

## REKREASYON-ANIMASYON HİZMETLERİNİN SINIFLANDIRILMASI VE OTEL İŞLETMELERİNDEKİ ÖNEMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

GÜLŞAH DALKILIÇ<sup>4</sup>, BURAK MİL<sup>5</sup>

### ÖZET

Turizm endüstrisinde hizmet veren otel işletmelerinin organizasyonel yapıları içinde rekreasyon ve animasyon hizmetlerinin değerlendirilmesi, eğlence hizmetlerine gösterilen ilginin artması ile birlikte daha da önem kazanmaktadır. Günümüz modern dünyasında rekreasyona ilişkin yeni tanımlar ve sınıflandırmalar yapılmaktadır ve bireylerin farklı beklentilerle katıldığı rekreatif etkinlikler çok çeşitlendirilmektedir. Türkiye’de sahil turizmi kapsamında talep gören otel işletmelerinin operasyonel faaliyetlerini sürdürmede ve karlılığın artırılmasının sağlanmasında ana belirleyicilerden biri olan rekreasyon ve animasyon hizmetlerinin yönetsel açıdan ele alınması ileriye dönük organizasyonel kararları almada otel yönetimleri için bir zorunluluk haline gelmektedir. Bu nedenle otel işletmelerinde gerçekleştirilen aktivitelerin hangileri olduğu, bu etkinliklerinkim tarafından gerçekleştirildiği ve misafir memnuniyetinin bundan nasıl etkilendiği gibi konulara açıklık getirmek bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Antalya, Marmaris, Bodrum, Kuşadası ve Çeşme’de faaliyet gösteren otel işletmelerinden toplanan anketlerin analiz edilmesiyle ulaşılan sonuçlara göre misafirlerin büyük çoğunluğunun rekreasyon-animasyon etkinliklerinden memnun oldukları, etkinliklerin sıklıkla kara/su sporu aktivitelerine dayandığı ve operasyon ekibinin büyük oranda hizmetiçi eğitim aldığı söylenebilir. Araştırma sonuçlarına göre, rekreasyon ve animasyon ekiplerinin yarısının otel personeli olduğu, diğer yarısının dışarıdan ekip getirilmesi yöntemiyle faaliyet gösterdikleri ortaya konmaktadır. Ayrıca, eğlence hizmetlerinin misafirlerin işletmeyi yeniden tercih etmelerinde etkisinin olmasına rağmen

---

<sup>4</sup>Öğr. Gör., İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, [gulsahdalkilic@arel.edu.tr](mailto:gulsahdalkilic@arel.edu.tr)

<sup>5</sup>Yrd. Doç. Dr., İstanbul Arel Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, [burakmil@arel.edu.tr](mailto:burakmil@arel.edu.tr)

geceleme sayısını artırmada etkisinin olmadığı araştırma sonucunda erişilen bilgiler arasında yer almaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, rekreasyon, animasyon, yönetim-organizasyon.

**JEL Kodları:** L83, M10, Z31, Z32

## **THE CLASSIFICATION OF RECREATION-ANIMATION SERVICES AND ITS EVALUATION OF IMPORTANCE IN HOTEL MANAGEMENT**

### **ABSTRACT**

Evaluation of recreation and animation services (RAS) in hotel business is gaining importance in parallel with increasing popularity of entertainment services. Today, new descriptions and classifications are made regarding recreation and there are some various recreation activities that people attend with different expectations. RAS are one of the most important determinants for maintaining operational activities and recreation services are aiming to ensure the increasing hotels' profitability and its effects on hotel managements. Those effects may mostly become compulsory in decision making about prospective operations. The main purposes of this study are, clarifying the steps of "who is operating activities", "explaining the diversification of services" and "determining the effectiveness of RAS services on guest satisfaction". Research questionnaires has delivered to Antalya, Marmaris, Bodrum, Kuşadası and Çeşme, where have hundreds of hotel properties and according to findings, such as -majority of hotel guests are satisfied to RAS, a great number of activities are grounded to land/water sports and most of the RAS team members are got inservice training may be presenting. In addition, while half of the RAS teams are working as employee in hotel business, other part of percentage is outsourced. Although, entertainment services are direct effects on preferences, there aren't significant effects on stay overnight.

**Keywords:** Tourism, recreation, animation, management.

**JEL Codes:** L83, M10, Z31, Z32

## 1. Giriş

Otel işletmelerinin örgütsel yapılanmalarında eğlence hizmetlerinin yönetimi giderek önem kazanmaktadır. Bu nedenle birçok zincir, grup ve münferit otel işletmesi, hizmetleri içinde yer alan faaliyetleri planlarken eğlence hizmetlerine ilişkin özellikleri önplana alma eğilimi içindedirler. Özellikle Akdeniz çanağında bulunan ve sahil turizmi konseptini ana akım turizm türü olarak belirlemiş ülkelerde operasyonlarını sürdüren işletmelerin organizasyonel yapılanmalarındaki değişiklikler, bu eğilimi doğrudan görünür hale getirmektedir.

Dünya Turizm örgütüne göre, yabancı turist sayısı baz alındığında, altıncı sırada olan Türkiye, Rusya ve Avrupa Birliği ülkelerinden büyük sayıda kitlesel seyahat eden gruplara ev sahipliği yapmaktadır. Bu ev sahipliği, turistik ürün karması içinde yer alan bileşenlere ayrıldığında farklı bir durumu ortaya çıkarmaktadır. Akdeniz ve çevresinde bulunan ülkeler içinde turistik talebi oluşturan unsurlar içinde deniz, güneş, kum, yeme-içme, doğal güzellikler, tarihi çekicilikler gibi cazibe faktörleri yanında o ülkeleri talep eden turistleri en üst seviyede memnun etmeye yönelik geliştirilecek eğlence ve dinlence faaliyetleri de sunulan ana hizmetler arasında yerini almaktadır. Eğlence ve dinlence hizmetlerinin literatürde rekreasyon ve animasyon tanımı altında ele alınıyor olması bu çalışmada da aynı terminolojinin kullanılması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Rekreasyon ve animasyon hizmetleri tatil yeri seçiminde o kadar belirleyici bir boyutta karşılık bulmaktadır ki, adeta tur operatörleri ve/veya seyahat acentaları tarafından ayırt edici olarak değerlendirilmekte ve hatta tercih nedeni olmaktadır. Bu nedenle otel işletmelerinde eğlence hizmetleri değerlendirilirken temel sınıflandırmaların belirlenmesi, operasyonel kararların alınmasını kolaylaştırmada esas dayanakları oluşturma yolunda önemlidir.

Eğlence hizmetleri kapsamında otel işletmelerinde rekreasyon-animasyon bölümleri tarafından hangi faaliyetlerin yürütüldüğünün belirlenmesi bu faaliyetlerin hangi yönetim kademeleri tarafından planlanıp yürütülmesi gerektiğini ortaya çıkaracaktır. Bu nedenle araştırmada, öncelikle, Türkiye’de Ege ve Akdeniz Bölgelerinde faaliyet gösteren ve turizm işletme belgeli otel işletmelerinden seçilen örneklerden elde edilen bulgular çerçevesinde, otel işletmelerinde gerçekleştirilen rekreasyon-animasyon etkinliklerinin türlerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bunun yanında rekreasyon etkinliklerinin hangi departmanlar tarafından planlandığı ve çoğunluğunu yabancı ziyaretçilerin oluşturduğu otel misafirlerinin bundan ne oranda memnuniyet duyduğunun yönetim kademeleri tarafından değerlendirmelerinin belirlenmesi çalışmanın amaçları içinde yer almaktadır.

Araştırmanın temel bulguları içinde özellikle temel düzey kara ve su sporlarının uygulanmasına dayalı eğlence hizmetlerinin ağırlıklı olarak gerçekleştirildiği, bu aktiviteleri yürüten ekiplerin yaklaşık olarak yarısının otel çalışanlarından değil, dış kaynak kullanımıyla

faaliyette buldukları ve eğlence hizmetlerinin bütçelemesini yapanlarla yönetimini ve kontrolünü yapanların farklı birimler olduğu sıralanabilir. Araştırma sonuçları baz alındığında, daha önce otel işletmelerinde eğlence hizmetleri yönetimiyle ilgili bir çalışmaların çok az olması ve çalışmanın süreci ve bulgularının gelecek araştırmalar ve araştırmacılar için bir kaynak oluşturması, araştırmının teoriye katkısı olarak değerlendirilirken, sektörel planda eğlence hizmetlerinin yürütülmesindeki yönetsel ve operasyonel uygulama hatalarının ortadan kaldırılması yönünde ip uçları içermesi sektörel katkı olarak dikkate alınabilir.

## **2. Rekreasyonun Sınıflandırılması**

Günümüz modern dünyasında rekreasyona ilişkin yeni tanımlar ve sınıflandırmalar yapılmaktadır. Tanımları gereği bireysel, toplumsal, kültürel, ekonomik ve çevresel şartlar nedeniyle rekreasyon farklı sınıflara ayrılmıştır. Bu tanımlamalardan birinde (Tribe, 1995: 2) rekreasyon basit anlamda iki gruba ayrılarak incelenmektedir. Bunlar, evde yapılan rekreatif etkinlikleri, müzik dinlemek, televizyon izlemek, radyo dinlemek, okumak, bahçe işleri yapmak, oyun oynamak, egzersiz, hobiler, arkadaşlarla sohbet etmek gibi etkinlikler olarak gruplandırılmaktadır. Ev dışında yapılan etkinliklere ise, sportif etkinliklere katılım, eğlenceli aktiviteleri izlemek, hobiler, çeşitli alanları ziyaret etmek, bir şeyler içmek, yemek yeme, bahis veya kumar oynamak, tema parklara gitmek olarak sınıflandırılmaktadır.

Rekreasyon türleri, yapıldıkları mekanlarla ilişkilendirildiğinde karşımıza açık alan ve kapalı alan rekreasyonu çıkmaktadır (Hazar, 1999: 29; Hacıoğlu vd., 2003: 36; Sevil vd., 2012: 16).Doğa ile iç içe, geniş alanda, milli parklarda, açık havalarda yapılan faaliyetlerin bütününi kapsayan açık alan rekreasyonuna açık alanda gerçekleştirilen her türlü sportif faaliyetler ve oyunlar, kayak, tırmanma, futbol, balonla gezme, bot/ yat gezisi, kano yapma, kampçılık, izcilik, konaklamalı doğa yürüyüşleri (Trekking), günübirlik doğa yürüyüşleri (Hiking), mağaracılık, kaya tırmanışı, zirve tırmanışı, ata binme, jet ski, nehir veya deniz kayağı, uçurtma uçurma, dağ bisikleti ile dolaşma, doğada yön bulma (Orienteering) gibi etkinlikler örnek olarak gösterilebilir.

Toplumun kullanımına ayrılmış kapalı mekânlardaki boş zamanı değerlendirme etkinlikleri (Hacıoğlu ve diğerleri., 2003: 36) olarak tanımlanan kapalı alan rekreasyonuna iseçocuk, gençlik, işletme, spor, özel ilgi ve sosyal kulüpler gibi mekânlarda ve derneklerdeki kapalı mekân etkinliklerine katılmak, kapalı alanlardaki sergi, defile vb. toplantılarda yer almaksayılabılır. Kongre, kutlama etkinlerine katılma, kapalı rekreasyon tesislerindeki sportif etkinliklere katılmak (Basketbol, buz pateni, yüzme, badminton, masa tenisi, jimnastik, voleybol), kapalı alanlardaki kağıt oyunları, tavla, satranç, talih oyunları etkinliklerine katılmak ve izlemek, ev içi rekreasyon etkinliklerine katılmak ve kapalı tesislerdeki sağlıklı

yaşam etkinliklerine katılmakgibi etkinliklere katımlı da bu sınıflamaya dahil olan diğer örneklerdir.

Etkinliklere katılım şekline göre aktif ve pasif olarak ikiye ayrılan bir rekreasyon ayrımı da bulunmaktadır. Aktif rekreasyon, bireylerin aktif katılımıyla oluşan rekreasyondur. Buna örnek olarak, spor yapmak, dans etmek, seyahat etmek, tiyatroya gitmek gösterilebilir. Buna karşın, insanların rol almadıkları, izleyici olarak katıldıkları boş zaman değerlendirme etkinlikleri pasif rekreasyon olarak isimlendirilmektedir. Televizyon izlemek, radyo dinlemek, sinemaya gitmek, spor müsabakası seyretmek, kültür sanat etkinlikleri gibi faaliyetler pasif rekreasyon uygulamalarına örnektir.

Katılımcıların yaş gruplarına göre yapılan bir sınıflandırmaya göre rekreasyon ve animasyon etkinlikleriçocuk, genç, yetişkin ve üçüncü yaş rekreasyonu olarak ele alınmaktadır. Çocukrekreasyonunda oyunun önemi çok büyüktür. Bunun içinde, çocuk rekreasyonu, çocuğun fiziksel ve bilişsel gelişimini sağlamak için zamanının büyük bölümünü kapsamaktadır. Gençlik, kişiliğin kurulduğu ve biçimlendiği dönemdir. Bu dönemdeki genç nüfus psikolojik yapıları gereği harekete, maceraya, gelişime ve değişime daha açık bir yapıya sahiptirler. Bunun içinde beğenileri zamanla değişiklik gösterebilir (Kozak vd., 2014: 14). Yetişkin rekreasyonunda bireylerin hangi tür rekreasyon faaliyetlerine eğilim gösterdiğini anlamak için yetişkinlik dönemi, genç ve orta yetişkinlik dönemi olarak ikiye ayrılmaktadır (Gülvd., 2014: 37). Bireylerin on dokuz yirmi yaşlarından başlayarak otuz beşli yaşlarına kadar ki süreyi ele alan döneme genç yetişkinlik dönemi denmektedir. Bireylerin mesleğe hazırladığı ve meslek sahibi olduğu bu dönem, tüm bu gelişim dönemi içerisinde bireylerin yaşam kalitesi ve koşulları etrafında etkin ya da edilgen olarak katıldıkları tüm rekreasyon etkinlikleri bu kapsam içinde yer almaktadır. (Can vd., 2010: 3-4). Bireylerin otuz beş yaşlarından altmışlı yaşlarına kadar geçen dönem orta yetişkinlik dönemi olarak ele alınmaktadır. Bu dönemlerde, kişilerin üretkenliğinin ve sorumluluklarının artması, çeşitli alanlara yönelik ilgilerinin gelişmesi, mesleki doyuma ulaşması, gelecek kuşakların yetişmesine yardımcı olunması gibi gelişimsel özelliklerin ortaya çıktığı dönemdir. Bu kapsamda bireylerin boş zamanlarını değerlendireceği, rekreasyon faaliyetlerinin neler olacağı bu bilgiler ışığında belirlenmektedir (Gürses ve Kılavuz, 2011: 158-159). Elli beş yaş üzerindeki kişilerin yaş grubunu içine alan üçüncü yaş rekreasyonunda, insanların boş zaman sürelerinin artması, bu yaştaki bireylerin boş zamanlarının fazla olması gibi etmenler rekreasyonun bir yönü ile turizme katılımın yoğun olmasını sağlamıştır. Bu yaş grubu özellikle termal turizm tercih etmektedir (Hacıoğlu vd., 2003: 37).

Boş zamanın değerlendirilmesi bakımından bireysel olarak rekreasyon faaliyetlerine katılabileceği gibi, insanların grup halinde rekreasyon aktivitesine katılması da sıkça görülen bir durumdur. Takım sporları müsabakaları, konserler, kamp yapmak ve toplu trekking gezileri

örnek gösterilebilir (Sevil vd., 2012: 16). Buna ek olarak, kitlesel rekreasyon olarak değerlendirilen ve insanların boş zamanlarını kitlesel olarak değerlendirmeleri temeline dayanan milli maçlar, dünya kupası, şampiyonlar ligi, olimpiyatlar ve spor faaliyetlerinin yanı sıra Rio Karnavalı gibi eğlence organizasyonları da karşımıza çıkmaktadır.

#### **a. Yerel Sınıflamaya Göre Rekreasyon Çeşitleri**

Modern yaşamın ve teknolojinin getirdiği olumlu olanaklar yanında yalnızlık, stres, şehirleşme, çevre kirliliği ve nüfus artışının insanlar üzerinde olumsuz etkileri de vardır. İnsanlar bu tip olumsuz etkilerden kurtulmak için fırsat buldukları anda yaşadıkları şehrin dışındaki doğal alanlara çeşitli aktiviteler yapmak, dinlenmek ve eğlenmek için giderler. Şehir yaşamından uzaklaşmaya imkanı olmayan bireyler ise kendilerine en yakın şehir merkezindeki rekreatif alanlarda rekreasyon faaliyetleri yapmaktadırlar.

Yerel sınıflamaya göre rekreasyon kırsal ve kentsel olmak üzere ikiye ayrılır. Kentsel Rekreasyon, kent merkezlerinde açık veya kapalı mekânlarda gerçekleştirilen rekreatif etkinliklerini kapsamaktadır. Kentsel rekreasyon etkinlikleri, insanların kolayca ulaşabilecekleri aktivitelerin bütünüdür. Açık veya kapalı spor tesisleri, eğlence yerleri, sinema, tiyatro, hayvanat bahçeleri, müzeler ve daha birçok etkinlik insanların kent içi rekreatif ihtiyaçlarının giderilmesinde geniş imkânlar sunmaktadır.

Kırsal rekreasyon, “Şehir merkezinin dışında çoğunlukla, manzarası güzel, rekreatif aktiviteleri yapmaya uygun orman, su kenarı ve dağlık bölgelerde yapılan aktivitelerdir” (Sevil vd., 2012: 16). Doğadaki alanların dinlendirici, rahatlatıcı ve enerji verici etkisi, yerel düzeyde kırsal rekreasyon faaliyetlerinin her geçen gün önemini artırmaktadır. Kamp yapmak, balık tutmak, yürüyüş yapmak örnek olarak verilebilmektedir.

Zaman açısından rekreasyon yaklaşımları, günlük, haftasonu ve uzun süreli olarak gerçekleşmektedir. Günlük rekreasyon etkinlikleri, kişinin kısa mesafede, bir gün içinde boş zamanlarında yaptığı rekreasyon aktiviteleridir. Arkadaşlarla buluşma, yürüyüşler, bisiklete binme, saha sporları günlük rekreasyon faaliyetlerine örnek olarak sıralanabilir (Sevil vd., 2012: 17). Hafta sonu rekreasyon etkinlikleri, insanların kent yaşamında oluşturmuş olduğu, rutin yaşamdan birazda olsa uzaklaşmak üzere, kent çevresinde veya kırsal alanlarda, genellikle bir gece geceleme kapsayan bireysel veya toplu şekilde gerçekleştirilen rekreasyon olarak ele alınmaktadır. Uzun süreli rekreasyon etkinlikleri ise bireylerin iş yaşamı dışında kendisine ve çevresine ayırmış olduğu zamanı günlük faaliyetlerde ya da hafta sonu tatillerinde değerlendirmesine denilmektedir. Ayrıca tüm yıl çalışması karşılığında iş görenlerin motive olmaları için, hükümetlerin ve iş yerlerinin her türlü iş kolunda çalışan iş görenlere tanınan senelik izin hakkını kapsamaktadır. İş görenler bu hakkı değerlendirmek

için yaşadıkları şehirden ya da ülkeden uzaklara gitmek için tatil organizasyonu yapmaktadırlar.

### 3. Rekreasyonun Uygulanma Nedenleri

Rekreasyon kültürden kültüre, insandan insana değiştiği için sınıflandırılması herkese hitap edebilmesi için önemli olmaktadır. Rekreasyonun çeşitliliği kadar, fonksiyonel açıdan da gruplara ayrılması önem arz etmektedir (Gül vd., 2014: 41-42). Rekreasyon faaliyetlerinin fonksiyonel tanımlamaları yapılırken Sevil vd. (2012: 56) ve Hacıoğlu vd. (2003:38-40) tanımlamaları önemli bir yer tutar. Fonksiyonel sınıflandırmada karşılaşılan türler arasında ticari rekreasyon, sosyal rekreasyon, sağlık rekreasyonu, estetik rekreasyon, orman rekreasyonu, fiziksel rekreasyon, sanatsal, kültürel ve turistik rekreasyon yer almaktadır.

Tablo 1'e göre, konaklama işletmelerinde rekreasyon ve animasyon faaliyetlerinin öncelikli uygulanma nedeni, mevcut hizmet ve satışı arttırmak (%24) olarak belirlenmiştir. İşletmelerin son yıllarda rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerine önem vermesi de bu sonucu desteklemektedir. İşletmeler rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetleri faaliyetleri, satış geliştirme ve arttırmadaki olumlu katkılarından dolayı, yatırımlarını bu konuda çoğaltıp, tercihlerini bu yönde yapmaktadırlar. Bu faaliyetler tüketicileri olumlu etkilerken, işletmeye geliş sıklıklarını, işletmenin çekiciliğini ve işletmenin imajını da etkileyip, diğer işletmelerle rekabet etmesini sağlayabilmektedir.

Animasyon, misafirlerin spor faaliyetleri ve çeşitli aktivitelerle eğlenmelerini, hoş vakit geçirmelerini ve deşarj olmalarını sağlamaktadır. Sportif faaliyetlerle kişilerin sağlıklı, zinde kalmaları amaçlanırken, misafirlerin sosyalleşme, yeni kültürler tanıma, farklı gruplarla kaynaşma, yakınlaşma, dayanışma ve iletişim sağlama imkânlarını da sunmaktadır.

**Tablo 1.** Rekreasyon ve Animasyon Faaliyetlerinin Uygulanma Nedenleri

Gerek Duyulma Nedeni	%
Mevcut Hizmet ve Satışları Arttırmak	24
İşletmeye Geliş Sıklıklarını Arttırmak	20
Boş Zamanlara Aktif Katılımı Sağlamak	13
İşletmenin Çekiciliğini Arttırmak	12
Misafir Bazında Marka İmajı Yaratmak	10

İşletmenin Reklamını- Tanıtımını Yapmak	10
İşletmede Geceleme Sayısını Arttırmak	7
Diğer İşletmelerle Rekabet Edebilmek	4
Diğer Nedenler	0
<b>Toplam</b>	<b>100</b>

**Kaynak:** (Dinç, 1999: 91)

#### **4. Animasyon Sınıflandırılması**

Otellerdeki animasyon hizmetleri spor aktiviteleri, eğlenceli oyunlar, çocuk animasyonu (mini kulüp) ve gece gösterileri olarak sınıflandırılmaktadır. Spor aktiviteleri genellikle gündüz saatlerinde yapılan sabah jimnastiği, plaj voleybolu, futbol, havuz oyunlarını kapsamaktadır. Spor aktiviteleri ile misafirler hem canlanıp hem de sosyalleşme imkânı bulabilmektedirler. Oyunlar içeriğine göre günün çeşitli saatlerine yayılarak yapılan animasyon faaliyetleridir (Costa ve Glinia, 2004; Mikulić ve Prebežac, 2011; Pompl, 1983).

Animasyonlar, otellerde her yaş misafir grubuna hitap edebilmeli ve onlara keyifli anlar yaşatabilmelidir. Bu nedenle animasyon faaliyetleri çeşitlilik göstermelidir. Çünkü günümüzde değişen tatil anlayışı ile birlikte sadece sahilde güneşlenmek algısı rafa kalkmış, kişiler tatillerinde daha aktif ve verimli yapabilecekleri aktiviteler arayışı içerisine girmişlerdir.

Günümüzde büyük otellerde özellikle çocuk aktiviteleri (mini kulüp) yaygın olarak yer almaktadır. Aileler kendilerinden çok çocuklarının mutlu olmalarını istedikleri için, otellerde yapılan çocuk animasyonlarına önem vermektedirler. Yapılan araştırmalar ailelerin tatil tercihlerinde, çocukların seçimlerinin oldukça önemli bir yere sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Birçok aile çocuğunun tercih ettiği yerde tatil yapmakta, çocukları ile ilgilecek, onları eğlendirecek yerleri tercih etmektedirler. Bunun içinde çocuk animasyonu, aqua parklar otel tercihlerinde önemli bir yer teşkil etmektedir. Mini kulüpler, gündüz çeşitli aktiviteler yaparken, çocukların sosyalleşmesine de katkıda bulunmaktadırlar. Geceleri ise gece şovlarından önce çocuklarla mini kulüp dansları yapılmaktadır (Costa ve Glinia, 2004; Mikulić ve Prebežac, 2011; Pompl, 1983).

Otellerde akşam yemeğinden sonra yapılan Türk gecesi, showlar, latin geceleri, playback ve çeşitli yarışmalar gece gösterisi faaliyetleri içerisinde yer almaktadır. Gösterilerin kaliteli olması ve yetenekli animatörlerle gerçekleşmesi, misafir memnuniyeti için oldukça önemlidir (Mikulic ve Prebezac, 2011). Turizm sektörünün gelişmesiyle, insanların tatil ve boş zaman



sürelerindemeydana gelen artış, rekreasyon ve animasyon faaliyetlerinin farklılaşmasına ve çeşitlenmesine sebep olmaktadır.

## 5. Rekreasyon ve Turizm Hizmetlerinde Talep Artışına Neden olan Faktörler

Rekreasyon ve turizm hareketlerinde talep artışına neden olan faktörler Tablo 2’de yer almaktadır. Bu faktörler olarak ikiye ayrılabilir (Karaküçük, 2016: 346):

**Tablo 2.** Rekreasyon ve Turizm Hareketlerine Olan Talebin Artmasına Neden Olan Faktörler

Makro Faktörler	Mikro Faktörler
Boş Zaman Artışı	Teknoloji
Gelir Seviyesinin Yükselmesi	Şehirleşme
Eğitim ve Kültür Düzeyinin Artışı	Nüfus Artış Hareketliliği
Çevre Bilinci ve Doğal Zenginliklerin Etkisi	Siyasi Otorite ve Diğer Kurumların Etkisi
Sağlık Bilinci ve İsteklerin Değişimi	Kitle İletişim Araçlarının Etkisi, Reklam ve Propaganda
Değerlerdeki Değişimler	Eğlence Hareketlerinin Etkisi
Tüketici Tercihlerindeki Değişimler	Turizm ve Rekreasyon Bilincinin Artması
	Ulaşım Alanındaki Teknolojik Gelişmeler

**Derleyen:** Karaküçük’den (2016: 346) yararlanılarak oluşturulmuştur.

### a. Makro Faktörler

Rekreasyon ve turizm hareketlerine olan talebin artmasına neden olan makro faktörler aşağıdaki gibi açıklanabilir:

#### i) Boş Zaman Artışı

Boş zamanların artışı, gelişen teknoloji ve sanayileşme ile birlikte çalışma günlerinin süresinin azalması, hafta tatili, yıllık izinler, emeklilik yaşının öne alınması nedenleriyle ortaya çıkmaktadır. Boş zamanların artması, turizm ve rekreasyonun gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Boş zamanların artışı için en etkili olay 1930' larda başlayarak birçok ülke tarafından kabul edilen ve çalışanların yıllık ücretli izin hakkına sahip olmalarıdır. İnsanlar bu

haklarını çoğunlukla yaz dönemlerinde kullanarak, daha fazla seyahat etmiş ve böylelikle kitle turizmi gelişmiştir (Hacıoğlu vd., 2003: 53).

Boş zamanın artış sebeplerinin başında teknolojinin gelişmesi, insan gücüne duyulan ihtiyacın azalması ve çalışma saatlerinin kısılması gibi nedenler yer almaktadır. Bu durum sonucunda insanlar daha fazla aktiviteye katılmakta ve farklı alternatif arayışları içine girmektedirler. Boş zamanların artmasıyla kentte, kırsalda, açık veya kapalı alanlarda yapılabilecek aktivite alternatifleri de her geçen gün çoğalmaktadır. Turizmde de işletmeler daha fazla misafir çekebilmek için, misafirlerine farklı aktivite olanakları sunmaktadır.

#### *ii) Gelir Seviyesinin Yükselmesi*

Gelir düzeyleri ile rekreasyonel faaliyetlere katılım arasında kuvvetli bir ilişki vardır. Gelir düzeyi arttıkça rekreasyon faaliyetlerine katılım da artmaktadır (Köfteoğlu, 1996: 26). Rekreasyon ve turizm aktivitelerine katılım artarken, yapılan harcamaların daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun nedenleri bir ailede birden fazla kişinin çalışması olarak gösterilmektedir (Gibson ve Wood, 2000: 46). Gelir seviyesinin yükselmesi, boş zamanların değerlendirmesini beraberinde turizmi de etkilemektedir. Gelir seviyesi yüksek olan toplumların hem rekreasyon aktivitelerine hem de turizm faaliyetlerine daha çok katılım sağlandığı görülmektedir. Düşük gelir seviyesi olan toplumların rekreasyon ve turizm faaliyetlerine katılımı da düşük olmaktadır.

#### *iii) Eğitim ve Kültür Düzeyinin Artması*

Eğitim düzeyi yükseldikçe, insanların gelir seviyesi de yükselmektedir ve buna bağlı olarak seyahat etmek alışkanlıkları da artmaktadır. Eğitim, kültür düzeyinin artması ile turizm ve rekreasyon faaliyetlerine katılım arasında sıkı bir bağ bulunmaktadır. Kültür düzeyi yüksek kişiler başka ülkeleri gezme ve farklı kültürleri tanıma nedenleriyle seyahat etmektedirler. Genç nüfusun artmasıyla birlikte, eğitim ve kültür içerikli seyahat sayısı ve sıklığında artışlar yaşanmasına bağlı olarak, sunulan rekreasyon hizmetlerinin de niteliksel ve sayısal artışından söz edilebilir. Bu nedenle, toplumların eğitim seviyeleri, kültür ve gelir düzeylerinin artması ile seyahat etme arasında kuvvetli bir bağ bulunmaktadır (Hacıoğlu vd., 2003: 59).

#### *iv) Çevre Bilinci ve Doğal Zenginliklerin Etkisi*

Kırsal rekreasyonun önemi çevre bilinci ile birlikte daha da artmıştır. Deniz, plaj, milli parklar, dağlar, vahşi hayat, ormanlık alanlar, kaplıcalar, doğal değerler, göller, nehirler daha çok rekreasyonel amaçlı tasarlanmış ya da tasarlanmamış doğal ortamların bulunması rekreasyonel faaliyetlere katılımı arttırmaktadır. Yaşlı nüfusun daha çok kullandığı kaplıcalar daha cazip hale gelmektedir (Karaküçük, 1999: 119).

Her geçen gün insanların şehirlerden kaçıp, doğal olana ulaşma isteği, doğayı daha değerli kılmıştır. İnsanlar doğal zenginliklere ulaşarak, uzaklaştıkları doğaya yakın olmaya çalışmaktadırlar. Bunun sonucunda da doğal olanın kıymetini anlayıp, ona sahip çıkmaktadırlar. Sanayileşme, şehirleşme ve kalabalık nüfus doğaya zarar verdiği gibi, doğal olanı da kirletmektedir. Yeşil alanlar tahrip edilirken insanın doğa ile ilişki kurması da zorlaşmış, insanlar doğadan uzaklaşmıştır. Bu sebeplerden dolayı, sağlıklı yaşam arayışında olan insanların, doğaya, kırsal rekreasyon faaliyetine ve turizm olayına katılımı artmaktadır (Hacıoğlu vd., 2003: 60).

#### *v) Sağlık Bilinci ve İsteklerin Değişimi*

Kişilerin beden ve ruhen kendilerini iyi ve sağlıklı hissetmeleri için yaptıkları rekreatif etkinliklerin başında spor gelmektedir. Günümüz koşullarının ortaya çıkardığı hareketsiz, yoğun ve stresli yaşam tarzı, insanlar üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Bunun sonucunda insanların istekleri zamanla değişmiş ve yeni sağlık yöntemlerinin ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bireyler bu nedenle: onları hareketsizlikten kurtaracak, yenileyecek, dinlendirecek, bedensel ve ruhsal sağlık kazandıracak yeni eylem arayışı içine girmişlerdir. Bu eylemlere yarışmasız, bireysel, maceraya yönelik, heyecan verici ve doğada yapılan, trekking, rafting, sörf, dağcılık, bisiklet, yoga, paraşüt sporları örnek gösterilebilir (Karaküçük, 1999: 114).

Yerel yönetimlerin spora daha fazla önem vermesi, parklara spor alanlarının yapılması, semtlerde bahar aylarında spor aktivitelerinin düzenlenmesi, her semte spor ve kültür kurslarının açılması beklentilerin değiştiğini ve spor bilincinin de arttığını göstermektedir. Şehir yaşamında sıkışan insanlar doğada, doğal olanla farklı alternatif arayışı içine girerken, doğadaki termal sular böylelikle önem kazanmış insanlar dinlenmek ve huzur bulmak için bu yerlere yönelmişlerdir. Termal suların bulunduğu doğal alanlar sağlık turizmi yönünden önem arz edecek ve sağlıklı yaşam kentlerinin jeotermal enerjiyle ısıtılması tercih sebebi haline gelecektir (Hacıoğlu vd., 2003: 62).

#### *vi) Değerlerdeki Değişmeler*

Eski dönemlerde çalışmak kutsal sayılırdı, boş zaman ise gereksiz bir savurganlık olarak kabul edilmekteydi. Modern hayatta çalışmanın boğucu olarak görülmesi, boş zamanın artması ve kişinin kendini mutlu edecek etkinliklere katılması, daha çok tercih edilir hale gelmiştir. Boş zaman savurganlık olmaktan çıkıp, bir ihtiyaç haline alırken, boş zamanı kaliteli değerlendirmek anlayışı ön plana çıkmaktadır.

Toplumdaki yargıların değişmesi de rekreatif faaliyetleri desteklemektedir. Örneğin; işten sonra yapılan sporun tekrar yorulma olarak görülmesi ve kız çocuklarının futbol oynayamaz

gibi ön yargıları anlamını yitirmiştir (Karaküçük 1999: 115). Modernleşen toplumlar, kadının çalışma hayatına katkısı, gelir seviyesinin ve eğitim düzeyinin de yükselmesiyle değerlerdeki değişimler rekreasyon ve turizm faaliyetlerinin gelişmesini etkilemektedir.

#### *vii) Tüketici Tercihlerinde Değişmeler*

Günümüzde turizm, rekreasyon ve eğlence sektöründe önemli değişimler gözlenmektedir. Bu sektörlerdeki yenilik ve çeşitlilik talebi artarken, talep profili kum-deniz-güneş üçlüsünden kültür, hobi ve eko turizmüne yönelmektedirler. Bu da çevre ve yerel kültürle duyarlı turist tipini daha da ön plana çıkarmaktadır.

Teknolojinin gelişmesi ve değişen toplum profillerinin de etkisi ile bilgisayar, iletişim teknolojileri seyahat, rekreasyon ve eğlence endüstrisinde daha kullanılır hale gelmiştir. Bunun en büyük örneği misafir talebinde meydana gelen değişikliklerin ana hatlarıyla; hızlı seyahat, seyahat sürecindeki elemanların ve işlemlerin de hızlanması anlamına gelmektedir. Misafirler internet yoluyla turistik ürüne daha kolay ulaşırken, satın alacakları ürünü kendi iradeleri ile seçme şansına sahip olmuşlardır. Fiyatın ön plana çıkması ile son dakika ve havaalanlarında paket tatil satışları tercih edilir hale gelmiştir. Tüketicilerin seyahat acentelerini kullanma alışkanlıkları yavaş yavaş değişmekte ve internet üzerinden seyahat satın alma tercihleri ortaya çıkmaktadır. Küçük, büyük bütün turistik işletmeler, ulaşım şirketleri hizmet ve ürünlerini sergilemek için web siteleri oluşturmakta ve satışlarını interaktif ortamlarda yapmaktadırlar (Wan, 2002: 158).

#### **b. Mikro Faktörler**

Rekreasyon ve turizm hareketlerine olan talebin artmasına neden olan mikro faktörler aşağıdaki gibi açıklanabilir:

##### *i) Teknoloji*

Gelişen teknoloji insanların boş zamanlarında artış sağlamaktadır. Modern teknoloji, rekreasyon sektörü içinde, etkinliklerini çeşitlendirecek, çekici yapacak, daha fazla tercih edilmesini sağlayacak ve teknoloji sayesinde yeni ürünler geliştireceklerdir. Teknoloji ile spor, eğlence, müzik ve sanat alanlarında yenilikler ile beraber alternatiflerde çoğalmaktadır. Dünyanın pek çok yerinde rekreasyon sektörü, ürettiği mal ve hizmetlerle önemli bir sanayi kolu olarak her geçen gün önemini arttırırken, rekreasyon alternatifleri de çoğalmaktadır (Karaküçük, 1997: 102). Teknolojinin gelişmesi rekreasyon ve turizm faaliyetleri çeşitliliğini arttırmanın yanında, pazarlanmasında da büyük katkı sağlamıştır. Facebook, instagram, twitter sosyal medyanın etkisi rekreasyon ve turizm faaliyetlerinde önemli bir reklam unsuru haline gelmektedir.

## *ii) Şehirleşme*

Büyük şehirlerde sanayinin gelişmesi, insanların çalışmak için bu bölgelere gelip yerleşmesine sebep olmuştur. Kalabalıklaşan şehirlerde yaşayan insanların böylelikle rekreasyon ve turizme talepleri artmıştır. Bunun sonucunda kalabalık şehirlerde sanayileşme, hava ve gürültü kirliliği sorunlarının artması ile yaşadıkları bu ortamdan kaçmak isteyen insanların, her geçen gün sayıca artmasına sebep olurken, rekreasyon ve turizm endüstrisi bu durumdan olumlu yönde etkilenmektedir.

Kent bölgelerinde, geniş alanlar insanların konut ihtiyacını karşılamak için kullanılmıştır, bunun sonucunda; bireylerin boş zamanını değerlendirme imkânları daralmıştır. Bu bölgelerdeki, geleneksel boş zaman değerlendirme alanları, artık binalarla dolmaya başlayınca insanlar boş zamanlarını değerlendirmek için özel işletmelerin gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlere bağlı kalmaya başlamışlardır. İnsanlar kentte ya da kırsalda, açık veya kapalı mekânlarda boş zamanlarını geçirebilecekleri alternatifleri aramaktadırlar. İnsanlar kent yaşamında büyük problemler içinde yaşarken, bu problemleri aşmalarına, kendilerini iyi hissetmelerine rekreasyon ve turizm yardımcı olmuştur. Ağır kent şartları, insanın doğaya kaçma isteği; turizm ve rekreasyon hareketinin yaşanmasına sebep olmuştur. Kentsel alanlarda yaşayanların, kent yaşamının monotonluğundan, bunalımından kaçma arzusu, turizm ve rekreasyon faaliyetlerini etkileyen en büyük faktörler haline gelmişlerdir (Hacıoğlu vd., 2003: 56).

## *iii) Nüfus Artışı ve Hareketliliği*

İnsan nüfusunun sürekli artması, yaşam şartlarının zorlaşmaya başlaması, insanların bu ortamdan kurtulmak istemesi, rekreasyona ve turizm olayına katılımı hızlandırmıştır. Nüfus artışı, şehirleşme ile kentlerde rekreatif amaçlı hizmet veren parkların, spor tesislerinin, oyun alanlarının, gençlik merkezi hizmetlerinin yetersiz kalmasına neden olmuştur. Nüfus artışıyla meydana bu gelen hareketlilik rekreasyon aktiviteleri katılımının da artmasını sağlamaktadır (Karaküçük, 1997: 102).

Genellikle bedenen ve fiilen çalışan insanların boş zamanlarda günlük yaşantısından ve ortamından ayrılarak doğaya dönük rekreasyon ve turizm olayına katılması; hem eğlenmek, hem de dinlenmek amacını taşımaktadır. İsteddiği rahatlığa bulunduğu ortamda kavuşamayan insanlar, değişik mekanlara gitmeyi ve rekreasyon faaliyetine katılmayı gönüllü olarak istemektedirler (Hacıoğlu vd., 2003:57).

#### *iv) Siyasi Otorite ve Diğer Kurumların Etkisi*

Siyasi otoriteler ve bankalar insanlara tatil ve ihtiyaç kredileri vererek, insanları turizm ve rekreasyon faaliyetlerine katılmaları için teşvik etmektedirler. Uzun süreli çalışanlara tatil kredileri verilerek, onların dinlenmelerini, sağlıklı bir yaşam sürmeleri ve motive olmaları için imkanlar sunulmaktadır. İşçilerin, üye oldukları sendikaların amaçlarının başında, ücretlerinin artırılması gelse de çalışanların iş hayatını düzenlenmesi konusu da görevleri arasında bulunmaktadır. Sendikalar, üyelerinin sağlıklı koşullarda düzenli çalışmalarını sağlayarak, onlara boş zamanlarında rekreatif ve turizm faaliyetlerine katılmalarını sağlamaktadır (Karaküçük, 1997: 109).

#### *v) Kitle İletişim Araçlarının Etkisi, Reklam ve Propaganda*

Teknolojinin gelişmesi ile reklamcılık teknikleri de gelişmiştir, bu da insanları geniş ölçüde boş zamanları değerlendirme faaliyetlerine teşvik etmiştir. Reklamcılık, insanların turizm faaliyetlerine katılmada etkili olmuştur. Seyahat etme alışkanlığı olmayan insanlara yeni yerler böylelikle tanıtılmış ve uzak yerleri reklamlar aracılığı ile görüp, gitmek özendirici unsur olarak kullanılmıştır. Bunlara en güzel örnekte tur şirketlerinin televizyon reklamlarında gösterilmesidir (Sağcan, 1986: 89). Kitle iletişim araçlarının gücü, aynı anda milyonlarca insana ulaşabilecek kadar etkilidir. Artık günümüzde sosyal medyanın da etkisi yadsınamayacak kadar çoktur. Kişiler birbirinden görerek, başkasının gittiği yere gitme, başkasının yaptığı aktiviteyi yapma merakı yaşamaktadırlar.

Dinlenebilecek ve gidilebilecek yerlerin, kitle iletişim araçlarıyla tanıtılması, bu bölgelere ulaşım planlarının ilan edilmesi, uygun fiyatlar sunulması, şüphesiz bir boş zaman etkinliği olan turizm ve rekreasyon faaliyetlerinin hareketlenmesine neden olmuştur. Örneğin; bir ünlünün tatilini geçirdiği yörenin veya otelinin televizyonda gösterilmesi, sosyal medyada paylaşılması insanların o bölgeye, hatta o otele gitmelerinde etkili olabilmektedir (Hacıoğlu vd., 2003: 58).

#### *vi) Eğlence Hareketinin Etkisi*

Sanayileşme sürecinde kentleşmenin ve nüfus artışının yaşanması ile para kazanmak amaçlı bir "eğlence" sektörünün ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Kırsal alana gitmek her zaman mümkün olmadığı için, insanlar artık büyük şehirlerde boş zamanlarını geçirebilmek için ciddi paralar harcamaktave çeşitli birçok etkinliğe katılmaktadırlar. Tiyatrolar, dans salonları, bilardo salonları, barlar, casinolar, tema parklar, kaçış evleri gibi daha birçok yer giderek yaygınlaşan eğlence merkezleri insanlar tarafından cazip hale gelmektedir. Para kazanmak amaçlı kurulan ve eğlenceyi de içine alan rekreasyon işletmeleri şu şekilde gruplanmıştır:

Aktif faaliyetler sunan tesisler: Alışveriş merkezleri, yüzme havuzları, kayak merkezleri, marina, çim saha gibi hizmetler sunarken, Eğlence sunan kuruluşlar: tiyatro, sinema, gece kulübü, eğlence parkı, konser gibi hizmetler sunmaktadır.

Eğitici hizmetler sunan kuruluşlar: sanat, dans ve spor eğitimi veren kuruluşlar, Ekipman ve malzeme üreten işletmeler: müzik aleti, televizyon, radyo, bahçe aletleri, Turizm kuruluşları ve seyahat işletmeleri: otel, tatil köyü, seyahat acentaları, tur operatörleri ve turizm şirketleri bulunmaktadır (Müftügil, 1989: 68)

#### *vii) Turizm ve Rekreasyon Bilincinin Artması*

Eğitim ve gelir seviyesinin yükselmesi, teknolojinin gelişmesi, kitle iletişim araçlarının yaygınlaşması, boş zamanın artması, şehirleşmenin etkileri ve nüfus artışı nedenlerinden dolayı, kişinin ruh sağlığını koruması, mesleki yeteneklerini geliştirebilmesi ve kişinin kendini yenilemesi için rekreasyon ve turizm gerekli bir ihtiyaç haline gelmektedir. Kişinin fiziki ve psikolojik ihtiyaçları nedeniyle, turizm ve rekreasyon zorunlu ihtiyaçlar kategorisine yükselmiştir. Toplumda böyle bir bilincin oluşması turizm ve rekreasyon faaliyetlerinin artmasında önemli bir etki yaratmaktadır (Toskay, 1983: 115). Geçmiş zamanlarda “para” daha çok tasarruf için kullanılırken, zamanla boş zamanı değerlendirmenin bir ihtiyaç olduğunun bilincine varılması ile birlikte paranın kaliteli zaman geçirmek için kullanılabileceği gerçeğini ortaya çıkarmıştır, bu da turizm ve rekreasyon faaliyetlerine olan talebi arttırmıştır. İnsanlar boş zamanlarını değerlendirmek için ciddi paralar harcamaya başlamışlardır.

#### *viii) Ulaşım Alanındaki Teknolojik Gelişmeler*

Ulaştırma teknolojisindeki ilerleme, kara, deniz, demir ve havayolu güzergâhlarının gelişmesine, her geçen gün ulaşımın hem hız hem güvenlik hem de kapasite olarak gelişmesine neden olmuştur. Kitle ulaşım araçlarının gelişmesi ve ulaşım maliyetlerinin düşmesi, daha geniş kitlelerin turizme ve seyahat etmeye ilgi duymalarına sebep olmuş, bu da turizmin hızla yayılmasını sağlamıştır (Kostak, 2007: 29).

Havayolu, demiryolu, karayolu ve deniz yolunun gelişmesi turistlerin uzak mesafelere gidebilmesine olanak sağlamıştır. Başarılı bir turizm endüstrisi için ilk koşul konum, ikinci koşul ise bu konuma kolay ulaşabilmektir. Ulaşım olanaklarının kolaylığı uzak mesafelere ulaşım turistler için sorun olmaktan çıkarmaktadır. Ancak uzak mesafelerin en büyük sorunu uçuş maliyetlerinin çok yüksek olmasıdır.

Ulaşım alanındaki teknolojik gelişmeler, turizm ve rekreasyonel hareketliliği yakından etkilemektedir. Araç sahibi olmanın, eğlence aktiviteleri üzerindeki önemli bir etkiye sahiptir (William, 2003: 21).

## 6. Yöntem

Araştırmada inceleme (survey) yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemle ilişkin veri toplama tekniği olarak, anket kullanılmıştır. Anket tekniği, araştırma konusunda ulaşılmak istenen verilerin somut ve sayısal sonuçlarının ortaya konulması için önemli bir veri toplama tekniği olarak görülmüştür (Kağıtçıbaşı, 2005). Anket formu, öngörülen yanıtlayıcıların otel yöneticileri olacağı göz önüne alınarak otel yöneticilerinin kullandığı sektörel terimlere yönelik olarak hazırlanmıştır.

Anket içeriği büyük ölçüde ilgili literatürde yapılan incelemeler sonucunda daha önceden kullanılan ölçeklerin değerlendirilmesiyle geliştirilmiştir. Daha önceden yapılan çalışmalarda kullanılan değişkenlerin tamamı ya da bir kısmının kullanılması sıkça rastlanan bir yöntemdir. Bu tercih özellikle daha önceden yapılmış, bir çalışmanın geçerlik ve güvenilirliğin kanıtlanmış olması sebebiyle yapılmaktadır (Yüksel ve Yüksel, 2004).

Veri toplanırken sadece literatürde yer alan çalışmalara başvurulmamıştır. Kavram ve literatür taramalarına ek olarak birçok otel yöneticisinin konu ile ilgili görüşlerine başvurulmuş, böyle bir çalışmada kullanılabilecek soru ve tasarım şekilleriirdelenmiştir. Bu tartışmalar ışığında araştırmanın otel yöneticiliği ve rekreasyon yönetimine yapacağı katkılar göz önüne alınarak anket sorularına son şekli verilmiştir.

Anket formunun şekilsel uygunluğu ve soruların yanıtlayıcılar tarafından kolay anlaşılabilirliğini saptamak amacıyla pilot çalışma yapılmıştır. 50 anket formu üzerinden yapılan pilot çalışmada anketlerin yarısı Antalya bölgesindeki sahil otellerinde görev yapan orta ve üst kademeli yöneticilere gönderilmiş, diğer yarısı da 3 üniversitede görev yapan turizm akademisyenlerinin değerlendirilmesine sunulmuştur. Geri dönüşler neticesinde soru aktarımına ilişkin şekilsel düzeltmeler yapılmış ve formda yer alan sorulara ilişkin madde cevaplanmama oranları ile basit madde analiz yöntemi doğrultusunda son şekil verilmiştir. Anketin cevaplama süresi yaklaşık olarak 10 dakika olarak belirlenmiş ve yanıtlayıcıların anket formunda odaklanmalarını artırmak amacıyla kirli sarı renkli kağıtlar üzerine basılarak örnekleme ulaşması sağlanmıştır.

Araştırma soruları oluşturulurken literatürde yer alan ve/veya uygulama içinde etkisi merak edilen değişkenler üzerinden bir kurgu oluşturulmuştur. Bu kurgudan hareketle aşağıdaki araştırma soruları oluşturulmuştur:



### **S1. Otel işletmelerinde rekreasyonel aktivite çeşitliliği arttıkça rekreasyon hizmetlerinde çalışan personel sayısı artış göstermekte midir?**

S2'de bahsedilen rekreasyonel aktivitelerin sayısındaki artışa bağlı olarak rekreasyon hizmetlerinde çalışan personel sayısında artış gözlenmesi gerektiği, ilk başlarda bir aritmetik problem olarak görünebilir. Oysa, bir rekreasyon ekibinin birden çok aktivite ve yerde faaliyet gösteriyor olması yalnızca sayısal bir problem olmaktan ziyade, yönetim fonksiyonlarından örgütleme, yöneltme ve eşgüdüm aşamalarıyla yakından ilgilidir. Bu açıdan değerlendirildiğinde S2'de rekreasyonel aktivite sıklığı ve çeşitliliğinde artışın personel sayısı ile olan ilişkisi, önemli bir önerme olarak düşünülebilir.

### **S2. Otel işletmelerinde rekreasyonel aktivite çeşitliliği ile müşteri memnuniyeti arasında ilişki var mıdır?**

Rekreasyonel aktivite sıklığı ve çeşitliliğinin müşteri memnuniyetini etkileyebileceği düşünülebilir. Bu nedenle S2'de önerilen otel işletmelerinde rekreasyonel aktivite çeşitliliği artmasının rekreasyon hizmetlerinde çalışan personel sayısı artışıyla ilişkili olduğu savına ek olarak otel işletmelerinde rekreasyonel aktivite çeşitliliği ile müşteri memnuniyeti arasında ilişki olduğunu test etmek amacıyla S4 ortaya atılmıştır. Neticede bir destinasyon veya konaklama işletmesini tercih eden müşterilerin (veya misafirlerin) memnuniyeti, kendilerine sunulan aktivite ve programların çeşitliliğine bağlı olabilir. Bu bağlılık sunulan eğlence-dinlenme olanaklarının çeşitliliğiyle alakalı olabileceği gibi, hizmetin sıklığından da kaynaklanabilir.

### **S3. Otel işletmelerinde rekreasyonel aktivite çeşitliliği artışı geceleme süresinde artış meydana getirmekte midir?**

Bir otel işletmesinin karlılığını ve devamlılığını sağlayan birçok unsur yanında konukların geceleme sayısı, doğrudan sunulan imkânlarla bağlı olabilir. Otel müşterilerine sunulan imkânlar, o işletmeleri tercih edecek müşterileri doğrudan ilgilendirdiği için, rekreasyonel aktivite çeşidi ve sayısında meydana gelen artışın, müşterilerin geceleme süresine etkisinin olabileceği varsayımının ortaya atılması, bu düşüncüyü sınamak için oluşturulmuştur.

#### **a. Örneklemin Belirlenmesi ve Özellikleri**

Araştırma evrenini Türkiye'de Ege ve Akdeniz Bölgesinde bulunan ve yönetim birimlerinde eğlence hizmetlerinin yer aldığı sahil otelleri oluşturmaktadır. Araştırmanın yapılmasında evrenin tamamına ulaşmak zaman ve kaynak yetersizliği nedeniyle mümkün olamamaktadır. Bu nedenle evreni temsil edebilecek ve evrenin parametrelerini taşıyan bir örneklem seçilmesi önerilen bir durumdur (Yüksel ve Yüksel, 2004). Anketi yanıtlayan örneklemin

özelliklerinin evreni temsil etmesi amacıyla anket ifadelerini değerlendiren yanıtlayıcılar gönüllü otel yöneticilerinden seçilmiştir (Tekin, 2007). Evren-örneklem ilişkisinde örneklem seçimini etkileyen pek çok değişkenin bulunması dolayısıyla, örneklem sayısının hesaplanmasından ziyade uygun verinin elde edilebileceği büyüklüğe ulaşması gerektiği önerilmektedir (Yüksel ve Yüksel, 2004).

Araştırmada veri toplama tekniği olarak kullanılan anketin yanıtlayıcıları, rekreasyon hizmetlerinin yoğun olarak uygulandığı ve turist tercihleri bakımından sahil oteli olarak nitelendirilen Ege ve Akdeniz Bölgesi otellerinin yöneticilerinden seçilmiştir. Bu yöneticiler arasında, rekreasyon ve animasyon faaliyetlerini organize ve kontrol yetkisine sahip eğlence müdürleri, halkla ilişkiler ve tanıtım sorumluları, animasyon yöneticileri ile insan kaynakları yöneticileri yer almaktadır.

Anketi yanıtlayan yöneticiler, birincil olarak rekreasyon hizmetlerinin yürütülmesi ve değerlendirilmesinden sorumludurlar. Bu hususun toplanacak veriye en üst düzeyde katkısı olacağı düşüncesiyle, beş turistik bölge araştırmanın veri toplama bölgesi olarak belirlenmiştir. Bu bölgeler sırasıyla Antalya, Marmaris, Bodrum, Kuşadası ve Çeşme'dir. Özellikle yanıtlayıcı dağılımının temsili yüksek oranda sağlanmasına yönelik olarak Antalya ilinde Belek, Kundu, Lara, Konyaaltı ve Kemer alt bölgeler olarak seçilmiştir.

Veri toplanacak işletmeler, beş yıldızlı otel, dört yıldızlı otel, üç yıldızlı otel ve butik otel işletmeleridir. Yanıtlama konusunda yöneticilere serbestlik ve gizlilik sağlanması açısından anket formlarının kendi-kendine cevaplama (self-response) tekniği önerilen bir yoldur (Mil, 2012). Örneklem listesinin olmaması, anket formunun sadece otellerdeki rekreasyon, animasyon ve eğlence yöneticileri tarafından doldurulması gibi nedenler, yanıtlayıcıların seçkisiz (random) olarak belirlenmesinin önüne geçebilmektedir. Bu nedenle amaca uygun örneklem (convenience) tekniği tercih edilmiştir.

Örneklem olarak belirlenen yanıtlayıcı sayısına ulaşmak için Antalya (Belek, Kundu, Lara, Konyaaltı ve Kemer), Çeşme, Kuşadası, Bodrum ve Marmaris'te bulunan ve eğlence hizmetleri sunan üç, dört ve beş yıldızlı işletmelere toplamda 350 adet anket formu ile ulaşılmış ve yanıtlayıcıların tur rehberleri nezaretinde anket formlarını yanıtlamaları sağlanmıştır (Tablo 3). Veri toplama süreci sonunda geri dönüşü sağlanan anket sayısı 227 olurken, bunların içinden 216'sı tam ve sağlıklı olarak doldurulmuş olması nedeniyle kabul edilmiştir.

**Tablo 3. Örnekleme ilişkin dağılım**

<b>Toplam Gönderilen</b>	350
<b>Geri Dönüş</b>	227
<b>Kabul Edilen</b>	216
<b>Antalya</b>	122
<b>Çeşme</b>	12
<b>Kuşadası</b>	40
<b>Bodrum</b>	24
<b>Marmaris</b>	18

#### **b. Anket Formunun Düzenlenmesi**

Araştırma analizlerinin yapılabilmesi için oluşturulan anket formunda yer alan soruların belirlenmesi için öncelikle ilgili literatür incelenmiştir. Yapılan çalışmalar içinde yer alan ve bu araştırmayla ilgili olabileceğine karar verilenlerden nicel veri toplamaya elverişli çalışmalar derlenmiş ve ağırlıklı olarak iki çalışmada (Dinç, 1999 ve Yılmaz, 2007) kullanılan anket sorularından oluşturulan anket formu düzenlenmiştir. Her iki çalışmada kullanılan veri toplama tekniğine ilişkin maddeler, bu araştırmanın anketini oluşturmaktadır.

Anket formu hazırlanırken öncelikle ankete katılan yöneticilerin, faaliyetlerini yürüttükleri işletme türü, oda sayısı, işletmedeki yatak sayısı, işletmenin çalışma şekli, ortalama doluluk oranları, işletmeyi tercih eden turistlerin milliyetleri, turistlerin meslek grupları, işletmede konaklayan turistlerin ortalama geceleme süreleri gibi otel işletmesine ait bilgiler yer almaktadır. Otel işletmesinin kalite güvence sistemine sahip olup olmaması ve yanıtlayıcının eğitim durumu ile rekreasyon ile ilgili bir eğitim alıp almadığı soruları aktarılmaktadır.

Anket formunun ikinci bölümünde yer alan sorular otel işletmelerinde rekreasyon ve boş zaman faaliyetleri ile ilgilidir. Burada rekreasyon faaliyetlerini yürüten ekibin işletme içinden mi yoksa işletme dışından mı sağlandığı, işletmede görev yapan rekreasyon ve eğlence ekibinin yaklaşık olarak kaç kişiden oluştuğu, otelde yapılan rekreasyon-animasyon faaliyetlerinin kimler tarafından belirlendiği ve bu faaliyetlerin belirlenmesinde hangi faktörlerin etkili olduğu gibi sorular yansıtılmaktadır. İşletmede sunulan aktivitelerin niteliklerini, rekreasyon ekibine hizmet içi eğitim verilip verilmediği, iş tanımı ve görev bölümünün öğrenilmesiyle rekreasyon aktivitelerinde iş verimliliğinin sağlanmasına ilişkin sorular anket formunun diğer soruları arasında yer almaktadır.

Yönetim fonksiyonlarından koordinasyonun rekreasyon ekibi açısından önemi ve denetimin kimin tarafından ve nasıl yapıldığı, animasyon aktivitelerinin hangi sıklıkta yapıldığı ve bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesine neden olan faktörlerin önem sırasına ilişkin sorular, anket formunun rekreasyon operasyonlarıyla ilgili bölümünde şekillenmektedir. Rekreasyon aktivitelerinin bütçesinin nasıl belirlendiği ve bu bütçenin ihtiyaçları karşılama seviyesi, rekreasyon-animasyon hizmetleri için ayrılan alanların niteliği ile animasyon programları ve uygulayıcılarına ait bilgiler, sunulan hizmetin bütçeleme ve alan kullanımına ilişkin belirleyici sorularıdır.

Yanıtlayıcıların görev yaptıkları işletmelerde en fazla katılımcının hangi etkinlik bazında gerçekleştiği, işletmelerde yürütülen aktivite türleri, işletmede yürütülen rekreasyon-animasyon programlarının işletme gelirleri üzerinde etkilerinin olup olmadığı ve bu tür faaliyetlerin başarı ölçütlerinin sorulduğu sorular yanında misafir memnuniyetinin sağlanıp sağlanamamasına ilişkin soruların yanında uygulanan animasyon programlarının misafir geliş sıklığıyla ilişkisinin olup olmadığına ilişkin sorular anket formunun geri kalan maddeleri olarak belirlenmiştir.

## **7. Analiz ve Bulgular**

Analiz bulgularına göre, otel işletmelerinde rekreasyon ve animasyon ekibinde çalışanlarının yarıya yakını 11-15 kişilik ekip (%47.7) ile çalışmaktadır. Ekiplerin kalabalık olması, aktivite çeşitliliği ile paralellik göstermektedir. Ayrıca işletmeler kendi bünyesindeki rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinde istihdam ettikleri ekiplerin etkinliğini artırarak, iç kaynaklardan daha fazla yararlanma imkanına sahip olmaktadır. Eleman sayısı 21 ve üstü olan ekipler %3.2 oranla, en az payı almaktadırlar. Bu sonuç bize Türkiye'deki otel işletmelerinin 21 ve üzeri kişi sayısı kadar personele ihtiyaç duyulacak aktivite yoğunluğunun olmadığı sonucunu vermektedir. Otel yönetimleri, rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinde çalışan personelinin yarısından fazlasına (%60.6) hizmet içi eğitim veriyorken, işletmelerin %39.4 hizmet içi eğitim vermemektedir. Otel işletmelerinin olmazsa olmazı misafir memnuniyeti kriteri olduğu söylenebilmektedir. Bu kriteri de en iyi şekilde sağlayacak olan, misafir ile bire bir diyalog kuran çalışanlardır. Bu nedenle, kuruma bağlılık, birlikte hareket etme ve nitelikli personel otel işletmeleri için önemli bir unsur olmaktadır. Bunu da hizmet içi eğitimle gerçekleştirmek hem sunulan hizmetin iyileştirilmesi hem de çalışan verimliliğinin artırılması açısından önem arz etmektedir. İşletmelerde rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmet ekiplerinin iş tanımı ve görev bölümünün belirleniyor olması, araştırmaya katılan otel işletmelerinin %66.7'sini kapsamaktadır. Otel işletmelerindeki yoğun ve yorucu iş hayatı personel arasındaki iletişimi de etkilemektedir. Çalışanların iş yükünü, görev, sorumluluk ve yetkilerini net olarak biliyor olmaları, hizmette ortaya çıkabilecek sorunları en aza indirme konusunda belirgin üstünlük sağlamaktadır. Ancak buna rağmen çalışma kapsamındaki işletmelerin, üçte birine yakını (%31.9) iş tanımı ve görev bölümü yapmadıkları belirlenmektedir.

**Tablo 4.** Rekreasyon Ekibinde Çalışanların Özellikleri ve İşlerine Göre Dağılımı

Değişkenler	n	%
<b>Rekreasyon veya Animasyon Ekip Çalışanı Sayısı</b>		
1-5	20	9.3
6-10	54	25.0
11-15	103	47.7
16-20	31	14.4
21 ve üstü	7	3.2
<b>Rekreasyon ve Animasyon Ekibinin Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu</b>		
Evet	131	60.6
Hayır	82	39.4
<b>Rekreasyon ve Animasyon Ekibinin İş Tanımı ve Görev Bölümü Durumu</b>		
Evet	144	66.7
Hayır	69	31.9
<b>Rekreasyon ve Animasyon Ekibinin Görev Paylaşımını Belirleyenler</b>		
Rekreasyon Aktivite Yöneticisi	62	28.7
Aktivitelerin Birim Şefleri	48	22.2
Aktivite Ekibi Kendi Arasında	46	21.3
<b>Rekreasyon ve Animasyon Ekibi İş Verimliliği Sağlama Yöntemleri</b>		
Ödüllendirmeye	82	84.3
Cezayla	23	10.6
<b>Ekip Koordinasyonu Sağlama Şekli</b>		
Rekreasyon Aktivite Yöneticisi	55	25.5
Aktivitelerin Birim Şefleri	102	47.2
Aktivite Ekibi Kendi Arasında	38	17.6
<b>Rekreasyon ve Animasyon Aktiviteleri ve Ekibin Denetimini Yapan Kişi</b>		

İşletme Sahibi ve Yönetimi	78	36.1
Rekreasyon Aktivite Yöneticisi	66	30.6
Aktivitelerin Birim Şefleri	54	25.0
<b>Rekreasyon ve Animasyon Programlarını Yapan Ekipler</b>		
İşletmenin Animasyon Ekibi	95	44.0
İşletme Dışından Gelen Animasyon Ekibi	89	41.2
İşletmenin Çalıştığı Seyahat Acentasının Ekibi	20	9.3
<b>Rekreasyon ve Animasyon Aktivitelerin Personel Denetimi Nasıl Yapılmaktadır</b>		
Aktivite şef yazılı rapor	76	35.2
Aktivite şef sözlü rapor	73	33.8
Rekreasyon aktivite yöneticisinin gözlemi	40	18.5

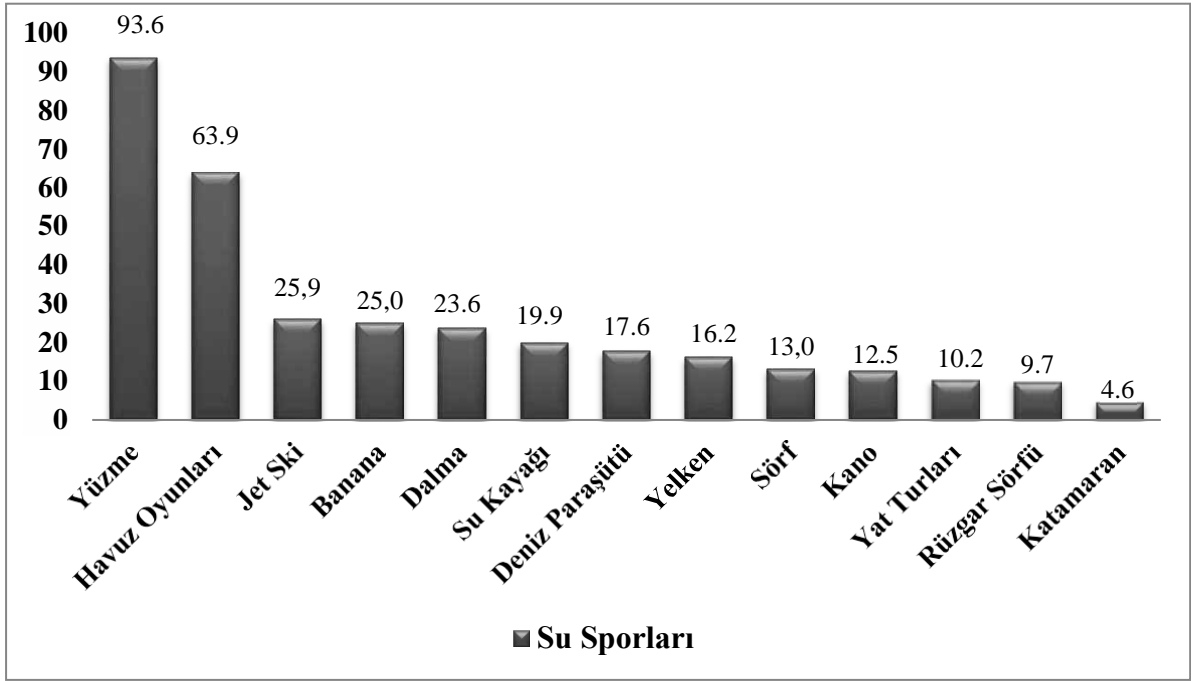
İşletmelerdeki rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin görev paylaşımını %28.7 aktivite yöneticisi belirlerken, diğerleri %22.2 aktivite şefi, %21.3 aktivite ekibi kendi arasında belirlemektedir. Aktiviteleri belirleyen kişi ile görev paylaşımını yapan kişinin aynı olmasına rağmen, denetimi işletme yönetiminin yapıyor olması, rekreasyon hizmet yöneticisinin, işletme yöneticisine bağlı olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Buradan hareketle sunulan rekreasyon-animasyon ve eğlence hizmetlerinin, bir birimin iş yükünü ifade etmekten ziyade otel işletmelerinin üst yönetimleri tarafından yönetim plan ve politikalarına dahil edildiği ve denetlendiği bir operasyon olarak nitelendirilmesi gerekmektedir. Bunun önemli bir sebebi, bölge işletmelerini talep eden turistlerin, otellerin fiziksel ve mimari yapılarının yanı sıra son yıllarda giderek önem kazanan yiyecek içecek hizmetleri ile birlikte rekreasyon-animasyon ve eğlence operasyonlarının da ayırt edici bir yönetsel işlev olduğu görülmektedir.

İşletmelerde rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin çalışanlarının iş verimliliği sonuçlarına göre, işletmelerin %84.3'ü ödüllendirme yöntemini kullanmaktadır. İşletmeler açısından ödüllendirme yöntemi, çalışanlar için, iş verimliliği ve performansı olumlu etkilemesi sebebiyle anlamlı hale gelmektedir. Çalışan motivasyonunu artırmada, iş görenlerin çabalarının performansa etkisi, gösterilen performansın ödüllendirme ile olan ilişkisi ve verilen ödülün iş gören açısından değer atfı motivasyon teorilerindeki üç temel göstergedir. Buradan hareketle ödüllendirme yaklaşımı, eğlence hizmetleri çalışanlarının performans etkinliğini artırma da gerek çalışan gerekse işletme açısından tercih edilebilir bilimsel bir yaklaşım olarak görülmektedir. Rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin

aktivite ekibinin koordinasyonunu %47.2 ile aktivitelerin birim şefleri gerçekleştirmektedir. Çalışanlar arasındaki tüm koordinasyon, her aktivitenin başındaki şefler tarafından belirlenmektedir. Rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetleri ile ilgili belirleyici faktör rekreasyon aktivite yöneticisiyken, koordinasyonu sağlayan rekreasyon birim şefleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Bunu sırasıyla rekreasyon aktivite yöneticisi %25.5 ve aktivite ekibi kendi arasında %17.6 takip etmiştir. Bu sonuçta hiyerarşik olarak, planın yöneticiler, uygulamanın ise, ekip liderleri tarafından koordine edildiğini göstermektedir.

Tablo 4’de görüldüğü üzere, çalışma kapsamındaki işletmelerin rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin personel denetimini yapan kişi en fazla oranla (%36.1) işletme sahibi ve yönetimidir. Bu sonuçtan hareketle koordinasyonu sağlayan birim şefleri olsa bile, denetim işletme yönetimi tarafından gerçekleştirilmektedir. İşletme sahibi ve yönetimini sırasıyla rekreasyon aktivite yöneticisi %30.6 ve aktivitelerin birim şefleri %25.0 takip etmektedir. İşletmelerdeki rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin programlarını yapan ekipler, %44.0 işletmenin kendi rekreasyon ve animasyon ekibi gerçekleştirmektedir. İşletmelerin yıldız sayısı ne olursa olsun, yine de kendi ekipleriyle çalışmayı tercih etmektedirler. İşletme dışından gelen (%41.2) rekreasyon ve animasyon ekibi ve işletmenin (%9.3) çalıştığı seyahat acentasının ekibi olarak belirlenmektedir. İşletmelerdeki rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetleri personel denetimi ise, en fazla (%35.2) aktivite şeflerinin yazılı raporuyla, işletme yönetimine sunulmaktadır, personelin denetimi sağlanmaktadır. Otel işletmeleri rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetleri ekipleri kendi bünyesinden olduğu için, denetimlerini de kendileri sağlamaktadır. Diğer bir denetim ise, %33.8 aktivite şeflerinin sözlü raporu olarak ortaya çıkmaktadır.

Şekil 1’ de otel işletmelerinde gerçekleştirilen su sporlarının dağılımı yer almaktadır. Çalışmamızın kapsamındaki işletmelerin tamamına yakınında rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinden %93.6 oranında yüzme sporu yapıldığı ortaya çıkmaktadır. Havuz tüm otel işletmelerinde rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetleri aktivitelerinde kullanılan ve misafirlerin bir oteli tercih etmedeki en büyük unsurlarının başında yer almaktadır. Bunu sırasıyla %63.9 havuz oyunları, %25.9 jet ski, %25.0 banana, %23.6 dalma, %19.9 su kayağı, %17.6 deniz paraşütü, %16.2 yelken, %13.0 sörf, %12.5 kano, %10.2 yat turları, %9.7 rüzgar sörfü takip etmektedir. Grafikten de anlaşılacağı gibi en son sırada ise, %4.6 katamaran gezisi sonucu ortaya çıkmaktadır.



**Şekil 1.** Otel İşletmelerinde Gerçekleştirilen Su Sporlarının Dağılımı

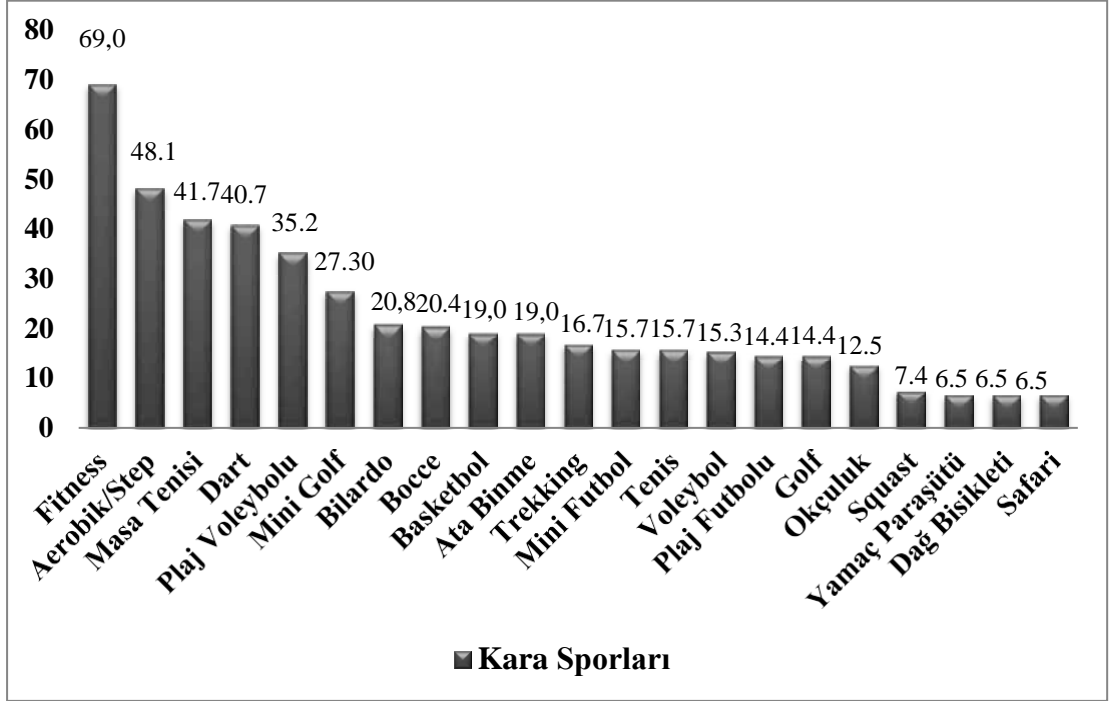
Şekil 2' de otel işletmelerinde gerçekleştirilen karasporlarının dağılımı yer almaktadır. Çalışmamızın kapsamındaki işletmelerin rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinden kara sporlarından %69.0 fitness olduğu belirlenmiştir. Bunu sırasıyla %48.1 aerobik/step, %41.7 masa tenisi, %40.7 dart, %35.2 plaj voleybolu, %27.3 mini golf, %20.8 bilardo, %20.4 bocce, %19.0 basketbol, %19.0 ata binme, %16.7 trekking, %15.7 mini futbol, %15.7 tenis, %15.3 voleybol, %14.4 plaj futbolu, %14.4 golf, %12.5 okçuluk, %7.4 squast takip etmiştir. Kara sporlarından %6.5 yamaç paraşütü, %6.5 dağ bisikleti ve %6.5 safari eşit olarak belirlenmiştir.

Kara ve su sporlarındaki bu çeşitlilik rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin geniş yelpazede olması, her insanın boş zamanlarını değerlendirme tarzının farklı olması ile yakından ilişkilidir. Otel işletmeleri de bu durumun farkında olup, her kesime hitap etmesi gerektiğini unutmamalı, organizasyonlarını ona göre belirlemelidir.

Tablo 5.'de Otel İşletmelerinde Gerçekleştirilen Rekreasyon Faaliyetlerinin Dağılımı yer almaktadır. Çalışmamızın kapsamındaki işletmelerin sportif rekreasyon amaçlı alanların ilk sırasında %87.5'i yüzme havuzu, bunu % 61.6 fitness merkezi, %36.1 plaj voleybolu, % 31.0 tenis kortu, %22.2 mini golf, %20.8 voleybol sahası, %14.8 mini futbol ve basketbol sahası,



%11.1squast kortu takip etmektedir. Yüzme havuzunun oranının yüksek olması, otellerde havuzun olması zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. İşletmelerdeki en fazla katılım sağlanan rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin aktiviteleri %33.3 su sporları, %24.5 kara sporları, %18.1 gösteri ve aktiviteleri, %12.0 çocuk rekreasyon aktiviteleri ve en son %8.8 kültürel aktiviteler olarak belirlenmektedir.



Şekil 2. Otel İşletmelerinde Gerçekleştirilen Kara Sporlarının Dağılımı

Kara ve su sporlarındaki bu çeşitlilik rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin geniş yelpazede olması, her insanın boş zamanlarını değerlendirme tarzının farklı olması ile yakından ilişkilidir. Otel işletmeleri de bu durumun farkında olup, her kesime hitap etmesi gerektiğini unutmamalı, organizasyonlarını ona göre belirlemeleri gerekmektedir.

Tablo 5’de görüldüğü üzere, işletmelerde misafirlere yönelik rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin ilk sırasında %65.3 havuz başı-plaj aktiviteleri, ikinci sırada %56.5 gece sahne şovları, üçüncü sırada ise, %34.3 çeşitli turnuvalar olarak belirlenmektedir. Anket cevaplarından da anlaşılıyor ki, otellerin en büyük çekici unsuru, havuz, su sporları ve havuz başı-plaj aktiviteleridir. Bu unsurların oteller tarafından, misafirlere daha cazip hale getirilmesi için çalışılması gerekmektedir. Otel işletmelerinde gece sahne şovları misafirlere yönelik yapılan aktiviteler arasında diğer bir çekici unsur olmaktadır. Çünkü akşamları otelde çıkmak istemeyen kişiler, gece şovlarını izlemek isteyebilmektedir. Başarılı ve eğlenceli gece

şovlarının olması, misafiri memnun edecek önemli bir etken olmaktadır. Havuz başı-plaj aktiviteleri ve gece sahne şovları otel işletmeleri tarafından çeşitlendirilmeli ve kaliteli personelle hizmet verilmesi gerekmektedir.

**Tablo 5. Otel İşletmelerinde Gerçekleştirilen Rekreasyon Faaliyetlerinin Dağılımı**

DEĞİŞKENLER	n	%
<b>İşletmelerde Bulunan Sportif Rekreasyon Amaçlı Alanlar</b>		
Yüzme Havuzu	189	87.5
Fitness Merkezi	133	61.6
Tenis Kortu	67	31.0
Squash Kortu	24	11.1
Basketbol Sahası	32	14.8
Voleybol Sahası	45	20.8
Mini Futbol	32	14.8
Mini Golf	48	22.2
Plaj Voleybolu	78	36.1
<b>İşletmelerde En Fazla Katılım Sağlanan Rekreasyon ve Animasyon Aktiviteleri</b>		
Su Sporları	72	33.3
Kara Sporları	53	24.5
Gösteri Ve Aktiviteleri	39	18.1
Kültürel Aktiviteler	19	8.8
Çocuk Rekreasyon Aktiviteleri	26	12.0
<b>Müşterilere Yönelik Rekreasyon ve Animasyon Programları</b>		
Gece Sahne	122	56.5
Havuz başı Ve Plaj Aktiviteleri	141	65.3
Jeep Gezintileri	20	9.3
Günübirlik Yakın Çevre Gezileri	45	20.8

Tekne Turları	48	22.2
Yaratıcılık Faaliyetleri (El İşleri vb.)	60	27.8
Çeşitli Turnuvalar (Tavla, Golf vb.)	74	34.3
<b>Rekreasyon ve Animasyon Programlarını İşletme Gelirini Arttırma Durumu</b>		
Evet	50	23.1
Hayır	166	76.9
<b>Rekreasyon ve Animasyon Faaliyetlerinin Başarı Ölçütü</b>		
Müşteri Memnuniyeti	66	30.6
Müşteri Sayısındaki Artış	129	59.7
İşletme Yönetiminin Memnuniyeti	9	4.2

Otel misafirleri eğlenmek, sosyalleşmek ve mutlu olabilmek için boş zamanlarında tatile giderler. Otellerdeki aktiviteler bu sebeple, kişiler için önem arz etmektedir. İşletmelerdeki rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin, işletme gelirini arttırma durumuna bakıldığında %76.9 oranında arttırmadığı belirlenmiştir. Türkiye’deki otel işletmelerinde her şey dahil sistem ön planda olduğu için, rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin işletmenin gelir arttırma durumuna etkisi olmadığı sonuçları ortaya çıkmaktadır. Rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin, işletmelerdeki başarı ölçütü olarak misafir sayısındaki artış %59.7 iken, misafir memnuniyeti %30.6 olarak belirlenmiştir. Bu da kişilerin tatil zamanlarında kalacakları odadan, yemekten çok nasıl eğlenecekleri kriterine dikkat etmeleri gerektiği, gerçeğini ortaya koymaktadır. Rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerindeki çeşitlilik, başarılı organizasyon, satışları attırırken, misafir memnuniyetini de beraberinde getirmektedir.

Tablo 6.’da otel işletmelerinde gerçekleştirilen rekreasyon faaliyetlerinin misafirler üzerine etkisi yer almaktadır. İşletmelerdeki rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetleri faaliyetleriyle ilgili geri bildirim alma durumu, %48.6 evet olarak belirlenmektedir. İşletmelerin yarıya yakını geri bildirim alarak misafirlerin isteklerine ve şikâyetlerine ona göre cevap vermektedirler. İşletmelerdeki rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin faaliyetlerinin misafirler tarafından beğenilme durumu, %80.1 evet iken, %19.9 hayır olarak belirlenmiştir. Otellerde gerçekleşen rekreasyon-animasyon ve eğlence hizmetlerinin beğenilme ve tatminkar oranının yüksek olması, Türkiye’deki otellerin bu konuda başarılı olduklarını göstermektedir. İşletmelerdeki rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetleri faaliyetlerinin %74.1’inin tatminkar olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 6.** Otel İşletmelerinde Gerçekleştirilen Rekreasyon Faaliyetlerinin Misafirler Üzerine Etkisi

DEĞİŞKENLER	n	%
Rekreasyon ve Animasyon Faaliyetleriyle İlgili Geri Bildirim Alma Durumu		
Evet	105	48.6
Kısmen	87	40.3
Hayır	23	10.6
Rekreasyon ve Animasyon Faaliyetlerinin Müşteriler Tarafından Beğenilme Durumu		
Evet	173	80.1
Hayır	43	19.9
Rekreasyon ve Animasyon Faaliyetlerinden Müşterilerin Tatmin Olma Durumu		
Evet	160	74.1
Hayır	55	25.5
Rekreasyon ve Animasyon Faaliyetlerinden Müşterilerin Geliş Sıklıklarına Etki Etme Durumu		
Evet	143	66.2
Hayır	72	33.3
Rekreasyon ve Animasyon Faaliyetlerinin Müşterilerin Geceleme Sayısını Arttırma Durumu		
Evet	107	49.5
Hayır	109	50.5

Çalışma kapsamındaki işletmelerin rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin misafirlerin geliş sıklıklarına etki etme oranı %66.2 olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerindeki aktivitelerin misafir tarafından beğenilmesi, misafirlerin geliş sıklıklarını etkilemektedir, çünkü rekreasyon-animasyon ve eğlence hizmetleri misafirlerin otel tercihlerinde önemli bir faktördür. Rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin faaliyetleri misafirlerin geceleme süresini arttırma durumu, %50.5 hayır olarak belirlenmiştir. Ancak evet oranı da % 49.5 olarak belirlendiği için etkileyip etkilemediği konusunda çok büyük bir fark olduğu düşünülmektedir.

Analiz sonuçlarına dayanarak araştırma sorularına ilişkin değerlendirmeler aşağıda sunulmuştur:

**S1. Otel işletmelerinde rekreasyonel aktivite çeşitliliği arttıkça rekreasyon hizmetlerinde çalışan personel sayısı artış göstermektedir.**

S2'de bahsedilen rekreasyonel aktivitelerin sayısındaki artışa bağlı olarak rekreasyon hizmetlerinde çalışan personel sayısında artış gözlenmesi gerektiği, ilk başlarda bir aritmetik problem olarak görünebilir. Oysa, bir rekreasyon ekibinin birden çok aktivite ve yerde faaliyet gösteriyor olması yalnızca sayısal bir problem olmaktan ziyade, yönetim fonksiyonlarından örgütleme, yöneltme ve eşgüdüm aşamalarıyla yakından ilgilidir. Bu açıdan değerlendirildiğinde S2'de rekreasyonel aktivite sıklığı ve çeşitliliğinde artışın personel sayısı ile olan ilişkisi, önemli bir önerme olarak düşünülebilir.

**S2. Otel işletmelerinde rekreasyonel aktivite çeşitliliği ile müşteri memnuniyeti arasında ilişki vardır.**

Önceki araştırma sorularında ortaya atılan savlar ışığında, rekreasyonel aktivite sıklığı ve çeşitliliğinin müşteri memnuniyetini etkileyebileceği düşünülebilir. Bu nedenle S2'de önerilen otel işletmelerinde rekreasyonel aktivite çeşitliliği artmasının rekreasyon hizmetlerinde çalışan personel sayısı artışıyla ilişkili olduğu savına ek olarak otel işletmelerinde rekreasyonel aktivite çeşitliliği ile müşteri memnuniyeti arasında ilişki olduğunu test etmek amacıyla S4 ortaya atılmıştır. Neticede bir destinasyon veya konaklama işletmesini tercih eden müşterilerin (veya misafirlerin) memnuniyeti, kendilerine sunulan aktivite ve programların çeşitliliğine bağlı olabilir. Bu bağlılık sunulan eğlence-dinlenme olanaklarının çeşitliliğiyle alakalı olabileceği gibi, hizmetin sıklığından da kaynaklanabilir.

**S3. Otel işletmelerinde rekreasyonel aktivite çeşitliliği artışı geceleme süresinde artış meydana getirmektedir.**

Bir otel işletmesinin karlılığını ve devamlılığını sağlayan birçok unsur yanında konukların geceleme sayısı, doğrudan sunulan imkânlarla bağlı olabilir. Otel müşterilerine sunulan imkânlar, o işletmeleri tercih edecek müşterileri doğrudan ilgilendirdiği için, rekreasyonel aktivite çeşidi ve sayısında meydana gelen artışın, müşterilerin geceleme süresine etkisinin olabileceği varsayımının ortaya atılması, bu düşüncüyü sınamak için oluşturulmuştur.

## **8. Sonuç ve Tartışma**

Otel işletmelerini tercih eden yerli ve yabancı turistlerin, rekreasyon ve animasyon hizmetlerini dikkate alması son yıllarda giderek artmaktadır. Özellikle sahil turizmi alanında uzmanlaşmış ve beklentinin deniz-kum-güneş üçlüsüne kaydırıldığı bölgelerde, misafirlerin

boş zamanlarını en etkin şekilde değerlendirmelerine olanak sağlayan eğlence aktiviteleri, işletmelerin temel fonksiyonlarından biri haline gelmektedir.

Araştırma sonucunda ulaşılan bulgulara göre, otel işletmelerinde gerçekleşen rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin düzenlenmesi işletme tarafından gerçekleştirilmektedir. Rekreasyon ve animasyon programlarını yapan ekipler de yine işletmenin animasyon ekibi sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Aktivitelerin belirlenmesinde en büyük etken bütçe iken, bütçeyi de belirleyen işletme yöneticisidir. Bu departmanda çalışan personelinde denetlenme yetkisi yine işletme yönetici tarafından yapılmaktadır. Otel işletmelerinde rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetleri yönetiminin işletmeye bağlı olduğu sonucu analiz sonuçlarından anlaşılmaktadır. Rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinde aktivitelerin belirlenmesi sorumluluğu ve görev paylaşım yetkisi rekreasyon aktivite yöneticisi tarafından yapılmaktadır. Görev dağılımı rekreasyon yöneticisi tarafından yapılırken, denetimin işletme yönetimi tarafından yapılması, yönetim kademesinin en üstünde işletme yöneticisinin olduğunu gösterirken, rekreasyon aktivite yönetici daha orta kademelerde yer almaktadır. Ekip koordinasyonunu belirlemede aktivitelerin birim şefleri tarafından sağlanmaktadır. Rekreasyon örgütlenme şemasında en üstte yöneticiler, orta kademede koordinatörler, en altta aktivite şefleri yer alırken uygulamada bu şema daha farklı oluşmaktadır. Üst kademe işletme yöneticisi, orta kademe rekreasyon aktivite yöneticisi, en altta aktivite şefleri durumu ortaya çıkmaktadır. Rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetleri çalışanlarının iş verimliliği birçok otelde ödüllendirme yöntemiyle olmaktadır.

Bulgulara göre ayrıca, su sporları ve kara sporları dağılımında maliyet arttıkça, bu aktivitelerin o işletmelerde gerçekleştirilme oranlarının düştüğü görülmektedir. Bu da maliyetle alakalı bir durum olduğu için, maliyeti yüksek sporlar otel işletmelerinde daha az gerçekleştirilmektedir. Yüzme havuzunun her otelde olması ve havuz oyunlarına katılımın yüksek olması maliyeti az olan yüzme havuzunun otellerin olmazsa olmazı durumunda olmaktadır.

Rekreasyon, animasyon ve eğlence hizmetlerinin başarı ölçütü müşteri sayısındaki artış olurken, aktivitelerin işletme gelirlerini arttırmadığı sonucu bir zıtlık yaratmaktadır. Doorn (1982: 116-119), otel işletmelerindeki rekreasyon aktivitelerinin, turistlerin otelde kalış süresini etkilediğini ve rekreasyon aktivitelerinin bu artış için önemli bir faktör olduğunu savunmuştur. Ancak bu çalışma sonuçlarına göre aktiviteler geliş sıklıklarını etkilerken, müşterilerin geceleme sayısını arttırmamaktadır sonucuna ulaşılmaktadır.

Otel işletmelerinin konaklama, yeme-içme, muhasebe-finans ve hizmet kalitesi gibi alanlarda kapsama alındığı akademik çalışmalara sıklıkla rastlanmasına rağmen, eğlence hizmetleri ve bunların konaklayan misafirler üzerine etkileri ile gerçekleştirilen aktivitelerin dağılımlarını ve değerlendirmeleri üzerine odaklanan araştırmalara pek rastlanmamaktadır. Bu açıdan

bakıldığında, eğlence hizmetlerinin kim tarafından koordine edildiği, kim tarafından gerçekleştirildiği, hangi etkinlik ve aktivitelerin hayata geçirildiği ve bu faaliyetlerin misafirler üzerindeki etkileri ve memnuniyet boyutunun belirlenmesine yönelik olarak yürütülen bu araştırmada ulaşılan sonuçların gerek teorik planda gerekse uygulamaya yönelik olarak birtakım katkılarından bahsedilebilir. Buna ek olarak, araştırma bulgularının literatürde çok az yer alan bir konu üzerine odaklanması ve gelecek araştırmalar için kavramsal ve teorik bilgiler içermesinin yanı sıra, sektörel olarak eğlence hizmetleri yöneticilerinin ve uygulayıcılarının, Akdeniz çanağındaki bölgesel rekabet koşulları altında faaliyetlerinin ve misafir memnuniyetinin değerlendirilmeleri, anlamlı olarak değerlendirilebilir.

Araştırma kapsamının eğlence hizmetleri yöneticilerini içermesi ve bu alanda aktif çalışan personelin araştırmaya dahil olmaması araştırma kısıtlarından biri olarak görülmektedir. Ayrıca, eğlence hizmetlerinin genel değerlendirmelerin ilişkin misafir memnuniyeti araştırmasının doğrudan misafirler yerine yöneticilerden yansımalarının değerlendirilmesi bir diğer kısıt olarak karşımıza çıkmaktadır.

## KAYNAKÇA

- Bentley, Tim, Stephen Page, Denny Meyer, Chalmers David and Ian Laird (2001).** How Safe is Adventure Tourism in New Zeland? An Exploratory Analysis. *Applied Ergonomics*, 32, p. 327-338.
- Buck, Ralph (2007).** *International Handbook of Research in Arts Education*. Besler Liora. (Ed.). Champaing: Springer.
- Can, Remzi, Mustafa Türkyılmaz ve Abdülkerim Karadeniz (2010).** Ergenlik Dönemi Öğrencilerinin Okuma Alışkanlıkları. *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 11 (3), s. 1-21.
- Costa, George and Elini Glinia (2004).** Sport Tourism in Greece. *Journal of Sport and Tourism*, 9 (3), p. 283-286.
- Diñç, Yakup (1999).** Sayfiye Otel İşletmelerinde Boş Zaman ve Rekreasyon Faaliyetlerinin Hizmet Satışlarını Arttırmaya Yönelik Etkisi (Örnek Bir Çalışma). Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi SBE.
- Gibson, Julie and Ian Wood (2000).** *Vocational A Level Leisure and Recreation*. Longman. England: Pearson Education Limited.
- Gül, Tolga, Ercan Karaçar, Üzeyir Kement, Mehmet Paslı, Mert Yayla, Özgür, Erol Ersan ve Gönül Göker (2014).** Rekreasyon Olgusuna Genel Bakış. A. Yaylı (Ed.). *Rekreasyona Giriş* içinde. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gürses, İbrahim ve Mehmet Akif Kılavuz (2011).** Erikson'un Psiko-Sosyal Gelişim Dönemleri Teorisi Açısından Kuşaklararası Din Eğitimi ve İletişiminin Önemi. *Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 20 (2), s. 153-166.
- Hacıoğlu, Necdet, Ayhan Gökdeniz ve Yakup Diñç (2003).** Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi Örnek Animasyon Uygulamaları. A. Gökdeniz (Ed.). *Boş Zaman ve Rekreasyon Kavramlarının Analizi* içinde. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hazar, Atila (1999).** *Turizm İşletmelerinde Animasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık
- Kağıtçıbaşı, Çiğdem (2005).** *Yeni İnsan ve İnsanlar*. 10. Baskı. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Karaküçük, Suat (1997).** *Rekreasyon: Boş Zamanları Değerlendirme Kavram-Kapsam ve Bir Araştırma*. Ankara: Seren Ofset.
- Karaküçük, Suat (1999).** *Rekreasyon ve Boş Zamanları Değerlendirme*. 3.Baskı. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Karaküçük, Suat(Ed.) (2016).** *Rekreasyon Bilimi*. Ankara: Gazi Kitabevi
- Kostak, Didem (2007).** *Turizm Hareketleri, Türkiye Örneği Üzerinden Sağlık Turizmi*, Yayınlamamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi SBE.
- Kozak, Nazmi, Meryem Akoğlan Kozak ve Metin Kozak (2014).** *Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar*. 15. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köfteoğlu, Fehmi (1996).** *Tatile Katılıyorum*. Türsab Dergisi, Sayı: 155, Aralık, İstanbul.
- Mikulic, Josipve and Darko Prebezac (2011).** Evaluating Hotel Animation Programs at Mediterranean Sun and Sea Resorts: An Impact-Asymmetry Analysis. *Tourism Management*. 32(3), p. 688-696.
- Mil, Burak (2012).** Alan Algısının Turistlerin Yemek Deneyimi Memnuniyetine Etkileri. Doktora Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi SBE.
- Müftügil, S (1989).** *Dinlence ve Turizm İlişkisi*. Şükrü. Yarcan, (drl.). *Seyahat Yönetimi*,



Boğaziçi Üniversitesi Yayını, İstanbul.

**Pompl, Wilhelm (1983).** The Concept of Animation: Aspects of Tourism Services. Tourism Management. 4(1), p. 3-11.

**Sağcan, Mustafa (1986).** Rekreasyon ve Turizm, İzmir: Cumhuriyet Basımevi.

**Sevil, Tuğba, Kerem Yıldırım Şimşek, Hakan Katırcı, V. Onur Çelik ve M Ali Çeliksoy (2012).** Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi. S. Kocaekşi (Ed.). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

**Tekin, Vasfi Nadir (2007).** Bilimsel Pazarlama Araştırmaları: SPSS Uygulamalı. İstanbul: Seçkin Yayıncılık.

**Toskay, Tunca (1983).** Turizm Olayına Genel Yaklaşım. İstanbul: Der yayınları.

**Tribe, John (1995).** The Economics of Leisure and Tourism: Environments, Markets and Impacts. Butterworth- Heinemann Ltd, Oxford.

**Yüksel, Atila ve Fisun Yüksel (2004).** Turizmde Bilimsel Araştırma Yöntemleri. 1.Baskı, Ankara: Turhan Kitabevi.

**Wan, C. S. (2002).** The Web Sites of International Tourist Hotels and Tour Whole Salers in Taiwan. Tourism Management. 23(2), p. 41-44.

**William, Stephen (2003).** Tourism and Recreation. Edinburgh: Pearson Education Limited.

**Yılmaz, Şükrü (2007).** Rekreasyon Faaliyetlerinin Yönetim ve Organizasyonu: Antalya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı.