



## Rize'deki Konaklama Tesislerine Yapılan Çevrimiçi Yorumların İncelenmesi (Review of Online Comments on Accommodation Facilities in Rize)

\* Melis AYDIN<sup>a</sup> , Can AKTUNA<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Ardeşen Fırtına Valley İrfan Tufan Karaoğlu Vocational and Technical Anatolian High School, Rize/Türkiye

<sup>b</sup> Recep Tayyip Erdoğan University, Ardeşen Vocational School, Department of Hotel, Restaurant and Catering Services, Rize/Türkiye

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 07.08.2024

Kabul Tarihi: 20.12.2024

### Anahtar Kelimeler

Konaklama tesisleri

e-wom

Çevrimiçi yorumlar

İçerik analizi

Rize

### Keywords

Accommodation facilities

e-wom

Online reviews

Content analysis

Rize

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Öz

Bu çalışmanın amacı Rize ilinde bulunan turizm işletme belgeli konaklama tesislerine yapılan misafir yorumlarının incelenmesi ve inceleme sonrasında elde edilen verilere göre bu işletmelerin olumlu ve olumsuz yönlerinin ortaya çıkarılmasıdır. Elde edilen veriler ışığında konaklama tesislerinin güçlü ve zayıf yönlerinin ortaya çıkarılması ve bölgenin diğer destinasyonlarla rekabetinde güçlendirilmesi adına önerilerde bulunulmuştur. Veriler TripAdvisor web sitesinden alınmış ve MAXQDA programında analiz edilmiştir. Analiz sonucunda Rize'de bulunan turizm işletme belgeli konaklama tesislerine yapılan olumlu misafir yorumlarında odalar, kahvaltı ve temizlik gibi konular ön plandayken olumsuz yorumlarda da odalar, temizlik ve personel gibi başlıklar göze çarpmıştır. Son olarak bu yorumlarla ilgili konaklama tesislerine yönelik önerilerde bulunulmuştur. Bunlara ek olarak Rize ili için daha önce benzer bir çalışmanın yapılmamış olması da çalışmayı önemli kılmaktadır.

### Abstract

The aim of this study is to examine the guest comments made to the tourism business certified accommodation facilities in Rize province and to reveal the positive and negative aspects of these businesses according to the data obtained after the examination. In the light of the data obtained, suggestions were made in order to reveal the strengths and weaknesses of the accommodation facilities and to strengthen the region compared to other destinations in the competition. The data were taken from TripAdvisor website and analysed in MAXQDA programme. As a result of the analysis, issues such as rooms, breakfast and cleanliness were at the forefront in the positive guest comments made to the tourism business certified accommodation facilities in Rize, while issues such as rooms, cleanliness and personnel stood out in negative comments. Finally, suggestions were made for accommodation facilities related to these comments. In addition to these, the fact that a similar study has not been conducted for Rize province before makes the study important.

\* Sorumlu Yazar

E-posta: melis\_angin23@erdogan.edu.tr (M. Aydın)

DOI: 10.21325/jotags.2024.1514