

# TURİZM HİZMETİ VEREN İŞLETMELER VE BELEDİYELER

Dr. JALE AKMEL\*

Turizm, oldukça duyarlı bir konudur. Bir yandan, turizm müşterisi olan turist, her şeyin beklentisine uygun olmasını istemektedir. Diğer yandan turizm işletmesinin çevresindeki tüm değişkenler, turistik hizmetin düzeyini etkilemektedir.

Günlük yaşantısında sürekli olarak sorunlarla uğraşan günümüzün gergin ortamında yaşayan insanlar; özellikle tatile çıkıp, turist kimliğine büründüklerinde, sorun yaşamak bir yana, içinde buldukları gergin ortamdan kurtulmak istemektedirler. Ulaşım, konaklama, yeme-içme, eğlence, dinlence gibi tüm ihtiyaçları arzu ettikleri en iyi biçimde karşılansın istememektedirler. Turistin arzu ettiği en iyi hizmet; öncelikle, aksaklık çıkmadan düzenli, eksiksiz olarak yapılan ve beklediği kalitede hizmettir.

Talep edilen bu hizmeti kim, nasıl vermelidir? Talep edilen konaklama hizmetinde, tüm sorumluluk turizm işletmesine mi aittir? Turistik hizmet veren işletmelerin, belirli yükümlülükleri olması kaçınılmazdır. En azından, işletmenin yaşamını sürdürebilmesi, kâr elde edebilmesi için talep edilen hizmeti olması gerektiği gibi sunması bir zorunluluk-

tur. Profesyonel bir turizm işletmesinin yükümlülüklerini bilmeyen ya da önemsemeyen işletmeciler bir yana bırakılırsa, turizm işletmelerinde yalnızca işletmecinin denetleyemeyeceği bir tablo ortaya çıkar.

## 1. TURİSTİK İŞLETMELERDEKİ HİZMETLER VE DENETLENEBİLME OLASILIĞI

Bir konaklama işletmesinde, yalnızca konaklama hizmeti ele alındığında, konaklamak isteyen müşteriye sunulan rezervasyon hizmeti, konaklayacağı hazır oda, konaklama sırasında talep edilen hizmetler, müşteriyle karşı karşıya olduğunda verilen hizmetlerdir. Bu hizmetlerin müşteriye sunulmadan önceki hazırlık aşaması vardır. Gerekli plan, programların yapılması, odanın temizlenmesi, çarşafların yıkanması, bozukların onarılması v.b. Gerek müşteriyle birlikte olduğunda, gerekse önceki hazırlıklar sırasında yapılan işler, işlemler, işletmenin denetim alanı içindedir. Ancak denetlenebilir işlerin yapılması için işletme dışından alınması gerekli bazı mal ve hizmetler vardır. Bunlardan biri alt yapı hizmetleridir; su, elektrik, kanalizasyon gibi. Bunlar, konaklama işletmelerindeki hizmetleri önemli düzeyde etkileyen hizmetlerdir.

Turistik işletmelerde, hizmetleri ve hizmet düzeyini etkileyen yalnızca, işletmenin denetim alanı içinde yapılabilen işler değildir. İnsanların hizmet talep edecekleri işletmelere ulaşmaları için ulaşım araçlarına, yollara gereksinimleri vardır, haberleşme gereksinimleri vardır. Turistik işletmelerin çerçevesinde gereksinim hizmetleri arttırmak olasıdır.

Turistik işletmelerde verilen hizmetleri etkileyen diğer bir değişken de, çevrede yer alan insanlar ve işyerleridir. İşletme ne denli çaba gösterirse gösterebilir, belirlediği kalite imajını çevrenin etkisini yok sayarak oluşturamaz.

## 2. TURİSTİK HİZMETLER VE BELEDİYE HİZMETLERİ<sup>(1)</sup>

Turistik işletmelerde, hizmetlerin müşteriye sunulduğu sırasında, hizmet sunulduğu öncesindeki hazırlık aşamasında ve işletme dışında, turistin karşılaşmak zorunda olduğu değişkenlerin çoğu, belediyeler tarafından denetlenebilecek türdendir.

Yol, su, kanalizasyon (ya da fosseptik), çöp toplama haşareyle mücadele, toplu taşımacılık gibi hizmetler belediyelerin doğrudan sorumlu oldukları ve yerine getirmeye çalıştıkları hizmetlerdir. Bunların yanı sıra, belediyelerin bir de denetlemekle yükümlü ol-

Dr. Jale Akmel, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu'nda öğretim üyesidir.

dukaları hizmetler vardır. Gıda üreticilerinin, lokantaların, esnafın yasalara uygun olarak çalışıp çalışmadıklarının denetlenmesi gibi.

### 2.1. Altyapı ve Belediyeler

Altyapı çalışmaları ve çevredeki işletmelerin denetimi, turizmde önemli olmakla birlikte; kolayca yapılabildiği söylenemez. Altyapı çalışmaları için her zaman belediyelerin yeterli kaynağı yoktur. Sınırlı kaynaklarla bazı çalışmalar yapılırken, planlama ve koordinasyon eksikliği nedeniyle, kaynak israfına neden olmaktadır.

Kaynak israfı nedenlerinden biri, belediye hizmetlerindeki koordinasyon eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Örneğin asfaltlama çalışması yapılmadan önce su, kanalizasyon gibi nedenlerle yolun açılması gerekiyorsa, bunlar yapıldıktan sonra, asfaltlamanın yapılması gerekir. Planlama hataları nedeniyle bu tür aksaklıklara sıkça rastlanabilmektedir. Yolların açılması, belediye dışındaki kurumlar tarafından da gerçekleştirilmektedir. PTT gibi, bu da kurumlararası koordinasyonla azaltılabilecek bir hatadır. Üçüncü israf kaynağı da, o yörede yerleşmiş insanların hatalarıdır. Kanalizasyondaki tıkanıklığı gidermek için yeni dizilmiş kaldırım taşları rahatlıkla sökebilmektedir. Bu da belediyenin halkla iletişim eksikliğinden ya da insanların eğitim eksikliğinden kaynaklanmaktadır.

### 2.2. Çevre Denetimi ve Belediyeler

Çevredeki işletmelerin hijyen ve çevre koruma kurallarına uymalarının denetimi belediyelerce yapılmakla birlikte, her zaman yeterince etkin olmadığı görülmektedir. Özellikle küçük yerleşim yerlerinde belediyeler, oy alma kaygısını taşıdıklarından, ge-

lip-geçici olan turist yanında kalıcı, oy verecek olan işletmeleri daha çok önemsemektedirler. Denetimde verim alınmamasının ikinci bir nedeni de, işletmelerin kuralları gerekli bulmamalarından kaynaklanmaktadır. Üçüncü bir nokta ise, müşterilerin şikayet etmemeleri, kötü hizmetin, hijyenik olmayan koşulların, aşırı fiyatların, denetimle düzeltilebileceğine inanmamalarıdır.

### 2.3. Eğitimsiz Bir Çevre ve Belediyeler

Turistik işletmelerin ve turistik yörelerin çevresinde yer alan insanlar topluluğu, seyyar satıcılar, esnaf, çevre halkı, gelen turistleri etkilemektedir. Olumsuz etkileri ortadan kaldırmak için uygulanabilecek yaptırımlar sınırlı kalmaktadır (Seyyar satıcıların toplanması gibi). Eğitim, zor ve uzun süreli olsa bile, zorunlu bir çözümdür. Bu konuda belediyelerin yapabilecekleri çok sayıda etkinlik vardır. Ancak, yalnız başına belediyeler yeterli olmayabilirler.

### 3. TURİSTİK HİZMET DÜZEYİNİN YÜKSELTİLSİ

Yararı açısından turizmi düşünürsek, makro ve mikro yarardan söz edilebilir. Getirisinin çok yönlü oluşu ve etkilerinin ve etkilediği noktaların değişik oluşu; turizm için yapılacakları, müşterek ve entegre yapmayı gerektirmektedir.

Yapılması gerekenler -zorunlu olsun ya da olmasın-doğrudan ya da dolaylı olarak kimler tarafından yapılabilecekse bu kişi ya da kuruluşların öncelikle işbirliği içinde olmaları gerekir. İkinci olarak bu etkinliklere yardımcı olabilecek kişi ya da kuruluşların işbirliğine katılmaları gereklidir. Birkaç örnek sayacak olursak; turistik işletmeler, belediyeler, diğer yerel yönetim kurumları, devletin ilgili organları, Turizm Bakanlığı,

Ulaştırma Bakanlığı v.b. üniversiteler, diğer eğitim kuruluşları, gönüllü kuruluşlar, dernekler, çevre halkı, çevredeki diğer işletmeler şeklinde bir liste ortaya çıkar.

Her zaman tüm bu kişi, kurum ve kuruluşların bir arada olmaları sağlanamaz. Liderlik eden bir ekip, ilk çalışmaları başlatır ve bir etkinlikler planı yapılabilirse zamanla ilk çalışmalara katılmayanların katılmalarını; sağlanabileceği gibi; yapılması gereken işlerde katkı sağlanabilir. Yapılan işlerin ve hizmetlerin müşterek olması, birçok kişi ya da kuruluş katılımını sağladığı için ait olma duygusu yaratarak, yapılan hizmetlerin korunmasında katılımı artırıcı etki yaratır. Hizmet ordusunda büyük bir grup yer alacağı için uzmanlıklara göre işbölümü oluşur ve çalışmalar daha etkin olabilir. Bunun yanında entegre hizmetler, kaynak israfını önlediği gibi, sinerjik bir etki de oluşturarak, aynı kaynakla daha çok hizmet yapılmasını sağlar.

### NOTLAR

(\*) Daha ayrıntılı bilgi için bkz:

Akmal, Jale, "Turizm Bilincinin Geliştirilmesi-Hizmet Düzeyinin Yükseltilmesinde Yerel Yönetimin Etkisi ve Bir Uygulama" II. Ulusal Turizm Kongresi, (Bildiri), Kuşadası, 21-23 Kasım 1991.

(\*\*) Akmal, Jale, "Hizmet Değişkenliğinde Kültürün Etkisi ve Otel İşletmelerinde Bir Uygulama" (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 1990.