



Araştırma Makalesi (Research Article)

## ÇEVİRİMİÇİ ÇALIŞAN YORUMLARININ İNCELENMESİ: ZİNCİR OTEL ÖRNEĞİ (EXAMINING ONLINE EMPLOYEE REVIEWS: EXAMPLE OF A CHAIN HOTEL)

Ozan ÇATIR<sup>1\*</sup> (orcid.org/ 0000-0003-3168-7338)

<sup>1</sup> Uşak Üniversitesi, Ulubey Meslek Yüksekokulu, Seyahat, Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü, Uşak, Türkiye

### Özet

Bu makale, çalışanlar tarafından oluşturulan incelemelerin işletmeler açısından önemini ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda bir otel zinciri işletmesine yönelik yapılan olumlu ve olumsuz olmak üzere toplam 6.302 yorum incelenmiştir. Pazarlama literatüründe elektronik ağızdan ağıza pazarlama olarak bilinen iletişim kanalının çalışanlara yönelik olan, bu yeni biçimi farklı bir perspektiften incelenmektedir. Çalışmada (i) çalışanların memnuniyet durumları, (ii) eski ve mevcut çalışanlar açısından memnuniyet durumlarında farklılık olup olmadığı, (iii) çalışanların otelle ilgili yaptıkları olumlu yorumlar (iv) çalışanların otelle ilgili yaptığı olumsuz yorumlar araştırılmıştır. Webharvy 5.0 programı kullanılarak, Glassdoor web sitesinden zincir otele ilişkin yorumlar elde edilmiş ve excel ortamına aktarılmıştır. Daha sonra Rapidminer 9.0 programı kullanılarak metin madenciliği ve konu modelleme yöntemi kullanılmıştır. Bu çalışma büyük veri analitiğinin kullanılması ve yönetsel içgörüler geliştirilmesi açısından önemli bir yenilik sunmaktadır. Çalışma sonucunda çalışanların genel olarak otelden memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca mevcut çalışanların eski çalışanlara göre otelden daha fazla memnun oldukları tespit edilmiştir. Yapılan nitel analiz sonucunda çalışma ortamı, kariyer fırsatları, çalışan avantajı, çalışma saati ve yetenek geliştirme konularında çalışanların memnun oldukları görülmüştür. Çalışanlar yönetim davranışı, iş-yaşam dengesi, işgören devir hızı ve işten ayrılma konularında ise memnuniyetsizliklerini ifade etmişlerdir.

**Anahtar Kelimeler:** Çevrimiçi çalışan yorumu, otel, turizm, çalışan memnuniyeti

### Abstract

Using a sample of 6,302 reviews from a hotel chain business, this article explores the importance of employee-generated online reviews for businesses. This new form of communication channel for employees, known as electronic word of mouth marketing in the marketing literature, is examined from a different perspective. In the study, (i) the satisfaction of the employees, (ii) whether there is a difference in the satisfaction of former and current employees, (iii) the positive comments of the employees about the hotel (iv) the negative comments of the employees about the hotel were investigated. In the study, using the Webharvy 5.0 program, comments about the chain hotel were obtained from the Glassdoor website and transferred to the excel environment. Then, using the Rapidminer 9.0 program, text mining and topic modelling method were used. This study presents an important innovation in terms of using big data analytics and developing managerial insights. Because of the study, it was concluded that the employees were generally satisfied with the hotel. In addition, it has been determined that current employees are more satisfied with the hotel than former employees. Because of the qualitative analysis, it was seen that the employees were satisfied with the working environment, career opportunities, employee advantage, working hours and talent development. Employees expressed their dissatisfaction with management behaviour, work-life balance, employee turnover rate and leaving the job.

**Keywords:** Online employee reviews, hotel, tourism, employee satisfaction

\* Sorumlu yazar: ozan.catir@usak.edu.tr

DOI: 10.33083/joghat.2021.99