

## ÇOCUK DOSTU OTEL İŞLETMELERİNİN KORONAVİRÜS (COVID-19) BİLGİLENDİRMELERİ ÜZERİNE KARŞILAŞTIRMALI BİR ÇALIŞMA

Yuşa Kaan TABAK<sup>1</sup>, Elif Tuba TAMER<sup>2</sup>

### Öz

Bu çalışma, çocuk dostu otel işletmelerinin web sayfalarında sunduğu Covid-19 bilgilendirmelerinin karşılaştırılmasına odaklanmaktadır. Çalışma kapsamında Türkiye, Yunanistan, Fransa, İtalya ve İspanya'da faaliyet gösteren ve TripAdvisor seyahat platformunda en yüksek puana sahip her ülkenin ilk 20 çocuk dostu otel işletmesi incelenmiştir. Çocuk dostu otel işletmelerinin Covid-19 bilgilendirmelerinin karşılaştırılması için 16 kriter belirlenmiştir. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre en fazla bilgilendirmenin Yunanistan'da faaliyet gösteren çocuk dostu otel işletmeleri tarafından gerçekleştirildiği tespit edilmiştir. Yunanistan'ı sırasıyla İspanya, Türkiye, İtalya ve Fransa'da faaliyet gösteren çocuk dostu otel işletmeleri izlemektedir. Ayrıca çocuk dostu otel işletmelerinin % 80'inin web sayfalarında Covid-19'la ilgili özel bir sayfa oluşturduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte çocuk dostu otel işletmelerinin %16'sı Covid-19 şüphesi durumunda gerçekleştirecekleri eylem planlarını misafirlerle paylaşmışlardır.

**Anahtar Kelimeler:** Çocuk Dostu Otel, Covid-19, Web Sayfası

**JEL Sınıflandırması:** L80, L83, L84.

## A COMPARATIVE STUDY ON CORONAVIRUS (COVID-19) INFORMATION OF CHILD FRIENDLY HOTELS

### Abstract

This study focuses on comparing the Covid-19 information provided by child-friendly hotels on their web pages. The best 20 child-friendly hotels with the highest points in TripAdvisor from Turkey, Greece, France, Italy and Spain were included into the research. 16 criteria about Covid-19 information were used in this research. According to the results of the research, child-friendly hotels in Greece provided the most amount of information. Greece respectively monitors the child-friendly hotels of Spain, Turkey, Italy, and France. In addition, it was shown that 80% of child-friendly hotels created a special page on Covid-19 on their web page. Moreover, 16% of child-friendly hotels shared with the guests the steps they would take in case of a suspicion of Covid-19.

**Keywords:** Child-friendly Hotel, Covid-19, Web Page.

**JEL Classification:** L80, L83, L84.

<sup>1</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ABD, [kaantbk@gmail.com](mailto:kaantbk@gmail.com). ORCID: 0000-0003-4522-7455

<sup>2</sup>Dr.Öğr.Üyesi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Kütahya Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Seyahat Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü, [eliftuba.beydilli@dpu.edu.tr](mailto:eliftuba.beydilli@dpu.edu.tr). ORCID: 0000-0002-1192-5370

## 1. Giriş

Turizm, çevresel, politik, sosyo-ekonomik risklere karşı oldukça savunmasız bir sektördür (Sigara, 2020: 312; Berbekova vd., 2021: 1). Terör, deprem, Ebola, Sars gibi çeşitli krizler ve salgınları atlatan turizm sektörü, benzeri görülmemiş etkiler yaratan Covid-19 salgınında (Sigala, 2020: 312) ise çok ciddi ekonomik kayıplara uğramıştır (Uğur ve Akbıyık, 2020: 2). Aralık 2019'da Çin'in Wuhan kentinde başlayan yeni tip koronavirüs (Covid-19) hastalığına ilişkin ilk görüşler, hastalığın Çin'de yoğunlaşacağı ve dünyanın geri kalanının sorunu olmayacağı yönündeyken, sağlık önlemlerinin ve koordinasyonun yetersizliği hastalığın küresel olarak hızla yayılmasına neden olmuştur (Arbulu vd., 2021:1). 20 Ocak 2020'de Dünya Sağlık Örgütü'nün ilk salgını bildirmesi ve 11 Mart 2020'de pandemi ilan etmesi (World Health Organization, 2020a) ile birçok ülke çeşitli önlemler alarak hem kendini korumayı hem de yayılmanın önlenmesini amaçlamıştır. Sosyal mesafe, seyahat ve hareketlilik yasakları, sınırların kapatılması, sokağa çıkma kısıtlamaları, kendi kendine veya zorunlu karantina şeklinde alınan önlemler (Sigala, 2020: 312; Bonfanti vd., 2021: 1) hem insanların hem de işletmelerin hayatta kalma sorununu beraberinde getirmiştir (Sheresheva, 2020: 74). Birçok sektörde önemli belirsizlikler ve kaotik koşullara neden olan Covid-19, turizm sektörünü de etkileyerek ciddi gelir kayıpları yaratmıştır. Aslında turizm sektöründe çift taraflı bir etkilene söz konusudur. Diğer bir ifadeyle, seyahat ve hareket özgürlüğünün kısıtlanması, sınırların kapatılması ve enfeksiyon korkusu talep tarafını, turizm işletmelerinin kapatılması ise arz tarafını etkilemiştir (Uğur ve Akbıyık, 2020: 3).

Salgının nasıl gelişip nasıl bir seyir izleyeceği bilinmiyor olmasına rağmen (Berkbekova vd., 2021: 1) turistlerin seyahat kararları, seyahat davranışları (Uğur ve Akbıyık, 2020: 3) ve seyahat tercihlerinde değişiklik yaratacağı ifade edilmektedir (Shereheva, 2020: 73). Artık pek çok turist seyahatlerden önce gidecekleri bölgenin sağlık risklerinden korunmak için önlemler almaktadır. Bu nedenle, turistler için gidilecek bölgenin seçimi, hedef ülkelerin sağlık ve enfeksiyon durumuna ve aldıkları önlemlere göre belirlenmektedir (Uğur ve Akbıyık, 2020: 4). Bu kapsamda turistler sadece tatillerini geçirecekleri bölgenin sağlığa ilişkin aldıkları önlemlere değil aynı zamanda turizm işletmelerinin aldıkları önlemlere de dikkat edeceklerdir. Diğer bir ifade ile turistler, kendilerini daha güvende hissedecekleri bölgeleri ve turizm işletmelerini tercih edeceklerdir. Bu durum özellikle çocukları ile seyahat edecek ailelerin, hem kendilerinin ve çocuklarının sağlıklarının korunması hem de aile bireylerinin ihtiyaç ve isteklerinin karşılanması noktasında önemlidir.

Aileler, otel işletmelerini tercih ederken kendilerinin ve çocuklarının temel ihtiyaçlarını karşılamasını, çocuklar için güvenli olmasını ve çocukların eğlenceli vakit geçirmesini beklemektedir. Bu beklentilerin bilincinde olan birçok otel işletmesi, taleplerini arttırmak ve rekabet avantajı elde etmek için ürün ve hizmetlerini (Akkan ve Bozyiğit, 2020: 420; Lahouel ve Montargot, 2020: 1825) ailelerin isteklerini dikkate alarak üretmekte ve tanıtmaktadır. Sonuç olarak çocuk dostu otel işletmesi konsepti ortaya çıkmaktadır. Çocuk dostu otel işletmelerinin, öncelikle çocukların turist olarak özelliklerini anlaması gerekmektedir (Song vd., 2020: 1). Bu bağlamda, çocuk dostu otel, çocuklar için hazırlanmış özel menüleri, çocuk havuzları, animasyon hizmetleri, mini kulübü, çocuk parkı bulunan, ailelerin çocuklarıyla birlikte güvenli bir şekilde tatil yapabilecekleri imkanlara sahip (Güven vd., 2017: 634), çocuk haklarının korunduğu, çocukların birey olarak değer ve saygı gördüğü ve çocukların şiddetin hiçbir türüne maruz kalmayacakları (Şimşek ve Cin, 2019: 187) işletmeler şeklinde tanımlanabilir.

Otel işletmelerinin “çocuk dostu” olarak değerlendirilebilmesine ilişkin, kapsam, koşul ve nitelikleri ile ilgili yasal bir düzenleme olmamasına (Özel, 2015: 197; Güven vd., 2017: 634; Tuna vd., 2019: 72) rağmen gittikçe artan sayıda otel işletmesi belirledikleri kriterlerle kendilerini çocuk dostu otel olarak tanıtmaktadır (Csordas vd., 2019: 25; Şimşek ve Cin, 2019: 190). Bununla birlikte işletmelerin belirledikleri kriterlerde de görüş birliği bulunmamaktadır. Alan yazında yapılan araştırmalarda çocuk dostu otel işletmesinin kavramlaştırılmasının ve niteliklerinin belirlenmesinin, müşterilerin (Fernandez, 2016; Csordas, 2019) ve otel işletmelerinin (Özel, 2015; Akkan ve Bozyiğit, 2020; Lahouel ve Montargot, 2020; Zaman vd., 2020) algılamalarına dayanması, görüş birliğinin oluşmamasının nedeni olarak değerlendirilebilir. Çocuk dostu otellere ilişkin bu karmaşık yapıya rağmen bu süreçte aileler, çocuklarıyla birlikte eğlenceli vakit geçirebilecekleri ve salgın döneminin koşullarına uygun sağlık ve hijyen önlemlerini alan çocuk dostu otel işletmelerini tercih edecekler ve araştırıcılardır. Ailelerin bu araştırmalarında dijital medya platformları büyük öneme sahiptir.

Günümüz koşullarında dijital medya platformları, küçük veya büyük boyutlu her türlü krizin kısa sürede duyulmasına ve turizm bölgelerini ve otel işletmelerini hızlı bir şekilde cevap vermeye zorlamaktadır (Berkbekova vd., 2021: 1). Bu süreçte ülkelerin, bölgelerin ve otel işletmelerinin aldıkları önlemler ve salgınla mücadele şekillerini duyurmaları hem turistlerde güven duygusu yaratacak hem de bölge ve işletme imajının oluşmasını veya imajın yenilenmesini sağlayacaktır (Hoque vd., 2020: 52). Bu kapsamda özellikle otel işletmelerinin web sayfaları turistlerin doğru bilgi edinmesi açısından kullanılacak dijital platformlardan biri olarak değerlendirilmektedir. Otel işletmelerinin, hizmetlerini ve ürünlerini tanıtmak ve gelişen çevrimiçi pazardan pay elde etmek amacıyla kurdukları web sayfaları (Spremic ve Strugar, 2008: 28; Zafiroopoulos vd., 2006: 156-157; Lee ve Morrison, 2010: 51) işletmelerin salgına ilişkin aldıkları önlemleri ve hareket planlarını duyurması açısından (Eryılmaz, 2020: 15; Bonfanti vd., 2021: 8) önemli araçlardan biridir. Bu bağlamda, otel işletmeleri, web sayfaları aracılığıyla hem çocuk dostu otel işletmesi olduklarını hem de Covid-19 salgınına ilişkin aldıkları önlemleri turistlere ulaştırma imkanına sahiptir.

Covid-19 salgını turizm araştırmacılarının ilgi duyduğu bir alan haline gelmiştir. Örneğin, Sigala (2020: 319) tarafından da ifade edildiği gibi Covid-19 salgını araştırmacılara, turizm paydaşlarının eylemlerinin, davranışlarının ve gelişmelerinin yeniden düzenlenmesine fayda sağlayacak “verimli” bir çalışma alanı yaratmıştır. Kısa sürede birçok turizm araştırmacısı bu verimli alanı değerlendirerek Covid-19’un turizme olan etkilerini inceleyen çalışmalar gerçekleştirmiştir. Bu çalışmaların büyük kısmı bölgesel etki değerlendirmelerine (Foo vd., 2020; Hoque vd., 2020; Papanikos, 2020; Mariolis vd., 2020; Büyük ve Can, 2020; Kourgiantakis vd., 2021; Arbulu vd., 2021; Gonzalez-Torres vd., 2021; Duro vd., 2021) ve küresel ölçekte gerçekleştirilen değerlendirmelere (Bakar ve Rosbi, 2020; Uğur ve Akbıyık, 2020; Gallego ve Font, 2020; Farzanegan vd., 2021; Mehta vd., 2021) odaklanmaktadır. Ayrıca, Covid-19 sürecinde ulusal turizm örgütlerinin (Binbaşıoğlu, 2020) ve otel işletmelerinin benimsedikleri önlemleri (Eryılmaz, 2020; Bonfanti vd., 2021) inceleyen çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin, Binbaşıoğlu (2020) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, 19 ülkenin ulusal turizm örgütlerinin resmi web sayfalarında, iletişim, bilgi ve sağlık boyutlarını kapsayan, Covid-19 ile ilgili paylaşımları incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre İspanya’nın ulusal turizm örgütü tüm ülkeler içinde en yüksek puanı elde etmiştir. Meksika’nın ulusal turizm örgütünün ise en düşük puana sahip olduğu belirtilmiştir.

Eryılmaz (2020) ise Türkiye’de faaliyette bulunan ilk 10 yerli ve yabancı zincir otellerin Covid-19 ile ilgili yaptıkları bilgilendirmelerini, rezervasyon iptal ve değişiklik, sağlık ve hijyen uygulamaları, kapalı olan tesisler, sadakat programı ve sağlık çalışanlarına tahsis edilen tesisler boyutlarıyla incelemiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre, yabancı zincir otellerin tamamının, yerli zincir otellerin ise çoğunluğunun Covid-19 ile ilgili bilgilendirme yaptıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Bonfanti vd. (2021), Covid-19 sürecinde otel işletmeleri yöneticilerinin aldıkları önlemleri, hijyen ve koruma, işin yeniden düzenlenmesi, hizmet alanının yeniden düzenlenmesi, teknoloji yatırımları ve dijital yenilikler, müşteri bekleme süresinin yeniden düzenlenmesi, personel eğitimi, güncellenmiş iletişim boyutları kapsamında incelemiştir. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, otel yöneticilerinin, konukların, çalışanların ve iş ortaklarının güvenliğine ve sağlığına en yüksek önceliği verdikleri tespit edilmiştir. Bu kapsamda yöneticilerin, genellikle tıbbi uzmanlardan oluşan bir ekiple, mevcut sağlık ve güvenlik süreçlerini özellikle lobi, odalar, ortak alanlar, oyun odaları, toplantı ve etkinlik alanları ve eğlence alanlarını kapsayacak şekilde “yeni normale” uygun olarak tasarladıkları ve Covid-19 politikalarını kurumsal web sayfalarından yayınladıkları belirtilmiştir. Mehta vd. (2021) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise Covid-19 sürecinde farklı kıtalardaki konaklama işletmelerinin müşteri memnuniyetlerini değerlendirmek amacıyla Tripadvisor’da müşteri yorumları incelenmiştir. Müşteri yorumlarına ilişkin veriler, Kuzey Amerika, Avrupa, Afrika, Avustralya ve Asya kıtalarını kapsayan Amerika, İngiltere, Hindistan, Endonezya, Malezya, Singapur ve Sri Lanka’daki popüler turizm bölgelerindeki otel ve tatil köylerinde konaklayan turistlerden elde edilmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre Kuzey Amerika ve Avrupa’daki konaklama işletmelerinin turist beklentilerini karşıladığı, Asya’da Sri Lanka’daki konaklama işletmelerinin turistlere yüksek memnuniyet sağladığı, Endonezya’daki konaklama işletmelerinin memnuniyeti koruduğu, Hindistan’daki konaklama işletmelerinde ise memnuniyet seviyesinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, müşteri memnuniyetsizliklerinin ana nedenleri personel, hizmet, oda, temizlik, yavaş rezervasyon ve otelin pandemiye yanıtı olarak belirlenmiştir.

Salgın süreci ve sonrasında otel işletmelerinin aldıkları önlemler ailelerin seyahat kararlarında ve tercihlerinde etkili olacaktır. Bu kapsamda bu çalışma, Türkiye, Yunanistan, Fransa, İtalya, İspanya’da faaliyet gösteren çocuk dostu otel işletmelerinin web sayfalarında Covid-19 ile ilgili bilgilendirmelerin tespit edilmesi ve bu bilgilendirmelerin karşılaştırılmasına odaklanmaktadır.

## 2. Yöntem

Bu çalışmada, Türkiye, Yunanistan, Fransa, İtalya ve İspanya’da faaliyet gösteren çocuk dostu otel işletmelerinin web sayfalarında Covid-19 ile ilgili bilgilendirmelerinin tespit edilmesi ve karşılaştırılması amaçlanmaktadır. Söz konusu ülkelerin seçilmesindeki temel neden Türkiye turizminin en önemli rakipleri olarak değerlendirilmesinden kaynaklanmaktadır. Çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmış ve web sayfalarının incelenmesinde doküman analizinden yararlanılmıştır. Çocuk dostu otellerin seçiminde Tripadvisor seyahat platformu kullanılmıştır. Tripadvisor’da, çocuk dostu oteller, bölge, 4 ve 5 yıldızlı oteller için filtreleme işlemi gerçekleştirilmiştir. Filtreleme sonucunda çalışmanın hazırlandığı 15 Şubat 2021 tarihinde her ülkeye ait en iyi değeri sunan ilk 20 çocuk dostu otel işletmesi araştırmaya dahil edilmiştir. En iyi değer sıralaması, kullanıcıların puanları, işletmelerden alınan müsaitlik durumları, fiyat, rezervasyon popülerliği, konum ve kişisel kullanıcı tercihleri dahil olmak üzere özel Tripadvisor verileri kullanılarak gerçekleştirilmektedir (Triadvisor, 2021).

Araştırmaya dahil edilen çocuk dostu otel işletmelerine ilişkin bilgiler Ek-1’de verilmektedir. Toplamda 100 çocuk dostu otel işletmesinin web sayfalarında yer alan Covid-19 bilgilendirmelerinin tespit edilmesi amacıyla değerlendirme formu oluşturulmuştur. Tablo 1’de yer alan 16 kriteri kapsayan değerlendirme formu, Eryılmaz (2020) tarafından kullanılan kriterlere ek olarak otel işletmelerinin web sayfalarının incelenmesi sonucunda belirlenen kriterler eklenerek oluşturulmuştur. Formda her bir içerik “var” ve “yok” olarak kodlanmıştır. Çocuk dostu otel işletmelerinin web sayfalarının incelenmesi 20 Şubat 2021 – 15 Mart 2021 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir ve elde edilen veriler sıklık (frekans) ve yüzde hesapları ile analiz edilmiştir.

**Tablo 1:** Covid-19 Bilgilerini Değerlendirme Formu

Kriterler	Var	Yok
1 Otel, Covid-19 bildirisi yayınlamıştır.		
2 Otel, yayınlanan bildiri için Covid-19 özel sayfası oluşturmuştur.		
3 Otel, yayınlanan bildiride Pop-up (açılır metin penceresi) ile Covid-19 bildirisi bilgisi vermiştir.		
4 Otel, yayınlanan bildiride Covid-19’a ilişkin görsel paylaşmıştır.		
5 Otel, yayınlanan bildiride doktor bilgisini paylaşmıştır.		
6 Otel, yayınlanan bildiride maske bilgisi paylaşmıştır.		
7 Otel, yayınlanan bildiride ateş ölçümü bilgisi paylaşmıştır.		
8 Otel, yayınlanan bildiride hijyen politikası bilgisini paylaşmıştır.		
9 Otel, yayınlanan bildiride 1’den fazla dil kullanmıştır.		
10 Otel, yayınlanan bildiride rezervasyon iptal politikasını paylaşmıştır.		
11 Otel, yayınlanan bildiride sadakat program bilgisini paylaşmıştır.		
12 Otel, yayınlanan bildiride Covid-19 şüphesi durumunda eylem planlarını paylaşmıştır.		
13 Otel, yayınlanan bildiride restoranda alınan önlemleri paylaşmıştır.		
14 Otel, yayınlanan bildiride odalarda alınan önlemleri paylaşmıştır.		
15 Otel, yayınlanan bildiride lobi alanında alınan önlemleri paylaşmıştır.		
16 Otel, yayınlanan bildiride çalışanlara eğitim verildiği bilgisini paylaşmıştır.		

### 3. Bulgular

Araştırmaya dahil edilen çocuk dostu otel işletmelerinin web sayfalarında paylaştıkları Covid-19 bilgilendirme kriterlerine ilişkin aritmetik ortalamalar Tablo 2’de verilmiştir. Tablo 2’de yer alan sonuçlara göre, Covid-19 bilgilendirme kriterlerinden en yüksek ortalamaya sahip olan ilk üç kriter % 80 ile “Otel, Covid-19 bildirisi yayınlamıştır” kriteri, %75 ile “Otel yayınlanan bildiri için Covid-19 özel sayfası oluşturmuştur” kriteri ve %74 ile “Otel, yayınlanan bildiride hijyen politikası bilgisini paylaşmıştır” kriterleridir. En düşük ortalamaya sahip 3 kriter ise % 16 ile “Otel, yayınlanan bildiride Covid-19 şüphesi durumunda eylem planlarını paylaşmıştır” kriteri, % 17 ile “Otel, yayınlanan bildiride sadakat program bilgisini paylaşmıştır” kriteri ve % 19 ile “Otel, yayınlanan bildiride Pop-up (açılır metin penceresi) ile Covid-19 bildirisi bilgisi vermiştir” kriterlerine aittir. Covid-19 bilgilendirmesine ilişkin tüm kriterlerin ortalaması ise % 51,87’dir.

**Tablo 2:**Çocuk Dostu Otel İşletmelerinin Covid-19 Bilgilerine İlişkin Aritmetik Ortalamaları

Kriter Numarası	Kriterler	A.O (%)
1	Otel, Covid-19 bildirisi yayınlanmıştır.	80
2	Otel, yayınlanan bildiri için Covid-19 özel sayfası oluşturmuştur.	75
8	Otel, yayınlanan bildiride hijyen politikası bilgisini paylaşmıştır.	74
6	Otel, yayınlanan bildiride maske bilgisi paylaşmıştır.	73
15	Otel, yayınlanan bildiride lobi alanında alınan önlemleri paylaşmıştır.	72
14	Otel, yayınlanan bildiride odalarda alınan önlemleri paylaşmıştır.	68
13	Otel, yayınlanan bildiride restoranda alınan önlemleri paylaşmıştır.	67
16	Otel, yayınlanan bildiride çalışanlara eğitim verildiği bilgisini paylaşmıştır.	65
9	Otel, yayınlanan bildiride 1'den fazla dil kullanılmıştır.	59
7	Otel, yayınlanan bildiride ateş ölçümü bilgisi paylaşmıştır.	54
4	Otel, yayınlanan bildiride Covid-19'a ilişkin görsel paylaşmıştır.	35
10	Otel, yayınlanan bildiride rezervasyon iptal politikasını paylaşmıştır.	35
5	Otel, yayınlanan bildiride doktor bilgisini paylaşmıştır.	21
3	Otel, yayınlanan bildiride Pop-up (açılır metin penceresi) ile Covid-19 bildirisi bilgisi vermiştir.	19
11	Otel, yayınlanan bildiride sadakat program bilgisini paylaşmıştır.	17
12	Otel, yayınlanan bildiride Covid-19 şüphesi durumunda eylem planlarını paylaşmıştır.	16
	Tüm kriterler için	51,87

Türkiye, Yunanistan, Fransa, İtalya ve İspanya'da faaliyet gösteren çocuk dostu otel işletmelerinin web sayfalarında paylaştıkları Covid-19 bilgilendirmelerinin karşılaştırılmasına ilişkin elde edilen sonuçlar Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3'te yer alan verilere göre otel işletmelerinin Covid-19 bildirisini web sayfalarında paylaşma oranları açısından en yüksek 19 otel ile Yunanistan'daki otel işletmelerinin (%95), en az 12 otel ile Fransa'daki otel işletmelerinin (%60) yayınladığı tespit edilmiştir. İspanya'da 18 otel işletmesi (%90), Türkiye'de 16 otel işletmesi (%80) ve İtalya'da 15 otel işletmesi (%75) Covid-19 bildirisini web sayfalarında yayınlamışlardır.

Çocuk dostu otel işletmelerinin yayınladıkları Covid-19 bildirimleri için özel sayfa oluşturup oluşturmadıklarına ilişkin sonuçlar değerlendirildiğinde, Yunanistan'da Covid 19 bildirisi yayınlayan 19 otel işletmesinin tamamı (%95) İspanya'da 16 otel işletmesi (%80) Türkiye ve İtalya'da 14 otel işletmesi (%70) ve Fransa'da 12 otel işletmesi (%60) bildirimler için özel sayfa oluşturmuştur.

Çalışmada incelenen çocuk dostu otel işletmelerinin % 19'u, Covid-19 bildirisi için web sayfalarına Pop-up (açılır metin penceresi) eklemiştir. Tablo 3'te yer alan otel işletmelerinin dağılımı incelendiğinde ise İtalya'da 7 otel işletmesinin (%35), Türkiye'de 6 otel işletmesinin (%30), Yunanistan'da 3 otel işletmesinin (%15), İspanya'da 2 otel işletmesinin (%10) ve Fransa'da 1 otel işletmesinin (%5) bildiri için Pop-up ekledikleri tespit edilmiştir.

Çalışmada incelenen çocuk dostu otel işletmelerinin %35'i Covid-19 bildirimlerinde görsel paylaşmıştır. Ülkeler açısından dağılımına bakıldığında Türkiye ve Yunanistan'da 10 otel işletmesinin (%50), İspanya'da 7 otel işletmesinin (%35), Fransa'da 5 otel işletmesinin (%25), İtalya'da 3 otel işletmesinin (%15) görsel paylaştığı tespit edilmiştir.

Çalışmada incelenen çocuk dostu otel işletmelerinin web sayfalarında doktor bilgisine yer verme oranları oldukça düşüktür (%21).

Ülkeler açısından incelendiğinde Yunanistan'da 8 otel işletmesinin (%40), Türkiye'de 5 otel işletmesinin (%25), Fransa'da 4 otel işletmesinin (%20), İspanya'da 3 otel işletmesinin (%15), İtalya'da ise sadece 1 otel işletmesinin (%5) doktor bilgisi verdiği sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 3: Çocuk Dostu Otel İşletmelerinin Covid-19 Bilgilerinin Karşılaştırılması**

Kriter	Türkiye		Yunanistan		Fransa		İtalya		İspanya	
	N	%	n	%	n	%	N	%	n	%
1	16	80	19	95	12	60	15	75	18	90
2	14	70	19	95	12	60	14	70	16	80
3	6	30	3	15	1	5	7	35	2	10
4	10	50	10	50	5	25	3	15	7	35
5	5	25	8	40	4	20	1	5	3	15
6	15	75	19	95	12	60	13	65	14	70
7	12	60	16	80	5	25	9	45	12	60
8	15	75	19	95	10	50	14	70	16	80
9	12	60	8	40	9	45	13	65	17	85
10	9	45	4	20	5	25	7	35	10	50
11	5	25	6	30	3	15	1	5	2	10
12	5	25	5	25	2	10	2	10	2	10
13	14	70	18	90	11	55	10	50	14	70
14	12	60	18	90	8	40	14	70	16	80
15	14	70	18	90	11	55	13	65	16	80
16	10	50	19	95	10	50	12	60	14	70
A.O.	54,37		65,31		37,5		46,25		55,93	

Salgın döneminde maske kullanımının bulaşma riskini azalttığı vurgusu sağlık otoritelerince sıklıkla yapılmıştır. Çalışmada incelenen çocuk dostu otel işletmelerinin % 73'ü bu bilgiyi web sayfalarında paylaşmışlardır. Ülkeler bazında değerlendirildiğinde, Yunanistan'da bildiri yayınlayan 19 otel işletmesinin (%95) tamamı, Türkiye'de 15 otel işletmesi (%75), İspanya'da 14 otel işletmesi (%70), İtalya'da 13 otel işletmesi (%65), Fransa'da ise 12 otel işletmesi (%60) bu bilgiyi paylaşmışlardır.

Dünya Sağlık Örgütü tarafından ateş, olası bir Covid-19 semptomu olarak belirtilmektedir (WHO, 2020b). Çalışmada incelenen çocuk dostu otel işletmelerinin %54'ünün Covid-19 bildirimlerinde ateş ölçümüne ilişkin bilgi verdiği görülmüştür. Ülkeler açısından incelendiğinde ise ilk sırada 16 otel işletmesi ile Yunanistan (%80) yer almaktadır. Yunanistan'daki otel işletmelerini sırasıyla 12 otel işletmesi ile Türkiye ve İspanya (%60), 9 otel işletmesi ile İtalya (%45), 5 otel işletmesi ile Fransa (%25) takip etmektedir.

Salgının yayılmasını önlemek açısından hijyen kurallarına uymak büyük önem taşımaktadır (WHO, 2020b). Bu doğrultuda çalışmaya dahil edilen çocuk dostu otel işletmelerinin hijyen politikalarını web sayfalarında yayınlama oranlarının %74 olduğu tespit edilmiştir. Ülkeler açısından incelendiğinde ise ilk sırada 19 otel işletmesi ile Yunanistan (%95), 16 otel işletmesi ile İspanya (%80), 15 otel işletmesi ile Türkiye (%75), 14 otel işletmesi ile İtalya (%70) ve 10 otel işletmesi ile Fransa (%50) yer almaktadır.

Çocuk dostu otel işletmelerinin web sayfalarında birden fazla dilde bildiri yayınlanma oranı %59'dur.

Ülkeler açısından bakıldığında ise en fazla İspanya'daki 17 otel işletmesinin (%85) birden fazla dilde bildiri yayınladığı tespit edilmiştir. İspanya'daki otel işletmelerini sırasıyla 13 otel işletmesi ile İtalya, (%65), 12 otel işletmesi ile Türkiye (%60), 9 otel işletmesi ile Fransa (%45) ve 8 otel işletmesi ile Yunanistan (%40) takip etmektedir.

Çocuk dostu otel işletmelerinin web sayfalarında yayınladıkları bildiri de rezervasyon iptal politikalarına ilişkin paylaşım oranı oldukça düşüktür (%35). Web sayfasında rezervasyon iptal politikası en fazla 10 otel işletmesi ile İspanya'da paylaşılmıştır. İspanya'dan sonra 9 otel işletmesi ile Türkiye (%45), 7 otel işletmesi ile İtalya (%35), 5 otel işletmesi ile Fransa (%25) ve son olarak 4 otel işletmesi ile Yunanistan (%20) gelmektedir.

Müşteri sadakatinin oluşması için müşterilerin aynı otelde veya zincire bağlı diğer bir otelde rezervasyon yapmalarını ve konaklamalarını teşvik etmek amacıyla kullanılan sadakat programlarına (VerticalBooking, 2021), Covid-19 bildirimlerinde yer vererek değişiklikleri ve kampanyalarını web sayfalarında paylaşan çocuk dostu otel işletmelerinin oranı %17'dir. Sadakat programını, Yunanistan'da 6 otel işletmesi (%30), Türkiye'de 5 otel işletmesi (%25), Fransa'da 3 otel işletmesi (%15), İspanya'da 2 otel işletmesi (%10) ve İtalya'da sadece 1 otel işletmesi (%5) web sayfasında paylaşmıştır.

Çalışmaya dahil edilen çocuk dostu otel işletmelerinde Covid-19 şüphesi durumunda eylem planlarının paylaşım oranı %16'dır. Tüm kriterler içinde en düşük oran eylem planlarının paylaşımında gerçekleşmiştir. Türkiye ve Yunanistan'da 5 otel işletmesi (%25), Fransa, İtalya ve İspanya'da 2 otel işletmesi (%10) web sayfalarında Covid-19 şüphesi durumunda eylem planlarını paylaşmışlardır.

Çalışmaya dahil edilen çocuk dostu otel işletmelerinin % 67'si restoran %68'i odalar ve %72'si ise lobi için aldıkları önlemleri paylaşmışlardır. Bu alanlarda alınan önlemlerin ülkelere göre paylaşım oranları ise aşağıdaki gibidir:

- Yunanistan'da 18 otel işletmesi (%90) üç alanda,
- İspanya'da 14 otel işletmesi restoranda (%70), 16 otel işletmesi ise hem odalarda hem de lobi alanında (%80),
- Türkiye'de 14 otel işletmesi restoran ve lobi alanında (%70), 12 otel işletmesi odalarda (%60),
- İtalya'da 10 otel işletmesi restoranda (%50), 14 otel işletmesi odalarda (%70), 13 otel işletmesi lobi alanında (%65),
- Fransa'da ise 11 otel işletmesi restoranda (%55), 8 otel işletmesi odalarda (%40), 11 otel işletmesi lobi alanında (%55) aldıkları önlemleri paylaşmıştır.

Çocuk dostu otel işletmelerinin çalışanlarına salgına ilişkin verdikleri eğitimleri web sayfalarında paylaşım oranları %65 tir. Çalışanlarına en fazla eğitimin 19 otel işletmesi (%95) ile Yunanistan'da faaliyet gösteren otel işletmeleri tarafından verildiği tespit edilmiştir. Yunanistan'daki otel işletmelerini sırasıyla, 14 otel işletmesi ile İspanya (%70), 12 otel işletmesi ile İtalya (%60), 10 otel işletmesi ile Türkiye ve Fransa (%50) izlemektedir. Türkiye'deki otel işletmelerinin yarısının çalışanlara salgına ilişkin eğitim vermedikleri ve/veya bunu misafirleri ile paylaşmadıkları sonucu dikkat çekicidir.

Covid-19'a ilişkin en fazla bilgilendirmenin Yunanistan'da faaliyet gösteren çocuk dostu otel işletmeleri (%65,31) tarafından gerçekleştirildiği tespit edilmiştir.



Yunanistan'ı sırasıyla İspanya'da (%55,93), Türkiye'de (%54,37), İtalya'da (%46,25) ve Fransa'da (%37,5) faaliyet gösteren çocuk dostu otel işletmeleri izlemektedir. Elde edilen sonuçlara göre genel olarak tüm ülkelerdeki otel işletmelerinin Covid-19 bilgilendirme düzeyleri düşük olmakla birlikte Türkiye'deki otel işletmelerinin üçüncü sırada yer alması düşündürücüdür.

#### 4. Sonuç ve Değerlendirme

Covid-19 salgını, turizm ve konaklama sektöründe yeni bir dönemi işaret etmektedir. Salgın sürecinin ne zaman ve nasıl sonlanacağı bilinmemekle birlikte turizm sektörünün yeniden tasarlanacağı ve farklı deneyimler sunacağı açıktır. Artık aileler, seyahat kararları ve konaklama tercihlerinde, eskisine nazaran sağlık ve hijyen önlemlerinin alındığı güvenli işletmeleri daha fazla araştıracaklardır. İşletmeler ise aldıkları önlemler doğrultusunda tercih edilecektir. Bu nedenle Bonfanti vd. (2021: 8) tarafından da ifade edildiği gibi otel işletmelerinin Covid-19'un etkisinden kurtulması ve rekabet avantajı kazanmasına yardımcı olabilecek güvenlik bilincine sahip olmaları gerekmektedir. Ayrıca bu önlemler sağlıkla ilgili diğer acil durumlarda da faydalı olabilir. Bu noktada otel işletmeleri yöneticilerinin seçimleri güven yaratmaya, vaat edilen hizmeti sunmaya ve müşterilerin güvenini arttırmak için gerekli tüm önlemleri almaya odaklanmalıdır. Böylece sürecin kontrolünü ellerinde tutmaları, virüs bulaşma riskini sınırlamaları ve sonuç olarak, iptal oranlarını azaltma ve yeni rezervasyonlar oluşturma, kararsız misafirlerin planlarını değiştirme ve yeni misafirleri konaklama rezervasyonu yapmaya teşvik etme olanaklarına sahip olacaklardır.

Bu çalışma, beş rakip ülkenin (Türkiye, Yunanistan, Fransa, İtalya ve İspanya) çocuk dostu otel işletmelerinin web sayfalarında yayınladıkları Covid-19 önlemlerinin karşılaştırılmasına odaklanmaktadır. Çalışmadan elde edilen en önemli sonuç söz konusu otel işletmelerinin %80'inin Covid-19 bildirisi yayınlamış olmasıdır. Bu sonuç genel olarak işletmelerin çoğunun salgına ilişkin önlemler aldığının göstergesi olarak kabul edilebilir. Bununla birlikte Yunanistan'daki çocuk dostu otel işletmelerinin aldıkları önlemler ve misafirleriyle paylaşma oranları daha yüksektir. Fransa'daki çocuk dostu otel işletmelerinin ise en az paylaşımı yaptığı tespit edilmiştir.

Covid-19 salgını ile birlikte, Türkiye'de Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından "Güvenli Turizm Sertifikası" programı oluşturulmuş ve oda sayısı 30 ve üzeri olan tüm konaklama tesisleri için zorunlu hale getirilmiştir (TGA, 2020). Çalışmaya konu olan Türkiye'deki tüm otel işletmeleri, bu sertifikaya sahiptir. Yunanistan'da benzer bir program oluşturulmuş ve otel işletmeleri Yunanistan Sağlık Bakanlığı ve Yunanistan Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanan hijyen ve güvenlik protokollerine uyduklarını belirtmişlerdir. Diğer ülkelerde ise yerel düzeyde hijyen ve güvenlik sertifikalarının alındığı görülmüştür. Bununla birlikte Türkiye'deki otel işletmelerinin tüm kriterleri gerçekleştirme düzeyleri açısından üçüncü sırada yer alması düşündürücüdür. Bu sonucun otel işletmeleri yöneticileri tarafından dikkate alınması gerekmektedir.

Çalışmadan elde edilen diğer dikkat çekici sonuç, çocuk dostu otel işletmelerinin Covid-19 şüphesi durumunda eylem planlarını paylaşma oranlarının düşüklüğüdür (%16).

Dünya Sağlık Örgütü'nün, "konaklama sektöründe Covid-19 yönetimi için operasyonel hususlar" isimli yayınında konaklama işletmelerinin vakaları önlemek, vakaları etkin şekilde yönetmek, hasta olan kişilerin kaldığı odaların ve alanların temizlenmesi ve dezenfeksiyonu gibi eylemleri içeren planlarını hazırlamaları, uygulamaları ve misafirlerle paylaşılması tavsiyesine (WHO, 2020c) rağmen sadece 16 otel işletmesi planlarını misafirlerle paylaşmıştır.

Uğur ve Akbıyık (2020)'ın Covid-19 sürecinde müşteri yorumlarını inceledikleri çalışmalarında, en çok yorumun seyahat planlarının iptali (%40,81) ile ilgili olduğu tespit edilmiştir. Oysa mevcut çalışmadan elde edilen sonuca göre çocuk dostu otel işletmelerinin web sayfalarında rezervasyon iptal politikalarına ilişkin paylaşım oranı %35'tir. Rezervasyon iptal politikasını en fazla paylaşan ise 10 otel işletmesi ile İspanya'dır. Türkiye'de ise sadece 5 otel işletmesi paylaşım yapmıştır. Salgın sürecinde misafirler için bu bilgi önemlidir. Mevcut belirsizlik ortamında otoritelerce alınacak bir takım önlemler ve kısıtlamalar kişilerin seyahat planlarının aksamasına veya iptaline neden olabilecektir. Bu açıdan otel işletmelerinin bu bilgiyi misafirleri ile paylaşmaları önemli görülmektedir.

Çalışmada dikkat çeken bir diğer sonuç ise çalışanlara Covid-19 yönetimine ilişkin eğitim verilmesiyle ilgilidir. Çalışmaya katılan çocuk dostu otel işletmelerinin %65'i eğitim verildiğini paylaşmışlardır. Bununla birlikte Türkiye'deki otel işletmelerinin 10 tanesi yani %50'si bu eğitimi verdiğini bildirmiştir. Bu oran Fransa'daki otel işletmeleri ile aynıdır ve her iki ülke son sırayı paylaşmaktadır. Yunanistan ise 19 otel işletmesi ile birinci sıradadır.

Genel bir değerlendirme yapıldığında, çocuk dostu otel işletmelerinin, Covid-19 sürecini gerekli önlemleri alarak yönetmeleri ve önlemlerini paylaşmaları işletmelere rekabet avantajı sağlayacaktır. Türkiye, Yunanistan, Fransa, İtalya ve İspanya'daki çocuk dostu otel işletmelerinin Covid-19 bilgilendirmelerinin karşılaştırıldığı bu çalışmada, Yunanistan'daki otel işletmelerin paylaşım oranlarının ortalamanın üstünde, İspanya ve Türkiye'deki otel işletmelerinin ortalama değerinde ve İtalya ve Fransa'daki otel işletmelerinin ise ortalamanın altında kaldığı ifade edilebilir. Bu bağlamda çocuk dostu otel işletmelerinin aldıkları önlemleri web sayfalarında paylaşarak misafirlerine ulaştırmaları ve web sayfalarını sürekli güncellemeleri gerekmektedir.

Son olarak çocuklar turizm sektöründe önemli bir turist grubunu oluşturmaktadır ve ailelerin turizm kararlarında etkiye sahiptirler. Bu nedenle otel işletmelerinin, çocukların özelliklerini ve isteklerini çok iyi analiz etmeleri gerekmektedir. Bu çalışmada incelenen otel işletmelerinin, çocuk parkı, çocuk havuzu, mini kulüp, bakım hizmeti gibi unsurların birini veya birkaçını bünyesinde bulunduran otellerin "çocuk dostu otel" olarak gruplandırılabilirdiği tespit edilmiştir. Bu kapsamda çalışmada yer alan "çocuk dostu" otel işletmelerinin web sayfalarında yer alan Covid-19 bildirimlerinde çocuklara ve çocukların vakit geçirdikleri alanlara ilişkin bilgi paylaşımları ayrıca incelenmiş ve sadece 3 otelin paylaşım yaptığı görülmüştür. Buna göre, İspanya'da Baobab Suites web sayfasında, çocuk kulüplerinde alınan önlemler paylaşılmıştır. Türkiye'de Four Seasons Hotel Bosphorus web sayfasında 2-9 yaş arasındaki çocukların maske kullanımında zorunluluk olmadığı ancak kullanılmasını öneren bilgi paylaşılmıştır. Fransa'daki Four Seasons Hotel George V ise web sayfasında çocuklara maske kullanım önerisiyle birlikte bebek bakım uygulamasına sahip olduklarını paylaşmıştır. Bu sonuçlara paralel olarak çocuk dostu otel işletmelerinin kapsam, koşul ve niteliklerinin belirlenmesi gerekliliği açıktır.

## Kaynakça

- Akkan, E. & Bozyiğit, S. (2020). A content analysis on child-friendly hotels as an emerging concept in tourism marketing. In P. Pinto, & M. Guerreiro, (Ed.). *Handbook of Research on Resident and Tourist Perspectives on Travel Destinations*. (419-439). IGI Global Publisher of Timely Knowledge.
- Arbulu, I., Razumova, M., Maquieira, J. & Sastre, F. (2021). Can domestic tourism relieve the COVID-19 tourist industry crisis? The case of Spain. *Journal of Destination Marketing & Management*, 20, 1-12.
- Bakar, N.A. & Rosbi, S. (2020). Effect of Coronavirus disease (COVID-19) to tourism industry. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 7(4), 189-193.
- Berbekova, A., Uysal, M. & Assaf, A. G. (2021). A thematic analysis of crisis management in tourism: A theoretical perspective. *Tourism Management*, 86, 1-13.
- Binbaşıoğlu, H. (2020). Yeni tip koronavirüs (Covid-19) döneminde ulusal turizm örgütlerinin resmi web sitelerinin bir iletişim aracı olarak incelenmesi. *Turizm Akademik Dergisi*, 7 (2), 73-88.
- Bonfanti, A., Vigolo, V. & Yfantidou, G. (2021). The impact of the Covid-19 pandemic on customer experience design: The hotel managers' perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 1-11.
- Büyük, Ö. & Can, E. (2020). COVID-19 salgınının Türk turizmine etkisi: Seyahat ve konaklama endüstrileri üzerine değerlendirme. *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 23 (2), 312-331.
- Csordas, T., Markos-Kujbus, E. & Boros, K. (2019). Practitioners' perception of hotels' family-friendliness. *Forum on Economics & Business*, 25-42.
- Duro, J.A., Perez-Laborda, A., Turrion-Prats, J. & Fernandez-Fernandez, M. (2021). Covid-19 and tourism vulnerability. *Tourism Management Perspectives*. 38, 1- 12.
- Eryılmaz, B. (2020). Türkiye'de faaliyet gösteren otel zincirlerinin yeni tip koronavirüs (Covid-19) bilgilendirmeleri. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7 (1), 15-27.
- Farzanegan, M.R., Gholipour, H.F., Feizi, M., Nunkoo, R. & Andargoli, A.E. (2021). International tourism and outbreak of coronavirus (COVID-19): A cross-country analysis. *Journal of Travel Research*, 60 (3), 687-692.
- Fernandez, A. (2016). Do the services for children offered in Helsinki hotels meet the preferences of family travellers? *University of Applied Sciences*.
- Foo, L.P, Chin, M.Y., Tan, K.L. & Phuah, K.T (2020). The impact of COVID-19 on tourism industry in Malaysia. *Current Issues in Tourism*, 1-6.
- Gallego, I. & Font, X. (2020). Changes in air passenger demand as a result of the COVID-19 crisis: using Big Data to inform tourism policy. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-20.
- Gonzalez-Torres, T., Rodriguez-Sanchez, J. & Pelechano-Barahona, E. (2021). Managing relationships in the Tourism Supply Chain to overcome epidemic outbreaks: The case of COVID-19 and the hospitality industry in Spain. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 1-11.
- Güven, Ö. Z., Beydilli, E. T., Ceylan, U. & Bütün, S. (2017, 1-3 Kasım). Çocuk dostu otel kavramı üzerine bir araştırma.3. *Turizm Şurası Tebliğler Kitabı*, Cilt-1, 631,641.
- Hoque, A., Shikha, F.A., Hasanat, M.W., Arif, I. & Hamid, A.B.A. (2020). The effect of Coronavirus (COVID-19) in the tourism industry in China. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(1), 52-58.
- Kourgiantakis, M., Apostolakis, A. & Dimou, I. (2021). COVID-19 and holiday intentions: the case of Crete, Greece. *Anatolia*. 32 (1), 148-151.
- Lahouel, B. B. & Montargot, N. (2020). Children as customer in luxury hotels: what are Parisian hotel managers doing to create a memorable experience for children? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1813-1835.

- Lee, J. & Morrison, A.M. (2010). A comparative study of web site performance. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 1(1), 50-67.
- Mariolis, T., Rodusakis, N. & Soklis, G. (2020). The COVID-19 multiplier effects of tourism on the Greek economy. *Tourism Economics*, 1-8.
- Mehta, M.P, Kumar, G. & Ramkumar, M. (2021). Customer expectations in the hotel industry during the COVID-19 pandemic: a global perspective using sentiment analysis. *Tourism Recreation Research*, 1-18.
- Özel, Ç.H. (2015). Marketing to child in tourism industry: Descriptive analysis of kid-friendly hotels' practices in Turkey. In A. Correira, J. Gnoth, M. Kozak & A. Fyall (Ed.). *Marketing Places and Spaces* (193-208) Emerald Group Publishing Limited.
- Papanikos, G. (2020). The impact of the Covid-19 pandemic on Greek Tourism. *Athens Journal of Tourism*, 7 (2), 87-100
- Sheresheva, M.Y. (2020). Coronavirus and tourism. *Population and Economics* 4(2), 72-76.
- Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*, 117, 312-321.
- Song, H., Park, C. & Kim, M. (2020). Tourism destination management strategy for young children: Willingness to pay for child-friendly Tourism Facilities and Services at a Heritage Site. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17 (19), 1-13.
- Spremic, M. & Strugar, I. (2008). Towards a framework for hotel website evaluation. *International Journal of Applied Mathematics and Informatics*. 1 (2), 28-36.
- Şimşek, G. & Cin, Z. (2019). Konaklama işletmelerinde çocuk hakları farkındalığı: Konaklama işletmeleri üzerine bir öneri. İçinde Z. Gölen & S. Özer (Ed.). *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimlerde Akademik Çalışmalar-2019*, (183-198), IVPE.
- TGA (2020). Türkiye'nin Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı Hakkında. Erişim adresi: <https://www.tga.gov.tr/turkiyenin-guvenli-turizm-programi-hakkinda/> (Erişim tarihi: 01 Mart 2021).
- Tripadvisor (2021). <https://www.tripadvisor.com.tr/> (Erişim Tarihi: 15 Şubat 2021).
- Tuna, M., Özyurt, B. & Kurt, A. (2019). Çocuk dostu oteller: kavramsal bir inceleme. *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3, 63-76.
- Uğur, N.G. & Akbıyık, A. (2020). Impacts of COVID-19 on global tourism industry: A cross-regional comparison. *Tourism Management Perspectives*, 36, 13.
- VerticalBooking (2021). *VerticalBooking CRS –Sadakat Programları*. Erişim adresi: [https://www.verticalbooking.com/tr/sadakat\\_programlar%C4%B1.htm](https://www.verticalbooking.com/tr/sadakat_programlar%C4%B1.htm) (Erişim tarihi: 15 Nisan 2021).
- WHO (2020a). *Pandemics*. Erişim adresi: <https://www.who.int/westernpacific/health-topics/pandemics> (Erişim Tarihi: 10 Nisan 2021).
- WHO (2020b). *Considerations in adjusting public health and social measures in the context of COVID-19*. Erişim adresi: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331773/WHO-2019-nCoV-Adjusting\\_PH\\_measures-2020.1-eng.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331773/WHO-2019-nCoV-Adjusting_PH_measures-2020.1-eng.pdf) (Erişim Tarihi: 10 Nisan 2021).
- WHO (2020c). *Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector*. Erişim adresi: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331638/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.1-eng.pdf> (Erişim Tarihi: 10 Nisan 2021).
- Zafiroopoulos, C., Vrana, V. & Paschaloudis, D. (2006). The internet practices of hotel companies: an analysis from Greece. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 18 (2), 156-163.
- Zaman, M., Dauxert, T. & Michael, N. (2020). Kid-friendly digital communication for hotels and service adaptation: Empirical evidence from family hotels. In H. Seraphin & V. Gowreesunkar (Ed.) *Children in Hospitality and Tourism* (123-136). De Gruyter.

**EK-1**

**Çalışma Kapsamında İncelenen Çocuk Dostu Otel İşletmelerine İlişkin Bilgiler**

<b>Türkiye’de incelenen çocuk dostu otel işletmeleri</b>	
SwissotelTheBosphorus	<a href="https://www.swissotel.com.tr">https://www.swissotel.com.tr</a>
Conrad İstanbul Bosphorus	<a href="https://www.hilton.com">https://www.hilton.com</a>
Hilton İstanbulBomonti Hotel & Conference Center	<a href="https://www.hilton.com">https://www.hilton.com</a>
Celal AgaKonagi Metro Hotel	<a href="http://www.celalagakonagi.com/">http://www.celalagakonagi.com/</a>
Shangri-La Bosphorus, İstanbul	<a href="https://www.shangri-la.com">https://www.shangri-la.com</a>
RadissonBlu Hotel İstanbulOttomare	<a href="https://www.radissonhotels.com/">https://www.radissonhotels.com/</a>
Hilton İstanbul Bosphorus	<a href="https://www3.hilton.com">https://www3.hilton.com</a>
Divan Mersin	<a href="http://divan.com.tr/">http://divan.com.tr/</a>
Rafflesİstanbul	<a href="https://www.affles.com/">https://www.affles.com/</a>
Barcelóİstanbul	<a href="https://www.barcelo.com">https://www.barcelo.com</a>
Çırağan PalaceKempinski İstanbul	<a href="https://www.kempinski.com/">https://www.kempinski.com/</a>
WishMore Otel İstanbul	<a href="https://www.wishmore.com.tr/">https://www.wishmore.com.tr/</a>
Akra Otel	<a href="https://www.akrahotels.com/">https://www.akrahotels.com/</a>
FourSeasonsİstanbul at theBosphorus	<a href="https://www.fourseasons.com">https://www.fourseasons.com</a>
Levni Hotel &Spa	<a href="https://www.levnihotel.com/">https://www.levnihotel.com/</a>
RadissonBlu Hotel, İstanbul Sisli	<a href="https://www.radissonhotels.com/">https://www.radissonhotels.com/</a>
RixosDowntown Antalya	<a href="https://www.rixos.com">https://www.rixos.com</a>
Kayakapi Premium Caves – Cappadocia	<a href="https://www.kayakapi.com/">https://www.kayakapi.com/</a>
RixosPeraİstanbul	<a href="https://all.accor.com">https://all.accor.com</a>
CVK Park Bosphorus Hotel İstanbul	<a href="https://www.cvkhotelsandresorts.com">https://www.cvkhotelsandresorts.com</a>
<b>Yunanistan’da incelenen bulunan çocuk dostu otel işletmeleri</b>	
SantoriniPrincess	<a href="https://santoriniprincess.com/">https://santoriniprincess.com/</a>
GDM MegaronHistoricalMonument Hotel	<a href="https://www.gdmmearon.com/en/">https://www.gdmmearon.com/en/</a>
PalladiumBoutique Hotel	<a href="https://www.hotelpalladium.gr">https://www.hotelpalladium.gr</a>
AndronisArcadia Hotel	<a href="https://www.andronisarcadia.com">https://www.andronisarcadia.com</a>
De Sol Spa Hotel	<a href="https://www.desolspahotel.com/">https://www.desolspahotel.com/</a>
Hotel GrandeBretagne, A Luxury Collection Hotel	<a href="https://www.marriott.com/">https://www.marriott.com/</a>
MyconianKyma Design Hotel	<a href="https://www.myconiankyma.gr/">https://www.myconiankyma.gr/</a>
TheWestinResort, CostaNavarino	<a href="https://www.marriott.com/">https://www.marriott.com/</a>
AvliLoungeApartments	<a href="http://www.avli.gr/">http://www.avli.gr/</a>
TheRomanos, A Luxury Collection Resort, CostaNavarino	<a href="https://www.marriott.com/">https://www.marriott.com/</a>
Myconian Villa Collection	<a href="https://www.myconianvillas.gr/">https://www.myconianvillas.gr/</a>
MakedoniaPalace	<a href="https://makedoniapalace.com/">https://makedoniapalace.com/</a>
MyconianUtopiaRelais&ChateauxResort	<a href="https://www.myconianutopia.gr/">https://www.myconianutopia.gr/</a>
Antigon Urban Chic Hotel	<a href="https://www.antigonhotel.com/">https://www.antigonhotel.com/</a>
Ramada Plaza by WyndhamThraki	<a href="https://www.wyndhamhotels.com/">https://www.wyndhamhotels.com/</a>
ElectraMetropolis Hotel	<a href="https://www.electrahotels.gr/">https://www.electrahotels.gr/</a>
Santo Maris OiaLuxurySuites&Spa	<a href="https://www.santomaris.gr/">https://www.santomaris.gr/</a>
PomegranateWellnessSpa Hotel	<a href="https://www.pomegranatespahotel.com/">https://www.pomegranatespahotel.com/</a>
RoyalMyconian	<a href="https://www.royalmyconian.gr/">https://www.royalmyconian.gr/</a>
King George, a Luxury Collection Hotel, Athens	<a href="https://www.marriott.com/">https://www.marriott.com/</a>
<b>İspanya’da incelenen çocuk dostu otel işletmeleri</b>	
VincciSeleccion La Plantacion del Sur	<a href="https://en.vinccilaplantaciondelsur.com/">https://en.vinccilaplantaciondelsur.com/</a>
Hotel Suite Villa Maria	<a href="https://hotelsuitevillamaria.es/">https://hotelsuitevillamaria.es/</a>
SantaCatalina, a RoyalHideaway Hotel	<a href="https://www.barcelo.com">https://www.barcelo.com</a>
Hotel Rector	<a href="http://www.hotelrector.com/">http://www.hotelrector.com/</a>
Alma Barcelona	<a href="https://almahotels.com/barcelona/en/">https://almahotels.com/barcelona/en/</a>
HospesPalacio de losPatos	<a href="https://www.hospes.com/palacio-patos/">https://www.hospes.com/palacio-patos/</a>
Hotel Alfonso XIII, A Luxury Collection Hotel, Seville	<a href="https://www.marriott.com">https://www.marriott.com</a>
BaobabSuites	<a href="https://baobabsuites.com/">https://baobabsuites.com/</a>
PuenteRomanoMarbella	<a href="https://www.puenteromano.com/es/">https://www.puenteromano.com/es/</a>
ParadorHostalDos Reis Catolicos	<a href="https://www.parador.es">https://www.parador.es</a>
Gran Hotel Inglés	<a href="https://www.granhotelingles.com/">https://www.granhotelingles.com/</a>
Claris Hotel &Spa	<a href="https://www.hotelclaris.com/">https://www.hotelclaris.com/</a>
Hotel El Palace Barcelona	<a href="https://www.hotelpalacebarcelona.com/">https://www.hotelpalacebarcelona.com/</a>
GranMeliaSanctiPetri	<a href="https://www.melia.com/en">https://www.melia.com/en</a>
Hotel ColonGranMelia - TheLeadingHotels of the World	<a href="https://www.melia.com/en">https://www.melia.com/en</a>
TheWestinPalace Madrid	<a href="https://www.marriott.com/">https://www.marriott.com/</a>
Hotel Gloria de SantJaume	<a href="https://www.gloriasantjaume.com/">https://www.gloriasantjaume.com/</a>
Alma Pamplona	<a href="https://almahotels.com/pamplona/">https://almahotels.com/pamplona/</a>

<b>İspanya’da incelenen çocuk dostu otel işletmeleri</b>	
Hospes Palau de la Mar Hotel	<a href="https://www.hospes.com/palau-mar/">https://www.hospes.com/palau-mar/</a>
<b>İtalya’da incelenen çocuk dostu otel işletmeleri</b>	
Grand Hotel Excelsior Vittoria	<a href="https://www.exvitt.it/">https://www.exvitt.it/</a>
San Firenze Suites & Spa	<a href="https://www.sanfirenze.com/">https://www.sanfirenze.com/</a>
Villa Magia	<a href="https://www.villamagiapositano.com/">https://www.villamagiapositano.com/</a>
Palazzo Vecchiotti Suites and Studios	<a href="https://www.palazzovecchiotti.com/">https://www.palazzovecchiotti.com/</a>
Mazzarò Sea Palace	<a href="https://www.v-retreats.com/">https://www.v-retreats.com/</a>
Grand Hotel La Favorita	<a href="https://www.hotellafavorita.com/en/">https://www.hotellafavorita.com/en/</a>
Ponte Vecchio Suites & SPA	<a href="https://www.pontevecchiosuites.com/">https://www.pontevecchiosuites.com/</a>
Singer Palace Hotel	<a href="https://singerpalacehotel.com/">https://singerpalacehotel.com/</a>
i-SUITE Design Hotel	<a href="https://www.i-suite.it/">https://www.i-suite.it/</a>
Hotel de la Ville, A Rocco Forte Hotel	<a href="https://www.roccofortehotels.com/">https://www.roccofortehotels.com/</a>
Rome Cavalieri, A Waldorf Astoria Hotel	<a href="https://waldorfastoria3.hilton.com">https://waldorfastoria3.hilton.com</a>
Golden Tower Hotel & Spa	<a href="https://www.goldentowerhotel.it">https://www.goldentowerhotel.it</a>
Villa Agrippina Gran Meliá	<a href="https://www.melia.com">https://www.melia.com</a>
Hilton Molino Stucky Venice Hotel	<a href="https://www.hilton.com">https://www.hilton.com</a>
Villesull'Arno Hotel	<a href="https://www.hotelvillesullarno.com/en">hotelvillesullarno.com/en</a>
Sofitel Rome Villa Borghese	<a href="https://all.accor.com/">https://all.accor.com/</a>
Art Hotel Villa Fiorella	<a href="https://arthotelvillafiorella.com/">https://arthotelvillafiorella.com/</a>
Grand Hotel Palace	<a href="https://www.millenniumhotels.com">https://www.millenniumhotels.com</a>
Hotel Londra Palace	<a href="https://www.londrapalace.com/">https://www.londrapalace.com/</a>
Hotel Lungarno	<a href="https://www.lungarnocollection.com">https://www.lungarnocollection.com</a>
<b>Fransa’da incelenen çocuk dostu otel işletmeleri</b>	
Le Bristol Paris	<a href="https://www.oetkercollection.com/">https://www.oetkercollection.com/</a>
Fauchon L'Hotel Paris	<a href="https://www.hotel-fauchon-paris.fr/">https://www.hotel-fauchon-paris.fr/</a>
Four Seasons Hotel George V	<a href="https://www.fourseasons.com/paris">https://www.fourseasons.com/paris</a>
Le Narcisse Blanc Hotel & Spa	<a href="https://www.lenarcisseblanc.com/">https://www.lenarcisseblanc.com/</a>
Grand Hôtel des Alpes	<a href="https://grandhoteldesalpes.com/en/">https://grandhoteldesalpes.com/en/</a>
Hotel B Design & Spa	<a href="https://www.hotelbdesign.fr/">https://www.hotelbdesign.fr/</a>
Hôtel Cardinal Bordeaux	<a href="https://hotelcardinalbordeaux.fr/">https://hotelcardinalbordeaux.fr/</a>
Hôtel Splendide Royal Paris	<a href="https://www.splendideroyal.fr/">https://www.splendideroyal.fr/</a>
Le Grand Hotel Cabourg - MGallery Collection	<a href="https://all.accor.com">https://all.accor.com</a>
Shangri-La Hotel, Paris	<a href="https://www.shangri-la.com">https://www.shangri-la.com</a>
Hôtel Grand Powers	<a href="https://www.hotelgrandpowersparis.com">https://www.hotelgrandpowersparis.com</a>
Hôtel Plaza Athénée	<a href="https://www.dorchestercollection.com">https://www.dorchestercollection.com</a>
Le Roch Hotel & Spa	<a href="https://www.leroch-hotel.com/">https://www.leroch-hotel.com/</a>
Hôtel Martinez	<a href="https://www.hyatt.com/">https://www.hyatt.com/</a>
Hotel Negresco	<a href="https://www.hotel-negresco-nice.com">https://www.hotel-negresco-nice.com</a>
La Ferme Saint Simeon - Relais & Châteaux	<a href="https://fermesaintsimeon.fr/fr/">https://fermesaintsimeon.fr/fr/</a>
Ile Rousse Hotel Thalazur Bandol	<a href="https://thalazur.fr/">thalazur.fr/</a>
Castelbrac Hotel & Spa	<a href="https://www.castelbrac.com/">https://www.castelbrac.com/</a>
Hotel Mont-Blanc	<a href="https://www.hotelmontblanc.com/en">https://www.hotelmontblanc.com/en</a>
Hotel Barrière Le Normandy Deauville	<a href="https://www.hotelsbarriere.com">https://www.hotelsbarriere.com</a>