



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(4): 3341-3357.

DOI: 10.26677/TR1010.2020.566

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Turizm Çalışanlarının Çocuk Dostu Olmayan Davranışları

Arş. Gör. Dr. Mehtap ÖZKAN BUZLU, Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mersin, e-posta: [mehtapbuzlu@mersin.edu.tr](mailto:mehtapbuzlu@mersin.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2213-2069>

Doç. Dr. Dilek ATÇI, Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mersin, e-posta: [dilek@mersin.edu.tr](mailto:dilek@mersin.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5541-9584>

#### Öz

Çocuk dostu turizm işletmesi olmanın iki temel dayanağı bulunmaktadır. Birincisi çocuklara yönelik fiziksel donanım ve hizmet olanaklarını içerirken, ikincisi çocukların gelişimini ve mutlu bir tatil deneyimi yaşamalarını destekleyen davranışsal unsurları ifade etmektedir. Konunun güncelliği ve önemine rağmen literatürde özellikle davranışsal yönüne ilişkin pek az çalışmaya rastlanmaktadır. Çalışmada turizm işletmesi çalışanlarının çocuk dostu olmayan davranışlarının ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Betimleyici türde tasarlanan bu çalışmada ikincil verilerden yararlanılmıştır. Çocuk gelişimi uzmanı bir kişinin sosyal medya hesabında konuya ilişkin sorusuna cevaben yapılan yorumlardan ilk 234'ü içerik analizine tabi tutularak, konuya ilişkin toplam 42 kod oluşturulmuştur. Oluşturulan kodlar "güvenlik ve sağlık", "kullanılan dil (hitap şekli)", "çocuğun bir birey olduğunun kabulü ve saygı", "adaletsiz ve özensiz hizmet" olmak üzere dört tema altında gruplanmıştır. Bulgulara dayanarak çocuklu ailelere hizmet sunan turizm işletmelerine personel alımlarında ve personel eğitimlerinde dikkat edilmesi gereken hususlarla ilgili yol gösterici öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Aile Tatili, Çocuk Dostu Turizm, Çocuk Dostu Otel, Çalışan-Çocuk Etkileşimi

**Makale Gönderme Tarihi:** 20.05.2020

**Makale Kabul Tarihi:** 08.10.2020

#### Önerilen Atıf:

Özkan Buzlu, M. ve Atçı, D. (2020). Turizm Çalışanlarının Çocuk Dostu Olmayan Davranışları, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4): 3341-3357.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

**Non-Child Friendly Behaviors of Tourism Employees**

Dr. Mehtap ÖZKAN BUZLU, Mersin University, Faculty of Tourism, Mersin, e-mail: [mehtapbuzlu@mersin.edu.tr](mailto:mehtapbuzlu@mersin.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2213-2069>

Associate Prof. Dr. Dilek ATÇI, Mersin University, Faculty of Tourism, Mersin, e-mail: [dilek@mersin.edu.tr](mailto:dilek@mersin.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5541-9584>

**Abstract**

Being a child-friendly tourism enterprise has two pillars. While the first includes physical equipment and service facilities for children, the second refers to behavioral factors that support children's development and a happy holiday experience. Despite the timeliness and importance of the subject, there are very few studies especially on the behavioral aspects in the literature. The aim of the study is to reveal the non-child friendly behaviors of the tourism employees. In this descriptive study, secondary data were used. The first 234 of the comments made in response to a child development specialist's question in the social media account were subjected to content analysis and a total of 42 codes were created. The codes were grouped under four themes: "safety and health", "language used", "acceptance and respect of the child's individuality" and "unfair and sloppy service". Based on the findings, suggestions were given to tourism businesses that provide services to families with children on issues that should be considered in personnel recruitment and training.

**Keywords:** Family Vacation, Child Friendly Tourism, Child Friendly Hotel, Employee-Child Interaction.

**Received:** 20.05.2020

**Accepted:** 08.10.2020

**Suggested Citation:**

Özkan Buzlu, M. and Atçı, D. (2020). Non-Child Friendly Behaviors of Tourism Employees, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(4): 3341-3357.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.