

**Yereğin Dönüşümü: Anamur Örneği** (*Yüksek Lisans Tezi*), Erdem TAŞÇI. Mersin: mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002 (Danışman: Doç. Dr. Yeşim EDİZ).

Bir toplumsal ve mekansal birim olarak, ulusal ve evrensel ile birlikte ele alınması gereken yerel kavramı üzerine yapılan vurgular, sosyal bilimlerin alanında ve kentleşme çalışmalarında artan bir önem ve yaygınlık kazanmıştır. Konunun böyle bir önem kazanmasını bir çok bilim adamı küreselleşme sürecine bağlamaktadır. Küreselleşme ile birlikte aşındırılmaya çalışılan ulus-devlet olgusunun yerine düşünülen kavramı yerleşmiştir. Zamanın mekanı sıkıştırması sonucu ortaya çıkan yeni durumlar bazı yerlerin anlam ve önemini yitirmesine neden olurken, bir takım yerleri de öne çıkarmaktadır. Gerek dünya ölçeğinde gerekse ulusal ölçekte yaşanan dönüşümler süreci kentleri, kentsel yaşama biçimlerini, üretimi, kültürleri ve sınıfsal ilişkileri yeni bir değişim sürecine taşımıştır. Bir yerel mekan olarak Anamur'da küresel yeniden yapılanmanın dünya ve ulusal ölçekte getirdiği dönüşümlerden kuşkusuz etkilenmektedir. Ne yazık ki dönüşümün yönü gelecekte yaşanabilecek olumsuzlukları işaret etmektedir. Çünkü bugün için kentin yaşamsal ekonomik değeri olan tarım üzerine devletin politikaları kökten değişmekte ve tarımsal üretim sınırlanmaktadır. Kaynağı küreselleşme olan bu uygulamalar sonucu Anamur'un tarımından elde ettiği gelir ve istihdamında olumsuz gelişmeler olacaktır. Tarıma alternatif bir model olabilecek sektör ise turizmdir. Anamur tarihi, doğası, mağara ve yaylaları, temiz kıyı ve kumsalları ile yereli üstün kılabacak potansiyele sahiptir. Ancak turizm alanları ikinci konutlarla doldurulmuştur. İkinci konut, turizm açısından olumsuzluğu işaret eder. Kent planlı müdahalelerle dış turizme dönük "eko turizm" merkezi ya da iç turizm açısından Türkiye'nin bir "sosyal turizm" merkezine dönüştürülebilir. Kentin tarım ve turizm alanında sahip olduğu üstünlükler kentlilik bilinci ve akılcı bir yönetim felsefesi ile sürdürülebilir gelişme modeli çerçevesinde değerlendirilebilmelidir. Böylece küreselleşen dünyada kendi kendine yetebilen, dayanışma ve demokratik yapılanmanın getirdiği çağdaş bir mekan olarak varlığını sürdürebilir.

**Hizmet Kalitesini Ölçme ve İyileştirmede Yeni Bir Yaklaşım: Kritik Olaylar Tekniği (KOT) ve Nevşehir'de Faaliyet Gösteren Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otelde Bir Uygulama** (*Yüksek Lisans Tezi*), İbrahim YILMAZ. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2003 (Danışman: Doç. Dr. Bahtışen KAVAK)

Hizmet sektöründeki hızlı gelişmeler sonucu tüketiciler hizmet kalitesi konusunda çok daha duyarlı davranmaya başlamışlardır. Kalitenin artan önemi, hizmet kalitesini ölçme ve iyileştirmek için yeni yöntem ve tekniklerin kullanılmasını gerektirmektedir. Söz konusu yöntem ve tekniklere ihtiyaç duyulmasının en önemli nedenlerinden biri de şüphesiz, önceleri her türlü hizmet işletmesinde kalitenin ölçülmesi ve iyileştirilmesi çalışmalarında kullanılabilecek standart bir yöntem olarak görülen Servqual Tekniği'nin zamanla çeşitli eleştirilere maruz kalmasıdır. Çünkü; yapılan araştırmalarda Servqual'in konaklama sektörü dahil özellikle insanlar arası etkileşimin yoğun olarak yaşandığı hizmet sektörlerinde kalitenin ölçülmesi ve iyileştirilmesinde yeterli olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla, tekniğin bütün hizmet işletmelerinde uygulanabilecek evrensel bir yöntem olamayacağı yönünde eleştiriler yapılmaya başlanmıştır. Yukarıdaki düşüncelerle, bu çalışmanın temel amacı: Kritik Olaylar Tekniği'nin (KOT) uygulanma sürecini inceleyerek, tekniğin başta Servqual olmak üzere, hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan diğer tekniklerle karşılaştırılabilir olup olmadığını değerlendirmektir. Bu amaca ulaşabilmek için, Kritik Olaylar Tekniği (KOT) anket yöntemiyle Nevşehir'deki üç, dört ve beş yıldızlı otellerde konaklayan Türk, ABD'li ve Japon müşteriler üzerinde denenmiştir. Böylece, araştırma kapsamındaki otellerin sunduğu hizmet kalitesine ilişkin memnun edici ve memnuniyetsizlik yaratıcı kritik olaylar bizzat müşterilerin bakış açısından tespit edilmiştir. Ayrıca, söz konusu olaylar otelin yıldız sayısı ve müşterinin milliyeti gibi farklı katego-

riler açısından analiz edilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, Kritik Olaylar Tekniği kullanılarak ortaya konan hizmet kalitesi boyutları ile başta Servqual olmak üzere, hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan diğer teknikler yardımıyla tespit edilen hizmet kalitesi boyutlarının benzer olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, KOT'un hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan diğer tekniklerle karşılaştırılabilir olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda, KOT ServQual Tekniği'nin alternatifi olmaktan ziyade tamamlayıcıdır. Ayrıca, memnun edici ve memnuniyetsizlik yaratıcı kritik olaylar otelin yıldız sayısı ve müşterinin milliyeti açısından önemli benzerlikler taşımaktadır.

**Turizm'de Hersey Dahil (All-Inclusive) Tur Satis Uygulamalarının Değerlendirilmesi** (*Yüksek Lisans Tezi*) Mehmet Onur GÜLBAHAR. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2003 (Danışman: Prof. Dr. Nüzhet KAHRAMAN)

İnsanlığın doğal yapısında bulunan ve sürekli gelişmesini sağlayan "merak etme" özelliği dolayısıyla, yeni yerler görme ve yeni şeyler öğrenme amacı, onları seyahat etmeye yönlendiren en önemli etmen olmuştur. Bu bağlamda dünyada yaşanan bilimsel ve teknik gelişmeler seyahat etmeyi kolaylaştırmıştır. Özellikle 19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren ulaşım ve konaklanmanın gelişmesiyle organize seyahatler de gelişmiştir. Talebe bağlı olarak, özellikle 1990'lı yılların başında uygulamaya başlanan "herşey dahil" sistem genellikle deniz-güneş-kum özelliğine sahip ada ülkeleri için düşünülmüştür. Ancak hem turistler, hem de seyahati organize edenler açısından görülen avantajları sebebiyle başta Avrupa olmak üzere kıta ülkelerine hızla yayılmıştır. Ülkemizde ise çok eski bir geçmişe sahip olan seyahat etme anlayışı, ancak 19. yüzyıldan itibaren Avrupa'daki ve dünyadaki gelişmeleri takip etmeye başlayabilmiştir. Türkiye Cumhuriyeti'nde Planlı dönemde uygulamaya konan tedbirlerle gelişme eğilimi gösteren turizm, 1980'lerde çıkartılan teşvik yasalarıyla da büyük bir atılım içine girmiştir. Bu dönemde kitle turizmine yönelik alt ve üst yapı çalışmaları hız kazanmıştır. 1997 yılından itibaren ise dünyadaki trende bağlı olarak büyük tur operatörlerinin de etkisiyle "herşey dahil" sistem ülkemizde uygulamaya başlamıştır. Bu sistem, Akdeniz bölgesinde özellikle Antalya ve çevresinde yoğun olarak uygulanmaktadır. Gerek sistemin ilk uygulanmaya başladığı bölge olduğu için, gerekse "herşey dahil" sistemi uygulayan tesislerin yoğunluğu nedeniyle; tez kapsamında Antalya ve çevresi örnek bölge seçilerek "herşey dahil" sistem uygulamalarına ve etkilerine yönelik alan çalışması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir.

**Turistik Amaçlı Gezilerin Seçiminde Kullanılan İnternet ve İnternet-Dışı Kaynaklar: Türklerin Seyahat Aışkanlıkları Üzerine Bir Çalışma** (*Doktora Tezi*), Maria Dolores Alvarez BASTIERRA. İstanbul: Bağıcızi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2003, (Danışman: Doç. Dr. Gülden ASUGMAN).

Bu çalışmanın amacı, bireylerin seyahat kararları alırken kullandıkları ve yararlı buldukları bilgi kaynaklarını araştırmak ve bu durumda etkili faktörleri ortaya çıkarmaktır. Yeni geliştirilen elektronik bilgi kaynaklarının gezi planlamasındaki rolü bu çalışma kapsamında incelenmiş ve önemli bulgular elde edilmiştir. Araştırmanın diğer bir amacı da, bilgi kaynaklarına yönelik tutum ve davranışların pazar bölümlendirilmede kullanılıp kullanılmayacağını ortaya çıkarmaktır. Başlangıç olarak, kişilerin tatillerini nasıl planladıklarını ve bilgi araştırırken İnternet'in ne şekilde etkili olduğunu anlamaya yönelik niteliksel bir araştırma yapılmıştır. Bu aşamada grup mülakatları ve derinlemesine bire bir mülakat teknikleri kullanılarak kolayca örneklem yoluyla seçilmiş Türk ve İspanyollarla görüşülmüştür. Çalışmanın ikinci aşaması niceliksel araştırma olarak gerçekleştirilmiş olup, anket yöntemi kullanılarak, İstanbul'da yaşayan, İnternet'e erişimi olan ve yılda en az bir kez turistik amaçlı seyahat eden 503 Türk'ün görüşleri saptanmıştır. Araştırmanın sonucu bilgi kaynaklarının, özelliklerine bağlı olarak

kişisel veya genel ya da yanlı veya yansız olarak sınıflandırılabilirliğini göstermiştir. Elektronik kaynaklar bilgiyi verene bağlı olarak farklılaşmakta ve bu kaynaklar İnternet dışı benzerlerinden de farklı olarak nitelendirilmektedirler. Bu çalışma aynı zamanda kişilerin farklı bilgi kaynaklarının yararına ve kullanımına ilişkin algılarını etkileyen ana faktörleri ortaya koymaktadır. Araştırmanın sonucu bu ana faktörlerin, kişisel özellikler, duruma bağlı değişkenler, seyahatin ve varış noktasının özelliklerinden oluştuğunu göstermiştir. Ayrıca, çalışmanın ana bulgularından biri de seyahat edenlerin, pazar bölümlendirme yönünden, bilgi kaynaklarını farklı yönlerde algılayan iki gruba ayrıldıklarıdır.

**Bağımsız Devletler Topluluğu Ülkelerinden Gelen Turistlerin Türkiye'yi Tercih Etme Sebepleri, Karşılaştıkları Sorunlar ve Beklentileri** (*Yüksek Lisans Tezi*), İlgar MEMMEDOV. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2003 (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Fatma DEMİRCİ OREL)

Turizmin Türk ekonomisindeki önemli rolü nedeniyle sektöre verilen önem artmaktadır. Turizm sektörü ülkeye önemli miktarda döviz geliri kazandırmakta ve yeni istihdam sahaları yaratmaktadır. Bu yüzden, turist kabul eden bütün ülkeler, pazardaki paylarını artırabilmek amacıyla başta tanıtım olmak üzere pazarlama faaliyetlerine büyük rakamlarla ifade edilen bütçeler ayırmaktadırlar. Fakat, Türkiye'de turizm

sektörüne yeterince önem verilmediği ve sektörün ciddi sorunlar içinde olduğu görülmektedir. Hizmet sektöründe çok hassas ve bir o kadar da karmaşık yapıya sahip olan turizmde istenilen seviyede gelişim etkin pazarlama faaliyetlerini gerektirmektedir. Turizmde başarılı bir pazarlama için pazar araştırması yapmak şarttır. Bu nedenle, turizm sektöründe hizmet pazarlaması faaliyetlerinin etkin bir şekilde kullanılması için ülkeyi ziyaret eden turistlerin demografik ve sosyo-ekonomik yapıları ile beklentilerinin ve karşılaştıkları sorunların bilinmesi önem taşımaktadır. Bunların bilinmesi turistlere sunulan hizmetlerdeki aksaklıkların giderilmesine ve turistlerin memnuniyet düzeylerinin yükseltilmesine olanak sağlayacaktır. Bu çalışmada, BDT ülkelerinden gelen turistlerin Türkiye'yi tercih etme sebepleri, Türkiye'de karşılaştıkları sorunlar ve Türk turizminden beklentileri araştırılmıştır. Çalışmanın ilk iki bölümü, turizmde hizmet pazarlaması, Türkiye'ye yönelik turizm talebi ve bu talebi etkileyen faktörler gibi konuları kapsayan literatür taraması sonucunda elde edilen bilgilerden oluşmaktadır. Üçüncü bölümde ise, araştırmayı tamamlayıcı niteliğe sahip bir saha çalışmasına ve sonuçlarına yer verilmiştir. Bu çalışmadan elde edilen bazı önemli bulgulara göre; BDT'li turistlerin Türkiye'de karşılaştıkları sorunların bir soru "aki tatillerinde Türkiye'yi tercih etmeleri üzerinde orta düzeyde etkisi olduğu, ancak beklentilerinin tercihlerinde aynı etkiye sahip olmadığı anlaşılmaktadır. Bu ülkelerden gelen turistlerin Türkiye'yi seçmelerindeki en önemli faktör ucuzluktur.