

11. Ulusal Turizm Kongresi

Dr. Elvan Keser

Adnan Menderes Üniversitesi
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
E Posta: elvankeser@gmail.com

Kongre, daha önceki yıllarda dokuzunun da yapıldığı Yüksek Okul tarafından Kuşadası'nda gerçekleştirildi. 2011 yılından itibaren ise; bu geleneğin dışına çıkılarak, her yıl ayrı bir okulun ev sahipliğinde, Ulusal Turizm Kongresi'nin düzenlenmesi kararı açıklandı. Açış konuşmalarını yapanlar tarafından devletin geçmişte turizme verdiği önem sayesinde, Kuşadası'nın bilinen bir destinasyona dönüştüğünü vurgulandı. Bunun yanı sıra, özellikle Seferihisar ve Didim sahil şeridinde turizm yatırımlarının artacağı haberleri paylaşıldı.

11. Ulusal Turizm Kongresi'nin amacı; dünyada ve Türkiye'de gerçekleşmekte olan yeni gelişmeler ve eğilimler doğrultusunda; yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde turizmi geliştirmeye dönük politik, ekonomik ve işletmecilik konularının ortaya konulması, sorunlarının belirlenmesi ve çözüm önerileri oluşturulmasına katkı sağlamak olarak belirtilmiştir. Kongre, Türkiye ve dünyadaki turizm sorunlarını akademik açıdan tartışmayı, turizm alanında çalışma yapan akademisyenler arasındaki akademik etkileşimi kolaylaştırmayı, akademisyenler ve uygulamacıların işbirliğini güçlendirmeyi hedeflemektedir. Turizm konusunda yapılan ulusal düzeydeki bilimsel toplantıların daha kurumsal yapıda sürdürülmesi ve üniversiteler arasında dönüşümlü olarak gerçekleştirilmesine zemin hazırlamak ise bir başka önemli hedef olarak gösterilmektedir.

Atila Yüksel'in "**Yanıtlanmamış Sorular – Sorgulanmamış Yanıtlar**" adındaki açılış konferansı; çarpıcı rakamlar ile üniversite eğitimini temelden, tekrar gözden geçirilmesine sebep olabilecek kavramlar ve soru işaretleri ile yüzleşilmesine olanak sağladı.

Toplam yirmi oturumda, yetmiş iki bildirinin sunulması programlanmasına rağmen; bazı oturumlarda, özel mazeretleri nedeni ile katılımcıların kongreye gelemediği gözlemlendi.

"**Turizmin Türkiye ekonomisindeki yeri**"; Diler Demirtaş tarafından irdelendi. Bu çalışmada, turizmin bir ülkenin kalkınmasında sağladığı katkılar, iktisadi makro veriler ile ortaya konmaktadır. "**Türkiye'ye yönelik turizm talebini etkileyen faktörlerin panel veri yöntemiyle analiz edilmesi**" adlı çalışmada da, Şakir Görmüş ve İsmet Göçer, Türkiye gibi gelişmekte olan ve cari açık problemi yaşayan ülkeler için turizm gelirlerinin daha da önem kazandığı vurgulandı. Bu sebeple turizm gelirlerini arttırmak için ülke tanıtım bütçelerini, mevcut talebin doğru teknik yöntemler ile analizi sonucunda, daha

etkin olarak kullanılması önerildi. "**Küresel ekonomik krizin Türk turizm sektörüne etkileri**" adındaki bildiride, Aziz Bostan, Serap Ürüt Kelleci ve Nurcan Süklüm tarafından, küresel krizin etkilerinin en çok görüldüğü 2008 yılında, turist sayısı ve turizm gelirlerinden çok, ortalama harcamanın düşüşüne dikkat çekildi.

Sürdürülebilir turizm kavramının önemi, oturumlardan birinde birden çok çalışmada vurgulandı. Rıdvan Yurtsever ve Ozan Kaya "**Eko-gastronomi ve sürdürülebilirlik**" arasındaki ilişkiyi ve turizm stratejilerinin bütünleştirilmesine katkılarını pozitif göstergelerle ortaya koydu. "**Sürdürülebilir turistik ürün olarak Türkmen kültürü: Çanakkale örneği**" adlı çalışmada Erol Duran, sosyo-kültürel temelleri olan sürdürülebilir bir turizm modeli önerisini sundu. Mithat Zeki Dinçer ve Sezgi Gedik, "**Sürdürülebilir turizm yaklaşımı içerisinde İstanbul'daki 5 yıldızlı çok uluslu konaklama işletmelerinin çevre duyarlılığının değerlendirilmesi**" ne, pazarlama anlayışı ve yaratacağı rekabet üstünlüğü açısından ele aldı. Aynı oturumda, bir antik kenti ve çevresindeki milli parkı turistik ürün olarak ele alan, sürdürülebilir kullanımında öne çıkan güçlü, zayıf yönleri, tehditler ve potansiyel açısından analiz eden "**Troia Tarihi Milli Parkı'ndaki turizm potansiyelinin SWOT analizi ile değerlendirilmesi**" Zühal İnayet ve Cengiz Akbulak tarafından sunuldu.

Oya Yıldırım, Derya Kaya ve Kemal Birdir; "**Yiyecek içecek işletmelerinde gıda güvenliği: Adana ve Mersin illerinde faaliyet gösteren restoran işletmelerine yönelik bir araştırma ve sonuçları**" na göre; restoranlarda gıda güvenliği sistemi uygulamalarına öncelik verilmediği, farklı belgelere sahip ve farklı sınıflardaki tesislerde ise, gıda güvenliği uygulamalarının standartlara uymadığı ortaya kondu. "**Fast-food yiyecek-içecek işletmeleri ile slow-food yiyecek-içecek işletmeleri arasındaki tedarikçi seçim kriterleri kullanım eğilimleri açısından benzerliklerinin ve farklılıklarının araştırılması (İzmir yöresinde bir araştırma)**" her iki gruptan on beşer restoranı incelemektedir. Cevdet Avcıkurt, Mehmet Sarioğlan, Beril Çaylı ve Uğur Saylan çalışmalarında; her iki çeşit yiyecek-içecek işletmesinin de tedarikçi seçiminde, kriter kullanma eğilimlerinin yüksek olmasına rağmen, bazı anlamlı farklılıkları ve benzerlikleri vurguladı. "**Otel işletmeleri tedarikçilerle ilişkilerini hangi faktörleri dikkate alarak geliştiriyorlar?**" sorusuna Selami Yıldız, Yunus Emre Taşgıt ve Caner Güçlü, altı başlıkta; yenilikçilik, rekabetçilik, kurumsal gelişime katkı, ilişki

gücü, hız ve esneklik ve müşteri ilişkiler boyutları ile yanıt veren çalışmalarını sundu. **“Otel işletmelerinde yöneticilerin liderlik tarzı üzerine bir araştırma”** ile Asım Saldamlı ve Ünal Özen, orta ve üst düzey yöneticilerin çoğunlukla dönüşümcü ve sürdürümcü liderlik tarzlarını benimsedikleri sonucunu ortaya koydu.

“Reklam ne söyler, tüketici ne anlar?” sorusu Yasin Bilim, Atila Yüksel ve Mebrure Boydemir Bilim’in çalışmalarında, tüketicilerin değer ve hizmet kalitesi çıkarımlarını, bazı durumlarda tutum ve davranış geliştirmede kullandığı, bazı durumlarda ise doğrudan davranışsal niyetlerini şekillendirdikleri cevabını işaret etti. Şimal Aymankuy, **“Turizmde tüketici şikâyetleri ve yerli turistlerin internet ortamındaki şikâyetlerinin satınalma kararlarına etkileri”** ni incelediği araştırması ile turizm işletmelerine şikâyet yönetimi önerisinde bulundu. **“İstanbul’da faaliyet gösteren seyahat acentalarının otel işletmeleriyle karşılaştıkları pazarlama etiği ilgili sorunlar üzerine bir araştırma”** Celil Çakıcı ve İsmail Kızırlırmak tarafından fiyat politikaları, farklı fiyat uygulamaları, otel nitelikleri, tutundurma, vicdani sorumluluk, hukuki sorumluluklar gibi kavramlar irdelendi. **“Otel işletmelerinde pazarlama aracı olarak veri madenciliğinin kullanımı”** Gülnur Karakaş Tandoğan ve Dilek Tetik tarafından önerilerek, mevcut ve potansiyel müşterilerin tanınması, karlılık oranı, yüksek müşteri gruplarının satın alma davranışları ile ilgili örüntülerin tespit edilmesinin mümkün olacağı vurgulandı.

Kongrede sunulan bildirimler içinde turizm alanında yüksek öğrenim alan öğrenciler ile ilgili çalışmaların sıklığı dikkat çekiciydi. Bu çalışmaların bir kısmı eğitim kalitesini sorgularken, bir kısmı da eğitim sonrası kariyerlerinde mezunların karşılaşılabilecekleri sorunları, kariyer hedeflerini ortaya koymaya çalıştı. Kamil Unur ve Yeliz Ulusan **“Üniversite öğrencilerinin çalışma hayatında karşılaşılabilecekleri cinsiyete dayalı ayrımcılığı algılamalarına yönelik bir araştırma”** da, kız öğrencilerin erkeklere oranla kendilerine yönelik ayrımcılık beklentilerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşıldığını bildirdi. **“Turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin ve geleceğe yönelik bakış açılarının belirlemesine yönelik bir araştırma”** ile Furkan Baltacı ve Engin Üngüren, turizm eğitimi veren herkes tarafından okunulması gereken çarpıcı sonuçlara vurguladı. Güney Çetin Gürkan, Dilek Dönmez ve Derman Küçükaltan; **“Turizm alanında eğitim gören öğrencilerin kariyer hedefleri: ön lisans öğrencileri üzerine bir araştırma”**da, öğrencilerin yarısından çoğunun mezuniyet sonrasında, yurtdışında çalışmayı düşündükleri ortaya çıktı. Ülker Çolakoğlu, Hakan Atay, Hatice Yıldırım ve Şerife Yazgan; **“Turizm öğrencilerinin bakış açısıyla akademisyen imajı”** nda belirli bir yakınlık sınırını geçerek, karşı cinse ilgi gösteren, küçümseyici konuşan, notla tehdit eden, kendini üstün gören, bilgi düzeyi yetersiz, öğrenci ayrımcılığı yapan yerine; pozitif anlamda kendine güvenen, anlayışlı, neşeli,

esprili, kibar, derste konusuna hakim, iletişim sorunları yaşamayan, bilgili, bakımlı ve şık akademisyenlerin olumlu imaj çizdiğini bildirdi.

Diğer bir oturumda, **“Turizm öğrencilerinin staj sonrası sektörde çalışma koşulları hakkındaki düşüncelerinin ve memnuniyetlerinin belirlenmesi”** isimli bildirisinde Osman Çulha, öğrencilerin destekleyici, fakat yoğun ve zor çalışma ortamlarında çalışmalarına rağmen, çalışmaktan memnun oldukları belirtti. Mehmet Kaşlı, Oğuzhan İlban ve Nurten Aydemir ise **“Üniversite öğrencilerinin staj sırasında yaşadıkları sorunlar ve stajdan sonra mesleğe bakış açılarını ölçmeye yönelik görgül bir araştırma”** ile bir önceki çalışmaya göre farklı bir durumu ortaya koydu. Buna göre; öğrencilerin, çalışanlara sağlanan haklarının stajyerlere sağlanması, stajyerlerin ucuz işgücü olarak görülmesi, turizm işletmelerinde uyguladıkları servis sistemlerinin stajyer gelişimlerine bir katkı sağlayamaması, turizm eğitimi veren okulların farklı staj sürelerine sahip olmasının motivasyonu olumsuz etkilemesi gibi nedenler ile eğitim aldıkları turizm alanında ileride çalışma isteğinde ve eğiliminde olmadıkları görüldü. **“Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencileri gözüyle turizm sektörü işgücü sorunları üzerine bir araştırma”** da Celil Çakıcı, Kamil Unur ve Beril Dönmez; personel yönetimi, stajyer, çalışma ortamı, kayırmacılık ve sosyal haklar ile ilgili sorunların altını çizdi. **“Turizm meslek lisesi öğrencilerinin öznel iyi oluş düzeylerine ilişkin bir uygulama; Kuşadası örneği”** Yılmaz Akgündüz ve Övünç Bardakoğlu tarafından farklı bir yaş grubu olan lise öğrencilerine uyarlanarak irdelendi.

“Antalya’ya tatile gelen Türk, Alman ve Rus ailelerin tatil kararlarında aile üyelerinin rolü üzerine bir araştırma” ile Celil Çakıcı ve Vedat İyitoğlu; genellikle Alman ve Rus ailelerde, tatil kararında kadının etkili olduğunu; fakat Türk ailelerde babanın belirgin olarak tatil kararı almada baskın olması nedeniyle, pazarlama faaliyetlerinin hedefini oluşturması gerektiğini vurguladı. Osman Eralp Çolakoğlu ve Ergün Efendi, **“Replerin hoş geldiniz toplantılarındaki satış performansının bireysel özellikler açısından Kuşadası’na gelen turistler tarafından değerlendirilmesi”** sonucunda, seyahat acentalarının replerini eğitirken, işe alırken veya performansını değerlendirirken kullanabilecekleri kriterleri önerdi. **“Turistlere yönelik suçlar: Antalya’ya gelen turistler üzerine bir araştırma”** Cevdet Avcıkurt, Bayram Şahin ve Seda Şahin tarafından, turistlere yönelik daha çok hafif olarak nitelendirilen hakaret, tehdit ve sözlü taciz suçlarının görülmesine rağmen; ağır suç olarak nitelendirilen kaçırılma, tecavüz, adam öldürme ve darp gibi suçların rastlanmamasını memnuniyet verici olduğunu bildirdi. Nihat Çeşmeci ve Kemal Birdir; **“Nevşehir ilinde bulunan seyahat acentalarının Türsab’tan memnuniyet ve beklentilerini belirlemeye yönelik bir alan araştırması”** iki önemli beklentinin altını çizdi. Bunlar; seyahat acentaları, kendi aralarındaki haksız rekabeti giderecek önlemler almada ve kaçak

seyahat acentalarının faaliyetlerinin sonlandırılması konusunda Türsab'ın etkin bir rol oynaması gerekliliği ile ilgili beklentiler olarak ifade edildi.

“Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası sektör bilançoları yardımıyla oteller ve lokantalar sektörünün finansman kararlarının incelenmesi” sonucunda Erdiñ Karadeniz, Serkan Yılmaz Kandir, Yıldırım Beyazıt Önal ve Ömer İskenderoğlu, sektörün sabit varlık ağırlıklı olduğu, yabancı kaynak ile özkaynak kullanımının dengede olduğu, diğer yandan kısa vadeliyle kıyasla, uzun vadeli yabancı kaynak kullanıldığını vurguladı. **“Turizm işletmelerinin finansman tekniklerini kullanımı: İzmir ili ve ilçelerinde bir uygulama”** ile Mehmet Akif Öncü, İstemi Çömlekçi, Muammer Mesci ve Erhan Coşkun; turizm işletmelerinin finansal teknikler ve türev ürünler hakkında bilgi sahibi oldukları, fakat bu yöntemlere ilişkin gelişmeleri izlemedikleri ortaya çıktı. **“Cbs tabanlı taşınmaz kültür ve tabiat varlıkları envanteri”** çalışmalarında, Derya Öztürk, Gör. Erdem E. Maraş, Aziz Şişman ve Yasemin Şişman tarafından bir tasarım sunuldu.

Bir başka oturumda, Bahar Taner ve İbrahim Alpay Yılmaz tarafından yapılan **“Otel yöneticilerinin bilgi yönetimi hakkındaki algılarının demografik değişkenler açısından incelenmesi: Antalya'daki beş yıldızlı otellerde bir araştırma”** sı; yöneticilerin bilgi yönetimi algılarının; etkinlik, bilginin içselleştirilmesi, insan sermayesi ve kaynak kavramlarından etkilendiği ve demografik olarak farklılık gösterdiği bildirildi. **“Gönül ne kahve ister ne kahvehane, gönül hoşluk ister kahve bahane: Olgun turistlerin algı yapılandırma üzerine keşifsel bir çalışma”** ile Göknil Nur Koçak yaptığı araştırmanın en önemli katkısının; algı yapılandırma süreci ile ilgili olduğunu vurguladı. Katılımcıların, hayal kırıklığından kaçınarak, mutlu sona ulaşmak için kendi algılarını manipüle edebileceği ortaya kondu. Aynı oturumda, farklı bir konu başlığı altında **“10.Ulusal Turizm Kongresi'nin öğrenci algıları üzerine etkileri”** Kamil Unur, Alper Duran ve Erdiñ Ballı tarafından incelenerek kongrenin beş boyutta algılandığını altını çizdi. Banu Yıldız **“Balıkesir'de yabancı turistlerin hastane başvurularının değerlendirilmesi”** başlıklı çalışmada; hastaların öncelikle trafik kazaları, kalp krizi ve gıda zehirlenmelerinde acil servise başvurdukları; ikinci basamak sağlık kuruluşlarına ise, kas-iskelet hastalıkları, anksiyete bozuklukları, depresyon gibi psikolojik hastalıklar ve üst solunum yolları enfeksiyonları tedavisi amacıyla başvurdukları belirtildi.

İkinci gün yapılan oturumların ilkinde, **“Destinasyon kalitesi: AB vatandaşı ikinci konut sakinleri Alanya örneği”** Kurban Ünlüönen ve Hürriyet Çimen tarafından, yedi boyutta; güvenlik ve sağlık bilgisi, kaynaklar, ulaşım, yönetim, toplum, fiyat ve etkinlik olarak bildirildi. Örnek olay çalışması olarak; **“Akçakoca'daki kamp ve karavan turizminin incelenmesine yönelik nitel bir Araştırma: Tezel camping örneği”** Ayşegül Işık ve

İzzet Kılıñ tarafından, bütüncül tek durum deseni kullanılarak incelenerek sunuldu. **“Türkiye'de ikinci konut kavramı ve Ayvalık'ta ikinci konutlar üzerinde yapılan araştırma ışığında bir pazarlama model önerisi”** ile Ayhan Gökdeniz, Yakup Dinç ve Hayri Taşkı; Ayvalık'taki ikinci konut sahiplerinin güvenilir bir pazarlama organizasyonu ile yılın sadece bir iki ayı kullandıkları yazlıklarını kiraya vererek, turizme kazandıracakları vurguladı. Oktay Emir ve Esra Gül Yılmaz; **“Bir destinasyon olarak İzmir'de turizm sorunları ve çözüm önerileri: otel yöneticileri tarafından bir değerlendirme”** adını taşıyan çalışmalarında, fiyat, yasa ve mevzuat, fiziksel, ulaşım, iş gücü, altyapı ve üstyapı, pazarlama ve tanıtım, politika ve planlama ve turizm sektörünün önemli sorunlarını belirleyerek, çözüm önerileri getirdi.

Bir sonraki oturumda ise; **“Beş yıldızlı otel işletmelerinde hırsızlık sorunsalı: Antalya-Kundu örneği”**de, Aylin Aktaş Alan, V. Rüya Ehtiyar ve Ece Ömürüş tarafından doksanlı yılların başından başlayarak artan, olumsuz iş davranışları eğilimlerinden sayılan hırsızlık ile iş tatmini ve demografik değişkenler arasındaki ilişki irdelendi. Ahmet Öncel ve Mehmet Sarıışık, **“Güvenlik personelinin yabancı turistlere yönelik etik yaklaşımlarının belirlenmesi üzerine bir araştırma”** ile personelin, etik kural ve uygulamalar konularında, titiz davrandıkları ve mesleki yaşamlarında hassasiyet göstermeleri gereken bir konu olduğu görüşünü paylaştığı ortaya çıktı. Zehra Ege ve Betül Akyol, **“Kuşadası ve Didim'deki A grubu seyahat acentalarında çalışan işgörenleri etik dışı davranışa yönelten faktörler”** adlı çalışmaları ile işgöreni etik dışı davranmaya iten sebepleri sıraladı. Bunlar; eğitim eksikliği, hukuki yaptırım yetersizliği, hukuki sorumsuzluk, kısa süreli yüksek kar sağlama, ağır ekonomik koşullar, ücretlerin yetersizliği, personel arasındaki rekabet, turizmde mevsimsellik özelliği, yapılan işin geçici olarak algılanması, turizm mesleğinin değerli bir meslek olmadığının düşünülmesi, iş tatminsizliği, sosyal olanakların yetersiz olması olarak bildirildi.

Bir diğer oturumda da; **“Turizm lisans eğitimi veren yüksek öğretim kurumu Yöneticilerinin liderlik davranışlarının Öğretim elemanlarının örgütsel bağlılığına etkisi”** Arzu Gürdoğan ve Şenol Çavuş tarafından %30.2 olarak belirtildi. Üniversitelerde istihdam edilen akademisyenlerin kurumlarına olan bağlılıklarını ise üçte iki oranında farklı faktörlerin etkilediği ortaya kondu. İzzet Kılıñ, Süleyman Ağraş ve Emrah Öztürk tarafından sunulan **“Stratejik vizyon bağlamında beş yıldızlı otellerin vizyon ifadelerinin değerlendirilmesi”** çalışmasında; vizyonlar üç farklı açıdan belirlenen temalarda yer alan faktörlere göre betimsel olarak bildirildi. Araştırmaya dahil edilen otel işletmelerinin vizyon ifadelerinde, çok sınırlı stratejik vizyon niteliği tespit edilebildiğine dikkat çekildi. Ömer L. Met ve Ahmet Vatan ise, **“Turizm işletmelerinde inovasyon: İstanbul'daki 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde bir araştırma”**da yöneticilerin inovasyona bakış açısı, ürün veya hizmet, pazar,

süreç ve örgütsel olarak dört farklı yönüyle ele alarak, içlerinden hangisinin önemli olduğunu saptamayı hedeflediğini belirtti. **“Liderlik tarzları ile liderlerin rekabet ve değişim yönlü stratejik tercihleri arasındaki ilişki: İstanbul’ daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma”** ile Arif Güngör, Yunus Emre Taşgıt ve Sedat Çelik; otel işletmelerinde, dönüşümcü, demokratik, işlemsel, paternalist ve karizmatik liderlik tarzlarını yaygın olarak kullandığı ve liderlerin çoğunlukla uzun dönemli ve rekabetçi stratejik tercihler yaptığı bulgusunu paylaştı.

Bir başka oturumda, Murat Gümüş ve Erol Duran tarafından, **“Turizm işletmelerinde duyguların yönetimi sorunu”** incelenmiş, hizmet kalitesi ile müşteri tatmininin ön planda olduğu turizm sektöründe yer alan işletmelerde, çalışanların duyguları ile ilişkili tatminleri ve bunları sergilemede karşılaştıkları özgün süreçlere dikkat çekildi. Duygusal emek kavramı üzerine yapılmış bir başka çalışmada; Umut Avcı ve Burhan Kılıç, **“Konaklama sektöründe duygusal emek üzerine karşılaştırmalı bir araştırma”** ile Chu ve Murmann (2006) tarafından geliştirilen “Konaklama Sektörü Çalışanları Duygusal Emek Ölçeği” ni duygusal emek davranışını, duygusal çaba ve duygusal çelişki olarak iki boyuta uyguladıklarını bildirdi. Bu çalışmada duygusal emeğin, duygusal çelişki boyutunda farklılık gösterdiği bulgusuna dikkat çekildi. Zeynep Aslan ve Orhan Batman ise; **“Personel güçlendirmenin tükenmişlik sendromu üzerine etkileri: seyahat acentalarında bir araştırma”** da anlamlı ve ters yönlü ilişkinin varlığını ortaya koydu. Bundan yola çıkarak, çalışanlara kontrolcü bir yaklaşım yerine mentorluk yapılması ve daha fazla yetki tanınması yöneticilere önerildi. Mehmet Altınöz, Serdar Çöp ve Ferda Kervancı, **“Algılanan örgütsel adalet ve örgütsel sinizm ilişkisi: Ankara’daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir araştırma”** adını verdikleri çalışmalarında; örgütsel adaletin sinizm dışında, başka faktörlerden etkilendiği sonucuna ulaşıldıklarını bildirdi. Sinizm algısının çalışanlarda yüksek olması, örgüt kaynaklarının boşa harcanmasına, örgüt yapısına ve imajına zarar verilmesine ve çalışanların bilişsel, duygusal tutumlarında olumsuz yönde değişebileceğinin altı çizildi.

Bir sonraki oturumda **“2009 küresel ekonomik krizinin Türkiye otelcilik sektörüne etkileri: İstanbul ili alan araştırması”** isimli çalışmada; Didar Sarı ve Muhsin Halis, satış hacminde daralmaya bağlı olarak oda fiyatlarının ve karlılığın düşmesine karşın, özellikle beş yıldızlı otel işletmelerinde Ar-Ge yatırımlarının, işletme içi motivasyonun, devlet desteğinin artması ve çağdaş yönetim tekniklerinin kullanılmasının yaygınlaşmasına sebep olduğu belirtildi. Burhanettin Zengin, Lütfi Mustafa Şen ve Osman Taşar ise, **“Global ekonomik krizin konaklama işletmelerinin finansman kararlarına etkileri: İstanbul ili alan araştırması”** sonucunda; yükselen faiz oranlarının sebep olduğu finansmana erişimin

zorlaşması, kredi olanaklarının azalması gibi sorunların karşısında, enflasyon muhasebesi uygulanarak, mal ve hizmet maliyetlerinin doğru tespit edilmesi önerildi. Sabriye Çelik Uğuz, Ferhat Topbaş ve İsmet Kaya, **“Uluslararası ticaret ve dış turizm ilişkisi”** nde, Türkiye ile on iki Avrupa ülkesi arasında yapılan ticari faaliyetlerin, aynı ülkelere gelen turist sayıları arasındaki nedensellik ilişkisini vurguladı Sabriye Çelik Uğuz tarafından **“Turizm ve göç ilişkisi: 1998-2007 Türkiye örneği”** ile, bu döneme ait sekiz Avrupa ülkesinden Türkiye’ye gelen turist sayıları ile bu ülkelere göç eden Türk vatandaşlarının sayısı arasında karşılıklı bir nedensellik ilişkisi tespit edilmiştir.

Gülseren Çetin ve Osman Eralp Çolakoğlu **“Wellness&spa yöneticileri Profili ve Eğitim programları değerlendirmesi”** ile; spa yöneticilerin eğitimlerinin farklı disiplinlerde olduğu ve uygulama veya işletmecilik alanlarında eksiklikleri olduğu vurgulandı. Psikolojik sözleşme ihlalinin, örgütsel bağlılığa yol açma olasılığını destekler nitelikte bir çalışma olan **“İşgörenler açısından psikolojik sözleşme ihlalleri ve örgütsel bağlılık üzerine etkisi: dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri örneği”** Ceyda Melek Ceseroğlu, Şule Aydın Tükeltürk ve Bahattin Hamarat tarafından sunuldu. **“Algılanan adalette örgütsel sessizlik davranışının kariyer beklentisine etkisi”**ni araştıran Mahmut Demir, yönetsel destek, çalışanlarla ilişkiler ve güven duygusunun kariyer beklentisini etkilediğini belirtti.

Başka bir oturumda, Alptekin Sökmen ve Yasin Boylu, **“Örgütsel vatandaşlık davranışı cinsiyete göre farklılık gösterir mi? Otel işletmeleri açısından bir değerlendirme”** de; örgütsel vatandaşlık davranışının, işgörenlerin cinsiyetine göre farklılaştığını bildirdi. **“Otel işletmeleri işgörenlerinin bakış açısıyla hizmetiçi eğitim uygulamalarının değerlendirilmesi”** ni çalışan Elbeyi Pelit ve Ebru Demir; kişisel gelişim, mesleki gelişim, örgütsel bütünleşme, iletişim, kariyer, motivasyon, işi ve işletmeyi tanımda işgörenlere önemli katkı sağladığını vurguladı. Hasibe Yazıt ve Derya Demirdelen, **“Turizm işletmelerinde HACCP uygulamaları: Marmara ve Ege bölgesi örneği”** nde; önemli olarak algılamalarına rağmen, sistemi uygulamada, otel yiyecek-içecek müdürlerinin ve mutfak şeflerinin eksiklikleri olduğu ve sorunlar yaşadığına dikkat çekti. Yüksel Öztürk ve Nurettin Ayaz, **“Turizm olgusunda yerel gündem 21 uygulamaları üzerine bir araştırma”** yaparak; turizm çalışma grubu üyelerinin seçimlerinde, örgütlenmelerinde, üniversitelerin turizm çalışma gruplarına katılımlarında eksiklikler yaşandığının altını çizdi. Yüksel Öztürk, Serdar Çöp ve Selen Yılmaz, **“Konaklama işletmelerinde kurumsal itibar yönetimi ve ölçek geliştirilmesi: Ankara’da otel işletmeleri üzerine uygulama”** adını verdikleri çalışmalarında; hizmet kalitesine ve hizmeti yerine getiren işgörene daha fazla önem verilmesinin gerekliliğini belirtti. **“Otel işletmelerine ilişkin sosyal ağlardaki kullanıcı yorumlarının değerlendirilmesi”** ile Ali Yaylı ve Murat Bayram; değer, odalar, yer, temizlik hizmet ve uyku kalitesinin

önemsendiğini bildirdi. Cengiz Gök ve Yaşar Sarı, **“Turizm sivil toplum kuruluşları (STK) ve turizm işletmelerinin bu STK’na bakışı üzerine bir araştırma: Fethiye örneği”** nde; üye olan turizm işletmeleri tarafından bazı beklentilerin karşılanmadığı, bilinçsiz ve yetersiz yönetildiği algısının var olduğunu bildirdi.

Bu oturumda; Züleyhan Baran ve Yunus Emre Taşgıt, **“Turizmin sosyo-ekonomik-çevresel etkileri ve yerel halkın tutumu arasındaki ilişki: Akçakoca örneği”** nde; turizmin sosyo-ekonomik çevresel etkileri ile yerel halkın tutumu arasındaki güçlü ilişkiyi vurguladı. **“Turizmin çevresel etkileri konusunda yerel halkın tutumları: Kuşadası örneği”** nde; Neslihan Dal ve Sultan Baysan, Kuşadası’nın 1982 yılından itibaren yaşadığı çevresel değişimin, yerel halk tarafından olumsuz olarak algılandığı, tarım alanlarındaki yapılaşmanın ve doğal kaynaklardaki kirliliğin yarattığı hoşnutsuzluğu belirtti. Ayşe Çelik ve Zeynep Göçmen, **“Turistleri etkinliklere yönelten motivasyonlar: İzmir ili yerel yönetimler üzerine bir araştırma”** sonucunda; sosyalleşme, aile birlikteliği ve yeni deneyimler, rutin hayattan kaçış ve eğlenmenin etkisinin önemine dikkat çekti. **“Tatil satınalma sürecinde içsel bilginin alternatiflerin değerlendirilmesine etkisi”** ni inceleyen Şirvan Şen Demir; aşinalık, deneyimler ve uzmanlık kavramlarının, yerli turistlerin alternatifleri değerlendirmesinde öncelikli olduğunu bildirdi.

Diğer bir oturumda ise; **“Örgütsel bağlılığın işgören başarımı üzerindeki etkisi: Antalya’daki a grubu seyahat acentesi çalışanları üzerine bir araştırma”** adlı çalışmalarında; Ahmet Aktaş ve Burcu Gök, örgütsel bağlılığın, duygusal ve zorunlu bileşenlerinin, işgören başarımını etkilerken; devam bağlılığını etkilemediği sonucunu paylaştı. Turizm işletmelerinde liderin değişim vizyonunun yanı sıra, izleyicileri dinlemesi, onların istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmesi, kişisel gelişimleri ile yakından ilgilenmesi gerekliliği, Samet Çevik ve Meryem Akoğlan Kozak tarafından **“Değişim yönetiminde dönüştürücü liderlik ve hizmetkâr liderlik”** ile ilgili

sunumda bildirildi. Taner Dalgın ve Cafer Topaloğlu, **“Liderlik davranışları ve iş tatmini arasındaki ilişki: Marmaris’te faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde uygulama”** ile, işletmelerinden ayrılma eğiliminde olan çalışanların, diğerlerine kıyasla daha olumsuz algılara sahip olduğu belirtti. Mehmet Sarıışık, Osman Taşar ve Aydın Ünal, **“Yiyecek içecek işletme yöneticilerinin liderlik tiplerine bakış açılarının belirlenmesine yönelik bir araştırma”** da; Kültür ve Turizm Bakanlığı belgeli, yüz seksen bir yiyecek-içecek işletme yöneticisinin, cinsiyet, yaş, eğitim durumları ile otokratik ve demokratik liderlik tiplerine ilişkin yaklaşımları arasında anlamlı farklılıklar olduğuna işaret etti.

Kongrenin son oturumunda, sektör temsilcilerinin özellikle bilişim teknolojileri uygulamaları konusunda yaptıkları sunumlara yer verildi. Talya Bilişim’den Kemal Oral, **“Turizmde Yeni Teknolojiler”** ile ilgili bir sunum gerçekleştirdi. Amadeus Türkiye’den Mustafa TEMİZ, **“CRS & GDS Uygulamaları”** ile ilgili açıklamalarda bulundu. No606 Grafik Atölyesi’nden Hızır SEVEN, **“Mobil Rehber Uygulamaları”** konusunda bir sunum ile katkıda bulundu. Elfa Bilişim Sistemleri’nden Fatih Yıldırım ise **“Bilgi Güvenliği Uygulamaları”** adında bir bildiri ile katıldı.

Kongrenin son günü ve son oturumu dışında turizm sektörünün uygulama alanında görev alan yöneticiler ve çalışanların katılımının düşük olduğu gözlemlenmiştir. Bundan sonra yapılacak olan Ulusal Turizm Kongrelerinde, bu dengenin gözetilmesi ile akademik çalışmaların uygulama alanına katkıları artırılarak, aynı zamanda sektörde görev yapan yöneticilerin yaşadığı sorunları veya başarıların akademisyenlerin dikkatini çekmesi sağlanabilir. Kongrelerin bu hedefe ulaşması ile akademisyenlerin çalışma konularını literatür yerine yaşanan olaylardan seçmesi ve üniversite-sektör ilişkisini güçlendirmesi gibi bir hedefin yakalanmasına da katkıda bulunabilir. Böyle bir sinerjinin, Ulusal Turizmde daha çok yol gösterici niteliğe bürüneceği beklenebilir.