

**Doç.Dr. OLGUN KİTAPCI**  
**ÖZGEÇMİŞ DOSYASI**

**KİŞİSEL BİLGİLER**

Doğum Yılı : 1976  
Doğum Yeri : Sivas  
Sabit Telefon : T: 2424432067211 24222744001394  
Faks : F: 2424432068  
E-Posta Adresi : okitapci@akdeniz.edu.tr okitapci@yahoo.com.tr  
Web Adresi : <http://aves.akdeniz.edu.tr/okitapci/>  
Posta Adresi : Akdeniz Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Pazarlama  
Bölümü, Dumlupınar Bulvarı, 07058 Konyaaltı/Antalya



**EĞİTİM BİLGİLERİ**

Post Doktora, Swedish School of Economics and Business Administration, Hanken, Marketing, FINLANDIYA, 2011-2012  
Doktora, CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Üretim Yönetimi ve Pazarlama , 2003-2006  
Yüksek Lisans, CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Üretim Yönetimi ve Pazarlama, 2000-2003  
Lisans, Yakın Dogu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası İlişkiler, KUZEY KIBRIS TÜRK CUM., 1993-1998

**YAPTIĞI TEZLER**

Doktora, "Müşteri Sadakati Yaratmak İçin Veri Tabanlı Pazarlama – Türkiye’deki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama", CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Üretim Yönetimi ve Pazarlama Aralık, 2006.  
Yüksek Lisans, "Hizmet Sektöründe İlişki Pazarlaması ve Konaklama İşletmesinde Bir Uygulama", CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Üretim Yönetimi ve Pazarlama Haziran, 2003.

**YABANCI DİLLER**

İngilizce, İyi

**AKADEMİK UNVANLAR/GÖREVLER**

Doç.Dr., AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, 2015 - Devam Ediyor  
Yrd.Doç.Dr., AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ, Ayşe Sak Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, 2012 - 2015  
Yrd.Doç.Dr., Swedish School of Economics and Business Administration, Hanken, 2011 - 2012  
Yrd.Doç.Dr., CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 2007 - 2012  
Arş.Gör., CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 2000 - 2006

**MESLEKİ VE İDARİ DENEYİM**

Yönetim Kurulu Üyesi, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ Serik İşletme Fakültesi, , 17.10.2017 - Devam Ediyor  
Merkez Müdürü, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ AKIŞMER Teknoloji Transfer Merkezi, , 04.01.2017 - Devam Ediyor  
Yönetim Kurulu Üyesi, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Pazarlama, 16.06.2016 - Devam Ediyor  
Senato Üyesi, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Pazarlama, 16.06.2016 - Devam Ediyor

Dekan Yardımcısı, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Pazarlama, 03.06.2016 - Devam Ediyor  
Bölüm Başkanı, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Pazarlama, 03.06.2016 - Devam Ediyor  
Yüksekokul Sekreteri (Vekaleten), AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ Ayşe Sak Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, , 01.03.2015 - 19.08.2015  
Bölüm Başkanı, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ Ayşe Sak Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Pazarlama, 06.01.2013 - 07.06.2016  
Yönetim Kurulu Üyesi, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ Ayşe Sak Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, , 15.05.2012 - 07.06.2016  
Yüksekokul Müdür Yardımcısı, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ Ayşe Sak Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, , 15.05.2012 - 07.06.2016  
Anabilim/Bilim Dalı Başkanı, CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri, 02.01.2011 - 01.05.2012  
Bölüm Başkanı, CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri , 18.02.2009 - 05.01.2012  
Bölüm Başkanı, CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri, 01.10.2007 - 08.10.2008  
Eğitim Danışmanı, HİT Uluslararası Eğitim, Yayın ve Dış Ticaret A.Ş. Uluslararası Eğitim Danışmanlığı, , 01.03.2000 - 28.02.2001

## ARAŞTIRMA ALANLARI

Pazarlama

Stratejik Pazarlama ve Marka Yönetimi

Tüketici Davranışları

Hizmet Pazarlaması

Küresel Pazarlama

## YÖNETİLEN TEZLER

Doktora, G.Seval Ergün, "Ulusal Kültürlerdeki Farklılıkların Müşteri Şikayet Davranışına Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama", AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ , Ağustos, 2016.

Yüksek Lisans, M.Tuna, "Pazarlama Kararlarının Alınmasında Coğrafi Bilgi Sistemlerinin Kullanılması: Ankara İlinde bir Uygulama", CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü Üretim Yönetimi ve Pazarlama, Temmuz, 2013.

Yüksek Lisans, C.Akdoğan, "Hizmet Pazarlamasında Kalite Anlayışı: SERVQUAL ve SERVPERF Kalite Modellerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Uygulama", CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü Üretim Yönetimi ve Pazarlama, Haziran, 2011.

## SCI,SSCI,AHCI INDEXLERİNE GİREN DERGİLERDE YAYIMLANAN MAKALELER

Varinli İ., Dört Yol İ.T., Kitapçı O., "How do international tourists perceive hotel quality? An exploratory study of service quality in Antalya tourism region", INTERNATIONAL JOURNAL OF CONTEMPORARY HOSPITALITY MANAGEMENT, vol.26, pp.470-495, 2014

## DİĞER DERGİLERDE YAYIMLANAN MAKALELER

Kitapçı O., Dört Yol İ.T., Gülmez M., "Sosyal Pazarlama Literatür İncelemesi: Prensipler ve Teknikler Kapsamında Ele Alınan Temel Konular (1971-2014)", Pazarlama İlgörüsü Üzerine Çalışmalar, cilt.1, ss.23-31, 2017

Şahin İ., Gülmez M., Kitapçı O., "E-complaint tracking and online problem-solving strategies in hospitality management Plumbing the depths of reviews and responses on TripAdvisor", JOURNAL OF HOSPITALITY AND TOURISM TECHNOLOGY, vol.8, pp.372-394, 2017

Büyükdağ N., Kitapçı O., Kangal Demir A., "Müşteri Ara Yüz Özellikleri ile E-Bağlılık Arasındaki İlişkide E-Tatminin Aracılık Etkisi ", İşletme Araştırmaları Dergisi (Journal of Business Research-Türk), vol.9, pp.326-344, 2017

Kitapçı O., Tosun Ö., Tuna M.F., Turk T., "The use of artificial neural networks (ANN) in forecasting housing prices in Ankara, Turkey", Journal of Marketing and Consumer Behaviour in Emerging Markets, vol.5, pp.4-14, 2017

Turk T., Tuna M.F., Kitapçı O., "Estimating the residence price by linear regression model and Geographical Information Systems (GIS)", New Trends and Issues Proceeding on Humanities and Social Sciences, cilt.3, ss.208-218,

2017

- Büyükdağ N., Kitapçı O., "Does The E-Loyalty Increase As The Consumer's Access To The Internet Increases? An Empirical Study In Turkey", İşletme Araştırmaları Dergisi (Journal of Business Research-Türk), vol.9, pp.139-154, 2017
- Büyükdağ N., Kitapçı O., "Social Media, Product Groups and Turkish Consumers ", International Journal of Management and Applied Science, vol.3, pp.83-87, 2017
- Kitapçı O., Dörtiyol İ.T., "Do personality types make consumers exhibit different complaint behaviors?", Journal of Marketing and Consumer Behaviour in Emerging Markets, vol.1, pp.2-11, 2015
- Dörtiyol İ.T., Varinli İ., Kitapçı O., "Algılanan Hizmet Kalitesi, Algılanan Müşteri Değeri ve Davranışsal Eğilimler Üzerinde Ulusal Kültür Etkisi: Antalya'da Bir Uygulama", Verimlilik Dergisi, cilt.2014, ss.73-111, 2014
- Kitapçı O., Dörtiyol İ.T., Yaman Z., Gülmez M., "The Paths from Service Quality Dimensions to Customer Loyalty: An Application on Supermarket Customers", Management Research Review, no.3, pp.239-255, 2013
- Kitapçı O., Taştan S., Akdoğan C., "Ağızdan Ağıza Çevrimiçi İletişimin Otellerdeki Oda Satışlarına Etkisi Üzerine bir Araştırma", Doğuş Üniversitesi Dergisi, cilt.13, ss.266-274, 2012
- Kitapçı O., Dörtiyol İ.T., "Tüketici Satın Alma Karar Sürecinde Aile Bireylerinin Etkisi: Kadını Değişen Rolü, Sivas İlinde Bir Uygulama", Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, cilt.18, ss.331-348, 2009
- Kitapçı O., "Müşteri Şikâyet Davranışlarında Kültürler Arası Farklar: K.K.T.C. ve T.C. Vatandaşlarına Yönelik Bir Uygulama", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, cilt.25, ss.197-204, 2009
- Kitapçı O., Dörtiyol İ.T., "The Differences in Customer Complaint Behaviour Between Loyal Customer and First Comer in Retail Banking Industry: A Case Study in Turkey", Management Research News, no.10, pp.932-941, 2009
- Kitapçı O., "Restoran Hizmetlerinde Müşteri Şikâyet Davranışları: Sivas İlinde Bir Uygulama", Erciyes Üniv. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, cilt.31, ss.111-120, 2008
- Gülmez M., Kitapçı O., "Hastane Hizmet Kalitesi ve Bir Uygulama", Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, cilt.26, ss.165-186, 2008
- Kitapçı O., Dörtiyol İ.T., "The Effects of Demographics on Job Satisfaction Factors", Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi E.A. Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, ss.119-135-, 2008
- Kitapçı O., "Perceptions of Service Quality in Turkey's Hotel Industry: A Perspective from International Tourists", E-Review of Tourism Research, vol.5, pp.117-126, 2007
- Gülmez M., Kitapçı O., "İnternet Bankacılığı ve Müşteri Davranışları: Cumhuriyet Üniversitesi Akademik Ve İdari Personeline Yönelik Bir Uygulama", e-Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi (elektronik), cilt.7, ss.83-100, 2006
- Gülmez M., Kitapçı O., "Üniversite Öğrencilerinin Gazete Okuma ve Satın Alma Davranışları: Cumhuriyet Üniversitesi'nde Bir Uygulama", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi. E.A. İşletme Dergisi:İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, cilt.33, ss.133-149, 2004
- Gülmez M., Kitapçı O., "İlişki Pazarlamasının Gelişimi ve Yakın Geleceği", e-Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi (elektronik), cilt.4, ss.81-89, 2003

## KİTAP VEYA KİTAPLARDA BÖLÜMLER

- Kitapçı O., "Fiyatlandırma", Pazarlama İlkeleri, Prof. Dr. Canan Ay, Doç. Dr. Tülin Ural, Ed., Lisans, İstanbul, ss.150-1160-, 2011
- Gülmez M., Kitapçı O., "Hastanelerde Hasta Tatmin Düzeylerinin Ölçümü: Karşılaştırmalı İki Hastane Örneği", Cumhuriyet Üniversitesi Yayınları Yayın No: 109, SİVAS, 2008
- Kitapçı O., "Veri Tabanlı Pazarlama", Güncel Pazarlama Yaklaşımlarından Seçmeler, Prof. Dr. İnci Varinli, Yrd. Doç. Dr. Kahraman Çatı, Ed., Detay, Ankara, ss.147-175 -, 2008

## HAKEMLİ KONGRE/SEMPOZYUM BİLDİRİ KİTAPLARINDA YER ALAN YAYINLAR

- Büyükdağ N., Kitapçı O., "Social Media, Product Groups and Turkish Consumers' Preference ", International Conference on Science, Social Science and Economics (IC3SE), Paris, FRANSA, 13-14 Temmuz 2017, vol.1, no.1, pp.1-5
- Büyükdağ N., Kitapçı O., "Sosyal Medya Ortamında Marka İmajı ve Satın Alma Niyeti İlişkinine Ağızdan Ağıza İletişimin Aracılık Etkisi", 3rd International Conference on Economic and Social Impacts of Globalization, ANTALYA, TÜRKİYE, 5-7 Ekim 2017, vol.1, no.1, pp.37-37
- Büyükdağ N., Soysal A.N., Kitapçı O., "Sosyal Medya Sitelerinin Marka Boyutları Üzerindeki Etkisine Yönelik Kavramsal Bir Çalışma", 22. Pazarlama Kongresi, TRABZON, TÜRKİYE, 28 Eylül - 30 Ekim 2017, cilt.1, no.1, ss.259-268
- Özekicioğlu H., Kitapçı O., "Subjective Well-Being, Life Satisfaction and Income Relationship in BRICS Countries: A

- Comparative Analysis", Scientific Cooperation for the Future in Economics and Administrative Sciences, Selanik, YUNANISTAN, 6-8 Eylül 2017, vol.1, no.2, pp.1-1
- Büyükdag N., Kangal Demir A., Kitapci O., "E-Tatminin Web Ara Yüz Özellikleri ile E-Bağlılık Arasındaki İlişkiye Aracılık Etkisi", 21. Pazarlama Kongresi Dijital Dünyada Pazarlama, KÜTAHYA, TÜRKİYE, 6-8 Ekim 2016, ss.227-241
- Kitapci O., Dörtöl İ.T., Gülmez M., "Sosyal Pazarlama Literatür İncelemesi: Prensipler Ve Teknikler Kapsamında Ele Alınan Temel Konular (1971-2014)", 20. Ulusal Pazarlama Kongresi, ESKİŞEHİR, TÜRKİYE, 10-13 Haziran 2015, cilt.2, ss.479-486
- Kitapci O., Tuna M.F., Turk T., "Lineer Regresyon ve Coğrafi Bilgi Sistemleri Yardımıyla Ev Fiyatlarının Tahmin Edilmesi: Ankara Örneği", 15. Türkiye Harita Bilimsel ve Teknik Kurultayı, ANKARA, TÜRKİYE, 26-28 Mart 2015, cilt.1, no.1, ss.1-1
- Kitapci O., Dörtöl İ.T., "The Differences and Similarities in the Consumer Complaint Behaviours among Personality Types", Annual Paris Business Research Conference, Paris, FRANSA, 13-14 Ağustos 2015, vol.1, no.1, pp.1-1
- Kitapci O., Akdoğan C., Dörtöl İ.T., "The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry", 2nd International Conference on Strategic Innovative Marketing (IC-SIM), Prague, CEK CUM., 13-17 Eylül 2013, vol.148, pp.161-169
- Kitapci O., Kaynar O., Özekicioğlu H., Taştan S., "The effect of economic policies applied in Turkey to the sale of automobiles: multiple regression and neural network analysis", 2nd International Conference on Strategic Innovative Marketing, Prague, CEK CUM., 13-17 Eylül 2013, pp.653-661
- Turk T., Kitapci O., Dörtöl İ.T., "The Usage of Geographical Information Systems (GIS) in the Marketing Decision Making Process: A Case Study for Determining Supermarket Locations", 2nd International Conference on Strategic Innovative Marketing (IC-SIM), Prague, CEK CUM., 13-17 Eylül 2013, vol.148, pp.227-235
- Akdoğan C., Kitapci O., "Hizmet Pazarlamasında Kalite Anlayışı: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, Sivas İli Örneği", 11. Ulusal İşletmecilik Kongresi, KONYA, TÜRKİYE, 10-12 Mayıs 2012, ss.123-130
- Kitapci O., Dörtöl İ.T., "The Effect of Technology Usage on Customer Loyalty Creation Process in Medium Sized Hotel Enterprises", 32nd INFORMS Marketing Science Conference, ALMANYA, 17-19 Haziran 2010
- Kitapci O., Dörtöl İ.T., Gülmez M., "Creating Loyalty in Relationship Marketing: A Case Study in Supermarket Loyalty Programs in Turkey", 9nd International Conference Marketing Trends, ITALYA, 21-23 Ocak 2010, vol.1, pp.200-210
- Kitapci O., "Şikâyet Davranışları ile Müşterilerin Demografik Özellikleri Arasındaki İlişki: Otobüs İşletmesi Müşterilerine Yönelik Bir Uygulama", 8. Anadolu İşletmecilik Kongresi, MANİSA, TÜRKİYE, 7-9 Mayıs 2009, ss.100-110
- Kitapci O., Dörtöl İ.T., "The Effects of Demographics on the Relationship Between Consumer Complaint Behaviour and Consumer Exit in Turkish Retail Banking", International Conference on Social Science (SoSReS), TÜRKİYE, 10-12 Eylül 2009, vol.2, pp.193-206
- Kitapci O., "Küresel Rekabet İçin E-Hizmet Kalitesi: Santos'un E-Hizmet Kalite Modeli Kapsamında Sivas ve Tokat İllerinde Bir Uygulama", 5. Orta Anadolu İşletmecilik Kongresi, TOKAT, TÜRKİYE, 15-17 Haziran 2006, cilt.1, ss.1-3

## DİĞER YAYINLAR/ANSİKLOPEDİDE YAZILAN KONULAR

- Kitapci O., "Sivas'ta Genç İstidamın Desteklenmesi AB Hibe Programı kapsamında hazırlanan Sivas Hizmet Vakfının yürüttüğü ", Teknik Rapor, ss.1-30, 2011
- Kitapci O., "Avrupa Yolunda Engeller", Diger, ss.8, 2004
- Kitapci O., "Diplomalı İşsizler Ordusu ", Diger, ss.5, 2004

## DESTEKLENEN PROJELER

- "Üniversite Öğrencilerinin Kredi Kartı Kullanma Analizi Sivas, Kayseri ve Yozgat İllerinde Bir Uygulama", BAP Araştırma Projesi, İKT-075, Araştırmacı, 2009
- "Sivas İli Tüketim Analizi: Tüketici Davranışları ve Eğilimi", BAP Araştırma Projesi, İKT-073, Yönetici, 2011
- "Aldığım Donanım Ülkeme Kazanım", Diğer Kamu Kuruluşlarınca Desteklenen, TR08H1.01-01/058, , 2012
- "Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde Yatan ve Ayakta Tedavi Gören Hastaların Memnuniyet Derecelerinin Ölçülmesi", BAP Araştırma Projesi, İKT-060, Araştırmacı, 2006
- "Teknoloji Transfer Ofislerine Yönelik Hazırlık, Başlangıç ve Kapasite Artırımı Sağlanması ve Uygulanması ", TÜBİTAK Projesi, 1601, Yönetici, Devam Ediyor

## BİLİMSEL DERNEK, ORGANİZASYON VE KURULUŞLARDAKİ ÜYELİKLER/GÖREVLER

Institute for Operations Research and the Management Science (INFORMS), , Üye, 04.01.2009 - 29.11.2016

European Marketing Academy (EMAC), , Üye, 01.01.2009 - 29.11.2016

The Academy of Marketing Science, , Üye, 01.01.2003 - 31.12.2003

American Marketing Association, , Üye, 13.11.2016 - Devam Ediyor

Üniversitelerde Sınai Mülkiyet Bilgisinin Yaygınlaştırılması Projesi Yönlendirme Komitesi Üyesi, Türk Patent ve Marka Enstitüsü, Üye, 02.03.2017 - Devam Ediyor

Üniversitelerde Sınai Mülkiyet Bilgisinin Yaygınlaştırılması Projesi Yönlendirme Ulusal Koordinatörü, Türk Patent ve Marka Kurumu, Üye, 24.02.2017 - Devam Ediyor

Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Derneği (PPAD), , Üye, 07.07.2017 - Devam Ediyor