



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(4): 3341-3357.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.566](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.566)

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



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Turizm Çalışanlarının Çocuk Dostu Olmayan Davranışları

Arş. Gör. Dr. Mehtap ÖZKAN BUZLU, Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mersin, e-posta:

mehtapbuzlu@mersin.edu.tr

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

Doç. Dr. Dilek ATÇI, Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mersin, e-posta: dilek@mersin.edu.tr

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

Öz

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

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

Makale Gönderme Tarihi: 20.05.2020

Makale Kabul Tarihi: 08.10.2020

Önerilen Atf:

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

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2020, 4(4): 3341-3357.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.566](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.566)

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



RESEARCH PAPER

Non-Child Friendly Behaviors of Tourism Employees

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

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

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

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

Abstract

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

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

Received: 20.05.2020

Accepted: 08.10.2020

Suggested Citation:

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

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Çocuklu aileler, tatil turizmi pazarı içerisinde önemli bir grubu oluşturmaktadır (Schierkolk, 2019:17). Son yıllarda çocuklarıyla birlikte tatile gidenlerin sayısı artmış, özellikle paket tur satışlarında çocuklu ailelerin oranı neredeyse %35'e ulaşmıştır (Ahipaşaoğlu, 2018:15). Turizm sektöründe aile turizmi pazarının gelecekte de önemini koruması beklenmektedir (Taner, 2019:2). Ailelerin seyahat ve tatile ilişkin kararlarının gün geçtikçe çocuklar tarafından (doğrudan ya da dolaylı) daha fazla etkilenmesine de paralel olarak, çocuk dostu turizm hizmetleri gittikçe yaygınlaşmaktadır (İçöz, 2018:33). Öyle ki, kendilerini çocuk dostu olarak tanımlayan işletme sayısının 2018 kataloglarında ve satış sitelerinde bir önceki yıla göre neredeyse %300 arttığı açıklanmaktadır (Ahipaşaoğlu, 2018:15).

Ülkeler ve turizm işletmeleri çocuk dostu uygulamalarla bu pazardan gittikçe daha fazla pay almaya çabalamaktadır (Taner 2019:3). Örneğin, ürün çeşitliliğini ve pazar payını artırarak daha yüksek gelirler elde etmeyi amaçlayan konaklama işletmeleri, çocuklu ailelerin ihtiyaç duyduğu hizmetleri sunarak rekabet avantajı elde etmektedir (Tuna, Özyurt ve Kurt, 2019:1). Benzer şekilde, günümüzde bazı yiyecek içecek işletmeleri de çocuk menüleri, çocuk oyun alanları (trambolin, kaydırak, top havuzu v.b.), çocuklar için küçük hediyeler (balon, küçük oyuncak figürler v.b.) ve ikramlar (sütlü tatlılar v.b.) gibi çeşitli hizmetler sunarak çocuklu ailelere hitap etmekte ve rekabetçi üstünlük sağlayabilmektedir. Bazı havayolu şirketleri de, ücretsiz koltuk atamaları, ücretsiz çocuk dostu atıştırmalıklar, koltuk arkılığı eğlence sistemi, refakatsiz küçük çocuklara yönelik hizmetler ya da doğal malzemelerden üretilmiş oyuncak hediyeler gibi çocuklara yönelik hizmetlerle ayrıcalık yaratabilmektedir (www.turkiyeturizm.com; www.skylife.com). Turizm işletmelerinin bahsedilen çocuk dostu ürünlerin yanısıra, çocukları, haklarını ve sağlıklarını korumak için önlemler alarak, çocuklu aileler tarafından tercih edilirliliğini artırmaları mümkün olabilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2018:15). Çocuk dostu bir turizm hizmeti sunmak aynı zamanda, çocukların öğrenme ve gelişimlerini destekleyen sorunsuz ve mutlu bir turizm deneyimi yaşamalarına olanak tanıyarak, toplum refahına katkı sağlaması bakımından bir toplumsal sorumluluk olarak görülmektedir (Ahipaşaoğlu, 2018:14; İçöz, 2018:34).

Turizm işletmeleri, çocuklar, aileler ve mutlu toplumlar için önemli olmasına rağmen, turizmde çocuklar, çocuklar için turizm ya da çocuk dostu turizm literatürde çok fazla üzerinde durulmamış bir konudur (İçöz, 2018:33). Literatürde bu konuda yapılan çalışmaların; çocuk dostu konaklama işletmeleri / çocuk dostu otel (Aslan, Tosun ve Kurtuluş, 2019; Ceylan, 2019; Tuna vd., 2019; Öztürk, Atasoy ve Arıkan, 2018; Kahvecioğlu ve Topaloğlu, 2018; Güven, Beydilli, Ceylan ve Bütün, 2017; Özel, 2013), çocuklu ailelerin otel/restoran seçimini etkileyen faktörler (Aşık, 2019; Khoo-Lattimore, Prayag ve Cheah, 2015; Emir ve Pekiyan, 2010), ailelerin turistik ürün satın alma karar süreçlerinde çocukların rolü (Aymankey ve Ceylan, 2013), turizmde çocuklara yönelik sömürü ve istismar (İçöz, 2018; Şeker ve Şeker, 2018), turizm sektöründe çocuk haklarının korunması (Schierkolk, 2019), çocukların aile turizmi deneyimleri (Wu, Wall, Zu ve Ying, 2019), konaklama işletmelerinde çocuklara sunulan yiyeceklerin sağlık açısından incelenmesi (Şeker ve Keleş, 2019), çocuk dostu toplum ve çocuk dostu turizm ilişkisi (Taner, 2019) aile ve çocuk dostu tatil (Blichfeldt, 2019), aile otellerinde hizmet kalitesi (Yılmaz, 2007), turizmde engelli çocuklar (İçöz, 2019), çocuk dostu turizm eğitimi (Meremikwu, Ekwueme ve Odigwe 2013) ile ilgili konularda olduğu görülmektedir.

Turizm işletmeleri açısından çocuk dostu olmanın iki temel dayanağı bulunmaktadır. Birincisi çocuklara yönelik fiziksel donanım ve hizmet olanaklarını içerirken, ikincisi çocukların gelişimini ve mutlu bir tatil deneyimi yaşamalarını destekleyen davranışsal unsurları ifade etmektedir. Bunlardan birinin eksikliği diğerini anlamsız kılmaktadır. Konunun güncelliği ve önemine

rağmen literatürde özellikle davranışsal yönüne değinen pek az çalışmaya rastlanmaktadır (Aslan vd., 2019; Schierkolk, 2019; Khoo-Lattimore vd., 2015). Bu çalışmanın amacı, turizm işletmesi çalışanlarının çocuk dostu olmayan davranışlarının (non-child friendly behaviours) ortaya çıkarılmasıdır. Böylece, çocuklara ya da çocuklu ailelere hizmet sunan turizm işletmelerine personel alımlarında ve personel eğitimlerinde dikkat edilmesi gereken hususlarla ilgili yol gösterilmesi hedeflenmiştir. Takip eden kısımda sunulan kavramsal açıklamalarla, konunun literatürde nasıl ele alındığının ortaya konulmasının yanısıra gerçekleştirilen araştırmada yararlanılan kavramsal çerçevenin açık ve net bir şekilde belirtilmesine çalışılmıştır.

ÇOCUK KAVRAMI, ÇOCUK HAKLARI ve ÇOCUK DOSTU OLMAK

Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi'nin birinci maddesine göre 18 yaşın altındaki bireyler çocuk olarak kabul edilmektedir (Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu [UNICEF], 1989). Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (ADNKS) sonuçlarına göre; 2018 yıl sonu itibarıyla, Türkiye nüfusu 82 milyon 3 bin 882 iken bunun 22 milyon 920 bin 422'sini 0-17 yaş grubundaki çocuk nüfusu oluşturmuştur (Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK], 2019). Açıklanan istatistikler 2018 yılında Türkiye'de çocukların toplam nüfus içerisindeki oranının %27,95 olduğunu göstermektedir.

Çocukların korunmasıyla ilgili çalışmaların başlangıcı, yasal bağlayıcılığı olmamakla birlikte, ilk defa çocuklara özgü hakların ve yetişkinlerin çocuklara karşı sorumluluklarının tanındığı bir belge olma niteliği taşıyan 26 Eylül 1924'te kabul edilen Cenevre Deklarasyonuna uzanmaktadır (UNICEF, 2020; Taner, 2019:4). Çocuk haklarının korunmasına yönelik diğer önemli gelişmelerden bazıları aşağıdaki gibi sıralanabilir (UNICEF, 2020):

- 1948 yılında, Birleşmiş Milletler Genel Kurulu, 25. Maddesinde anne ve çocuklara 'özel bakım ve yardım' ve 'sosyal koruma' hakkı tanınan Evrensel İnsan Hakları Beyannamesi'ni kabul etmiştir.
- 1959 yılında, Birleşmiş Milletler Genel Kurulu diğer hakların yanısıra çocuklara eğitim, oyun, destekleyici bir çevre ve sağlık hizmeti sağlanmasına yönelik hakları tanıyan Çocuk Hakları Bildirge'sini kabul etmiştir.
- Birleşmiş Milletler Genel Kurulu 1979 yılını 'Uluslararası Çocuk Yılı' ilan etmiştir.
- 1989 yılında Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından, çocuk haklarının korunması için asgari standartların belirlendiği ve garanti edildiği 'Çocuk Hakları Sözleşmesi' kabul edilmiştir.
- 1991 yılında UNICEF ve diğer bazı sivil toplum kuruluşları (Save the Children, Defence for Children International vb) Çocuk Hakları Sözleşmesi'nin raporlama sürecinde toplanan verileri tartışmak üzere toplanmıştır. Bu toplantı 1995 yılında Uluslararası Çocuk Hakları Ağı'nın (CRIN) resmi olarak kurulmasına yol açmıştır.

Günümüzde çocuk haklarını uluslararası düzeyde düzenleyen en kapsamlı ve yasal bağlayıcılığı olan belge, 20 Kasım 1989'da aralarında Türkiye'nin de bulunduğu 194 ülke tarafından kabul edilen ve 2 Eylül 1990'da yürürlüğe giren Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi'dir (Taner, 2019:5; Schierkolk, 2019:9; Ahıpaşaoğlu, 2018:13). Başta hükümetler olmak üzere, aileler, özel işletmeler, sivil toplum kuruluşları ve topluma önemli sorumluluklar yükleyen, 54 maddeden oluşan sözleşmede kabul edilen çocuk hakları genel hatlarıyla aşağıdaki gibi özetlenebilir (UNICEF, 1989):

- Çocukların (çocuğa, ırk, renk, cinsiyet, dil, siyasal ya da başka düşünceler, ulusal, etnik ve sosyal köken, mülkiyet, sakatlık, doğuş ve diğer statüler nedeniyle yapılan) ayrımcılıktan korunması,

- Çocuğun yaşam hakkı, eğitim hakkının korunması ve çocuğun gelişiminin sağlanması,
- Çocuğun anne-babasıyla yaşaması, onlar tarafından yetiştirilmesi, aileyle düzenli ilişkiler kurmasının sağlanması,
- Çocuğun görüşlerini serbestçe açıklama, kendini ifade etme hakkının korunması, çocukların dinlenmesi, görüşlerinin ciddiye alınması, çocuğun düşünce, vicdan ve din özgürlükleri hakkına saygı gösterilmesi,
- Yapılacak her türlü faaliyette çocukların yararına öncelik verilmesi, çocuğun esenliği için gerekli bakımın ve sağlık hizmetlerinin sağlanması, çocuğun her türlü şiddetten, sömürüden, istismardan ve yabancı madde kullanımı gibi zararlı unsurlardan korunması,
- Çocuğun dinlenme, boş zaman değerlendirme, oynama ve yaşına uygun etkinliklerde bulunma, kültürel ve sanatsal yaşama katılma hakkının tanınması.

Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi'nin, evrensel olarak çocuk haklarını korumanın yanı sıra, çocuk dostu uygulamalar açısından da yol gösterici nitelikte bir belge olduğu değerlendirilebilir. Çocuk dostu olmak çocuklara müşfik (şefkatli) davranmak ve çocukların iyi durumda ve mutlu olmalarını desteklemek olarak tanımlanmaktadır (Taner, 2019:4). Çocuk dostu olmak aynı zamanda; çocukların ayrımcılık, psikolojik ve fiziksel şiddet (ihmal, sözlü ve fiziksel saldırı, ekonomik ve cinsel sömürü, istismar), sağlıksız ürün ve ortamlar gibi zararlı unsurlardan korunarak, onların güvenli, samimi, sevgi dolu, kendilerini özgürce ifade edebildikleri ve saygı gördükleri ortamlarda, öğrenmeleri, eğlenmeleri, gelişimleri desteklenerek, sağlıklı ve mutlu bir şekilde yaşamlarını sürdürmelerinin sağlanması olarak tanımlanabilir. Çocuk dostu olmak genel olarak toplumun esenliğine katkı sağlaması bakımından, (ayrıcalık sağlayan bir etiketten ziyade) hükümetlere, ailelere, özel işletmelere, sivil toplum kuruluşlarına ve bütün topluma ait bir sorumluluktur.

ÇOCUK DOSTU TURİZM ve ÇOCUK DOSTU TURİZM İŞLETMESİ

Çocuklar tatilde beslenme, oyun (eğlenme) ve öğrenme gibi aktiviteler için güvenli ve sıcak bir ortama ihtiyaç duyarlar (Meremikwu vd., 2013:113). Sürdürülebilir turizmin önemli bir bileşeni olarak kabul edilen çocuk dostu turizm; çocukların şiddetten uzak, sağlıklı bir şekilde ve güven içerisinde vakit geçirebildikleri, oynayabildikleri, öğrenebildikleri, yaratıcılıklarını artırabildikleri, kendilerini geliştirebildikleri, sevgi ve saygı görebildikleri turistik ortamların oluşturulduğu ve çocuklu ailelerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir turizm çeşidi olarak tanımlanmaktadır (Schierkolk, 2019:37; Tuna, 2018:48; Aymankuy ve Ceylan, 2013:264). Çocuk dostu turizm işletmeleri ise, çocukların ve ailelerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilecek durumda olan ve bu özellikleri nedeniyle talep görebilen turistik işletmeler olarak tanımlanmaktadır (Aymankuy ve Ceylan, 2013:264).

Schierkolk (2019) tarafından çocuk dostu turizmin, konaklama işletmelerinde ve seyahat araçlarında alınan fiziksel önlemler ve çocuklara özel hizmetlerden ibaret olmayıp, çocuk dostu turizm anlayışını tam olarak benimsemek ve gerçekleştirmek için işletmelerin çocuk haklarını korumayı amaçlayan kurumsal politikalar geliştirmelerinin gerekli olduğu belirtilmektedir. Bu politikalar; (1) istihdam edilen çocukların haklarının korunması (çocukların yasalara uygun şekilde çalıştırılması), (2) çocukların şiddetten korunması, (3) çalışanların ve müşterilerin çocuk hakları konusunda bilgilendirilmesi, (4) özellikle çocuklarla ilgili toplumsal farkındalığın artırılmasını hedeflemelidir (Schierkolk, 2019:13-14). Schierkolk (2019) turizm sektöründe çocuk haklarının korunması başlıklı el kitabında hem konaklama hem seyahat işletmelerinde çalışan personelin, çocuklarla iletişim kurarken; çocukların görüşlerine, inançlarına ve düşüncelerine saygı göstermesi, çocuklarla iletişimde kullanılan dile dikkat etmesi, çocukların mahremiyet

hakkına saygı göstermesi, gerekmedikçe çocukla fiziksel temas kurmaması, çocuklara ebeveyninden izinsiz hediye, yiyecek ve içecek vermemesi gerektiğini belirtmektedir.

Günümüzde, pazarlama iletişimi faaliyetlerinde 'çocuk dostu' kavramının en çok kullanıldığı turizm işletmeleri şüphesiz otel işletmeleridir. Çocuk dostu otel; çocuk oyun alanı, çocuk havuzu ve su kaydırakları gibi çocuklara yönelik alanları, mini klüp aktiviteleri, bakıcı ve eğitilmiş gözetmen gibi hizmetleri olan, çocuklu ailelerin güven içerisinde ve keyifli bir şekilde tatil yapabilmesi için gerekli önlemlerin alındığı bir ortam sunan otel şeklinde tanımlanmaktadır (Güven vd., 2017:634). Bu tür oteller, aile dostu otel ya da aile oteli olarak da adlandırılmakta olup, çocuklu ailelere yönelik fiziksel özelliklerinin yanısıra çocuklu aileler için unutulmaz deneyimler de sağlamalıdır (Aslan vd., 2019:456). Çocuk dostu konaklama hizmeti vermenin en son aşaması olarak kabul edilen çocuk temalı oteller ise, başta mimari tasarımı olmak üzere, bütün hizmet tasarımı sadece çocuklara ve çocuklu ailelere hitap edecek şekilde yapılmış otellerdir (Ceylan, 2019:269; Tuna, 2019:7).

Öztürk ve arkadaşları (2018), çocuk dostu konaklama işletmelerinde olması gerekenleri; ana restoranda aileler ve çocuklar için ayrı yeme alanlarının bulunması, gün boyunca tesisin farklı noktalarında çocuklara uygun yiyecek ve içeceklerin sunulması, kablosuz internet imkanı, organik sabun, göz yakmayan çocuk şampuanı, çocuk yatağı, çocuk yastığı, plaj, çocuk havuzu, oyun parkları, eğitilmiş personelin çalıştırıldığı mini klüp, mini disko, çocuklar için eğlence ve spor aktiviteleri olarak müşterilere sunulan hizmetler üzerinden açıklamaktadır. Aymankey ve Ceylan (2013), işletmelerde çocuklara yönelik hizmetlerin varlığı kadar, bu hizmetlerin içeriklerinin ve niteliklerinin de önemli olduğunu belirtmektedir. Özel (2015), mini klüp yöneticilerinin bakış açısından çocuk dostu otellerin pazarlama uygulamalarının önceliklerini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada, çocuk sağlığı ve güvenliği, fiyat seçenekleri, aktiviteler, yiyecek içecek ve oda seçeneklerinin öncelikli faktörler olduğunu bulmuştur. Çalışmanın sonuçları, çocuk pazarını hedefleyen otellerin dikkate alınması gereken en önemli konunun çocuk sağlığı ve güvenliği olduğunu, bununla ilgili olarak otelde doktor ve hemşire hizmetleri, pedagojik olarak eğitilmiş mini klüp personeli, antibakteriyel zemin ve mini klüpte kamera sistemi gibi unsurları sağlaması gerektiğini göstermektedir (Özel, 2015:10).

Günümüzde, bir otelin "çocuk dostu otel" olarak kabul edilebilmesi için gerekli yasal bağlayıcılığı olan standartların (ölçütlerin) bulunmaması önemli bir sorun olarak görülmektedir (Tuna vd., 2019:2; Güven, vd., 2017:633; Özel, 2013:242). Bu durum, otellerde 'çocuk dostu tesis' adı altında birbirinden farklı uygulamalar yapılmasına yol açmakta, bazı tesislerin yaptığı çocuk indirimlerine dayanarak bile kendilerini "çocuk dostu otel" olarak tanıttıklarına rastlanabilmektedir (Güven vd., 2017:637). Çocuk dostu otellerle ilgili, bazı tur operatörlerinin kendi belirledikleri çeşitli kriterler olduğu görülmektedir (Aymankey ve Ceylan, 2013:264). Ancak, dünyada ve Türkiye'de bu konudaki uygulamalarda birliğin sağlanması, haksız rekabetin önlenmesi ve tüketici haklarının korunması için, Dünya Turizm Örgütü tarafından çocuk dostu turizm işletmesi olma standartlarının belirlenmesi gerektiği, Türkiye'de de çocuk dostu turizm işletmeleriyle ilgili yasal düzenlemelerin yapılmasının ve bu tür tesislerin mevzuatla belirlenen kriterleri sağlaması halinde (mavi bayrak, yeşil yıldız benzer şekilde) Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından 'çocuk dostu' olarak belgelendirilmesinin gerekli olduğu tartışılmaktadır (Ahipaşaoğlu, 2019:1; Güven, vd., 2017:633; Aymankey ve Ceylan, 2013:264).

ÇOCUKLU AİLELERİN TURİSTİK İŞLETME SEÇİMLERİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER

Günümüzde, çocuklar ödeme gücü olmamasına rağmen ailelerin tatil planlarını ve turistik mekan seçimine yönelik kararlarını doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir (Schierkolk, 2019: 17; Tuna vd., 2019:1; Ahipaşaoğlu, 2018:15; Taner, 2018:29; Khoo-Lattimore vd., 2015:512; Aymankuy ve Ceylan, 2013:119; Emir ve Pekyaman, 2010:162). Ebeveynler, konaklayacakları otel işletmelerinin hem kendilerine uygun hem de çocuklarına uygun yerler olmasına özen göstermekte, hatta kendi istek ve ihtiyaçlarından çok çocuklarının istek ve ihtiyaçlarını önemsemektedir (Emir ve Pekyaman, 2010:160). Ayrıca, çocukların tatilde yaşadığı kişisel etkileşimler ve memnuniyeti de çocuklu ailelerin sonraki destinasyon seçimleri üzerinde belirleyici olmaktadır (Taner, 2018:29).

Çocuklu aileler, diğer ailelerden, gençlerden ve bekarlardan daha farklı istek ve beklentilere sahiptir (Emir ve Pekyaman, 2010:160). Ebeveynler hem kendi ihtiyaçlarının hem de çocuklarının ihtiyaçlarının karşılanmasında sorun yaşamayacakları, kendilerinin çocuk bakımıyla ilgili sorumluluklarını azaltabilecek ve hep birlikte keyifli bir tatil geçirmelerine olanak sağlayacak otelleri tercih etme eğilimindedir (Güven, vd., 2017:633). Ayrıca, toplumda sağlıklı beslenme konusundaki artan bilincin etkisiyle, özellikle çocuklu aileler konaklama işletmelerinde sunulan yiyecek ve içeceklerin (özellikle çocuk büfelerinde) sağlıklı (doğal) ürünler olmasına önem vermektedir (Şeker ve Keleş, 2019:2). Kahvecioğlu ve Topaloğlu (2018) tarafından da, çocuklara yönelik yiyecek ve içecekler, çocuk oyun alanları, çocuk klübü, çocuk havuzu, çocuklara yönelik animasyon hizmetleri, ailecek vakit geçirilebilecek aktiviteler ve çocuklar için gerekli güvenlik önlemlerinin alınmış olması gibi faktörlerin ailelerin otel tercihleri üzerinde etkili olduğu ifade edilmektedir. Schierkolk (2019) tarafından, ebeveynlerin tatili çocukların eğlenmesi, öğrenmesi ve yeni sosyal deneyimler kazanması için bir fırsat olarak gördükleri, o nedenle otellerde sunulan fiziksel olanakların çocuk dostu olması, çocuklar için tasarlanmış alanlar ve sunulan aktivitelerin yanı sıra, çocuk gelişimi konusunda eğitilmiş personelin bulundurulmasının otel tercihlerini etkilediği açıklanmaktadır.

Emir ve Pekyaman (2010) tarafından 5-6 yaş grubunda çocuğa sahip olan ailelerin otel seçimlerinde etkili olan faktörleri (aradıkları kriterleri) belirleyerek turizm işletmelerinin pazarlama faaliyetlerine katkıda bulunmak amacıyla anket tekniği kullanılarak gerçekleştirilen çalışmada, çocuklu ailelerin otel seçerken en fazla önem verdikleri faktörlerin; güvenlik, odalarda çocuk yatağının ve çocuklara uygun dolapların bulunması, restoranda çocuk menülerinin bulunması, aile odalarının olması, hijyene önem verilmesi, çocuk havuzunun olması ve merdivenlerde korkuluk bulunması olduğu tespit edilmiştir. Aymankuy ve Ceylan (2013) tarafından çocuklu ailelerin tatil satın alma kararlarında çocukların etkisini belirlemek amacıyla, anket tekniği kullanılarak gerçekleştirilen bir çalışmada, çocuk havuzu, animasyon, çocuk menüleri, çocuklar için su kaydıracağı gibi çocuklara yönelik aktivite ve olanakların bulunması, çocuk indirimleri olması ve otelin çocuk dostu olması gibi faktörlerin çocuklu ailelerin otel seçiminde dikkate aldığı önemli unsurlar olduğu ortaya konulmuştur.

Khoo-Lattimore ve arkadaşları (2015) tarafından, küçük (12 yaş altı) çocuklu Asyalı ebeveynlerin kıyı oteli tercihlerinde nelere dikkat ettiklerini ortaya çıkarmak amacıyla derinlemesine görüşme tekniği kullanılarak gerçekleştirilen çalışmada; otelin uzaklığı, etkileşim kalitesi, çocuk dostu olanaklar, güvenlik ve aile-odaklı programlar olmak üzere beş temel boyutun ebeveynlerin kıyı oteli tercihlerini etkilediği tespit edilmiştir. Bu boyutlardan, etkileşim kalitesi ve güvenlik doğrudan otel çalışanlarının davranışlarıyla ilgilidir. Kaliteli etkileşimin; otel personelinin çocuklara iyi davranması, çocukları isimleriyle selamlaması, gülümsemesi, çocukları dışlanmışlık hissinden koruması, çocuklara karşı samimi ve ulaşılabilir olması, çocuklarla ilgili

olması, çocuklara ilgilerini çekebilecek alan ve aktivitelerle ilgili önerilerde bulunması, çocuklar yaralandığında ya da öfke nöbeti geçirdiklerinde uygun şekilde müdahalede bulunabilmesi, çocukların yaşlarına ve ilgi alanlarına uygun kişiselleştirilmiş bir hizmet sunabilmesi, otele giriş işleminde çocuğu selamlayarak ikramda bulunması gibi davranışlarla ilgili olduğu açıklanmaktadır. Etkileşim kalitesiyle yakından bağlantılı olan güvenlik boyutu ise, personelin çocuklarla iyi iletişim kurabilmesi ve onlar için güvenli bir ortam oluşturabilmesiyle ilgilidir.

Aşık (2019) tarafından, 0-6 yaş grubu çocuğa sahip olan ailelerin restoran seçimlerini etkileyen unsurları belirlemek ve bu faktörler üzerinde çocukların etkisini incelemek için anket tekniği kullanılarak gerçekleştirilen çalışmada, çocuklu ailelerin restoran seçimlerinde yemeklerin özellikleri (yemeklerin taze ve sağlıklı olması vb.), parasal değer (fiyatın makul olması, ödenen paraya değmesi vb.), restoran özellikleri (restoranın güvenilir, tanınmış olması vb.), çocuk dostu hizmet (oyun odası bulunması, çocuklara hediye verilmesi, yeşil alan/bahçe bulunması vb.) faktörlerinin etkili olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada, çocuklu ailelerin restoran seçiminde, çocuklarına yönelik ihtiyaç ve beklentilerinin etkili olduğu; sağlık, güvenilirlik, hijyen, çocukların zaman geçirebilecekleri alanların olması ve rahatlık unsurlarını ön planda tuttıkları, özellikle genç, gelir düzeyi yüksek, sık sık restoranda yemek yiyen ve lüks restoranları tercih edenlerin, çocuk dostu hizmetleri satın almaya hazır oldukları ortaya çıkarılmıştır (Aşık, 2019: 163-164).

Aslan ve arkadaşları (2019) tarafından, çocuk dostu otellerle ilgili şikayetlerin belirlenmesi ve işletmelere yol gösterilmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada, Türkiye’de ultra her şey dahil çocuk dostu otellerden hizmet alan ve çok bilinen bir tatil yorum sitesine yorum bırakan müşterilerin yorumlarına içerik analizi yapmıştır. Araştırma sonucunda, çocuk dostu otellere yönelik şikayetlerin; genel temizlik (otel temizliği, hijyen, yemek güvenliği, çevre temizliği vb.); sağlık (doktor bulamama, tıbbi teçhizatın yeterli olmaması, çocukların havuzdan el-ağız-ayak hastalığı kapması vb.); çocuklara yönelik hizmetler (havuz olanakları, mini kulüp, animasyon gibi faaliyetlerin yetersiz olması); otelle ilgili genel sıkıntılar (ücretin çok yüksek olması, yönetimin sorunlara hemen çözüm bulamaması, güvenlik vb.); çalışanların davranışlarına ilişkin şikayetler (müşteri ilişkilerinin zayıflığı, şikayetlere uygun cevap alamamak, çalışanların çocukları korkutması, hakaret, küfür etmesi, kaba, özensiz ve ilgisiz davranması vb.) ile ilgili olduğu ortaya konulmuştur. Çocuk dostu otellere yönelik şikayetlerin tespit edildiği bu çalışmanın, aynı zamanda çocuklu ailelerin çocuk dostu otellerde ‘nelerin olmaması gerektiğine yönelik tercihlerini’ de ortaya koyması bakımından önemli olduğu düşünülmektedir.

Literatürdeki çalışmalarda, otel çalışanları ve çocuk müşteriler arasındaki etkileşim kalitesinin ebeveynlerin otel tercihlerini belirleyen önemli faktörlerden biri olduğu (Khoo-Lattimore vd., 2015), çocuk dostu otel müşterilerinin çalışan davranışları konusundaki şikayetleri (Aslan vd., 2019) ve turizm çalışanlarının çocuklarla iletişimde dikkat etmesi gereken hususlar (Schierkolk, 2019) ortaya konulmuş olup, bu çalışmalar literatürde çok fazla üzerinde durulmamış konulardan biri olan ‘turizm çalışanları ve çocuk turist etkileşimi’ konusuyla ilgili önemli bilgiler sunmaktadır. Yapılan literatür taramasında, turizm çalışanlarının çocuk dostu olmayan davranışlarının araştırıldığı herhangi bir çalışmaya rastlanmamış olması ise, bu çalışmanın gerçekleştirilmesinin gerekliliğine ilişkin dayanak sağlamaktadır. Takip eden başlık altında araştırmanın yöntemi açıklanmaktadır.

YÖNTEM

Turizm işletmesi çalışanlarının çocuk dostu olmayan davranışlarının ortaya konulmaya çalışıldığı bu araştırma, amacı bakımından betimleyici (descriptive) araştırma türündedir (Ural ve Kılıç, 2013: 18-19). Nitel araştırma yaklaşımından hareketle gerçekleştirilen bu çalışmada (Rubin and Babbie, 2008), ikincil verilerden yararlanılmıştır. Türkiye’nin köklü

üniversitelerinden birinde çocuk gelişimi alanında çalışan ve 'akademisyenanne' adlı instagram hesabında bir milyona yakın takipçisi bulunan bir öğretim üyesi, otel çalışanlarına vereceği bir eğitim seminerinin programını gerçek örneklerden hareketle hazırlamak amacıyla, 18 Mayıs 2018 tarihinde takipçilerinden "turizm işletmeleri (gittikleri otellerde, restoranlarda, kafelerde, oyun parklarında v.b.) çalışanlarının çocuklara ilişkin davranışlarıyla ilgili karşılaştıkları sorunları" paylaşımları konusunda yardım ricasında bulunmuştur. Bu paylaşımına cevaben takipçiler tarafından toplam 1244 yorum yapılmıştır. Bu yorumlardan ilk 299'una yönelik ön inceleme yapılmıştır. Bunlardan 65'i konuyla ilgisiz olduğu ya da anlaşılır bir içerik sağlamadığı için elenerek, nihai olarak 234'ü analize dahil edilmiştir. Analize dahil edilecek yorumların sayısı, nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğünü belirlemenin yaygın olarak tercih edilen bir yolu olarak "veri doygunluğu noktasını bulma" yaklaşımından hareketle belirlenmiştir (Glaser ve Strauss, 2006). Bu yaklaşımda, elde edilen ilave veri araştırma için ilave bir kavrayış/içerik sunmadığında (yorumlar birbirini tekrar etmeye başladığında) veri doygunluğu noktasına ulaşılmış olur (Juvan ve Dolnicar, 2014:80).

İncelenen yorumlardaki ifadelerden hareketle, yorumların çocuklarıyla birlikte konaklama ve(ya) yiyecek içecek işletmelerinden hizmet alan ebeveynler tarafından yapıldığı söylenebilir. Söz konusu platformda, konuyla ilgili yorumda bulunan bireylerin amaçlarının yalnızca takip ettikleri uzmana ilgili eğitimin içeriğine katkıda bulunmak ve bu vesileyle turizm işletmelerinde çocuk dostu uygulamaların iyileştirilerek hizmet kalitesinin artırılması olduğu varsayılmaktadır. Takipçiler tarafından yapılan yorumlarda çalışan davranışlarıyla ilgili rahatsızlıklardan bahsedilirken işletme adı belirtilmemiş olması, yorumların (bazen şikayet sitelerinde gerçekleşebildiği gibi) işletmeden intikam alma gibi farklı amaçlarla yazılmadığı görüşünü destekler niteliktedir. Dolayısıyla bu yolla elde edilen verilerin çalışılan olguyu olduğu haliyle yansıttığı konusunda önemli bir gösterge olarak değerlendirilmektedir. Verinin elde edildiği kaynağa yönelik sunulan bu şeffaf açıklamalar ve değerlendirmeler aynı zamanda araştırmanın geçerliliğini desteklemeye yöneliktir (Başkale, 2016:24; Yıldırım ve Şimşek, 2013:289).

Verilere içerik analizi uygulanmıştır. İçerik analizinde, yazılı metinlerin, görsellerin ya da söylemlerin içeriğine bakılarak, en fazla veya en az hangi kavramlar, olaylar ya da düşüncelerin ön plana çıktığına bakılarak bir sonuca ulaşılmaya çalışılmaktadır (Kozak, 2014: 138). Bu çalışmada, içerik analizi türlerinden biri olan, tematik analiz tekniğinden yararlanılmıştır. Tematik analiz, veriden hareketle kod oluşturma ve oluşturulan kodların belirli kriterlere göre farklı temalar (kategoriler) altında gruplanmasını ifade etmektedir (Bilgin, 2014: 19; Yıldırım ve Şimşek, 2013:260). Araştırmada, söz konusu sosyal medya yorumlarından konuyla ilgili olanların ayrıştırılmasında (veri ayıklama), kodlamaların yapılmasında ve kodların ilgili temalar altında gruplanması aşamalarında iki farklı araştırmacı rol almış olup, iç geçerlilik (inanılabilirlik) ve güvenilirlik desteklenmeye çalışılmıştır (Başkale, 2016:24). Yapılan analiz sonucu elde edilen bulgular takip eden başlık altında sunulmaktadır.

BULGULAR

Turizm çalışanlarının çocuk dostu olmayan davranışlarına ilişkin bulgular Tablo 1'de sunulmaktadır. Yapılan içerik analizi sonucunda turizm çalışanlarının çocuk dostu olmayan davranışlarına ilişkin toplam 42 kod oluşturulmuştur. Oluşturulan kodlar "güvenlik ve sağlık" (%44,38), "kullanılan dil (hitap şekli)" (%21,04), "çocuğun bir birey olduğunun kabulü ve saygı" (%18,44), "adaletsiz ve özensiz hizmet" (%16,14) olarak dört tema altında gruplanmıştır.

Tablo 1. Turizm Çalışanlarının Çocuk Dostu Olmayan Davranışları

	İfadeler (Kodlar)	f _i	Σf _i (347)	%	Σ%
Güvenlik ve Sağlık	Çocuklarla fiziksel temasta bulunmak (dokunmak, yanaktan makas almak, yanağını sıkmak, öpmek, kucağa almaya veya kucağa oturtmaya çalışmak v.b.)	69	154	44,81	44,38
	Çocuğa (bazen ödül olarak) yiyecek içecek (şeker, çikolata, meyve suyu v.b.) teklif etmek ya da (izinsiz) vermek	47		30,52	
	Çocuklardan sorumluyken (oyun alanlarında, havuzda, kaydırakta); ilgisiz, dikkatsiz ya da sorumsuz davranmak (cep telefonuyla ilgilenmek v.b.)	15		9,74	
	Çocuklara ayrılmış alanların (oyun alanı, çocuk havuzu, bakım odası v.b.) ve çocukların kullanımına sunulan eşyaların (örneğin mama sandalyesi, bebek yatağı) temizliğine özen göstermemek	14		9,09	
	Çocuğu çeşitli vaadlerle (sana bir şey vereceğim v.b.), gezdirmek, oynatmak için izinsiz şekilde ebeveynin yanından uzaklaştırmak	7		4,55	
	Çocuk için tehlike oluşturacak davranışlarda bulunmak (çok yakınından sıcak içecek servisi yapmak v.b.)	2		1,30	
Kullanılan Dil (Hitap Şekli)	Çocuklarla şakalaşmak (tabağından patates aşırarak, el şakaları yapmak, kandırmak, sessizce yaklaşmak, sana bir kutu çikolata vereyim kardesini bana ver, ayakkabın benim olsun, seni bize götürüyüm bizim kızımız ol, seni havuza atayım gibi sözler söylemek v.b.)	17	73	23,29	21,04
	Çocuğu tehdit etmek ya da korkutmaya çalışmak (parmak sallamak, bak kızarım hıı, iğne yaparım, canavar gelir, annen gider v.b. sözlerle)	13		17,81	
	Çocuklara kaba davranmak (başından savmak, rencide edecek söz söylemek, söylenmek, müsaade istememek v.b.)	10		13,70	
	Çocuğa bağırarak, çocuğu azarlamak ya da ters cevap vermek	9		12,33	
	Etkinliklerde gruptaki tüm çocukların anadillerini dikkate almamak (yalnızca yabancı dilde iletişim kurmak, yalnızca yabancı müzikler kullanmak)	6		8,22	
	Çocukların bazı davranışları karşısında rahatsız edici şekilde (ters ters) bakmak	5		6,85	
	Çocuğa belirli bir davranışı gerçekleştirmesi için rüşvet (ödül) teklif etmek (bana öpücük verirsen sana tablet getiririm v.b. söylemler)	5		6,85	
	Çocuklara uygun olmayan şekilde hitap etmek (aşkım v.b.)	2		2,74	
	Çocuklarla iletişim kurarken göz hizasına gelmemek	2		2,74	
	Çocuğa küsmek	1		1,37	
	Çocukların fiziksel özellikleriyle ilgili espriler yapmak	1		1,37	
	Animasyon gösterilerinde müstehcen konuşma yapmak	1		1,37	
	Çocuğun temel insani değerlerini zedeleyebilecek söylemlerde bulunmak (bu kadar sessiz sakın olma ezerler seni v.b. söylemler)	1		1,37	
Çocuğun bir birey olduğunun kabulü ve saygı	Çocuklara birey gibi davranmamak (ayrı servis açmamak, tercihlerini sormamak, seviyeli ve saygılı davranmamak v.b.)	21	64	32,81	18,44
	Çocukların yemek yemesi ya da tabağını bitirmesi için sözlü müdahalede bulunmak	13		20,31	
	Çocukların hareketlerini kısıtlamaya yönelik uyarıda (oynama, dokunma, koşma, zıplama, yerinden kalkma v.b. söylemlerde) bulunmak (özellikle ebeveyn varken)	9		14,06	
	Çocukların sözlerini ve taleplerini umursamamak, dinlememek, sorularını geçiştirmek	6		9,38	
	Çocukları istemedikleri bir şeye (konuşmaya, hoşlanmadıkları etkinliklere katılmaya v.b.) zorlamak	5		7,81	
	Çocukların (izinsiz) fotoğraflarını çekmek	3		4,69	

	Diğer misafirleri rahatsız edeceği gerekçesiyle çocukları bulunan ortamdan uzaklaştırmak ya da sürekli uyararak	2		3,13	
	Çocuk yemeğini bitirmeden masayı toplamaya çalışmak	2		3,13	
	Çocukların sakarlıkları ya da meydana gelen kazalar karşısında anlayışsız davranmak	2		3,13	
	Çocuğun oyuncuğuna dokunmak	1		1,56	
Adaletsiz ve özensiz hizmet	Çocuklar arasında ayırım/ayırmıcılık yapmak (giyimine, milliyetine v.b. göre)	14	56	25,00	16,14
	Asık suratlı çalışmak	9		16,07	
	Ebeveyn çocuk arasındaki bir konuşmaya, anlaşmaya ya da anlaşmazlığa (özellikle çocuk ağladığında) müdahil olmak	9		16,07	
	Küçük çocukların korkabileceği kılıklara (palyaço v.b.) girmek	6		10,71	
	Servis yapılırken çocuk için küçük boy çatal kaşık, yeterince peçete v.b. getirmemek	5		8,93	
	Çocuk oyun alanında çocuklara televizyon (çizgi film) izletmek	3		5,36	
	Özel gereksinimli (otistik, fiziksel engelli vb.) çocuklara doğal ve özenli davranmamak	3		5,36	
	Çocuğa yapmacık (samimiyetsiz) davranmak	2		3,57	
	İçecekleri uygun şekilde (sıcaklıkta vs.) sunmamak	1		1,79	
	Evcil hayvanları çocuktan kaçırıcısına uzaklaştırmak	1		1,79	
	Ebeveynden çocuğun özel bir durumu olup olmadığı konusunda bilgi almamak	1		1,79	
	Çocuklarla ilgili herhangi bir görevi olmamasına karşın çocuklarla konuşmaya çalışmak	1		1,79	
	Çocuklara etkinlikler sırasında popüler müzik (bazen uygunsuz sözleri olan yabancı şarkılar) dinletmek	1		1,79	

Güvenlik ve sağlık teması altında en çok vurgulanan davranış, çalışanların çocuklara dokunmak, yanağını sıkmak, öpmek, özellikle küçük çocukları ve bebekleri kucağa almaya ya da kucağa oturtmaya çalışmak gibi fiziksel temas kurmaları ya da bu konudaki girişimleridir (bazen ailelerin bu teması bir şekilde engelledikleri anlaşılmaktadır). Bu tür davranışlar; çocuğa bakteri ya da hastalık bulaşma riski, özellikle bebeklerde cilt tahrişlerine yol açma riski ya da çocuğun istismardan korunması gibi nedenlerle ebeveynler tarafından hoş karşılanmamaktadır. Ailelerin en çok rahatsız olduğu davranışlardan bir diğeri, çocuklara ebeveynlerin izin alınarak ya da izinsiz şekilde yiyecek içecek teklif edilmesi ya da verilmesidir. Bu tür davranışların ebeveynler tarafından uygun görülmemesinin nedenleri, (1) çocukların bazı yiyecek-içeceklere karşı alerjilerinin olabilmesi, (2) çalışanların verdiği yiyeceklerin-içeceklerin şeker, çikolata, hazır meyve suyu gibi sağlığa zararlı gıdalar olabilmesi, (3) günlük hayatta çocukların yabancılardan yiyecek içecek almamaları tembihlenirken, ebeveynlerin tatilde de bu kuralların geçerliliğini korumaya çalışması, (4) çalışanlar tarafından yiyecek içeceklerin bazen çocuklara ödül olarak sunulması ve bazı ebeveynlerin çocuk eğitiminde ödül-ceza yönteminden kaçınmasıdır. Bu kategori altında ayrıca, çocuklardan sorumlu olduğu halde, ilgisiz, dikkatsiz ya da sorumsuz davranmak, çocuklara ayrılmış alanların ve çocukların kullanımına sunulan eşyaların temizliğine özen göstermemek gibi çocuğun sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atabilecek davranışlar yer almaktadır.

Kullanılan dil (hitap şekli) teması altında, çocukların rencide olabileceği, korkabileceği ya da başka şekillerde olumsuz etkilenebileceği şakalar yapmak, çocuğu tehdit etmek, korkutmaya çalışmak, çocuklara kaba şekilde hitap etmek ya da davranmak, çocuğa bağırarak, çocuğu azarlamak ya da terslemek gibi çocuklara hitap şekli ya da çocuklarla kurulan iletişimde kullanılan dille ilgili ifadeler yer almaktadır. Çocuğun bir birey olduğunun kabulü ve saygı

teması altında, çalışanların çocuklara birer birey olarak davranmaması (ayrı servis açmaması, tercihlerini sormaması, yetişkin birine davrandığı gibi seviyeli ve saygılı davranmaması v.b.), yemek yeme(me), etkinliklere katılma(ma) gibi görüş ve kararlarına saygı duymaması, çocukların hareketlerini kısıtlamaya yönelik uyarılarda (dokunma, yerinden kalkma v.b. söylemlerde) bulunarak özgürlüğünü kısıtlaması, çocukların sözlerini, taleplerini dinlemeyerek, umursamayarak, geçiştirerek çocukların kendini ifade etme haklarına saygı duymaması, çocukların (ebeveynlerden izinsiz) fotoğraflarını çekerek mahremiyet haklarına saygı duymamasıyla ilgili davranışlar yer almaktadır.

Adaletsiz ve özensiz hizmet teması altında en çok vurgulanan davranış, çalışanların, giyimine, milliyetine v.b. özelliklerine bakarak çocuklar arasında ayrımcılık yapmalarıdır. Çalışanların, ebeveyn ve çocuk arasındaki bir konuya, üzerine vazife olmadığı halde müdahil olması, servis yaparken çocuk için küçük boy çatal kaşık, yeterince peçete v.b. getirmemeleri, içecekleri uygun şekilde (sıcaklıkta vs.) sunmamaları, ebeveynlerden çocuğun özel bir durumu olup olmadığı konusunda bilgi almamaları, özel gereksinimli çocuklara doğal ve özenli davranmamaları, asık suratlı çalışmaları, kostümlerinin çocukları korkutmayacak şekilde olmasına özen göstermemeleri gibi genel olarak çocuklara ya da çocuklu ailelere sundukları hizmetlerde gereken özeni göstermemeleriyle ilgili davranışlar yer almaktadır.

SONUÇ ve TARTIŞMA

Çalışan ve çocuk turist etkileşimine odaklanılan bu çalışmada, turizm işletmesi çalışanlarının çocuk dostu olmayan davranışlarının neler olduğu ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Bulgulardan hareketle, turizm çalışanlarının çocuk dostu olmayan davranışlarının genel itibariyle; (1) çocukların sağlık ve güvenliğini tehdit eden davranışlarla, (2) çocukların rencide olabileceği, korkabileceği ya da başka şekillerde olumsuz etkilenebileceği bir iletişim dilinin (hitap şeklinin) kullanılmasıyla, (3) çocuklara birer birey olarak davranılmaması, görüşlerine, kararlarına, kendini ifade etme haklarına, mahremiyet haklarına saygı duyulmamasıyla ve (4) adaletsiz ve özensiz hizmet şekliyle ilgili olduğu söylenebilir. Bu davranışların bazılarının aynı zamanda Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi'nde belirtilen; çocukların ayrımcılıktan, her türlü şiddetten ve zararlı unsurdan korunması, çocukların görüşlerini serbestçe açıklama, kendini ifade etme hakkının korunması, çocukların dinlenmesi, görüşlerinin ciddiye alınması, çocuğun gelişiminin desteklenmesi gibi haklara aykırı davranışlar olduğu görülmektedir (UNICEF, 1989).

Ebeveynler tarafından en çok vurgulanan çocuk dostu olmayan çalışan davranışları, çocukların sağlığını ve güvenliğini tehdit eden davranışlardır. Bu bulgu aynı zamanda, ebeveynlerin, hizmet aldıkları turizm işletmelerinde en hassas oldukları konunun, çocuklarının sağlığı ve güvenliği olduğunun bir göstergesi olarak da değerlendirilebilir. Aslan ve arkadaşlarının (2019) çalışmasında da benzer şekilde, temizlik ve hijyen de dahil olmak üzere sağlık ve güvenliği tehdit eden unsurlar çocuk dostu otellere yönelik şikayetlerin başında gelmektedir. Ayrıca, literatürdeki bazı çalışmalarda; hijyen, sağlık ve güvenliğin, çocuklu ailelerin otel ya da restoran seçimlerinde en fazla önem verdiği faktörlerden olduğu bulgulanmıştır (Aşık, 2019; Khoo-Lattimore, vd., 2015; Emir ve Pekyaman, 2010). Khoo-Lattimore ve arkadaşları (2015) çalışmasında, ebeveynlerin çoğunun uygun niteliklere sahip personel olmadan çocuk bakım olanakları sunan tatil yerlerinden memnun olmadıkları, çocuklara güvenli bir ortam sunabilecek 'güvenilir', 'nitelikli' ve 'sorumlu' personel konusunda hassas olduklarını açıklamaktadır. Schierkolk (2019) bu konuda, turizm işletmeleri çalışanlarının, ebeveynlerden izinsiz çocuklara yiyecek içecek vermemeleri ve çocuklarla fiziksel temas kurmamaları gerektiğini ifade etmektedir. Khoo-Lattimore ve arkadaşlarının (2015) çalışmasında, etkileşim kalitesinin artırılması bağlamında, otele girişte çocuklara ikramlarda bulunulması gibi uygulamaların söz konusu olabileceği

belirtilmektedir. Ancak, ebeveynlerin beklentilerinin kültüre göre değişebileceği ve bazı çocukların çeşitli sağlık problemlerinin (alerji gibi) olabileceği dikkate alındığında, turizm işletmelerinde çocuklara ikramda bulunmadan önce ebeveynlerden izin almakta fayda görülmektedir. Ayrıca, bu tür ikramların; çocuklar için uygun, sağlıklı ürünler olmasına özen gösterilmelidir.

Özel'in (2015) çalışmasında da, mini klüp yöneticilerine göre, çocuk pazarını hedefleyen otellerin dikkate alması gereken en önemli konunun çocuk sağlığı ve güvenliği olduğu bulgulanmış; sağlık ve güvenlik koşulları yeterince sağlanmadıkça, çocuklara yönelik olanaklar, hizmetler ya da pazarlama çabalarının hiç bir anlam ifade etmediği vurgulanmıştır. Bu bağlamda, çocukların sağlık ve güvenliğini tehdit eden çalışan davranışlarının ciddi bir sorun olduğu, çocuk ya da çocuklu aile pazarını hedefleyen turizm işletmesi yöneticilerinin, çalışanlarının bu tür davranışları konusunda mutlaka önlem almaları gerektiği söylenebilir. Turizm işletmesi çalışanlarına yönelik eğitimlerde, çocuklarla gerekmedikçe fiziksel temas kurulmaması, çocuklara sipariş edilen ürünlerin dışında yiyecek içecek teklif edilmemesi (özellikle de ebeveynlerinden izinsiz), çocuklardan sorumluyken oluşabilecek tehlikelere karşı son derece dikkatli olunması, çocuklara ayrılmış olan alanların ve çocukların kullanımına sunulan eşyaların temizliğine özen gösterilmesi, çocukların ebeveynlerinin yanından izinsiz şekilde uzaklaştırılmaması, çocukların yakınında sıcak içecek servisi yapılması gibi tehlikeli davranışlardan kaçınılması konularına yer verilmeli ve işletmelerde bunlar tüm çalışanların uyması gereken kurallar olarak kabul edilmelidir.

Ebeveynler tarafından vurgulanan çocuk dostu olmayan çalışan davranışlarından bazıları çocuklarla iletişimde kullanılan dil ya da çocuklara hitap şekliyle ilgilidir. Aslan ve arkadaşları (2019) tarafından yapılan çalışmada da benzer şekilde, çocuk dostu otellere yönelik şikayetlerden bazılarının; çalışanların çocukları korkutması, hakaret, küfür etmesi ve kaba davranması gibi davranışlarıyla ilgili olduğu bulgulanmıştır. Schierkolk (2019), turizm işletmeleri çalışanlarının çocuklarla iletişim kurarken, çocukları utandırabilecek şakalardan kaçınması ve çocuğun kulak misafiri olabileceği alanlarda kullanılan dilin gelişimlerine uygun olmasına dikkat etmeleri gerektiğini ifade etmiştir. Bu konuda Özel'in de (2015) önerdiği gibi, çocuklara yönelik aktivite alanlarından sorumlu çalışanların (özellikle mini kulüp çalışanlarının) işe alınırken pedagojik açıdan eğitilmiş olmalarına, bir ya da iki yabancı dil konuşabiliyor olmalarına, sabırlı olmalarına ve çocukları sevmelerine dikkat edilmesi, bu çalışanlara çocukların fiziksel ve zihinsel gelişimi ve çocuk psikolojisi gibi konularda düzenli hizmet içi eğitim verilmesi önem arz etmektedir.

Çalışanların çocuk dostu olmayan davranışlarının bazıları, çocuklara birer birey olarak davranmamaları ve saygı duymamalarıyla ilgilidir. Bu konuda Schierkolk'un (2019) da önerdiği gibi, turizm işletmeleri çalışanları tarafından, çocukların düşüncelerine, inançlarına kararlarına ve mahremiyet haklarına saygı duyulması önerilmektedir. Çalışanlar tarafından, çocuklar da birer birey olarak kabul edilmeli, onlara ayrı servis açılmalı, onlara da yetişkinlere sorulduğu gibi tercihleri sorulmalı ve yetişkin bir bireye olduğu gibi seviyeli ve saygılı davranılmalıdır.

Adaletsiz ve özensiz hizmetle ilgili olarak çalışanların çocuklar arasında milliyeti, giyimi vb. özelliklerine göre ayrımcılık yapmaları, genel olarak çocuklara ya da çocuklu ailelere sundukları hizmetlerde gereken özeni göstermemeleri de çalışanların çocuk dostu olmayan davranışları arasında yer almaktadır. Aslan ve arkadaşları (2019) tarafından yapılan çalışmada da benzer şekilde, çocuk dostu otellere yönelik şikayetlerden bazılarının çocuklara yönelik hizmetlerin (mini kulüp, animasyon gibi) yetersiz olması ve çalışanların özensiz davranışlarıyla ilgili olduğu ortaya konulmuştur. Khoo-Lattimore ve arkadaşlarının (2015) çalışmasında da otel personelinin çocuklara gülümsemesi, çocukları dışlanmışlık hissinden koruması, çocuklara karşı samimi, ilgili olması gibi davranışlarla alakalı olan etkileşim kalitesinin ve çocuklar için (küçük vb.) çatal bıçak takımı gibi çocuk dostu hizmetlerin sunulmasının ebeveynlerin kıyı oteli

tercihlerinde dikkat ettikleri unsurlardan olduğu görülmektedir. Khoo-Lattimore ve arkadaşlarının (2015) çalışmasında ayrıca, çalışanlar ve çocuklar arasındaki etkileşim kalitesinin artırılabilmesi için, personelin erken çocukluk eğitimi konusunda kalifiye olması ve eğitilmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Bu araştırmanın bulgularından biri olan çalışanların çocuklara yönelik ayrımcılık davranışlarının geri planında farklı milliyetlere ya da kültürlere yönelik önyargılar devreye girmiş olabilir. Ancak bu konuda çalışanların, hiçbir çocuğun kendi ebeveynlerini, doğacağı ülkeyi vb. seçme şansı olmadığı ve ayrımcılığın çocuk haklarına aykırı olduğu konusunda bilgilendirilmesi, işletme yönetimlerinin bu konuda hassas davranması ve bu hassasiyeti çalışanlarına aktarması büyük önem taşımaktadır. Personelin özensiz ve asık suratlı çalışmasının, herhangi bir konudaki memnuniyetsizliğinden (personel sayısının yetersiz olması, mesai saatlerinin fazla olması, yetersiz ücret, işe uygun olmamak vb. nedenlerden) kaynaklanıyor olabileceği göz önünde bulundurulmalı, çalışanların motivasyonunu olumsuz etkileyen unsurlar varsa bu sorunların öncelikle giderilmesine çalışılmalıdır.

Çocuk pazarına hitap eden turizm işletmelerinde çalışanlar tarafından özel hassasiyet gösterilmesi gereken gruplardan biri özel gereksinimli (otistik, fiziksel engelli vb.) çocuklardır. Çalışanlar engelli çocuklarla iletişim kurarken, çocukların güçlü yönlerine odaklanmalı, çocuğun kendini yetersiz hissetmesine neden olabilecek ifadelerden kaçınmalı ve talep edilmediği takdirde (çocuğun kendi başına bir şey yapamayacağı varsayımıyla) sürekli olarak yardım sunmamalıdır (Yıldırım Schierkolk, 2019:21). Ayrıca, turizm işletmelerinde çocuk gelişimi konusunda uzman olan özel eğitimcilerin ya da okul öncesi eğitimcilerinin istihdam edilmesi ve işletmelerin bazı alanlarının bu çocuklara ayrılması, çocukların serbest ve amaçsızca dolaşmalarını önleyerek; çocukların, ailelerin ve diğer konukların konforu açısından önemli katkılar sağlayabilecektir (İçöz, 2019:4-5).

Çalışmada ulaşılan bulgular ve yapılan değerlendirmelerden hareketle, turizm işletmeleri yöneticilerinin çalışmada ortaya konulan çocuk dostu olmayan çalışan davranışlarını engellemeye yönelik bir takım tedbirler alması gerektiği açıktır. Bu bağlamda, çocuk ya da çocuklu aile pazarına hitap eden turizm işletmelerinin, özellikle çalışanların çocuklarla bir şekilde temas kurduğu departmanlarda (öncelikli olarak mini kulüp, animasyon, yiyecek-içecek ve kat hizmetleri olmak üzere) alanıyla ilgili eğitilmiş personel çalıştırmaları ve mevcut personeline çocuk hakları ve etik ilkeler, çocuk psikolojisi, çocuklarla etkili iletişim, temizlik, hijyen, sağlık, güvenlik ve ilk yardım gibi konularla ilgili sürekli eğitimler sağlaması önerilmektedir. Schierkolk (2019) tarafından da belirtildiği gibi, çocuk dostu turizm anlayışını tam olarak benimsemek ve gerçekleştirmek için işletmelerin, çocukların her türlü hak ihlali ve diğer zararlı unsurlardan korunmasını garanti altına almayı amaçlayan, bu konuda uyulması gereken kuralların ve sorumlulukların yazılı olarak belirlendiği ve beyan edildiği kurumsal politikalar geliştirmeleri oldukça faydalı olacaktır.

Günümüzde gittikçe daha önemli bir pazar haline gelen, çocuk dostu turizm pazarından yeterince pay alabilmek için, bir ülke veya bir destinasyonda çocuk dostu olma kavramının içselleştirilmesi büyük önem taşımaktadır (Taner 2019:3). Bu bağlamda, hükümet, bakanlıklar ve onlara bağlı diğer kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları, özel işletmeler ve toplumun tüm diğer kesimlerine önemli sorumluluklar düşmektedir. Öncelikle T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı [ASPB] (2013) tarafından yayınlanan 2013-2017 Ulusal Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Eylem Planı'nda hedeflendiği gibi;

- ASPB tarafından, çocuklar için ve çocuklarla birlikte çalışan tüm meslek gruplarına yönelik, çocuk haklarına ilişkin eğitim programları geliştirilmeli ve uygulanmalı,
- ASPB tarafından, bilgilendirici kamuoyu kampanyalarının düzenlenmesiyle ilgili olarak; çocuk haklarını tanıtmaya yönelik görsel ve yazılı materyaller hazırlanmalı, dağıtımı sağlanmalı,

çalıştay, forum, konferans vb. toplantı ve etkinlikler düzenlenmeli (ilgili kurumlar; özel sektör, sivil toplum kuruluşları), medya aracılığıyla kamu spotları hazırlanmalı,

- T.C. Adalet Bakanlığı tarafından çocuk adalet sisteminin iyileştirilmesine yönelik olarak; özgün çocuk hukuku oluşturulmalı ve etkin bir şekilde uygulanmalıdır.

Ayrıca, çocuk haklarının korunmasına yönelik olarak güncel bir ulusal çocuk hakları strateji belgesi ve eylem planı yapılmalı ve acilen hayata geçirilmelidir. Turizm sektörüne yönelik ise, çocuk dostu turizm işletmeleriyle ilgili yasal düzenlemelerin yapılarak, bir tesisin “çocuk dostu turizm işletmesi” olarak kabul edilebilmesi için gerekli standartların (kriterlerin) belirlenmesi gerekmektedir. Tesislerin bu kriterleri sağlaması halinde T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından ‘çocuk dostu’ olarak belgelendirilmesi mümkün olacaktır. Bu da turizmde bu konuda doğru uygulamaların yapılmasını, çocuk haklarının korunmasını ve çocuk dostu turizm pazarından daha fazla pay alınabilmesini destekleyecektir.

Bu çalışmanın, turizm çalışanlarının çocuk dostu olmayan davranışlarının bir bütün olarak ortaya konulduğu ilk çalışma olma niteliği taşıması ve turizm işletmelerine kurumsal politikaları, personel alımı ve eğitimi açısından yol gösterici olabilecek bilgiler sunması bakımından önemli olduğu söylenebilir. Ancak, yapılan araştırmanın bir takım sınırlılıkları da bulunmaktadır. Verilerin sosyal medyada paylaşılan yorumlardan oluşması, yorumların söz konusu sosyal medya hesabının takipçileriyle (dolayısıyla yerli turistlerle) sınırlı olması ve örneklemin demografik özelliklerine ilişkin hiç bir bilginin bulunmaması araştırmanın önemli sınırlılıkları olarak dikkate alınmalıdır. Yorumlarda incelenen ifadelerden hareketle, bu kişilerin yalnızca çocuklarıyla birlikte turizm işletmelerinden hizmet alan ebeveynler olduğu bilinmektedir. Araştırmanın bir diğer sınırlılığı, incelenen yorumlarda yalnızca konaklama ve/veya yiyecek içecek işletmelerindeki deneyimlerin yer almasıdır. Bu durum, ilgili sosyal medya paylaşımındaki soru ifadesinden kaynaklı olabileceği tahmin edilmektedir. Bu konuda, başta seyahat işletmeleri olmak üzere farklı turizm işletmelerindeki çalışanların çocuklara yönelik davranışlarıyla ilgili benzer çalışmalar yapılabilir. Gelecekteki çalışmalarda, turizm çalışanlarının çocuk dostu olmayan davranışları farklı veri toplama teknikleri kullanılarak birincil verilerinden hareketle araştırılabilir. Turizm çalışanlarının çocuk dostu davranışları konusu da araştırmacılar tarafından ayrıca ele alınabilir.

KAYNAKLAR

- Ahipaşaoğlu, S. (2018). The Importance of Child Friendly Tourism Congress, *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1, 9-16.
- Aslan, S., Tosun, N. ve Kurtuluş, S. A. (2019). Çocuk Dostu Oteller İle İlgili Şikâyetlere Yönelik Bir İçerik Analizi. *İşletme Bilimi Dergisi*, 7(2), 451-475.
- Aşık, N. A. (2019). Çocuklu Ailelerin Restoran Seçimlerini Etkileyen Faktörler: İzmir’de Bir Araştırma, *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 150-168.
- Aymankuy, Y. ve Ceylan, U. (2013). Ailelerin Turistik Ürün Satın Alma Karar Sürecinde Çocukların Rolü (Yerli Turistler Üzerinde Bir Araştırma). *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(45), 105-122.
- Başkale, H. (2016). Nitel Araştırmalarda Geçerlik, Güvenirlik ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi, *DEUHFED*, 9(1), 23-28.
- Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu [UNICEF]. (1989). Çocuk Haklarına Dair Sözleşme. 10.01.2020 tarihinde <https://www.unicef.org/turkey/%C3%A7ocuk-haklar%C4%B1na-dair-%C3%B6zle%C5%9Fme> adresinden erişilmiştir.

Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu [UNICEF]. (2020). Timeline of Child Rights. 10.01.2020 tarihinde <https://www.unicef.org/child-rights-convention/history-child-rights> adresinden erişilmiştir.

Bilgin, N. (2014). *Sosyal Bilimlerde İçerik Analizi: Teknikler ve Örnek Çalışmalar*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Blichfeldt, B. S. (2019). Aile ve Çocuk Dostu Tatil: Güncel ve Gelişmekte Olan Araştırma Gündemleri. *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi, 3*, 7-38.

Ceylan, E. N. (2019). Çocuk Dostu Konaklama İşletmeleri: The Land Of Legends Kingdom Hotel Örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research, 6(3)*, 263-284.

Emir, O., ve Pekyaman, A. (2010). Çocuklu ailelerin otel işletmesi seçiminde etkili olan faktörler: Afyonkarahisar'da bir uygulama. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(2)*, 159-181.

Glaser, B. G. and Strauss, A. L. (2006). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New Jersey: Aldin Transaction.

Güven, Ö. Z., Beydilli, E. T., Ceylan, U. ve Bütün, S. (2017). Çocuk Dostu Otel Kavramı Üzerine Bir Araştırma, 3. *Turizm Şurası*, 1-3 Kasım, Ankara, Türkiye. (ss. 632-641).

<https://www.skylife.com/tr/2018-02/turk-hava-yollari-ndan-minik-konuklarına-dogal-oyuncaklar> (Erişim tarihi: 14.01.2020).

[Http://www.turkiyeturizm.com/jetblue-airways-aileler-icin-en-iyi-havayolu-secildi-59890h.htm](http://www.turkiyeturizm.com/jetblue-airways-aileler-icin-en-iyi-havayolu-secildi-59890h.htm) (Erişim tarihi: 14.01.2020).

İçöz, Ö. (2018). Turizmin Çocukları: Turizmin Arz ve Talep Taraflarındaki Çocuklar, *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi, 1*, 33-46.

İçöz, O. (2019). Engelli Çocuklar ve Turizm. *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi, (3)*, 39-46.

Juvan, E. and Dolnicar, S. (2014). The attitude-behaviour gap in sustainable tourism. *Annals of Tourism Research, 48*, 76-95.

Kahvecioğlu, J. ve Topaloğlu, C. (2018). Su Parkı Ve Su Kaydırakları Üreticilerinin Otel İşletmeleri İçin Çocuklara Yönelik Ürettiği Ürünler: Polgün Örneği, *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi, (2)*, 67-81.

Khoo-Lattimore, C., Prayag, G. and Cheah, B. L. (2015). Kids on Board: Exploring the Choice Process and Vacation Needs of Asian Parents with Young Children in Resort Hotels, *Journal of Hospitality Marketing & Management, 24(5)*, 511-531.

Kozak, M. (2014). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayın Teknikleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Meremikwu, A., Ekwueme, C. and Odigwe, F. (2013). Mainstreaming Child-Friendly Tourism Education: Issues in Curriculum and Instruction. In Geotourism: 32nd Annual ISTTE Conference, R. Baker (Ed.), *Publishing Office International Society of Travel & Tourism Educators, Edgewater, United States*.

Özel, Ç. H. (2013). Marketing to Children in Tourism Industry: Descriptive Analysis of Kid-Friendly Hotels' Practices in Turkey. In *Marketing Places and Spaces: Shifting Tourist Flows*, A. Correia, M. Kozak, J. Gnoth, A. Fyall, S. Lebe & L. Andreu (Eds.), Emerald Group Publishing Limited, 193-208, Faro, Portugal.

Özel, Ç. H. (2015). Understanding Mini Club Managers' Perceptions of Kid-Friendly Hotels' Marketing Practices in Turkey: An Application of Analytic Hierarchy Process, Paper presented at *International Marketing Trends Conference*, January 23-24, in Paris, France.

Öztürk, İ., Atasoy, F. ve Arıkan, V. (2018). Antalya'daki Çocuk Dostu Niteliğindeki Otellerin Çocuklu Ailelere Sunduğu Rekreasyon Faaliyetleri ve İmkânlarına Yönelik Bir Değerlendirme, *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (2), 7-13.

Rubin, A. and Babbie, E. R. (2008). *Research Methods for Social Work*, Thomson Higher Education, Belmont.

Schierkolk, N.Y. (2019). *Protection of Child Rights in The Tourism Sector Handbook*, International Children's Center, Ankara.

Şeker, T. Ç. ve Keleş, D. (2019). Konaklama İşletmelerinde Çocuklara Sunulan Menü ve Yiyeceklerin Besin Öğeleri ve Sağlık Açısından İncelenmesi, *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (3), 77-86.

Şeker, H. K. ve Şeker, S. (2018). Çocuklara Yönelik Cinsel Amaçlı Turizm (Sexual Oriented Tourism Directed Towards Children), *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (2), 35-49.

Taner, B. (2019). Çocuk Dostu Toplum ve Çocuk Dostu Turizm: Nasıl Bir İlişki? (Child Friendly Community and Child Friendly Tourism: What Kind of a Relationship?), *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3, 47-62.

Taner, B. (2018). Çocuk Dostu Turizm: Neden ve Nasıl? *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (1), 29-32.

Tuna, M., Özyurt, B. ve Kurt, A. (2019). Çocuk Dostu Oteller: Kavramsal Bir İnceleme (Children Friendly Hotels: A Conceptual Study), *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (3), 63-76.

Tuna, M. (2018). Temalı Parklar ve Çocuk Dostu Turizm, *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (1), 47-53.

T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı [ASPB]. (2013). 2013-2017 Ulusal Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Eylem Planı. 15.01.2020 tarihinde <https://ailevecalisma.gov.tr/uploads/chgm/uploads/pages/yayinlar/ulusal-cocuk-haklari-strateji-belgesi-ve-eylem-planı.pdf> adresinden erişilmiştir.

Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK]. (2019). İstatistiklerle Çocuk, 2018. 18 Nisan 2019 tarihinde yayınlanan 30708 sayılı haber bülteni. 10.01.2020 tarihinde <http://www.tuik.gov.tr/> adresinden erişilmiştir.

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Wu, M. Y., Wall, G., Zu, Y. and Ying, T. (2019). Chinese Children's Family Tourism Experiences, *Tourism Management Perspectives*, 29, 166-175.

Yıldırım, A. ve Şimşek, Y. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yılmaz, A. (2007). Aile Turizmine Yönelik Hizmet Veren Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi: Antalya Bölgesinde Türk ve Alman Turistlere Yönelik Bir Arastırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.