



ISSN: 2587 - 0890

TÜRK TURİZM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

JOURNAL OF TURKISH TOURISM RESEARCH



Yıl/Year: 2019
Cilt/Volume: 3
Sayı/Issue: 2

TÜRK TURİZM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

JOURNAL OF TURKISH TOURISM RESEARCH

Cilt:3

Sayı:2

2019

Vol.:3

No:2

Türk Turizm Araştırmaları alanındaki profesyonellere akademik ve sektörel uygulamalara katkı sağlayan teorik ve uygulama arasında köprü olan, Türk Turizm Araştırmaları Dergisi alanlarında ulusal ve uluslararası karşılaştırmaları inceleyen eserler yer almaktadır. Türk Turizm Araştırmaları Dergisi'nin yayın kapsamında; Turizm İşletmeciliği, Seyahat İşletmeciliği ve Turist Rehberliği, Gastronomi ve Mutfak Sanatları, Rekreasyon Yönetimi, çalışmaları yer almaktadır.

EDİTÖR

Prof. Dr. Yüksel ÖZTÜRK

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

editor@tutad.org

YAYIN KURULU

Doç. Dr. Elbeyi PELİT, Afyon Kocatepe Üniversitesi, elbeyipelit@aku.edu.tr

Doç. Dr. Özlem SÜRÜCÜ, Ankara Hacı Bayram Veli Üni., ozlemaltunoz@hotmail.com

Doç. Dr. Nurettin AYAZ, Karabük Üniversitesi, nurettinayaz@karabuk.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ALKIŞ, Adıyaman Üniversitesi, hualkis@gmail.com

Dr. Öğr. Üyesi Serdar ÇÖP, İstanbul Gelişim Üniversitesi, scop@gelisim.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Onur GÖRKEM, Pamukkale Üniversitesi, onurgorkem2000@yahoo.com

Dr. Öğr. Üyesi Gonca KILIÇ, Afyon Kocatepe Üniversitesi, kilicgonca@aku.edu.tr

Dr. Ahmet UŞAKLI, Hacı Bayram Veli Üniversitesi, ahmet.usakli@gazi.edu.tr

Dr. Serap SERİN KARACAER, Aksaray Üniversitesi, sskaracaer@gmail.com

HAKEM KURULU

Prof. Dr. Ahmet GÜRBÜZ, Karabük Üniversitesi, agurbuz@karabuk.edu.tr

Prof. Dr. Ahmet TAYFUN, Gazi Üniversitesi, tayfun2023@gmail.com

Prof. Dr. Akin AKSU, Akdeniz Üniversitesi, aaksu@akdeniz.edu.tr

Prof. Dr. Ali YAYLI, Gazi Üniversitesi, yayliali@gmail.com

Prof. Dr. Atilla AKBABA Kâtip Çelebi Üniversitesi, atilla.akbaba@ikc.edu.tr

Prof. Dr. Atilla YÜKSEL, Adnan Menderes Üniversitesi, atilayuksel@gmail.com

Prof. Dr. Beykan ÇİZEL, Akdeniz Üniversitesi, beykan@akdeniz.edu.tr

Prof. Dr. Bilgehan GÜLCAN, Gazi Üniversitesi, bilgehan70@gmail.com
Prof. Dr. Celil ÇAKICI, Mersin Üniversitesi, celilcakici@gmail.com
Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT, Balıkesir Üniversitesi, avcikurt@balikesir.edu.tr
Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN, İstanbul Arel Üniversitesi, dermank2005@yahoo.com
Prof. Dr. Düriye BOZOK, Balıkesir Üniversitesi, bozok@yahoo.com
Prof. Dr. Füsun İSTANBULLU DİNÇER, İstanbul Üniversitesi, istanbul@istanbul.edu.tr
Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK, İstanbul Üniversitesi, ikizilirmak@istanbul.edu.tr
Prof. Dr. Kemal KANTARCI, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, kantarci07@gmail.com
Prof. Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN, Gazi Üniversitesi, kurban@gazi.edu.tr
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA, Erciyes Üniversitesi, karamustafa@erciyes.edu.tr
Prof. Dr. Mehmet SARIİŞİK, Sakarya Üniversitesi, sariisik@gmail.com
Prof. Dr. Nazmi KOZAK, Anadolu Üniversitesi, nkozak@anadolu.edu.tr
Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU, Balıkesir Üniversitesi, hacioğlu@balikesir.edu.tr
Prof. Dr. Orhan BATMAN, Sakarya Üniversitesi, obatman@sakarya.edu.tr
Prof. Dr. Oya AYTEMİZ SEYMEN, Balıkesir Üniversitesi, seymenoy@yahoo.com
Prof. Dr. Ozan BAHAR, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, obahar@mu.edu.tr
Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, skusluvan@gmail.com
Prof. Dr. Yasin BOYLU, Gazi Üniversitesi, yasin@gazi.edu.tr
Prof. Dr. Yaşar SARI, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, ysari2000@yahoo.com
Prof. Dr. Zeliha ESER, Başkent Üniversitesi, zeser@baskent.edu.tr
Prof. Dr. Zeynep ASLAN, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, z.aslan@nevsehir.edu.tr
Doç. Dr. Ahmet BAYTOK, Afyon Kocatepe Üniversitesi, ahmetbaytok@aku.edu.tr
Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU, Balıkesir Üniversitesi, ahmet_koroglu@yahoo.com
Doç. Dr. Arzu KILIÇLAR, Gazi Üniversitesi, karzu@gazi.edu.tr
Doç. Dr. Atınç OLCAY, Gaziantep Üniversitesi, olcay@gantep.edu.tr
Doç. Dr. Ayhan GÖKDENİZ, Balıkesir Üniversitesi, aygokdeniz@yahoo.com
Doç. Dr. Burhan AYDEMİR, Balıkesir Üniversitesi, burhanaydemir@yahoo.com
Doç. Dr. Burhan KILIÇ, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, bkilic@mu.edu.tr
Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN, Sakarya Üniversitesi, bzengin@sakarya.edu.tr
Doç. Dr. Cafer TOPALOĞLU, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, ctopaloglu@mu.edu.tr
Doç. Dr. Cemalettin AKTEPE, Gazi Üniversitesi, cemalettin.aktepe@gmail.com
Doç. Dr. Ece KONAKLIOĞLU, Gazi Üniversitesi, konaklioglu@gmail.com
Doç. Dr. Elbeyi PELİT, Afyon Kocatepe Üniversitesi, elbeyipelit@aku.edu.tr
Doç. Dr. Emrah ÖZKUL, Kocaeli Üniversitesi, emrah.ozkul@kocaeli.edu.tr
Doç. Dr. Evren GÜÇER, Gazi Üniversitesi, evrengucer@gazi.edu.tr
Doç. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI, Afyon Kocatepe Üniversitesi, hsoyballi@aku.edu.tr
Doç. Dr. Hüseyin ÇEKEN, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, hceken@mu.edu.tr
Doç. Dr. Muammer MESCI, Düzce Üniversitesi, muammermesci58@gmail.com
Doç. Dr. Murat DOĞDUBAY, Balıkesir Üniversitesi, dogdubay@balikesir.edu.tr
Doç. Dr. Murat ÇUHADAR, Süleyman Demirel Üniversitesi, muratcuhadar@sdu.edu.tr
Doç. Dr. Nurettin AYAZ, Karabük Üniversitesi, nurettinayaz@karabuk.edu.tr
Doç. Dr. Özlem SÜRÜCÜ, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, ozlemaltunoz@hotmail.com

Doç. Dr. Rüya EHTİYAR, Akdeniz Üniversitesi, ehtiyar@akdeniz.edu.tr
Doç. Dr. Sebahattin KARAMAN, Balıkesir Üniversitesi, skaraman@balikesir.edu.tr
Doç. Dr. Taşkın DENİZ, Karabük Üniversitesi, taskindeniz@karabuk.edu.tr
Dr. Öğr. Üy. Ali AVAN, Afyon Kocatepe Üniversitesi, aliavan@aku.edu.tr
Dr. Öğr. Üy. Ayşe Nevin SERT, Selçuk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, nevinsert@gmail.com
Dr. Öğr. Üy. Cenk Murat KOÇOĞLU, Karabük Üniversitesi, cenk-murat@hotmail.com
Dr. Öğr. Üy. Cüneyt TOKMAK, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, cuneyttokmak@gmail.com
Dr. Öğr. Üy. Erdem TEMELOĞLU, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, etemeloglu@comu.edu.tr
Dr. Öğr. Üy. Esra GÜL YILMAZ, Afyon Kocatepe Üniversitesi, esragul@aku.edu.tr
Dr. Öğr. Üy. Gonca KILIÇ, Afyon Kocatepe Üniversitesi, kilicgonca@aku.edu.tr
Dr. Öğr. Üy. Hüseyin ALKIŞ, Adıyaman Üniversitesi, hualkis@gmail.com
Dr. Öğr. Üy. Mehmet Han ERGÜVEN, Kırklareli Üniversitesi, erguven@klu.edu.tr
Dr. Öğr. Üy. M. Murat KIZANLIKLI, Gazi Üniversitesi, muratkizanlikli@gazi.edu.tr
Dr. Öğr. Üy. Onur GÖRKEM, Pamukkale Üniversitesi, onurgorkem2000@yahoo.com
Dr. Öğr. Üy. Özcan ZORLU, Afyon Kocatepe Üniversitesi, aliavan@aku.edu.tr
Dr. Öğr. Üy. Serdar ÇÖP, İstanbul Gelişim Üniversitesi, scop@gelisim.edu.tr
Dr. Ahmet UŞAKLI, Gazi Üniversitesi, ahmet.usakli@gazi.edu.tr
Dr. Serap SERİN KARACAER, Aksaray Üniversitesi, sskaracaer@gmail.com

TÜRK TURİZM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

JOURNAL OF TURKISH TOURISM RESEARCH

Cilt:3

Sayı:2

2019

Vol.:3

No:2

İÇİNDEKİLER/CONTENTS

Araştırma Makalesi

Termal Turizmde Hizmet Kalitesi, Tüketim Duyguları ve Tekrar Ziyaret Niyeti İlişkisi: Balıkesir’de Bir Araştırma

(The Relationship Between Service Quality, Consumption Emotions and Revisit Intention in Thermal Tourism: A Study in Balıkesir)

Nuran AKŞİT AŞIK

ss.102-111.

Araştırma Makalesi

Devre Mülk/Tatil Sistemlerinde İnsan Kaynaklarına İlişkin Sorunlar: Afyonkarahisar Örneği

(Problems Related to Human Resources in Timeshare Resort Systems: Afyonkarahisar Sample)

Aylin AKTAŞ ALAN ve Mustafa SANDIKCI

ss.112-120.

Araştırma Makalesi

Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Karşılaştıkları Sorunlar

(Problems of Disabled in Hotel Managements)

Gülay BULGAN, Ramazan ARSLAN ve Şirvan ŞEN DEMİR

ss.121-134.

Araştırma Makalesi

Beş Yıldızlı Kıyı Tatil Yeri (Resort) Otel İşletmelerinin Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma (SPA ve Wellness) Bölüm Hizmetlerinde Yöneticiler Tarafından Algılanan Sorunlar

(Perceived Problems by Managers in SPA and Wellness Department Services of Five Star Coastal Resort Hotel Establishments’)

Günseli GÜÇLÜTÜRK BARAN ve Gamze ÖZOĞUL

ss.135-145.

Kavramsal Makale

Turizm Destinasyonunun Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Sağlayabilmesinde Doğal ve Tarihi Çevrenin Önemi: Çanakkale Örneği

(The Importance of Natural and Historical Environment in Sustainable Competitive Advantage of a Tourism Destination: Çanakkale Case)

Mustafa BOZ

ss.146-158.

Kavramsal Makale

Terapötik Rekreasyon Kapsamında Mevleviliğin Değerlendirilmesi

(Evaluation of Mevlevi in the Scope of Therapeutic Recreation)

Serhat YOZCU, Füsun İSTANBULLU DİNÇER ve Gürel ÇETİN

ss.159-173.



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(2):102-111.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.86](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.86)

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



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Termal Turizmde Hizmet Kalitesi, Tüketim Duyguları ve Tekrar Ziyaret Niyeti İlişkisi: Balıkesir’de Bir Araştırma*

Doç. Dr. Nuran AKŞİT AŞIK, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir Meslek Yüksekokulu, Balıkesir, e-posta: nuran@balikesir.edu.tr.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0409-7359>

Öz

Büyük ölçüde deneyim satan termal turizm işletmelerinin hizmet kalitesi, müşterilerin olumlu duygular elde etmesi açısından önemlidir. Çünkü olumlu duygular, müşterileri gelecekte aynı olumlu deneyimi aramaya teşvik edecektir. Bu çalışmanın temel amacı, termal turizmde hizmet kalitesi, tüketim duyguları ve tekrar ziyaret niyeti ilişkisinin incelenmesi ve tekrar ziyaret niyetini en çok etkileyen unsurun araştırılmasıdır. Araştırmada verileri, toplam 400 katılımcıdan yüz yüze anket uygulaması ve kolayda örnekleme yöntemiyle toplanmıştır. Elde edilen veriler, istatistik paket programında, frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma, korelasyon ve regresyon analizi ile çözümlenmiştir. Araştırma bulguları, hizmet kalitesinin pozitif duygular, negatif duygular ve tekrar ziyaret niyeti arasındaki ilişkilerin anlamlı olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca hizmet kalitesi, pozitif duygular, negatif duygular ve tekrar ziyaret niyeti üzerinde oldukça etkilidir. Araştırmadan elde edilen bulgular, termal turizm müşterilerinin tekrar ziyaret niyeti üzerinde pozitif ve negatif tüketim duygularının hizmet kalitesinden çok daha etkili olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Termal Turizm, Hizmet Kalitesi, Tüketim Duyguları, Tekrar Ziyaret Niyeti.

Makale Gönderme Tarihi: 05.11.2018

Makale Kabul Tarihi: 12.03.2019

Önerilen Atıf:

Akşit Aşık, N. (2019). Termal Turizmde Hizmet Kalitesi, Tüketim Duyguları ve Tekrar Ziyaret Niyeti İlişkisi: Balıkesir’de Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2):102-111.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

* Bu makale, 17-21 Ekim 2018 tarihleri arasında, Afyon’da gerçekleştirilen 19. Ulusal Turizm Kongresi’nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.



Journal of Turkish Tourism Research

2019, 3(2):102-111.

DOI: [10.26677/tutad.2019.x](https://doi.org/10.26677/tutad.2019.x)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

The Relationship Between Service Quality, Consumption Emotions and Revisit Intention in Thermal Tourism: A Study in Balıkesir

Assoc. Dr. Nuran AKŞİT AŞIK, Balıkesir University, Balıkesir Vocational School, Balıkesir, e-mail: nuran@balikesir.edu.tr.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0409-7359>

Abstract

The thermal tourism enterprises, substantially sell the experience. Hence it is important for thermal tourism enterprises to deliver quality services so that customers attain positive emotions. Because, the positive emotions will encourage to seek the same positive experience in the future. The main purpose of this study is to examine the relation between the quality of service, consumption emotion and revisit intention in thermal tourism, and to investigate the most affecting element on the revisit intention. The research data is collected from 400 participants by face-to-face questionnaire using convenience sampling method. Obtained data is analyzed by using statistical package program with frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, correlation and regression analysis. The research findings show that the relation between the quality of service, positive emotions, negative emotions, and revisit intention is significantly. In addition, the quality of service is quite effective on positive emotions, negative emotions and revisit intention. The findings obtain from the research reveal that the effect of the positive and negative consumption emotions on the revisit intention are higher than the service quality.

Keywords: Thermal Tourism, The Quality of Service, Consumption Emotion and Revisit Intention.

Received: 05.11.2018

Accepted: 12.03.2019

Suggested Citation:

Akşit Aşık, N. (2019). The Relationship Between Service Quality, Consumption Emotions and Revisit Intention in Thermal Tourism: A Study in Balıkesir, *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(2):102-111.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Son yıllarda termal turizmde yaşanan hızlı gelişme ve termal turizm işletmelerine olan talep artışı ciddi bir rekabet ortamını da beraberinde getirmiştir. Bu durum, rekabet üstünlüğü sağlamak isteyen termal turizm işletmelerini farklı arayışlara yönlendirmiş, tüketicilerin istek ve beklentilerine daha fazla önem vermelerine neden olmuştur. Bu nedenle müşteri memnuniyetini ve pazar payını arttırmak isteyen termal turizm işletmeleri açısından hizmet kalitesi, vazgeçilmez bir rekabet unsuru haline gelmiştir.

Termal turizm işletmelerinin, sadece sağlık, konaklama, yeme-içme ve rekreasyon hizmeti gibi fiziksel unsurlara önem vermesi yeterli değildir. Aynı zamanda sunulan ürün ve hizmete, müşterilerin verdiği duygusal tepkilerin de değerlendirilmesi gerekir. Termal turizm işletmelerine dinlenmek, eğlenmek, rahatlamak ve kendilerini daha sağlıklı hissetmek amacıyla giden insanlara sunulan hizmetin, söz konusu beklentileri karşılaması, müşterilerin olumlu duygusal tepkiler vermesini sağlayacaktır. Ayrıca hizmet deneyimlerinin müşteriler üzerinde olumlu duygular uyandırmasının kalite algısı, memnuniyet ve tekrar ziyaret niyeti açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırmanın temel amacı, hizmet kalitesi, pozitif ve negatif tüketim duyguları ile tekrar ziyaret niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Tekrar ziyaret niyetini en çok etkileyen unsurun belirlenmesi, araştırmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Hizmet kalitesi, tüketim duyguları ve gelecek davranışlarını birlikte ele alan ve bu araştırmayla kısmen benzerlik gösteren tek çalışma Lo vd., (2018) tarafından yapılmıştır. Dolayısıyla, hizmet kalitesi, pozitif ve negatif tüketim duyguları ile tekrar ziyaret niyetinin birlikte ele alındığı çalışmanın, bu açıdan önemli olduğu düşünülmekte, araştırma sonuçlarının ilgili yazına ve uygulayıcılara katkı sağlaması beklenmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İnsanların yüzyıllardır çeşitli rahatsızlıklarını gidermek için termal su kaynaklarından yararlanma düşüncesi gelenek haline gelmiştir (Timur, 2015: 3). Ancak, termal tesislerin son yıllarda zindeleşme, güzelleşme, rahatlatma, dinlenme ve sağlıklı kalma amacıyla kullanılması, termal turizm talebinin ve tesis sayısının hızla artmasına neden olmuştur (Türksoy ve Türksoy, 2010: 704). Bunun sonucu olarak ortaya çıkan rekabet ortamı, termal turizm işletmelerinin, rakiplerin taklit edemeyeceği benzersiz deneyimler sunmasını ve hizmet kalitesini arttırmasını zorunlu hale getirmiştir.

Tüketici deneyimlerinin doğru bir şekilde anlaşılabilmesi ve rekabet avantajı sağlaması bakımından büyük önem taşıyan hizmet kalitesi, kısaca “müşterinin aldığı hizmete ilişkin algısını, beklentileri ile karşılaştırdığı bir değerlendirme sürecinin çıktısı” olarak tanımlanmaktadır (Ataman vd., 2011: 74). Tüketicilerin ürün ya da hizmete ilişkin deneyimleri sonucu ortaya çıkan ve bireyden bireye farklılık gösteren bilişsel değerlendirmelere dayanan hizmet kalitesi, tüketim duygularının önemli bir belirleyicisidir (Murat ve Çelik, 2007; Çatı ve Baydaş, 2008; Kılıç ve Eleren, 2009).

Bir ürün ya da hizmeti değerlendirirken, satın alırken ya da kullanırken yaşanan öznel duygular olarak tanımlanan tüketim duyguları, pozitif ve negatif olmak üzere iki düzeyde incelenmektedir (Richins, 1997; King ve Meiselman, 2010). Beklenti sonrasında ve tatmin öncesinde ortaya çıkan tüketim duyguları, tüketicilerin hafızalarını, düşünce süreçlerini, güdülenmelerini, tatmin algılarını ve bir sonraki tüketim deneyimini yönlendiren en önemli unsurlardan biridir (Phillips ve Baumgartner, 2002; Matilla ve Ro, 2007).

Yapılan literatür taramasında, hizmet kalitesi ve tekrar ziyaret niyeti ilişkisini araştıran çok sayıda araştırmaya rastlanmıştır (Duman ve Öztürk, 2005; Alexandris vd, 2006; Jang ve Feng, 2007; Chi ve Qu, 2008; Organ ve Soydaş, 2012). Bu araştırmalardan elde edilen sonuçlar, hizmet kalitesinin, tüketicilerin tekrar satın alma ve tekrar ziyaret niyetlerini olumlu etkilediğini göstermektedir. Bazı çalışmalarda hizmet kalitesi, tekrar satın alma niyetinin güvenilir bir öngörücüsü olarak nitelendirilmektedir (Cronin vd, 2000; Cho vd, 2004).

YÖNTEM

Bu çalışma, betimleyici araştırma yöntemlerinden, ilişkisel tarama modeli kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, bir termal turizm işletmesinde en az bir hafta konaklayan yerli turistler oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşmak mümkün olmadığı için, Balıkesir’de faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 8 termal otelin (www.balikesirkulturturizm.gov.tr) müşterileri çalışma evreni olarak seçilmiştir. Söz konusu otellerin yatak kapasiteleri üzerinden yapılan örneklem hesaplaması sonucunda, en az 384 kişiye ulaşılması gerektiği belirlenmiştir. Bu doğrultuda kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen 400 kişiye yüz yüze görüşme yöntemiyle anket uygulanmıştır. Uygulama 21 Mart-14 Mayıs 2018 tarihleri arasında araştırma yöntemleri eğitimi almış yedi öğrencinin yardımıyla gerçekleştirilmiştir.

Verilerin Toplanması

Araştırma verileri, dört bölümden oluşan anket formu aracılığıyla toplanmıştır. Birinci bölüm katılımcıların demografik ve diğer özelliklerini sorgulayan 7 soru içermektedir. İkinci bölüm hizmet kalitesi (34 madde), üçüncü bölüm tüketim duyguları (10 madde) ve dördüncü bölüm tekrar ziyaret niyeti (2 madde) ile ilgili önermelerden oluşmaktadır.

Araştırmada kullanılan hizmet kalitesi ölçeği daha önce yapılan çalışmalardan (Duman ve Öztürk, 2005; Alén vd., 2006; Aşık, 2016; Örnek ve Albayrak, 2017) ortak maddeler seçilerek oluşturulmuştur. Tüketim duygularını ölçmek için Richins (1997) tarafından geliştirilen tüketim duyguları ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçeğin hizmet kalitesini ölçmeye elverişli olmadığı düşünülen (mahcup olma, kıskançlık, utanma, cesaret vb.) yedi maddesi kapsam dışı bırakılmış, beş pozitif ve beş negatif duygu kullanılmıştır. Tekrar ziyaret niyeti ise kısa (bir yıl) ve uzun vadede (beş yıl) tesise tekrar gelme durumunu sorgulayan iki madde ile ölçülmüştür.

Önermelere tepki kategorileri 5’li Likert derecelemesine (hizmet kalitesi ve tekrar ziyaret niyeti için 1= Hiç Katılmıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum; tüketim duyguları için 1= Hiçbir Zaman, 5= Her Zaman) tabi tutulmuştur. Anket formu hazırlandıktan sonra, 41 kişi üzerinde pilot uygulama yapılmış ve gelen eleştiriler doğrultusunda anket formu tekrar düzenlenerek uygulama aşamasına geçilmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin analizinde frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma gibi betimleyici istatistiklerin yanı sıra Pearson korelasyonu ve regresyon analizinden yararlanılmıştır. Tüm

veriler $p<,05$ anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. Ölçeklerin yapı geçerliği için açıklayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır.

BULGULAR

Faktör Analizi, Ortalama ve Standart Sapma Bulguları

Tablo 1’de hizmet kalitesi ölçeğine uygulanan faktör analizi sonuçları verilmektedir. Temel bileşenler analizi ve varimax döndürme sonucu KMO değeri %89,6 bulunmuş ve Bartlett küresellik testi ($X^2=9990,9$; $p<,00$) ile maddeler arasında anlamlı korelasyonlar olduğu belirlenmiştir. Faktör analizi sonrası hizmet kalitesi ölçeği öz değeri 1’den büyük ve toplam varyansın %64,35’ini açıklayan yedi boyuta ayrılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizinde, ölçeğin iç tutarlılık katsayısı olarak Cronbach’s Alfa değeri 0,90 olarak hesaplanmıştır. Buna göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir (Kalaycı, 2014: 405)

Tablo 1. Hizmet Kalitesi Ölçeğine Ait Faktör Analizi, Ortalama ve Standart Sapma Bulguları

Faktörler	$\bar{X}$	S.S.	Özdeğer	A. Vary.	C. Alfa
F1. Fiziksel Özellikler	4,02	,669	10,015	28,61	,78
F2. Çalışan Davranışları	3,96	,534	5,266	15,04	,71
F3. Tıbbi Hizmetler	4,21	,543	2,431	6,95	,77
F4. Özel İlgi	3,91	,563	1,433	4,09	,74
F5. Yiyecek ve İçecek Hiz.	3,37	,991	1,184	3,38	,69
F6. Fiyat	3,63	,597	1,144	3,27	,63
F7. Temizlik ve Hijyen	3,43	,983	1,052	3,01	,66
Tüm Ölçek	3,88	,658		64,35	,90

Temel Bileşenler Analizi, Varimax Döndürme

KMO: ,896; $x^2=9990,884$; $p\leq ,000$

Tablo 1’de hizmet kalitesi boyutlarının aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır. Buna göre ortalaması en yüksek hizmet kalitesi boyutu tıbbi hizmetlere ($\bar{x}=4,21$), ortalaması en düşük hizmet kalitesi boyutu ise yiyecek-içecek hizmetlerine ($\bar{x}=3,37$) aittir. Tüm ölçeğe ait hizmet kalitesi ortalaması ($\bar{x}=3,88$) değerlendirildiğinde, katılımcıların hizmet kalitesi algısının iyi düzeye yakın olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, gerek müşteriler gerekse araştırmanın yapıldığı işletmeler açısından olumlu olarak nitelendirilebilir.

Tablo 2. Tüketim Duyguları Ölçeğine Ait Faktör Analizi, Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları

Ölçekler	$\bar{X}$	S.S.	KMO	X^2	A. Var.	C. Alfa
Pozitif Duygular	4,01	,489	,788	154,223	72,89	,72
Negatif Duygular	2,85	,634	,708	131,194	73,09	,76
Tekrar Ziyaret Niyeti	3,82	,526				

Tüketim duyguları ölçeğine ilişkin faktör analizi bulguları Tablo 2’de görülmektedir. Pozitif duygulara ait KMO değeri %78,8, negatif duygulara ait KMO değeri %70,8 olarak hesaplanmış ve Bartlett küresellik testi sonuçlarına ($X^2=154,223$; $X^2=131,194$; $p<,00$) göre, maddeler arasındaki korelasyonun anlamlı olduğu belirlenmiştir. Ayrıca Chronbach’s Alfa değeri pozitif duygular için 0,72, negatif duygular için 0,76 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar, iki ölçeğin de iyi düzeyde güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 2 incelendiğinde, katılımcıların konaklama süresi boyunca yaşadıkları pozitif duyguların ($\bar{x}=4,01$) negatif duygulara ($\bar{x}=2,85$) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca araştırmaya katılanların tekrar ziyaret niyeti ortalamasının ($\bar{x}=3,82$) iyi düzeye yakın olması, katılımcıların pozitif duygularının daha yüksek olmasını destekler niteliktedir.

Araştırmaya katılanların demografik ve diğer özelliklerine ait bulgular Tablo 3'te verilmektedir. Buna göre katılımcıların %45'i kadın, %55'i erkektir. %66,5'i evli olan katılımcıların %33'ü ortaöğretim mezunu olup, %27,3'ü 56 yaşından büyüktür. Katılımcıların %27'si 3001-4500 TL aylık ortalama gelire sahiptir. Ayrıca %27,7'si özel sektörde çalışmakta ve %33,5'i romatizmal hastalıklardan yakınmaktadır.

Tablo 3. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (n=400)

Değişkenler	f	%	Değişkenler	f	%
Cinsiyet			Eğitim Durumu		
Kadın	180	45	İlköğretim	76	19,0
Erkek	220	55	Ortaöğretim	132	33,0
Medeni Durum			Ön Lisans	83	20,7
Bekâr	134	33,5	Lisans	107	26,8
Evli	266	66,5	Lisans Üstü	2	0,5
Yaş			Gelir Düzeyi		
18- 25 Yaş	54	13,4	1500 TL'den az	39	9,7
26- 35 Yaş	73	18,3	1501-3000 TL	63	15,8
36- 45 Yaş	77	19,3	3001-4500 TL	108	27,0
46- 55 Yaş	87	21,7	4501-6000 TL	107	26,7
56 Yaş ve Üzeri	109	27,3	6001 TL ve Üzeri	83	20,8
Meslek/Mesguliyet			Tesise Geliş Amacı		
Öğrenci	30	7,5	Romatizmal Has.	134	33,5
Özel Sektör Çal.	111	27,7	Kas-İskelet Sis. Has.	83	20,8
Ev Hanımı	44	11,0	Dinlenme ve Sağlık	115	28,7
Kamu Çalışanı	96	24,0	Böbrek Hastalıkları	43	10,7
Emekli	60	15,0	Cilt Hastalıkları	12	3,0
Serbest Meslek	53	13,3	Mide- Barsak Hast.	8	2,0
Diğer	6	1,5	Diğer Hastalıklar	5	1,3

Korelasyon ve Regresyon Analizi Bulguları

Tablo 4. Hizmet Kalitesi Faktörleri, Tüketim Duyguları ve Tekrar Ziyaret Niyeti İlişkisine Ait Korelasyon Analizi Bulguları

Faktörler	Pozitif Duygular	Negatif Duygular	Tekrar Ziyaret Niyeti
Fiziksel Özellikler	,450**	-,422**	,563**
Çalışan Davranışları	,621**	-,469**	,529**
Tıbbi Hizmetler	,723**	-,440**	,695**
Özel İlgi	,541**	-,187**	,301**
Yiyecek ve İçecek Hizmeti	,315**	-,425**	,451**
Fiyat	,619**	-,426**	,568**
Temizlik ve Hijyen	,520**	-,447**	,446**

**p< ,01

Tablo 4'te verilen korelasyon analizi bulguları incelendiğinde, termal turizm işletmelerinin hizmet kalitesi faktörleri, pozitif ve negatif tüketim duyguları ile tekrar ziyaret niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı (p<,01) bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre, hizmet kalitesi faktörlerinden tıbbi hizmetler ile pozitif duygular arasında yüksek (r=,723), çalışan davranışları (r=,621), fiyat (r=,619), özel ilgi (r=,541), temizlik ve hijyen (r=,520) faktörleri arasında ise orta düzeyde ve doğrusal bir korelasyon söz konusudur.

Hizmet kalitesi faktörleri ile negatif duygular arasında zıt yönlü ve zayıf bir korelasyon vardır. ile Negatif duygularla en yüksek korelasyon çalışan davranışlarına (r=,469) aittir. Tıbbi

hizmetlerle tekrar ziyaret niyeti arasında, yüksek düzeyde ($r=,695$), fiyat ($r=,568$), fiziksel özellikler ($r=,563$) ve çalışan davranışları ile ($r=,529$) tekrar ziyaret niyeti arasında ise orta düzeyde doğrusal bir korelasyon göze çarpmaktadır.

Tablo 5. Hizmet Kalitesinin, Tüketim Duyguları ve Tekrar Ziyaret Niyetini Açıklama Düzeyine İlişkin Regresyon Analizi Bulguları

Bağımlı Değişken	R	D.R ²	F	β	t	Sig.
Pozitif Tüketim Duy.	,78	,60	598,730	,78	24,469	,000*
Negatif Tüketim Duy.	,52	,27	148,497	-,52	-12,186	,000*
Tekrar Ziyaret Niyeti	,72	,52	432,709	,72	20,802	,000*

$p<,01$

Tablo 5'e göre, hizmet kalitesi, pozitif tüketim duygularına ait toplam varyansın %60'ını açıklamaktadır ($D.R^2=,60$; $F=598,730$; $p<,01$). Elde edilen sonuç, hizmet kalitesi ile pozitif tüketim duyguları arasında doğrusal bir ilişki olduğunu ($\beta=,78$; $p<,01$) ve hizmet kalitesindeki bir birimlik artışın, pozitif tüketim duygularını %78 arttırdığını göstermektedir.

Negatif tüketim duygularına ait toplam varyansın %27'sini açıklayan ($D.R^2=,27$; $F=148,497$; $p<,01$) hizmet kalitesi ile negatif tüketim duyguları arasında zıt yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre hizmet kalitesindeki bir birimlik artış, negatif tüketim duygularını %52 azaltmaktadır ($\beta=-,52$; $p<,01$).

Hizmet kalitesi, tekrar ziyaret niyetine ait toplam varyansın %52'sini açıklamaktadır ($D.R^2=,52$; $F=432,730$; $p<,01$). Elde edilen bulgular, hizmet kalitesindeki bir birimlik artışın, tekrar ziyaret niyetini %72 arttırdığını ortaya koymaktadır ($\beta=,72$; $p<,01$).

Tablo 6. Hizmet Kalitesi, Pozitif Tüketim Duyguları ve Negatif Tüketim Duygularının Tekrar Ziyaret Niyetini Açıklama Düzeyine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız Değişkenler	B	Std. H.	β	t	Sig.
Sabit	1,915	,208		9,189	,000*
Hizmet Kalitesi	,185	,046	,15	4,014	,000*
Pozitif Duygular	,558	,044	,52	12,663	,000*
Negatif Duygular	-,231	,022	-,32	-10,663	,000*

$R=,88$ $R^2=,78$ $D. R^2=,77$ $F=462,674$ $*p<,01$

Tablo 6'ya göre, hizmet kalitesi ve pozitif tüketim duyguları ile tekrar ziyaret niyeti arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki, negatif tüketim duyguları ile tekrar ziyaret niyeti arasında ise anlamlı ve zıt yönlü ($D.R^2=,77$; $F=462,674$; $p<,01$) bir ilişki söz konusudur. Üç bağımsız değişken birlikte, tekrar ziyaret niyetine ait toplam varyansın %77'sini açıklamaktadır. Standardize edilmiş regresyon katsayılarına göre, bağımsız değişkenlerin tekrar ziyaret niyeti üzerindeki etkisine yönelik, göreceli önem sırasının, pozitif duygular ($\beta=,52$; $p<,01$), negatif duygular ($\beta=-,32$; $p<,01$) ve hizmet kalitesi ($\beta=,15$; $p<,01$) olduğu görülmektedir.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Balıkesir'de faaliyet gösteren termal otellerde gerçekleştirilen araştırmanın bulguları, araştırmaya katılanların hizmet kalitesi algılarının iyi düzeye yakın olduğunu ve müşterilerin termal turizm işletmelerinde konakladıkları süre boyunca pozitif duygularının daha yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca araştırmaya katılanların tekrar ziyaret niyeti ortalamalarının da oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir.

Müşterilerin hizmet kalitesi faktörlerine ilişkin kalite algıları incelendiğinde, en yüksek ortalamanın tıbbi hizmetlere, en düşük ortalamanın ise yiyecek-içecek hizmetlerine ait olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, termal turizm işletmelerine tedavi amaçlı gelenlere verilen tıbbi hizmetlerin iyi düzeyde olduğunu göstermekle birlikte, diğer hizmetler açısından kalitenin düşük olduğunu ortaya koymaktadır. Hizmetin bir bütün olduğu varsayımından hareketle, özellikle temizlik ve hijyen ile yiyecek-içecek hizmetleri konusundaki eksiklerin tamamlanması gerekmektedir. Termal turizm işletmelerine tedavi amaçlı gelenlerin, uzun süre konakladığı düşünüldüğünde, yiyecek içecek çeşitliliği ve kalitesinin arttırılması, hastalıklara uygun diyet yemeklerin sunulması, yemeklerin içerik ve besin değerleri konusunda prospektüs oluşturulması müşterilerin hizmet kalitesi algısını olumlu etkileyecektir.

Araştırmadan elde edilen en önemli bulgulardan biri, hizmet kalitesinin pozitif duyguları ve tekrar ziyaret niyetini olumlu, negatif duyguları ise olumsuz etkilemesidir. Bu bulgular daha önce başka alanlarda yapılan araştırmalarla benzerlik göstermektedir (Bigné vd., 2008; Rojas ve Camarero, 2008). Hizmet kalitesinin artmasının, pozitif duyguları ve tekrar ziyaret niyetini, yüksek düzeyde olumlu etkilediği ancak negatif duygular üzerindeki etkisinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Araştırma bulguları, müşterilerin tekrar ziyaret niyetini en çok etkileyen unsurun pozitif duygular olduğunu göstermektedir. Elde edilen bulgular, Lo vd., (2015) tarafından SPA müşterileri üzerinde yapılan çalışmanın sonuçlarıyla örtüşmektedir. Söz konusu çalışmada, hizmet kalitesi boyutlarının pozitif duyguları, pozitif duyguların da gelecek davranışlarını etkilediği belirtilmektedir.

Araştırmadan elde edilen bulgular, termal turizm açısından müşteriye sunulan hizmet kalitesinin önemli olduğunu göstermekle birlikte, sunulan hizmetin müşteride yarattığı duygusal tepkilerin, hizmet kalitesinden çok daha önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Dolayısıyla termal turizm işletmelerinin müşterilerine pozitif duygularını uyaracak, farklı ve benzersiz deneyimler yaşatması gerekmektedir. Bunun için konaklama süresi boyunca müşterilerin zevk almalarını, rahatlamalarını, keyifli zaman geçirmelerini ve mutlu hissetmelerini sağlayacak aktiviteleri hayata geçirmeleri faydalı olacaktır. Özellikle animasyon faaliyetleri, konser, yarışma, sağlık uzmanları ya da sağlığına kavuşmuş hastalarla yapılacak söyleşi ve etkinlikler müşterilerin moral ve motivasyonunu arttıracaktır. Ayrıca fiyatlarda indirim yapmak, hediye ve indirim kuponu vermek müşterilerin kendilerini özel hissetmesini sağlayacak ve pozitif duygularını teşvik edecektir.

Restoran işletmelerinde, tüketim duygularını inceleyen araştırmalar, işletme atmosferinin pozitif duyguları olumlu etkilediğini ortaya koymaktadır (Jang ve Namkung 2009; Walsh vd., 2011). Benzer biçimde, termal turizm işletmelerinde de, görsel çekicilik, çevre düzenlemesi, estetik, sağlıklı ışıklandırma, rahatlatıcı renkler, özel kokular ve rahatlatıcı müzik yayınları gibi duylara hitap eden unsurların kullanılması müşterilerde pozitif duyguların oluşmasını sağlayacaktır. Negatif duyguların azaltılması için yapılması gereken en önemli şey ise çalışanların sorun çözme, iletişim becerileri ve empati duygularının geliştirilmesidir. Çalışanların, özellikle tedavi amacıyla gelenlerin psikolojik durumlarını göz önünde bulundurarak sabırlı, güler yüzlü ve iyi niyetli yaklaşımları, müşterilerin negatif duygularını büyük ölçüde engelleyecektir.

Literatür taramasında benzer araştırmaların daha çok hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ve müşteri memnuniyetine odaklandığı gözlenmiştir. Bu araştırmanın diğerlerinden farkı, hizmet kalitesi ve tekrar ziyaret niyetinin tüketim duyguları ile birlikte ele alınmış olmasıdır. Bu noktada araştırmanın literatüre ve termal işletme yöneticilerine katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Araştırmanın yalnız yerli müşteriler üzerinde, az sayıda otel işletmesinde ve belirli bir zaman diliminde yapılmış olması, araştırma sonuçlarının genellenmesini engelleyen önemli bir kısıt

olarak değerlendirilmektedir. Bundan sonra, yapılacak araştırmaların yabancı turistler üzerinde ve farklı bölgelerde tekrarlanması önerilebilir. Hatta termal ve resort otel müşterilerinin karşılaştırılmasına dayalı çalışmaların, konuya yeni boyutlar kazandıracağı ve literatüre daha fazla katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Aşık, N. Akşit (2016). Algılanan Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Termal Otellerde Bir Araştırma, *Journal of International Social Research*, 9(47): 1161-1168.

Albayrak, A. ve Örnek, E. (2017). Müşterilerin Yalova-Armutlu'da Yer Alan Termal Tesislerden Memnuniyet Düzeyi ve Tekrar Ziyaret Niyetleri. 62: 295-315.

Alén, M., Fraiz, J. A. and Rufin, R. (2006). Analysis of Health SPA Customers Expectations and Perceptions: The Case of Spanish Establishments, *Tékhné-Revista de Estudos Politécnicos*, (5-6): 245-262.

Alexandris, K., Kouthouris, C. and Meligdis, A. (2006). Increasing Customers' Loyalty in a Skiing Resort: The Contribution of Place Attachment and Service Quality, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(5): 414-425.

Ataman, G., Kartaltepe B. N. ve Eşgi S. (2011). İş Amaçlı Havayolu Pazarında Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Modeli İle Ölçülmesi ve Türk Hava Yolları "Business Class" Yolcuları Üzerine Bir Araştırma, *Selçuk Üniversitesi SBE Dergisi*, 26: 73-87.

Bigné, J. E., Mattila, A. S. and Andreu, L. (2008). The Impact of Experiential Consumption Cognitions and Emotions on Behavioral Intentions. *Journal of Services Marketing*, 22 (4): 303-315.

Chen, Y., Lehto, X. Y. and Choi, S. (2009). Effect of Experience on Cognition, Affect and Satisfaction: The Case of Japanese Visitors to Macau, *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 18(2-3): 273-293.

Chi, C. G. Q. and Qu, H. (2008). Examining The Structural Relationships of Destination Image, Tourist Satisfaction and Destination Loyalty: An Integrated Approach, *Tourism Management*, 29(4): 624-636.

Cho, B. H., Lee, C. and Chon, T. J. (2004). Effect of Customers' Service Quality Satisfaction for Repurchase of Golf Range User, *Korean Journal of Physical Education*, 42(2): 179-188.

Cronin Jr, J. J., Brady, M. K. and Hult, G. T. M. (2000). Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments, *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.

Çatı, K. ve Baydaş, A. (2008). *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

Duman, T. ve Öztürk, A. B. (2005). Yerli Turistlerin Mersin Kızkalesi Destinasyonu ve Tekrar Ziyaret Niyetleri İle İlgili Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(1): 9-23.

http://www.balikesirkulturturizm.gov.tr/TR,208784/isletme-bel_geli-konaklama-tesisleri-html. [Erişim Tarihi: 11.02.2018]

Jang, S. S. and Feng, R. (2007). Temporal Destination Revisit Intention: The Effects of Novelty Seeking and Satisfaction. *Tourism Management*, 28(2): 580-590.

- Jang, S.C. (Shawn) and Namkung, Y. (2009). Perceived Quality, Emotions, and Behavioral Intentions: Application of an Extended Mehrabian–Russell Model to Restaurants, *Journal of Business Research*, 62: 451–460.
- Kalaycı, Ş. (2014). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kılıç, B. ve Eleren, A. (2009). Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Literatür Araştırması, *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 1(1): 91-118.
- King, S., C. and Meiselman, H., L. (2010). Development of a Method to Measure Consumer Emotions Associated with Foods, *Food Quality and Preference*, 21(2): 168-177.
- Lo, A., Wu, C. and Tsai, H. (2015). The Impact of Service Quality on Positive Consumption Emotions in Resort and Hotel SPA Experiences, *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 24(2): 155-179.
- Matilla, A.S. and Ro, H. (2007). Discrete Negative Emotions and Customer Dissatisfaction Responses in a Casual Restaurant Setting, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 32(1): 89-107.
- Murat, G. ve Çelik, N. (2007). Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi İle Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 3(6): 1-20.
- Organ, A. ve Soydaş, M. E. (2012). Yerli Turistlerin Hizmet Kalitesi ve Tekrar Ziyaret Niyetlerine Yönelik Tutumları: Karahayıt'ta Bir Uygulama, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12): 63-72.
- Phillips, D. M. and Baumgartner, H. (2002). The Role of Consumption Emotions in the Satisfaction Response, *Journal of Consumer Psychology*, 12(3): 243-252.
- Richins, M. L. (1997). Measuring Emotions in the Consumption Experience, *Journal of Consumer Research*, 24(2): 127-146.
- Rojas, C. and Camarero, C. (2008). Visitors' Experience, Mood and Satisfaction in a Heritage Context: Evidence from an Interpretation Center, *Tourism Management*, 29(3): 525–537.
- Timur, B. (2015). *Termal Turizmde Hizmet Kalitesi, Algılanan Destinasyon İmajı ve Tekrar Ziyaret Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Türksoy, A. ve Türksoy, S. S. (2010). Termal Turizmin Geliştirilmesi Kapsamında Çeşme İlçesi Termal Kaynaklarının Değerlendirilmesi, *Ege Akademik Bakış*, 10(2): 701-726.
- Walsh, G., Shiu, E., Hassan, L. M., Michaelidou, N. and Beatty, S. E. (2011). Emotions, Store-Environmental Cues, Store-Choice Criteria, and Marketing Outcomes, *Journal of Business Research*, 64(7): 737-744.



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(2):112-120.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.87](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.87)

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



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Devre Mülk/Tatil Sistemlerinde İnsan Kaynaklarına İlişkin Sorunlar: Afyonkarahisar Örneği¹

Dr. Öğretim Üyesi Aylin AKTAŞ ALAN, Antalya AKEV Üniversitesi Sanat ve Tasarım Fakültesi, Antalya, e-posta: aylinaktas79@hotmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4652-7011>

Doç. Dr. Mustafa SANDIKCI, Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi, Afyonkarahisar, e-posta: sandikcimustafa@hotmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1437-2484>

Öz

Devre mülk endüstrisi uluslararası turizm pazarında en yeni ve hızlı gelişen sektörlerden birisidir. Son yıllarda ise birçok insan otelde konaklamaya alternatif olarak devre mülk satın almayı tercih etmeye başlamıştır. Bu araştırmanın amacı, devre mülk sistemlerinin yöneticiler tarafından nasıl değerlendirildiğini saptamak ve sistemin işleyişinde karşılaşılan insan kaynaklarına ilişkin sorunları tespit etmektir. Bu amaca yönelik olarak, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren 6 adet devre mülk/tatil tesisi yönetici ve/veya sahipleri ile derinlemesine mülakat yapılmıştır. Manüel olarak yapılan değerlendirmelerde betimsel analiz tekniği kullanılarak katılımcıların söylemlerine yönelik en belirgin alıntılara yer verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, insan kaynaklarına ilişkin en çok karşılaşılan sorunlar yeterli sayı ve nitelikte personel bulunamaması, iş güclüğü, ücret yetersizliği ve düzenli ücret ödenmemesi gibi gerekçelerle personel devir hızının yüksekliğidir.

Anahtar Kelimeler: Devre Mülk/Tatil Sistemleri, İnsan Kaynakları, Afyonkarahisar, Nitel Yöntem.

Makale Gönderme Tarihi: 22.10.2018

Makale Kabul Tarihi: 15.3.2019

Önerilen Atıf:

Sandıkçı, M. ve Aktaş Alan, A. (2019). Devre Mülk/Tatil Sistemlerinde İnsan Kaynaklarına İlişkin Sorunlar: Afyonkarahisar Örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2):112-120.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

¹ Bu çalışma 17-21 Ekim 2018 tarihleri arasında gerçekleştirilen 19. Ulusal Turizm Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur.



Journal of Turkish Tourism Research

2019, 3(2):112-120.

DOI: [10.26677/tutad.2019.x](https://doi.org/10.26677/tutad.2019.x)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

Problems Related to Human Resources in Timeshare Resort Systems: Afyonkarahisar Sample

Dr. Aylin AKTAŞ ALAN, Antalya AKEV University Faculty of Art and Design, Antalya, e- mail: aylinaktas79@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4652-7011>

Associate Professor Dr. Mustafa SANDIKCI, Afyon Kocatepe University Tourism Faculty, Afyonkarahisar, e- mail: sandikcimustafa@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1437-2484>

Abstract

The time-share industry is one of the newest and fastest developing sectors in the international tourism market. In recent years, many people have opted to buy time-share as an alternative to renting a hotel. The purpose of this research is to determine how the time-share systems are evaluated by the managers and to identify the problems related to the human resources in the operation of the system. For this purpose, in-depth interviews were conducted with the managers and/or owners of the 6 timeshare resort facilities operating in Afyonkarahisar. Manual assessments used the descriptive analysis technique to give the most specific citation to the participants' discourse. According to the results obtained, the most common problems with human resources are the high staff turnover rates, such as lack of adequate number and quality of staff, difficulty of work, insufficient wage and regular wage payment.

Keywords: Timeshare Systems, Human Resources, Afyonkarahisar, Qualitative Method.

Received: 22.10.2018

Accepted: 15.3.2019

Suggested Citation:

Sandıkçı, M. and Aktaş Alan, A. (2019). Problems Related to Human Resources in Timeshare Resort Systems: Afyonkarahisar Sample, *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(2):112-120.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Günümüzde var olan yoğun iş temposu, insanları yaşamlarında değişim arzusuna yönlentmektedir. Bu değişim arzusu da ancak, insanların izinli oldukları veya boş vakit yaratabildikleri zaman dilimlerinde gerçekleşebilmektedir. İnsanlar günümüzde kendilerine daha çok zaman ayırarak daha fazla tatil yapma eğiliminde olmaktadır (Artuğer, 2006: 1).

Kişiler tatil ihtiyaçlarını değişik konaklama tesislerinin sunduğu imkânlarla karşılamaktadırlar ancak tatil maliyetleri içerisinde en fazla giderin konaklama harcamalarından kaynaklanıyor (Öztürk vd., 2007: 16) olması bireylerin tatil imkanlarını kısıtlamaktadır. Bu noktada devre tatil/devre mülk fikri alternatif bir turistik ürün olarak ortaya çıkmaktadır. Böylelikle tüketicilere uygun fiyatlarla geleceğin tatili garanti edilmekte ve tüketiciler RCI (Resort Condominiums International) ve II (Interval International) gibi tatil değişim programları ile dünya çapındaki kaliteli destinasyonlarda çeşitli resort otellerde hayat tarzlarına uygun hizmetler alabilir hale gelmektedir.

Devre mülk faaliyetleri yerleşim güvencesi, konfor ve evde oturmak yerine maliyet avantajı olan yaşam şekilleri sunan ve geleneksel turist ürünleriyle başarılı bir şekilde rekabet edebilen devre mülk kullanımı tüketicilerin ilgisini daha fazla çekmektedir (Akgün, 1993: 84-85).

1960'lı yılların sonlarında Fransız Alp'lerinde doğan ve daha sonra ABD'de yaygınlaşan devre mülk/devre tatil sistemleri (timesharing or vacation ownership) uluslararası turizm pazarında en hızlı büyüyen pazar dilimlerinden birisi olmuştur. Devre mülk tesisleri diğer konaklama tesisleri ile kıyaslandığında a) yüksek doluluk oranları, b) uzun süreli mülkiyet hakkı, c) çok sayıda uluslararası tesiste konaklama imkânı sağlamasından dolayı daha büyük etki yaratmaktadır (Huang vd., 2011: 104)

Devre mülk/tatil sistemlerinde turizm endüstrisi, işletmeler ve tüketiciler açısından karşılaşılan bir takım sorunlar söz konusudur. Bir ülkede bu tür sistemlerin yerleşip gelişebilmesi, diğer turistik konaklama işletmelerinde olduğu gibi satış öncesi tutum ve davranışlardan satış sonrası hizmetlere kadar tüketici memnuniyetine bağlıdır. Bu doğrultuda Afyonkarahisar ilinde devre mülk/tatil sistemiyle hizmet veren tesislerde yaşanan insan kaynaklarına ilişkin sorunların neler olduğunun tespit edilmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır. İşletmelerin yaşadığı bu sorunlara uygulayıcı çözümler getirilerek devre mülk/tatil sistemlerinin işleyişlerinin iyileştirilmesi planlanmaktadır. Böylelikle öncelikle yüksek jeotermal enerjiye sahip bu bölgenin insan kaynaklarına ilişkin sorunların azaltılması ve tüketici memnuniyetiyle devre mülk/tatil sahipliğinin arttırılması sağlanacaktır. Çalışmanın, diğer illerde de benzer araştırmalar yapılarak, dünyanın en iyi destinasyonlarından biri olan ülkemizin turizm gelirlerinin yükseltilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

İlgili literatür incelendiğinde, Türkiye'de devre mülk/tatil sistemlerine ilişkin müşteri memnuniyeti/şikayetine ilişkin çalışmalar (Ceylan, 2013; Selvi vd., 2012; Karaman ve Ceylan, 2014; Eroğul ve Ulama, 2016), ile pazarlama çalışmaları, hukuki yapısı ve sistemin ülkedeki durumuna ilişkin çalışmalara (Karaşahin, 1998; Selvi, 2002; Yetimoğlu, 2004; Artuğer, 2006; Aydın, 2008; Selvi, 2010; Tunç ve Yüksekbiçgili, 2017) rastlanmıştır. İnsan kaynakları sorunlara ilişkin yapılmış herhangi bir çalışma olmamasından ötürü ilgili literatürdeki bu açığın kapatılması da çalışmanın diğer amacını oluşturmaktadır.

Sanayileşmeye bağlı olarak insanların satın alma gücü artış göstermeye başlamış ve yaşam seviyesi yükselmiştir. Ayrıca teknolojik gelişmeler sayesinde kişilerin boş zamanları da artmıştır (Kozak vd., 2014: 30). Bu benzeri olumlu gelişmeler kişileri turizm hareketlerine yönlendirmiştir. Tatil talebindeki artışa bağlı olarak konaklama tesislerinin fiyatları çok yükselmiştir. Bu talebe bağlı olarak tatil yörelerindeki taşınmaz fiyatları ve bu yerlerde tatil için konut edinmek lüks

haline gelmiştir. Bu sebeple girişimciler dar ve orta gelirli ama fiyatlar yüksek olduğu için tatil yapamayanlara yönelik yeni çözümler aramaya başlamışlardır. Bu noktada taşınmaz mülkiyetine “zamanla sınırlı olma hâli”, bir taşınmazdan yararlanma hakkı zaman dilimlerine bölünerek bu dilimlerin birden fazla kişiye tahsis edilmesi suretiyle zamanla sınırlı yararlanma modelleri geliştirilmiştir.

Mesken nitelikli bağımsız taşınmazlarda zamanla sınırlı kurulan aynı ya da şahsi hak sağlayan sistemler mevcuttur. Bağımsız ünitelere ilişkin olarak her bir malik kişi kendine özel ayrı “tapu” alır ve tek başına zamanla sınırlı mülkiyet hakkı elde eder. ABD’de görülen “Interval Ownership” ve Türk hukukunda görülen “Devre Mülk” sistemi buna örnek verilebilir. Diğer taraftan şahsî hak sağlayan, mülkiyet hakkına dayanmayan sistemlerde ise hak sahibine sadece taşınmazdan zamanla sınırlı yararlanma hakkı verilmekte ve bir alacak hakkı sağlanmaktadır. ABD’de görülen “Vacation Licenses”, “Vacation leases” ve “Club Membership” sistemleri, Fransa’da “Multipropriete” sistemi, Türk hukukunda ise “Devre Tatil” sistemi bunlar arasında sayılabilir (Selvi vd., 2012: 2).

İlk olarak 1960’larda Avrupa’da ortaya çıkan devre mülk/tatil, belirli dönemleri kapsayan, konaklama ünitelerinin haftalara bölünmesi ve müşterilere satılması olarak da adlandırılan “tatil mülkiyeti” olarak tanımlanmaktadır (Ceylan, 2013: 8). Fransa’da bir kayak beldesi olan “Superdevoluy”deki bir yatırımcının tüketicilere her yıl Fransa Alplerinde kayak tatili garanti etmesi ile sistem çok geçmeden gelişmeye ve yaygınlaşmaya başlamıştır. (Upchurch ve Gruber, 2002: 212-213). Bunu takip eden on yıl içerisinde sistem Hawai ve Florida’da gelişmiş ve ABD’de daha başarılı hale gelmiştir. Daha sonra 1970’lerde, değişim programı işletmelerinin (RCI ve II) ortaya çıkmasıyla devre mülk/tatil sistemleri tüketiciler ve işletmeler açısından daha fazla esneklik sağlayan bir kaynak haline dönüşmüştür. 1970’lerin ortalarında sistem İngiltere, Fransa, İtalya ve İskandinavya’da da gelişmeye başlamıştır (Kaufmann vd., 2009: 3). Başarılı ve tecrübeli pazarlamacılar, Kanarya ve Algarve Adalarında devre tatil konseptini İngiliz tüketicilere satmaya başlamışlardır (Liu vd., 2001: 89). Takip eden yıllarda (1990-2000) çeşitli uluslararası firmalar da yönetim anlaşmaları, satın alma veya amaca uygun tatil sahipliği anlaşmaları ile sisteme dahil olarak tüm dünyada devre tatil sisteminin imajını arttırarak gelişimini hızlandırmışlardır (Gregory ve Weinland, 2016: 439).

Dünya turizm sektöründe “Timeshare” olarak adlandırılan ve turizm sektörünün yeni ve dinamik bir alanını oluşturan “devreli tatil sistemleri”, Türk turizm sektöründe de yaygın bir şekilde uygulanmaktadır. Çeşitli ülkelerdeki farklı turistik tesislerde devre-sahipliği, tatil-sahipliği, tesis-paylaşımı, devre-paylaşımı ve benzeri isimler ile değişik uygulamalarına rastladığımız devreli tatil sistemi, ülkemizde daha çok devre mülk ve devre tatil şeklinde uygulanmaktadır (Yetimoğlu, 2004: 365).

Devre tatil sisteminin Türkiye’deki gelişimi 4 bölümde incelenmektedir. 1970 ile 1983 yılları arasında devlet politikalarıyla da desteklenmeye başlanan kooperatifçilik faaliyetlerinden faydalanamayan grupların yapılanmalarıdır. 1983 ile 1990 yılları arasında Turizm Teşvik Kanunu’nun getirdiği sınırlamalara bağlı olarak devre mülk tapusu verilemediği için devre tatil sisteminin uygulanmaya başlamıştır. 1990 ve 2003 yılları arasında tatil değişim programı uygulayan RCI ve II (Interval International) gibi kuruluşlara bağlı olarak kompleks tesislerin yapılması ve hızlı satış politikalarının uygulandığı dönemdir. 2003 yılında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı’nın çıkarmış olduğu Devre Tatil Sözleşmesi ile devre tatil sistemi Türkiye’de daha güvenli ve yaygın bir hal almaya başlamıştır (Selvi ve Ertuğur, 2006: 122-123). Özellikle 2005 yılından sonra termal turizm yatırımlarının artış gösterdiği Afyonkarahisar’da devremülk/devretatil işletme yatırımlarının da hızla arttığı görülmüştür.

Devre mülk/tatil tesislerine olan talebin artış göstermesi ile araştırmacılar işgörenlerin çalışma alanı dinamiklerini incelemeye almıştır. Yapılan araştırmalar, çalışanların genellikle kişisel

motivasyonlarını, amaçlarını ve değerlerini dikkate alan işletmeleri tercih ettiğini göstermiştir. Bunun yanı sıra endüstrinin mevsimselliğinin çalışanların isteklendirme ve yönetilmesi açısından yarattığı olumsuz durumlar da oldukça önemlidir (Brey, 2011: 82).

Alan yazın incelemesi ve devre mülk/tatil işletme yöneticileriyle yapılan görüşmeler neticesinde yaşanan en büyük sorunun insan kaynaklarına ilişkin olduğu ve bunların başında personel temini, işgören devir hızı yüksekliği, ücretin yetersiz görülmesi ve zamanında ödenememesi gibi sorunların geldiği belirlenmiştir.

YÖNTEM

Araştırmada, nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada nitel araştırma yönteminin kullanılma nedeni devre mülk/tatil işletme sahip veya yöneticilerinin işletmede karşılaştıkları yönetsel sorunları tespit etmektir. Nitel araştırma, bir sorun ya da konunun keşfedilmesine imkân veren veya belirlenen konuların içerik, kapsam ve farklılıklar bakımından derinlemesine incelenmesini sağlayan bir yöntemdir (Dinç, 2015: 11).

Bir konuyu derinlemesine anlamak ve öğelerini kapsamlı bir şekilde ortaya koymak (Ertaş ve Aktaş 2017: 820; Üngüren vd., 2015: 143) amacıyla yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılarak araştırmadaki veriler toplanmıştır.

Araştırmanın örneklemini devre mülk sisteminin yoğunlaşma gösterdiği Afyonkarahisar ili Gazlıgöl Termal Turizm Bölgesi'nde faaliyet gösteren termal devre mülk/tatil işletmelerinin yönetici veya sahipleri oluşturmaktadır. Bu bölgede 11 adet devre mülk termal tesis yer almakta ve görüşmek istemeyen ve el değiştirdikleri için yeterli bilgiye sahip olmadıklarını belirtenler dışında kalan 6 işletme yönetici ve sahibiyle 1-15 Temmuz 2018 tarihleri arasında her biri yaklaşık 60 dakika süren görüşmeler gerçekleştirilmiştir. İşletme yöneticileri ile önceden yapılan ikili görüşmelerden elde edilen çıkarımlar ve alan yazın incelemesi sonuçlarından hareketle oluşturulan açık uçlu sorular oluşturulmuş, araştırmada kullanılan görüşme formu yarı yapılandırılmış şekilde düzenlemiş birinci bölümde demografik yapıya ilişkin 10 soruya, ikinci bölümde açık uçlu 3 temel soruna ilişkin 11 açık uçlu soruya yer verilmiştir. Elde edilen veriler içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

BULGULAR

Çalışmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde; 6 katılımcının tamamının erkek olduğu, yaşlarının 46 ile 54 arasında değiştiği, 3 katılımcının genel müdür, 3 katılımcının ise işletme sahibi olduğu, 1 lise, 2 ön lisans ve 3 lisans mezuniyet düzeylerine sahip olduğu görülmektedir. Genel müdürlerin işletmede genel müdür olarak çalışma süreleri 2, 4 ve 6 yıl iken, işletme sahipliğinde 2, 9 ve 11 yıl olarak görülmüştür. Analiz kısmında katılımcılar K1, K2, K3, K4, K5 ve K6 şeklinde kodlanmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Kod	Pozisyon	Eğitim	Yaş	Cinsiyet
Katılımcı 1	K1	Sahip	Önlisans	56	Erkek
Katılımcı 2	K2	Sahip	Önlisans	56	Erkek
Katılımcı 3	K3	Genel Müdür	Lisans	48	Erkek
Katılımcı 4	K4	Genel Müdür	Lisans	46	Erkek
Katılımcı 5	K5	Sahip	Lise	54	Erkek
Katılımcı 6	K6	Genel Müdür	Lisans	39	Erkek

İşletmelere Ait Bilgiler

Çalışmaya konu olan işletmelerin gerçek isimlerine yer verilmemiş, A, B, C, D, E ve F şeklinde isimlendirilmiştir. Tablo 2’de işletmelere ait bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 2. İşletmelere Ait Bilgiler

	A	B	C	D	E	F
Kuruluş Yılı	2006	2008	2008	1999	2009	2012
Oda Kapasitesi	270	288	260	355	110	544
Yatak Kapasitesi	700	576	780	1420	660	2500
Toplam Personel	40	50	40	30	16	156
Yönetim Personeli Sayısı	10	10	5	3	3	20
Ortak Alanlar	Market Rest. SPA	Market Rest. SPA	Rest. Kafeterya SPA Çocuk Oyun	Market Kafeterya Rest.	Yok	SPA Market Rest. Spor Al. Kafeterya

Tablo 2’de yer alan verilere göre işletmelerin 6 ile 19 yıl arasında geçmişleri olduğu, oda kapasitelerinin 110 ile 544, yatak kapasitelerinin 576 ile 2500 arasında değiştiği, oda başına ortalama 0.18 personel (yaklaşık 5.5 odaya 1 personel) çalıştığı, bir işletmede 3.5 odaya bir personel düşerken bir işletmede de 12 odaya 1 personele kadar düştüğü görülmektedir.

İnsan Kaynakları Sorunlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde personel temininde yaşanan sıkıntılar, personel devir hızı yüksekliği, ücret yetersizliği ve ücretin zamanında ödenememesi gibi insan kaynaklarına ilişkin sorunların araştırmaya katılan işletmelerde karşılaşıp karşılaşılmadığı incelenmiştir. Buna göre;

Çalışmaya katılan işletmelerin tamamı *yeterli sayıda ve yeterli nitelikte personel bulmakta sıkıntı yaşamadıklarını* belirtmişler sadece K6 bu konunun kendileri için hissedilir bir sorun olmadığını belirtmiştir. Bu durumun ortaya çıkmasındaki sebeplerin K1 ve K2 bölgenin turizm geçmişi olmaması ve yöre insanının tarla, bahçe, ekin zamanı işten ayrılmaları, K3 maaşların zamanında

ve düzenli yatırılamaması, K4 bölgenin turizm arzının çok hızlı gelişmesi ve K5 gençlerin iş beğenmemeleri ve ücreti yeterli görmemeleri olduğunu belirtmişlerdir.

K1, K2, K3 ve K5 işletmelerinde *personel devir hızının yüksek olduğunu* belirtirken, K4, K6 çok yüksek olmadığını ve K1, K2, K5 bunun en önemli sebebinin iş beğenmezlik olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca K5 bir personele yapabileceği iş yükünden daha fazlasını vererek iş yükünün zorlaştırılmasının, K3 de maaşların düzenli ödenmemesinin nedenler arasında yer aldığını belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcılar yeni açılan işletmelere özellikle orta kademe yöneticilerinin geçiş yaptıklarını ifade etmişlerdir. K1, K2 ve K4 personel devir hızının en yüksek olduğu bölümün kat hizmetleri olduğunu, K3 ve K5 ise tüm bölümlerde yüksek olduğunu belirtmişlerdir. K1, K2 ve K4 kat hizmetleri bölümünde diğer bölümlere nazaran daha fazla personele ihtiyaç duyulmasından ve yöredeki bayanların çalışma oranındaki azlığından kaynaklı devir hızının yükseldiğini ifade etmişlerdir.

Tüm katılımcılar çalışanlara *hak ettiklerinin altında ücret ödemediklerini*, K1 ve K2 fazla çalışmayı izinle telafi ettiklerini, K3 fazla çalışma yaptırmadıklarını, K4 ve K6 mesai ücreti ödediklerini K5 ise çalışanların ve işletmenin bunu önemsemediklerini belirtmiştir. K1, K2 ve K3 ödemede sıkıntı ve gecikmeler yaşanabildiğini belirtirken, K4 ve K5 ve K6 bu konuda bir sorun yaşanmadığını ifade etmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde hizmet sektörünün özellikle turizm endüstrisinin istihdam olanağı önemini gün geçtikçe artırmaktadır. Ülkemizin içinde bulunduğu istihdam sorunu dikkate alındığında bu konunun önemi daha iyi anlaşılabacaktır. Turizm sektöründe görev yapan yöneticilerin yaşadıkları sorunların başında yönetsel sorunlar (Kingir, 2006:457), bunların başında da insan kaynaklarına ilişkin sorunlar gelmektedir. Konaklama işletmelerinin yaşamlarını başarıyla sürdürebilmeleri, sorunlarını önceden teşhis ve çözümleme yollarını bilmeleri ile yakından ilişkilidir. Bu konudaki başarı, nitelikli işgücünün sağlanması ve bu işgücünün işletmede uzun süreli istihdamı ile sağlanabilir.

Afyonkarahisar'daki termal devre mülk/tatil işletmelerinde yaşanan insan kaynaklarına ilişkin sorunları ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada en önemli sorunun personel temininde yaşandığı ortaya çıkmıştır. Katılımcılar hem nicelik hem de nitelik olarak arzu edilen personeli bulamadıklarını ve çalıştıramadıklarını belirtmiş, bunun en temel sorunu olarak da tarım ve hayvancılığa dayalı geliri bulunan yöre halkının hizmet sektörüne yatkın olmaması olarak belirtmişlerdir. Bu sorunların oluşumunun engellenmesinde veya azaltılmasında İŞKUR destekli meslek edindirme kurslarının ve Kültür Turizm Bakanlığı destekli nitelik geliştirme eğitimlerinin sürekliliği önem kazanmaktadır.

İş gücü, ücret azlığı ve ücretlerin düzenli ödenmemesi gerekçeleriyle işten çıkışların fazla olduğu, bunun da personel devir hızını yükselttiği ortaya çıkan bir başka sonuçtur. Hizmet işletmeleri emek yoğun işletmelerdir. Pek çok sektöre göre yoğun iş temposu bulunmasına rağmen, ödenen ücretler asgari ücret düzeyindedir. Bu durum işgörenlerin sektörden uzaklaşmasına neden olmaktadır. Bu sorunun çözümünde iş yoğunluğuna bağlı olarak ücret politikasının belirlenmesi, ücretlerin düzenli ödenmesi, bağlılık ve sadakati artıracak faaliyetlerin düzenlenmesi etkili olacaktır. Bahsi geçen sorunların çözümünde işletme yöneticileri, mesleki formasyona sahip nitelikli elemanların doğru yer ve zamanda istihdamını sağlamalı ya da hizmet-içi eğitim çalışmalarına önem vermelidir.

Bu çalışma termal devre mülk/tatil işletmelerinde yönetsel bir sorun olarak görülen insan kaynaklarına ilişkin sorunların işletmelerdeki durumunu tespit etmeye yönelik

gerçekleştirilmiştir. Tüm yönetsel sorunları ortaya koyan başka çalışmalar da yapılarak daha kapsamlı durum tespiti yapılabilir.

Araştırmada nitel yöntemin kullanılmasından kaynaklı birtakım sınırlılıklar da söz konusudur. Nitel yaklaşım çerçevesinde amaçlı örnekleme yönteminin kullanılmış olması elde edilen bulguların genellenememesine sebep olmaktadır. Ancak bu çalışma ileride yapılacak çalışmalarda insan kaynaklarına ilişkin sorunlar çerçevesinde ele alınması gereken temel konular açısından yönlendirici olacaktır.

KAYNAKÇA

Akgün, O. (1993). *Türkiye’de Sosyal Turizmde Devre Mülkün Önemi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Artuğer, S. (2006,.). *Turistik Bir Ürün Olarak Devre Mülk ve Devre Tatil Sistemlerinin Turizm Endüstrisi Açısından Değerlendirilmesi: Bodrum Yöresinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Akçakoca.

Aydın, A. (2008). Timesharing Sözleşmesinin Türkiye'deki Uygulamaları Olan Devre Mülk Sözleşmesi ve Devre Tatil Sözleşmesi, <http://www.hukuksokagi.com/incelemeler/makaleler/211-time-sharing-devre-mulk-sozlesmesi-ve-devre-tatil-sozlesmesi.html>.

Brey, E.T. (2011). Developing a Better Understanding of Resort Management: An Inquiry into Industry Practices, *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 20, 79-102. doi: 10.1080/19368623.2011.530188

Ceylan, U. (2013). *Devre Tatil Sisteminde Müşteri Memnuniyetine Etki Eden Faktörler: Kütahya ve Afyonkarahisar İllerinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

Dinç, B. (2015). Okulöncesi Eğitim Kurumuna Devam Eden Çocukların Ebeveynlerinin Çocuk Hakları Eğitimi Konusundaki Görüşleri, *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 7-25. Erişim adresi: enadonline.com/0DOWNLOAD/pdf/tr/dincc3s1m1.pdf

Eroğul, C. ve Ulama, Ş. (2016). “Devremülk/Devre Tatil İşletmelerine Yönelik Müşteri Şikâyetlerinin Analizi: Bir Şikâyet Web Sitesi Örneği”, 15. *Geleneksel Turizm Sempozyumu Bildiriler Kitabı*. Detay Yayıncılık, Ankara.

Ertaş, M. ve Aktaş, G. (2017). “Rekreatif Gruplarda Seyahat Etme Nedenleri: Motosiklet Kullanıcıları Üzerine Bir İnceleme”, 18. *Ulusal Turizm Kongresi*, Mardin, 18-22 Ekim. 2017:818-826. <http://utk18.artuklu.edu.tr/>

Gregory, A. M. and Weinland, J. (2016). Timeshare Research: A Synthesis of Forty Years of Publications, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(3), 438-470. Erişim adresi: <http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-12-2014-0614>

Huang, C., Gray, L., Thapa, B., Phillips, R. and Holland, S. (2011). Timeshare Owners’ Perceptions and Preferred Ways of Participating in Tourism Planning, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 20, 103-120. DOI: 10.1080/19368623.2011.530192.

Karaman, S. ve Ceylan, U. (2014) Devre tatil Sisteminde Algılanan Hizmet Kalitesi: Kütahya İlinde Konaklayan Müşteriler Örneği, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(31):369-380.

- Karaşahin, M. (1998), Sosyal Tesislerin Devre Tatil ve Devre Mülk Yöntemleri ile Değerlendirilmesi, Ankara: Maliye Bakanlığı, Milli Emlak Genel Müdürlüğü.
- Kaufmann, T.J., Lashley, C. and Schreier, L.A. (2009). *Timeshare Management: The Key Issues of Hospitality Managers*, USA: Elsevier.
- Kingir, S. (2006). Bir Hizmet İşletmesi Olarak Beş Yıldızlı Otel İşletmelerindeki Yönetsel Sorunlar, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 435-456. Erişim adresi: <http://dergisosyalbil.selcuk.edu.tr/susbed/issue/view/24/showToc>
- Kozak, N., Kozak, M. ve Kozak, M. (2014). *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar*, Ankara: Detay Yayıncılık, 16.baskı.
- Liu, J., Pryer, M., and Roberts, A. (2001). Timeshare Opportunities in China: An Evaluation of the Conditions for Market Development, *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 88-98. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/.../258163466_
- Öztürk, Y., Akdu, U. ve Akdu, S. (2007). Yabancı Turistlerin Konut/Devre Mülk Satın Almalarının Yöre Halkı Üzerindeki Sosyal ve Kültürel Etkileri:Fethiye Örneği, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 11-29. Erişim adresi: gazi.edu.tr/posts/download?id=133338
- Selvi, M.S. (2002). Termal Ürün Pazarlamada Tutundurma Karması Elemanlarının Rolü: Termal Bölgede Devre Mülk Sistemi Uygulayan İşletmeler ile Diğer Termal Otel İşletmeleri Açısından Bir Karşılaştırma, *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, 17(1):95-104.
- Selvi, M. S. ve Artuğer, S. (2006). *Turizmde Devre Mülk-Devre Tatil*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Selvi, M.S. (2010), Turizmde Tüketici Hakları, İçinde H. Yıldırım (Editör), *Turizm Hukuku ve Mevzuatı*, 5. Baskı, (ss.415-470), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Selvi, M.S., Yıldırım Saçılık, M., Çevik, S. ve Cavlak, N. (2012). Devre Mülk ve Devre Tatil Sistemlerinde Tüketici Şikâyetlerine İlişkin Bir İçerik Analizi, *Turizm & Araştırma Dergisi*, 2(1), 1-21. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/313648604_
- Tunç, S. ve Yüksekbilgili, Z. (2017). Termal Devre Mülk Satın Alma Kararını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Ölçek Geliştirme Araştırması, *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(4), 260-276.
- Upchurch, R.S. and Gruber, K. (2002). The Evolution of a Sleeping Giant: Resort Timesharing, *Hospitality Management*, 21, 211-225. Erişim adresi: [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(02\)00018-X](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(02)00018-X)
- Üngüren, E., Arslan, S. ve Kaçmaz, Y. Y. (2015). Bir Turist Taciz Türü Olarak Hanutçuluğun Turistler Üzerindeki Etkisi, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 32, 129-174. Erişim adresi: <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/372869>
- Yetimoğlu, U. (2004). Devreli Tatil Sistemleri ve Tüketici Hukuku, *TBB Dergisi*, 55, 364-382. Erişim adresi: <http://tbbdergisi.barobirlik.org.tr/m2004-55-98>.



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(2):121-134.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.88](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.88)

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



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Karşılaştıkları Sorunlar ¹

Doç. Dr. Gülay BULGAN, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, e-posta: gulaybulgan@sdu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9648-311X>

Öğr. Gör. Ramazan ARSLAN, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, e-posta: rarslan@mehmetakif.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0039-4620>

Doç. Dr. Şirvan ŞEN DEMİR Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, e-posta: sirvandemir@sdu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3253-1001>

Öz

Engelli bireylerin turizme katılımlarını arttırmanın yolu, onların otel işletmelerinde rahat edebilmeleri ve sunulan hizmetlere rahat bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamaktır. Engelli bireyler gerek otel işletmelerinde gerekse günlük hayatta değişik zorluklarla karşılaşmaktadır. Bu çalışmada engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları sorunlar ve çözüm önerileri ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır. Görüşme sorularını içeren bir adet görüşme formu oluşturulmuş ve Burdur ilinde ikamet edip Antalya bölgesinde bulunan çeşitli 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan 15 engelli misafir ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Verilerin analiz kısmında betimsel sistematik analiz tekniği ve frekans analizi tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları en önemli sorunların; otellerin mimari yapısının engelli misafirler için uygun olmaması, otel personelinin engelli misafirlerle etkin ilişkiler kurabilmesi noktasında yaşanan sorunların yeterli eğitime sahip olmamaları ve engelli bireylere karşı ilgisiz tutumlarından kaynaklanmakta olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Engelli Birey, Turizm, Otel İşletmeleri, Sorunlar.

Makale Gönderme Tarihi: 22.10.2018

Makale Kabul Tarihi: 18.03.2019

Önerilen Atıf:

Bulgan, G., Arslan, R. ve Şen Demir, Ş. (2019). Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Karşılaştıkları Sorunlar, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2):121-134.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

¹ Bu çalışma 17-21 Ekim 2018 tarihinde düzenlenmiş olan 19. Ulusal Turizm Kongresinde sunulmuş bildiri çalışmasının makaleye dönüştürülmüş halidir.



Journal of Turkish Tourism Research

2019, 3(2):121-134.

DOI: [10.26677/tutad.2019.x](https://doi.org/10.26677/tutad.2019.x)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

Problems of Disabled in Hotel Managements

Assoc. Prof. Dr. Gülay BULGAN, Süleyman Demirel University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Tourism Management, e-mail: gulaybulgan@sdu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9648-311X>

Lecturer, Ramazan ARSLAN, Mehmet Akif Ersoy University, School of Tourism and Hotel Management, e-mail: rarslan@mehmetakif.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0039-4620>

Assoc. Prof. Dr. Şirvan ŞEN DEMİR Süleyman Demirel University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Tourism Management, e-mail: sirvandemir@sdu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3253-1001>

Abstract

The way to increase the participation of disabled people in tourism is to allow them to be comfortable in their hotel business and be able to reach the services provided comfortably. People with disabilities face different challenges both in hotel business and in daily life. In this study, the problems faced by the disabled people in the hotel business and solutions were tried to be put forward. In this study, semi-structured interview technique was applied. An interview form was formed with interview questions and interviews were conducted with 15 disabled guests who stay in Burdur province and stayed in various 4- and 5-star hotels in Antalya. Descriptive systematic analysis technique and frequency analysis technique were used in the analysis part of the results. As a result of the research, the most important problems faced by disabled individuals in hotel businesses; The fact that the architectural structure of the hotels is not suitable for disabled guests, the problems of the hotel staff to establish effective relations with the disabled guests are due to the lack of adequate education and the indifferent attitude towards the disabled individuals.

Keywords: Disabled Individual, Tourism, Hotel Management, Problems.

Received: 22.10.2018

Accepted: 18.03.2019

Suggested Citation:

Bulgan, G., Arslan, R. and Şen Demir, Ş. (2019). Problems of Disabled in Hotel Managements, *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(2):121-134.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Engelli birey kavramı; fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duygusal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen bireyi tanımlamaktadır. (www.mevzuat.gov.tr). Başka bir tanım da ise özellik; bireyin yetersizliği nedeniyle yaşam boyunca oynaması gereken rolleri gereği gibi yerine getirememesi durumu olarak nitelendirilmektedir (Sığırtmaç, 2008: 9). Ayrıca engelli birey ve özür lü sözcüğü doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, ruhsal, duygusal ve sosyal yetilerini kaybetmiş, normal yaşamın gereklerine uyamayan kişileri tanımlamakta kullanılmaktadır (OZİDA, 2010). 2005 yılı Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) tarafından yapılan engelli birey tanımı ise, ilişkisel yeteneğindeki problemlerden dolayı acı çeken, seyahatlerinde, konaklamalarında ve diğer turizm hizmetlerinde özel gereksinimler duyan özellikle fiziksel, zihinsel, duygusal engelle sahip olan yaşlı insanlar ve özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler olarak tanımlanmıştır. (Baş, 2016: 1).

Günümüzde dünyada 600 milyondan fazla insan fiziki ya da zihinsel bir engel ile yaşamaktadır. (TURSAB, 2008; Pehlivanoglu, 2012: 27). İngiltere'deki Surrey Üniversitesi tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe- Avrupa'da Erişilebilir Turizm) adlı çalışma ise Avrupa'da 46 milyona yakın fiziksel ya da zihinsel sorunu bulunan engelli bireyin yaşadığını ortaya koymaktadır. Türkiye'de yaklaşık 5 milyon engelli birey bulunmakta olup, bu sayı toplam nüfusun %6,6'sını temsil etmektedir (TUİK, 2011) Ancak Türkiye'de yaşamakta olan engelli bireylerin ne kadarının turizm faaliyetlerine katıldığı belli değildir.

Otel işletmelerinin yapısal eksikliklerinden kaynaklanan sebeplerden dolayı engelli bireyler için sunulan mal ve hizmetlere erişim güçlüğü oluşturmaktadır. Bu gerekçelerden hareketle, bu çalışmada engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları sorunlar ve çözüm önerileri ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Mevcut çalışmada, Burdur ilinde ikamet edip Antalya bölgesinde bulunan çeşitli 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan 15 engelli birey misafir ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

LİTERATÜR (KAVRAMSAL / KURAMSAL ÇERÇEVE)

Engelli Turizmi Kavramı

Otel işletmelerinin engelli bireylerin işletme içerisindeki faaliyetlere kolay erişebilmeleri açısından mimari olarak düzenlenmesi engelli birey turizm pazarının gelişimi açısından büyük önem arz etmektedir. Dünya sağlık örgütü engelli bireylerin de turizm faaliyetlerine katılmalarının kolaylaştırılması ve teşvik edilmesi gerekliliğini vurgulamıştır (WHO, 1999).

Ülkemizde engelli birey turizmi alanında yapılan düzenlemelere bakıldığında, Turizm Teşvik Kanunu uyarınca hazırlanan 1982 tarih ve 2634 sayılı yönetmelik 21.06.2005 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiş olduğu görülmektedir (Bulgan, 2015:120). Engelli bireylerin diğer sağlıklı bireyler gibi eşit şartlarda bulunmalı ve her türlü yapısal ve hizmet unsurlarının otel işletmeleri bünyesinde sağlanması gerekmektedir. (Bulgan, 2014:22).

Otel Girişleri

Otel işletmesi girişleri engelli bireylerin rahat giriş yapabilmesi için düzenlenmiş olmalıdır. Günümüz otel işletmelerinde işletme girişinde merdiven bulundurma zorunluluğu ile engelli

bireylerin rahat ulaşabileceği ve yardım isteyebileceği çağrı sistemi olmalıdır. Ayrıca özellikle görme engelli bireyler için otel girişinde kabartma alfabeyle düzenlenmiş broşür ve katalogların olması engelli bireylerin işletme hakkında daha sağlıklı bilgi almalarına büyük ölçüde kolaylık sağlayacaktır.

Otel işletmelerinde tekerlekli sandalye kullanan misafirler için rampa bulunmalı, kaymaz malzemeden yapılması gereken rampaların her iki tarafının da en az 90 cm yüksekliğinde tırabzan veya koruma olması gerekmekte olup, rampa eğiliminin de %5'den fazla olmaması gerekmektedir (Bi, 2006: 17; Bulgan, 2014:52).

Resepsiyon ve Bekleme Alanlarındaki Düzenlemeler

Resepsiyon deskinin engelli bireylerin rahat yaşayabileceği açıklıkta ve yükseklikte olması gerekmektedir. Engelli bireylerin verilen evrakların ve otel işletmesiyle ilgili olan katalog ve broşürlerin görme engelli bireyler için kullanılan özel alfabe olan Braille alfabesi ile tasarlanmış olması gerekmekte olup bu durum hem misafirin hem de personelin işini kolaylaştırmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:16).

Restoranlar

Engelli misafirlerin restoranlarda yaşayabileceği sıkıntıların başında öncelikli olarak yemek masalarına rahat yaşamamaları ve masaların uygun yükseklikte olmaması gelmektedir. Restoran menülerinin ve tanıtımlarının kabartma alfabe kullanılarak yapılması gerekmektedir. Ayrıca restoranda özellikle görme engelli bireyler için servis elemanlarını uyarıcı çağrı sistemi kurulması hizmetin erişilebilirliği için önemli bir husustur (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 17).

Asansörler

Otel işletmesinde engelli bireyler zemin katta konaklamayacaksa diğer katlara ulaşımını sağlayacak bir sistem mutlaka olmalıdır. Ayrıca asansör kapısı rahat giriş çıkış yapabilecek aralıkta olmalı (en az 85 cm), kabin içinde zemin döşemesinden yaklaşık 85 cm yüksekliğinde yerleştirilmiş kesintisiz tutunma barları olmalı ve kumanda düğmelerinin zemin döşemesinden 90 cm-120 cm yükseklikte ve tekerlekli sandalye yaklaşmasına izin verecek konumda yer almalıdır.

Özellikle görme engelli bireyler için asansör anons ve uyarı sistemi asansör kumandalarında rahat algılanabilecek kabartmalar olması, ayakta fazla kalamayanlar için az yer kaplayan veya katlanabilen oturma alanının olması asansörün engelli bireyler açısından daha verimli kullanılmasını sağlamaktadır (Bulgan, 2014:53-54).

Merdivenler

Merdivenlerde aktif yürüme faaliyeti olduğundan merdivenlerin yanları korumalı ve merdivenin zemini kaymaz, pürüzlü olarak tasarlanmalıdır. (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 17; Bulgan, 2014:54).

Koridorlar

Koridor açıklıklarının engelli bireylerin rahat geçebileceği şekilde olması gerekmektedir. Ayrıca koridor ışıklandırma sisteminin de misafirlerin görüşünü etkilemeyecek şekilde rahatsız edici olmamalıdır. (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 17).

Hamam, Sauna ve Havuzlarda Yapılan Düzenlemeler

Havuzlarda yapılacak olan düzenlemelerin en başında özellikle havuz girişlerinde bulunması gereken eğimli rampaların olması gerekmektedir. Bunlara havuz ve iskele asansörleri de dahil edilebilir.

Misafirlerin sıkıntı çektikleri bir diğer hususta kumsal zeminde yürüme zorluğudur. Buna göre özellikle tekerlekli sandalye kullanan misafirlerin kum zeminde rahat araba kullanmaları açısından araçların tekerleklerinin kum zeminde rahat bir şekilde gidebilecek şekilde tasarlanması gerekmektedir. Hamam ve saunalarda ise misafirlerin zorlanacağı gereksiz yükselti olmamalı ve zeminin engelli bireyler için ayırt edici özellikte düzenlenmesi gerekmektedir. (Mülayim ve Özşahin, 2010: 1679; Yörük, 2003: 168).

YÖNTEM

Bu çalışmada nitel araştırma kapsamında değerlendirilen yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır. Literatürden elde edilen bilgiler ışığında açık uçlu sorulardan oluşan görüşme formu hazırlanmıştır. Araştırmada Burdur ilinde ikamet edip, Antalya bölgesinde 4 ve 5 yıldızlı otellerde konaklayan 15 engelli birey ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar, bazı sorulara birden fazla cevap verirken bazı sorulara cevap vermek istememiştir. Görüşmeye katılan engelli bireylerde gönüllülük esası alınmış sorulara doğru yanıt verebilmeleri için isimleri gizli tutulmuştur. Görüşme soruları, görüşmeye katılan temsilcilerin rahat anlayabileceği ve cevaplayabileceği şekilde hazırlanmış, soruların karmaşıklık ve anlaşılmasının güç olmamasına dikkat edilmiştir.

Görüşmeler katılımcılara kendilerinin daha önceden belirlediği bir saat ve günde yapılmıştır. Araştırmada engelli bireylerin otel işletmelerinde karşılaştıkları sorunları ve çözüm önerilerini ölçmeye yarayan 8 adet açık uçlu soru sorulmuştur. Verilerin analizi öncesinde ses kayıtları, bilgisayarda yazılı ortama aktarılmış olup, ses kayıtlarının doğruluğu yazıya aktarılırken kontrol edilmiştir. Daha sonra analiz formunda veriler gruplandırılmış ve görüşme soruları betimsel sistematik analize ve frekans analizine tabi tutulmuştur. Görüşme kodlama anahtarı oluşturulmasında katılımcıların sorulara verdiği yanıtlar esas alınmıştır. Sonuçların yorumlanabilmesi için görüşme soruları sırasıyla verilmiş ve ilişkilendirilmiştir. Verileri sınıflandırma da alt temalar gözden geçirilmiş olup engelli bireylerin otel işletmelerindeki yaşadığı sorunlar, çalışanlardan beklentileri, işletmelerin hizmet ve mimari yapısı ile ilgili 8 soru olacak şekilde ana tema ve alt temalara ayrılarak analiz edilmiştir.

BULGULAR

Tablo 1.'de araştırmaya katılan engelli bireylere ait olan tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır. Tablo1.'e bakıldığında; araştırmaya katılan engelli bireylerin 8'inin yaklaşık %54'lük bir oranla kadınlardan, 7'sinin (%46,67) ise erkeklerden oluşmakta olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların, çoğunluğunun (%66,67) 16-25 yaş aralığında gençlerden oluştuğu görülmektedir. Araştırmaya katılan engelli bireylerin engel durumları bakımında incelendiğinde %73,33'lük bir oranla ortopedik engelli bireylerin çoğunlukta olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların yaklaşık %54'nün lise, %40'ının ise lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler

Cinsiyet	Frekans	%
Kadın	8	53,33
Erkek	7	46,67
Yaş Aralıkları		
10-15	1	6,67
16-25	10	66,67
26-35	1	6,67
36-45	2	13,33
45 ve üstü	1	6,67
Engel Durumu		
İşitme engelli	2	13,33
Ortopedik engelli	11	73,33
Görme engelli	2	13,33
Eğitim durumu		
Lise	8	53,33
Önlisans	1	6,67
Lisans	6	40,00

Engelli bireylerin daha önce otel işletmesine gidip gitmediği konusunda belirttikleri görüşler doğrultusunda yapılan nitel veri analizi sonucu ortaya çıkan alt temalar Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2. Engelli Bireylerin Daha Önce Otel İşletmesine Gidip Gitmeme Durumu

Otel İşletmesine Gitme Durumu		
Alt Temalar	Frekans	%
Evet	15	100,00
Hayır	-	0

Tablo 2’deki engelli bireylerin görüşleri incelendiğinde daha önce otel işletmesine gidip gitmediği konusunda belirttikleri görüşlere göre genel olarak “evet” cevabı verenlerin (f=15) çoğunlukta olduğu görülmektedir. Bu sonuç; araştırmaya katılan engelli bireylerin tamamının daha önceden bir otel işletmesinde konaklama imkanını bulmuş olmasını göstermesi bakımından önemlidir.

Tablo 3. Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Konaklama Sıklığı Durumu

Konaklama Sıklığı		
Alt Temalar	Frekans	%
Yılda 1 kez	6	40,00
Yılda 2 kez	4	26,67
Yılda 2-3 kez	4	26,67
Yılda 5-6 kez	1	6,67

Tablo 3’de engelli bireylerin otel işletmelerinde konaklama sıklıkları yer almaktadır. Tablo 3’e bakıldığında katılımcıların çoğunlukla %40’lık bir oranla otel işletmelerinde yılda bir kez konakladıklarını belirtmiş oldukları görülmektedir. Diğer katılımcıların ise yaklaşık %27’lik bir

oranla yılda 2-3 kez (f=4) ve yılda 2 kez (f=4) bir otel işletmesinde konakladıkları anlaşılmıştır. Araştırmaya katılan bir engelli bireyin ise yılda 5-6 kez (f=1) bir otel işletmesinde konakladığı tespit edilmiştir.

Tablo 4. Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Yaşadığı Problemler

Yaşanılan Problemler		
Alt Temalar	Frekans	%
Rampa olmaması	3	20,00
Braille alfabesi ile yazılmış bilgi kartlarının olmaması	1	6,67
İnsanların engellilere acıyarak bakmaları	1	6,67
Görme engellilere ait kaldırımların olmaması	1	6,67
Özel asansörlerinin işgal edilmesi	2	13,33
Havuzların engelli bireylerin kullanımına uygun yapıda olmaması	3	20,00
Yedek tekerlekli sandalye olmaması	1	6,67
Tabak ve servis takımlarının ağır olması	2	13,33
Tuvaletlerde kullanılan muslukların, tutunma yerlerinin ve odalardaki dolap kapaklarının engelli bireyler için uygun olmaması	2	13,33
Restoran masa ve sandalyelerinin engelli bireyler için uygun olmaması	1	6,67
Otel personeli ile iletişim problemi	2	13,33

Tablo 4’de engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadığı problemler doğrultusunda belirttikleri görüşleri yer almaktadır. Tablo 4’e bakıldığında, araştırmaya katılan engelli bireylerin %20’lik bir oranla otel işletmelerinde gerekli olan her alanda rampaların olmamasını ve havuzların engelli girişine uygun yapıda olmamasını yaşanan en önemli problem olarak belirttikleri görülmektedir. Alt temalar incelendiğinde; yaşanan problemlerin %13,33’lük bir oranla engelli asansörlerinin işgal edilmesi (f=2), tabak ve servis takımlarının ağır olması (f=2), tuvaletlerde kullanılan muslukların, tutunma yerlerinin ve odalardaki dolap kapaklarının engelliler için uygun olmaması (f=2), otel personeli ile iletişim problemi (f=2) olarak belirtildiği anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılan engelli bireylerin %6,67’sinin ise Braille alfabesi ile yazılmış bilgi kartlarının olmaması (f=1), İnsanların onlara acıyarak bakmaları (f=1), görme engellilere ait kaldırımların olmaması (f=1), restoran masa ve sandalyelerinin engelli bireyler için uygun olmaması (f=1), yedek tekerlekli sandalye olmaması (f=1) gibi problemler yaşamakta oldukları belirlenmiştir.

Bahsedilen durumlara örnek katılımcı görüşleri şu şekildedir;

Özellikle restoranda sorun yaşıyorum. Odalarda bulunan dolapların açıp kapama kısımları tamamen sağ eli kullananlar için tasarlanmış, ters yöne açılabilir, açma ve kapama kısımları ağır gelebiliyor. Klozette musluklar sabit sağ tarafta sağ ve solda olabilir oynar ve esnek değiller ve sert olabiliyor açıp kapatmakta zorlanıyorum [K11].

Ben görme engelliyim işim gereği otele grupta gidiyorum. Grubun tamamı engelli bireylerdir yani otelde kendi işimi kendim görmek durumundayım. Özellikle otel hakkında bilgi alırken zorluk yaşıyorum. Sürekli soru sormak durumundayım. Otelde aktivitelerle ilgili kısada olsa anons yapılmıyor, her şeyi görerek ve okuyarak anlamak zorundasınız. Kabartma alfabesi ile yazılmış bilgi kartları mevcut değil. Özellikle odalarda bulunan telefon rehberi oda servis kartları görme engelliler için düzenlenmemiş[K9].

Tablo 5. Engelli Bireylerin Otel İşletmelerinde Yaşadığı Problemlerin Çözülme Durumu

Problemlerin Çözülme Durumu		
Alt Temalar	Frekans	%
Bir görevli tahsis edilmesi	1	6,67
Yardımcı olundu	2	13,33
Yardımcı olunmadı	9	60,00
Yardım almadan kendim hallededirim	1	6,67

Tablo 5’de engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadığı problemlerin çözülme durumu konusunda belirttikleri görüşler yer almaktadır. Tablo 5’e bakıldığında engelli bireylerin %60’ının otel işletmelerinde karşılaştıkları problemlere yardımcı olunmadığını belirtmiş oldukları görülmektedir. Bu önemli bulgu engelli bireylerin büyük çoğunluğunun otel işletmelerinde konaklamaları esnasında yaşadıkları problemleri çözebilmek için yalnız kaldıklarını gösterir niteliktedir. Alt temalar incelendiğinde; araştırmaya katılan engelli bireylerin %6,67’lik bir oranla bir görevli tahsis edilmesi (f=1), yardım almadan kendim hallededirim (f=1), %13,33’lük bir oranla yardımcı olundu (f=2) cevaplarını verdikleri görülmüştür.

Bahsedilen durum için örnek katılımcı görüşleri;

Yaşanılan problemler inşaat yapısıyla alakalı olduğu için hemen bir çözüm uygulanamadı [K1].

Bize sadece nerede tamir edebileceğimiz söylendi [K4].

Bize normal misafir gibi davranıyorlar. Anlaşamadığımız için bir süre sonra bizi görmezden geliyorlar [K12].

Tablo 6. Engelli Bireylerin Yaşadığı Problemlere Yönelik Çözüm Önerileri

Çözüm Önerileri		
Alt Temalar	Frekans	%
Görme engelli bireyler için kabartma uyarı levhaları	2	13,33
İşaret dili eğitimi almış görevliler bulunması	1	6,67
Engelli Bireyler için tek kişilik odalar bulunması	1	6,67
Havuzların engelli bireylere yönelik düzenlenmesi	3	20,00
Otel ücretlerinin engelli bireyler için %50 indirimli olması	1	6,67
Büfelerin engelli bireylerin yemeklerini rahat alabilecek şekilde aralıklı ve geniş olması	2	13,33
Tabela ve yönlendirmelerin sesli olması	1	6,67
Eğimli Rampaların olması	2	13,33
Yedek tekerlekli sandalye bulundurulması	1	6,67
Engelli bireylerin rahat kullanabileceği yemek ve servis takımlarının olması	2	13,33
Engelli bireyler için sahile ve havuza inen bir asansör olması	1	6,67
Sadece engelli bireylere ait otel yapılması	1	6,67
Personel engelli misafirler için eğitilmeli	1	6,67

Tablo 6’da engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadığı problemlere yönelik çözüm önerileri yer almaktadır. Katılımcıların %20’sinin otel işletmelerinde havuzların engellilere yönelik düzenlenmesi gerekmekte olduğunu vurguladıkları tespit edilmiştir. Alt temalar incelendiğinde; araştırmaya katılanların yaklaşık %14’ünün görme engelliler için kabartma uyarı levhalarının

olması (f=2), büfelerin engellilerin yemeklerini rahat alabilecek şekilde aralıklı ve geniş olması (f=2), eğimli rampaların olması (f=2), özellerin rahat kullanabileceği yemek ve servis takımlarının olması (f=2), gerektiğini vurguladıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılan özel bireylerin %6,67'lik bir oranla engelliler için sahile ve havuza inen bir asansör olması (f=1), sadece engelli bireylere ait otel yapılması (f=1), personel engelli misafirler için eğitilmesi (f=1) işaret dili eğitimi almış görevliler bulunması (f=1), engelli bireyler için tek kişilik odalar bulunması (f=1), tabela ve yönlendirmelerin sesli olması (f=1), yedek tekerlekli sandalye bulundurulması (f=1), otel ücretlerinin engelliler için %50 indirimli olması (f=1) gibi çözüm önerilerinde bulundukları görülmektedir.

Çözüm önerileri ile ilgili örnek katılımcı görüşleri;

Engelli birey rampalarının dikliği biraz daha yatay olabilir. Havuzdan çıkmak için yalnızca merdiven değil destek alınacak bir sistem ile birlikte rampa yapılabilir. Asansör sistemi yapılabilir. Engelli birey odasındaki yatak yüksekliği daha doğru orantı ile ayarlanmalıdır. [K1]

Kaymayan mermer veya zemin yapılabilir. Direkt sahile ya da havuza inen bir asansör veya ayrı bir ulaşım yolu yapılabilir. Özellikle giden platformlar yüzme zorluğunu halledebilir. [K13]
Bu sorunun cevabını sanırım bir önceki soruda verdim. Sadece engelli bireylere ait oteller yapılmalı. [K7]

Tablo 7. Engelli Bireylerin Personelin Tutumunu Değerlendirmeleri

Personelin Tutumu		
Alt Temalar	Frekans	%
Personel ilgiliydi	3	20,00
Personel ilgili değildi	5	33,33
Ortalama memnun kaldım	7	46,67

Tablo 7'de engelli bireylerin otel işletmelerindeki personelin tutumunu değerlendirmeleri yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılan engelli bireylerin neredeyse %50'sinin personelin tutumundan orta derecede memnun kaldığını belirtmekte oldukları anlaşılmaktadır. Geriye kalan %33,33'ünün personelin ilgili olmadığını belirttikleri, %20'sinin ise personelin ilgili olduğunu belirttikleri tespit edilmiştir.

Personel tutumu ile ilgili örnek katılımcı görüşleri;

Evet ama yardım talebinde bulunulduğunda ancak ya da çok dikkat çektiğinde ilgilenilmektedir. Oysaki bazı engelli bireyler destek isteyememekte çekinmekte bu yüzden çalışanların daha anlayışlı ve duyarlı olması gerekiyor. [K1].

Çok fazla ilgileri yok normal misafir gibi davranıyorlar [K11].

Çok değişik bir uygulamaya rastlamadım ama dediğim gibi paraya ve çalışanların bakış açısına ve eğitimlerine göre değişiyor [K15].

Tablo 8. Otel işletmelerinde Engelli Bireylerce Önemli Görülen Hususlar

Önemli Görülen Uygulamalar		
Alt Temalar	Frekans	%
Bir görevli tahsis edilmesi	1	6,67
Samimi ve sıcak karşılama	1	6,67
Personelin rencide edici tavırları	5	33,33
Personelin ilgisiz kalması	3	20,00
Personelin yardım etmesi	7	46,67
Personelin bazı zaman ilgili bazı zaman ilgisiz kalması	2	13,33

Tablo 8’de otel işletmelerinde engelli bireylerce önemli görülen hususlar yer almaktadır. Tablo 8’e bakıldığında, araştırmaya katılan engelli bireylerin büyük çoğunluğunun % 46,67’lik bir oranla otel personelinin engelli bireylere yardım etmesinin önemli olduğunu düşündükleri tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan engelli bireylerin yaklaşık %34’nün ise personelin rencide edici tavırlarının (f=5), düzeltilmesi gerektiğini vurguladıkları görülmektedir. Alt temalar incelendiğinde; katılımcıların %20’sinin personelin ilgisiz kalmasından(f=3), %13,33’ünün personelin bazı zaman ilgili bazı zaman ilgisiz kalmasından(f=2) , %6,67’sinin ise kendilerine bir görevli tahsis edilmesi (f=1), samimi ve sıcak bir karşılamamanın olması gerektiğinden (f=1) bahsettikleri ortaya çıkarılmıştır.

Bahsedilen durumlara örnek katılımcı görüşleri aşağıda sunulmuştur:

Bizi samimi ve sıcak karşıladılar ve uğurladılar [K8]

Engelli birey olmamdan dolayı bazı animasyonlara ücret ödemedem dahil oldum. Büfede yemek alırken tabağı desteklemek zorunda olduğum için aşçılar ve personel tedirgin olup uyurabiliyorlar [K10]

Zaten ilgi az olduğundan sıra dışı bir uygulama ile karşılaşmadım sadece tedirgin olabiliyorlar ve ben bunu bakışlarından anlıyorum [K14].

Tablo 9. Engelli Bireylere Göre Otel İşletmelerinin Yapısal Özelliklerinin Değerlendirilmesi

Otel İşletmesinin Yapısal Olarak Değerlendirilmesi		
Alt Temalar	Frekans	%
Otel inşaatında engelli bireyler düşünülmemiş	5	33,33
Havuz başı alanlarının engelli bireyler için uygun olmaması	1	6,67
Konaklama işletmelerinin oda yapısının çoğunlukla sağ elini kullananlar için tasarlanmış olması	2	13,33
Görme engelli bireyler için sahil platformunda renkli ve uyarıcı zemin kullanılmamış	2	13,33
Lobi ve restoran zeminlerinin engelli bireylerin rahat yürütmesine uygun olmaması	2	13,33
Engelli rampalarının olmaması	1	6,67
Engelli asansörlerinin olmaması	1	6,67

Tablo 9’da engelli bireyler tarafından otel işletmelerinin yapısal özelliklerinin değerlendirilmesi yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılanların yaklaşık %34’ünün otel inşaatında engelli bireyler düşünülmemiş görüşünde oldukları tespit edilmiştir. Alt temalar incelendiğinde ise araştırmaya katılanların %13,33’ünün konaklama işletmelerinin oda yapısının çoğunlukla sağ elini kullananlar için tasarlanmış olmasının (f=2), görme engelli bireyler için sahil platformunda renkli ve uyarıcı zemin kullanılmamış olmasının (f=2), Lobi ve restoran zeminlerinin engelli bireylerin rahat yürütmesi için uygun olmamasının (f=2), yapısal anlamda erişim engelleri yaratmakta olduğunu vurguladıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların yaklaşık %7’sinin ise havuz başı alanlarının özelliklere uygun olmaması (f=1), özel rampalarının olmaması (f=1), engelli birey asansörlerinin olmamasını (f=1) belirttikleri saptanmıştır.

Otellerin yapısal özelliklerinin değerlendirilmesi hakkında örnek katılımcı görüşleri;

Konakladığımız otel her şey dahil bir otel idi. Sunulan hizmet ile ilgili bir problem olduğunu söyleyemem. Ancak mimari yapısı çok yönlü diyemem. Ama bina dışında blok odaları olan bir otel ve blok odalar taş merdivenlerinden dolayı bir engelli bireyin kullanabileceği şekilde değil. Rampa

yok. Genelde blok odalar otellerde hep böyle. Ana bina daha çok kullanılan alan olduğu için biraz daha rahat ve uygun ama o da belirttiğim gibi bir yere kadar. [K1]

Hep modern ama engelli bireyler düşünülmemiş. Gösterişli oteller. [K3]

Özellikle engelli birey asansörlerinin diğer misafirler tarafından kullanılmasını engelleyecekler ve uyaracaklar ayrıca asansörlerde özellikle ortopedik engelli misafirler için oturulabilecek küçük alanlar yapılmalı ve kalkarken sağlam bakımlı tutma alanları olmalıdır. [K14]

Tablo 10. Engelli Bireylere Göre Otel İşletmelerinde Sunulan Hizmetin Değerlendirilmesi

Sunulan Hizmetin Değerlendirilmesi		
Alt Temalar	Frekans	%
Otel işletmesinde sunulan hizmetler yeterliydi	6	40,00
Otel işletmesinde sunulan hizmetler yetersizdi	5	33,33
Hizmetlerin sunumu ve kalitesi hakkında kararsızım	4	26,67

Tablo 10'a bakıldığında; araştırmaya katılan engelli bireylerin %40'ının otel işletmelerinde sunulan hizmetlerin yeterli olduğunu, %33,33'ünün ise sunulan hizmetleri yetersiz olarak değerlendirmekte oldukları görülmektedir. Alt temalar incelendiğinde diğer katılımcıların ise yaklaşık %27'lik bir oranla hizmetlerin sunumu ve kalitesi hakkında kararsız (K=4) oldukları tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç hizmetlerin değerlendirilmesi hususunda kararsız kalan engelli misafirlerinde hizmetleri yetersiz bulanlara eklenmesi sonucu toplamda %60'ının otel işletmelerinde sunulan hizmetleri yeterli bulmadığını ortaya çıkarması bakımından önemlidir.

Bahsedilen duruma örnek katılımcı görüşleri:

Bizim gibi küçük misafirler için daha kullanışlı yemek tabakları olabilirdi sonuçta biz elimizi normalde bile zor kaldırıyoruz. Klozetlerde ayağa kalkmak için bazen sadece sağ tarafta tutma yeri olabiliyor zemin ise kaygan düşme ve kayma tehlikemiz var. Özellikle koltuk değneği kullananlar için personel bu konuda eğitilmelidir ya da sadece engellilere hizmet veren personeller olmalıdır [K11]

Küçük hataların birleşmesiyle ortaya çıkan güzellik diyebiliriz. Şöyle ki her 5 yıldızlı otel de dahi her şey mükemmel değildir. Ancak akıllı bir otel yetkilisi çalışanların hatalarını varsa iyi yöneterek müşteriye her şeyi mükemmel şekilde gösterebilir ne yazık ki bu bazı 3-4 ve 5 yıldızlı otellerde yok [K15]

SONUÇ ve ÖNERİLER

Gerçekleştirilen bu çalışma ile engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadıkları sorunlar irdelenmeye çalışılmıştır. Yapılan görüşmeler sonrasında elde edilen bulgulara göre; otel işletmelerinin engelli misafirlerine daha iyi şartlarda hizmet sunabilmesi için gerek yapısal gerekse hizmet unsurlarında birtakım iyileştirici düzenlemeler yapması gerektiği ortaya çıkarılmıştır.

Bu çalışmada toplam 15 engelli birey ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan engelli bireylerin çoğunun kadınlardan oluştuğu, 16-25 yaş arasında, ortopedik özel ve lise mezunu oldukları görülmektedir. Araştırma kapsamında görüşülen engelli bireylerin tamamı öncesinden bir otel işletmesinde tatil geçirmiş oldukları tespit edilmiştir. Katılımcılar arasında önemli bir çoğunluğun yılda bir kez, bir otel işletmesinde konaklamakta olduğu belirlenmiştir. Bu iki unsur araştırmaya katılan engelli bireylerin işletmelerinin sunmakta olduğu mal ve hizmetler hakkında bilgi sahibi olduklarını göstermesi bakımından önemlidir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadığı temel problemlerin sırasıyla “otellerde engelli birey rampasının olmaması, havuzların engelli birey girişine uygun yapıda olmaması, engelli birey asansörlerinin işgal edilmesi, tabak ve servis takımlarının ağır olması, ortak kullanım alanlarının engelli bireyler için uygun olmaması ve otel personeli ile iletişim problemleri” olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu problemler karşısında engelli bireylerin önemli bir çoğunluğu, yaşadıkları probleme çözüm üretilmediği yönünde görüşlerini belirtmiştir. Engelli bireylerin otel işletmelerinde yaşadıkları problemler karşısındaki çözüm önerileri ise daha çok “havuzların engelli bireylere yönelik düzenlenmesi, görme engelli engelli bireyler için kabartma uyarı levhaları, yemek büfelerinin ve servis takımlarının engelli bireylerin kullanımına uygun bir biçimde düzenlenmesi” yönündedir. Engelli bireylerin, yaşanan problemlere karşın otel personelinin sunmuş olduğu hizmetten orta düzeyde memnun kaldıkları anlaşılmıştır. Engelli bireylerin otel yapısına yönelik değerlendirmeleri incelendiğinde, katılımcılar tarafından otelin inşaatında engelli bireylerin göz ardı edildiği belirlenmiştir. Katılımcıların hizmetlerin sunumu ve kalitesi hakkındaki görüşleri ise olumsuzdur.

Bu çalışma ile benzer çalışmalar da yapılmıştır. Sielschott yapmış olduğu çalışmada elde ettiği bulgulara göre Amerika’da bulunan ve araştırmaya katılan otel işletmelerinin %61’lik bir oranla ADA’ya uyumlu olduğu belirlenmiştir (Sielschott, 2004: 1). Breedt yapmış olduğu araştırmada, engellilerin otel işletmelerinde karşılaştıkları problemleri irdelemeye çalışarak; resepsiyon, banyo, havuz ve barlarda düzenlemeler yapılması gerektiği sonucuna ulaşmıştır (Breedt, 2007: 3). Darcy ve Taylor’ın yapmış oldukları bir araştırma sonucunda, engellilerin otel işletmelerinde ve motellerde yaşadıkları problemlerin çoğunluğunun erişim engelleri ve iletişim engelleri olduğu tespit edilmiştir (Darcy ve Taylor 2009: 419). Türkiye’de engelli turizmine yönelik olarak yapılan çalışmalar incelendiğinde; Yörük’ün yapmış olduğu tez çalışmasının sonucuna göre, otel işletmelerinin engelli misafir odalarının düzenlenirken, engel türlerini dikkate almadıkları ve bunun en önemli sebebinin yasa ve yönetmeliklerde engelli türlerine göre düzenleme yapılmasına dair maddelerin bulunmamasından kaynaklandığı vurgulanmaktadır (Yörük, 2003: 2). Atak’ın yapmış olduğu araştırma sonucuna göre otel işletmeleri yöneticilerinin engelli turizmi pazarı hakkında fazla bilgi sahibi olmadıkları, bu hedef kitle için oldukça yeni ve hazırlıksız durumda oldukları, fakat söz konusu pazara yönelme konusunda oldukça istekli oldukları saptanmıştır (Atak, 2008: 32). Atak’ın çalışmasının bir benzerini yapmış olan Yaylı ve Öztürk’ün 2006 yılında, Eryılmaz’ın ise 2010 yılında Atak ile aynı sonuca ulaşmış oldukları belirlenmiştir (Eryılmaz, 2010: 74; Yaylı ve Öztürk, 2006: 87). Mülâyim ve Özşahin’in yapmış oldukları bir çalışmada konaklama işletmelerinde bedensel engellilerin yaşadıkları sorunlar ve çözüm önerileri irdelenmeye çalışılmış ve elde edilen sonuca göre, Türkiye’de engelli turizminin ciddi sorunlarının olduğu ve bu nedenle gelişmediği, yapılan yasal düzenlemelerin de bu noktada yetersiz kaldığı ortaya çıkarılmıştır (Mülâyim ve Özşahin, 2010: 1663). Yapılan bu araştırma ile daha önceden yapılmış olan çalışmalar incelendiğinde elde edilen sonuçlarının örtüşük olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan bu çalışma sonucunda geliştirilen öneriler;

- Otel işletmelerinde engelli bireyler için ayrılan oda sayısının ve sunulan hizmetlerin niteliğinin artırılması gerekmektedir.
- Otel işletmelerinin gerekli alanlarına rampaların yapılması engelli bireylerin erişim engelleri yaşamaması için önem arz etmektedir.
- Otel personelinin engelli bireylere karşı farkındalıklarının artırılması ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi gerekmektedir.
- Otel içi genel alanlarda uyarıcı levha ve işaret sisteminin engelliler içinde düzenlenmiş olması beklenmektedir.
- Otel yönetimlerince engelli olmayan misafirlerin engelli asansörlerini, tuvaletlerini vb. özellikli yerleri kullanmamaları sağlanmalıdır.

- Otel işletmelerinin daha yapım aşamasında engelli misafirler de düşünülmesi ve yapısal olarak erişim engelleri ortadan kaldırılmalıdır. Böylelikle engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılarak, sorunsuz bir konaklama hizmeti almalarına büyük ölçüde katkı sağlanmış olunacaktır.

KAYNAKÇA

Akıncı, Z. ve Sönmez, N. (2015). Özel Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerini Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1), 97-113.

Artar, Y. ve Karabacakoglu, Ç. (2003). Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması. *Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara*.

Atak, V. (2008). Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.

Ayyıldız, T., Atay, H. ve Yazıcı, A. (2014) Konaklama İşletmelerinin Özellikler İçin Olanakları Ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 1(2), 84-100.

Baş, M. (2016). Özel Turizmi. *Nobel Akademik Yayıncılık: İstanbul*.

Bi, Y. (2006). *Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Travelers with Physical Disabilities in China*. Master Thesis. Faculty of the Graduate School University of Missouri-Columbia.

Breedt, T. F. (2007). The Need for Disabled Friendly Accommodation in South Africa, Master of Business Administration, North-West University.

Bulgan, G. (2014). *Özel Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Bulgan, G. (2015). Dünyada ve Türkiye’de Özel Turizmi ile İlgili Yapılan Çalışmalar, *Akademik Bakış Dergisi*, 50, 102-125.

Bulgan, G. ve Çarıkçı, İ.H. (2015) Özel Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 7(13), 15-42.

Darcy, S. and Taylor, T., (2009). Disability Citizenship: an Australian Human Rights Analysis of the Cultural Industries, *Leisure Studies*, 28(4): 419-441.

Eryılmaz, B. (2010). Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Mülayim, A. ve Özşahin, B. (2010), Bedensel Özelliklerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme, *ÖZ-VERİ Dergisi*, 7(2), 1663-1684.

Ozida, (2010). Özel Tanımı Erişim adresi: www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378.pdf (Erişim Tarihi: 10.05.2018)

Pehlivanoğlu, B. (2012) Konaklama Yapılarının Özelliklere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi, *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, 2(4), 27-35

Sielschott, K. M. (2004). The Americans with Disabilities Act and Accessibility Standards for the Disabled Population in the Lodging Industry, Miami University Oxford, Ohio

Sığırtmacı, A. D. ve Gül, E.D. (2008) Okul Öncesinde Özel Eğitim. *Kök Yayıncılık: Ankara*.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2011). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (Tebliğ No:2011-1)

Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TURSAB), (2008). Dünyada ve Türkiye'de Engelsiz Turizm Pazarı. Türsab Ar-ge Departmanı Raporu

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK), (2011). Dünya Nüfus Günü. Erişim adresi: <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18617>, (Erişim Tarihi: 10.06.2018)

Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1): 87-97.

Yörük, Ü. K. (2003). Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmeninin İrdelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

World Health Organization-Dünya Sağlık Örgütü (WHO) (1999). Turizm'de Global Etik İlkeler 1999, Erişim adresi: <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turkey.pdf>. (Erişim Tarihi: 06.05.2018)

Yörük, Ü. K. (2003). *Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmeninin İrdelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(2):135-145.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.89](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.89)

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



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Beş Yıldızlı Kıyı Tatil Yeri (Resort) Otel İşletmelerinin Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma (SPA ve Wellness) Bölüm Hizmetlerinde Yöneticiler Tarafından Algılanan Sorunlar*

Dr. Günseli GÜÇLÜTÜRK BARAN, e-posta: gunseli-8148@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2866-459X>

Dr. Gamze ÖZOĞUL, Dokuz Eylül Üniversitesi, Efes Meslek Yüksekokulu, İzmir, e-posta: gamze.ozogul@deu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1169-5533>

Öz

Otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölümünde insan kaynağı çalıştırılırken ortak bir dil konuşamama, insan kaynağının mesleki bilgiye sahip olmaması, etik ihlali, ekonomik amaçlara öncelik verilerek turistik tüketiciye yaşı, operasyon geçirme, alerji ve bildirilmeyen hastalık durumuyla ilgili soruların sorulmaması gibi sorunlarla karşılaşabilmektedir. Bu gibi sorunlar turistik tüketicinin öncelikle sağlığına yönelik birer tehdit olabilmekte ve hizmete yönelik tekrar satın alma niyetini de olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Buradan hareketle çalışmada beş yıldızlı kıyı tatil yeri otellerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölümlerinde karşılaşılan sorunların ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Fethiye’de beş yıldızlı kıyı tatil yeri otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm yöneticilerinden nitel araştırma yaklaşımıyla yarı yapılandırılmış görüşme formuna göre elde edilen veriler kategorilere ayrılmıştır. Çalışma sonucunda bu otel işletmelerinde suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinin, hamam işletmesi veya belediye işletme belgeli konaklama işletmesi hizmetlerine kıyasla daha fazla fiyat farkıyla satılmasının tüketicinin ilk veya tekrar satın alması önündeki engellerden biri olduğu, bunun yanı sıra beş yıldızlı otel işletmelerinin, kıyı tatil yeri otel işletmesi olması doğrultusunda sezonluk hizmet vermeleri ve Türk kadın işgören bulma konusunda temel sorunların algılandığı tespit edilmiştir. Bu bakımdan alanyazındaki boşluğun doldurulacağı umulmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma Turizmi (SPA ve Wellness Turizmi), Kıyı Tatil Yeri (Resort) Otel İşletmeleri.

Makale Gönderme Tarihi: 22.10.2018

Makale Kabul Tarihi: 19.03.2019

* Bu çalışma 19. UTK bildiri olarak sunulmuştur.

Önerilen Atıf:

Güçlütürk Baran, G. ve Özogul, G. (2019). Beş Yıldızlı Kıyı Tatil Yeri (Resort) Otel İşletmelerinin Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma (SPA ve Wellness) Bölüm Hizmetlerinde Yöneticiler Tarafından Algılanan Sorunlar, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2):135-145.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2019, 3(2):135-145.

DOI: [10.26677/tutad.2019.x](https://doi.org/10.26677/tutad.2019.x)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

Perceived Problems by Managers in SPA and Wellness Department Services of Five Star Coastal Resort Hotel Establishments'

Dr. Günseli GÜÇLÜTÜRK BARAN, e-mail: gunseli-8148@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2866-459X>

Dr. Gamze ÖZOĞUL

Dokuz Eylül University, Efes Vocational School, İzmir, e- mail: gamze.ozogul@deu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1169-5533>

Abstract

In the SPA and wellness department of the hotel businesses, problems such as lack of speaking a common language, lack of professional knowledge of human resources, violation of ethics, prioritizing economic objectives and not asking questions to the touristic consumer about age, operation, allergy and non-notifiable disease can be encountered. Such problems may be primarily a threat to the health of the tourist and may have a negative impact on the intention to purchase again. According to this, the aim of this study is to reveal the problems encountered in SPA and wellness departments of five-star resort hotels. According to the semi-structured interview form, the data obtained with the qualitative research approach from SPA and wellness department managers of five-star coastal resort hotel businesses in Fethiye, has been divided into categories. As a result of this study, it has been determined that SPA and wellness services one of the obstacles for first and re-purchasing, because of their being sold more expensively compared to bathhouses/hammams and accommodation establishments certificated by municipality. And besides of that, it has been identified as the main problems, perceived accordance with the five star hotels' being coastal region establishments and therefore seasonal services provided and difficulty finding Turkish female employees. In this respect, it is hoped that the gap in the literature will be filled.

Keywords: Health Tourism, SPA and Wellness Tourism, Resort Hotel Businesses

Received: 22.10.2018

Accepted: 19.03.2019

Suggested Citation:

Güçlütürk Baran, G. and Özoğul, G. (2019). Perceived Problems by Managers in SPA and Wellness Department Services of Five Star Coastal Resort Hotel Establishments', *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(2):135-145.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

İnsanların sağlıklı olmak için farklı yerlere gitmeleri geçmişten günümüze süregelen bir eylemdir. Dolayısıyla sağlıklı olma umuduyla seyahat eden insanlar için turizm faaliyetlerinin sunulması sağlık turizminin konusudur. Bu doğrultuda sağlık turizmi, ileri yaş ve engelli turizmi, medikal turizm, termal turizm, suyla sağlıklı ve zinde olma ile medikal-suyla sağlıklı olma bakımından sınıflandırılabilir. Özellikle birçok otel işletmesinin, şehir otel işletmesi veya kıyı otel işletmesi farketmeksizin suyla sağlıklı ve zinde olma bölümüne yer vermelerinin, insanların dinlenme, rahatlama, sağlıklı olma gibi birtakım ihtiyaçlarına göre şekillendiği söylenebilir. Bu bölüm içinde sunulan ücretli hizmetler genellikle farklı masaj türleri (Bali masajı, Tai Masajı, refleksoloji, taş masajı vb.), kese-köpük masajı hizmeti ve cilt bakımı olmak üzere dışarıdan otel spor merkezi (fitness) alanının veya diğer alanların kullanımı gibi ortaya çıkmaktadır. Turistik tüketiciye sağlanan ücretsiz hizmetler ise genellikle hamam, sauna, soğuk su havuzu, kapalı havuz, tuz odaları, buhar banyoları, duşlar, spor merkezi, eğer termal bir kaynak varsa termal havuzlar ve bu alanlarda kullanmaya yönelik havlu temin edilmesidir.

Alanyazın taraması sonucu suyla sağlıklı ve zinde olma hizmet sürecinde karşılaşılan sorunların saptanmasına yönelik kısıtlı sayıda çalışma olduğu belirlenmiştir. Buradan hareketle bu çalışmada beş yıldızlı kıyı otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde algılanan mevcut sorunlar incelenmiştir.

SUYLA SAĞLIKLI ve ZİNDE OLMA TURİZMİ ve HİZMETLERİNDE ALGILANAN SORUNLAR

Suyla sağlıklı olma turizmi, sağlıklı yaşama isteğinin turizm ekonomisinde önemli bir kısmını oluşturmaya dayanmaktadır. Geniş anlamda, turizm hizmetlerinin (ulaştırma, yiyecek içecek, konaklama gibi) kullanımı da dahil olmak üzere, sağlıklı bir yaşam tarzını sürdürme çabasıyla ilişkili bir turizm türü olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca sahip olduğu çok yönlü özellikler sayesinde geleneksel ve özel ilgi alanlarındaki turizmin çeşitli türleri ve biçimleriyle kombinasyonlara olanak vermektedir (Kazandzhieva, 2014).

SPA (Salus Per Aquam) anlam bakımından yalnız su ve çamur terapileri olarak açıklanmamaktadır; geniş anlamda sıcak su havuzu, çeşitli masaj terapileri, hoş koku (aroma) terapileri, güzellik ve bakım gibi sağlık kür hizmetleri veren tesislere verilen bir isim olup aynı zamanda su ile iyileşme, suyun kullanımından gelen sağlık, suyun sıcak, soğuk ve farklı biçimlerdeki damlama, püskürtme gibi uygulamaları ile kazanılan dinlenme ve ferahlama duygularının edinildiği bütüncül terapi olarak ifade edilebilir. Zinde olma ise akıl, vücut, ruh ve bunların ilişkisinde iyi ve dinç olmaktır. Bu kapsamda insanın kendisini ruhsal, bedensel, zihinsel ve ilişkisel olarak iyi ve dinç hissetmesini sağlayan her türlü masaj, cilt bakımı, çamur ve thalassoterapi gibi sağlıklı yaşam yöntemlerinin doğal ürünlerle yapılan vücut bakımları zinde olma kapsamına girmektedir (Sağlık Turizmini Geliştirme Derneği, 2009; T.C. Sağlık Bakanlığı, 2011). Talasso, Yunanca kökenlidir ve deniz suyu ve talassoterapi ise deniz suyu, kumu, yosunu gibi maddelerle yapılan kür anlamına gelmektedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2015; Yalçın, 2018). Burada belirtilebilecek farklı bir görüş ise “High Level Wellness For Man and Society” (İnsan ve Toplum için Üst Düzey Wellness/Sağlık) çalışmasının yazarı Dr. Halbert Luis Dunn (1959) tarafından zinde olmanın “hasta olmama”yı ifade etmediği, hayata bakış açısının insanı etkileme düzeyi olarak görülmesidir.

Öz belirlenim-motivasyon ve faydacılık teorilerinin (hedonizm) temelini oluşturduğu suyla sağlıklı ve zinde olmaya (Bentham, 1823; Ryan ve Deci, 2000; Burns ve Hart, 2005) yönelik hizmet veren işletme çeşitlerinin Uluslararası SPA Birliği’nce yedi sınıfa ayrıldığı

görülmektedir. Bunlar (The International SPA Association, 2015): Kulüp, kurvaziye, günlük, destinasyon, tıbbi, mineral kaplıca ve kıyı tatil yeri oteli suyla sağlıklı olma hizmetleridir. Kıyı tatil yeri oteli suyla sağlıklı olma hizmetleri, bir tatil yeri veya otel işletmesi içinde konumlandırılmış suyla sağlıklı olma hizmetleri kapsamında menü seçeneklerinin sağlık ve iyileştirme ünitelerinde günlük veya daha uzun süreli sunulması olup zinde olma ve spor merkezi hizmetlerinin de profesyonel bir anlayışla yönetilmesidir.

Bu bilgiler kapsamında dünyada termal turizmi de kapsayabilen suyla sağlıklı olma kavramının ise daha geniş bir turizm türünün parçası olarak kabul edildiği anlaşılmaktadır (Çiçek ve Avderen, 2013: 25). Suyla sağlıklı ve zinde olma turizminin, belirtilen önemine ve uluslararası pazarda 2013 yılında yaklaşık 494 milyar dolarlık gelirin elde edilmesi gibi (Global SPA and Wellness Economy Monitor, 2014) ekonomik faydalarına karşın Türkiye’de hızla yaygınlaşması, henüz çözüme kavuşamamış sorunları da ortaya çıkartmıştır. Bu temel sorunlar, yönetim, yasal mevzuat, pazarlama ve bunlar içinde öne çıkan insan kaynakları olarak gösterilmektedir (Erdem, Gülcan ve Chyknov, 2015).

Turistik tüketiciler suyla sağlıklı olma hizmetleri alırken hem ruhen, hem bedenlen hem de sosyal yönden rahatlama ihtiyaçlarını karşılamak, bir nevi sağlıklarını geliştirmek arzusundadırlar. Ancak sunulan hizmetler tam bir tedavi hizmetini de yansıtmamaktadır. Sağlıklı olmak ve rahatlamak isteğinin tatmin edilmesinde ise ortaya çıkan engellerden biri, doğru bir şekilde uygulanmayan hizmetin turistik tüketici sağlığını olumsuz yönde etkileyebilecek durumlara yol açabilmesidir. Bu nedenle, hem fiziksel özelliklerin ve kullanılan ürünlerin insan sağlığını olumsuz yönde etkilememesi hem de çalışan personelin işinde deneyimli ve eğitilmiş olması gereklidir (Cvikl ve Mekinc, 2011; Aydın, Tütüncü ve Aydın, 2013: 450).

İnsan kaynağı temininde Türkiye’de de suyla sağlıklı ve zinde olma sektörünün en büyük sorunlarından biri, özellikle Türk kadın işgören bulmakta zorluk çekildiğinin ileri sürülmesidir. Bu nedenle Türkiye’de otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölümünde çalışan kadınların bir kısmının Endonezya-Bali’den ve Tayland’dan geldiği belirtilmektedir (Cengiz Bilgin, 2009).

Güzellik merkezleri genellikle suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm hizmetleri arasında yer almaktadır. Bu doğrultuda steril malzeme ve alet kullanılması, tek kullanımlık ürünlere yer verilmesi gibi hijyen faktörlerinin sağlanması, alanyazında sözü edilen önemli diğer kısıtlar arasındadır (Hyppönen ve Petrelius, 2008).

Belirtilen kısıtların sağlanmasında ise denetimli sertifika sistemlerine başvurulmaktadır. Dolayısıyla sağlıklı ve zinde olma bölüm hizmetlerinde tüketicinin sağlık (ameliyat, tansiyon hastalığı vb.) ve hamilelik durumu yanında kullanılan ürünlere (yiyecek içecek, masaj yağı vb.) karşı bir alerji olma durumu, duş, spor merkezi gibi alanlarda hijyen kontrolü, havuzdaki suyun içerdiği maddeleri de kapsayacak şekilde durum bilgilerinin herkes için önceden anlaşılır hale getirilmesi gerekmektedir. Bunlarla birlikte turistik tüketicilere unutulmayacak bir deneyim yaratabilmek için tedavi mekanının mimarisi ve atmosferi gibi unsurlara da dikkat edilmelidir. Suyla sağlıklı olma bölümünün dış kaynak yoluyla işletilmesinde, otel işletmesinin bir parçası olarak algılanmasını sağlamak ise alanyazında önemli görülen diğer hususlar arasında gösterilmektedir (Rosak-Szyrocka, Rados ve Wawrzak, 2013).

Alanyazın incelendiğinde genellikle medikal turizm ile etik (Crooks ve diğerleri, 2013; Gönenç, 2016) konusunun ilişkilendirildiği anlaşılmaktadır. Ancak Google arama motoru üzerinden “SPA wellness etik” yazıldığı takdirde iki işletmenin web sayfasında masaj yapan ve yaptıran kişilerin uyması gereken etik kuralların (Este SPA, 2018; İzmir SPA, 2018) olduğu anlaşılmıştır.

Tüm bu bilgilere dayanarak, yönetim, insan kaynağı ve turistik tüketici açısından suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm hizmetlerinde karşılaşılan sorunların derinlemesine incelenmesi ve buradan hareketle bu hizmetlerin geliştirilmesi gerektiği söylenebilir.

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma yöntemi nitel araştırma yaklaşımıdır. Durum çalışması temel alınarak otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm hizmetlerinde nasıl sorunlarla karşılaşıldığının ve sorunlara bağlı olarak ne gibi etkilerin olduğunun (Yin, 2003) tespit edilmesine yönelik deneyimlerden faydalanılmıştır.

Araştırma Amacı ve Problemi

Otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde özellikle insan kaynağı için sağlık bilgisinin veya sertifikanın olmaması, farklı dil bilmeme, hijyen kriterlerinin sağlanmaması, etik vb. sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu gibi sorunların otel işletmesini ve turistik tüketici memnuniyetini etkilediği tahmin edilmektedir. Araştırmanın problemi, otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde algılanan sorunların ortaya çıkartılması ve bu doğrultuda sorunların yol açtığı etkileri saptamaktır.

Bu bilgilere dayanarak araştırmanın amacı, otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm hizmetlerinde karşılaşılan sorunları ve etkileri belirlemek, belirlenen sorunların çözümüne ve alanyazına katkıda bulunmaktır. Bu doğrultuda araştırma önem arz etmektedir.

Örneklem, Veri Toplama ve Analiz

Araştırmanın evrenini, otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm yöneticileri oluştururken, örneklemi, Fethiye'deki "kıyı tatil yeri suyla sağlıklı ve zinde olma otelleri" türünde faaliyet gösteren toplam üç adet beş yıldızlı otel işletmesinden iki adet beş yıldızlı otel işletmesinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm yöneticileri oluşturmaktadır. Bir otel işletmesi genel yöneticisi, Temmuz ayında yoğun olmaları nedeniyle çalışmaya katkı sağlayamayacakları yönünde görüş bildirmiştir. Ayrıca otellerin "kıyı tatil yeri sağlıklı olma/resort SPA" ibaresiyle faaliyet göstermesi bakımından örneklem içine alınmasının temel nedeni, bu otellerin suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerini ön planda tuttuğu varsayımdır. Öte yandan suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde bölüm yöneticileriyle görüşülme nedenleri, bir taraftan turistik tüketicinin memnuniyetsizlik kaynaklarını doğrudan veya dolaylı olarak bilmeleri, diğer taraftan ise iş gücünde karşılaşılan sorunlardan haberdar olmaları ve yönetimde yaşadıkları sıkıntıları üst yönetimde yer almalarından dolayı daha net bir şekilde açıklayabilmeleridir. Beş yıldızlı otellerin adında "SPA" ibaresi bulunan ilgili bölüm yöneticileriyle çalışmanın gerçekleştirilmesi ise araştırmanın bir sınırlılığı olarak sayılabilir.

Araştırmada birincil ve ikincil veri kaynakları kullanılmıştır. Birincil veri toplama tekniğinde yarı yapılandırılmış yüzyüze görüşme tekniği tercih edilmiştir. İkincil veriler kapsamında alanyazındaki ilgili çalışmalar ve web sitelerindeki bilgiler bu araştırmaya kaynak teşkil etmiştir.

Örneklem kapsamında toplam iki adet beş yıldızlı kıyı tatil yeri otelinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm yöneticileriyle 17.07.2018 ve 20.07.2018 tarihlerinde görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşme sürecinde öncelikle kendilerinden randevu alınmıştır. Görüşmeler görev yaptıkları otel işletmelerinde yaklaşık 30-60 dk. arası sürmüştür. Toplam beş adet temel soru ve 12 adet alt

soru yöneltmiştir ve beş sayfa metin elde edilmiştir. Daha önceden belirlenmiş sorunlar göz önünde tutularak elde edilen ham verilerden çıkarılan kavramlara göre kodlamalar yapılmıştır. Dolayısıyla benzer kodlar kategoriler altında toplanmıştır (Strauss ve Corbin, 1990; Özdemir, 2010; Yıldırım ve Şimşek, 2016). Betimsel analizden elde edilen bulgular aşağıda yer almaktadır.

BULGULAR

Araştırma bulguları, katılımcıların iş deneyimi, cinsiyet gibi demografik bulgularından, suyla sağlıklı ve zinde olma işletmesi hakkında bilgiler ve bölüm hizmet bulgularından oluşmaktadır. Diğer taraftan araştırmanın problemine yönelik elde edilen bulgular ayrıntılı bir şekilde aşağıda sunulmuştur.

Demografik Bulgular ile Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma Bölümü Hizmet Bulguları

Katılımcıların demografik bulguları, erkek, bekar ve boşanmış, 31 ve 43 yaşlarında, 20 yıldır (10 yıl suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm yöneticiliği) ve 16 yıldır (sekiz yıl suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm yöneticiliği) konaklama işletmesinde suyla sağlıklı ve zinde olma bölümünde iş deneyimine sahip, eğitim durumlarına göre ise ilkokul ve lise mezunu oldukları yönündedir.

Kıyı tatil yeri otel işletmelerinin ikisinde de açılış tarihi olan 2013 yılından itibaren dış kaynak kullanımı yoluyla bölüm faaliyetleri sürdürülmektedir. Örneklem kapsamındaki iki otel işletmesinde de aynı tedarikçi şirket tarafından tüketiciye ücret karşılığında cilt bakımı, aromaterapi, rahatlatıcı vb. türlerde masaj, hamamda kese-köpük masajı gibi hizmetler verilmektedir. Şirketin, yurtdışında beş, Türkiye’de 36 ve Fethiye bölgesinde altı adet suyla sağlıklı ve zinde olma işletmesi bulunmaktadır.

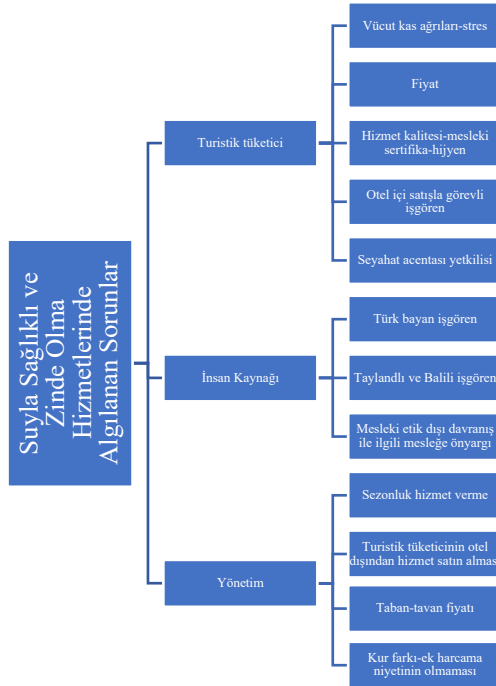
İşletmelerde yöneticiyle birlikte toplam beş ve altı işgören olduğu, beş işgörenin hepsinin Türk olduğu, ikisinin erkek ve ikisinin kadın masör-masöz olarak görev yaptığı, yabancı uyruklu işgörenin ancak yoğun dönemler için anlaşma yoluyla temin edildiği, altı işgören arasında ise birinin Ukraynalı olduğu ve otel içi satış görevinde yer aldığı, bir kişinin temizlik hizmetinden sorumlu olduğu ve toplam üç masör-masöz çalıştığı, bunlardan ikisinin Türk ve erkek olduğu, diğer bir kişinin ise Balili kadın olduğu tespit edilmiştir. Masör ve masöz çalışanların mesleki sertifikaya sahip oldukları ve bu sertifika olmadan işgören çalıştıramayacağı belirtilmiştir. Bölümde bitki çayları ve su ikramı ağırlıklı olmak üzere içecek hizmeti sunulduğu yönünde bilgiler elde edilmiştir.

Beş Yıldızlı Kıyı Tatil Yeri Otel İşletmelerinin Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma Hizmetlerinde Algılanan Sorunlara İlişkin Bulgular

Araştırma bulguları Şekil 1’de gösterildiği üzere suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde algılanan sorunlar temasının, turistik tüketici, yönetim ve insan kaynağı kapsamında kategorilere ayrılarak tespit edilmesine dayanmaktadır.

Turistik tüketici kategorisinde vücut kas ağrıları-stres, fiyat, hizmet kalitesi-mesleki sertifika-hijyen, otel içi satışla görevli işgören, seyahat acentası yetkilisi olmak üzere toplam *beş alt kategori*, yönetim kategorisinde sezonluk hizmet verme, turistik tüketicinin otel dışından hizmet satın alması, taban-tavan fiyatı, kur farkı-ek harcama niyeti olmaması olmak üzere *dört alt kategori* ve insan kaynağı kategorisinde Türk kadın işgören, Taylandlı ve Balili işgören, mesleki etik dışı davranış ile ilgili mesleğe karşı önyargı olmak üzere *üç alt kategori* saptanmıştır. Özetle

toplam üç kategori ve 12 alt kategori ortaya çıkartılmıştır. Araştırma bulguları ayrıntılı bir şekilde aşağıda verilmiştir.



Şekil 1. Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma Bölüm Hizmetlerinde Algılanan Sorunlar

Turistik Tüketici: Otel işletmelerinde konaklayan turistik tüketicilerin, İngiliz ve Rus ağırlıklı olduğu, genellikle sırt, boyun sinir ve tüm vücut kas ağrıları ile gerginliği nedenleriyle kasları gevşetmek, stres atmak için bu bölüm hizmetlerinden yararlandıkları, aynı zamanda cilt sorunlarını gidermek için cilt bakımı satın aldıkları tespit edilmiştir. Turistik tüketicinin sorununa göre masaj programı yapılması ise elde edilen diğer bir bulgudur.

Turistik tüketici tarafından yönetime en çok bildirilen sorunların, beş yıldızlı otel işletmesinin suyla sağlıklı olma hizmetlerinin, hamam işletmesi veya belediye işletme belgeli konaklama işletmesi hizmetlerine kıyasla daha fazla fiyat farkıyla satılması şeklinde belirtilmiştir. Bu durum, turistik tüketicinin ilk veya tekrar satın alması önündeki engellerden biri olarak gösterilmektedir. Bu doğrultuda genellikle hizmet kalitesi, sertifika ve hijyen koşullarını karşılamayan suyla sağlıklı ve zinde olma işletmelerinin ve çalışanlarının bu sorunun kaynağı olduğu açıklanmıştır. Diğer taraftan karşılayıcı seyahat acentası yetkililerinin görevlerinin ülke ve bölge hakkında bilgi vermekten ziyade suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm hizmetlerinin satışına yönelik bir faaliyet içinde olduğu ve bu durumun otel içindeki tüketicinin dışarıdaki işletmelere götürülmesi sonucu söz konusu bölümü olumsuz etkilediği; bu hususta herhangi bir önlem alınamadığı; özellikle turistik tüketicinin pazarlık yapmaları konusunda uyarıldığı; otel içinde satışla görevli işgörenin de turistik tüketiciyle yüzyüze geldiği alanların otel yönetimleri tarafından sınırlandırıldığı açıklanmıştır.

Yönetim: Beş yıldızlı otellerin kıyı tatil yeri oteli olması doğrultusunda sezonluk hizmet vermelerinin ve sezonda otel içindeki turistik tüketicinin dışarıdaki işletmelerden hizmet satın almasının yönetim sorunlarının başında geldiği belirlenmiştir. Suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinin belirli standartlara uygun hale getirilerek taban veya tavan fiyat uygulamasına olan ihtiyaca dikkat çekilmiştir. Diğer taraftan otel işletmelerine daha fazla turist gönderen İngiltere, Almanya gibi ülkeler ile Türkiye para birimi arasında kur farkının yüksek aralıkta

olması, dolayısıyla tekrar gelen misafir kitlesi tarafından tatile ödediği ücret yanında ek harcama yapmaması, karşılaşılan diğer sorunlar olarak ifade edilmiştir.

İnsan Kaynağı: Türk kadın işgören bulamama, bulunduğu takdirde çalışma sürecinde isteklerinin artmasıyla bunların işletme tarafından karşılanamaması gibi sorunların mevcut olduğu, bu gibi sorunlara çözüm yolu olarak, her ne kadar maliyeti yüksek olsa bile, özellikle Balili ve Taylandlı işgören çalıştırma kararı verildiği bildirilmiştir. Suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerini bir bütün olarak, görme (dizayn ve aydınlatma), duyma (müzik), tat (bitki çayları) ve dokunma (yağ, krem, çamur, cilt bakım ürünleri vb. ürünlerin bitkisel veya Sağlık Bakanlığı onaylı olduğu belirtilmiştir) duyularına hitap etmesinden dolayı özellikle dokunma duyusuna yönelik mesleki etik dışı davranışların Türkiye’de önemli sorunlar arasında olduğu ve bu nedenle mesleğe karşı önyargıların oluştuğu, dolayısıyla kadın işgören bulma ve çalıştırma sorununun yaşandığı ifade edilmiştir. Ayrıca işletmeler tarafından işgören seçiminde aranılan şartlar, yabancı dil bilme, güleryüzlü ve profesyonel olma durumudur.

SONUÇ

Suyla sağlıklı ve zinde olma sektörüne en çok yatırım yapan ülkelerin başında Amerika, İsviçre, Fransa ve İspanya gelmektedir. Diğer taraftan tesis sayısı ve konseptleriyle tanınan Tayland, Endonezya ve Bali ise suyla sağlıklı ve zinde olma sektöründe öne çıkmaktadır. Doğru bir şekilde yönetilip pazarlanmasına bağlı olarak toplam otel gelirinin yaklaşık %20’lik oranını karşılayan suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetleri, ekonomik açıdan önemli görülmektedir (Turizm ve Yatırım Dergisi, 2013). Aynı zamanda turistik tüketicinin bu bölümden elde ettiği deneyimin ardından fiziksel, psikolojik ve sosyal bakımdan fayda sağlaması (Panchal, 2012), sağlıklı olmaya yönelik çabaları ifade etmektedir.

Suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerine yönelik artan ilgi doğrultusunda birçok otelin suyla sağlıklı ve zinde olma faaliyetleri için ayrı bir bölüm/alan yapılanmasına gittiği de belirtilebilir. Artan bu ilgiye karşın özellikle bu sektörde karşılaşılan sorunların ortaya çıkarıldığı sınırlı sayıda çalışma (Aydın vd., 2013; Erdem ve diğerleri, 2015) mevcuttur. Bu doğrultuda araştırmada suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde karşılaşılan temel sorunlar temasına yönelik üç boyutta; tüketici, insan kaynağı ve yönetim kategorileri belirlenmiştir ve buna bağlı olarak ise 12 alt kategori ortaya çıkarılmıştır.

Araştırma sonuçları, tüketici açısından, Gülmez ve Türker Özeltin (2012) ile Trihas ve Konstantarou’nun (2016) çalışma sonuçlarıyla tutarlı olarak çoğunlukla cilt bakımı, kas-sinir ağrılarını azaltma, dinlenme, rahatlama ve stresten kurtulma amaçlı masaj ve hamamda kese-köpük masajı hizmetlerinin satın alınması; Hyppönen ve Petrelius’un (2008) ve Açıksözlü ve Bozok’un (2018) çalışmalarında ortaya çıkarmış olduğu sonuçla benzer şekilde hizmet kalitesinin ve hijyen şartlarının önemli olmasına rağmen bu çalışmada ek olarak bunların göz ardı edilerek beş yıldızlı kıyı tatil yeri otel işletmesinin suyla sağlıklı ve zinde olma ürün ve hizmet fiyatlarıyla başka işletmelere ait bu ürün ve hizmet fiyatlarının kıyaslanması ve turistik tüketicinin dışarıdaki işletmelerden doğrudan veya seyahat acentası temsilcisinin satışı yoluyla hizmet satın alması; insan kaynağı açısından, Cengiz Bilgin’in (2009) çalışma sonucuyla paralel bir şekilde kadın işgören (özellikle Türk) bulma ve çalıştırma sorunu ile mesleki etik dışı davranışların sektöre yönelik önyargı oluşturmaları; yönetim açısından ise kıyı tatil yeri otelleri olma özelliğinden dolayı sezonluk hizmet verilmesi ve turistik tüketicinin (ağırlıklı tekrar gelen turist) ek harcama yapma niyetinin olmaması bakımından, alanyazına farklı bir katkıyla ortaya çıkmıştır.

Öneriler

Bu sorunların çözümüne yönelik uygulayıcılara:

- Suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde konaklama işletmesinin yıldız özelliği göz önünde bulundurularak ayrıntılı standartların belirlenmesi ve konaklama işletmeleriyle hamam işletmelerinin ayrı kriterlere göre ele alınması,
- Konaklama işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde taban ve tavan fiyat uygulanması ve bunu yaparken yıldız durumunu ve verilen hizmet çeşidini belirten işaretleme yoluna gidilmesi,
- Fiyat ve kalite standartlarının aktif denetim birimi oluşturularak incelenmesi;
- Mesleki etik kapsamı dışında davranışların olup olmadığına yönelik denetimlerin de gerçekleştirilmesi (aksi takdirde gerekli cezaların verilmesi),
- Sertifika eğitimlerinde bölgeye gelen turistik tüketicinin genellikle konuştuğu dile göre mesleki yabancı dil eğitimi verilmesi,
- Kıyı tatil yeri otellerinde turistik tüketiciye bilgi aktaran seyahat acentası yetkilisinin öncelikle turistin kaldığı otelin suyla sağlıklı ve zinde olma hizmet satışı için bölüm yöneticisiyle anlaşma yapması,
- Sezonluk faaliyet gösterilmesi durumunda, otel işletmesinin farklı turizm türlerini (kongre, spor, etkinlik, deniz turizmi gibi) tespit ederek buna göre faaliyet alanını genişletmesi önerilebilir.

Bu çalışma küçük bir örneklem kapsamında olması nedeniyle genelleme yapmaya olanak vermemektedir.

Bu doğrultuda araştırmacılara,

- Turistik tüketiciyi de içeren kıyaslamaya olanak verecek şekilde suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerine yönelik nitel ve/ya nicel yaklaşımlarla araştırma yapmaları önerilir.
- Suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetleri arasından en çok hangi hizmetlerin satın alındığının ortaya çıkarılması önemli görülmektedir. Bu kapsamda elde edilen sonuçlar, verilen eğitimlerde fayda sağlayabilir.

KAYNAKÇA

Açıksözlü, Ö. ve Bozok, D. (2018). Türk Hamamlarında Hijyen ve Sanitasyonun Turist Sağlığı Açısından Ele Alınması: Antalya İli Örneği, *ÇOMÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 1-20.

Aydın, İ., Tütüncü, Ö. ve Aydın, S. (2013). Spa Hizmetlerinde Sağlık Kapsamında Müşteri Güvenliği, *II. Rekreasyon Araştırmaları Kongresi Bildiri Kitabı*, 449-460, 31 Ekim-3 Kasım, Kuşadası/Aydın.

Bentham, J. (1823). *An Introduction to the Principles of Morals and Legislation, In Two Volumes*. New Ed., Corrected by the Author, London: Printed for W. Pickering, Lincoln's-Inn Fields; and E. Wilson, Royal Exchange.

Burns, J. H. and Hart, H. L. A. (2005). *The Collected Works of Jeremy Bentham, An Introduction to the Principles of Morals and Legislation*, United States-New York: Oxford University Press Inc., Clarendon Press.

- Cengiz Bilgin, D. (2009). *Türkiye’de 20 Bin El Masaj Yapıyor SPA Pazarı 500 Milyon Dolara Koşuyor*, Hürriyet, Ekonomi. <http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/turkiye-de-20-bin-el-masaj-yapiyor-spa-pazarı-500-milyon-dolara-kosuyor-12887685> [Erişim Tarihi: 02.07.2018].
- Crooks, A. V., Turner, L., Cohen, I. G., Bristeir, J., Snyder, J., Casey, V. and Whitmore, R. (2013). Ethical and Legal Implications of the Risks of Medical Tourism for Patients: A Qualitative Study of Canadian Health and Safety Representatives’ Perspectives, *BMJ Open*, 3: e002302. doi:10.1136/bmjopen-2012-002302.
- Cvikl, H. and Mekinc, J. (2011). Safety and Security as Systematic Component of Wellness Centres in Slovenia, *Academica Turistica*, 4 (2), December, 51-63.
- Çiçek, R. ve Avderen, S. (2013). Sağlık Turizmi Açısından İç Anadolu Bölgesi’ndeki Kaplıca ve Termal Tesislerin Mevcut Yapısının ve Potansiyelinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15 (25), 25-35.
- Dunn, H. L. (1959). High-Level Wellness for Man and Society, *Am J Public Health Nations Health*, Jun, 49(6), 786-792.
- Erdem, B., Gülcan, B. ve Chykynov, S. (2015). Konaklama İşletmelerinde Spa ve Wellness Hizmetlerinde Çalışan İşgörenlerin Profili: Antalya’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Akademik Bakış Dergisi*, 48, Mart-Nisan, 238-257.
- Este Spa. (2018). *Masaj için Etik Kurallar*. http://www.estespa.com/masaj_etik_kurallar.asp [Erişim Tarihi: 02.07.2018].
- Global Spa and Wellness Economy Monitor (2014). *Wellness Tourism Trips and Expenditures, 2012 and 2013*. September. http://www.spalietuva.lt/wp-content/uploads/2012/05/GWI_Wellness_Economy_Monitor_Report_9-27-14.pdf [Erişim Tarihi: 15.04.2014].
- Gönenç, İ. F. (2016). Hukuki ve Etik Boyutuyla Medikal Turizm, *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi*, Prof. Dr. Cevdet Yavuz’a Armağan, 1173-1184.
- Gülmez, M. ve Türker Özaltın, G. (2012). Talassoterapi Merkezlerinde Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Bir Uygulama. II. *Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi*, 591-611, 12 – 15 Nisan, Kemer, Antalya.
- Hyppönen, P. and Petrelius, J. (2008). *Improving Profitability of the Royal Spa Development Plan for The Royal Spa Department-Corinthia Grand Hotel Royal*, Jyväskylä University of Applied Sciences, School of Tourism and Services Management, Bachelor’s Thesis, May.
- İzmir SPA. (2018). *Masör Etik Kuralları*. <http://www.izmirspamerkezi.com/masor-etik-kurallari.asp> [Erişim Tarihi: 02.07.2018].
- Kazandzhieva, V. (2014). *Trends in The Development of Spa and Wellness Tourism*, International Tourism Forum Spa and Wine Conference. https://www.researchgate.net/publication/263808671_TRENDS_IN_THE_DEVELOPMENT_OF_SPA_AND_WELLNESS_TOURISM [Erişim Tarihi: 25.06.2018].
- Özdemir, M. (2010). Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (1), 323-343.
- Panchal, J. H. (2012). *The Asian Spa: A Study of Tourist Motivations, “Flow” and The Benefits of Spa Experiences*. James Cook University, PhD Thesis, Australia.
- Rosak-Szyrocka, J., Rados, A. and Wawrzak, A. (2013). *EuropeSPA Mark as Hotel Wellness Quality Determinant*, In

- Ryan, M. R. and Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being, *American Psychologist*, February, 55 (1): 68-78.
- Toyotarity. People, Processes, Quality Improvement (ed.) Borkowski Stanisław, Stasiak-Betlejewska Renata Romania: Aeternitas Publishing House, 51-60.
- Sağlık Turizmini Geliştirme Derneği. (2009). *Türkiye Sağlık Turizmi Rehberi, Turkey Health Tourism Guidebook. Spa-Wellness.* Ajansfa, 72-77. http://www.turkiyesaglikturizmirehberi.com/rehber_kck.pdf [Erişim Tarihi: 10.04.2015].
- Strauss, A. L. and Corbin, J. M. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, CA: Sage.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2015). *Talassoterapi-Deniz Kürleri*. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11482/talassoterapi---deniz-kurleri.html> [Erişim Tarihi: 20.04.2015].
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2011). Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlık Turizmi Koordinatörlüğü. *Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Uygulama Rehberi, Sağlık Turizmi Çeşitleri*. Kasım, Ankara. <http://www.saglik.gov.tr/SaglikTurizmi/dosya/1-75066/h/saglik-turizmi-ve-turistin-sagligi-uygulama-rehberi.pdf> [Erişim Tarihi: 05.04.2015].
- The International Spa Association (Uluslararası Spa Birliği). (2015). *Spa-Goers*. <http://experienceispa.com/resources/spa-goers> [Erişim Tarihi: 10.04.2015].
- Trihas, N. and Konstantarou, A. (2016). Spa-goers' Characteristics, Motivations, Preferences and Perceptions: Evidence from Elounda, Crete. *AlmaTourism-Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*, 7 (14), 106-127.
- Turizm ve Yatırım Dergisi. (2013). *Spa ve Wellness Otelleri Eki, Görüşler*, İstanbul: Yetkin Medya Yayıncılık. http://www.turizmyatirimdergisi.com.tr/images/dergi/ek/ek_spa--wellness-otelleri-15ek1.pdf [Erişim Tarihi: 05.07.2018].
- Yalçın, B. (2018). *Deniz Suyunun Spa-Wellness Turizmi Kapsamında Kullanımı*, 4. Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu "Küresel Eğilimler-Yerel Etkiler", 23-24 Şubat 2018, İzmir.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. 10. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yin, K. R. (2003). *Case Study Research: Design and Methods*, Third Edition, Applied Social Research Methods Series, Vol: 5, USA: Sage Publications.



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(2):146-158.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.90](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.90)

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



KAVRAMSAL MAKALE

Turizm Destinasyonunun Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Sağlayabilmesinde Doğal ve Tarihi Çevrenin Önemi: Çanakkale Örneği*

Doç. Dr. Mustafa BOZ, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Çanakkale

e-posta: m.b.istanbul@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8899-274X>

Öz

Yurtiçi ve uluslararası turizm hareketlerinin artması ile birlikte, turizmden gelir elde etmek isteyen yeni destinasyonlar da turizm pazarına girmekte, ülkeler ve destinasyonlar arasındaki rekabet gün geçtikçe artmaktadır. Araştırmanın temel sorularını, turizm destinasyonunun sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayabilmesinin şartları nelerdir? Bu konuda doğal ve tarihi çevrenin önemi nedir? Konuları oluşturmaktadır. Çalışmanın araştırma yöntemi; nitel araştırma yöntemlerinden arşiv / doküman taraması ve gözleme dayanmaktadır. Bu çalışmada ilk olarak, literatür taraması yapılarak rekabet, sürdürülebilir rekabet, bir turizm destinasyonun rekabet avantajı sağlayabilmesi için yapılması gerekenler, doğal ve tarihi çevrenin sürdürülebilir turizmdeki önemi üzerinde durularak, turizm destinasyonu olarak Çanakkale'nin avantajlı ve dezavantajlı yönleri ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Daha sonra, arşiv/doküman taraması ve gözlem yapılarak, ildeki maden arama ve işleme çalışmalarının, kurulan ve kurulmak istenen termik santrallerin, turizm destinasyonu olarak, Çanakkale'nin doğal ve tarihi çevresini nasıl etkileyebileceği ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, Çanakkale ilindeki yoğun madencilik faaliyetleri ve termik santral yatırımları, ilin doğal dokusuna ve tarihi mirasına zarar vermektedir. Uzun vadede ortaya çıkabilecek, hava, su, toprak kirliliği, toprak kaybı gibi sonuçlar, hem halk sağlığını ve yaşam kalitesini hem de sürdürülebilir turizm kalkınmasını olumsuz olarak etkileyecektir.

Anahtar Kelimeler: Sürdürülebilir Rekabet, Turizm Destinasyonu, Doğal ve Tarihi Çevre, Çanakkale Turizmi, Sürdürülebilir Turizm Pazarlaması.

Makale Gönderme Tarihi: 01.11.2018

Makale Kabul Tarihi: 17.03.2019

*Bu çalışma, 4. Uluslararası Türk Dünyası Turizm Sempozyumu kapsamında bildiri olarak sunulmuştur.

Önerilen Atıf:

Boz, M. (2019). Turizm Destinasyonunun Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Sağlayabilmesinde Doğal ve Tarihi Çevrenin Önemi: Çanakkale Örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2):146-158.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2019, 3(2):146-158.

DOI: [10.26677/tutad.2019.x](https://doi.org/10.26677/tutad.2019.x)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



CONCEPTUAL PAPER

The Importance of Natural and Historical Environment in Sustainable Competitive Advantage of a Tourism Destination: Çanakkale Case

Associate Prof. Dr. Mustafa BOZ, Çanakkale Onsekiz Mart University, Faculty of Tourism, Çanakkale, e-mail: m.b.istanbul@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8899-274X>

Abstract

With the increase of domestic and international tourism movements, new destinations also enter the tourist market which are seeking to generate income from tourism, and competition between countries and destinations is increasing day by day. The basic questions of the research are; What are the requirements for the tourism destination to provide a sustainable competitive advantage? What is the importance of the natural and historical environment at this point? The research method of the study; is qualitative research method, based on archive/document scanning and observation. In this study; firstly, competition, sustainable competition concepts are explained, and it is tried to reveal advantageous and disadvantageous aspects of Çanakkale as a tourism destination by focusing on the importance of sustainable tourism by conducting literature search. Later, it is tried to reveal, however mining exploration and processing activities, and thermal power plants can affect natural and historical environment of Çanakkale as a tourism destination. According to the research results, intensive mining activities and thermal power plant investments in Çanakkale harms the natural texture and historical heritage of the province. In the long-term, negative consequences such as air, water, soil pollution and soil loss will adversely affect both public health and quality of life and sustainable tourism development.

Keywords: Sustainable Competition, Tourism Destination, Natural and Historical Environment, Tourism in Çanakkale, Sustainable Tourism Marketing.

Received: 01.11.2018

Accepted: 17.03.2019

Suggested Citation:

Boz, M. (2019). The Importance of Natural and Historical Environment in Sustainable Competitive Advantage of a Tourism Destination: Çanakkale Case, *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(2):146-158.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Gelişmiş, gelişmekte olan veya az gelişmiş tüm ülkelerde turizmin önemi ve farkındalığı arttıkça, turizm destinasyonları da kendilerini daha önce hiç olmadığı kadar diğer destinasyonlara karşı rekabet ederken bulmaktadır. Turizmin küresel hareketliliğinin artması, sadece bölgesel değil küresel olarak ta yeni rakiplerin ortaya çıkması anlamına gelmektedir. Bir destinasyonun uzun dönemde gelişebilmesi, ulusal ve uluslararası rakiplere karşı üstünlük sağlayabilmesi için, rekabet gücünün sürdürülebilir olması esastır. Sürdürülebilir turizm pazarlaması çevresel koruma, sosyal sorumluluk ve ekonomik gelişme olarak üç temel unsuru kapsamaktadır. Kısaca vurgulanması gerekirse, doğal ve tarihi çevreyi koruyan ve geliştiren, yerel toplumun sosyo-kültürel gelişimini ve ekonomik kalkınmasını destekleyen pazarlama politikaları uzun dönemde daha rekabetçi ve daha kârlı olacaktır.

Araştırmanın temel sorusu; bir turizm destinasyonunun sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayabilmesinin şartları nelerdir? Çalışmanın amacı; sürdürülebilir turizm kalkınmasında doğal ve tarihi çevrenin önemini vurgulayarak, madencilik faaliyetlerinin ve termik santrallerin sürdürülebilir turizm kalkınmasına olası etkilerini ortaya koyabilmektir. Bunun yanında, bir turizm destinasyonunun sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayabilmesi için gerekli çevresel politikaların, planlamaların ve uygulamaların nasıl olması gerektiği belirtilmeye çalışılmaktadır. Çalışmanın uygulama örneğini Çanakkale ili oluşturmaktadır.

LİTERATÜR İNCELEMESİ

Turizmde Sürdürülebilir Rekabet Gücü

Rekabet gücü göreceli ve çok boyutlu bir kavramdır. Mikro açıdan genellikle, “rakiplere göre pazar pozisyonunu ve pazar payını sürdürebilme ve geliştirebilme yeteneği” olarak tanımlanmaktadır (Listra, 2015:25). Makro açıdan rekabet gücü ulusal bir sorundur ve nihai hedef toplumun gerçek gelirini arttırmaktır. Bu bağlamda, bir ulusun rekabet gücü, uluslararası pazarlarda o ulusun performansını etkileyen bütün ekonomik sosyal, kültürel ve politik değişkenleri içine alan çok geniş bir yapıdır (Dwyer ve Kim, 2003). Turizmde bir destinasyonun rekabet gücü “turist harcamalarını arttırabilme kabiliyeti, hatırlanacak güzel tatmin edici deneyimler sağlayarak artan oranda ziyaretçiyi (turisti) destinasyona çekmek ve bunu destinasyonda yaşayan halkın iyi yaşam koşullarını geliştirerek, destinasyonun doğal sermayesini gelecek nesiller için de koruyarak, kârlı bir şekilde yapabilmek” olarak ifade edilmektedir (Ritchie ve Crouch, 2000).

Bir turizm destinasyonunun rakipleri karşısında karşılaştırmalı avantajlarını ortaya çıkartabilecek temel arz kaynakları: Miras olarak kalan çekicilikler (Doğal güzellikler, İklim, Kültürel ve tarihi zenginlikler) ile Yaratılan Çekicilikler (Politik durum, Kurallar, Kanunlar, Altyapı ve üstyapı, İnsan kaynakları, Alışveriş ve Eğlence olanakları) olarak iki başlık altında toplanabilir (Dwyer ve Kim, 2003; Ayaş, 2007; Terzibaşoğlu, 2010; Jahangir, 2011). Yukarıdaki sınıflandırmadan da anlaşılabileceği gibi, turizmde rekabetin ekonomik, çevresel, sosyal, kültürel, hukuki, politik birçok boyutu bulunmaktadır. Ritchie ve Crouch (2003)’da turizmde destinasyon rekabetçiliğinde ekonomik, politik, sosyo-kültürel, teknolojik ve çevresel rekabetçilik boyutları üzerinde durmaktadırlar.

Terzibaşoğlu’na (2010) göre rekabet avantajı, uzun dönemde destinasyonun sahip olduğu kaynakları kullanabilme veya harekete geçirebilme yeteneğine bağlıdır. Sürdürülebilirlik rekabet avantajını devam ettirebilmenin esasını teşkil etmektedir. Sürdürülebilirlik sağlanmadan bir destinasyonun rekabet avantajından bahsedilemez. Dünya Mirası İttifakı (The

World Heritage Alliance - WHA) (2011:1) sürdürülebilir turizmi “bir destinasyonun coğrafi karakterini – çevresini, kültürünü, estetik değerlerini ve yerel halkın refahını sürdüren ve geliştiren turizm anlayışı” olarak tanımlamaktadır. Dünya Bankası (2010)’na göre turizm endüstrisinin sürdürülebilirliğini sağlayabilmek için özel sektörün, kamu otoritesinin ve yerel toplum gruplarının birçok cephede iş birliği yapmalarına ihtiyaç bulunmaktadır.

Çevre boyutundan bakıldığı zaman, sadece sürdürülebilir rekabetçi turizm destinasyonu olma çabası açısından değil, aynı zamanda yerel halkın yaşam kalitesi açısından da önem arz etmektedir. Bir destinasyonun, çevre ile ilgili olarak dikkate alması, planlaması ve uygulaması gereken bileşenler Tablo 1’deki gibi özetlenebilir.

Çanakkale’nin Turizm Zenginlikleri

Turizm destinasyonu olarak Çanakkale, gerek doğal gerekse tarihi zenginlikler açısından önemli rekabet avantajlarına sahiptir. Örneğin;

- İstanbul ile birlikte Avrupa ve Asya kıtalarını birleştiren iki kentten birisi olan Çanakkale 8 bin yıllık bir tarihi barındırmaktadır.
- 5 bin yıllık tarihi ile UNESCO Dünya Kültür Mirası statüsündeki Troya, Troya’da geçen efsanevi savaş, Avrupa edebiyatının temellerini atan Homeros Destanları’nın da kaynağını oluşturmaktadır.
- İlk kuruluşu M.Ö. 2 binli yıllara kadar uzanan ve 4 bin yıllık tarihi boyunca pek çok uygarlığa tanıklık eden Assos, M.Ö. 350’li yıllarda önemli bir felsefe merkezi haline gelmiş, Assos’ta üç yıl kalan Aristo’nun kurduğu felsefe okulu, antik çağlara yön veren ünlü filozoflar yetiştirmiştir. İlk yerleşimi M.Ö. 2 binli yıllara dayanan antik çağlarda Tenedos olarak anılan Bozcaada ile kültürel ve doğal çekicilikleri ile Türkiye’nin en büyük adası Gökçeada.
- 1915 yılında tarihin en büyük kara savaşlarından birine sahne olmuş Gelibolu Yarımadası Milli Parkı.
- Kazı çalışmaları devam eden Troya, Assos, Aleksandria Troas, Apollon Smintheon ve Parion antik kentlerinden başka, antik çağda Troas Bölgesi olarak adlandırılan Kaz Dağları ve yöresinde, bugün henüz envanteri çıkartılmamış, koruma altına alınmamış, yüzey araştırmaları tamamlanmamış yüzlerce antik alan, antik kent ve tümülüs bulunduğu bilinmektedir.
- Mitolojide “Bin Pınarlı İda” olarak adlandırılan ve Mitolojiye göre tarihteki ilk güzellik yarışmasının düzenlendiği Kaz dağları. Aynı zamanda, yüksek oksijen yoğunluğu bilimsel olarak kanıtlanmış, 26 çeşit endemik bitkiye ev sahipliği yapan, çok zengin fauna ve floraya sahip bir bölgedir.
- Çanakkale, ayrıca doğal coğrafi yapısı sonucu oluşmuş, Kestanbol, Kilciler, Kırkgeçit, Tuzla, Çan gibi birçok şifalı su kaynağını barındırmaktadır.
- Ege ve Marmara denizleri arasında yer alan Çanakkale’nin kıyı uzunluğu 671 kilometredir.
- Deniz mevsimi Akdeniz kıyılarına göre kısa olsa da yelken, rüzgar sörfü, dalış gibi deniz sporlarında eşsiz olanaklara sahiptir.
- Uygun iklimi ve coğrafi yapısı ile üzüm bağları, zeytincilik, meyve ve sebze yetiştiriciliği tarım kenti kimliğini de bünyesinde barındırmaktadır

- Doğal çevrenin giderek bozulup yok olduğu günümüzde; Çanakkale, ülke nüfusunun %25'inin, ülke sanayisinin yarısından fazlasının bulunduğu Marmara Bölgesinde kentleşme ve sanayileşme baskısına direnmeye çalışmaktadır (www.canakkalekutup.gov.tr).

Turizm çekiciliklerinin değerlendirilmesi ve turizmden aldığı payın arttırılması amacıyla, Çanakkale ili 2008 eylem planında da çalışmalara devam edildiği belirtilmektedir. Ayrıca, Kültür ve Turizm Bakanlığı (2007)'nin, 2007 yılında hazırladığı 2023 Türkiye Turizm Stratejisi'nde Çanakkale ve Balıkesir illerini içine alan "Troya Kuzey Ege Kültür ve Termal Turizm Gelişim Bölgesi" nin Sağlık ve Termal Turizm ile Kırsal Turizm çerçevesinde geliştirilmesi hedeflenmektedir. Bunun yanında, bölge kapsamında Saros Körfezi ile Erdek ve Avşa adasını kapsayan iki yeni turizm kenti ilan edilmesi, ayrıca Çanakkale ili Ezine ilçesine kadar uzanan Güney Marmara Zeytin Koridoru, oluşturularak, sağlık ve gastronomi varış noktası olarak geliştirilmesi planlanmaktadır.

Çanakkale'de Madencilik ve Termik Santral Faaliyetleri

Geleceğin turizm destinasyonu olarak Çanakkale'nin, ulusal ve uluslararası turizm pazarlarında rekabet avantajı olduğu görülmesine rağmen, sürdürülebilir turizm çabalarını olumsuz etkileyebilecek bazı unsurlarla karşı karşıya bulunmaktadır. Bunların başında maden arama ve çıkarma çalışmaları ile termik enerji santrallerinin kurulması gelmektedir. Jeolojik yapısından dolayı Çanakkale'nin başta altın, granit, linyit olmak üzere maden bakımından da zengin bir bölge olduğu bilinmektedir (Şekil 1). 2008 rakamlarına göre Kaz Dağları'nı içine alan Biga Yarımadası'nda 11 firmanın 130 yer için arama, 7 yer içinde işletme ruhsatı bulunmaktadır. 100 bin dekarın üzerindeki bir alan için sondaj ruhsatları bulunan firmalar altın, bakır, kurşun gibi madenleri aramak için 36 değişik noktada aralıksız sondaj yapmaktadırlar (Yoldaş, 2008).

Çanakkale'nin elektrik santrali kurulu gücü 3.611 MW'dır. Toplam 24 adet elektrik enerji santrali bulunan Çanakkale'deki elektrik santralleri yıllık yaklaşık 20.172 GW elektrik üretimi yapmaktadır (www.enerjiatlası.com). Çanakkale'de elektrik santrallerinin kurulu gücünün %90'ı termik santrallerden oluşmaktadır (Şekil 2). Tablo 2'den de anlaşılacağı gibi İşletme halindeki ve üretim lisansı alınan elektrik santrallerinin çoğunluğu ithal kömüre dayanmaktadır. Verilerden de anlaşılacağı gibi Çanakkale bir taraftan turizm destinasyonu haline gelmeye çalışırken, diğer taraftan madencilik ve termik santral yatırımları hızla artmaktadır.

YÖNTEM

Çalışmanın araştırma yöntemi, nitel araştırma yöntemlerinden arşiv/doküman taraması ve gözleme dayanmaktadır. Çalışmada, ilk olarak literatür taraması yapılarak rekabet, sürdürülebilir rekabet, bir turizm destinasyonun rekabet avantajı sağlayabilmesi için yapılması gerekenler, doğal ve tarihi çevrenin sürdürülebilir turizmdeki önemi üzerinde durularak, turizm destinasyonu olarak Çanakkale'nin avantajlı ve dezavantajlı yönleri ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Daha sonra, arşiv/doküman taraması ve gözlem yapılarak, ildeki maden arama ve işleme çalışmalarının, kurulan ve kurulmak istenen termik santrallerin, halihazırdaki mevcut sanayi tesislerinin, turizm destinasyonu olarak, Çanakkale'nin doğal ve tarihi çevresini nasıl etkileyebileceği ortaya konulmaya çalışılmakta, öneriler geliştirilmektedir.

BULGULAR

Kazdağları ve yakın çevresini kapsayan Çanakkale ve Balıkesir illerinde 2008 yılına kadar alınan, altın madeni arama ruhsatlarına istinaden, 300 farklı yerde yapılan sondaj çalışmalarına göre 300-350 ton altın rezervinin çıkarılması öngörülmektedir (Soykan vd., 2008). Madenlerin çıkartılmaya başlanması ile birlikte doğal ve tarihi çevrenin büyük zarar göreceği iddia edilmektedir. Bunların ilki madenlerin çıkartılacağı bölgede oluşabilecek erozyon tehlikesidir (Kalfa, 2011). Diğer bir sorun; madenlerin çıkartılacağı ve işleneceği bu bölgede kullanılacak kimyasallarla ya da kül barajlarına bırakılan ve aktif hale gelmiş partiküller ve ağır metallerle; yer altı ve yüzey sularının kirlenmesi riskidir. Maden işletmelerinin hava kalitesi üzerinde de olumsuz etkileri olabilecektir. Madenlerin, siyanür liçi yöntemi ile siyanür kullanılarak, işletilmesinin bir dizi çevresel sorunu da beraberinde getireceği önceki uygulamalara bakıldığında kolaylıkla anlaşılabilir bir durumdur (Soykan vd., 2008). Aşçı (2011)'nın belirttiğine göre, işletme civarında yer alan bölgelerde, bitki ve canlılar üzerindeki etkileri büyük önem taşımaktadır. Özellikle altın madeninin işletildiği arazinin görünümü ve karakteri büyük ölçüde değişmekte ve eski haline dönüştürülememektedir.

Madenciliğin yanında; Çanakkale'de termik santral yatırımları da hız kazanmaktadır. Çan yöresindeki yerli linyit kömürleri kullanan, akışkan yataklı Çan Termik Santrali 2004 yılında faaliyete geçmiş, 2006 yılından beri faaliyetine tam kapasite ile devam etmektedir (www.hurriyet.com.tr, 2016; Parlak vd., 2017:46). Biga ilçesi, Kemer köyünde yer alan Parion antik kenti kazı başkanı Prof. Dr. Cevat Başaran'dan alınan 10/12/2007 tarihli başvuruda Bekirli ve Kemer köyü sınırları içerisinde kurulmak istenen "Bekirli Köyü Termik Santrali ve Yan tesisleri" ile ilgili olarak Çevre ve Orman Bakanlığınca olumlu ÇED raporu verildiği belirtilerek, kurulacak tesislerin çevreyi, denizi, balıkçılığı, tarım alanlarını, zeytincilik ve hayvancılığı olduğu kadar, korunması gerekli taşınmaz kültürel değerleri de olumsuz etkileyeceğinden söz konusu ÇED raporunun iptal edilmesi istenmiştir (Günay, 2008). Bununla birlikte, ithal kömürle işletilen tesis kurularak, tesisin ilk ünitesi 2011 yılında, ikinci ünitesi de 2013 yılında üretime alınmıştır (İÇDAŞ, 2018). 2017 yılı eylül ayı itibarıyla Çanakkale'de 4 termik santral faaliyet gösterirken, inşaatı devam eden, izin verilen ve yeni başvurularla birlikte termik santral sayının 16'ya ulaşacak olması, termik santrallerin çevreye olan etkilerinin nasıl olacağı sorusunu gündeme getirmektedir (Parlak vd., 2017:46; Myllyvirta ve Katisöz, 2017:6).

Bölgenin çevresindeki fabrika atıkları sonucu oluşan asit yağmurlarının Önemli Doğa Alanı "ÖDA" etkileri de gözlenmektedir. Yangınlar başta kızılçam olmak üzere dağın güney tarafındaki ormanlar için tehdit oluşturmaktadır (Hürkan, 2010). Tıp uzmanları ve çevre derneklerini bir araya getiren Temiz Hava Hakkı Platformu (THH) (2018) Türkiye'deki hava kirliliği sorununa ve sayısı gün geçtikçe artan kömürlü termik santrallere dikkat çekmektedir. Toplamda beş kömürlü termik santralin çalışmasıyla birlikte, Çanakkale'de termik santraller için yılda toplam 10 milyon ton kömür yakılacağı hesaplanmaktadır. Platform yaptığı açıklamada, ülke çapında evlerde ısınma amaçlı yılda 11,4 milyon ton kömür yakıldığına dikkat çekerek, neredeyse aynı miktar kömürün sadece Çanakkale il sınırları içerisinde yakılmasının hava kirliliğini daha da kötü etkileyeceğini belirtmektedir. Çanakkale ve Biga Yarımadası Yöresi, hem Türkiye hem de dünya çapında kömür madenciliği ve kömürlü termik santral tehdidinin en ciddi boyutlarda yaşandığı bölgelerden biri haline gelmektedir (Myllyvirta ve Katisöz, 2017:6).

Kurulan tesislerin güvenilirliği, standartlara uygunluğu ve yeterli önlemlerin alınıp alınmadığı da başka bir sorundur. 18 Eylül 2018 tarihinde Çan 2 termik santralinde meydana gelen buhar kazanı patlaması sonucu yangın çıktığı, altı işçinin yaralandığı ve çevreye zararlı gazlar yayıldığı belirtilmektedir. İlgili termik santralin eski teknolojiye sahip olup, Avusturya'da 15 yıl

çalıştırıldıktan sonra, sökülerek Çan ilçesine monte edildiği vurgulanmaktadır. Çan'da faaliyetlerine devam eden ikinci termik santralinde hava filtresi olmadığı, etkin bir filtreleme sisteminin Aralık 2019'da takılacağı söylenmektedir (Aynalı Pazar, 2018:12-13).

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Çevreyi kirletme ve doğayı tahrip etme olasılığı yüksek madencilik sektörü ve termik santrallerin, sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayabilecek en önemli sermayesinin doğal çekicilikler ve taşınmaz kültürel varlıklar olan turizm endüstrisini nasıl etkileyebileceği üzerinde durulması gereken önemli bir sorundur. Gerekli önlemler alınmadığı, uygun yöntemler kullanılmadığı takdirde, aynı destinasyonda hem madencilik ve termik santral faaliyetlerinin, hem turizm endüstrisinin birlikte uygulanması ve geliştirilmesi zor görülmektedir. Çanakkale'nin bir madenci ve termik santral kenti mi olacağı, yoksa turizm destinasyonu olarak mı gelişeceği konusunda karar verilmesi gerekebilir.

Yerel halkın refah ve yaşam düzeyini geliştirmeyi temel alan, bölgenin kültürel değerlerini, doğal güzelliklerini, taşınmaz tarihi zenginliklerini koruyan ve geliştiren sürdürülebilir bir kalkınma politikası izlenmesinin en gerçekçi ve akılcı yöntem olduğu düşünülmektedir. Bunun da sürdürülebilir turizm pazarlaması ile başarılacağı öngörülmektedir. Bu çerçevede ilk aşamada Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın hazırladığı Turizm Stratejisi 2023'ün örgütlenme strateji bölümünde belirtildiği gibi "İyi yönetim ilkesi çerçevesinde ulusal, bölgesel, il ve noktasal düzeyde turizm sektörü ile ilgili kamu, özel sektör kuruluşları ve STK'ların karar verme süreçlerine katılımlarını sağlayacak konseyler bazında kurumsallaşmaya gidilmesi" gerekmektedir. İlin geleceği konusunda tüm paydaşları bünyesinde barındıran bu konseyin alacağı kararların merkezi hükümet tarafından da dikkate alınması önem arz edecektir.

Zaman ve maddi kısıtlılıklar nedeniyle, saha çalışması gerçekleştirilememiştir. Konunun sadece sürdürülebilir turizm kalkınması açısından değil, aynı zamanda sürdürülebilir yerel kalkınma ve yaşam açısından da önem arz ettiği düşünülmektedir. Konu üzerinde yapılacak daha kapsamlı çalışmalarla, yanlış uygulamaların önüne geçilebileceği öngörülmektedir.

KAYNAKÇA

Aşçı, A. (2011). *Çanakkale'de Altın Üretimi: Fay Hatları Üzerinde Son Tango* [Online] <<http://www.kazdaglari.org/kazdaglari/?p=676>> [Erişim Tarihi: 21.07.2017].

Ayaş, N. (2007). Çevresel Sürdürülebilir Turizm Gelişmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1),59-69.

Aynalı Pazar (2018). Çan'ı Kurban Ettiler. *Haftalık Yerel Gazete*, Yıl:15, Sayı:793, 23.09.2018.

Çanakkale İl Kütüphanesi (2018). *Çanakkale'nin Coğrafi Yapısı*. [Online] <<http://www.canakkalekutup.gov.tr/TR,84275/canakkalenin-cografi-yapisi.html>> [Erişim Tarihi: 21.06.2018].

Dünya Bankası (The World Bank) (2010). Economic Benefits, Social Opportunities, and Challenges of Supporting Cultural Heritage for Sustainable Development. *International Symposium*. Washington, DC, The World Bank, May 20-22, 2010.

Dünya Miras İttifakı (The World Heritage Alliance- WHA) (2011). World Heritage Alliance for Sustainable Tourism Fact Sheet. (A. DiElsi, Ed.) Retrieved February 2, 2011, from United Nations Foundation Press Center Files.

Dwver, L. and Kim, C. (2003). Destination Competitiveness: Determinants and Indicators. *Current Issues in Tourism*, 6(5),369-414.

Enerji Atlası (2018). *Çanakkale Elektrik Santralleri*. [Online] <<http://www.enerjiatlası.com/sehir/canakkale/>> [Erişim Tarihi: 21.06.2018].

Günay, E. (2008). T.C. Turizm Bakanlığı, Strateji Geliştirme Başkanlığı'nın İstanbul Milletvekili Ufuk URAS'ın 7/2926 Esas No'lu soru önergesine cevabı. Sayı: B.16.0.SGB.0.10.01.00.610/84774. Tarih:1205.2008.

Hürkan, K. (2010). Kazdağı ve Biyoçeşitlilik. Çalıştaylar, Çanakkale Çevre Platformu, 15.04. 2010, Fen Bilimleri Enstitüsü, Biyoloji Anabilim Dalı, [Online] <<https://groups.google.com/forum/#!topic/canakkalecep/ug4thGrXqo0>> [Erişim Tarihi: 20.06.2018].

<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/can-termik-santrali-uretime-basladi-4957611> [Erişim Tarihi: 12.10.2018].

İçdaş (2018). *İçdaş Bekirli Termik Santrali 2. Ünite* [Online] <https://www.icdaselektrik.com/page/16/16/f/trTR/icdas_Bekirli_Termik_Santrali_2_Unite.aspx> [Erişim Tarihi: 20.06.2018].

Jahangir, M. (2011). Pakistan to Focus on Sustainable Environment to Enhance Travel and Tourism Competitiveness. [Online] <<http://www.helloarticle.com/print5096.htm>> [Erişim Tarihi: 20.07.2018].

Kalfa, M. Ş. (2011). *Yeşil Dünya Kazdağı*. [Online] <http://gumced.org/?islem=paket/sayfaP/sayfa_detay.php&sayfa_id=56> [Erişim Tarihi: 20.07.2018].

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2007). *Turizm Stratejisi 2023*. T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları – 3085, Ankara.

Mylylvirta, L. and Katsız, Ö. (2017). *Termik Santrallerin Hava Kirliliği Modellemesi: Çanakkale ve Biga Yarımadası*. TEMA Vakfı. [Online] <http://sertifika.tema.org.tr/_Ki/CevreKutuphanesi/documents/Termik_Santrallerin_Hava_Kirliligi_Modellemesi.pdf> [Erişim Tarihi: 21.06.2018].

Listra, E. (2015). The concept of Competition and the Objectives of Competitors. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 213, 25-30.

MTA (Maden Tetkik ve Arama Genel Müdürlüğü) (2018). *Çanakkale İli Maden ve Enerji Kaynakları*. [Online] <http://www.mta.gov.tr/v3.0/sayfalar/bilgi-merkezi/maden_potansiyel_2010/Canakkale_Madenler.pdf> [Erişim Tarihi: 20.09.2018].

NWHO (1999). Sustainable Tourism and Cultural Heritage. *A Review of Development Assistance and Its Potential to Promote Sustainability Report*. [Online] <<http://documents.worldbank.org/curated/pt/551751468176048723/pdf/369931culture0fulltext.pdf>> [Erişim Tarihi: 20.07.2018].

Parlak, M., Görgişen, C. ve Durak, E. (2017). Çan Termik Santrali Etrafındaki Topraklarda Radyonüklitlerin Belirlenmesi. *ÇOMÜ Ziraat Fakültesi Dergisi*, 5 (2): 45–53.

Ritchie, J.R. B. and Crouch, G.I. (2000). The Competitive Destination: A Sustainability Perspective. *Tourism Management* 21 (1), 1–7.

Ritchie, J. R. B, and Crouch, G. I. (2003). *The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective*. Trowbridge, UK: Cabi Publishing.

Soykan, A., Efe, R., Cürebal, İ. ve Sönmez, S. (2008). Güneybatı Marmara Alt Bölgesi'nde Bölgesel Gelişme ve Çevre İkilemine Bir Örnek: Altın Madenciliği ve Ekolojik Maliyeti. *I.Güney Marmara Bölgesel Gelişme Sorunları Ulusal Sempozyumu*, Balıkesir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 2-3 Haziran 2008, Bandırma-Balıkesir

Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. London: Cabi Publishing.

Mylyvirta, L. and Katisöz, Ö. (2017). *Termik Santrallerin Hava Kirliliği Modellemesi: Çanakkale ve Biga Yarımadası*. TEMA Vakfı. [Online] <http://sertifika.tema.org.tr/_Ki/CevreKutuphanesi/documents/Termik_Santrallerin_Hava_Kirliligi_Modellemesi.pdf> [Erişim Tarihi: 21.06.2018].

Temiz Hava Hakkı Platformu (THH) (2017). *Çanakkale İçin Hava Kirliliği ve Sağlık Etki Modellemesi*. [Online] <http://temizhavaplatformu.org/wpcontent/uploads/2016/03/THH_2018_Canakkale_Icn_Hava_Kirliligi_Modellemesi.pdf> [Erişim Tarihi: 20.07.2018].

Terzibaşoğlu, E. (2010). Keys to Maintain a Sustainable Competitive Advantage in Destinations. *4th International Conference on Responsible Tourism Destinations: Living Landscapes of Oman* 10-12 October, 2010.

Yoldaş, B. (2008). Altında Hukuk Savaşları Devam Ediyor. [Online] <http://www.yapi.com.tr/HaberDosyalari/altinda-hukuk-savaslari-devam-ediyor_61918.html> [Erişim Tarihi: 20.07.2012].

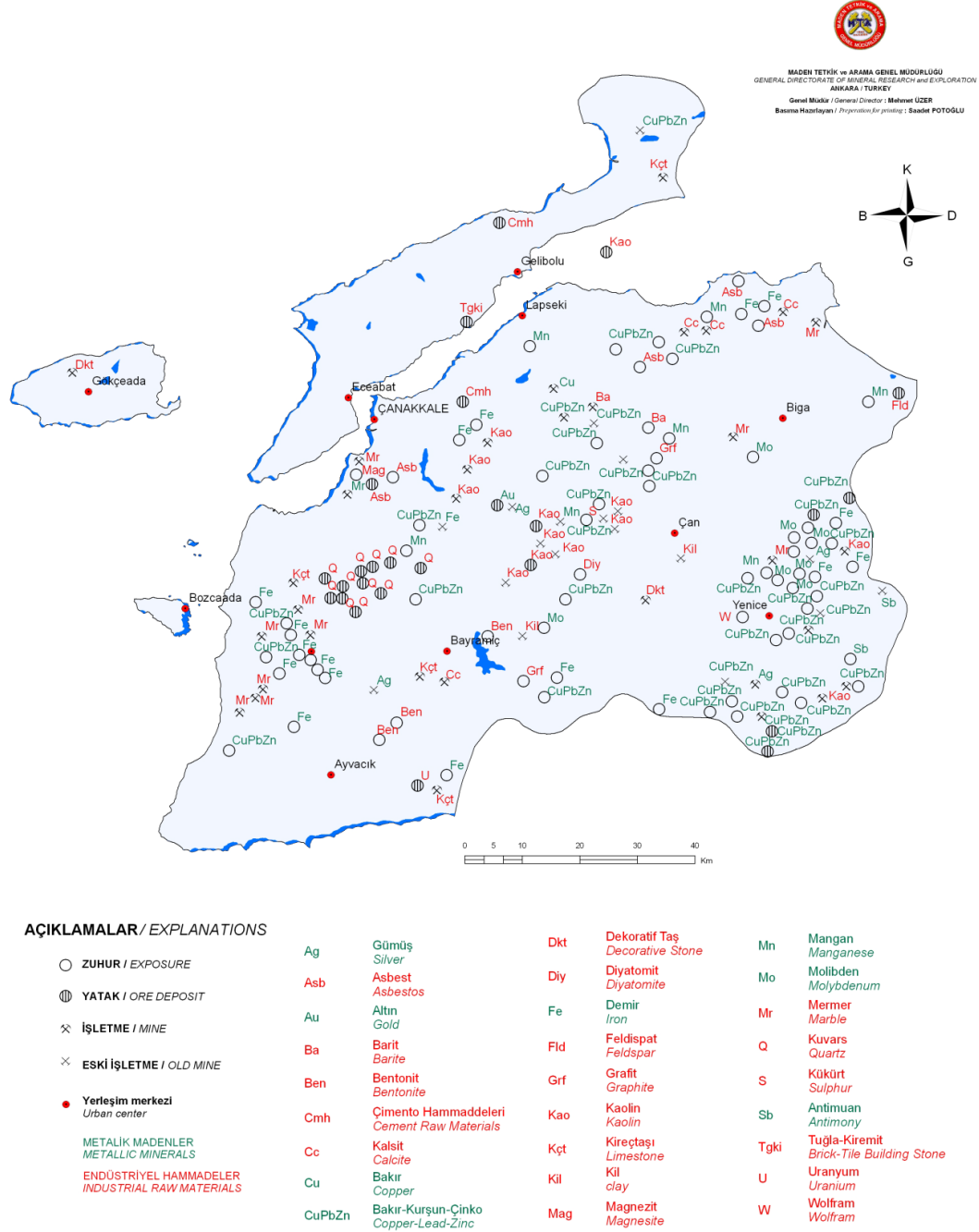
Ek 1.

Tablo 1. Çevre Açısından Sürdürülebilir Kalkınma Bileşenleri

Ekolojik sınırlar ve daha adil standartlar oluşturulması	Makul olarak kabul edilebilecek ve ekolojik sınırlar içinde olan tüketim standartlarını teşvik eden değerlerin oluşturulmasını gerektirir.
Temel kaynakların korunması	Sürdürülebilir kalkınma, atmosfer, su kaynakları, toprak, canlı varlıklar gibi dünyadaki yaşamı destekleyen doğal sistemleri tehlikeye atmamalıdır.
Kaynakların korunması	Sürdürülebilir kalkınma, yenilenemeyen kaynakların tükenme oranının, mümkün olan en az gelecekteki seçenek olarak ayrılmasını gerektirmektedir.
Türlerin çeşitlendirilmesi	Sürdürülebilir kalkınma, bitkilerin, hayvan türlerinin korunmasını gerektirir
Olumsuz etkilerin en aza indirilmesi, hatta iyileştirilmesi	Sürdürülebilir kalkınma, ekosistemin genel bütünlüğünün sürdürülebilirliği için, hava, su, toprak ve diğer doğal kaynaklar üzerindeki olumsuz etkinin en aza indirilmesini, hatta iyileştirilmesini gerektirir.
Çevresel kalite	Kurumsal çevre politikası, toplam kalite yönetiminin bir uzantısıdır.
Çevre denetimi	Etkin bir çevre denetim sistemi, iyi çevre yönetiminin kalbidir

Kaynak: Swarbrooke, (1999).

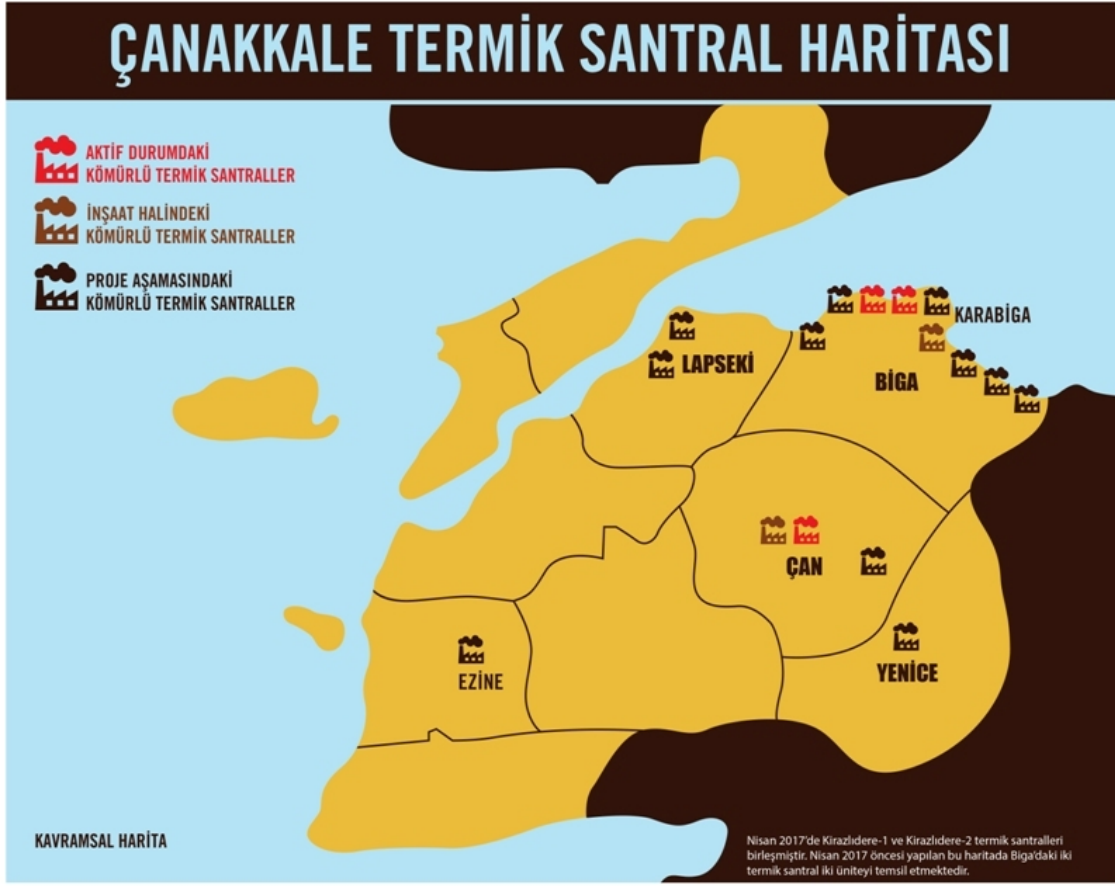
Ek 2.



Şekil 1: Çanakkale İli Maden Haritası

Kaynak: www.mta.gov.tr

Ek 3.



Şekil 2. Çanakkale Termik Santral Haritası

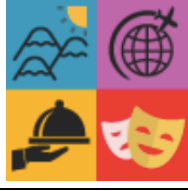
Kaynak: Myllyvirta ve Katisöz, (2017).

Ek 4

Tablo 2. Çanakkale'deki Termik Santralleri – 2018

İşletme Halindeki Termik Santraller		
Santral Adı	Tesis Türü	Kurulu Güç
Karabiga Termik Santrali	İthal Kömür	1.320 MW
Bekirli Termik Santrali	İthal Kömür	1.200 MW
Biga Termik Santrali	İthal Kömür	405 MW
Çan Termik Santrali	Linyit	320 MW
Yapım Aşamasındaki Santraller		
Çan 2 Termik Santrali	Linyit	330 MW
Üretim Lisansı Alınan Bazı Elektrik Santralleri		
Kirazlıdere Termik Santrali	İthal Kömür	1.260 MW
Karaburun Termik Santrali	İthal Kömür	135 MW
Ön Lisans Alan ve Planlanan Bazı Elektrik Santralleri		
Çan Helvacı Termik Santrali	Linyit	270 MW

Kaynak: www.enerjiatlasi.com



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(2):159-173.

DOI: 10.26677/TR1010.2019.91

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



KAVRAMSAL MAKALE

Terapötik Rekreasyon Kapsamında Mevleviliğin Değerlendirilmesi*

Dr. Serhat YOZCU Bartın Üniversitesi, Bartın Meslek Yüksekokulu, Bartın, e-posta: syozcu@bartin.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7525-1037>

Prof. Dr. Füsun İSTANBULLU DİNÇER, İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İstanbul, e-posta: istanbul@istanbul.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9446-5519>

Doç. Dr. Gürel ÇETİN, İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İstanbul, e-posta: gurelc@istanbul.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3568-6527>

Öz

Günümüz yaşam koşulları, insanları stres, depresyon, hayatın anlamı ve mana yokluğu gibi konularda psikolojik olarak etkilemektedir. Bununla birlikte, toplum içerisindeki yaşlılar, engelliler ve hastalar da bedensel, zihinsel ve özellikle ruhsal anlamda, zorlanmaktadır. İnsanlar, hayatlarının amacı ve anlamını bulabilmek için mistisizme yönelebilmektedir. Yoga, Budizm gibi Doğu mistisizmin yanı sıra, İslami mistisizm olarak kabul edilen tasavvuf ta, yaşanan psikolojik sorunlara bir çözüm olarak ön plana çıkmaktadır. Tasavvuf ekolü olarak Mevlevilik, insanlara, hayatın anlamı ve bireysel amaç edinmede yol göstermekte; ayrıca, Mevlevi müziği, Mesnevi ve Sema da kişiler üzerinde terapötik etki yaratabilmektedir. Mevleviliğin bu uygulamaları, terapötik rekreasyon kapsamında değerlendirilebilir. Terapötik rekreasyon, kişilerin fiziksel, sosyolojik, psikolojik gelişimine katkı sağlamaktadır. Bu çalışmada, Mevlevilik usullerinin psikolojik, sosyolojik ve felsefi etkilerinin terapötik yönleri kavramsal olarak incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Terapötik Rekreasyon, Mevlevilik, Terapi

Makale Gönderme Tarihi: 23.10.2018

Makale Kabul Tarihi: 14.03.2018

* Bu çalışma 19. UTK bildiri olarak sunulmuştur.

Önerilen Atf:

Yozcu, S., İstanbullu Dinçer, F. ve Çetin, G. (2019). Terapötik Rekreasyon Kapsamında Mevleviliğin Değerlendirilmesi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2):159-173.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2019, 3(2):159-173.

DOI: [10.26677/tutad.2019.x](https://doi.org/10.26677/tutad.2019.x)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



CONCEPTUAL PAPER

Evaluation of Mevlevi in the Scope of Therapeutic Recreation

Dr. Serhat YOZCU Bartın University, Bartın Vocational School, Bartın, e-mail: syozcu@bartin.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7525-1037>

Prof. Dr. Füsün İSTANBULLU DİNÇER, İstanbul University, Faculty of Economics, İstanbul, e-mail: istanbul@istanbul.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9446-5519>

Assoc. Prof. Dr. Gürel ÇETİN, İstanbul University, Faculty of Economics, İstanbul, e-mail: gurelc@istanbul.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3568-6527>

Abstract

Modernism brought about various psychological side effects on people such as stress, depression, and loss of meaning in life. Seniors, handicapped people and patients are forced in physical, mental and especially in the spiritual sense. People find meaning in mystic beliefs such as Eastern mysticism (e.g. Yoga). Islamic mysticism as in the case of Sufism is also recognised as a tool to heal psychological problems. Sufism provide its followers with meaning and purpose in life which creates a therapeutic impact on people. Therapeutic recreation emerges as an important alternative to satisfy physical, sociological and psychological needs. This study provides a conceptual analysis of the therapeutic effect of Sufism.

Keywords: Therapeutic recreation, Mevlevi, Therapy

Received: 23.10.2018

Accepted: 14.03.2019

Suggested Citation:

Yozcu, S., İstanbullu Dinçer, F. and Çetin, G. (2019). Evaluation of Mevlevi in the Scope of Therapeutic Recreation, *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(2):159-173.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Günümüz ekonomik sistemi olan kapitalizm, bireylere mesai saatleri içinde üretme; mesai saatleri dışında tüketme görevini yüklemiştir (Omay, 2008: 127). Çalışma saatleri içerisinde sürekli aynı işi yapmak, çalışanda yaşam gücünün azalmasına neden olabilmektedir (Marx, 2016: 331). Tekrarlı işin temelinde, üretim sistemlerinde gelişen teknolojinin yaygın kullanılması yatar. Teknoloji, insanı fiziksel olarak rahatlatmış; fakat ruhsal olarak zorlamaya başlamıştır (De Gaulejac, 2013: 185). Tüketime de günümüzdeki anlamı değişmiştir. Tüketim, artık bir ideoloji, bir yaşam biçimi, sınıfsal temsil aracı gibi işlevler görmektedir (Aytaç, 2006).

Kapitalizmde üreten, iyi iş yapan kişi ödüllendirilir; kötü iş yapan kişi ise cezalandırılır. Böylelikle “Üretmeyen” değersizleşir (Tarhan, 2017: 19). Diğer taraftan modern insan gelenekten, toplumdan, paylaşılan kültürden kendini koparmıştır; bu kopukluk hali, kişinin ahlaki ilişkilerini ve ruhsal dünyasını etkiler. Kişilik yapısı, geleneksel anlam sağlayıcılardan beslenmediğinde; insanlar, kendileri dışında, ahlaki referans noktası bulamaz (Sayar, 2011: 37). Diğer bir ifade ile sorun çözmede kültürel dayanak noktalarından beslenemeyen insan, kendi tecrübesi, sezgileri ile karar verecektir. Bu durum, insanı psikolojik olarak zorlamaktadır. Günümüzdeki diğer bir sorun da California Sendromudur. California Sendromunda kişiler, zevk peşinde koşmayı asli amaçları olarak görür, ben merkezli hareket ederler; bu durum, kişilerin yalnız kalmasına neden olur ki, sonuçta her şeye sahip, fakat mutsuz ve depresif kişiler oluşur (Tarhan, 2017: 147-148). Bu mutsuzluk ve depresif durum, kişisel anlam ve amaç yoksunluğu ile de desteklenir. Günümüzde birçok insan, yaşamlarında mana ve amaçlarından yoksundur. Bu yoksunluk, insanlara normal gelmeye başlamıştır (Marinoff, 2004: 243).

Psikologlar, inanma duygusunun insanın tabiatında/fitratında var olan bir özellik olduğunu kabul etmektedir (Erzurumlu, 2015: 32). İnsan, genellikle dünyanın tamamen rastlantısal olduğu ve hiçbir mantığa dayanmadığı fikrinden hoşnut olmaz. İnsan, yaşamın bir amacı olduğuna inanmak ister. Yaşamın bir amacı olduğuna dair inanç, insanı daha da mutlu eder (Marinoff, 2004).

Kültürü besleyen olgulardan birisi de dindir. Kültürel aktarımdan yeterli yararlanamayan bireyler, kendi toplumuna yabancılaşırlar; böyle bir durumda modernite bir tür ruhsal sürgün alanıdır. İnsana rehberlik edecek kültürel değerlerin yokluğu; insanın dünyaya bakışını etkilemektedir. Kültürel yokluk, insanın kendi sınırlarını çizmesine izin vermez. Birey, kişisel sınırların belirsizliği sonucu, benliğini inşa edemez ve benliğin sınırları çöküp, kişinin içsel bütünlüğü kaybolduğunda, pek çok ruhsal rahatsızlık ortaya çıkar (Sayar, 2011: 37). Bu rahatsızlıklar, insanda psikolojik stres yaratır. Psikolojik bir stres durumu, bireyin bedeninde bozukluklar ortaya çıkarabilmektedir. Bu tür bozukluklara psikofizyolojik/psikomatik hastalıklar adı verilir. Yüksek kan basıncı ve değişik ülser türleri bu hastalıkların en sık gözlenenleridir (Cüceloğlu, 2016:473). Ruhsal rahatsızlıkların tedavilerinde aşağıdaki yaklaşım biçimleri kullanılabilir (Çifter, 1986: 846):

1. Biyolojik,
2. Psikolojik,
3. Sosyolojik,
4. Filozofik yaklaşım.

Biyolojik tedavi yöntemleri arasında ilaç tedavisi, uyku tedavisi, insülin tedavisi gibi somatik terapiler bulunur. Psikolojik yaklaşımlar: Şartlanma ve öğrenme teorisi, kişilik teorileri gibi alanları kapsar ve psikolojik sorun çözümünde psikoanaliz, davranışsal terapi, terapötik danışma gibi yöntemler kullanılabilir. Sosyolojik yaklaşımlarda rol teorisi, vaka çalışması, grup terapi yöntemleri, psikodrama, aile terapisi, sosyal terapi vb. tedavi yöntemleri kullanılır. Filozofik yaklaşım ise din ve filozofiye dayalı bir yaklaşım olup, din adamları ve filozoflar tarafından uygulanabilir. Dinsel terapi kapsamında, ruhani aydınlanma ve içsel potansiyeli ortaya çıkarmaya yönelik transandantal meditasyon, Zen Budizm'i ve Yoga tedavisi gibi yöntemler yer almaktadır (Çifter, 1986: 847). Zen Budizm'i, Yoga tedavisi yöntemlerinin temelinde, mistisizm yatmaktadır.

Mistisizm, metafizik (doğaüstü) âlemle irtibat kurarak, sezgi metoduyla "Üstün bilgi" yi araştıran; bu süreçte insan ruhunun tanrı ile buluşacağına-birleşeceğine inanan dünya görüşüdür. Diğer bir ifadeyle, doğaüstü güçlerin bulunduğu ve bunlarla ilişki kurulabileceği temeline dayanır (Erzurumlu, 2015: 15). Mistisizm şekillerinden Yoga, Hint kökenlidir. Takipçileri, özel giysiler ve yaşam biçimleri ile kendilerini basit bir dinsel yaşantıya vermiş kişilerdir. Bu şekilde kendi yaşamlarını mükemmel hale getirmenin yolunu bulduklarına inanırlar (Çifter, 1986: 868).

Sufizm, "Gerçeklik yolu" anlamındadır. Arapça dilindeki karşılığı "Tasavvuf" (Baldock, 2009). İslâm medeniyetinde mistik kültürün adı olan tasavvuf, insanın kalbî-ruhanî-ahlaki dünyasını derinleştirerek hakikatin önündeki engelleri kaldırma faaliyeti olarak tarif edilebilir (Kara, 2006: 1). Tasavvuf, insanı eğiterek, onun basit arzular peşinde koşan bir kişilikten, yüce değerleri tecrübe eden bir kişiliğe doğru evrilmesini sağlar (Kayıklık, 2009: 126).

Tasavvuf, diğer bir ifade ile sufizm ocaklarından biri de Mevlevilik'tir. Mevlânâ'nın ölümünden sonra oğlu Sultan Veled tarafından sistemleştirilen Mevlevilik, her zaman şehirli bir tarikat hüviyeti taşımış ve irşat (yol gösterme) faaliyetlerini, yüksek zümreye yönelik olarak yürütmüştür. Bu bakımdan Mevlevi dergâhları musikiden şiire, resimden hat sanatına kadar güzel sanatların birçok dalında değerli sanatkârların yetiştiği kültür ocakları olarak günümüze kadar yaşamışlardır (Ayvazoğlu, 2007: 7). Yüzyıllardır insanlara erdemli yaşama, hayatın anlamı ve kişinin nefsinin terbiye etmesi yönlerinde yol gösteren Mevlevilik anlayışı ve Mevlevilik uygulamaları, günümüz yaşam koşullarında da insanların baş etmek zorunda kaldığı, stres, hayatın anlam ve mana kaybına yönelik, terapötik bir çözüm olarak sunulabilir.

TERAPÖTİK REKREASYON

Dünya Sağlık Örgütü, sağlıklı "Yalnızca hastalıklardan ve sakatlıklardan korunma değil bir bütün olarak fiziki, ruhi ve sosyal açıdan iyi olma hali" olarak açıklamaktadır (www.who.int). Mumber ve Reed (2012) ise sağlıklı, içsel ve çevresel durum dengesi olarak tanımlarken; bu dengede bir tutarsızlık olması ve tekrar denge arayışını, rahatsızlık olarak adlandırmaktadır. Rahatsızlığın teşhisi, takibi ve hastalık belirtilerinin azalmasına odaklanması ise tedavi olarak adlandırılmaktadır (Karaküçük, 2012: 21). Terapötik kelimesi ise "Şifa verici, tedavi edici" anlamındadır (www.tipterimlerisozlugu.com). Terapötik kelimesi, rekreasyon ile birlikte kullanıldığında, Terapötik Rekreasyon: Bireyin büyümesi ve gelişmesini teşvik etmek, bazı fiziksel, duygusal veya sosyal davranışlara müdahale etmek ve bunları değiştirmek için

rekreasyon aktivitelerinin özel uygulamaları (Carter, Van Andel ve Robb, 1985: 15-16) olarak tanımlanabilmektedir. Snead (2003: 499)'e göre ise Terapötik rekreasyon, hastalık, yaşlılık gibi engelleyici koşullara sahip insanların, boş zamanlarında kendilerini geliştirmek için kullanılan danışmanlık, tedavi ve eğitim stratejilerinin bir kombinasyonudur.

Her toplumun içerisinde yaşlı, hasta, engelliler gibi dezavantajlı insanlar olabilir. Dezavantajlı gruplar için de boş zamanlarının değerlendirilmesi önemlidir (Tezcan, 1977: 37). Bu dezavantajlı gruplara yönelik kamu ya da özel sektör kurumlarının sunduğu programlar, aktiviteler, sağlık rekreasyonu olarak adlandırılır (Corders ve İbrahim, 1996: 11). Hazar (2014: 42)'e göre sağlık rekreasyonu, sağlığı koruyucu, tedavi edici boş zaman değerlendirme etkinlikleridir. Corders ve Hazar'ın sağlık rekreasyonunu terapötik rekreasyon anlamında kullandığı görülmektedir. Snead, (2003: 499)'e göre terapötik rekreasyon, bireylerin mesleki, psikolojik, kişilerarası ve eğitim alanları gibi diğer yaşam alanlarında, kişisel hedeflere ulaşmalarına yardımcı olmak için boş zaman etkinliklerinin kullanımıdır. Hastanın sahip olduğu zaman boyutu dikkate alındığında, terapötik rekreasyon zamanın yapıcı (hasta lehine) kullanımıdır (Vise, 1994: 330). Terapötik rekreasyon için kullanılan "Boş zaman" ın nitelik olarak iki fonksiyonu bulunur (Karaküçük, 2012: 20-21):

- Birincisi, engelli bireyin aldığı eğitimin bir devamı olarak tedavi, eğitim ve rehabilitasyon amaçlı rekreasyonel etkinliklerin yapıldığı bir zaman dilimidir.
- İkincisi ise engelsiz bireylerin rekreasyonel etkinliklere katıldıkları bir zaman kullanım bölümünden farksız olarak kullanılan boş zamandır. Bu zaman diliminde rekreasyonel kaynaklar kullanılarak, engelli bireyin genel vücut sağlığına katkı sağlayacak, eğlenceli ve oyun yönü ağır basan, mutlu edici aktivitelere yer verilir. Bu yönüyle, hastane ve kliniklerdeki tedavi ve rehabilitasyon uygulamalarının gerçekleştiği sıkıcı ortamdaki uzaklaşmış olunur.

Terapötik rekreasyon, ceza tutuk evlerinde bulunan veya buralardan tahliye olmuş bireylerin topluma entegrasyonu ve uyumu için, genç ve yetişkin suçlular, madde bağımlılığı olan bireyler, uyuşturucu ve suç işlemeye yatkın risk grupları için de önleyici amaçlarla uygulanır (Karaküçük, 2012: 22). Terapötik olarak değerlendirildiğinde; rekreasyon, bir çocuk hakkında oyun yoluyla davranışlarının altında yatan sebepleri öğrenmek; ayrıca istenmeyen davranışları tekrarlanmasını önlemek, doğru davranış şeklini kazandırmak için eğitimsel araç olarak kullanılabilir (Garriott, 1974: 62-63). Diğer bir ifadeyle, tutukevi, yetiştirme yurdu gibi yerlerde kalan genç bireyler için rekreasyon etkinlikleri, doğru davranış kalıpları öğretilmesine katkı sağlayabilmekte ve bireyi topluma tekrar kazandırmak için kullanılabilir.

Terapötik rekreasyon programları hastalar, engelliler ve ileri yaş grupları içerisinde ağırlıklı olarak engellilere uygulanır. Engellilerin fiziksel, ruhsal ve zihinsel aktivitelerini iyileştirmek, yeni fiziksel ve sosyal beceriler kazanmaları sonrasında ise rekreasyonel etkinliklere bağımsız katılabilmelerini sağlamak hedeflenir (Karaküçük ve Akgül, 2016: 63). Terapötik rekreasyonda engelliler içerisinde amputeler, ayrı olarak değerlendirilebilir. Amputeler için "Özel rekreasyon" uygulanır. Bireyin kol, bacak, ayak veya el uzuvlarının tümünün veya bir kısmının olmaması durumu olarak tanımlanan ampute, bireylerin özel olimpiyatlara vb. organizasyonlara katılması, tekerlekli sandalye sporları ve benzer aktivitelerde yer almaları durumudur (Karaküçük, 2012: 23). Amputelerin, geleceklere yönelik endişeleri vardır. Öncelikle endişeleri giderilmeli, sonra

protezlerine uyum sağlama ve protezlerini kullanma yönünde terapötik rekreasyona alınmalıdırlar (New York Eyaleti Ruh Sağlığı Meşgale Tedavisi Dairesi, 1968: 148).

TERAPÖTİK REKREASYONUN GELİŞİMİ

Rekreasyon, 1800'lü yıllarda İngiltere'de tedavinin bir parçası haline gelmiştir. Bunun temelinde yatan felsefe, engelli hastaları ve hastalıklara sahip bireyleri, toplumdan uzak tutmak yerine; onlara, insanlık onuruna yakışır şekilde davranmaktır (Snead, 2003: 500). Diğer taraftan Terapötik rekreasyon, hasta bakımında kaliteli hizmet sunma yöntemlerinden biri olarak ele alınabilir. Yaşlı ve uzun süre bakım gerektiren hastalarda, günlük bakım hizmetleri dışında hastaların yapacak bir şey olmamasından dolayı sıkılmaları, saldırgan kişilik geliştirmeleri ve hastaya bakan kişiye bağımlı oldukları fark edilmiştir (Vise, 1994: 330). Hasta, engelli veya özel bakıma ihtiyaçları olan insanların da sağlıklı insanların sahip olduğu, rekreasyona katılma hakları bulunmaktadır. İnsanların hastalıkları veya uzuv kayıpları, kişilerin rekreasyona katılmasına engel teşkil edebilmektedir. Böyle bir durumda, engelleri aşabilmek için terapötik rekreasyon uzmanına ihtiyaç duyabilmektedirler (Daly ve Kunstler, 2006:178).

Rekreasyon, 19. yüzyılın başında yaralı askerler arasındaki can sıkıntısını ve hareketsizliği hafifletmek için rekreasyonun potansiyelini gören, Florence Nightingale gibi sağlık öncüleri tarafından da benimsenmiştir. Endüstri devrimi ile birlikte, sanayileşme de bazı psikolojik ve sosyolojik sorunların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Aşırı kalabalık ve sağlıklı çevre koşulları hastalıkların artmasına; sosyal sınıflar arasındaki ekonomik eşitsizlik suç ve suçlu davranışının çoğalmasına neden olmuştur. Bu davranış ve suçları azaltmak, kentlerde yaşayan gençler arasında olumlu sosyal davranışları ve sağlığı teşvik etmek için rekreasyon bir araç olarak kullanılmıştır (Snead, 2003: 500).

Terapötik Rekreasyon hizmetleri 1920-1930'lu yıllarda Amerika Birleşik Devleti'ndeki devlet hastanelerinde, zihinsel rahatsızlıklara sahip bireylere ve zihinsel engellilere yönelik başlamıştır (Carter, Van Andel ve Robb, 1985: 45). 1930'larda, psikanalistlerin bilinç çatışmaları yaşayan hastalara, yardımcı olmak için terapi seanslarında rekreatif aktiviteleri kullanması sonucunda; terapötik rekreasyon ortaya çıkmıştır (Snead, 2003:500). Terapötik rekreasyonun önemi ise II. Dünya Savaşı ve sonrası anlaşılmıştır (Carter, Van Andel ve Robb, 1985: 45).

Terapötik Rekreasyon programlarında etkinliğe katılım, pasif veya aktif şekilde gerçekleşebilir, boş zaman davranışının bazı durumlardaki ön koşulu olan fiziksel, duyuşsal, bilişsel ve sosyal beceri ve fonksiyonlarının geliştirilmesi sağlanır (Karaküçük, 2012: 42). Terapötik Rekreasyonun kişiye sağladığı faydalar, Tablo 1'de özet şeklinde verilmiştir.

Tablo 1. Terapötik Rekreasyonun Yararları

Kategori	Yararlar
Fiziksel Sağlık ve Sağlık Bakımı	• Genel sağlık ve algısal motor becerilerinin geliştirilmesi • Sağlığı muhafaza etme • İkincil dereceli fiziksel sakatlık komplikasyon risklerinin azaltılması • Kardiyovasküler ve solunum risklerinin azaltılması • Sürekli alınan ilaçların yan etkilerini azaltma
Bilişsel Fonksiyonlar	• Genel bilişsel fonksiyonun gelişimi • Kısa ve uzun dönem hafıza gelişimi • Bilişsel karışıklık ve yönelim bozukluğun azaltılması • Hastane ve klinik ortamlarının sıkıcılığından uzaklaşma
Psiko-Sosyal Sağlık	• Kendini kontrol ve baş etme becerilerinin geliştirilmesi • Benlik algısı, özsaygı gelişimi ve sakatlıkla baş etme becerilerini geliştirme • Genel psiko-sosyal sağlık durumunun geliştirilmesi • Depresyon, kaygı ve stres seviyelerinin azaltılması • Sosyal yeteneklerin, sosyalleşme, iş birliği ve dışa dönüklüğün geliştirilmesi • Kendini küçük görme ve uygun görülmeyen davranışların azaltılması • Seçim yapma ve sorumluluk alma yeteneğinin gelişmesi
Olgunlaşma ve Kişilik Gelişimi	• İletişim ve dil yetisinin gelişimi • Yaşa uygun davranışın geliştirilmesi • Gelişimsel kilometre taşlarının elde edilmesi
Kişisel ve Yaşam Tatmini	• Boş zaman, yaşam tatmini ve yaşam kalitesinin artırılması • Sosyal destek, toplumsal bütünleşme, sosyalleşme doyumu ve toplumsal öz yeterliliği geliştirmek • Aile birliğini ve iletişimini geliştirmek
Toplumsal ve Sağlık Hizmetleri Sistemi	• Engellilik durumuna bağlı komplikasyonları azaltmak • Sistem sonuçlarını iyileştirmek • Rehabilitasyon sistemlerinin iyileştirilmesiyle, tedaviden tatmin olmayla, tedavi tahsisi ile geliştirme • Ayakta tedaviyi ve taburcu olduktan sonraki tedavi takibini geliştirmek

Kaynak: Daly ve Kunstler, 2006: 180; Karaküçük, 2012: 24-26.

MEVLEVİLİĞİN TERAPÖTİK ETKİLERİ

İnanma duygusu, insanın tabiatında var olan bir özelliktir. Bu duygu, insanın yaşadığı zamana ve mekâna bağlı şekillenir. Tarih içinde insanın bilmediği, anlayamadığı, idrak edemediği bazı olaylar karşısında, yaşadığı korku ve dehşet onda büyük ve kudretli bir güce sığınma ihtiyacı meydana getirir ki, mistisizmin de temelini oluşturur (Erzurumlu, 2015: 31). İnsanoğlu, hakikati kavramaya çalışırken dört yol kullanır. Bu yollardan birincisi bilimdir ve deney, gözlem gibi beş duyunun algıladığı bilgilerden oluşur. Bu bilgi kaynağı, hakikati bulmada yeterli olmamıştır. İkincisi, akıl yürütme yöntemleridir. Beş duyuyu algılayamayan bazı durumlar, akıl yürütme yöntemleriyle algılanır (Tarhan, 2017:42). Üçüncü yol ise insan sezgileridir. Akıl yetmeyince dara düşen insan, sezgilerine güvenir (Algur, 2010: 122). İlk üç yöntem başarısız olduğunda, son yöntem olarak insan, inançlarına başvurur (Tarhan, 2017: 43). İnanç sistemleri, insanlara neyin doğru neyin yanlış olduğu, nasıl davranması gerektiği gibi konularda yol gösterir.

Hız. Mevlâna ve onun yolundan gidenler, sanatı sadece bir eser ortaya çıkarmak olarak görmemiş; bunun da ötesinde bir hayat tarzı şeklinde düşünmüşlerdir. Bu yüzden ki, dergâha girenler nefis (ego) terbiyesinin yanı sıra bir de sanat terbiyesi almışlardır. Dergâha girenler, Mevlevilikte makamlarını ilerletebilmek için çeşitli eğitime tabi tutulurdu. Mevlevi dervişine önce sema meşk ettirilmesi, sonra okuma-yazma öğretilmesi, daha sonra da bir sanat öğretilmesi usulü uygulanırdı. Bu esas doğrultusunda Mevleviler hat, müzehhip (yazma kitapların süslenmesi), mücellit (ciltçilik), ebru, neyzen, bestekar, kalemkar (nakkaş, yazmacı), naht (ağaç kabartma), saat zanaatkarlığı gibi meslekler de icra etmişlerdir (Özkafa, 2007: 333).

Tasavvuf, insanın değişim, dönüşüm ve gelişimi için çeşitli anlayış ve yaşayışları salike (yolcuya) sunar. Bu anlayış ve yaşayışlar, birbirinden bağımsız ve kopuk olmayıp aksine birbiriyle ilgili ve birbirini tamamlar niteliktedir (Kayıklık, 2009: 146). Mevlevilik ile terapötik rekreasyon arasındaki benzerlik burada görülebilmektedir. Terapötik yarar sağlamak için, beklentilerin bir veya birkaçının sağlanabileceği düşünülen aktif veya pasif hemen her aktivite “Terapötik” bir aktivite olarak seçilebilir (Karaküçük, 2012: 28). Benzer şekilde, Mevlevilikte de güzellik yaratabilmek için herhangi bir uğraş, yol olarak tutulabilmektedir.

Terapi ile Mevleviliğin “Zaman” yaklaşımı arasındaki benzerlik de söz konusudur. Tasavvufta büyük düşünürler ve alimler; insanları anı yaşayarak kişinin kendisini bulmasına işaret etmişlerdir. Kişi anı yaşayabildiği ölçüde, bireysel yeteneklerini ortaya koyabilir (Algur, 2010: 126). Kişinin geçmişte yaşadığı sorunlar bugünü etkiler, kişi geçmişe takılı kalınca zaman onun için durmuş demektir. Kişinin psikolojik sorunu, yaşanan an merkezine kaydırıldığında ise terapi yöntemleri ve psikoterapi süreçleri farklılık arz eder (Stern, 2004: 4). Kişi için önemli olan her şey şu an’da ve mekânda geçer. Bundan dolayı, kişinin sorunu (psikolojik rahatsızlığı), şimdiki “Zaman” ve “Mekân” içinde çözümlenmelidir. Böylece geçmişteki olaylar, geleceğe yönelik umutlar ve korkular şimdiki an’a aktarılır (Algur, 2010: 123).

Mevleviliğin mistisizm boyutu, insanlar üzerinde terapötik etki yaratabilmekle birlikte; Mevleviliğin insanı, ruhen, beden, zihnen boş bırakmayan ve saran uygulamaları, kişilerin hayatında tutarlı bir dünya ve anlam yaratmak üzerinedir. Mevlâna tarafından yazılan Mesnevi’nin bibliyoterapi etkisi; Mevlevi müziğinin terapötik etkisi, Sema’nın da dans terapi olarak değerlendirilmesi aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

BİBLİYOTERAPİ

Bibliyoterapi, Yunanca kitap (biblio) ve terapi (therapeia) kelimeleri kullanılarak oluşturulan ve Thebes kütüphanesinin duvarındaki “Ruhlara Şifa Yeri” yazısının yazıldığı andan bugüne değin bilinen terapötik yöntemdir (Karaköse ve Karaköse, 2011: 32). Benzer şekilde Mesnevi’nin çeşitli bölümlerinde “Ruhlara şifadır, sevgilileri sevdiğine, hastaları çaresine kavuşturur” ifadeleri ile aslında Mesnevi’nin terapi amaçlı yazıldığı görülür (Tarhan, 2017: 45).

Bibliyoterapi, doğru zamanda, doğru bireyle, doğru kitabı buluşturmak olarak tanımlanabilir. İnsanların kimi temel gereksinimlerini tanıyıp, doyum sağlamak, onların iyileşmelerine yardımcı olabilmeleri için kitap seçimine “Bibliyoterapi” denir (Bilge, 2014: 1079). Karaköse ve Karaköse (2011:32) göre ise “Kişinin terapötik ihtiyaçlarıyla ilgili problemlerini çözmek ya da farklı anlayış kazanmak için yazılı materyallerin, rehberlik sağlaması amacıyla okuması” dır. Bu terapiye göre kitaplar, bireylere sessiz ve adsız, alçak gönüllü terapist gibi yardım sunmaktadır. Edebi eserler, zaman zaman insanların terapistleri olarak işlev görmüşlerdir ve insanlar, yazın dünyasından esinlenerek, birçok güçlüğün üstesinden gelebilmişlerdir (Bilge, 2014: 1079). Bibliyoterapi, danışana diğer bir ifadeyle hastaya, aşağıdaki alanlarda kılavuzluk eder ve faydalar sağlar (Karaköse ve Karaköse, 2011:32-33):

1. İnsan ciddi bir sorunla karşılaştığında, ilk zamanlar kendisinin bu sorunu yaşayan ilk ve tek kişi olduğu yanılgısına düşer. Bibliyoterapi, kişiye bu tip problemlerin başka insanlarca da yaşandığını gösterir,
2. Bir problemin yalnızca bir değil, birçok çözümü olabileceğini gösterir,
3. Kişiye, problemi hakkında daha serbestçe konuşabileceği bir alan sağlar,
4. Kişinin, problemin üstesinden gelebilmesi için çözüme yönelik bir plan geliştirebilmesine yardımcı olur,
5. Kişinin, kendi bilincine varmasına katkı sunar,
6. Duygusal ve bilişsel baskıyı dindirir,
7. Kişinin kendini değerlendirilmesinde, daha dürüst davranmasını destekler,
8. Kişi, kendi dışında ilgilenecek başka şeylerin bulunduğunu fark eder,
9. İnsan davranışı ve dürtüleri hakkında bir anlayış geliştirmesine yardımcı olur.

Yukarıdaki maddeler, genel olarak yazın dünyasının terapötik etkileri olarak sunulmaktadır. Mesnevi’yi psikolojik terapi bakış açısıyla inceleyen Tarhan’ın Mesnevi’nin terapötik kullanımı ile ilgili belirledikleri, aşağıdaki maddeler halinde özetlenebilir (Tarhan, 2017: 45-46):

- Mesnevi’de anlatılan hikayeler, birer ayna görevi görür. Okuyan, kendi psikolojik durumunun yansımasıyla karşılaşır.
- Anlatılan hikayeler, bir model işlevi görür. Okuyanın kişilik ve sosyal gelişimine katkı sağlar.
- Hikayeler, kültürel aktarımı sağlar.
- Özgüven artırıcı, önyargıları ortadan kaldıracı, yanlış düşünceleri düzelten, alternatif düşünmeyi öğreten hikayeler vardır.
- Hikayelerde metaforik (benzetme) düşünceler kullanılarak, okuyucunun yaşadıkları ile benzerlik kurması ve genel bir çıkarım yaratması sağlanmıştır.

Bibliyoterapi, danışanın (hastanın) yarar göreceği tüm durumlarda kullanılabilir (Karaköse ve Karaköse, 2011:36). Bibliyoterapi bir süreçtir ve danışanın, öyküyle kendi kişiliği arasında

dinamik bir ilişki kurması ile başlar ve üç evrede gerçekleşir. Özdeşim ve yansıtma evresi, Arınma (katarsis) evresi, içgörü ve bütünleşme evresidir (Bilge , 2014: 1079). Bu süreçler dikkate alındığında Tarhan (2017: 46), Mevlânâ'nın anlattığı hikayelerin travma çözücü etkisi olduğunu söylemektedir. Mesnevi'nin terapötik etkileri, Tablo 1 dikkate alındığında, psiko-sosyal sağlık, olgunlaşma ve kişilik gelişimi, kişisel ve yaşam tatmini kategorilerinde etkili olduğu söylenebilir.

MÜZİK TERAPİ

Hayattaki her şeyin bir titreşimi vardır ve titreşim, hayatın ta kendisidir. Titreşimler olmadan hayat olmazdı (Öke, 2012: 74). Titreşimler sonucu sesler oluşur ve insanın çevresi genelde düzensiz seslerle örülmüştür. "Müzik" ise düzenli titreşimlerden oluşan yapıdır (D'Angelo, 2007: 17). Müzik, malzemesi "Ses" olan bir sanattır. Seslerle gerçekleştirilen bu sanatın ortaya çıkabilmesi için iki ön koşul gerekmiştir: Ses ve insan. Sesleri birleştiren, seslere düzen veren ve sesleri bir anlatım sanatına dönüştüren insandır. "Ses" ile "İnsan" arasındaki ilişki, "Müzik" adlı evrensel bir sentezi, "Müzik sanatı" nı yaratmıştır (Say, 2010: 15). Tezcan (1977: 106) ise müziği, ses ve ritimle anlatım sanatı olarak ifade etmiştir.

Göçebelikten, yerleşik toplumsal düzene geçildiğinde müzik, büyüleyici, hastaları iyileştirici ve toplum için de coşku uyarcı işlevler kazanmıştır. Müziğin savaş öncesinde kabileyi coşturup yüreklendiren karakteri, kuşaktan kuşağa destanlarla, baladlarla bilgi taşıyan araç haline dönüşür. Savaş çılgınlıkları, giderek askeri marşlara dönüşmüş; tapınma sırasındaki ezgiler, mırıltılar, dinsel ilahileri doğurmuştur. İlk ezgiler ya tanrısal kutlama törenlerine ilişkindir ya da tanrılara yakın, güçlü kahramanlara övgüdür. Müzik sanatı, tarihin akışı içinde insanın düşünce ve imge gücünü uyarmış, her çağda her kültürde kendine özgü bir üslup, o toplumun gereksiniminden doğan bir anlatım yolu bulmuştur (İlyasoğlu, 2009: 13).

Eski Yunancadan gelen "Musike" sözcüğü Yunan mitolojisindeki esin perileri olan "Muse" sözcüğünün kökünden kaynaklanır. "Muses" Türkçede Musalar ya da Müzler olarak anılır. Müzik sözcüğü Müz'e aittir, Müz'e yaraşır bir sanat anlamındadır. Müzlerin babaları tanrılar kralı Zeus, anneleri ise Mnemosyne (hafıza-bellek)'dir. Zeus'un 9 kızı olan Müzler, her biri dans edip şarkı söyleyerek yaratıcı düşünceyi sunarken, hastaları iyileştirir, karanlık düşünceleri uzaklaştırırlardı (İlyasoğlu, 2009: 14). Tıbbın babası Sayılan Hippocrates, bazı hastaları ilahilerle tapınağa götürürdü. İbn-i Sina ise hasta tedavisine katkı sağlaması için müziği kullanırdı (Ak, 2006).

Mevlevilik ve Bektaşilik tarikatlarının kökeni, ilkin Şaman geleneklerine sonradan Ahmet Yesevi'ye dayanır, daha sonra Fars ve eski Yunan düşüncesiyle desteklenmiştir. İslami motiflerle yeni bir birleşime ulaşmıştır. Bu yeni birleşimde müzik, dans ve şiir; arınma, güç, kudret, erdem, tapınma ve gerçeğe ulaşma araçlarıydı; doğal insani zevk için değildi. Bu nedenle, Mevleviliğe aday olanlar, ney üflemeyi, dans etmeyi (sema), ilahi okumayı öğrenmek durumundaydı (Kaygısız, 2000: 191).

Müzik terapisi ise müzik dinleyerek, müzik aletleri kullanılarak, müzik terapistleri tarafından uygulanan bir terapi yöntemidir (Karaküçük, 2012: 29). Müzik terapisi, iletişim kanallarını açmak amacıyla müzik öğelerinin (ritim, ses, melodi, armoni) ve elbette müziğin kendisinin kullanımı olarak tanımlanabilir (Ducourneau, 2016: 7). İletişim kanallarını açmak: Bireyin analojik/dijital

bağlantıyı daha iyi idare etmesini sağlamak, bireydeki algının farkına varması ve bir çerçeveye birlikte yaşamasına olanak tanımak anlamına gelir (Ducourneau, 2016: 19).

Müzik terapide asıl öncelik, müzik aracılığıyla danışanın ihtiyaçlarının ve problemlerinin ele alınmasıdır. Sağlık, insanın psikolojik, sosyolojik ve zihinsel bütünlüğüdür. Tüm parçaların uyum içerisinde olmasıdır. Bu yüzden müzik terapinin ortak hedefi, danışanın (hastanın), hayatına ve dünyasına ait parçaları uyumlu bir bütün haline getirmesine yardımcı olmaktır (Bruscia, 2016). Kişinin müzik terapiye katılımı iki şekilde olur. Aktif veya pasif katılım; aktif katılımı hasta sürecin içerisinde yer alır. Pasif katılımı ise hasta dinleyici rolündedir (Göktepe Kaya, 2015:71). Müzik aracılığı ile yapılan terapötik çalışmalarda müziğin ritmi, frekansı, melodi, armoni ve ses değişimi gibi elementlerinden yararlanılır. Terapötik çalışma, şarkı söyleme, şarkı yazma, enstrüman çalma, ses taklidi yapma, müzik eşliğinde dans etme, müzik yeteneğinin geliştirilmesi şeklinde olabilir (Güney, 1998: 915).

Gerek mitolojik olarak gerekse tarihteki örneklerle, müziğin tedavi amaçlı kullandığı görülmektedir. Müziğin çok çeşitli rahatsızlıklar, problemler, zihinsel gelişim ya da algı benzeri durumlar gibi konular üzerindeki etkisine ilişkin yapılmış çalışmalar, müziğin sahip olduğu terapötik etkinin önemli bir göstergesi niteliğindedir. Yapılan araştırmalarda gerek beden ve ruh sağlığı gerek zihinsel gelişim ve algı gerekse öğrenme ve hatırd tutma ile doğrudan anlamlı düzeyde etki yaratmış olması, müziğin gücünün bir anlamda akademik ispatıdır (Kurtuldu, 2015: 42). Bununla birlikte, müziğin faydaları şöyle sıralanabilir (Tezcan, 1977:106-107; Say, 2010:16; Kurtuldu, 2015: 47):

- Müzik, insana kendini tanıma, kendini ifade etme, kendini gerçekleştirme ve kendini aşma olanağı verir.
- Müzik, spor yapan bireylerin bedensel performanslarını etkileyen bir unsur olması yanında, müziğin bireyleri psikolojik durumlarını ve bilişsel algılarını etkileme veya yönlendirme gibi işlevlerinin olduğu da söylenebilir.
- Müziğin hafızaya olumlu katkıları vardır,
- Müzik, vücut hareketlerini motive eder,
- Müzik, sözel ve bedensel iletişimi sağlar,
- Müzik, duyguyu hafızaya eklemeye etkendir,
- Müzik, bireylere toplumsal beceriler kazandırmakta bir araçtır. Korolarda şarkı söyleyen bireyler, çevreleriyle uyumlu olmayı, çevresiyle etkileşebilmeyi, farklı yapıdaki bireyleri tanıma vb. becerileri elde edebilmektedir.
- Grup müziği, takım halinde çalışma duygusunu geliştirir.
- Toplu şarkı söyleme olgusu, kolektif bilincin oluşmasına ve paylaşımında etkilidir.
- Müzik, özünde kültürel bir olgudur. Kültürün mayalanması ve gelişmesini doğrudan etkiler, geçmiş ile gelecek arasında bağlar kurar.

Mevlevi müziği, terapötik olarak aktif katılım veya pasif katılım şeklinde kullanılabilir. Tablo 1'deki kategoriler dikkate alındığında, Mevlevi müziği, fiziksel sağlık, bilişsel psiko-sosyal sağlık, kişisel ve yaşam tatmini kategorilerinde etkili olduğu söylenebilir.

DANS TERAPİ

Dans terapi, bireyin duygusal, fiziksel, entelektüel bütünlüğünü sağlamak için beden hareketlerinin terapötik bir çerçevede kullanılmasıdır. Daha basit ifade ile beden hareketlerinin terapide bir araç olarak kullanılmasıdır (Güney, 1998: 916). Dans, göçebe toplumlardan günümüze, bir iletişim aracı ve sağaltma işlevi olarak çeşitli kültürlerde kullanılmıştır.

Türklerdeki raks, sema ve zikir ayinleri, Şaman geleneğinin bir devamıydı. Her ikisinde de dans-şiiir-müzik iç içeydi. İlkel kabile topluluklarının törenlerinden kalma bir gelenektir. Bu törenlerin zirvesi (trans) iyi ruhlarla ilişki kurmak, kötü ruhları kovma aşamasını ifade ediyordu (Kaygısız, 2000: 66). Şamanın sihirli olduğu kabul edilen bir davulu, geyik veya öküz boynuzları ve kuş tüyleri ile süslenmiş bir külâhı vardı. Davulun üzerinde gök ve yerin resmi bulunmaktaydı. Şaman, bazı afsunlar ile ruhları bu davula girmeye zorlamakta ve bu sırada vecde gelmek için bazı danslar yapardı. Onun kendinden geçtikten sonra cennetleri ve cehennemleri dolaştığı, orada "Ata ruhları"ndan bazı bilgiler aldığı kabul edilirdi (Küçük, Tümer ve Küçük, 2010: 70).

Anadolu tasavvufçularının törenlerinde topluca yapılan "Sema", Şamanizmle aynıydı. Burada da dervişin etrafında dönerek yapılan raks sonucu, baş dönmesiyle transa geçilirdi (cezbe). Böylelikle Tanrı'yla (iyi ruhlarla) birleşilirdi (Kaygısız, 2000: 66). Mevlâna devrinde sema, bugünkü gibi belli kaidelere göre yapılmaz, vecde gelen dervişler her zaman ve her şartta semaya kalkıp, coşkunluk içinde ve içlerinden nasıl geliyorsa öyle raks ederlerdi (Ayvazoğlu, 2007: 16). Vahdet'i Vücut ekolüne göre âlem, üzerinde taşıdığı her şeyle Yaradan'ı anmaktadır. Bir musiki ahengi içerisinde işleyen evrendeki her varlık, Allah'ı tesbih eylemektedir (Öke, 2012: 169). Varlıkların Hakk'tan zuhur edip tekrar Hakk'a ulaşması "Devr" kavramıyla anlatılmaktadır. Tasavvufi literatüründe, zikir, tesbih ve sema bu çerçevede dönüş yolculuğunun (uruc'un) metodolojisini içermekte ve sembolize etmektedir (Öke, 2012: 170).

Dans terapisindeki amaçlar, danışanın, hastalığına çare araması, çevresi ile iletişime geçmesi, duygu ve düşüncelerini dans ile ifade etmesi şeklindedir. Mevlevilikteki sema (dans), bir zikir ayini olmakta, duygu ve düşünceleri Yaradan'la bir olma üzerine yoğunlaşarak yapılmaktadır. Semazen, Allah ile iletişime geçme yolu olarak semayı kullanır. Anlam ve amaç eksikliği ile mistisizme yönelen bireyler, semayı duygusal bir yolculuk olarak görebilmektedir. Sema'nın terapötik etkileri, Tablo 1 ile değerlendirildiğinde: Kişinin fiziksel sağlığına katkı, psiko-sosyal, kişisel ve yaşam tatmini kategorilerinde etkili olduğu söylenebilir.

SONUÇ

Günümüzde insanlar, ekonomik sistemin dayatmış olduğu bireysellik, yalnızlık, yaşam anlamı ve mana yoksunluğu gibi olgularla baş etmek zorunda kalmaktadır. İnsanlar, ekonomik güçleri ile tüm ihtiyaçlarını karşılamalarına karşılık, hayatlarında mutsuz ve depresif kişilik sorunları yaşayabilmektedirler. Kültürel köklerinden kopuk olarak, yaşadığı topluma yabancılaşmakta ve kişisel sınırlarını bilememenin getirdiği kişilik sorunları ile de yüzleşmektedir. Yaşama anlamı ve amacı arayan birçok kişi, bilimin, akıl yürütmenin ve sezgilerinin yetersiz olduğu düşüncesi ile mistisizme yönelmektedir. Bu çerçevede, Yoga, Budizm gibi doğu mistisizmi rağbet görmektedir. Bu çalışmada İslami mistisizm unsurlarından olan ve kültürümüzde derin bir iz bırakmış Mevlevilik de yaşamın anlamı ve manasını arayan kişiler için ilgi çekicidir.

İslam mistisizmi olarak kabul gören “Tasavvuf”un en büyük önderlerinden biri de Hz. Mevlânâ’dır. Hz. Mevlânâ’nın yolu olarak kabul edilen Mevlevilik, sufist özellikleri ile mistisizmi barındırmakta, anlam ve mana bulmak isteyen insanlarca rol model olarak kullanılabilmektedir. Hz. Mevlânâ’nın yazmış olduğu Mesnevi, psikolojik olarak zorlanan, kültürel yabancılaşma yaşayan insanlar için öğüt verici özellikleri ile bibliyoterapik etki gösterirken; Mevlevi müziği ve sema ayinleri ile de kişileri, terapötik olarak etkilemektedir.

Mevlevilikteki temel anlayış “Allah güzeldir ve güzel olanı sever” hadisidir. Bundan dolayı Mevlevilikte, kişinin uğraştığı her şeyi ilahi bir aşk ile ilham kaynağı olanın (Allah’ın) güzelliğini yansıtmak üzeredir. Mevleviliğe kabul edilen kişiler, müzik, sema gibi eğitimleri alarak ruhun, zihnin ve beden bütünsel şekilde hareket etmesi amaçlanmaktadır.

Rekreasyon, kişinin kendini gerçekleştirme için boş zamanlarını değerlendirme etkinlikleridir. Rekreasyon, terapötik olarak değerlendirildiğinde insanları bedensel, ruhsal ve zihinsel gelişmesine katkı sağlaması beklenir. Mevlevilikte de kişinin evrilmesi ve kendisini gerçekleştirme için müzik, sema (dansı) bir araç olarak kullanılmaktadır. Mevlevilik ve rekreasyonun temel benzerlikleri, “an” konusunda da kendisini göstermektedir. İkisi de şimdiki “an”ı temel almaktadır. Ayrıca ikisi de pozitif çıktı olarak, insanların olumlu yönde evrilmesine, kendini gerçekleştirmesine önem vermektedir.

Hayatın anlam ve manasını arayan, psikolojik sıkıntılar çeken hastalar için Mesnevi okuması ve terapistiyle, Mesnevideki hikâyeler üzerine konuşmalar, kişiyi rahatlatılabilecektir. Bibliyoterapi olarak adlandırılan uygulama, terapistler tarafından sağlık kuruluşlarında uygulanabilir. Ayrıca mistisizm ve Mevlevilik ile ilgilenen bireylere, Mesnevide yazılı hikayelerin anlamı ve günümüz yaşam koşullarına uyarlanması konusunda yol gösterilebilir.

Mevlevi müziği, müzik terapi olarak kullanılabilir. Hastaların, Mevlevi müziğini icrası, aktif katılım, Mevlevi müziğini dinlenmesi, pasif katılım şeklindedir. Mevlevi müziğinin rahatlatıcı etkisi, ruhsal zorlanma gösteren hastalarda pasif katılım şeklinde uygulanabilir. Mevlevi müziğinin icrasına yönelik uygulamalarla da hastaların, bir gruba ait olması, kendini ifade etmesi, bir müzik aleti çalmasına yönelik çaba ile fiziksel gelişim vb. terapötik etkilerinden yararlanılabilir.

Seyahat işletmeleri, Konya Mevlâna müzesine paket turlar düzenlemekte ve kültür ve inanç turizmi kapsamında ziyaretler gerçekleştirilebilmektedir. Bu ziyaretler kapsamında, Mevleviliğin terapötik etkileri anlatılarak, misafirler üzerinde ilgi uyandırılabilir. Konaklama işletmeleri, Mevlevi müzik eğitimi, sema eğitimi vb. gibi terapötik etkileri olan uygulamaları terapist ve konusunda uzman kişilerle uygulayabilir.

KAYNAKÇA

- Ak, A. Ş. (2006). *Avrupa ve Türk-İslam Medeniyetinde Müzikle Tedavi Tarihi Gelişimi ve Uygulamalar* (2. Baskı). İstanbul: Ötüken.
- Algur, Ş. (2010). Psikodrama ve Tasavvuf. (Editör) D. Altınay, D.: *Psikodramda Çağdaş Yaklaşımlar* içinde (s. 121-142). İstanbul: Sistem.
- Aytaç, Ö. (2006). Tüketimcilik ve Metalaşma Kısacasında Boş Zaman. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1): 27-53.

- Ayvazoğlu, B. (2007). *Ney'in Sırrı*. İstanbul: Kapı Yayınları.
- Baldock, J. (2009). *Sufizm Gizli Öğretisi*. İstanbul: Sınır Ötesi.
- Bilge, A. (2014). Tamamlayıcı/Alternatif ve Somatik Terapiler.(Editör) Çam, O., Esra ,E. *Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Bakım Sanatı* içinde (s. 1075-1085) İstanbul: İstanbul Tıp Evi.
- Bruscia, K. E. (2016). *Müzik Terapiyi Tanımlamak*. (Çeviren, Çifdalöz, B. Uçaner) İstanbul: Nobel Hayat.
- Carter, M. J., Van Andel, G. and Robb, G. (1985). *Therapeutic Recreation*. St. Louis,Toronto, Santa Clara: Times Mirror/ Mosby College Publishing.
- Corders, K. A., ve İbrahim, H. (1996). *Applications in Recreation and Leisure, For Today and The Future*. Newyork: Mosby.
- Cüceloğlu, D. (2016). *İnsan ve Davranışı*. (32. Baskı) İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çifter, İ. (1986). *Psikiyatri Klinik Psikiyatri*.
- Daly, S. F. and Kunstler, R. (2006). *Therapeutic Recreation. Introduction To Recreation and Leisure*. içinde USA: Human Knetics.
- D'Angelo, J. (2007). *İnsan Sesinin İyileştirici Gücü:Sağlıklı ve Uyumlu Bir Yaşam için Mantralar, İlahiler ve Doğal Sesler*. (Çeviren, Turan, Ö. Atılım) İstanbul: Dharma.
- De Gaulejac, V. (2013). *İşletme Hastalığına Tutulmuş Toplum*. (Çeviren, Erbek, Ö.) İstanbul: Ayrıntı.
- Ducourneau, G. (2016). *Müzik Terapisi İlkeleri* (Çeviren, Özyıldız, A.) Ankara: Nobel.
- Erzurumlu, K. (2015). *Geçmişten Günümüze Mistizm ve Tasavvuf*. İstanbul: Bilgeoğuz.
- Garriott, M. (1974). *The Use of Recreation as a Therapeutic Tool in Treating Juvenile Delinquency. Juvenile Justice* : 56-63.
- Göktepe Kaya, A. (2015). *Sanat Terapi*. İstanbul: Nesil.
- Güney, M. (1998). Kreatif Tedaviler. (Editör) Güleç, C., Köroğlu, E. *Psikiyatri Temel Kitabı* içinde (Cilt 2., s. 913-918). Ankara: Hekimler Yayın Birliği.
- <http://www.tipterimlerisozlugu.com/therapeutical.html> [Erişim tarihi: 12. 03.2017]
- <http://www.who.int/suggestions/faq/en/> [Erişim tarihi: 12. 03.2017]
- İlyasoğlu, E. (2009). *Zaman İçinde Müzik* (9. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Kara, M. (2006). Doğumunun 800. Yılında Mevlânâ ve Mevlevîlik. *Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 15(1): 1-22.
- Karaköse, Ş., Karaköse, R. (2011). *Mevlana'dan Ruhsal Terapiler*. İstanbul: Yediveren.
- Karaküçük, S. (2012). *Terapatik Rekreasyon*. Ankara: Gazi.
- Karaküçük, S. ve Akgül, B. M. (2016). *Ekorekreasyon Rekreasyon ve Çevre*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kaygısız, M. (2000). *Türklerde Müzik*. İstanbul: Analiz.
- Kayıklık, H. (2009). *Tasavvuf Psikolojisi*. Ankara: Akçağ Yayınları.

- Kurtuldu, K. (2015). Müziğin Gücü. (Editör) Z. Nacakçı, Z ve. Canbay, A.: *Müzik Kültürü* içinde (s. 35-56). Ankara: Pegem.
- Küçük, A., Tümer, G. ve Küçük, M. A. (2010). *Dinler Tarihi*. Ankara: Berikan yayınevi.
- Marinoff, L. (2004). *Felsefe Terapisi*. (Çeviren, SökmSONUen, E.) İstanbul: Gendaş Kültür.
- Marx, K. (2016). *Kapital* (Cilt I). (Çeviren, Selik, M., Satlıgan, N.) İstanbul: Yordam.
- Mumber, M. and Reed, H. (2012). Sustainable Wellness: An Integrative Approach to Transform Your Mind, Body, and Spirit, [Online] <https://play.google.com/books/reader?id=B91EDwAAQBAJ&hl=tr&pg=GBS.PT19>, [Erişim Tarihi: 09.09.2018]
- New York Eyaleti Ruh Sağlığı Meşgale Tedavisi Dairesi. (1968). *Meşgale Terapisi*. (Çeviren, Cebiroğlu, R.) Ankara: Gürsoy Matbası.
- Omay, U. (2008). Boş Zamanın Manipülasyonu ve Çalışma. "*İş, Güç*" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10(3): 122-147.
- Öke, M. (2012). *Türkler, Tasavvuf ve Musiki Aşkla Dans*. İstanbul: İlgi Kültür Sanat.
- Özkafa, F. (2007). Hz. Mevlânâ'nın Hat Sanatına Yansımaları. Uluslararası Sempozyum: Dünyada Mevlana İzleri, 13-15 Aralık 2007 (s. 331-342). Konya: Selçuk Üniversitesi.
- Say, A. (2010). *Müzik Nedir, Nasıl Bir Sanattır?* (2. Baskı). İstanbul: Evrensel Basım Yayın.
- Sayar, K. (2011). *Terapi Kültürel Bir Eleştiri*. İstanbul: Temaş.
- Snead, S. L. (2003). Therapeutic Recreation. (Editors) M. Jenkins, J.M., Pigram, J. J.: *Encyclopedia of Leisure and Outdoor Recreation* içinde (pp. 499-502) London: Routledge.
- Stern, D. N. (2004). *Psikoterapi ve Günlük Yaşam*. İstanbul: Psikoterapi Enstitüsü Eğitim Yayınları.
- Tarhan, N. (2017). *Mesnevi Terapi* (13. Baskı). İstanbul: Timaş.
- Tezcan, M. (1977). *Boş Zaman Sosyolojisi*. Ankara: Doğan Matbaası.
- Vise, D. (1994). Therapeutic Recreation., J Roy Soc Health, 6 (114): 330.