PROTOCOL UNDER WORMHOLE FOR MANET	671
K.THAMIZHMARAN	
SECURE AD HOC ON-DEMAND DISTANCE VECTOR USING SHORTEST PATH ROUTING IN MANET.....	679
K.THAMIZHMARAN	
SECURE WIRELESS AD HOC SENSOR NETWORKS.....	686
K.THAMIZHMARAN	
ADAPTIVE LOCATION UPDATE IN WIRELESS MOBILE AD HOC NETWORKS	695
K.THAMIZHMARAN	

AD-HOC ROUTING PROTOCOL FOR AERONAUTICAL MOBILE HYBRID ROUTING NETWORK 702
K.THAMIZHMARAN

PERFORMANCE OF NETWORK SIMULATION TOOLS THROUGH REACTIVE PROTOCOL FOR WIRELESS MANET 711
K.THAMIZHMARAN

PERFORMANCE OF ON-DEMAND AND HYBRID ROUTING PROTOCOL IN WIRELESS MANET.....717
K.THAMIZHMARAN

SURVEY ON VANET ROUTING PROTOCOLS AND ISSUES 725
K.THAMIZHMARAN

DEDUCTION AND CORRECTION OF MALICIOUS ATTACKS IN WIRELESS MOBILE AD HOC NETWORK 735
K.THAMIZHMARAN

NETWORK LAYER VARIOUS ATTACKS FOR WIRELESS MOBILE AD HOC NETWORKS..... 744
K.THAMIZHMARAN

CLUSTER HEAD SELECTION BASED ROUTING PROTOCOL FOR WIRELESS MANET 753
K.THAMIZHMARAN

QUALITY OF SERVICE FOR WIRELESS MOBILE AD HOC NETWORKS..... 762
K.THAMIZHMARAN

TRUST ON-DEMAND ROUTING PROTOCOL IN WIRELESS MOBILE AD HOC NETWORK.....771
K.THAMIZHMARAN

OPTIMIZATION EA3ACK-EEDS IN WIRELESS MOBILE AD HOC NETWORKS.....778
K.THAMIZHMARAN

AD HOC ON-DEMAND DISTANCE VECTOR FOR SECURED WIRELESS MANET 785
K.THAMIZHMARAN

ADAPTIVE LEADERSHIP AND EMOTIONAL EXHAUSTION: OCCUPATIONAL SELF-EFFICACY AS MEDIATOR AND PSYCHOSOCIAL SAFETY CLIMATE AS MODERATOR..... 794
Muhammad Salman Chughtai, Yasra Khalid, Fatima Shamim, Shadab Qazi

MANAGEMENT OF ACUTE CORONARY SYNDROME: A RECENT UPDATE 796
Poornasha Mohabeer , Indrajit Banerjee

A REVIEW: PROSPECTS OF INTEGRATED RICE-CUM FISH CULTURE IN NIGERIAN FOOD SECURITY 798
Hauwau SALELE

NETIQUETTE OF ONLINE COMMUNICATION OF THE BACHELOR OF ELEMENTARY EDUCATION STUDENTS IN UM PANABO COLLEGE 799

Apple Ponte, Quimberly Balaquinto, Danica Mae Gaerlan and Jeanilyn E. Tacadena, PhD

LIVED EXPERIENCES OF PERIPATETIC MERCHANTS DURING PANDEMIC: A MULTIPLE CASE STUDY 800

MARILYN C. ARBES, PhD

THE PERCEPTION OF STUDENTS AND TEACHERS ON QUIPPER LMS: A KEYSTONE FOR IMPROVEMENT..... 801

Christine Jade Ticong, Emma Calvo, Jinnifer Casinao and Jeanilyn E. Tacadena, PhD

A WILD EDIBLE ETHNOMEDICINAL PLANT: "LEEA MACROPHYLLA ROXB. EX HORNEM."802

Ms. Riya

PREDICTION OF NOVEL AND POTENT EFFLUX PUMP INHIBITORS OF CANDIDA GLABRATA .. 803

Mohd Waseem, Jitendra K. Thakur, Naidu Subbarao

TEXTBOOKS OF PHARMACOLOGY- A MEDICAL STUDENT'S PERSPECTIVE: A CROSS SECTIONAL SURVEY FROM MAURITIUS..... 804

Amarendra Annavarapu, Indrajit Banerjee, Jared Robinson, Rajesh Kumar Gupta

BIOSYNTHESIS OF SILVER NANOPARTICLES USING PARACHLORELLA KESSLERI AND 806

Cyclotella spp and Evaluation of its Antibacterial activity

UMULTI-OMICS ANALYSIS REVEALS POTENTIAL BIOMARKERS AND THERAPEUTIC TARGETS OF TYPE 2 DIABETES PATIENTS ASSOCIATED WITH CORONARY ARTERY 807

Md. Zubbair Malik & Alphonse Thangavel

INFORMATION DIPLOMACY 808

Sadigova Afaq

EUTHANASIA AND/OR THE END OF MEDICAL CARE: AN ANALYSIS OF THE LEGAL SYSTEMS OF KOSOVO.....811

Vilard Bytyqi, Ferid Azemi

EXPLORING THE SIGNIFICANCE OF THE INTERNET TO EDUCATION: IMPLICATION ON SCHOOL MANAGEMENT 812

Moses Adeolu AGOI, Oluwakemi Racheal OSHINOWO

II QARABAĞ SAVAŞINDAN SONRA CƏNUBİ QAFQAZDA DƏYİŞƏN GEOSİYASƏT.....818

Babayeva-Şükürova Fərahilə Fazil qızı

CHLOROGENIC ACID PREVENTS THE FORMATION OF MOLTEN GLOBULE STATE IN HORSE HEART CYTOCHROME-C INDUCED BY HFIP AT PHYSIOLOGICAL PH819

Sadaf Khan, Bushra Ansari, Aabgeena Naeem

ASSESSMENT OF BACTERIOLOGICAL AND PHYSICOCHEMICAL PROPERTIES OF ASA RIVER WATER, ILORIN - NIGERIA	821
Fausat Abimbola Jimoh, Wakili Tope Aborisade and Zainab Biola AbdulSalam	
ASSESSMENT OF BACTERIOLOGICAL AND PHYSICOCHEMICAL PROPERTIES OF ASA RIVER WATER, ILORIN - NIGERIA	822
Fausat Abimbola Jimoh, Wakili Tope Aborisade and Zainab Biola AbdulSalam	
MOLECULAR CHARACTERIZATION OF LAMBDA-CYHALOTHRIN DEGRADING BACTERIAL ISOLATE FROM AGRICULTURAL SOIL IN MALETE, KWARA STATE, NIGERIA	823
Abdulsalam Z.B. Eniola, K.I.T. and Awe, S.	
CHILD SEXUAL ABUSES BY CATHOLIC PRIESTS: CASE OF ORGANIZATIONAL CULTURE	824
Ferid Azemi & Vilard Bytyqi	
STUDY AND INNOVATION OF AN INNOVATIVE COMPOSITE MATERIAL MANUFACTURING PROCESS	825
Diogo F.A. Bento , Raul D.S.G. Campilho	
DESIGN OF A SHEET STORAGE AND FEEDING SYSTEM FOR AIR CONDITIONING SYSTEM FABRICATION.....	826
João P.P. Fernandes, Raul D.S.G. Campilho	
LONG COVID IN PEDIATRIC POPULOUS: A SCOPING REVIEW	827
Kirti Kamna , Reema Audit , Bhumika Daria , Pratik Gungaram , Jared Robinson , Indrajit Banerjee	
MEDICINE IN DIABETES MELLITUS: A SCOPING REVIEW.....	829
Shivam Bhargava , Jared Robinson , Abhishek Kashyap , Indrajit Banerjee	
RISE IN CAFFEINE CONSUMPTION IN ADOLESCENTS: SHOULD WE BE CONCERNED ABOUT THE HEALTH EFFECTS?	831
Hatim Patanwala * , Dhvani Arora , Zahirah Aliraja , Abhishek Kashyap , Indrajit Banerjee	
CƏNUBİ QAFQAZDA MÜASİR VƏZİYYƏT VƏ ERMƏNİSTANIN MÖVQYİ	833
Prof.Dr.Kasim HACIYEV	
HISTORICAL AND LEGAL FOUNDATIONS OF ARMENIAN REVANCHISM.....	835
Khagan Anaroglu Hajiyev	
ASSESSMENT OF THE MICROBIAL QUALITY OF SLICED READY-TO-EAT WATERMELON AND PINEAPPLE SOLD IN SOME SELECTED MARKETS IN ILORIN METROPOLIS, KWARA STATE, NIGERIA.....	836
Abdulsalam Z.B., Aborisade, W.T. and Jimoh, F. A.	

FACTORS AFFECTING THE ONLINE SHOPPING BEHAVIOUR OF STUDENTS - A CASE STUDY FOR STUDENTS OF DANANG UNIVERSITIES, VIETNAM..... 837

Ngo Tran Xuat¹, Nguyen Van Minh Vuong², Nguyen Pham Quynh Thi³, Ta Khanh Ha⁴, Dang Hong Nhung

II QARABAG MÜHARIBƏSİ ZAMANI TÜRKİYƏNİN AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASINA DƏSDƏYİ.853

Günel İsmayılova Yaşar qızı Azərbaycan

MILLI AZƏRBAYCAN TARIXI MUZEYİNDƏ QORUNAN SULTAN ƏBDÜLMƏCID DÖVRÜNÜN YADIGARLARI.....854

Qasimova Sənubər Abbas Ağa qızı, Məmmədova Aygün Musa qızı, Babayeva-Şükürova Fərahilə

THE MATERIALS PRESERVED IN MUSEUMS ARE IMPORTANT FOR THE INVESTIGATION OF THE OTTOMAN STATE, WHICH WAS CHOSEN FOR ITS IMPORTANT POSITION IN THE WORLD HISTORY863

Mammadova Aygun Musa gizi

EFFECT OF RATE NH₄⁺/NO₃⁻+NH₄⁺TO K⁺, IONS UPTAKE ON PEACH TREES (PRUNUS PERSICA (L.) BATSCH. CVS. ALBERTA & ZAFERANI)864

Rahmani Mahsa, Babalar Mesbah

EFFECT OF NUTRIENT SOLUTION ON VEGETATIVE TRAITS , CHLOROPHYLLS AND CAROTENOID OF PEACH TREES 875

Rahmani Mahsa, Babalar Mesbah

ASSESSMENT OF POTENTIAL HAZARD AND BIOAEROSOL LEVEL AROUND THE SAWMILL ENVIRONMENT IN ILORIN AND ITS ENVIRONS..... 887

Wakili Tope Aborisade; Fausat Abimbola Jimoh; Zainab Biola AbdulSalam

PRION DISEASES: AN OVERVIEW 888

Davina Hijam , Niketa Ashem

ANTIBIOGRAM OF STAPHYLOCOCCUS AUREUS ISOLATED FROM THE NOSTRILS OF TERTIARY INSTITUTION STUDENTS IN NIGERIA..... 889

Muritala Issa BALE, Wakili Tope ABORISADE, Habeeb Salman ISIAKA, Ibrahim ABDULRASAK, Nafisat MURITALA-BALE, Abosede Tobiloba MORAKINYO

ASYPTOMATIC BACTERIURIA AND ESBL PRODUCING E. COLI AMONG ANTENATAL PREGNANT WOMEN IN NORTH CENTRAL NIGERIA 890

Muritala Issa BALE, Wakil Okanlawon MURITALA, Ibrahim ABDULRASAK, Nafisat MURITALA-BALE, Elizabeth Oluwapelumi OLUWALEGAN

CHARACTERIZATION OF STAPHYLOCOCCUS AUREUS ISOLATED FROM CHICKEN IN SELECTED FARMS IN MORO, NIGERIA.....891

Muritala Issa BALE, Wakili Tope ABORISADE, Ibrahim ABDULRASAK, Nafisat MURITALA-BALE, Timilehin Faith Owolabi

PREVALENCE AND ANTIMICROBIAL SUSCEPTIBILITY PATTERN OF ASYMPTOMATIC BACTERIURIA IN HIV POSITIVE PATIENTS IN ILORIN, NIGERIA	892
Muritala Issa BALE, Rahmat Ajoke BADMUS	
UNDERSTANDING THE DYNAMICS OF CHANGING INTERNATIONAL POLITICAL ORDER	893
Dr. Quaisar Alam	
THE ROLE OF INTERNATIONAL RELATIONS IN ENCOURAGING "IMMIGRATION AND TRAVEL" ...	902
Dr. Quaisar Alam	
5G TECHNOLOGY AS A TOOL FOR REVOLUTIONIZING INDIA IN THE SUB-CONTINENT	911
Dr. Quaisar Alam	
ANALYZING THE SIGNIFICANCE OF "GEOPOLITICS AND GEO-ECONOMICS"	912
Dr. Quaisar Alam	
KNOWLEDGE, ATTITUDES AND PRACTICES REGARDING FAMILY PLANNING CHARACTERISTICS AMONG ADOLESCENTS IN-SCHOOL AND OUT OF SCHOOL ADOLESCENTS IN KAVANGO REGION, NAMIBIA	919
Taimi Amakali-Nauseb , Toini De Almeida	
MODERN DÖNEMDE YAYINCILARININ YARATICILIĞI.....	921
Nigar Ağayeva	
SOSYAL MEDYA KULLANIMININ İNSANLARIN PSİKOLOJİK SORUNLARI ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNİN İNCELENMESİ	923
Mahmudova Güney Salam kızı, Role of Allopurinol in cardiovascular diseaseS, Akshita Bhan, Abhishek Kashyap	
EVALUATION OF BACTERIOLOGICAL LOAD OF WATER SAMPLES FROM SELECTED WELLS IN MALETE, NIGERIA	927
FAUSAT ABIMBOLA JIMOH , WAKILI TOPE ABORISADE , ZAINAB BIOLA ABDULSALAM AND TITIOYE, EMMANUEL O	
AZERBAJCAN DEMOKRATİK CUMHURİYETİNİN PARIS BARIŞ KONFERANSINA KATILIMI	928
Aliyeva Leyla El Khan	
AZƏRBAYCANIN ŞİMAL QƏRB BÖLGƏSİNDƏ ADI ŞABALID (CASTANEA SATİVA MİLL) BİTKİSİNİN XƏSTƏLİKLƏRİ VƏ ONLARA QARŞI FİTOSANİTAR TƏDBİRLƏR	929
Məkkə Şaiq qızı Mustafayeva, İlqar Baxşəli oğlu Seyidzadə, Könül Qəzənfər qızı Vəliyeva	
SHARING ECONOMY: THE CONCEPT AND IMPLICATIONS	935
Manita Matharu	

FABRICATION OF ECO-FRIENDLY BIOCHAR MATERIALS FOR ELECTROCHEMICAL SENSORS APPLICATIONS.....	936
Olunusi Samuel Olugbenga, Sehrish Munsif, Uddin Ikram, Abegunde Temitope Adeoye, Ojo Segun Samson	
ENVIRONMENTAL REMEDIATION OF WASTEWATER USING AGRO-WASTES: SUSTAINABLE AND GREENER APPROACH	937
Olunusi Samuel Olugbenga, Sehrish Munsif, Uddin Ikram, Abegunde Temitope Adeoye, Ojo Segun Samson	
VERTİGO HASTALIĞI	938
ALİYEVA TELLİ	
COMBINING SCIENTIFIC KNOWLEDGE AND CUTTING-EDGE TECHNOLOGY TO MAKE FARMING MORE RESILIENT IN THE FACE OF CLIMATE CHANGE.	940
Dr.Sumanta Bhattacharya	
ROLE of ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN INTERVENTIONAL CARDIOLOGY.....	948
Abhishek Kashyap, Indrajit Banerjee	
AVRUPA SIYASAL TOPLULUĞU BÖLGE VE DÜNYANIN KADERINE ETKİLERİ.....	950
Hümetov Samir	
IS THERE A NEED OF VACCINATING PREGNANT WOMEN WITH COVID-19?.....	952
Mokshita Agarwal, Abhishek Kashyap, Indrajit Banerjee	
ORTA ÇAĞIN BAŞLARINDA BERDENİN MADDİ KÜLTÜRÜ	954
Caferov Perviz Tahir	
ECONOMIC SYSTEM IN INDIA	956
Gayatri Sunkad	
HISTORICAL HERITAGE OF ROJI MARGINANI	960
Nodirjon Uraimovich Abdulhatov	
EVALUATION OF THE PRACTICE AND ATTITUDES OF PREGNANT AND POSTPARTUM WOMEN TOWARDS SELF-MEDICATION DURING PREGNANCY IN AFRICA	964
Afaf Bouqoufi, Laila Lahlou, Fatima Ait El hadj, Youssef Khabbal	
MEDICAL STUDENTS AND SELF-MEDICATION AT IBN ZOHR UNIVERSITY	965
F. AIT EL HADJ , A. BOUQOUFI , L. Lahlou Y. KHABBAL	
A NOVEL APPROACH FOR IDENTIFICATION OF BREAST CANCER VIA THERMOGRAPHY IMAGE SEGMENTATION USING CLASSICAL MACHINE LEARNING AND DEEP LEARNING TECHNIQUES	966
Muniraj Gupta , Saurabh Kumar Sharma	

EFFECT OF ORGANIC AND INORGANIC MULCHING MATERIAL ON SOIL MOISTURE, YIELD AND YIELD CONTRIBUTING COMPONENTS OF SUNFLOWER (HELIANTHUS ANNUUS L.)	967
ABDUL HAKEEM JAMRO AND RAJESH KUMAR MENGHWAR	
EFFECT OF POTASSIUM LEVELS AND IRRIGATION SCHEDULING ON THE GROWTH AND YIELD OF SUNFLOWER (HELIANTHUS ANNUUS L.)	968
ABDUL HAKEEM JAMRO AND SANA SHAREEF SHEIKH	
NƏSİHƏTNAMƏ ƏNƏNƏSİ VƏ NƏSİRƏDDİN TUSİNİN “ƏXLAQİ- NASİR” ƏSƏRİ	969
ABDULLAYEVA TƏRANƏ YAŞAR qızı	
THE POSITION OF THE POET NAMI IN THE PALACE CIRCLE OF SEYF-AL-DAWLA	972
Natavan Baghirova	
KARABAĞ HANLIĞI’NIN SOSYAL EKONOMİK DURUMU VE KÜLTÜREL HAYATI	973
Doç. Sevda Fuzuli kızı Abdullayeva	
INTENSIVE CARE UNIT AUGMENTATION WITH ARTIFICIAL INTELLIGENCE	985
Abhishek Kashyap , Indrajit Banerjee	
INTENSIVE CARE UNIT AUGMENTATION WITH ARTIFICIAL INTELLIGENCE	987
Abhishek Kashyap , Indrajit Banerjee	
ASSESSMENT OF RECORDS MANAGEMENT PRACTICES IN QUEZON CITY LOCAL GOVERNMENT TOWARDS THE DEVELOPMENT OF PUBLIC SERVICE CONTINUITY PLAN	989
Mia Bella Nanon	
“HÜSEYN CAVİD “UÇURUM” ƏSƏRİNDƏ MƏNƏVİ TƏRBIYƏ MƏSƏLƏLƏRİ”	990
Günəl Musayeva	
“ƏKİNÇİ” QƏZETİNİN NƏŞRİ VƏ MİLLİ HƏRƏKATIN İLKİN NƏZƏRİ VƏ İDEOLOJİ PRİNSİPLƏRİNİN MEYDANA GƏLMƏSİ	991
Quliyeva Növrəstə Bayram qızı	
QULİYEVA AYBƏNİZ CAHİD	992
Azərbaycan Universiteti, baş müəllim	
“ŞUŞA NAĞILI” - ŞUŞADA MƏDƏNİYYƏT İQTİSADİYYATININ İNKİŞAF ETDİRİLMƏ YOLLARININ AXTARIŞI KONTEKSTİNDƏ	994
Pərvin Ahənçi, t.ü.f.d., dosent, a.e.i., Dr. Parvin Ahanchi	
IS THERE A NEED OF BOOSTER DOSES IN COVID-19?	1001
Nikhil Nijhawan1, Britanie Miniopoo, Taarinee Aubeeluck, Poornasha Mohabeer, Indrajit Banerjee	

KAPADOKYA BÖLGESİ'NDE YER ALAN TÜRK GECESİ KONSEPTLİ RESTORANLARIN MÜŞTERİ MEMNUNİYETLERİ VE ŞİKÂyetLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: TRIPADVISOR ÖRNEĞİ

Araş. Gör. Dr. Firdevs YÖNET EREN^{1*}

Dr. Öğr. Üyesi Koray ÇAMLICA², 3. Doç. Dr. Eda ÖZGÜL KATLAV³

¹ Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, Nevşehir, Türkiye, ORCID: 0000-0001-8912-0786

² Dr. Öğr. Üyesi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Nevşehir, Türkiye, ORCID: 0000-0003-0746-285X

³ Doç. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Nevşehir, Türkiye, ORCID: 0000-0002-4168-909X

ÖZET

Araştırmada Kapadokya Bölgesi'nde bulunan Türk gecesi konseptli restoranlarına Tripadvisor üzerinden yapılan olumlu-olumsuz yorumların incelenmesi ve uygulayıcılara öneriler geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda Kapadokya Bölgesi'nde yer alan 400'den fazla restoran işletmesi arasından sadece Türk gecesi konsepti sunan 6 restoran işletmesi incelemeye alınmıştır. Bu işletmelerin Tripadvisor web sitesi üzerinden yapılan yorumlarına 1-15 Ekim 2022 tarihinde erişim sağlanmıştır. Restoranların olumlu-olumsuz yorumları ve işletme yöneticilerinin yorumlara geri dönüşleri nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. Elde edilen veriler sonucunda 6 restoran işletmesinin 1088 yoruma ulaşılmıştır. Bu yorumlardan 766'sının "mükemmel ve çok iyi" ve 180'inin "kötü ve berbat" kategorisinde değerlendirildiği tespit edilmiştir. Ayrıca sadece bir işletmenin olumlu-olumsuz yorumlara geri dönüş yaptığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte, yapılan yorumların büyük çoğunluğunun Türkçe ve İngilizce dillerinde olduğu da belirlenmiştir. Yorumlardan elde edilen veriler sonucunda, müşterilerin bu restoranlar hakkındaki memnuniyet ve şikâyet konuları ana temalar ile ortaya konulmuştur. Araştırma sonucunda, şikâyet içerikli yorumlardan elde edilen ana temalar hakkında değerlendirmeler yapılarak, uygulayıcılara öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Türk gecesi, restoran, Tripadvisor, memnuniyet, şikâyet

GİRİŞ

Turizm endüstrisi gün geçtikçe büyümekte ve farklılaşarak insanların farklı isteklerine ilişkin yeni ürünler geliştirerek yeni mal ve hizmetler sunmaya başlamıştır. Bu açıdan bakıldığında son yıllarda turistlerin turizm faaliyetlerine katılmalarının sebepleri farklılaşmış ve özellikle ilgi odağı olarak farklı kültürleri deneyimleme yani yerinde görüp tanıma arzusu git gide artmaya başlamıştır. Bu yüzden

Türkiye’de turistlere Türk kültürünü tanıtmak veya deneyimletmek amacıyla restoranlarda ve konaklama işletmelerinde Türk geceleri etkinlikleri düzenlenmektedir. Türk geceleri etkinlikleri, Türk kültürünün yöresel ve geleneksel halk oyunlarını, gösterilerini, faaliyetlerini ve yöresel yemeklerini kültüre has özelliklerle turistlere sunmaktadır. Turistler, farklı kültürleri deneyimleme arzusunu gerçekleştirebilmek için internet ortamında çevrimiçi yorum sitelerinden gitmek istedikleri restoranların olumlu ve olumsuz yorumlarını incelemektedir. Bu durum turistlerin karar verme ve satın alma davranışları üzerinde etkili olmaktadır (Erdem ve Yay, 2017). Bu nedenle turistler, işletmelerin yorumlarını incelemek amacıyla özellikle Tripadvisor isimli web sitesini ziyaret etmektedir. Bu web sitesi, insanların gittikleri işletmeler hakkında deneyimlerini olumlu-olumsuz sunma ve değerlendirme fırsatı sunmaktadır. Bu yorumlar da turistlerin tercihlerini etkileyebilmektedir (Şahin Perçin ve Yiğit, 2020).

Türk gecesi etkinliklerini başarılı bir şekilde restoranlar aracılığıyla sunan destinasyonlardan biri Kapadokya Bölgesi’dir. Kapadokya Bölgesi destinasyon olarak bünyesinde 400’den fazla yiyecek-içecek işletmesi bulundurmaktadır. Ancak Türk Gecesi konseptli sadece 6 yiyecek-içecek işletmesi bulunmaktadır. Bu yüzden bu çalışmada; Kapadokya Bölgesi’nde yer alan Türk gecesi konseptli restoranlar hakkında Tripadvisor üzerinden yapılan müşterilerin memnuniyet ve şikâyet yorumları ile birlikte restoran yöneticilerinin yorumlara geri dönüşlerini incelenmiş, sınıflandırılmış ve bu konulara ilişkin öneriler geliştirilmiştir. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerine başvurulmuş ve Tripadvisor’da Türk gecesi konseptli 6 restoranın yorumları MaxQDA Professional 22 programı ile 1088 yorum toplanmış ve analiz edilmiştir. Türk kültürünü yansıtan bu restoranların olumlu ve olumsuz yorumlarının incelenmesinin kültürün turistler tarafından nasıl algılandığının ve restoran yöneticilerinin bu yorumlara geri dönüşlerinin ne durumda olduğunun tespit edilmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Araştırma, teorik ve uygulayıcılara yönelik yapılması gereken öneriler sunularak sonlandırılmıştır.

YÖNTEM

Bu araştırma Kapadokya Bölgesi’nde bulunan Türk gecesi konseptine sahip restoranların TripAdvisor’daki kullanıcıların yaptığı olumlu ve olumsuz yorumların betimsel analiz yardımıyla sınıflandırılmasını ve uygulayıcılara yönelik öneriler geliştirilmesini kapsamaktadır. Restoranlarla ilgili yapılan olumlu olumsuz yorumların incelendiği literatürde benzer çalışmalar bulunmasına rağmen Kapadokya Bölgesi’nde yer alan Türk gecesi konseptli restoranların yorumlarının daha önce incelenmediği tespit edilmiştir. Bu araştırmanın temel sorusunu TripAdvisor kullanıcılarının Kapadokya Bölgesi’nde bulunan Türk gecesi konseptli restoranlara ilişkin yapılan yorumlarda memnuniyet ve şikâyet konularının neler olduğunun sınıflandırılması oluşturmaktadır. Bu kapsamda en çok memnun kalınan ve şikâyet edilen özelliklerin ana temalar şeklinde belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Araştırmanın evrenini Kapadokya Bölgesi’nde yer alan 400’de fazla restoranlara ilişkin TripAdvisor’da olumlu-olumsuz yorum yapan kullanıcıları oluştururken, araştırma örneklemini ise Kapadokya Bölgesi’nde yer alan Türk gecesi konseptli 6 restoran işletmesine yapılan olumlu-olumsuz yorum yapan kullanıcılar oluşturmaktadır. Yorumların incelendiği web sitesi olan TripAdvisor’dan 01-15 Ekim 2022 tarihinde geçmişten bu zamana yapılan tüm yorumlara tarih sınırlaması yapılmadan incelenmeye alınmıştır. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerine başvurulmuş ve TripAdvisor’da Türk gecesi konseptli 6 restoranın yorumları MaxQDA Professional 22 programı ile 1088 yorum toplanmış ve yorumlar içerik analize tabi tutulmuştur. Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgulara aşağıda yer verilmektedir.

BULGULAR

Araştırma kapsamında, Kapadokya Bölgesi’nde bulunan Türk gecesi konseptli restoranların olumlu-olumsuz yorumlar Tripadvisor internet sitesinden toplanmış ve elde edilen veriler tasnif edilerek aşağıda tablolaraştırılarak açıklanmıştır. Araştırma sonucunda 6 farklı Türk gecesi konseptli restoran olduğu tespit edilmiş olup, işletmeler A, B, C, ..., E şeklinde kodlanmıştır.

Tablo 1. Restoranlar ve Yorum Sayıları

Sıra No	İşletme	n	%
1	A Türk Gecesi Konseptli Restoran	407	37,4
2	B Türk Gecesi Konseptli Restoran	410	37,6
3	C Türk Gecesi Konseptli Restoran	93	8,5
4	Ç Türk Gecesi Konseptli Restoran	120	11
5	D Türk Gecesi Konseptli Restoran	20	1,8
6	E Türk Gecesi Konseptli Restoran	20	1,8
Toplam		1088	100,0

Tablo incelendiğinde, en çok olumlu-olumsuz yorumun B işletmesinin (410), en az olumlu-olumsuz yorumun ise D (20) ve E (20) işletmesine ait olduğu görülmektedir. Tabloya bakıldığında, A (407) ve B (410) işletmelerinin diğer işletmelere göre daha fazla olumlu-olumsuz yoruma sahiptir. Türk gecesi konseptli 6 restoranın yorumlarının betimsel analizi sonucunda yüzdeler oranlarına bakıldığında aşağıdaki grafik ortaya çıkmıştır.



Grafik 1. Restoran Yorumlarının Yüzdeler Dağılımı

Grafik incelendiğinde, toplam olumlu-olumsuz yorum sayısında B işletmesinin (%37,6), A işletmesinin (%37,4), C işletmesinin (%8,5), Ç işletmesinin (%11), D ve E işletmelerinin (%1,8) bir paya sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırma örnekleminin sadece 6 Türk gecesi konseptli restorandan oluşması ve işletme sayısının azlığından dolayı müşteri yorumlarının %86'sının 3 işletme üzerinde yoğunlaştığını söylemek mümkündür.

Kapadokya Bölgesi'ndeki Türk gecesi konseptli restoranlarına ait müşteriler tarafından 5 puan üzerinden yapılan genel değerlendirmeler Tablo 2'de yer almaktadır. Tripadvisor sitesi üzerinden yapılan değerlendirmelerde 1 puan berbat, 2 puan kötü, 3 puan vasat, 4 puan iyi, 5 puan mükemmel olarak derecelendirilmektedir. Ayrıca işletmeler "Yemek, Hizmet, Değer ve Atmosfer" temaları üzerinden değerlendirilmektedir.

Tablo 2. Restoranlara İlişkin Yorumların Genel Puanlama Dağılımı

Sıra No	İşletme	Yemek	Hizmet	Değer	Atmosfer	Genel Puan
1	A Türk Gecesi Konseptli Restoran	3,5	3,5	3,5	4	4
2	B Türk Gecesi Konseptli Restoran	4	4	4	4,5	4
3	C Türk Gecesi Konseptli Restoran	3	3,5	3,5	4	3,5
4	Ç Türk Gecesi Konseptli Restoran	3	3,5	3,5	4	4
5	D Türk Gecesi Konseptli Restoran	-	3,5	3	-	3
6	E Türk Gecesi Konseptli Restoran	-	-	-	-	3,5

Tabloya bakıldığında, E kodlu işletmenin yemek, hizmet, değer ve atmosfer temaları üzerinden derecelendirilmediği tespit edilmiştir. İlk olarak işletmeler yemek açısından değerlendirildiğinde A, C ve Ç işletmelerinin (3-3,5 puan) değerlendirmelerinin vasat olduğu, B işletmesinin ise (4 puan) iyi olduğu görülmüştür. İşletmeler hizmet ve değer açısından puanlamaları incelendiğinde A, C, Ç ve D işletmelerinin (3-3,5 puan) vasat veya vasatın üstünden iyiye yakın ve B işletmesi ise (4 puan) iyi olarak derecelendirilmiştir. Atmosfer açısından işletmelerin puanlamalarına bakıldığında ise A, B, C ve Ç işletmelerinin (4-4,5 puan) iyi ve iyinin üstünde mükemmel yakın olduğu ortaya çıkmıştır. Temalar açısından ve genel puanlamaya bakıldığında, işletmelerin özellikle yemek, hizmet ve değer kategorilerinde puanlarını yükseltmeleri açısından iyileştirme çalışmalarını yürütmesi gerektiği düşünülmektedir.

Kapadokya Bölgesi'nde bulunan Türk gecesi konseptli restoranlarına yapılan olumlu-olumsuz yorumlar 5 farklı kategori de değerlendirilmektedir. Bu kategoriler "mükemmel, çok iyi, ortalama, kötü, berbat" şeklinde ifade edilmektedir. İşletmelerin bu kategorilere göre aldıkları yorumların sayıları ve oranları ve yapılan yorumlara işletmelerin geri dönüş sayısı Tablo 3'de gösterilmektedir.

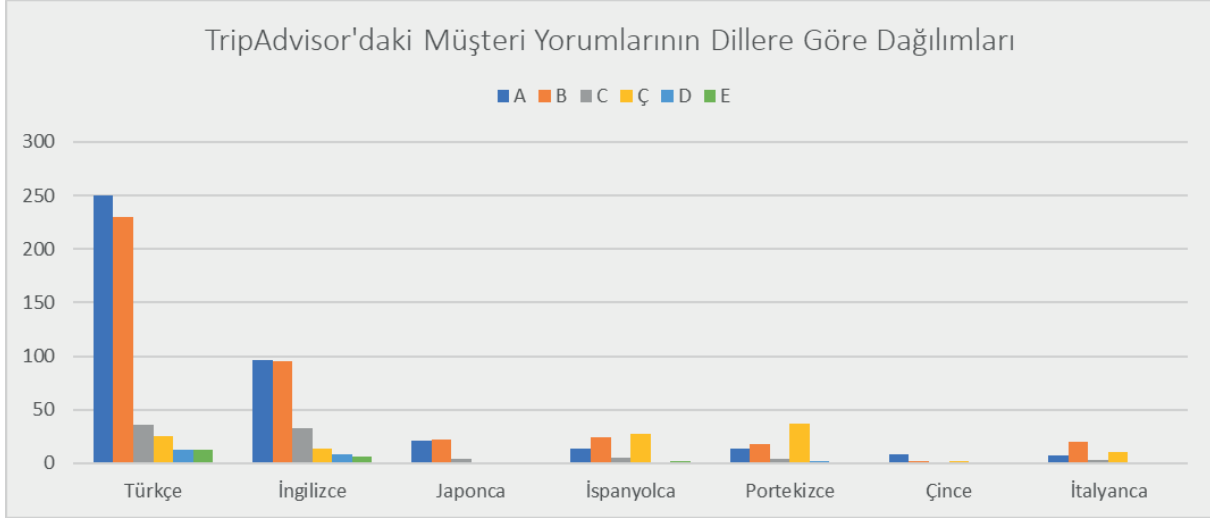
Tablo 3. Müşterilerin İşletmelere Yapmış Oldukları Yorumların Dağılımı

Sıra No	İşletme	Mükemmel		Çok İyi		Ortalama		Kötü		Berbat		Toplam		İşletmenin Geri Dönüşü	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	A Restoran	232	47,4	66	23,8	41	33	20	30,7	48	41,7	407	37,4	407	100
2	B Restoran	162	33,1	134	48,3	56	45,1	33	50,7	25	21,7	410	37,6	0	0,00
3	C Restoran	29	5,9	29	10,4	12	9,6	7	10,7	16	13,9	93	8,5	0	0,00
4	Ç Restoran	47	9,6	45	16,2	13	10,4	4	6,1	11	9,5	120	11	0	0,00
5	D Restoran	8	1,6	1	0,3	2	1,6	1	1,5	8	6,9	20	1,8	0	0,00
6	E Restoran	11	2,2	2	0,7	0	0	0	0	7	6	20	1,8	0	0,00
Toplam		489	44,9	277	25,4	124	11,39	65	5,9	115	10,5	1088	100,0	407	100,0

Tablo 3 incelendiğinde, araştırmaya konu olan 6 Türk gecesi konseptli restoranların toplam aldığı yorum sayısı 1088'dir. Bu toplam yorumların % 70,3'lük kısmını oluşturan 766 yorum mükemmel ve çok iyi kategorisinde değerlendirilmektedir. Yapılan toplam yorumun % 16,4'lük kısmı yani 180 yorum ise kötü ve berbat kategorisinde yer almaktadır. Tablo incelendiğinde 6 işletmeden sadece bir işletme

(A) yapılan olumlu ve olumsuz yorumların hepsine geri dönüş yapmaktadır. Elde edilen bu verilere göre, Türk gecesi konseptli restoranlara giden ve yorumlarını Tripadvisor üzerinden paylaşan müşterilerin % 70,3'lük kısmının aldıkları hizmetten memnun kalarak restoranlardan ayrıldığı söylenebilmektedir.

Grafik 2. Restoranlara Tripadvisor Üzerinden Yapılan Yorumların Dillere Göre Dağılımı



Yukarıdaki grafikte, işletmelerin aldıkları yorumların en çok hangi dilde yazıldığını göstermektedir. Grafik incelendiğinde, en fazla yorum yazılan dillerin sırasıyla, Türkçe (557 yorum), İngilizce (252 yorum), Portekizce (75 yorum), İspanyolca (73 yorum), İtalyanca (40 yorum), Japonca (48 yorum) ve Çince (13 yorum) şeklinde olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Yorum Yapan Müşterilerin Memnuniyetlerinin Ana Temaları

Sıra No	Müşterilerin Memnuniyet Yorumlarının Ana Temaları	n	%
1	İlgili, Güler Yüzlü ve Kibar Personel	425	55,4
2	Mekânın Ambiyansı (Mağara, Kaya Restoran) ve Atmosferi	231	30,1
3	İkramlar/İçecekler	658	85,9
4	Gösteriler/Eğlence	694	90,6
5	Servis-Hizmet	352	45,9
6	Geleneksel Türk Gecesi	211	27,5
7	Yöresel Halk Oyunları/Dans Ekibi	319	41,6
8	Yöresel Yemekler	568	74,1
9	Samimi ve Sıcak Ortam	347	45,3
10	Uygun Fiyat	189	24,6

Yukarıdaki tabloda, Türk gecesi konseptli restoranlara yapılan olumlu yorumlara uygulanan içerik analizi sonucunda ortaya çıkan memnuniyet ile ilgili ana temalara ilişkin veriler yer almaktadır. Elde edilen sonuçlara bakıldığında müşterilerin işletmelerle ilgili yaptıkları memnuniyet yorumlarından 10 ana tema tespit edilmiştir. Müşteriler yorumlarda birden fazla konular hakkında memnuniyetlerini dile getirmiştir.

Yapılan yorumlarda mükemmel ve çok iyi kategorilerinde toplamda 766 yorum yapılmıştır. Tabloda her bir temanın geçtiği yorum sayıları ve toplam memnuniyet yorumlarına oranları verilmiştir. Yukarıdaki tablodada görüldüğü üzere, müşterilerin olumlu yorumlarında bahsedilen en çok tema sırasıyla *gösteriler/ eğlence* (%90,6), *ikramlar/içecekler* (%85,9), *yöresel yemekler* (%74,1) ve *ilgili, güler yüzlü ve kibar personel* (%55,4) gelmektedir. Müşteriler tarafından yapılan olumlu yorumlara bakıldığında en az *uygun fiyat* (%24,6) ve *geleneksel Türk gecesi* (%27,5) temalarının yorumlarda geçtiği görülmektedir. Müşterilerin Türk gecesi konseptli restoranlara yaptığı olumlu yorumlardan bazılarını aşağıda yer verilmiştir.

“Çok güzel ve nezih bir ortamda eğlencenin ve gösterinin farkındalığını yaşadığımız bir akşamdı”

“Kapadokya'ya gelip de A Restaurant'ta Türk gecesi programına katılmamak büyük kayıp olur. Son derece profesyonel folklor ekibi. Akşam yemeği menüsü sınırsız içeceklerle beraber son derece olumlu. Çalışanlar da gayet kibar ve güler yüzlü. Tebrikler...”

“Şimdi sizlere harika bir mekân tavsiye ediyorum. Kapadokya bölgesinin en harika restoranlarından birisidir. Güler yüzlü personelleriyle, harika yemekleriyle, muhteşem halk oyunları ve folklor ekibiyle, sınırsız yemek ve içecekleriyle vakit geçirmek için muhteşem bir mekân.”

“Yemekler, mezeler, gösteriler çok güzeldi. Ama bunların dışında inanılmaz güzel bir ilgi, alaka ve güler yüzle karşılaştık. En keyif aldığım aktivitelerdendi.”

“Kapadokya'da en sevdiğim aktivite olabilir Türk gecesi. İlgi alaka ve gösteriler çok keyifliydi, herkese tavsiye ediyorum”

“Eğlence güzeldi hiç aralıksız sürekli bir gösteri vardı, eğlenceden memnun kaldık”

“Güler yüzlü personel, kaliteli hizmet, büyüleyici atmosferi ile Harika bir gece geçirdik. Dans şovları, sunulan yiyecek içecek hizmetinin kalitesi şüphesiz 10 üzerinden 10 puanı hak ediyor.”

“Personelin kapıda karşılamasından, içeriye kadar eşlik etmesinden, masaların adımıza revize edilmesinden, çok çeşitli olmamasına rağmen yemeklerin çok lezzetli olmasından, mezelerin yeterli ve taze olmasından ötürü, tercih sebebidir. Geleneksel halk oyunları, oryantal dansı ile mutlaka görülmesi ve gidilmesi gereken bir mekân. Şiddetle tavsiyedir.”

“Yemekler çok güzel fiyat uygun temiz ve büyüleyici bir Mekan”

“Fiyat / kalite olarak çok memnun kaldık. ortamın hareketliliği ve garsonların ilgili olması ile birlikte çok güzel vakit geçirdik. Açılış-kapanış saati, otoparkı, çalışanları ve ortamı ile müthiş bir mekân.”

Tablo 5. Yorum Yapan Müşterilerin Şikayetlerinin Ana Temaları

Sıra No	Müşterilerin Şikayet Yorumlarının Ana Temaları	n	%
1	Yemek, İçecek (Menü Çeşitliliği)	102	56,6
2	Gösteriler	74	41,1
3	Servis-Hizmet (yavaş ve kötü)	153	85
4	Dizayn ve Dekorasyon (oturma alanları)	89	49,4
5	Temizlik ve Hijyen	119	66,1
6	Agresif, Kaba ve İlgisiz Personel	126	70
7	Mezeler ve İkramlar (Kötü)	97	53,8
8	Türk Kültürünü Yanlış Tanıtım	23	12,7
9	Yiyecek Kalitesi ve Lezzeti	134	74,4
10	Yiyecek ve İçecek Sunumu	121	67,2

Tablo 5’de, Türk gecesi konseptli restoranlara yapılan olumsuz yorumlara uygulanan içerik analizi sonucunda ortaya çıkan şikayet ile ilgili ana temalara ilişkin veriler yer almaktadır. Elde edilen sonuçlara bakıldığında müşterilerin işletmelerle ilgili yaptıkları şikayet yorumlarından 10 ana tema tespit edilmiş olup, müşteriler tek yorumda birden fazla şikayetlerinden bahsetmiştir. Restoranlara yapılan yorumlarda kötü ve berbat kategorilerinde toplamda 180 yorum yapılmıştır. Tabloda her bir temanın geçtiği yorum sayıları ve toplam şikayet yorumlarına oranları yer almaktadır. Tablo incelendiğinde en çok şikayet edilen konuların *yiyecek kalitesi ve lezzeti* (%74,4), *personel* (%70), *yiyecek ve içecek sunumu* (%67,2) ve *temizlik/hijyen* (%66,1) olduğu elde edilen bulgular arasındadır. Müşterilerin Türk gecesi konseptli restoranlara yaptığı olumsuz yorumlara örnekler aşağıda bulunmaktadır.

“Program çok eğlenceli, keyifli. Kapadokya’ya gidip de bu şov'u izlemeden dönmeyin derim. Ama programı izlerken size ikram edilen mezeler inanılmaz kötü. Bakın kötü demiyorum, inanılmaz kötü.”

“Öncelikle böyle bir mekânın yapımında emeği gecen herkese teşekkür ederim üzülerek belirtmek isterim ki garsonlarınız daha güler yüzlü olabilir menüleriniz daha lezzetli olabilir böyle bir mekânın bu halde olması içler acısı lütfen yetkililere sesleniyorum yazık etmeyin böyle bir tesise lütfen”

“Mekan yapı olarak çok iyi fakat yemekler çok lezzetsiz. Sadece otantik bir yerde yemek yemek isterseniz gidin. Tat lezzet bakımından bir beklentiniz olmasın.”

“Yemekler berbat, eğlence çok vasat, verilen paraya yazık, otellerde bile eğlence daha iyi, içecekleri garsonlardan zorla istiyorsunuz, dansöz haricinde eğlence yok diyebilirsiniz, masalar ve oturacak yerler çok rahatsız”

“Yemek, meze, meyve, çerez hepsi fenaydı. Bir şey yeme beklentisiyle gelmeyin.”

“Yemekler kötü, mezeler kötü, içkiler kötü, bir kaç hariç dansçılar kötü, işletme kötü. Sınırsız hizmet yazan arkadaşlara sesleniyorum patlamış mısır dışında ne yiyip içebildiniz de o sınırsız hizmeti aldınız”

“Sıkış tıkaş bir mekân çok kötü bir oturma düzenine sahip, 3 kişilik yere 5 kişi oturuyorsun. 3 kuruş fazla kazanacaklar diye tanımadığımız insanlarla fiziksel temasta bulunmak zorunda kalıyorsunuz ve insanları zor durumda bırakıyorlar serviste pek iyi değil mezeler çerez falan uyduruk.”

Yukarıdaki ifadelerden anlaşılacağı üzere restoranlarla ilgili müşterilerin yaptığı olumlu-olumsuz yorumlardan memnuniyet ve şikâyet ettikleri özellikler belirlenmeye çalışılmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada, Kapadokya Bölgesi’nde bulunan Türk gecesi konseptli restoranlara ilişkin Tripadvisor’daki bulunan olumlu olumsuz yorumların betimsel analiz yardımıyla sınıflandırılması ve işletmelerin geri dönüş yapma sıklığının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu amaçla yapılan analizler sonucunda müşterilerin bu restoranlardan memnuniyet ve şikâyet konularında 10 ana tema belirlenmiş ve frekans değerlerine yer verilmiştir. Restoran yorumları incelendiğinde müşterilerin memnuniyet düzeylerini gösteren 766 yorum ve müşterilerin şikâyet düzeylerini gösteren 180 yorum toplanmıştır. Bu restoranlara yapılan olumlu-olumsuz yorumlara işletmelerin geri dönüşün bir işletme hariç diğer işletmelerde önem verilmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmanın bulgularına bakıldığında müşterilerin Türk gecesi konseptli restoranlarla ilgili olumlu yorumlarına istinaden, *ilgili, güler yüzlü ve kibar personel, mekânın ambiyansı (mağara, kaya restoran) ve atmosferi, ikramlar/içecekler, gösteriler/eğlence, servis-hizmet, geleneksel Türk gecesi, yöresel halk oyunları/dans ekibi, yöresel yemekler, samimi ve sıcak ortam, uygun fiyat* şeklinde ana temalar ortaya çıkmıştır. Restoranlara yapılan olumsuz yorumlar incelendiğinde ise, *yemek, içecek (menü çeşitliliği), gösteriler, servis-hizmet (yavaş ve kötü), dizayn ve dekorasyon (oturma alanları), temizlik ve hijyen, agresif, kaba ve ilgisiz personel, mezeler ve ikramlar (kötü), Türk kültürünü yanlış tanıtım, yiyecek kalitesi ve lezzeti, yiyecek ve içecek sunumu* olarak ana temalar tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre müşterilerin şikâyet ettiği konular olan yemekler, yiyecek kalitesi, sunumu ve lezzeti,

personel, temizlik ve hijyen, servis-hizmet gibi ana temalarla alanyazında yapılan benzer çalışmaların sonuçlarıyla (Kitapçı, 2008; Sökmen, 2010; Albayrak, 2013; Olcay ve Sürme, 2014; Olcay ve Özekici, 2015; Dalgıç vd., 2016; Doğan, vd. 2016; Taştan ve Kızılcık, 2017; Erdem ve Yay, 2017) benzer olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgularla ilgili Kapadokya Bölgesi'nde bulunan Türk gecesi konseptli restoranlara aşağıda bazı öneriler sunulmuştur.

- Son yıllarda müşteriler bir mekâna gitmeden önce Tripadvisor gibi işletme yorumlarının bulunduğu siteleri inceleyerek mekân tercihlerini yapmaktadır. Bu yüzden işletmeler böyle web sitelerinin yorumları dikkate almalı ve değerlendirmelidir. Ayrıca yapılan olumlu-olumsuz yorumlara geri dönüş yapılması müşterilerin görüşlerini dikkate alındığını gösterdiğinden işletmeler açısından avantaj sağlayabilecek bir konudur.
- Restoranlarda fix menü uygulaması olduğundan yorumlarda menü çeşitliliğinden şikâyet edildiği bulgulanmıştır. İşletmelerin menülerini çeşitlendirmesi müşterilere daha fazla seçenek sunma fırsatı sunacak ve memnuniyet sağlayabilecektir.
- Temiz ve hijyenik olmayan ortamlarda yemek deneyiminin iyi olması pek mümkün değildir. Müşteriler bu restoranlar hakkında temizlik ve hijyen konularından şikâyet etmiştir. İşletmelerin tüm alanlarında temizlik ve hijyen konuların özen gösterilmelidir.
- Restoranlarla ilgili yapılan diğer şikâyet konusu ise yiyecek ve içeceklerin kalitesi, lezzeti ve sunumudur. Restoranlarda sunulan yemeklerin standart reçetesinin oluşturulması ve kaliteli yiyecek-içeceklerin kullanılması müşteri memnuniyetini arttırabilecektir.
- Elde edilen şikâyet ile ilgili bulgulara bakıldığında, servis, hizmet ve personel ile ilgili şikâyetler bulunduğu tespit edilmiştir. Bu konudaki şikâyetleri azaltmak amacıyla çalışan personellere müşteri memnuniyeti, doğru iletişim kurma ve doğru servis usullerini uygulama konusunda eğitim vererek, servis ve hizmet kalitesi arttırılabilir.
- Türk gecesi restoranlarının ana amacı Türk kültürünü yansıtmaya çalışmaktadır. Bu kültürü aktarırken doğru bir şekilde aktarılması, kültürün gelecek nesillere veya farklı kültürlere öğretilmesi açısından önemlidir. Bu yüzden bu kapsamda gerçekleştirilen gösteriler, oyunlar veya sunulan yiyecek-içecekler Türk kültürünü doğru bir şekilde yansıttığından emin olunmalı ve gerekirse konuyla ilgili alanında uzman kişilerden destek alınmalıdır.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlara bakıldığında, müşteriler Türk gecesi konseptli restoranlardan büyük oranda memnun oldukları görülmektedir. Ancak bu restoranlarla ilgili şikâyet ettikleri konularda göz ardı edilmemelidir. Bu yüzden yapılan bu araştırma ile restoranların iyi ve kötü oldukları konular ortaya konulmuştur. İşletmelerin hangi konularda iyi olduklarını ve hangi konuları düzeltirlerse hizmet kalitelerini arttıracakları belirlenmeye çalışılmıştır. Bu araştırmanın restoranlarla ilgili şikâyet edilen konuların ortaya koyulması ve uygulayıcılara yönelik öneriler sunulması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Albayrak, A 2013. Restoran İşletmelerinde Müşteri Şikâyetleri ve Şikâyete İlişkin Davranışlar. *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, (9)2, 24-51.
- Dalgıç, A, Güler, O ve Birdir, K 2016. Tripadvisor. com'da Yer Alan Restoran Şikâyetlerinin Analizi: Mersin ve Hatay'da Yöresel Yiyecek Sunan Restoranlara Yönelik Bir Araştırma, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 4(1),153-173.
- Doğan, S, Güngör, MY ve Tanrısevdi, A 2016. Çevrimiçi Tüketici Yorumlarının İçerik Analizi Yoluyla İncelenmesi: Kuşadası'ndaki Yiyecek ve İçecek İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma, *Uluslararası Hakemli Pazarlama ve Pazar Araştırmaları Dergisi*, www.uhpadergisi.com, 9, 1-22.

- Erdem, Ö & Yay, Ö 2017. Tripadvisor'daki Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi: Antalya Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 227, 249.
- Kitapçı, O 2008. Restoran Hizmetlerinde Müşteri Şikâyet Davranışları: Sivas İl'inde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31, 111-120.
- Olçay, A ve Özekici YK 2015. Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Hizmet Hataları, Telafi Yöntemleri ve Müşteri Memnuniyeti İlişkisi (Gaziantep Örneği). *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 41(8), 1254-1268.
- Olçay, A ve Sürme, M 2014. Otel İşletmelerinde Müşteri Şikâyetlerini Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(35), 836-855.
- Sökmen, A 2010. Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği, (5. Baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şahin Perçin, N, & Yiğit, S 2020. Tripadvisor da yer alan yiyecek ve içecek işletmeleri hakkındaki e-şikâyetlerin değerlendirilmesi: Kapadokya bölgesi örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8 (4), 2985.
- Taştan, H ve Kızılıçık, O 2017. Kahramanmaraş'ta Bulunan Yiyecek İçecek İşletmelerine Yönelik Tripadvisor.com'da paylaşılan şikâyetlerin sınıflandırılması. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26(1), 270-284.