

## Konaklama İşletmelerinde Pazarlama İletişimi Açısından Yeni Bir Uygulama: Sosyal Paylaşım Siteleri ve Misafir İhtiyaçları\*

### A New Application of Accommodation Establishments in Terms of Marketing Communication: Social Sharing Sites and Guest Needs

Yrd. Doç. Dr. Aslı ALBAYRAK  
İstanbul Arel Üniversitesi  
Turizm ve Otelcilik Bölümü  
E-posta: aslialbayrak@arel.edu.tr

#### Özet

Günümüzde dünya genelinde pek çok işletme sosyal ağlar aracılığı ile potansiyel ve fiili müşterilerine ulaşmaya çalışmaktadır. Sosyal ağları pazarlama aracı olarak kullanan işletmelerden biri de konaklama işletmeleridir. Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinin sosyal ağlarda yer alan sayfalarına üye olan misafirlerin sayfaya ilişkin ihtiyaçlarını saptamak ve üyelerin özellikleri ile ihtiyaçları arasındaki ilişkileri ortaya koymaktır. Çalışma, dünya genelinde en çok kullanılan sosyal ağlardan biri olan Facebook'ta sayfası bulunan konaklama işletmelerinin sayfalarına üye olanlar üzerinde yapılmıştır. Çalışma sonunda üyelerin en fazla bilgi edinme, iletişim ve ilişki kurma amacıyla söz konusu gruba üye oldukları saptanmış ve elde edilen sonuçlar ışığında konaklama işletmelerine üyelerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal paylaşım siteleri, konaklama işletmeleri, pazarlama

#### Abstract

At the present days most of the establishments try to reach potential and actual customers by the way of social networking. One of the establishment that use social networks as a marketing tool is accommodation establishments. The purpose of this study is to determine accommodation establishments' social sharing page members needs and state relationship between members characteristic and needs. This study has carried out on the accommodation establishments' page members in Facebook, one of the most widely used social networks in the world. At the end of the study it's determined that members has being a member of that groups for the purpose of get information from other members, communication and communicate with others and in direction of these results, recommendations to accommodation establishments about meet the needs of the members.

**Key Words:** Social sharing sites, accommodation establishments, marketing

\* Bu çalışma, 13. Ulusal Turizm Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur.