ASOS JOURNAL

The Journal of Academic Social Science

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 10, Sayı: 125, Şubat 2022, s. 85-99

ISSN: 2148-2489 Doi Number: <http://dx.doi.org/10.29228/ASOS.57263>

Yayın Geliş Tarihi / Article Arrival Date
13.01.2022

Yayınlanma Tarihi / The Publication Date
28.02.2022

Dr. Öğr. Üyesi F. Kübra AYLAN

Selçuk Üniversitesi, Turizm Bölümü

kubraceliloglu@gmail.com

Orcid: 0000-0002-6703-2934

Ömerül Faruk TOPCUGİL

Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi

omertopcugil@gmail.com

ÇOCUK DOSTU OTELLERDE ÇOCUK ANİMASYON HİZMETİNİN İNCELENMESİ: ANTALYA ÖRNEĞİ

Öz

Turizm ve seyahat kararlarında çocukların etkisinin artmasıyla birlikte “aile turizmi, çocuk dostu turizm, çocuk dostu otel” gibi kavramlar oldukça yaygınlaşmıştır. Bu kavramlar tatil süresi boyunca çocukların güvenlik ve sağlık durumlarını, eğlenceli ve hoş vakit geçirmelerini ve hem fiziksel hem bilişsel gelişimlerini ön planda tutan, ebeveynlerin ise tatillerini daha rahat geçirmelerini sağlayan bir turizm anlayışı olan çocuk dostu turizmini ortaya çıkarmaktadır. Bu çalışmada, Antalya ilindeki çocuk dostu konseptli otellerin çocuk animasyonları ile ilgili çevrimiçi ziyaretçi değerlendirmelerinin içerik analizi teknikleriyle analiz edilmesi amaçlanmaktadır. Çalışmada, TripAdvisor internet sitesinde 2017- 2020 yılları arasında bulunan 789 yorum incelenmiştir. Çalışmada, animasyon personelinin çocuklara ilgisi, güler yüzlü olmaları, etkinliklerin çocuklar için özenle seçilmiş olması, etkinlik çeşitliliği ve aktivitelerde millet ayrımının yapılmaması gibi konular beğenilirken aktivitelerin yabancılara yönelik olması, aynı aktivitelerin tekrar edilmesi, yabancı animatörlerin Türk çocuklarıyla ilgilenmemesi gibi konularda şikâyetlerin bulunduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma çocuk animasyonu ile ilgili yapılmış az sayıda çalışma olması bakımından önem

arz etmektedir.

Anahtar kelimeler: Çocuk dostu turizm, çocuk dostu oteller, animasyon, çocuk animasyonu, mini kulüp

EXAMINING OF CHILD ANIMATION SERVICE IN CHILD-FRIENDLY HOTELS: CASE OF ANTALYA

Abstract

Concepts such as “family tourism, child-friendly tourism, child-friendly hotel” have become quite common with the increasing influence of children in tourism and travel decisions. These concepts reveal child-friendly tourism whis is a tourism approach that prioritizes the safety and health status of children, their fun and enjoyable time, and both their physical and cognitive development during the holiday period, while allowing parents to spend their holidays more comfortably. In this study, it is aimed to analyze the online visitor evaluations of child-friendly concept hotels in Antalya province with content analysis techniques. In the study, 789 reviews found on the TripAdvisor website between 2017 and 2020 were examined. In the study, it has been determined that while the animation staff's interest in children, their smiling faces, the carefully selected activities for children, the variety of activities and the absence of nationality in the activities are liked, there are complaints about the activities being aimed at foreigners, the repetition of the same activities, and the foreign animators not taking care of Turkish children. This study is important in that there are few studies on children's animation.

Keywords: Child-friendly tourism, child-friendly hotels, animation, children's animation, mini club

GİRİŞ

Yaşam standartlarının değişmesi ile birlikte insanların sosyalleşme düzeyi, gelir düzeyi ve imkanlara ulaşılabilirlikleri daha da artış göstermiştir. Bu durum, tatile çıkmak isteyen bireylerin hem kendilerinin hem de aile fertlerinin memnuniyetinin sağlanabilmesi için birçok durumu göz önüne alarak otel hizmetlerini detaylı bir şekilde incelemeye ve seçimlerini birden fazla değişkeni göz önünde bulundurarak yapmaya başlamasında oldukça etkili olmuştur (Tuna vd. 2019: 3). Çocuklu aileler de çocuklarının ve kendilerinin ihtiyaçlarına uygun işletmeleri tercih etmeye başlamışlardır (Swarbrooke ve Horner, 1999; Aslan vd., 2019: 454). Bu durumun farkına varan birçok konaklama işletmesi belirli yaşın altındaki çocuklar için ek ücret talep etmemekte, bazı işletmeler ise birden fazla çocuk için aynı hizmeti sunmaktadır (Şimşek, 2008). Çocuklara yönelik uygulamaların önemi fark edilmiş ve bunun akabinde eğlenceli aile turizmini deneyimlemek amacıyla çocuklara yönelik birçok mekân (temalı konaklama tesisleri, tema parkları, alışveriş mekanları ve sinemalar gibi) tasarlanmıştır (Wu vd., 2019: 167). Çocuklar yetişkinler kadar ölçülü düşünemedikleri için ekonomik, fiziksel ve sosyal anlamda birçok faktörü göz ardı ederek tatil seçiminde ısrar etmekte ve ailelerinin kararlarını etkileyebilmektedirler (Çakıcı ve İyitoğlu, 2011: 3). Dolayısıyla çocuklara verilen önem daha da artmış ve ailelerin karar vermelerinde çocuklar artık sonucu belirleyici bir rol oynamaya başlamışlardır (Sel ve İtik, 2020: 1988). Yani çocuklar turizm sektöründe sessiz paydaşlar olarak görülmelerine rağmen aile içinde karar alma süreçlerinde oldukça etkili bir konumdadırlar (Seraphin vd., 2021: 1).

Çocuk animasyonları ve mini kulüp etkinlikleri; çocukların eğlenerek ve oyun oynayarak kendilerini ifade etmelerinde, hayal güçlerinin gelişmesinde, animatörler ve yaşlıları ile iletişim kurmalarında oldukça etkilidir. Animasyon faaliyetlerine katılım sağlayan çocukların oyun ve eğlence yardımıyla öğrenmeye olan ilgileri artmaktadır. Çocukların bu istekleri hem fiziksel hem de zihinsel gelişimleri ve özgüvenlerinin gelişmesi gibi faydalar sağlamaktadır. Ayrıca farklı ülkelerden gelen, farklı dilleri konuşmakta olan çocukların birlikte eğlenmeleri ve aynı zamanda öğrenmeleri için bu etkinlikler oldukça faydalıdır (Özel, 2015: 4). Bu çalışmanın amacı; Antalya’da çocuk dostu niteliğinde hizmet sunmakta olan konaklama işletmelerini ziyaret eden müşterilerin, işletmeler hakkındaki çevrimiçi değerlendirmelerinin içerik analizi teknikleriyle değerlendirilmesidir. Bu doğrultuda, dünyanın çevrimiçi ve en büyük konaklama ve seyahat platformu olan ve milyonlarca turizm işletmesinin yer aldığı TripAdvisor internet sitesi çalışmanın alanı olarak belirlenmiş ve yorumlar bu platformdan elde edilmiştir. İlgili alanyazın taraması sonucunda çocuk animasyonu hizmetini, ziyaretçi bakış açısı ile inceleyen çalışmaya rastlanılmaması bu araştırmanın gerekliliğini ve önemini ortaya koymaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çocuk Dostu Turizm

Çocuk dostu turizm iyi anlaşılabilmesi için öncelikle iki kavramında tanımlanması gerekmektedir. 1989’da Birleşmiş Milletler Genel Kurulu’nda kabul edilen ve Türkiye’nin de 1994 yılında imzaladığı Çocuk Hakları Sözleşmesine göre “*çocuklar yalnızca bakıma muhtaç bir grup olarak değil, bir yurttaş*” olarak gösterilmektedir (Sivri Gökmen, 2013: 822). Dost Kelimesi ise Türk Dil Kurumu (2021) ‘na göre “*Sevilen, güvenilen, yakın arkadaş, gönüldaş, iyi anlaşılan kimse, düşman karşıtı*” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2021). Turizm ve seyahat kararlarında çocukların etkisinin zamanla artmasından dolayı çocuk dostu turizm hizmetleri de zamanla daha çok yaygınlaşmaktadır (İçöz, 2018: 33). Çocuklarıyla birlikte seyahat eden aileler turizm pazarında oldukça önemli bir yoğunluktadır (Schierkolk, 2019: 17). Benzer şekilde çocukların tatil kararlarında bu denli etkili olması veya çocuklarının istek ve ihtiyaçlarına göre kararlarını veren ebeveynlerin olduğu göz önünde bulundurulursa ailelerin pazar bölümlerine ayrılması kaçınılmaz bir ihtiyaç olduğu ifade edilebilir (Çakıcı ve İyitoğlu, 2011: 3). Çocuk dostu turizm genel olarak tüm tatil ve seyahatlerde çocukların güvenlik ve sağlık ile birlikte kişisel gelişimine yönelik faydaları ön planda tutan düzenlemeler ile çocuklar lehine yapılan pozitif ayrımcılığı temsil etmektedir (Ahipaşaoğlu, 2018: 15). Turizm işletmelerinin çocuk dostu olabilmeleri için iki temel gerekliliği yerine getirmeleri gerekmektedir. Birincisi çocukların gelişimine ve iyi bir tatil deneyimi yaşamalarına fayda sağlayacak olan davranışsal unsurları ifade etmektedir. İkincisi ise işletmelerde, çocukların güvenliği ve sağlığı gibi temel gerekliliklerle birlikte çocuklar için sunulan hizmet olanaklarını ifade etmektedir (Buzlu ve Atçı, 2020: 3343).

Çocuk Dostu Oteller

Günümüzde rekabetin yoğun olması sebebiyle, konaklama işletmelerinin, etkinliklerinin sürekliliğini sağlayabilmek adına, değişimleri göz önünde bulundurarak turistlerin beklentilerini yeterli düzeyde karşılayabilmeleri gerekmektedir. Demografik ve kültürel özellikler, kişisel özellikler, aile yapısı gibi faktörler turistin karar verme sürecinde etkilendiği etkenlerdir. Çocuklu aileler ise tatil yapmak için seçeceği konaklama işletmesinin, kendisi için uygun olmasıyla birlikte çocukları için de uygun olup olmadığına önem göstermektedir (Emir ve Pekyaman, 2010: 160; Tekin, Şahin ve Göbenez, 2014: 226). Otel işletmeleri gelirlerini ve ürün

çeşitliliğini artırmak, pazar payını daha da genişletmek amacıyla *çocuklu ailelerin* istek ve ihtiyaçlarına karşılık verebilecek ürün ve hizmetleri sunarak rekabette üstünlük kazanabilmektedir (Tuna vd., 2019: 3). Çocuk dostu otellerin belirlenebilmesi için herhangi bir mevzuat bulunmamakla birlikte her işletme farklı hizmetler sunmaktadır bununla beraber bazı ayrışmalar ve memnuniyetsizlikler ortaya çıkmaktadır (Sel ve İtik, 2020: 1988; Tuna vd., 2019: 10). Çocuklarıyla tatile çıkan kişilere yönelik oda seçenekleri, yemek, içecek alternatifleri ve kişiye ve yaşa uygun otel aktiviteleri gibi imkânları sağlayan oteller bu isimle adlandırılmaktadır. Çocuk dostu oteller, misafir memnuniyeti anketlerine ek olarak bağımsız denetim kuruluşları denetimlerinde çocuk aktivitelerine yönelik yapılan yatırımlar ve çocuk güvenliği dikkate alınarak belirlenmektedir (Öztürk vd., 2018). Çocuk dostu oteller, çoğunluğunu konaklama ve seyahat hizmetlerini ailesi ile birlikte kullanan misafirlerin oluşturduğu, her yaş için farklı eğlence alanları bulunan, küçük çocuklar için yüzme havuzları, özel menüler, çocuk kulübü ve hatta bebek bakımı imkanlarının sunulduğu işletmeler olarak da ifade edilebilir (Obrador, 2012). Çocukların rahat olacağı, oyun oynamaları için uygun alanların olması, menüde çocuklar için uygun yiyeceklerin bulunması ve gerekli güvenlik ve emniyet tedbirlerinin alınmış olması gibi faktörler hem ebeveynler hem de çocuklar için daha rahat bir tatil deneyimi yaşamalarına imkân sunmaktadır (Emir ve Pekyaman, 2010: 160). Çocuk dostu oteller Güven ve arkadaşlarının (2017) araştırmasında; *“İçinde, çocuk oyun alanı, mini kulüp, çocuk su parkı, bakıcı hizmeti, eğitilmiş gözetmen vb. unsurları barındıran ailelerin çocuklarıyla birlikte tatil yapabilmesi için her türlü önlemi almış, ortamı ve desteği hazırlamış oteller”* şeklinde tanımlanmaktadır.

Konaklama İşletmelerinde Animasyon Departmanı ve Çocuk Animasyonu

Animasyon kelimesi, nesneye hayat veren, can, ruh gibi anlamlara gelen ve Fransızca kökenli “anima” kelimesinden türemiştir. Dolayısıyla animasyon da hayat kazandırma, canlılık getirme, ruh katma ve canlandırma anlamlarında kullanılmaktadır (Koçak, 2001: 62). Misafirlerin eğlenceli ve hoş vakit geçirebilmeleri için konaklama işletmelerinde birçok farklı etkinlik düzenlenmektedir. Misafirlerin tatillerinden duydukları memnuniyet düzeyini yükseltmekte olan bu etkinlikler otel animasyonu olarak adlandırılmaktadır (Özgürel ve Topaloğlu, 2018: 46). Rekreasyon ve animasyon hizmetlerini sunan işletmeler, acentalar ve tur operatörleri tarafından ayırt edici olarak değerlendirmekte ve turistler için ise tercih etme nedeni olmaktadır (Dalkılıç ve Mil, 2017: 42). Animasyon etkinlikleri çoğunlukla her şey dahil sistemi ile hizmet sunan işletmelerde konaklayan misafirlerin daha eğlenceli, daha aktif ve daha sosyal vakit geçirmelerine ek olarak tatil sürelerini uzatabilmesine de fayda sağlamaktadır. Ayrıca animasyon faaliyetlerine katılan misafirlerin diğer misafirlerle sosyal ilişki kurmalarını sağlamakla birlikte yerel kültürü de tanıma fırsatı bulmaktadır (Shportko, 2012). Dolayısıyla animasyon, ülkemizi ziyaret eden yabancı turistlere kültürümüzü ve değerlerimizi tanıtmak için bir araç olabilmektedir (Karaman vd., 2016: 608). 1980’li yıllarda İtalya, İspanya, Yunanistan ve bir zaman sonra Türkiye ve Kıbrıs’ta özellikle kıyı otellerinde kültürel eğlenceler, boş zaman etkinlikleri ve spor etkinliklerinin birleşmesiyle daha çok gelişmiştir (Adeboye, 2012: 31). Animasyon faaliyetleri, Türkiye’de ilk kez Clup Med Foça Tatil Köyü’nde başlamıştır (Koçak, 2001: 63). Özgürel ve Topaloğlu (2018) animasyon hizmetlerini katılımcıların yaşına göre, katılımcıların sayısına (bireysel veya grup) göre, etkinliklerin yerine (iç ve dış mekân) göre, misafirlerin katılım düzeyine (aktif ya da pasif katılım) göre, etkinliklerin zamanına (gündüz ya da gece) göre olmak üzere beş ana başlıkta değerlendirmiştir. Kozak ve arkadaşları (2014) rekreasyon ve animasyon etkinliklerini, katılımcıların yaş gruplarına göre çocuk, genç, yetişkin

ve üçüncü yaş olmak üzere dörde ayırmıştır. Çocukların hem fiziksel hem de bilişsel gelişiminin sağlanabilmesi için oyun çok önemlidir. Bu yüzden zamanın büyük kısmını çocuk animasyonu kaplamaktadır. Başka bir çalışmada animasyon hizmetlerinin gece gösterileri, spor etkinlikleri ve çocuk animasyonu olmak üzere üç başlıkta sınıflandırmıştır (Demir ve Demir, 2015: 36). Özgürel ve Topaloğlu (2018) yaptıkları gözlemler neticesinde çocuk animasyonu etkinliklerini dört ana temada gruplandırmışlardır (Bknz Tablo 1).

Tablo 1. Konaklama İşletmelerinde Yapılan Çocuk Kulübü Aktiviteleri

Fiziksel (spor) aktiviteler	Jimnastik, Binicilik, Dart, Step, Yoga, Limbo, Su Topu, Mini futbol, Zumba, Boccia, Olimpiyat Günü, Aerobik, Basketbol, Mini golf, Havuz Oyunları
Oyunlar – eğlenceli oyunlar, macera animasyonu, beceri odaklı oyunlar,	Plaj Oyunları, Çocuk Karnavalı, Doğum Günü Kutlama, Şişme Muza Binme Etkinliği, Masa Oyunları, Bahçe Oyunları, Müzikli Sandalye Oyunu, Çizgi Film Saati, Yaratıcı Drama, Kostüm Partisi, Twister, Çocuk Diskosu, Zekâ Oyunları, Turnuvalar ve Yarışmalar, Dans Saati, Kart Oyunları, Vücut Boyama Yüz Boyama
İletişim (duygusal yeterlilik ve sosyal beceriler),	Aksesuar Atölyeleri, El Yapımı Aktiviteler, Çanta Boyama, Tişört Boyama, Oyun Hamuru Saati, Parmak Boyama
Yaratıcılık (kapasite geliştirmek için faaliyetler)	Aile ile Piknik, Pizza Günü, Kek ve Çay Saati, Kurabiye Günü, Meyve Salatası Günü, Yunus Parkı ve Hayvanat Bahçesi Ziyareti

Kaynak: Özgürel ve Topaloğlu, 2018: 48-49

Çocuklara yönelik animasyon programlarının kalitesi, çocukların programlarda yer alan etkinliklere yönelik motivasyonları ve ilgileri ile yakından ilişkilidir. Motivasyon ve başarı, spor ve animasyon etkinliği sırasında belirli davranışlar yaratan içsel durumlar veya koşullardır; çocukların davranışlarını belirli hedeflere yönlendiren belirli istekleri uyandırır (Tsankov, Deliverska ve Ivanov, 2015: 106). İşletmelerin gereksinimlerini ve vereceği hizmetleri belirleyebilmek amacıyla çocukları yaş gruplarına göre sınıflandırmak gerekmektedir. Çocuklar yaş gruplarına göre şu şekilde gruplandırılmaktadır (Alexandrova, 2015: 120); **Bebekler (0-2 yaş arası):** Bu yaş grubundaki çocuklar, bakıma muhtaç ve ailesine yakın olması gereken çocuklardır. Aileler için bebeklerin güvende olması ve rahat etmesi büyük önem arz etmektedir. **Küçük çocuklar (3-6 yaş arası):** Bu gruptaki çocuklarında ailelerine yakın olması gerekmektedir. Bu çocukların oyun oynama istekleri ve ihtiyaçları oldukça yüksektir. **Yetişkin çocuklar (7-12 yaş arası):** Bu gruptaki çocukların çeşitli ilgi alanları (oyun, müzik, resim çizme, kitap okuma, spor vb.) vardır. Ailesi ile oynamaktansa kendi akranları ile birlikte vakit geçirmeyi tercih etmektedirler. Ayrıca hayvanlarla vakit geçirmekten ve onlarla ilgilenmekten çok hoşlanırlar. **Gençler (13-16 yaş arası):** Genellikle ailelerinden uzakta ve yaşlıları ile birlikte olmak istemektedirler.

YÖNTEM

İlgili alanyazın taraması sonucunda çocuk animasyonu/ mini kulüp hizmetinin ziyaretçi bakış açısı ile inceleyen çalışmaya rastlanılmamıştır. Buradan yola çıkarak çalışmada, çocuk dostu otellerin çocuk animasyonu ve mini kulüp hizmeti ile ilgili çevrimiçi ziyaretçi yorumlarının incelenmesi amaçlanmıştır. Bu çalışmada nitel araştırma yaklaşımlarından olan içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma yöntemleri, farklı ve küçük bilgiler yardımıyla kuramı ya da bütünü oluşturmaya yarayan birincil ve/veya ikincil verilerin toplanmasında yardımcı olmaktadır. İçerik analizi ise elde edilen verilerin en çok veya en az

hangi düşüncelere, kavramlara ya da olaylara vurgu yaptığını tespit etmeye çalışarak bir sonuca ulaşmaya çalışmaktadır (Saldamlı ve Can, 2019). İçerik analizi, belli başlı kurallar çerçevesindeki kodlamalarla bir metin içerisindeki bazı kelimeleri daha küçük içerik kategorileri ile özetlemeye yarayan yenilenebilir ve sistematik bir tekniktir (Büyüköztürk vd., 2020: 259).

Çalışma kapsamına TatilSepeti.com internet sitesinde “çocuk dostu oteller” olarak listelenen oteller dahil edilmiştir. Daha sonra bu otellere yönelik ziyaretçi yorumlarına TripAdvisor internet sitesinden ulaşılmıştır. Çalışma kapsamında 2017-2020 yılları arasında çocuk animasyonu ve mini kulüp ile ilgili olduğu tespit edilen toplam 789 yorum içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Elde edilen veriler, nitel analiz programı olan lisanslı MAXQDA 2018 programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Nitel araştırmaların niteliğine ölçmeye ilişkin birçok çalışma yapılmıştır (Creswell, 2007). Yapılan tüm araştırmalarda, nitel çalışmaların güvenilir ve geçerli olduğunu bir şekilde kanıtlaması gerektiği fikri ön plana çıkmaktadır (Arastaman vd., 2018: 40). Çalışmanın güvenilirlik katsayısının hesaplanması için veriler araştırmacı dışında başka bir alan uzmanı tarafından kodlanmıştır. Bu iki ayrı kodlamaya için Kappa analizi yapılmış olup, kappa değeri 0,89 olarak tespit edilmiştir. Miles ve Huberman (1994) 'a göre bu göre katsayının en az 0,80 olması gerektiğinden dolayı araştırmanın güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu ifade edilebilir.

BULGULAR

Çalışma kapsamına dahil edilen ziyaretçi yorumları paylaşım yılı, beğeni-şikayet dağılımı, ana temalar ve alt temalara yönelik tablolar ve şekiller aracılığıyla açıklanmıştır.

Grafik 1. Paylaşılan Yorum Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı

Grafik 1’de görüldüğü üzere % 47,5 oran ile en fazla yorum 2018 yılında paylaşılmıştır. En az yorum ise, %1,4 oran ile 2017 yılında paylaşılmıştır. Ziyaretçiler tarafından 2020 yılında n=186, 2019 yılında n=309, 2018 yılında n=460, 2017 yılında n=14 paylaşım yapıldığı tespit edilmiştir.

Grafik 2. Paylaşım İçeriklerinin Beğeni ve Şikâyet Oranlarına Göre Dağılımı

Grafik 2’de ziyaretçiler tarafından yapılan yorumların içeriklerinin beğeni ve şikâyet oranları gösterilmektedir. Bu oranlar incelendiğinde beğeniye (n=1190 ,%89,3) yönelik paylaşımların şikâyet (n=143, %10,7) içerikli paylaşımlara göre fazla olduğu görülmektedir.

Şekil 1. Paylaşımların İçeriklerine Göre Mini Kulüp Tarafından Düzenlenen Etkinlik Çeşitlerinin Sınıflandırılması

Ziyaretçilerin çocuk animasyonuna etkinliklerine yönelik yapmış oldukları paylaşımların içeriği etkinlik çeşitliliği kodu altındaki sınıflandırılması Şekil 1’de gösterilmektedir. Çocuk animasyonuna yönelik etkinlikleri incelendiğinde okçuluk, aerobik, step gibi spor aktivitelerinden tiyatro gibi sanat etkinliklerine kadar geniş bir yelpazeye sahip olduğu belirlenmiştir.

Şekil 2. Beğeni İçerikli Paylaşımların Kodlu Bölüm Sayılarına Göre Hiyerarşik Kod- Alt Kod Modeli

Şekil 2’de ziyaretçiler tarafından yapılan beğeni içerikli paylaşımların kodlu bölüm sayılarına göre hiyerarşik kod-alt kod modeli verilmiştir. Çocuk animasyonuna yönelik toplamda 1190 beğeni ifade eden yorum bulunmaktadır. Bu yorumların içerik analizi sonucuna göre, 223 paylaşım ile genel olarak beğeni aldığı görülmektedir. Beğeni teması altında, etkinlik, animasyon personeli ve diğer olmak üzere üç kategori oluşturulmuştur. Animasyon personeline yönelik toplamda 646 yorum yapılmıştır. Bu yorumlardan 110’u genel olarak animasyon personeline memnuniyeti belirtirken diğer yorumlar çocuklarla ilgili olmak, güler yüzlü, eğlenceli, güvenilir, profesyonel, sıcakkanlı, çocuklarla iletişimleri, samimiyetleri, seviyeli-saygılı olmaları, enerjileri, yardımsever olmaları, öğretmenlerin olması ve etkinliğe zorlamamaları olmak üzere 13 alt temaya ayrılmıştır. Etkinliklere yönelik toplamda 313 (genel olarak etkinlikler n=158, etkinlik çeşitleri n=115 ve etkinliklerin çocuklar için özenle seçilmiş olması n=40) paylaşım yapılmıştır. Diğer tema altında etkinliklerde millet ayrımının olmaması (n=1), geç saatlere kadar açık olması (n=1) ve kreşin olması (n=6) alt temaları bulunmaktadır. Aşağıda temalara göre ziyaretçi yorumlarından bazıları örnek olarak sunulmaktadır.

• Genel olarak beğeni

Ziyaretçiler paylaşmış oldukları; “Çocuk kulübü çok iyiydi. Hepimiz harika zaman geçirdik ve tekrar giderim”, “Animasyon tatmin edici düzeyde”, “Mini kulüp tam bir çocuk dünyası”, “Mini kulüp başarılı” şeklinde yorumları ile genel olarak mini kulüpten memnun kaldığını belirtmiştir.

• Personel

Animasyon personeline yönelik, “Çok güzel organize edilmiş ve eğlenceliydi. Çocuklarla birlikte çok eğlendik”, “İlgili, eğlenceli gösteriler profesyonel sıcak tatlı bir ekip”, “Çok ilgili ve güler yüzüyle hepimizi eğlendirdi”, “Çocuk kulübü de çok eğlenceliydi belki 200 çocuk pizza yaptı ve animatörler her biri ile çok ilgiliydi”, “Çok güzel aktiviteleri şovları ve partileriyle sizi

ağırılıyorlar. Çocuklar için mükemmel bir oyun alanı ve eğitmenler var”, “Mini kulüp personeli güler yüzlü ve son derece güvenilir. Mini kulüp personellerine gözümüz kapalı çocuğumuzu bıraktık”, “Çalışanlar çok profesyonel, çocuğumuzu güvenle bırakabilirsiniz”, “Animasyon ekibinden çok memnunuz çok enerjikler. Mini kulüpte çok ilgilendiler. Kesinlikle çocuklarınızı bırakabilirsiniz”, “O kadar çocuğa rağmen güler yüzlü sabırlı ve oyuncular”, Çocuklarla çok güzel ilgileniyor ve oyunlar oynuyorlar”, “Çocuklarla iletişimleri muhteşemdi”, “Çocuklarla nasıl ilgilenilmesi gerektiğini biliyorlar” ilgili, eğlenceli, yardımsever, sıcakkanlı gibi beğeni ifade eden yorumlar paylaşılmıştır.

- **Etkinlikler**

Çocuklar için özenle seçilmiş etkinliklere yönelik; “Her şey çocuklar için düşünülmüş”, “Mini kulüpte özenle seçilmiş aktiviteler var”, “Çocuklar için her şey düşünülmüş”, “Aktiviteler ki özellikle meslek oyunları hem eğlendirir hem öğretir tarzda çalışanlar tarafından uygulanıyor”, “Çocuklar özel yönelik birçok aktivite mevcut”, “Çocuklar için en ince ayrıntısına kadar düşünülmüş. Herkes bunun için özverili bir şekilde çalışıyor” “Meslek aktiviteleriyle hem eğlenip hem de öğreniyorlar” paylaşımları yapılırken, **Etkinlik çeşitliliğinin olmasına yönelik;** “Çocuklara yönelik aktiviteler çok fazla”, “Hergün değişik aktiviteleri ve mini discosu var”, “Çocukları bir araya getirip toplamaları şarkılar söyleyip, eğlendirmeleri ve çeşitli oyunlar öğretmeleri çok güzel” ifadeleri ile ziyaretçiler beğenilerini belirtmiştir.

- **Diğer**

Ziyaretçilerin diğer başlığı altında ele alınan yorumları ise şu şekildedir. **Kreşin olması;** “Kreş var ve güzel çalışıyor”, “Çok büyük bir alanda çocuk aktiviteleri ile kreş hizmeti ile on numara”, “Çocuk kresine sabah teslim ediyorsunuz”, **Etkinliklerde milliyet ayrımı yapılmaması;** “Çocuklar için mini club çok başarılı gördüğüm kadarı ile Türk yabancı ayrımı kesinlikle yapılmıyor”, **Geç saatlere kadar açık olması;** “Yaz aylarında geç saatlere kadar enerjileri devam eden çocuklar için saat 23.00 a kadar açık bir mini kulüp var”.

Şekil 3. Şikâyet İçerikli Paylaşımların Kodlu Bölüm Sayılarına Göre Kod Hiyerarşisi Modeli

Şekil 3'te ziyaretçiler tarafından yapılan şikâyet içerikli paylaşımların kodlu bölüm sayılarına göre hiyerarşik kod- alt kod modeli verilmiştir. Çocuk animasyonuna yönelik toplamda 143 şikâyeti belirten yorum bulunmaktadır. Bu yorumların 24'ünün genel olarak şikâyet içerikli olduğu tespit edilmiştir. Şikâyet temasının altında aktiviteler, çalışma saatleri, animasyon ekibi, etkinliklerin ücretli olması ve diğer şikâyetler olmak üzere 5 alt tema bulunmaktadır. Şekil 3'ten de görüldüğü üzere en çok şikâyet edilen konuların sırasıyla, aktiviteler (n=62), animasyon personelleri (n=41), çalışma saatleri (n=9), etkinliklerin ücretli olması (n= 5) ve diğer konular (n=2) üzerine olduğu görülmektedir. En çok şikâyetle bulunulan aktivite ve animasyon personeli temalarının, alt temaları ile dağılımı şu şekildedir. Aktivitelere yönelik, aktivitelerin yabancılara yönelik olması [(n=2), yabancı dilde olması (n=8), yabancı müzikler (n=3)], özensiz etkinlikler (n=1), aktivite çeşitliliğinin olmaması/eksikliği (n=25) ve etkinliklerin değişmemesi [(geçen sene ile aynı etkinlik (n=2), her gün aynı etkinlik (n=4)] temaları altında şikâyetle bulunduğu tespit edilmiştir. Animasyon ekibi hakkında ise, çocuklarla iletişim sorunu (n=1), eğitimci olmaması (n=1), ilgisiz davranışlar (n=8), çocuk animatörünün olmaması (n=1), Türk animatörünün olmaması (n=1), fazla samimi davranışlar (n=1), Türk çocuklarına karşı ilgisizlik (n=4) yabancı çalışanların Türk çocuklarına karşı ilgisizliği (n=3) ve güler yüzlü olmamaları (n=2) konularında şikâyetlerin olduğu görülmüştür. Ziyaretçi yorumlarından bazıları aşağıda örnek olarak verilmiştir.

• Aktiviteler

Genel olarak aktivitelere yönelik; “Mini disco çocuk aktivite rezil”, “Animasyon yok denecek kadar az”, “Çocuk animasyonu diye hiçbir şeye rastlamadım”, “Animasyon ekibi tam bir felaket. Bir saatte bir gelip havuz başında şarkı eşliğinde bir sağ eller havada bir sol eller havada oynayıp gidiyorlardı. Ya hiç gelmeyin ya da etkinlikler hazırlayın. Motivasyonları sıfırdı”, “Çocuklar için akşam etkinliklerinde ise sadece isimleri her şarkı öncesi bağıra bağıra

tekrar edip hep aynı şarkılarla hep aynı hareketlerle çocukları eğlendirmeye çalışıyorlardı ama bence kesinlikle çok zayıf bir etkinlikti”, “Mini disko berbattı. Sanki çocuklara değil yetişkinlere göre düzenlenmiş. Mini kulüp animatörü çocuklara karşı ilgisizdi. Biraz daha çocuklara sıcak davranabilir”, “Çocuk kulübü ve aktiviteleri yetersiz”, “Malum sömestr tatili biraz daha fazla çocuk aktivitesi olabilirdi”.

Etkinliklerin yabancılara yönelik olması; “Bizim dönemimizde %80 Rus ağırlıklı müşteri vardı. Animasyon mini kulüp tüm etkinlikler Ruslara yönelik hatta oyun odasındaki TV bile Rus çizgi filmi gösterimi yapıyordu. Oldukça rahatsız edici bir durum”, **Yabancı müziklere yönelik;** “Rus şarkıları. Canlı müzik Rus şarkı ağırlıklı”, “Animasyonlar, aktiviteler, canlı müzikler hepsi yabancılara hitap ediyor”, **Aktivitelerin yabancılara yönelik olması;** “Mini kulüpte bir tane bile Türk animatör yoktu. Kızımız Rus animatörlerin dilinden anlamadığı için şikayette bulunduk”, “Kızlarım kendini uzaylı gibi hissetti o ortamda. Şarkılar etkinliklerde Türkçe pek kullanılmıyor. Türk çocukların ilgisini çekebilecek etkinlikler yapılması şart”. “Çocuklar için programlar yapılıyor baştan sona Almanca”, “Anonslarda bile Türkçe yok...Ruslar, Fransızlar, İtalyanlar için iyi bir otel olabilir ama Türk dostlarıma tavsiye etmiyorum”, “Animasyon yabancı çocuklar için güzel”.

Etkinliklerin değişmemesine yönelik; Her gün aynı etkinlik; Animasyonlarda her gün aynı oluyor değişik bir şey yok verdiğimiz paraya yazık”, “Her gece havuz barda Erik Dalı ve halay ile bitiyor. Konsept aynı kalsa bile repertuar değişse bari dediğiniz olmuyor değil”, **Geçen sene ile aynı etkinlikler;** “Animasyon programları geçen senenin neredeyse aynıydı. Özellikle çocuklara yapılacak aktiviteler zenginleştirilmeli. Sürekli aynı müzikler ile yapılan aktiviteler”, **Özensiz aktiviteler:** “Animasyon çok uydurmaca”, **Aktivite çeşitliliğinin olmaması/eksikliği;** “Çocukların katılabileceği aktivitelerin olmaması kötüydü”, “Çocuklar için mini kulüp yetersizdi”, “Animasyon ekibi çok kötüydü. Etkinlikleri surf yapmış olmak için, görevlerini tamamlamak için yapıyorlar gibiydi”, “Şovlar eksik maalesef”.

• **Animasyon ekibi**

Türk çocuklarına karşı ilgisizlik; “Rus bakıcılar bizimle hiç ilgilenmediler kendi milletinden olan kişiler ile ilgi alaka içinde idiler”, “Mini kulüpte Türk çocuklarına ilgi yok”, “Yabancı turist seviciliği yüksek”, Maalesef sıra beklerken birkaç defa Türk personel Rus çocuklarıyla şakalaşıp konuşurken benim çocuklarımla göz teması bile kurmadı”, “Mini kulüpteki kişiler daha çok yabancı çocuklara ilgi gösteriyorlar”, **Animatörlerin Türk olmamasına yönelik;** “Mini kulüpte bir tane bile Türk animatör yoktu”, “Çalışanlar yabancıydı ve çocuğumla ilgili bir tek bir muhatap bulmak için epey uğraştım”, **Fazla samimiyeti olmalarına yönelik;** “Bazılarının yabancılara gereğinden fazla ilgi göstermesi de pek hoş değildi”, **Çocuk iletişiminin zayıf olmasına yönelik;** “Çocuk iletişimleri biraz daha iyi olabilir”, **Çocuk animatörünün olmamasına yönelik;** “Çocuğum hiç bir aktiviteye katılamadı çünkü ortada hiç bir tane çocuk animatörleri yoktu”, **Eğitmen olmaması;** “Mini kulüpte öğretmenin olmaması bizi hüsrana uğrattı çünkü iki buçuk yaşındaki oğlumuza da düşünerek tercih ettik, bunu açıklamalarda belirtirlerdi”, **İlgisiz olmaları;** “Mini kulüpte yabancı animatörler, çocukların yüzüne azıcık gülümseseler hiç fena olmaz. Mini kulüpte bile çocuğum yanlarına gitti suratsız suratsız bakıyorlar çocuğum korktu”, “Çocuk kulübünde ilgi yok”, “Mini kulüpte pek ilgisiz gelen çocuklarla pek ilgilenmiyorlar. Sadece yüz boyama ve kağıt verip resim yaptırıyorlar”.

- **Diğer**

Oyuncaklar dağınık; “Küçük bir oyun odasında dağınık yerleşmiş oyuncaklar vardı”, **Çocuklarda yaş aralığı;** “Mini kulüpte 3 yaşın altında çocuklarla ilgilenmediklerini belirttiler”. **Çalışma saatlerine yönelik;** “Belirli saatlerde açık, günün her saati faaliyet göstermiyor”, “Çalışma saatleri biraz daha arttırılırsa daha iyi olur diye düşünüyorum”.

- **Etkinliklerin ücretli olması**

Oyun aktivitelerin ücretli olması; “Bazı etkinlikler ücretli”, “Oyun alanındaki cihazların jeton ücreti çok pahalı maalesef düzeltilirse güzel olur”, **Mini kulübün ücretli olması;** “Çocuğu mini kulübe bırakıyorsunuz, İki günün birinde 10 € ücret isteniyor. Eğer ki durumunuz yoksa çocuğunuz ağlayarak yanınıza gelir”.

SONUÇ

Bu çalışmada nitel araştırma yaklaşımlarından olan içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışma kapsamında 2017-2020 yılları arasında çocuk animasyonu ve mini kulüp ile ilgili olduğu tespit edilen toplam 789 yorum içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Elde edilen veriler, nitel analiz programı olan lisanslı MAXQDA 2018 programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Ziyaretçiler tarafından 2020 yılında n=186, 2019 yılında n=309, 2018 yılında n=460, 2017 yılında n=14 paylaşım yapıldığı tespit edilmiştir. ziyaretçiler tarafından yapılan yorumların beğeniye (n=1190 ,%89,3) yönelik paylaşımların şikayet (n=143, %10,7) içerikli paylaşımlara göre daha fazla olduğu görülmektedir. Ziyaretçi bakış açısıyla çocuk animasyonuna yönelik etkinlikler incelendiğinde, çocuk partileri, çocuk karnavalı, yarışmalar, meslek aktiviteleri, havuz oyunları, yüz boyama, resim, dans, çeşitli şovlar, yemek etkinlikleri, step, aerobik, bilardo, jimnastik, okçuluk, zumba ve tiyatro gibi çocukların ilgisini çekebilecek bir çok etkinliğin yapıldığı tespit edilmiştir.

Ziyaretçiler tarafından yapılan beğeni yorumları içerik analizi sonucuna göre animasyon personeli, etkinlikler ve diğer konular olmak üzere üç ana temada yoğunlaştığı görülmüştür. Animasyon personeline yönelik beğeni içeren toplam 646 yorum, etkinliklere yönelik 313 yorum ve diğer konulara yönelik 8 yorum yapılmıştır. Ziyaretçiler animasyon personeli ile ilgili sırasıyla, çocuklara karşı ilgili olmaları (n=235), güler yüzlü olmaları (n=112), eğlenceli olmaları (n=73), güvenilir olmaları (n=24), profesyonel (n=23), sıcakkanlı (n=17), samimi (n=16), çocuklarla iletişimleri (n=9), seiyeli-saygılı (n=8), yardımsever (n=8), enerjileri (n=6), animasyon personeli arasında eğitmenlerin olması (n=3) ve son olarakta etkinliğe katılım için zorlamaları (n=2) konuları hakkında beğeni ifade eden yorumlar paylaşmıştır. Çocuk animasyonuna yönelik düzenlenen etkinlikler (n=158) genel olarak beğenilmekle birlikte, etkinlik çeşitliliği (n=115) ve etkinliklerin çocuklar için özenle seçilmesi (n=40) konularının da oldukça beğenildiği görülmektedir. Özgürel ve Topaloğlu (2018)'nin çalışması ile doğru orantılı olarak çalışma sonuçlarında geniş bir etkinlik çeşitliliğinin olduğu tespit edilmiştir. Ziyaretçiler tarafından çocuk animasyonuna yönelik beğenilen diğer konular arasında kreşin olması (n=8), etkinliklerde millet ayrımının yapılmaması (n=1) ve çocuk animasyonun geç saatlere kadar sürmesi (n=1) yer almaktadır.

Ziyaretçilerin en fazla şikayetçi olduğu konuların aktiviteler (n=62), animasyon personelleri (n=41), çalışma saatleri (n=9), etkinliklerin ücretli olması (n= 5) ve diğer konular (n=2) olduğu görülmektedir. Aktivitelere yönelik, aktivitelerin yabancılara yönelik olması (n=2) [yabancı dilde olması (n=8) ve yabancı müzikler (n=3)], özensiz etkinlikler (n=1), aktivite çeşitliliğinin

olmaması/eksikliği (n=25) ve etkinliklerin değişmemesi [(geçen sene ile aynı etkinlik (n=2) ve her gün aynı etkinlik (n=4)] temaları altında şikâyetle bulunduğu tespit edilmiştir. Animasyon ekibi hakkında ise, çocuklarla iletişim sorunu (n=1), eğitmen olmaması (n=1), ilgisiz davranışlar (n=8), çocuk animatörünün olmaması (n=1), Türk animatörlerin olmaması (n=1), fazla samimi davranışlar (n=1), Türk çocuklarına karşı ilgisizlik (n=4) yabancı çalışanların Türk çocuklarına karşı ilgisizliği (n=3) ve güler yüzlü olmamaları (n=2) konularında şikâyetlerin olduğu görülmüştür. Şikâyet edilen konular arasında çalışma saatlerinin sınırlı olması (n=9) ve etkinliklerin ücretli olması (n=1) [oyun aktivitelerindeki ücretler (n=3) ve mini kulübün ücretli olması (n=1)] yer almaktadır. Son olarak ise diğer şikâyetler teması altında incelenen belli bir yaşın altında çocukların mini kulübe alınmamasına yönelik olarak çocuklarda yaş aralığı kriterinin olması (n=1) ve oyun odasının dağınıklığı (n=1) hakkında şikâyetlerin bulunduğu görülmüştür.

Araştırma kapsamında ziyaretçiler tarafından çocuk animasyonu hizmetine yönelik olarak beğeni ve şikâyet edilen konular detaylı olarak tespit edilmiştir. Çocukların zamanının büyük bir kısmının çocuk animasyonu kapsamında mini kulüp etkinlikleri ile geçirdiği düşünüldüğünde araştırma sonuçları turizm sektörü açısından oldukça önem arz etmektedir. Araştırmada tespit edilen beğeni içeren temalar kadar şikâyet temalarının da dikkate alınması işletmelerin hizmet kalitesini artırmasına, bu pazarda rekabet avantajı sağlamasına ve çocuk dostu turizm pazarından hak ettikleri payı almasına katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Bu konuda ileride yapılacak akademik çalışmalara yönelik olarak çocuk dostu otellerde konaklayan aileler ile yüz yüze görüşme tekniği ile çocuk animasyon hizmetinden beklentileri incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Adeboye, C. A. (2012). The Impact Of Entertainment On Tourism Case Study: Agency Remarc In Greece, Central Ostrobothnia University Of Applied Sciences Degree Programme In Tourism, Central Ostrobothnia University.
- Ahıpaşaoğlu, S. (2018). Neden Çocuk Dostu Turizm? I. Uluslararası Çocuk Dostu Turizm Kongresi, Bildiri Özetleri Kitabı, 13-137.
- Alexandrova, E. (2015). Harmonization Of Family Holidays With Contemporar Requirements, Economics Alternatives, (1), 118-125.
- Arastaman, G., Fidan, İ. Ö. & Fidan, T. (2018). Nitel Araştırmada Geçerlik ve Güvenirlik: Kuramsal Bir İnceleme, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1), 37-75.
- Aslan, S., Tosun, N. & Arslan Kurtuluş, S., (2019). Çocuk Dostu Oteller ile İlgili Şikâyetlere Yönelik Bir İçerik Analizi, *İşletme Bilimi Dergisi*, 7(2), 451-475.
- Buzlu, M.Ö. & Atçı, D. (2020). Turizm Çalışanlarının Çocuk Dostu Olmayan Davranışları, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4), 3341-3357.
- Büyüköztürk, Şener vd. (2020). *Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Pegem Akademi.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, Thousands Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Çakıcı, A. C. & İyitoğlu, V. (2011). Tatil Kararlarında Çocukların Etkisine Göre Antalya'ya

- Gelen Ailelerin Pazar Bölümlerine Ayırılması, *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 08: 1-20.
- Dalkılıç, G. & Mil, B. (2017). Rekreasyon-Animasyon Hizmetlerinin Sınıflandırılması ve Otel İşletmelerindeki Öneminin Değerlendirilmesi. *Beykoz Akademi Dergisi*, 5(2), 40-72.
- Demir, M. & Demir, Ş. Ş. (2015). Otel Animasyon Hizmetlerinin Yöneticiler ve Turistlerin Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi, *International Journal Of Social Sciences And Education Research*, 1(1), 44-61.
- Emir, O. & Pekiyan, A. (2010). Çocuklu Ailelerin Otel İşletmesi Seçiminde Etkili Olan Faktörler: Afyonkarahisar’da Bir Uygulama, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 159-181.
- Güven, Ö. Z., Beydilli, E. T., Ceylan, U. & Bütün, S. (2017). Çocuk Dostu Otel Kavramı Üzerine Bir Araştırma, 3. *Turizm Şurası*, 3, 631-641.
- İçöz, Ö. (2018). Turizmin Çocukları: Turizmin Arz ve Talep Taraflarındaki Çocuklar, *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1, 33.
- Karaman, M., Özgürel, G. & Bingöl, Z. (2016). Turizm Pazarlamasında Animasyon Aktivitelerinin Bir Araç Olarak Değerlendirilmesi, *Opus Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 6(11), 599-618.
- Koçak, N. (2001). Konaklama İşletmelerinde Animasyonun Önemi ve Animasyon Personeline Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF*, 16(1), 61-79.
- Kozak, N. Akoğlu Kozak, M. & Kozak, M. (2014). *Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar*, 15. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*, SAGE Publications, inc., London.
- Obrador, P. (2012). The Place Of The Family In Tourism Research: Domesticity And Thick Sociality By The Pool, *Annals Of Tourism Research*, 39(1), 401-420.
- Özel, Ç. H. (2015). Understanding Mini Club Managers’ Perceptions Of Kid-Friendly Hotels’ Marketing Practices In Turkey: An Application Of Analytic Hierarchy Process, *Proceedings International Marketing Trends Conference* (1-13).
- Özgürel, G., & Topaloğlu, C. (2018). Konaklama İşletmelerinde Çocuk Kulübü Aktiviteleri Üzerine Bir Araştırma, *Journal Of Recreation And Tourism Research*, 5(3), 45-61.
- Öztürk İ., Atasoy F. & Arıkan, V. (2018). Antalya’daki Çocuk Dostu Niteliğindeki Otellerin Çocuklu Ailelere Sunduğu Rekreasyon Faaliyetleri ve İmkânlarına Yönelik Bir Değerlendirme, *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (2), 7-13
- Saldamlı, A. & Can, İ. I. (2019). *Bilimsel Araştırma ve Sunum Teknikleri*. Ankara: Detay Yayınları
- Schierkolk, N.Y. (2019). *Protection Of Child Rights In The Tourism Sector Handbook*, International Children’s Center, Ankara.
- Sel, B.Ç. & İtik, Ü. M. (2020). Bir Konaklama İşletmesinin “Çocuk Dostu Otel” Olarak Düzenlenmesinde Maliyet Analizi: Sivas İlinde Bir Otel Uygulaması, *Türk Turizm*

Araştırmaları Dergisi, 4(3), 1986-2002.

- Seraphin, H., Gowreesunkar, V. & Canosa, A. (2021). Destination Marketing Organisations: The Need For A Child-Centred Approach To Diaspora Tourism, *Tourism Planning & Development*, 1-13.
- Shportko, A. (2012). The Effect Of Animation Services On The Guests' Perception Of A Hotel And Intention To Visit It, Doctoral Dissertation, Purdue University.
- Sivri Gökmen, H. (2013). Çocuk Dostu Kent Üzerine Stratejiler, TMMOB 2. İzmir Kent Sempozyumu Bildiriler Kitabı, 821-830.
- Swarbrooke, J. & Horner, S. (1999). Consumer Behaviour In Tourism, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Şimşek, A.T. (2008). Turizm Pazarlamasında Turistik Tüketici Davranışları Açısından Tatil Satın Alma Sürecinin Özellikleri ve Alanya Üzerinde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı, İstanbul.
- TDK, (2021). "Dost", <https://sozluk.gov.tr/>
- Tekin, M., Şahin, E., & Göbenez, Y. (2014). Postmodern Pazarlama Yaklaşımıyla Modern Pazarlama Yöntemleri: Güncel Şirket Uygulamaları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Özel Sayısı, 225-232.
- Tsankov, N., Deliverska, E. & Ivanov, S. (2015). Achievement Motivation As A Determining Factor For Sports Quality And Animation Activities With Children, *Research In Kinesiology*, 43(1), 105-110.
- Tuna, M, Özyurt, B. & Kurt, A. (2019). Çocuk Dostu Oteller: Kavramsal Bir İnceleme, Children Friendly Hotels: A Conceptual Study, *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (3), 63-76.
- Wu, M. Y., Wall, G., Zu, Y. & Ying, T. (2019). Chinese Children's Family Tourism Experiences. *Tourism Management Perspectives*, 29, 166-175.