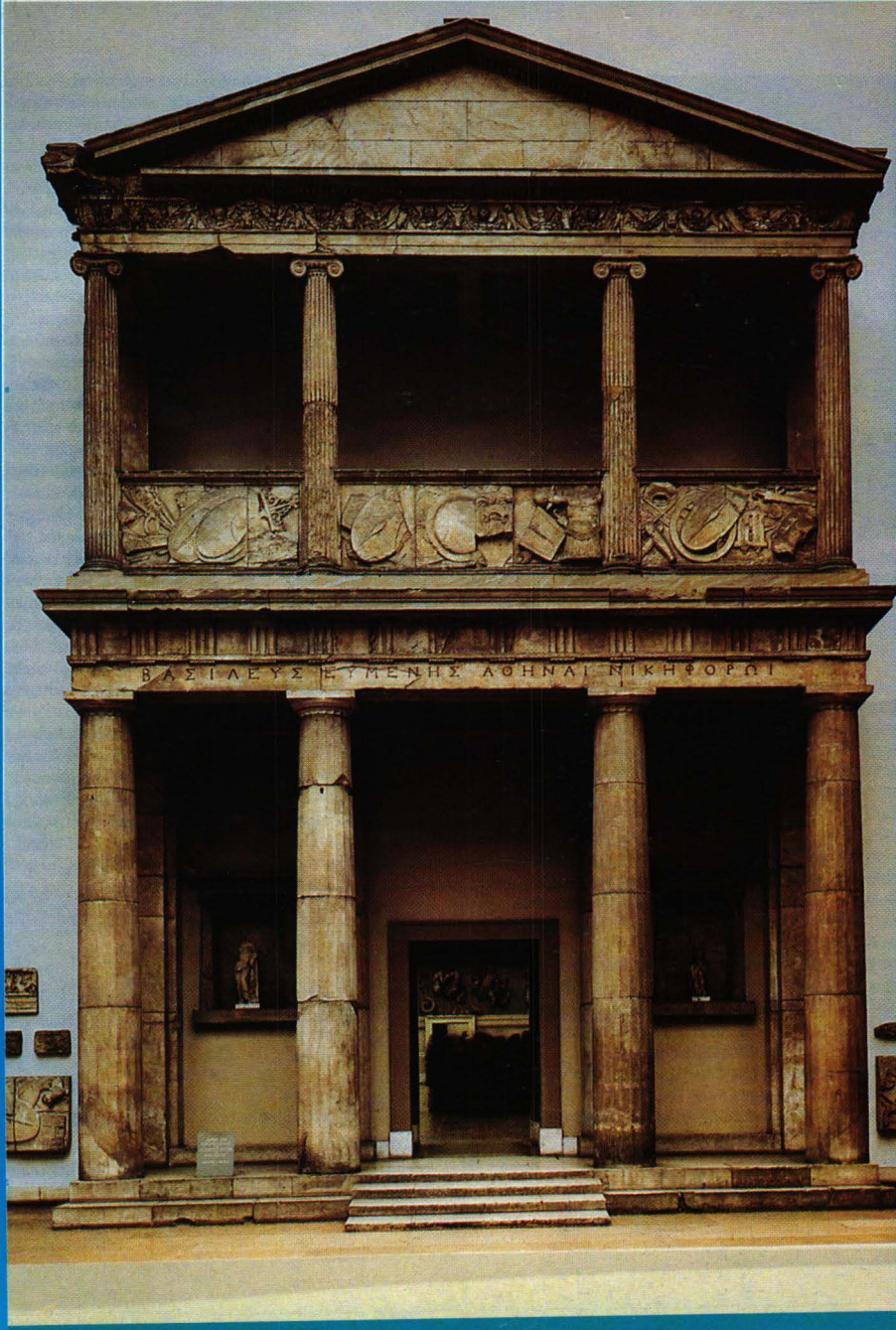


# anatolia

## TURİZM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Yıl 8 • Türkçe • Eylül-Aralık 1997 • ISSN 1300 - 4220



Ülkesel Profesyonel Turist Rehberi Gereksiniminin Tahmini İçin Bir Model Önerisi

*Dr. Suavi AHİPAŞAOĞLU*

Türk Turizminde Eğitim Politikası ve Planlaması

*Dr. İsmail GÜNEŞ*

Dünyadaki Gelişmelerin Türk Turizmi Üzerindeki Muhtemel Etkileri

*Dr. M. Seha AKSÜ*

Turizm Sektöründe Mavi Bayrak Uygulamasının Önemi ve Uygulanma Kriterleri

*Dr. İsmail KIZILIRMAK*

Kat Hizmetlerinde Hijyen Yönetimi

*Dr. Meryem Akoğlan KOZAK*

Konaklama Sektöründeki Personelin İş Tatmini Analizi (Magosa Bölgesi Örneği)

*Şahap AŞIKOĞLU*



Bilgi paylaştıkça  
çoğalır.



Bilgi için:

Büyükdere Caddesi No: 114 Esentepe, 80280 İstanbul  
Tel: (212) 211 66 61 / 303 Faks: (212) 211 65 58  
[www.bankapital.com.tr](http://www.bankapital.com.tr)

**BANKAPITAL**



# 5. Uluslararası Bilgi - İletişim Teknolojileri ve Turizm Günleri

**ENTER** 98  
@istanbul  
ETKİNLİKLERİ

21 - 23 OCAK 1998, Sergi Ziyaret Saatleri 09.00 - 18.00  
LÜTFİ KIRDAR ULUSLARARASI KONGRE VE SERGİ SARAYI - İstanbul

## Sanal Şirketlerle Yeni Ortaklıklar ve Rekabet; Bilgi Teknolojileri ve Dinamik Turizm Pazarı



**Turizm dünyası geleceği tartışıyor...**

**Turizm ve bilgi çağı zirvesini takviminizde işaretlemeyi unutmayın!**

İBİ

### ENTER '98 5. Uluslararası Bilgi-İletişim Teknolojileri ve Turizm Etkinlikleri

Konferans Uluslararası  
Organizasyonu



ULUSLARARASI BİLGİ TEKNOLOJİLERİ  
VE TURİZM FEDERASYONU

Dünya Turizm ve Seyahat  
Konseyi'nin Katkılarıyla..



Konferans Türkiye Organizasyonu



ARBETA TURİZM



TOUR SELECT

Sergi Türkiye Organizasyonu



EKİN TANITIM ve FUARCILIK  
EKİN PROMOTION & EXHIBITION

EKİN TANITIM ve FUARCILIK

**Katkıda  
bulunanlar**



T.C. Turizm Bakanlığı



THY



TÜRSAB  
TÜRKİYE SEYAHAT AJANLARI BİRLİĞİ  
ASSOCIATION OF TURKISH TRAVEL AGENTS

TÜRSAB



DÜNYA TURİZM ÖRGÜTÜ

### KATILIM FORMU

Adı: ..... Soyadı: .....  
İşığı Kurum: ..... Görevi: .....  
İ: ..... Faks: .....  
Adres: .....  
Sergi Dairesi: ..... Vergi No: .....

- LÜTFEN UNUTMAYINIZ) Konferansa gelirken Formun bir kopyasını yanınızda getiriniz
- Amerikan Doları cinsinden belirtilen katılım ücretini, yatırdığınız günkü Merkez Bankası Efektif satış kuru üzerinden Lirasına çevirerek Ekin Yazım Merkezi Pamukbank Pangaltı Şubesi, 10210763 nolu hesabına yatırınız.
  - İçten bu formu doldurarak, banka dekontu ile birlikte (0212) 247 44 60 nolu faksı Özgül Kablan adına gönderiniz.
  - Konferansta Türk günü oturumu hariç tüm sunumlar İngilizcedir.

Fiyat: 1 kişi, üç gün süre ile tüm programlar:

Normal

150 USD + KDV

Öğrenci / Öğretim Üyesi

60 USD + KDV

## Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi

### Yazı İşleri Müdürü

Dr. Nazmi Kozak  
P. K. 589 - 06445 Yenişehir, ANKARA  
Tel / Fax: (0312) 479 10 84  
E-mail: anatolia@tr-net.net.tr

### Yayın Danışmanı

Dr. Mehmet Özdemir  
Hacettepe Üniversitesi  
Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü(YZ),  
Beytepe, 06532 ANKARA

**Sahibi:** Coşku Serbest Muhasebecilik ve Yayıncılık Ltd. Őti adına Cem Çağlar

### Yardımcı Editörler

Dr. M. İlhan Gürkan, Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Bölümü, Beytepe, Ankara  
Dr. A. Celil Çakıcı, Mersin Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Mersin

### Yayın Kurulu

**Dr. Suavi Ahipuşaoğlu,** Çankaya Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Ankara

**Dr. Meryem Akoğlan Kozak,** Anadolu Üniversitesi, Eskişehir Meslek Yüksekokulu, Eskişehir

**Dr. Mehmet Altınay,** Doğu Akdeniz Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, KKTC

**Dr. M. Seha Aksü,** Lapis A.Ő. İstanbul

**Dr. Ahmet Aktaş,** Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Antalya

**Dr. Hasan Ali Bıçak,** Doğu Akdeniz Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Gazi Magusa, KKTC

**Dr. Duygu Altuğ,** Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Bağlıca Kampüsü, Ankara

**Dr. Davut Aydın,** Anadolu Üniversitesi, Eskişehir Meslek Yüksekokulu, Yunus Emre Kampüsü, Eskişehir

**Dr. İbrahim Birkan,** Aspen Turizm A.Ő., İstanbul

**Dr. Cemil Boyacı,** Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Antalya

**Dr. A. Celil Çakıcı,** Mersin Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, İçel

**Dr. Ertuğrul Çetiner,** Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Beşevler, Ankara

**Dr. Uğur Demiray,** Anadolu Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Yunus Emre Kampüsü, Eskişehir

**Dr. Dundar Denizler,** Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Beşevler, Ankara

**Dr. Ayhan Gökdeniz,** Balıkesir Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Balıkesir

**Dr. İsmail Güneş,** Dedeman Otelcilik Eğitim Müdürlüğü, Esentepe, İstanbul

**Dr. M. İlhan Gürkan,** Hacettepe Üniversitesi, Sosyoloji Bölümü Yarı Zamanlı Öğretim Görevlisi, Beytepe, Ankara

**Dr. Güler Gursu,** Turist Sağlığı Derneği Başkanı, Hacettepe Üniversitesi İip Fakültesi, Sıhhiye, Ankara

**Dr. Necdet Hacıoğlu,** Balıkesir Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Balıkesir

**Dr. Tülin İçli,** Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü, Beytepe, Ankara

**Dr. Orhan İçöz,** Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Buca, İzmir

**Dr. Bayram Kaya,** Ankara Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi, İşcebeci, Ankara

**Dr. Nüzhet Kahraman,** İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Beyazıt, İstanbul

**Mehmet Kırıl,** Doğu Akdeniz Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Gazi Magusa, KKTC

**Dr. Derman Küçükaltan,** Trakya Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Edirne

**Dr. Feri Maviş,** Anadolu Üniversitesi, Eskişehir Meslek Yüksekokulu, Yunus Emre Kampüsü, Eskişehir

**Dr. Toros Özbek,** Gazi Üniversitesi, Endüstriyel Sanatlar Fakültesi, Ankara

**Dr. Mehmet Özdemir,** Hacettepe Üniversitesi, Sosyoloji Bölümü, Beytepe, Ankara

**Dr. Cihat Özönder,** Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü, Beytepe, Ankara

**Emre Öztürk,** Turizm Bakanlığı, Ankara

**Dr. Bahattin Rızaoğlu,** Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Aydın

**Dr. Adem şahin,** İstanbul Üniversitesi, Turizm Araştırma Enstitüsü, Beyazıt, İstanbul

**Dr. şakir şimşek,** Hacettepe Üniversitesi, Jeoloji Mühendisliği Bölümü, Beytepe, Ankara

**Dr. Ahmet Ulu,** Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Aydın

**Dr. Güher Yakar,** İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Trakya Üniversitesi, Edirne

**Dr. Öznur Yüksel,** Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Beşevler, Ankara



**EDİTÖRDEN..**

Türkiye'de turizm sektörü, 1980'li yılların başından itibaren belki de başlangıç yıllarında hayal bile edilemeyecek bir düzeye ulaştı. Turizmin hemen bütün alt sektörlerinde gözlenen gelişme, Türkiye ekonomisi içerisinde turizmin önemini ve dolayısıyla da payını iyice artırdı. Yıllık 300 milyon ABD dolarından 10 milyar dolara ulaşan turizm geliri, hiçbir şekilde yadsınamaz. Turizmin bu gelişme trendini yakalaması için katkısı olan herkesi saygıyla anmak, bütün turizm sektörü temsilcilerinin görevi olmalıdır.

Turizm sektörünün gösterdiği ilerlemeler, bir anlamda, Türk insanının "müteşebbis ruhu"nun da bir eseridir. Dünyanın pek çok bölgesinde Türk girişimciler tarafından işletmeye açılan konaklama tesisleri, tur operatörleri ve seyahat acenteleri, 21. yüzyılın "Türk Asrı" olabileceği yolundaki savları desteklemektedir. Türkiye turizm sektörü, merkezi yönetimin yanı sıra kendi iç dinamizmini de devre sokarak, kendi işini kendisi yapar duruma ulaşmıştır. Türkiye'de turizm sektörü yatırımcımları ve işletmecileri devletin desteğini almadan ülke içerisinde ve dışında yatırımlar yapmakta, ülkeyi tanıtıcı faaliyetleri organize etmekte, elemanlarını eğitmekte ve bununla ilgili eğitim kurumlarını tesis etmektedir. Küreselleşmenin bir moda akımı değil, "realite" olduğunun farkında olan Türkiye turizm işletmecileri, dünyanın girmiş olduğu "Üçüncü Dalga" döneminde, her şeyin önceki dönemlerden farklı olduğunu bilmektedirler.

Türkiye'nin çağdaş dünya ile entegrasyonunun gerçekleşmesinde en önemli katalizörlerinden birisi olan turizm sektörü, aynı zamanda laik ve demokratik Türkiye imajına da katkıda bulunmaktadır. Atatürk'ün çağdaş, laik ve demokratik Türkiye düşüncesinin gerçekleştirilmesi yolunda turizmin gerçekleştirdiği katkı, bir araştırma konusu olarak toplumbilimcilerin ilgisini beklemektedir. İntersektörel ve interdisipliner yapısı ile turizmin çağdaşlaşma konusunda Türkiye'ye özgü olabilecek sonuçları olmuştur.

**İÇİNDEKİLER**

- 5 Anatolia'dan...  
*Dr. Mehmet ÖZDEMİR*
- 10 Ülkesel Profesyonel Turist Rehberi Gereksiniminin Tahmini İçin Bir Model Önerisi  
*Dr. Suavi AHİPAŞAOĞLU*
- 15 Türk Turizmde Eğitim Politikası ve Planlaması  
*Dr. İsmail GÜNEŞ*
- 21 Dünyadaki Gelişmelerin Türk Turizmi Üzerindeki Muhtemel Etkileri  
*Dr. M. Seha AKSÜ*
- 25 Turizm Sektöründe Mavi Bayrak Uygulamasının Önemi ve Uygulanma Kriterleri  
*Dr. İsmail KIZILIRMAK*
- 32 Kat Hizmetlerinde Hijyen Yönetimi  
*Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK*
- 38 Konaklama Sektöründeki Personelin İş Tatmini Analizi (Magosa Bölgesi Örneği)  
*Şahap AŞIKOĞLU*

**Abone Koşulları:** Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi ne abone olmak için aşağıda belirtilen abone bedelinin 164797 numaralı posta çeki hesabına yatırıldığını gösteren dekontun fotokopisinin "P.K. 589 - 06445 Yenicehir, Ankara" adresine gönderilmesi gerekmektedir.

**Abone bedelleri:**

	1 yıllık (2 sayı)	2 yıllık (4 sayı)
Kurum	US\$ 15	USA 25
Akademisyen	US\$ 10	US\$ 15
Öğrenci	US\$ 7	US\$ 10



# *Istanbul'un tatlı saatlerinde...*



Veranda Restaurant'ta, her akşam zengin çeşitleriyle *Açık Büfe* ve

her Perşembe akşamı *Karides Büfesi* (salatadan ana yemeğe kadar çok zengin sıcak ve soğuk karides çeşitleri ve tatlılar); her Pazar,

12:00-15:00 arası, canlı müzik eşliğinde, soğuk, sıcak çeşitler ve

tatlılardan oluşan zengin açık büfede *Brunch* (çocuklar için özel oyun odasında video çizgi filmler, lego ve diğer oyuncaklar). Doruk Restaurant'ta her Salı

akşamı, zengin meze çeşitleri, geleneksel Türk Müziği ve eşsiz İstanbul manzarası eşliğinde *Çilingir Sofrası*; her akşam *à la carte* yemek; Doruk Bar'da keyifli

içkiler. Hafta içi her gün Köy Café'de, canlı müzik dinlerken *Beş Çay*

(nefis sandviçler, kekler, pastalarla birlikte çay ve kahve). Küpeşte

Bar'da her ay *Jazz sevenler* için müzikli saatler. Her gün

18:00'den sonra *Patisserie* ürünlerimizde

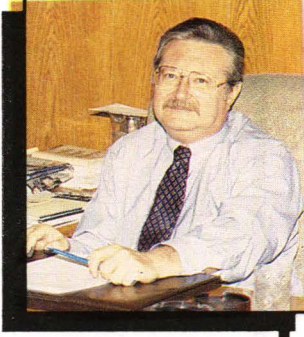
% 50 indirimli paket (pralin/çikolata hariç).



**Holiday Inn**  
CROWNE PLAZA®  
ISTANBUL

Sahil Yolu - Ataköy. Rezervasyon: (212) 560 81 00 İç hat: 3207





Elbetteki Tuncay ARTUN'un Borsa binasının bitiriliş ve açılışında önemli katkıları vardır. Ancak BORSA BİNASI'nın alınmasında ve Borsa'ya kazandırılmasında esas amil, zamanın Borsa Başkanı Yaman TÖRÜNER'dir. Bugünkü Borsa Binası Yaman TÖRÜNER'in eseri olup; yalnız İstanbul Menkul Kıymetler Borsası için değil, ülkemiz için de büyük bir kazanç olmuştur.

**Dr. MEHMET  
ÖZDEMİR**

## İSTANBUL KONGRE SARAYI İNŞAATI VEYA İSTANBUL MENKUL KIYMETLER BORSASI BİNASI

İstanbul Menkul Kıymetler Borsası başkanı Tuncay ARTUN'u 6 Ağustos 1997 tarihinde kaybettik. ARTUN'un kaybı özellikle ekonomi dünyamızda büyük yankı ve üzüntü uyandırdı. Merhum, genç sayılacak yaşta ve kendisinden daha çok istifade edilebilecek bir çağda fânî dünyadan ayrıldı. Elbette ki arkasından başarılı hizmetleri anlatıldı, yazıldı. Bunların en önemlisi Borsa Başkanı olarak yaptıklarıydı. Esasen ölmeden az önce "sekiz yıllık eğitim"e katkı olarak Borsa'nın yapmış olduğu astronomik bağış nedeniyle gündeme gelmiş, takdir toplamıştı. Ölümünden sonra merhum hakkında yazılan övgülerin en önemlisi olarak "Borsa'yı şimdiki binasına kavuşturması" gösteriliyordu.

### BORSAYI ŞİMDİKİ BİNASINA KİM KAVUŞTURDU?

Elbetteki Tuncay ARTUN'un Borsa binasının bitiriliş ve açılışında önemli katkıları vardır. Ancak BORSA BİNASI'nın alınmasında ve Borsa'ya kazandırılmasında esas amil, zamanın Borsa Başkanı Yaman TÖRÜNER'dir. Bugünkü Borsa Binası Yaman TÖRÜNER'in eseri olup; yalnız İstanbul Menkul Kıymetler Borsası için değil, ülkemiz için de büyük bir kazanç olmuştur.

İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Binası'nın aslı İstanbul Kongre Sarayı İnşaatıdır.

### İSTANBUL KONGRE SARAYI ARSASININ VE İNŞAATININ TARİHÇESİ

İstanbul'da uluslararası bir "Kongre Sarayı" inşaatı fikri 1960'lı yıllarda giderek gelişmeye başlamıştır.

Özellikle 1950 yılından sonra Türkiye'nin, dünyanın gelişen siyasi ve ekonomik şartlarına entegre olabilmek için özel bir çaba içerisinde olduğunu görüyoruz.

İstanbul ise; tarih boyunca kültürel, siyasi, ekonomik ve coğrafi stratejik konumu dolayısıyla, Dünya'nın önemli bir merkezi olma özelliğini taşımıştır. İstanbul bu özelliklerini tarih mirası ve tabii güzellikleriyle de süslemiştir.

Böyle muhteşem bir şehirde modern Türkiye'nin bir simgesi sayılabilecek uluslararası Kongre Sarayı, ülkemize büyük prestij sağlayacak, dünyanın tekrar İstanbul'da buluşmasını temin edecektir.

Fikri yapısı kamu oyununda da genel kabul gören ve heyecan uyandıran bu düşünce, 1969 yılında devrin İstanbul Valisi Vefa Poyraz tarafından hayata geçirilmiştir.

Sayın Vefa Poyraz, İstanbul Kongre Sarayı projesi için gerekli olan araziye istimlak yoluyla elde etmiştir. Bu amaçla kullanılmak üzere de İstanbul ili Özel İdaresine tahsis edilmiştir.

Aynı yıl ihtiyaç programı çalışmalarının sonuçlandırılmasından sonra, geniş kapsamlı ve beynelmil bir proje yarışması açılmış, İstanbul Kongre Sarayı projesi elde edilmiştir. Bu projeye istinaden de İstanbul İli Özel İdare Müdürlüğü inşaatı başlatmıştır.

Kontröllük hizmetleri ise, İstanbul İli Özel İdare Müdürlüğü adına Bayındırlık Bakanlığı Yapı İşleri Genel Müdürlüğü İstanbul 1. Bölge Müdürlüğü tarafından yürütülmüştür.

Zamanla, Bayındırlık Bakanlığı inşaat standartları ile böyle görkemli bir prestij yapısının tamamlanmasının mümkün olamayacağı anlaşılmıştır. Böylece yapılan yasal düzenlemeyle arazi ve inşaat 1974 yılında Turizm Bakanlığı'na devredilmiştir.

### "KONGRE SARAYI" İŞİ TURİZM BANKASI'NA GEÇİYOR

Bilhare Turizm Bakanlığı'da hazine adına anılan gayri menkulü T.C. Turizm Bankası A.Ş.'ne satmıştır.

T.C. Turizm Bankası A.Ş., İstanbul İstinye sirtlarında bulunan 87.481 m2 arsa için 27.01.1975 tarihinde 437.405 TL. bedel ödemiştir.

Bankanın inşaatı devam ettirme çabaları esnasında, T.C. Turizm Bankası A.Ş. teknik kadrosuyla, proje müellifi arasında ihtilaflar baş göstermiştir. Neticede Banka inşa



edilmek istenilen İstanbul Kongre Sarayı'nın, proje safhasından itibaren "projenin ekonomik verimlilik ve ihtiyaçları karşılayabilmek açısından yetersiz ve ilmi teknolojinin gerisinde kalması" nedeniyle inşaatı durdurma kararı almıştır.

Daha sonra ise; 1986 yılından sonra T.C. Turizm Bankası A.Ş., "Kongre Sarayı" fikrinden tamamen vazgeçerek; anılan mahalli Banka'nın İstinye sirtlarındaki diğer arazileri ile Yeniköy Carlton Oteli'ni birlikte mütalâa ederek, entegre bir Turizm Merkezi projesi üzerinde çalışmaya başlamıştır.

Turizm Bankası'nın özelleştirilmek amacıyla işletmecilik faaliyetlerini devralan Turban Turizm A.Ş., 1988 yılında kurulmuştur. Yüksek Planlama Kurulu kararına göre de Kongre Sarayı arsası bu Şirkete geçmiştir.

T.C. Turizm Bankası A.Ş.'de, yine muhtelif YPK kararıyla 1989 yılı başında müfeseh kılarak, Türkiye Kalkınma Bankası'yla birleştirilmiştir.

İstanbul Kongre Sarayı arazisi, YPK Kararlarıyla (Bu konuda çeşitli YPK kararları vardır) Turban Turizm A.Ş. ile Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş. arasında gidip-gelmiştir.

Bu arada İstanbul Kongre Sarayı arsası üzerindeki natamam inşaat ve moloz yığını, dünyanın en güzel yerinde bir çirkinlik, pislik ve basiretsizlik anıtı olarak yükselmiştir.

### TURBAN'DAN BORSAYA

Bütün bu yukarıdaki anlattıklarımız, fikrî yapısı da dikkate alındığında, yaklaşık otuz yıllık geçmiş olan bir mâzi, bir maceradır. Bu maceranın en az onbeş senesinin içinde yaşadım. T.C. Turizm Bankası A.Ş.'nde geçen günlerimiz sürekli bir "Kongre Sarayı" kabusuyla doluydu. Özellikle konunun içinde olan teknik uzmanlarımız için bu inşaat "atsan atılmaz satsan satılmaz" bir belâ idi. Her gelen Turizm bakanı, hemen "Kongre Sarayı" işine el atar, fakat sonunda biçare bir şekilde ricat ederdi! (\*).

Hattâ en önemlisi, 12 Eylül 1980'den sonra Devlet Başkanı olarak bu konuya bizzat Orgeneral Kenan Evren el koydu. Sayın Evren Devlet Başkanı ve Cumhurbaşkanı olarak da birkaç kez Kongre Sarayı inşaatını gezdi, yetkililerden bilgi aldı... Yine Turizm Bakanlarımızdan Mükerrrem Taşçıoğlu konuyla yakından ilgilendi, talimatlar verdi... Netice değişmiyordu. Proje güncelliğini kaybetmişti, değişiklikler gerekliydi ancak proje müallifi ikna olmuyordu. Kongre Sarayı ile ilgili toplantı üzerine toplantılar yapılıyordu. Böylece 1985 yılına kadar gelindi.

### ÖZELLEŞTİRMENİN EN BÜYÜK ENSTURUMANIYDI

Sayın Serhan Altınordu, 1 Mayıs 1985 tarihinde T.C. Turizm Bankası A.Ş.'ne genel müdür olduğu zaman çok önemli projeleri olan çok genç ve idealist bir bürokrattı. Ne yazık ki hiçbir zaman gereği gibi anlaşamadı. Çünkü yanında çalışanları, bırakın yanında çalışanlarını, o zamanki Anavatan Partisi ileri gelenlerinin dahi ufku Serhan Altınordu'yu anlayabilecek düzeyde değildi. Altınordu'nun engeli de Devlet'i ve bürokrasiyi çok iyi bilmemesiydi. Buna rağmen Altınordu Türkiye'de ilk kez bir kamu bankasını özelleştirme kapsamı içerisine sokmayı başardı.

Altınordu bir taraftan TURBAN'ın ("Turban", Turizm Bankası'nın ilk hecelerinden oluşmuştur) 22 işletmesini özelleştirme kapsamına aldırarak, özelleştirme için hazırlarken (yerli ve yabancı denetim şirketleri 1986 yılından itibaren Turban'ın içine girdiler), diğer taraftan "erbabının" en fazla dikkatini çeken, Turizm Bankası'nın memalikiydi! Şu başa belâ "Kongre Sarayı inşaatından" kurtulmak mümkün olabilir miydi?

### KONGRE SARAYI TURİZM VE TİCARET MERKEZİ

Bu noktada Sayın Serhan Altınordu gerçekten dahiyane bir fikir ortaya attı. Kongre Sarayı, İstinye Arsaları (Bankanın halen satılmamış olan, Kongre Sarayı inşaatının altında ve yan tarafında arsaları vardır) ve Carlton Oteli ile Mini Carlton birleştirilerek bir kompleks kurmak.

Bu konuyla ilgili olarak, T.C. Turizm Bankası A.Ş. tarafından Ekim 1986 yılında hazırlanmış "İstanbul İstinye Turizm ve Ticaret Merkezi Geliştirme Projesi" başlıklı raporun "giriş" kısmı şöyle başlamaktadır:

(\*) İstanbul Kongre Sarayı ile ilgili bir kitap yazmak için eşimle birlikte bir ara kolları sıvadık. Önemli doküman ve yaşıyanlardan bilgiler topladık. Sonra türlü nedenlerden, sanırım en fazla da kayıtsızlıktan usanarak vazgeçtik.

Bütün bu yukarıdaki anlattıklarımız, fikrî yapısı da dikkate alındığında, yaklaşık otuz yıllık geçmiş olan bir mâzi, bir maceradır. Bu maceranın en az onbeş senesinin içinde yaşadım. T.C. Turizm Bankası A.Ş.'nde geçen günlerimiz sürekli bir "Kongre Sarayı" kabusuyla doluydu. Özellikle konunun içinde olan teknik uzmanlarımız için bu inşaat "atsan atılmaz satsan satılmaz" bir belâ idi. Her gelen Turizm bakanı, hemen "Kongre Sarayı" işine el atar, fakat sonunda biçare bir şekilde ricat ederdi!

Dr. MEHMET  
ÖZDEMİR



Hikaye uzun, hikaye çok  
hüzünlü.. Neticede Turizm  
Bankası'nın mirascısı da, aslı da  
biz kalmıştık. Daha sonra o  
kadar büyük acılar çektik ki, o  
günlerde yapılanlar, unutulmuş  
destanlar olarak kaldı.  
Milyarlık, trilyonluk mülklere  
sahip, cebinde beş kuruşu  
olmayan milyarder fukaralar  
gibiydik. Kamu Ortaklığı İdaresi  
küçük bir şeyi unutmuştu:  
Kasamıza bir kuruş koymamıştı  
ve kış sezonundaydık!  
Personelimizin maaşlarını nasıl  
ödediğimizi bir biz, bir de Allah  
biliyor.

**Dr. MEHMET  
ÖZDEMİR**

*"Bankamızca yürütülmekte olan İstanbul Kongre Sarayı inşaatı muhtelif nedenlerden ötürü bir darboğaza girmiş bulunmaktadır. Bu darboğazın aşılması ve yatırımın müsbet ekonomik sonuçlar sağlanacak şekilde canlandırılması için, çözüm alternatifleri üzerinde çalışılmıştır.*

*İstanbul'un son yıllarda uluslararası ilişkiler içinde üstlendiği görevi ve giderek artan önemi gözönünde tutularak, Kongre Sarayı inşaatı sorununa daha geniş bir çerçevede çözüm bulmak gerektiği anlaşılmıştır.*

*Ticari ilişkilerdeki yoğunluğun, özellikle büyük merkezlerde, turizm sektörü üzerindeki etkileri, sorunun çözümünde bu ikili ilişkiden yararlanma fırsatını gündeme getirmiş ve İstinye sirtlarında Kongre Sarayı'nu da içine alan bir turizm ve ticaret merkezi geliştirme fikri doğmuştur..."*

Anılan proje ile ilgili çok ciddi çalışmalar yapıldı. Proje finansmanının yurtiçi kaynaklardan karşılanması mümkün görülüyordu. Dolayısıyla beynelmilel finans kaynakları araştırıldı. Diğer taraftan zorunlu olarak böyle bir kompleks gerçekleştirme organizasyonun, uluslararası güvenilirliği olan firmalardan yararlanarak gerçekleştirilmesi için gerekli çaba gösterildi. Yani gelsin yabancılar, gitsin bizim uzmanlar ve harcansın dolarlar...

Sonuçta Kongre Sarayı devlet kasasından para emmeye bu türlü de devam etti.

### **YPK'NIN 27.09.1988 TARİH VE ÖZELLİŞTİRME 88/9 SAYILI KARARI**

Bahsetmiş olduğumuz macera içerisinde önemli dönüm noktasını tarihçe kısmında belirttiğimiz gibi Yüksek Planlama Kurulu'nun 27.09.1988 tarihli toplantısında aldığı özelleştirme 88/9 numaralı kararı teşkil etmiştir.

Kararın 1. maddesi şöyledir:

*"1- T.C. Turizm Bankası A.Ş. bünyesinde yürütülen bankacılık ve turizm işletmeciliği faaliyetlerinin birbirinden ayrılarak, bankacılık dışındaki unsurlar ile T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın öncü-örnek faaliyetlerinin yürütülebilmesi için Turizm Bankası'na sağlanmış unsurların Ek-1'de tadat edildiği şekilde ayrı bir Anonim Şirket (Turban Turizm A.Ş.) haline dönüştürülmesine..."*

"Ek-1"de tadat edilen "I- İşletmeler, II- İştirakler, IV- Devam eden yatırımlar, V- Tahsisli araziler" içinde en önemli kalemi III. grupta toplanan gayri-menkuller (bina, arsa yeraltı ve yerüstü düzenleri) teşkil ediyordu. Bunlar şunlardır: 1. İstinye Arsaları, 2. Küçüksu Tesisleri, 3. Carlton Oteli Arsası, 4. İstanbul Kongre Sarayı Arsası, 5. Sait Halim Paşa Yalısı, 6. Ankara Kavaklıdere Arsası.

Turban Turizm A.Ş. suratle yapılan düzenlemelerden sonra 01.01.1989 tarihinde fiilen faaliyete geçti. Bütün bu işlemler olup bitirken ben T.C. Turizm Bankası A.Ş.'nin İşletmeler ve İştirakler Başkanıydım. Yeni şirketin çekirdeğini biz teşkil ediyorduk. Şirketin tabelası dahi bizim binamıza asıldı (\*).

Bu arada müthiş bir tarihi hata yapıldı. Yüksek Planlama Kurulu'nun 20.01.1989 tarih ve 89/1-2 sayılı kararıyla *"ülke kalkınmasında sektörler arası denge ve uyum imkanlarını artırmak, kaynakları birleştirerek daha etkin kullanımını sağlamak üzere"* sanayi sektörü ile turizm sektöründe kalkınma ve yatırım bankaları olan Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş. ve Türkiye Turizm Bankası A.Ş. birleştirildi. Elma ve armut toplandı. Toplanma, Kalkınma Bankası çatısı altında oldu. Ama o çatı dahi (Binayı kastediyorum) Turizm Bankası'na aitti! Başpehlivan, deste pehlivanına yenik düştü... Kişisel kayırma için yapılan uygulamalarla (o zaman Kalkınma Bankası Genel Müdürü Halit Kara pek gözdeydi) kaybeden memleket oldu...

### **İSTANBUL KONGRE SARAYI İNŞAATI BORSA'YA SATILYOR**

Hikaye uzun, hikaye çok hüzünlü.. Neticede Turizm Bankası'nın mirascısı da, aslı da da biz kalmıştık. Daha sonra o kadar büyük acılar çektik ki, o günlerde yapılanlar, unutulmuş destanlar olarak kaldı. Milyarlık, trilyonluk mülklere sahip, cebinde beş kuruşu olmayan milyarder fukaralar gibiydik. Kamu Ortaklığı İdaresi küçük bir şeyi unutmuştu: Kasamıza bir kuruş koymamıştı ve kış sezonundaydık! Personelimizin maaşlarını nasıl ödediğimizi bir biz, bir de Allah biliyor.

(\* Dr. Mehmet Özdemir, *Türk Turizm Tarihi İçinde Turban (Türkiye Turizm Bankası, T.C. Turizm Bankası A.Ş., Turban Turizm A.Ş.)'in Yeri ve Önemi*, Anatolia, Ocak, 1993.



Kısa bir süre sonra TURBAN'a Genel müdür oldum. Bu arada Yaman TÖRÜNER de Borsa Başkanı olmuştu İstanbul'a gidişlerimde kendisine uğruyor, görüşüyorduk. Yaman bey benim mektep , mahalle ve düşünce arkadaşımı. Kendisiyle 1962 yılından beri tanışıyordum. Yaman TÖRÜNER, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'na Başkan olduktan sonra, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'ndaki müthiş enerji ve performansını Borsa'ya taşıdı. Nasıl Merkez Bankası'nda Para Piyasaları ve Fon Yönetimi Genel Müdürlüğü'nü kurarken heyecanı doruktaysa, Borsa'da da sürekli yenilikler peşinde koşuyordu. Yalnız, gelişen Borsa tam tabiriyle **kabına sığmıyordu**. Karaköy'ün kargaşası içine sıkışmış Borsayı, düşlediği konuma getirebilmek için, Yaman bey yer arıyordu. Hattâ Taşkışla gibi, bir çok yerin üzerinde duruyordu. Sohbet ederken kendisine Kongre Sarayı binasından bahsettim. Çünkü Kongre Sarayı bizim için çok önemli bir problemdi. Gerçi inşaat durmuştu ama, Şantiyede çalışan şefinden, bekçisine kadar önemli miktarda personeli vardı. Yaman bey bu fikrin üzerine ciddi olarak yattı. Düşlediği yerlerle ilgili olarak vilayet ve üniversiteyle yaptığı görüşmelerden bir sonuç çıkmayınca, tüm güç ve yeteneğini Kongre Sarayı inşaatı üzerinde topladı. Konuyla ilgili olarak sık sık Ankara'ya gelmeye başladı. Sonuçta bildiğim kadarıyla yılmadan iki gün bekleyerek, önerisini merhum Turgut ÖZAL'a açabildi. ÖZAL'ın uygun görüşüyle birlikte desteğini aldı. O günler kritik günlerdi. Merhum Özal Cumhurbaşkanıydı ancak Başbakan Yıldırım AKBULUT'la Mesut YILMAZ arasında Genel Başkanlık mücadelesi vardı. Bütün bu kritik ortama rağmen Yaman TÖRÜNER istediği YPK Kararını, özelleştirme 91/30 karar numarasıyla 22 Temmuz 1991 tarihinde aldı:

"Yüksek Planlama Kurulu'nca;

*Yüksek Planlama Kurulu'nun 11.09.1989 tarih ve özelleştirme 89/25 sayılı kararı ile Turban Turizm A.Ş.'ne defter kayıt değeri üzerinden devredilmiş bulunan İstanbul İl'i Sarıyer İlçesi Mirgün Mahallesi, Pafta 48, Ada 154, parsel 80'deki Kongre Sarayına ait 87.461 metrekaare arsa ve inşaatın oluşan gayrimenkulün 80 milyar TL. bedelle İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'na satılmasına, satışa ilişkin diğer şartların Kamu Ortaklığı İdaresi Başkanlığı'nca, anılan Borsa'nın tekliflerini de inceleyerek belirlenmesine ve söz konusu gayri-menkulün defter kayıt değerinin Turban turizm A.Ş.'nin ödenmiş sermayesinden tenziline,*

*22.07.1991 tarihinde karar verilmiştir.*

Kararda Başbakan olarak Sayın Mesut YILMAZ'ın imzası vardır. Zannediyorum ki bu karar 16 Haziran 1991 tarihinde Anavatan Partisi Genel Başkanı olan Sayın Yılmaz'ın imzalandığı ilk YPK kararlarından birisidir.

### **İSTANBUL MENKUL KIYMETLER BORSASI BİNASI (İSTANBUL KONGRE SARAYI İNŞAATI) YAMAN TÖRÜNER'İN ESERİDİR**

Satış işleminden tam iki ay önce , 01.05.1991 tarihinde TURBAN'daki görevimden ayrılmıştım. Ancak bildiğim TÖRÜNER'in sn. ÖZAL ve hükümet yetkililerini ikna ederek, binayı çok ucuz fiyata aldığıdır. Esasen bu yukarıdaki kararda da "... *satışa ilişkin diğer şartların Kamu Ortaklığı İdaresi başkanlığı'nca, anılan Borsa'nın tekliflerini de inceleyerek belirlenmesine*" şeklinde vurgulanmaktadır. Bana şaka yollu "sen olsaydın bu şekilde alamazdım" da demiştir. Çünkü yukarıdaki 80 milyarlık bedel TURBAN'a peşin olarak ödenmemiştir. Zamana yayılan senetlere bağlanmıştır (Bu senetlerin daha sonra anılan şirket yönetimince nasıl kırıldığı, kurumun günü perişan edilirken, geleceğinin de nasıl mahvedildiği yargı organlarına intikal eden bir ayrı konudur).

Neticede, 1991 yılında anılan mahal Yüksek Planlama Kurulu kararıyla TURBAN tarafından **İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'na devredilmiştir**.

İstanbul Menkul Kıymetler Borsası ise, İstanbul Kongre Sarayı fikrinin ortaya atılış gerekçelerine tamamen uygun olarak meseleyi ele almıştır. Müellifle de işi halletmiştir; inşaatı bir taraftan yıkmış, bir taraftan yapmış; jenaratörlerinden mefruşatına kadar da ısmarlanmıştır. Otuz senede yapılamayan bina üç yılda tamamlanmıştır. Hem de Dünya'nın en güzel BORSA binası olarak ve İstanbul'un en muhteşem prestij eseri olarak.

Yaman TÖRÜNER; tarihi şehirde, tarihteki ünlü İskender gibi, çözülmesi mümkün olmayan kördüğümüne kılıcını vurmuş ve olayı çözmüştür.

Ankara, Kasım 1997

Otuz senede yapılamayan bina üç yılda tamamlanmıştır. Hem de Dünya'nın en güzel BORSA binası olarak ve İstanbul'un en muhteşem prestij eseri olarak. Yaman TÖRÜNER; tarihi şehirde, tarihteki ünlü İskender gibi, çözülmesi mümkün olmayan kördüğümüne kılıcını vurmuş ve olayı çözmüştür.

**Dr. MEHMET  
ÖZDEMİR**



# KONFOR

İÇİN SEÇENEKLER

Istanbul'un en yüksek restoranında, kentin eşsiz manzarasını seyrederken, uluslararası mutfakların en güzel münürlerini tadabilirsiniz. Yemek öncesi veya sonrasında, canlı müzik eşliğinde Doruk Bar'da bir içki keyfi de sizi bekliyor.

*The highest restaurant in the city, overlooking the magnificent panorama of Istanbul, serving international menus with live music.*



  
**Holiday Inn**  
CROWNE PLAZA®  
İSTANBUL



# Ülkesel Profesyonel Turist Rehberi Gereksiniminin Tahmini İçin Bir Model Önerisi

Dr. Suavi Ahipaşaoğlu

Başkent Üniversitesi Yönetim Bilimleri Meslek Yüksekokulu  
(yarız zamanlı öğretim üyesi)

## ÖZET

*Bu makalede, Türkiye'ye özgü olmakla birlikte "incoming turizmi" olan bütün ülkeler için profesyonel turizm rehberi gereksiniminin nedenlerinden yola çıkılarak bir model geliştirilmiştir. Makalede rehber gereksiniminin saptanmasında etkili olan değişkenler olarak "ülkeye gelen yabancı turist sayısı", "konuşulacak yabancı dil", "ortalama grup büyüklükleri", "mevsimlik yoğunlaşma", "rehberlik hizmetlerinden yararlanma oranı", "rehberlik hizmetlerinden ortalama yararlanma süresi", "rehberin çalışma süresi" olarak tesbit edilmiştir. Bu değişkenleri içeren bir modelin oluşturulması aşamalarının açıklanması, makalenin ana konusunu oluşturmaktadır.*

**Anahtar sözcükler:** Türkiye turizmi, seyahat işletmeciliği, tur yönetimi, turizm rehberleri

## GİRİŞ

Dünya üzerinde çok az örneği kalmış olmakla birlikte Türkiye, İsrail, Mısır gibi kimi ülkeler, yabancı turist gruplarının turları sırasında ulusal ya da bölgesel, ulusal turizm organizasyonlarından lisanslı rehberler tarafından gezdirilmesini yasal olarak zorunlu kılmaktadırlar. Bu zorunluluk kamuya gerekli rehberleri yetiştirme görevini de yüklemektedir. Son yıllarda yapılan yönetmelik değışiklikleriyle Türkiye Cumhuriyeti Turizm Bakanlığı bu yükü kendi üzerinden üniversitelere aktarma yoluna girmiştir. Ancak bunun da üniversiteleri çılgın bir şekilde rehberlik programı açmaya yönelttiği gözlemlenmektedir. Bu alandaki sınırsız yarış sonuç olarak bir çok alanda olduğu gibi bir işsizler ordusunun oluşmasına yol açacaktır. Ülkede profesyonel rehber sayısının gereksinimin çok üzerine çıkmasının diğer mesleklerde olmayan bir sakıncası vardır. Diğer meslek gruplarında sayısal çokluğun iş bulma açısından rekabete ve dolayısıyla bilgi ve beceri düzeylerinin giderek yükselmesine yol açması beklenir. Halbuki turizm rehberleri en az bir yabancı dili çok ileri düzeyde bilen, genel kültür açısından hayli yüksek düzeylere ulaşmış insanlardır. Bunların sürekli ve tatminkar bir gelir düzeyine sahip olamamaları; nitelikli olup başka iş bulma olanağına sahip olanların daha güvenli gelir arayışları içerisinde başka iş

alanlarına yönelmelerine neden olacaktır. Çünkü rehberlik mesleğinin icrasında diğer mesleklere göre büyük farklılıklar gösteren noktalar vardır.

## REHBERLİK MESLEĞİNİN AYIRICI ÖZELLİKLERİ

Rehberlik mesleğinin ayırıcı özellikleri; "fizik güce dayalı olması, iş güvencesinin olmaması, dışsal faktörlere bağımlı olması, sürekli kendini yenileme zorunluluğu olması şeklinde sıralanabilir.

### Rehberliğin Fiziki Güce Dayalı Olması

Kültürel turlarda, ki bir profesyonel rehber en çok gereksinim duyulan tur çeşididir, yer alan ören yerlerinin bir çoğu sarp yamaçlar üzerine kuruludur: Buna Meksika'daki Aztek Tapınaklarını, Moğolistan'daki Buda Mabetleri ya da Anadolu'daki Nemrut Tümölüsü'nü veya Sumela Manastırını ve daha birçoklarını örnek gösterebiliriz. Dolayısıyla bir rehber ancak kendi yaş grubuna rehberlik etmek veya ileri yaşlarda bile deyim yerinde ise gençlere taş çıkartmak zorundadır.

### Rehberliğin Mevsimlik Bir İş Olması

Her ülkenin kimi zaman mevsim, kimi zaman kültürel ya da sosyal etkinlikler gibi farklı nedenlerle daha yoğun olarak



talep edildiği yüksek sezonları vardır. Seyahat acentelerinin rehber gereksinimleri de tur olduğu zaman ortaya çıkar. Sezonun yoğunluk derecesi yükseldikçe toplam rehber talebi de yükselecektir. Ölü sezonlarda da turlar yapılıyorsa da bunların yaratacakları talebe göre rehber yetiştirilse yüksek sezon talebi karşılanamayacaktır. Bu nedenle rehber gereksinimi planlaması yapılırken daima yüksek sezon verileri esas alınır. Sezon dışı zamanlarda ise rehberlerin önemli bir bölümü işsiz kalmaktadırlar. Bunun doğal sonucu olarak rehberler yılın bir bölümündeki kazançları ile tüm yıllık giderlerini karşılamak durumunda olan insanlardır.

Seyahat acenteleri ölü mevsimlerde, bir sonraki sezonda kendileri ile çalışıp çalışmayacağını veya hizmetine gerek duyup duymayacaklarını bilmedikleri kişilere para ödemek istemezler. Bu durum da rehberlere iş güvencesi kadar gelirlerinin sürekliliği ve güvencesi konusunda da sorun oluşturmaktadır.

### **Rehberliğin İş Güvencesinin Olmaması**

Turları düzenleyenler seyahat acenteleri, yani ticari, kar amacı güden kuruluşlardır. Bunlar doğal olarak çalıştırdıkları elemanlara boş yere bedel ödemek için sürekli ve geçici personel istihdam ederler. Rehberler de geçici personel içerisinde yer alırlar. Yani bir iş garantileri yoktur. Sistem son derece atomize ve rekabete açık olduğu için sürekli kendilerini yenilemek ve iyi olmak zorundadırlar. Öte yandan tur operatörleri neredeyse iki yıla yaklaşan bir sürecin sonunda oluşturdukları grubu emanet edecekleri kişilere son derece güvenmek isterler. Bu nedenle rehberlik için başvuran adayları mutlak mülakata alırlar veya çok güvendikleri birinin referansını ararlar. Bu da özellikle mesleğe yeni atılanlar için önemli bir handikap oluşturur. Eski ve güvenilir rehberlerden birinin hakkında beyan edeceği olumsuz görüş adayın meslek yaşamını daha başlamadan sona erdirecektir. İş bulamaması durumunda ise, eğer başka bir mesleği de yoksa, kamu olanaklarından yararlanması da söz konusu değildir.

Bunlardan çok daha önemlisi çalışırken bir kaza geçirirse ve daha sonraki tarihler için bağlantısını kurmuş olduğu işlere gidemezse, hiçbir gelir elde edemeyecektir. İşin ilginç tarafı birçok rehberin prim ödemeye hazır olmasına rağmen, özel sigorta şirketleri turizm rehberleri için iş güvenliği sigortası uygulamasını başlatmamışlardır.

### **Rehberliğin Dışsal Faktörlere Bağımlı Olması**

Turizm rehberleri kendileri ne kadar bilgili, yetenekli olurlarsa olsunlar bir turun gerçekleşmesi sırasında çıkabilecek kimi aksaklıklara mani olabilmeleri mümkün değildir. Otobüsteki bir arıza nedeniyle gezilemeyecek bir müze katılımcıların canını sıkacak, fatura rehberine çıkacaktır. Ülkede bir yönetim krizi doğacak olur ve turist gelmez ise, rehber işsiz kalacaktır.

### **Rehberlerin Sürekli Kendilerini Yenileme Zorunluluğu**

Daha önce de belirtildiği gibi turizm rehberliği birçok disiplin ile iç içe çalışmayı gerektiren bir işkoludur. Gerek sosyal yapıda, gerek ekonomik alanda ve gerekse arkeoloji gibi teknik bilgi alanlarında sürekli gelişmeler olmaktadır. Rehber bunları sürekli olarak izlemek, yenilikleri turistlere aktarırken bir yandan da bunların temellerini ve gelişmelerini etkileyen faktörleri analiz edebilmek durumundadır. Bütün bu işlevleri eksiksiz yerine getirebilmesi için de hem aktüaliteyi ve hem de bilimsel gelişmeleri takip etmek, kendisini ve bilgilerini sürekli yenilemek zorundadır. Geride kalan bir rehber kolay iş bulamayacak, balsa bile yabancı konukların beklentilerine yanıt veremeyecektir. Diğer iş-kollarında belirli bir alt disiplinde uzmanlaşan kişi, yalnızca kendi alanındaki gelişmeleri izlemekle yetinebilirken, rehberin ilgi alanının genişliği meslek içi gelişmeler açısından bir başka güçlük anlamına gelmektedir.”

### **REHBER SAYISININ KISITLANMASI GEREĞİ**

Yukarıda anılan nedenlerle rehberlik, iş ya da işsizlik risk unsuru yüksek meslek gruplarından birini oluşturmaktadır. Bu nedenle de daha çok genç kuşak arasında geçici, biraz macera dolu bir iş olarak algılanmaktadır. Halbuki bir rehber, özellikle Türkiye gibi dış dünyada imaj sorunu olan, kendisi hakkındaki önyargılı düşünceler ve tepkilerle mücadele eden bir ülkede stratejik bir öneme sahiptir. *“Turistin gözünde rehber; ülkeyi temsil eden bir kişi, bir bilge, bir örnek, bir büyükelçidir.”* Böylesine hassas bir işi yapan kişilerin gerek yetiştirilmelerinde ve gerekse çalışma koşullarının düzenlenmesinde oldukça itinalı davranılması gerekmektedir. Rehberler bir anlamda kamu görevi görmektedirler; Ancak değil kamu, özel sektörde bile iş garantileri yoktur. İyi rehberlerin yetişmeleri ve meslekte kalıcı olmalarının tek yolu bunların rehberlik mesleğini icra ederek geçimlerini sağlayabileceklerinden emin olabilecekleri iş ortamını yaratmaktan geçer. Bunun temel yöntemi ise taksi hizmetlerinde olduğu gibi sayı kısıtlamasına yönelmektir. Bu yaklaşıma birçokları şiddetle karşı çıkacaklar, serbest rekabetten, rekabetin kaliteyi getireceğinden dem vuracaklardır. Halbuki piyasanın koşulları acımasızdır. İşveren konumunda olan seyahat acenteleri, rekabetçi liberal ekonominin kuralları çerçevesinde, en iyi rehber olarak kendilerine en çok ekstra satış yapan, yan gelir temin eden rehberleri görmektedirler. Müşteri tatmini ne yazık ki ikinci planda kalmaktadır. Sayısal kısıtlamanın rekabeti engelleyeceği ve kalitenin düşmesine yol açacağı yönündeki endişeler ise yersizdir. Çünkü turizmin mevsimlik dalgalanmaları gereği her zaman için rehber sayısı talebin en yüksek olduğu döneme göre saptanacaktır. Bu ise Türkiye gibi ülkelerde genellikle 80 gün civarındadır. Dolayısıyla diğer zamanlarda da iş bulabilmek için rehberlerin birbirleriyle rekabetmeleri zorunludur.

Sürecin ileri aşamalarında ise rehberler, birçok batı ülkesinde olduğu gibi adeta robotlaşmakta, sürekli aynı



şeyleri yinelemekte, kalıpların dışına çıkamaz hale gelmektedirler. Bu durum ise sektörün gerektirdiği esneklik ve yaratıcılığı yok etmektedir. Dolayısıyla iyi rehberlerin piyasayı terk etmelerini önleyebilmek açısından rehber sayısının belirli bir düzeyde tutulması zorunludur. Bu sayısal kısıtlama seyahat acentelerini diledikleri gibi serbestçe hareket olanağından yoksun bırakacak, nitelikli rehberlerin de acentelerin mutlak egemenliği altına girmeden mesleklerini icra edebilmelerine olanak sağlayacaktır.

## REHBER GEREKSİNİMİNİN SAPTANMASINDA KISITLAYICI FAKTÖRLER

Bir ülkenin ulusal düzeyde rehber gereksiniminin belirlenmesinde göz önüne alınması gereken temel kısıtlar şöyle sıralanabilir:

- GTS : Gelen Yabancı Turist Sayısı
- KYD : Konuşulacak Yabancı Dil
- OGB : Ortalama Grup Büyüklükleri
- MTY : Mevsimlik Talep Yoğunlaşması
- RİO : Rehberlik Hizmetlerinden Yararlanma Oranı
- RYS : Rehberlik Hizmetlerinden Ortalama Yararlanma Süresi
- RÇS : Rehberin Çalışma Süresi

### Gelen Yabancı Turist Sayısı

Bir ülkeye gelen yabancı turist sayısı ne kadar artarsa gerek dinence turizmi için gelenlerin çevre gezileri, gerekse kültürel turlar ile ülkeyi gezmeye gelenlerin rehberlik hizmetlerine olan talepleri de o kadar artacaktır. Hatta rehberliğin bir meslek olarak ortaya çıkabilmesi için bir ülke ya da yöreye belirli bir minimum sayıda turist gelmesi gereklidir de denilebilir. Bu sayıya ulaşıncaya kadar gelen turistlere de elbette bazı kişiler tarafından bilgi verilecek, yol gösterilecek, belki bunun karşılığında bir ücret geliri de elde edilecektir. Ancak bu hizmetler profesyonel olarak üretilmeyeceği gibi elde edilecek gelir de, elde eden kişinin temel geçim kaynağını oluşturmayacaktır. Aslında profesyonel turist rehberliğinin meslek olarak ortaya çıkabilmesi için gerekli olan minimum turist sayısı eşiği sanıldığı kadar yüksek değildir. Bir kişinin yıllık geçimini rehberlik geliri ile sağlayabileceği kadar birim rehberlik hizmetleri talebinin olması yeterlidir. Bu da yaklaşık 210 işgünü demektir. Doğal olarak gelen yabancı turist sayısı arttıkça rehberlik hizmetleri talebi de yoğunlaşacaktır.

### Konuşulacak Yabancı Dil

Ülkeye gelen yabancı turistlere mümkün olduğunca kendi anadillerinde hizmet verilmesi hem kaliteyi yükseltecek, hem de olası bazı karışıklıkları engelleyecektir. Bu nedenle rehberler tarafından konuşulacak yabancı dillerin neler olması gerektiği gelen yabancı turist sayısının turist veren ülkelere göre dağılımının bir fonksiyonudur. Hatta turist

veren ülkelerde de, Belçika, İsviçre gibi birden fazla anadili olanlar söz konusu olduğunda gelen turistlerin o ülkenin hangi yöresinden oldukları bile ayrıca önem kazanmaktadır. Diğer bir deyişle bir ülkeye gelen yabancı sayısının esas alınması ile tespit edilecek rehber gereksinimi, bu sayının ilgili yabancı diller arasında nasıl dağıtılacağı bilinmediği takdirde bir anlam taşımayacaktır. Bu dağılım dikkate alınmadığı takdirde bir dille çok sayıda rehber olabilecek ve bunların bir bölümü iş bulmakta güçlük çekebilecek iken diğer bazı dillerde rehber bulunamaması gibi durumlar ortaya çıkabilecektir.

### Ortalama Grup Büyüklükleri

Genel olarak turizmde grup deyince akla konaklama işletmelerinin uygulamaları çerçevesinde en az 10 kişiden oluşan müşteri toplulukları gelmektedir. Kitle turizmi açısından bakıldığında grup, tur boyunca kullanılacak en küçük taşıma birimi tarafından kavranabilecek maksimum kişi sayısıdır. Tur operasyonu açısından bakıldığı zaman ise, ayrı bir rezervasyon serisi, ayrı bir taşıma aracı, ayrı bir rehber ve ayrı bir bütçe gerektiren her operasyon kişi sayısı ne olursa olsun bir gruptur. Bu bağlamda seyahat işletmeciliği literatüründe bağımsız turlar olarak anılan özel turların da herbirini bir operasyon; dolayısıyla bir grup olarak ele almak gerekmektedir. Yönelim ülkesine gelen ve tur hizmetlerinden yararlanan tüm bireylerin toplamının, yapılan toplam operasyon sayısına bölünmesi ile ortalama grup boyutu ortaya çıkacaktır. Aslında eğer toplam operasyon sayısı biliniyor ise ortalama grup büyüklüğü yerine kısıt olarak bunun kullanılması daha doğrudur. Çünkü ortalama grup büyüklüklerinin saptanmasındaki amaç esas olarak operasyon sayısının tespit edilebilmesidir. Ancak operasyon sayısının tespit edilmesi tek tek işletmeler bazında ayrıntılı istatistiklerin tutulmasını ve bunların bir merkezde bir araya getirilmelerini gerektirir. Bu işlemler yapılıyor olsa bile işletmeler rekabet, bilgilerin gizliliği gibi gerekçelerle bunları herkesin kullanımına açmakta isteksiz davranabileceklerdir. Bu nedenle genel eğilim anketleri ya da müze girişlerinde tutulabilecek kayıtlarla ulaşılması daha kolay olan ortalama grup büyüklüklerinin kısıt olarak alınması daha doğru olacaktır. Burada da ortalama grup büyüklüklerinin bir ülkeden diğerine ve dolayısıyla bir yabancı dilden diğerine farklılık gösterebileceği açıktır.

### Mevsimlik Yoğunlaşma

Yönelim ülkeleri genel olarak yatak kapasitelerinin kullanımını optimize edebilmek için gelen yabancı turist sayısının yıl boyunca mümkün olduğunca dengeli bir şekilde dağılmasını arzu eder ve bunun için ellerinden geleni yaparlar. Ne var ki tüm tutundurma çabalarına, fiyat farklılaştırmalarına karşın bu dağılımın oluşumunda belirleyici olan turist veren ülkelerdeki tüketicilerin genel tatil ve satınalma eğilimleridir. Yönelim ülkesi bu eğilimler üzerinde etkili olup klasik kalıpları değiştirebilse dahi, çoğu



zaman bu eğilimlerin gerçekleşebilirlikleri iş, gelir, aile, sosyal çevre gibi fiziki olanaklar ile sınırlanmaktadır. Dolayısıyla turizmde mevsimlik dalgalanmaların olması kaçınılmazdır. Talebin doruk noktalarına ulaştığı dönemlerde de rehberlik hizmetlerinin sunumu zorunlu olduğuna göre rehber gereksinimi yordanırken hesaplamaların en yoğun döneme göre yapılması zorunluluğu vardır. Bu durumda diğer dönemlerde, o dildeki rehberlerin bir bölümünün işsiz kalacakları açıktır. İşte bu dönemlerde iş bulabilmek için rehberlerin kendi aralarında yapacakları rekabet sayısal kısıtlamalara karşın kalitenin yükselmesine katkıda bulunacak en önemli unsurdur.

### Rehberlik Hizmetlerinden Yararlanma Oranı

Günümüzde dünya üzerinde turizm etkinliklerine katılım başlıca üç şekilde ortaya çıkmaktadır: Dinlence, gezi ve ikisinin bileşimi. Bunlardan ilki genel olarak rehberlik hizmetlerinden yararlanmamaktadır. Ancak bu durumda dahi gününbirlik çevre gezileri ile bu kesim de, küçük de olsa rehber talebine bir katkıda bulunmaktadır. Tatillerinin tümünü gezi ile değerlendiren gezginler profesyonel turist rehberliği hizmetlerinin temel talebini oluştururlar. Tatillerini kısmen dinlence kısmen gezi ile değerlendiren gezginler de rehber talebine önemli katkılarda bulunurlar. Bu noktada da kesin istatistiksel verilerin elde edilmesi sorunu ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle yabancı dil gruplarından da ötc turist veren ülkelerin yordama yapmakta olan ülkeye yönelik genel tüketim kalıplarını oluşturan oranlar esas alınmalıdır. Bu oranlar daha sonra dil grupları için genelleştirilme aşamasında o dili kullanan her bir ülkenin, o dili kullanan toplam turist sayısı içerisindeki ağırlıkları esas alınarak bir tartılı ortalama ulaşılmalı ve bu oran hesaplamalarda yer almalıdır.

### Rehberlik Hizmetlerinden Ortalama Yararlanma Süresi

Tatile çıkan her bir grup ya da bağımsız gezginin tatil süresi ve tatil süresi içinde rehberlik hizmetlerinden yararlanma süresi birbirinden farklılık gösterecektir. Bir rehber birbirleri ile çakışmayan birden çok operasyonda görev alacağı için her operasyonel birimin rehberlik hizmetlerinden ortalama yararlanma süresi de bir rehberin kaç gruba hizmet verebileceği; dolayısıyla toplam rehber gereksinimi üzerinde etkili olacaktır.

### Rehberin Çalışma Süresi

Bir rehberin bütün bir yıl boyunca çalışması, peşpeşe tura çıkması asla mümkün değildir. Bunun başlıca nedenleri şöyle sıralanabilir.

- Mevsimlik yoğunlaşma nedeniyle tüm yıl boyunca aynı sayıda rehber gereksinimi olmayacaktır.
- Bir rehberin her turun öncesinde ve sonrasında, seyahat acentesi ile arasında yapılması gerekli işlemler vardır. Bunlar işgünü kayıplarına yol açmaktadır.

- Rehberin hastalanma, kaza gibi çalışmasına geçici sürelerle ara verme zorunluluğu doğuran etmenler ortaya çıkabilir.
- Rehber ailevi nedenler ya da aşırı yorgunluk gibi nedenlerle kimi zaman en yoğun dönemlerde bile çalışmasına ara vermek durumunda kalabilir.
- İletişim eksikliği nedeni ile kimi zamanlarda rehber iş ararken, seyahat acentesi de rehber arıyor ve bulamıyor olabilirler.
- Tüm bu faktörler bir araya toplandığında bir rehberin ortalama çalışma ya da çalışmama süresi ortaya çıkmaktadır. Bu da rehber gereksiniminin yordanması için önemli bir faktördür; çünkü talep rehberin özel durumlarından bağımsız olarak sürecektir.

### REHBERLİK TALEBİ TAHMİN MODELİ

Toplam ulusal rehber gereksinimi (RTT) temel olarak çeşitli dillerdeki rehber gereksinimlerinin basit bir toplamından ibarettir. Bu matematiksel olarak gösterilecek olursa:

$$RTT = \sum RT_i \quad (i = 1 \dots n, \text{ çeşitli yabancı diller})$$

$$RT_i = f \{ GTS_i, OGB_i, MTI_i, RIO_i, RIS_i, RÇS \}$$

Formülasyondan da anlaşıldığı gibi her bir yabancı dil grubu için olan rehber gereksinimi tüm belirleyici etkenlerin birarada etkilerinin fonksiyonudur. Ancak her bir etmenin etki yönü ve belirleme gücü farklı olacağından etmenlerin aralarındaki ilişkilerin belirlenmesi ve formüle edilmeleri gereği vardır. Bu etkilerin hesaplanmasında da her bir kısıtın öncelik sırası farklıdır. Bir rehber aynı anda birden çok gruba hizmet veremeyeceğine göre: bir dilde maksimum rehber gereksinimini belirleyen ilk kısıt, o dilde rehberlik hizmetlerinden yılın herhangi bir anında en fazla kaç birimin yararlanmak istediğidir. Burada birimden kasıt rehberlik hizmeti talebinde bulunan münferit ya da grup turistlerdir. Elbette nokta rehberlik hizmetlerinden yararlanan ve aynı gün içerisinde aynı rehberin hizmetlerinden yararlanan birey yada grupların toplamı bir birim olarak dikkate alınmalıdır.

Dünya genelinde gelen yabancı sayılarına ilişkin istatistik veriler aylık bazda tutuldukları için belirlenen dildeki toplam girişlerin en yüksek olduğu aya ait rakamlar hesaplamalara baz alınmalıdır. Bu durumda :

$$GTS_i = f \{ GTS_i, a, \max. \} \quad (a, \max.; \text{ girişin enyüksek olduğu ay}) \text{ olmaktadır.}$$

İkinci önem derecesine sahip kısıt bu dili kullanan yabancı turistlerden ne kadarının rehberlik hizmetlerinden yararlanmak istedikleridir. Bu oran belirlenip maksimum giriş olan aydaki toplam sayı ile çarpıldığında, rehberlik hiz-



metlerinden yararlanacak toplam turist sayısı (TTS) ortaya çıkacaktır.

$$TTS_i = (GTS_{i,a.max.}) (R\bar{I}O_i)$$

Bu noktada bazıları çok haklı olarak, belirli bir dili konuşan insanların en çok sayıda giriş yaptıkları aydaki genel eğilimleri turdan ziyade dinlenme turizmi olabilir ve "bu ayki giriş sayılarını almak yanıltıcı sonuçlar verebilir" diyebilirler. Bu durumda doğru olan ve yapılması gereken en yoğun tur talebi olan ayın esas alınmasıdır. Ancak hemen hiçbir ülkede bu kadar ayrıntılı bilgi verebilecek istatistik kayıtlar mevcut olmadığından, belirli bir yönelimi tercih eden turistlerin dinlenme/gezi tercihleri dağılımı genel eğilimlerinin yıl boyunca sabit olduğunun kabul edilmesi ve hesaplamalara esas alınması doğru olacaktır.

Üçüncü aşamadaki kısıt ortalama grup boyutudur. Maksimum giriş yapılan aydaki tur talebinde bulunan kişi sayısı ortalama grup sayısına bölüldüğünde rehberlik hizmetleri talebinde bulunacak birim sayısı (BRT) ortaya çıkacaktır.

$$BRT_i = (GTS_{i,a.max.}) (R\bar{I}O_i) / OGB_i$$

Dördüncü aşamadaki belirleyici, her birimin rehberlik hizmetlerinden yararlanma süresidir. Rehberlik hizmetleri talebinde bulunacak birim sayısının, hizmetten ortalama yararlanma gün sayısı ile çarpımı o ay içerisinde o dilde toplam kaç günlük rehberlik hizmetleri talebi ( TRH) olacağını verecektir.

$$TRH_i = \{ (GTS_{i,a.max.}) (R\bar{I}O_i) / OGB_i \} (R\bar{I}S_i)$$

Tabii ki bir rehberin bir turu bitirip akabinde yeni bir tura başlayacağını her zaman için düşünmek mümkün değildir. Kitle turizminin ardışık operasyonlarında kimi zaman bu gibi durumlarla karşılaşılabilir bile genel olarak rehberlerin dosya teslimi ve yenisinin alınması, tarihlerin uymaması, yorgunluk, hastalık vb.. nedenlerle en yoğun ayda bile tüm günler çalışabilmeleri mümkün değildir. Dolayısıyla en yoğun aydaki rehberlik hizmetleri talebi gün sayısının rehberin bir aydaki çalışabileceği gün sayısına bölünmesi ile o dildeki maksimum rehber gereksinimine ulaşılmış olacaktır.

$$RT_i = \{ \{ (GTS_{i,a.max.}) (R\bar{I}O_i) / OGB_i \} (R\bar{I}S_i) \} / R\bar{C}S_i$$

Toplam ulusal profesyonel turist rehberi sayısı da her bir dildeki rehber taleplerinin toplamı olarak ortaya çıkacaktır.

$$RTT = \sum RT_i$$

## SONUÇ

Türkiye için geliştirilmiş gibi görünen öngörü modeli, aslında incoming turizm ile yaşayan birçok ülke açısından da geçerlidir. Birçok ülkede tüm gezi boyunca rehber alınması zorunlu olmamakla birlikte kimi zaman bölge, kimi zamanda nokta rehberlik hizmetlerinden yararlanılmaktadır. Bu bölgesel ya da yerel rehberlerin gereksinimlerinin hesaplanmasında da kullanılacak yöntem ve model aynıdır. Tek farklılık olarak ulusal boyutlarda alınan toplam yabancı ziyaretçi, rehberlik hizmetlerinden ortalama yararlanma süresi gibi etkenlerin sayısal değerleri bölgesel yada yerel değerler olarak alınacaktır.

Bir ülkenin turist rehberi gereksinimi yalnızca o ülkeye gelen toplam turist sayısına değil aynı zamanda bu gelen turistlerin tatil anlayışlarına ve tüketim kalıp ve düzeylerine de bağlı olarak değişmektedir. Üstelik dıştan getirimde turist veren ülkeler ve onların anaadilleri de önem kazanmakta, rehber gereksinimi her bir dilde rehber gereksinimlerinin basit toplamı haline dönüşmektedir. Bunu matematiksel olarak formüle etmek, etkin faktörlerin etki yönlerini belirlemek çok zor bir iş değildir. Asıl zorluk istatistik verilerin bulunmayışı nedeniyle geliştirilen modelin uygulaması aşamasında ortaya çıkacaktır.

## KAYNAKÇA

- AHİPAŞAOĞLU, Suavi (1997). *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması - Yönetimi ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine Bir Uygulama*. Ankara: Varol Matbaası.
- AHİPAŞAOĞLU, Suavi (1995). Türkiye'de Turizm Rehberliğinin Üniversiteler Kapsam İçerisine Alınması Üzerine Düşünceler. *Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Hafta Sonu Seminerleri I : Dört Yıllık Turizm Yüksekokullarında Eğitim - Öğretim Sorunları ve Çözüm Yolları 19-21 Eylül 1995*, Nevşehir: Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Yayınları.
- ÇİMRİN, Hüseyin (1995). *Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si*, Antalya: Akdeniz Kitabevi.
- FAY, Betsy (1992). *Essentials of Tour Management*. New Jersey: Printice Hall.
- HACIOĞLU, Necdet (1989). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- İÇÖZ, Orhan (1996). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*. Ankara: Anatolia Yayıncılık.
- İSTANBULLU, Fusun (1991). *Yabancı Tur Operatörleri ve Türk Turizmi*. İstanbul: Çift Ay Matbaası.
- KARN, Clark (1984). *The Company Tour Escort Manual*. Tampa.
- PORRATH, S., Curran P. J. T. (1985). *Principles and Procedures of Tour Management*. Massachusetts: CBI Publishing Company.
- REILLY, Robert T. (1982). *Handbook of Professional Tour Management*. New York: Delmar Publishers Inc.
- SARUHAN, Şadi Can (1989). *Tercüman Rehberlik Mesleği Ders Notları*. İstanbul: Türsab yayını.
- T.C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI (1983). *Tur Yönetiminin İlke ve Süreçleri*. Ankara: Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları.
- ERCENK, Giray (1992). Turist Rehberliği Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri. *Anatolia Dergisi*, 3(25-26): 14-16.

# Türk Turizminde Eğitim Politikası ve Planlaması

Dr. İsmail Güneş

Dedeman Otelcilik Eğitim Müdürü

## ÖZET

*Bu çalışmanın amacı, Türkiye'de uygulanmakta olan turizm politika ve planlara genel bir yaklaşımda bulunmak ve bunları analiz etmektir. Makalede, ilk olarak, Türkiye'de turizm eğitiminin genel eğitim politikaları içerisindeki yeri incelenmektedir. Makro ekonomik planlar içinde yer alan beş yıllık kalkınma planları ile yıllık programlarda turizm eğitimi ile ilgili yer alan düzenlemelerin incelendiği bölüm, makalenin ikinci kısmında yer almaktadır. Makalede, Makalede sonuç olarak, Türkiye'de turizm eğitim politikalarının ve plan uygulamalarının birbiri ile ve kendi aralarında tutarlı olmadıkları ortaya çıkarılmıştır.*

*Anahtar sözcükler: Türkiye, turizm eğitimi, turizm eğitim politikası, turizm eğitim planlaması*

## EĞİTİM POLİTİKASI VE PLANLAMASI, KALKINMA

Politik kavramı, geniş bir açıdan ele alındığında; belli bir amaca ulaşmak için karar alınması ve bu kararın uygulanması olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla iktisadi alanda uygulamaya konulacak bir politika, belli bir iktisadi amaçlara ulaşmak için karar alınması ve bu kararın uygulanması olarak ortaya konulabilir (Savaş 1982: 1). İktisadi planlama ise şu şekilde tanımlanmaktadır: Belli bir dönemde belirli sosyo-ekonomik amaçlara ve sayısal olarak ifade edilebilen hedeflere ulaşabilmek için, bu işle görevlendirilmiş organlar tarafından ve daha önceden saptanan araçları kullanmak suretiyle belirli bir bölgede yürütülen faaliyetlerin tümüne iktisadi planlılık denmektedir (Öney 1987: 19 - 20).

Yukarıdaki tanımdan da anlaşılacağı üzere iktisat politikasının görevi herhangi bir ekonomik olayı belli yönlere yönlendirmek ve belli amaçlara ulaşmasını sağlamaktır. Ekonomik olaylara yön vermek ve belli amaçlara ulaşmak için, herşeyden önce, çevremizde ne olup bittiğini, esaslı bir şekilde bilmemiz gerekmektedir. Nerede ve ne gibi şartlar içinde olduğumuzu bilmeden, nereye ve nasıl gideceğimizi kestirmemiz mümkün değildir (Savaş 1982: 2). Nerede ve ne gibi şartlar içinde olduğumuzu ise bize, iktisadi planlar gösterir.

İktisadi planlar, iktisadi politikalarda öngörülen hedeflere, veya yönere nasıl ulaşılabilceğini ortaya koyarlar. İktisadi planların amaçları çok çeşitli olabilmektedir. Ancak burada konumuza girdiği için planların iktisadi amaçlarına değinmekte fayda görüyoruz. Bunlar;

1. Kaynakların optimal kullanımı,
2. İşgücünün tam kullanımı,
3. Üretim kapasitesinin tam kullanımı,
4. Yaşama standartının veya refahın en yüksek seviyeye çıkarılması,
5. İktisadi büyümenin maksimum kılınması,
6. Ekonominin dengeli kalkınması veya dinamik bir genel dengeye ulaşılması,
7. Ekonomide konjktür hareketlerinin etkisini en alt düzeye indirmek veya yok etmek (Öney 1987: 26).

Toplumlar, ekonomik, sosyal ve kültürel yönlerden bir bütünlük içinde kalmaktadırlar. Bu sürecin, elbette hür ve demokratik bir siyasi ortama ihtiyacı vardır. Bir ülkeyi diğer bir ülkeyle karşılaştırırken, ekonomik göstergeler yanında, sosyal göstergeler de kullanılmaktadır. Temel sosyal göstergeler içinde istihdam, kültür, sağlık ve eğitim



bulunmaktadır. Bunlardan eğitim sektörü, kalkınma çabalarında, ekonominin ihtiyaç duyduğu insan gücünü yetiştiren temel kaynaktır. Kalkınmada fiziki sermaye önemlidir. Ancak statik olan bu yapıya, dinamik özellik kazandıran bilgi ve beceri sahibi insan gücüdür. İnsangücünün iyi yetiştirilmesi ve eğitilmesi, ilkokuldan üniversiteye kadar örgün eğitim kurumları ile çıraklık, işbaşı ve hizmetiçi eğitim gibi yaygın eğitim uygulamalarının her basamağında, çağın gerektirdiği bilgi ve beceriyle donatılmasına bağlıdır (TOBB 1990: 437).

Bir ülkenin eğitim politikası ve planlaması ile kalkınması arasında ayrılmaz ilişkiler bulunmaktadır. Yukarıda da belirtmiş olduğumuz üzere eğitim, bir ülkede kalkınmanın en önemli destekçisi durumundadır. Ülkemizden örnek verecek olursak; 1961 yılından bu yana uygulanmakta olan bütün gerek beş yıllık gerekse yıllık plan ve programlarda eğitim, kalkınmanın en önde gelen faktörü olarak görülmüş ve eğitimle ilgili düzenlemeler öncelikli olarak değerlendirilmiştir.

1961-1994 yılları arasında uygulanmış olan planlı dönemde, kalkınmakta olan ülkemizde; bireylerin gelir ve refah seviyelerinin yükseltilerek sosyal mobilitiyi sağlamak, öte yandan bunu ekonomik kalkınmanın ihtiyaç ve şartlarıyla bağdaştırarak yapmak, eğitim sisteminizin temel gereklerinden biridir.

Bununla ilgili olarak en güncel örnek olarak 1990-1994 yılları arasında uygulanmış olan Altıncı Beş yıllık Kalkınma Planı'nda yer alan hedefler verilebilir.

Plan'da 806 numaralı hedef olarak yer alan maddede; "yaygın eğitim, uluslararası ekonomik ilişkilerin gelişmesi, bilim ve teknolojiye yenilikler, haberleşme imkanlarının artması, "bilgi toplumu" çağına girme eğilimleri, mesleklerin yapısındaki hızlı değişimler, işgücü piyasasının ani isteklerinin ortaya çıkması gibi sebeplerle Plan döneminde daha fazla önem kazanacaktır. Bu çerçevede yaygın eğitime ayrılan kaynaklar artırılarak, çıraklık eğitimi ve yaygın eğitimin kamu ve özel kesim işbirliği içinde sürdürülmesi sağlanacak ve bu konuda gönüllü kuruluşlardan da yararlanılacaktır" (DPT 1989: 293) denmektedir.

806 numaralı hedef, anlaşılacağı üzere, eğitimin kalkınmadaki önemini çok iyi açıklamaktadır. Bununla ilgili olarak yine aynı Plan'da yer alan 811 numaralı hedef de;

"Eğitim sistemi, meslek kazandırıcı yaygın eğitim, ara insan gücü ve yüksek nitelikli insan gücü yetiştiren eğitim olmak üzere üç boyutlu bir yapıda ele alınarak kalkınmanın temel araçlarından birisi olarak etkinleştirilecektir" demektedir. Burada da eğitimin, kalkınmanın temel araçlarında birisi olduğu üzerinde çok açık olarak durulmaktadır (DPT 1989: 294).

Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda yer alan ve eğitimin ekonomik kalkınmanın temel araçlarından birisi olduğunu gösteren diğer maddeler de şunlardır:

**Madde 828:** "Ekonominin ihtiyaç duyduğu nitelikli insan gücünün yetiştirilmesinde mesleki ve teknik eğitime öncelik verilmesi ilkedir".

**Madde 830:** "Mesleki teknik eğitim kurumlarının, eğitimi-insangücü-istihdam ilişkileri çerçevesinde tarım, sanayi ve hizmet sektörleri ile etkili işbirliği içinde olmaları sağlanacak ve eğitim kalitesinin yükseltilmesi için eğitim programları ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınma ile uyumlu olarak geliştirilecektir. Ayrıca, bu okulların gelişen teknolojiyi izlemelerini sağlayıcı tedbirler alınacaktır".

**Madde 831:** "Yükseköğretimde kapasite artırımı yapılırken insan gücü ihtiyaçları yanında sosyal talep de dikkate alınacaktır".

**Madde 836:** "Üniversite-sanayi işbirliğini tesis edecek hukuki, ekonomik ve yapısal düzenlemeler geliştirilecektir. Üniversiteler bünyesinde müteşebbislik becerisini artırmak üzere uygulamalı eğitim programları düzenlenecektir".

**Madde 838:** Yaygın eğitimde öncelik istihdama yönelik beceri eğitiminde olacaktır. İş ve İşçi Bulma Kurumu ile işbirliği yapılarak beceri ve meslek kazandırıcı eğitimin kapsamı ve imkanları genişletilecek, bu konuda kamu ve özel istihdam kuruluşlarının hizmet vermeleri teşvik edilecektir"(DPT 1989: 295 - 296).

Yukarıdaki örneklerde görülmektedir ki ülkemizde eğitim, kalkınmanın temel bir aracıdır ve kalkınma planlarında iktisadi kalkınma doğrultusunda eğitim çalışmaları planlanmaktadır. 1961-1994 yılları arasındaki bütün gerek beş gerek yıllık plan ve programlar incelendiğinde, durum değişmemekte, Türkiye'de eğitim faaliyetleri ile kalkınma çabaları arasında (kağıt üzerinde de olsa) tam bir paralellik bulunmaktadır.

## TÜRKİYE'NİN EĞİTİM POLİTİKASI VE PLANLAMASI

Millet olmanın unsurlarına ve münasebetlerine sahip olan toplumlarda eğitim; milli kültürün, birbiriyle kaynaşarak teşekkül eden milli ve müşterek bilincin meydana gelmesinin en tesirli bir aracıdır. Böyle bir önemli fonksiyonu taşıyan eğitim, her şeyden önce fertlerin bir insan ve vatanında haklarını kullanabilme, görevlerini yapabilme ve sorumlulukları yüklenebilme şuur ve yeterliliğinin teşekkülüne imkan vermektedir. Bu arada, bilgi, yetenek, alışkanlık ve davranış değerlerini de kazandırmaktadır. Ayrıca fertlerin millet olarak bir arada yaşamaları için bedensel, ruhsal, düşünsel, sosyal ve geleneksel olarak gelişmelerini, kalkınma ilke ve dedeleri doğrultusunda teknolojik gelişmeyi de dikkate alarak yeterli nitelikte işgücünün hazırlanması konusundaki amaçları da ihtiva etmektedir (DPT 1973: 85 - 88).

Eğitim, esas itibarıyla insanlar üzerinde yapılmak istenen tesirlerin bütünüdür. Bu tesirlerden genel amaç; insanogulunun zihinsel, manevi ve bedensel varlığını geliştirmek ve zenginleştirmektir. Bu genel amaç içerisinde iki temel hedef bulunmaktadır: Bunlardan biri;

Toplumun temel değer yargılarını ve Anayasayla belirlenen siyasal, ekonomik ve sosyal tercihlerini benimsetmek ve böylece milli birlik ve dayanışmayı pekiştirmektedir. Öteki ise;

Ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınmanın gerektirdiği vasıflı insangücünü; ihtiyaç duyulan sayıda, vasıfta ve zamanda hazırlamaktır.

Toplumların tarih boyunca değiştiği ve geliştiği doğrudur. Ne varki; bu gelişme ve gelişmeyi mirasçısı olunan medeniyetin yaşamaya ve korunmaya değer yönlerini sürdürerek sağlayabilenler, yeryüzünden silinip gitmekten kurtulmuşlardır. Daha önemlisi bütün insanlığın müşterek mirasına, taklit olmayan, orijinal kıymetler ekleyebilmişlerdir.

Türk milli eğitim politikası da bu amaçlardan yola çıkılarak saptanmıştır. Türk milli eğitimi ile ilgili olarak Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda Anayasa'nın temel felsefesine uygun olarak genel amaçlar belirlenmiştir. Türk vatandaşlarını; çağdaş bilim ve teknolojinin ihtiyaçlarına uygun, Türk toplumunun planlı kalkınma hedeflerine cevap veren, fırsat ve imkan eşitliği ve sosyal adalet ilkelerini gerçekleştirecek biçimde düzenlenmiş, bedeni ve fikri gelişmelere göre ilgi, istidat ve yetenekleri ölçüsünde en üst düzeyde yetişkin bir eğitim ve öğretimle hayata hazırlamak, amacını ve devletin ödevini de ifade etmektedir (TOBB 1974: 60).

Türk milli eğitiminin ihtiva ettiği ettiği amaçların bütününe ulaşabilmek için 14.06.1973 tarih ve 1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu yürürlüğe konmuştur.

Adı geçen kanunda milli eğitimin genel ve özel amaçlarında Üçüncü Plana göre önemli bir fark alınamamasına rağmen, temel ilkeler açısından oldukça ileri nitelikte, hükümler getirmiştir. Bu ilkeler içinde, genellik ve eşitliği, yönelme, süreklilik, Türk milliyetçiliği, demokrasi eğitimi, planlılık, her yerde eğitim başlığını taşıyan maddelerin, gerçek anlamda sosyal adalet ve fırsat eşitliğini sağlayacak mahiyettedir.

Eğitim konusunda, özellikle planlı kalkınma döneminin başlamasıyla birlikte gerek sayı gerekse nitelik yönünden önemli gelişmeler sağlanmıştır. Ancak eğitimdeki sayısal gelişmeler, nitelik ve milli kültür seviyesiyle ilgili gelişmeler daha fazla olmuştur. Türk toplum yaşamı için büyük önem taşıyan ve esaslı bir eğitim felsefesine rağmen, hemen her türlü eğitim kademelerinde nitelik unsurları nazara alınmaksızın sağlanan bu gelişmenin ekonomik ihtiyaçlar ve sosyal zorunluluklar nedeniyle yeni bir anlayışla düzenlenmesine zorunluluk duyulmaktadır.

Yukarıda anlatılanlardan da anlaşılacağı üzere Türk eğitim politikasının temel hedefi; ekonomik ve sosyal kalkınmanın gerçekleştirilebilmesi ve insangücü kaynaklarını en verimli şekilde kalkınma amaçlarına, demokratik ve özgür bir sistem içinde yönlendirilmesi için kaynak ve ihtiyaç dengesinde göz önünde bulundurulmak şartıyla rasyonel bir eğitim planlaması yapılmasında büyük faydalar sağlamaktır.

## TURİZMDE EĞİTİM POLİTİKASININ TANIMI VE AMACI

Türkiye'nin turizm eğitimi politikasının tanımı ve amacına geçmeden önce, turizm politikasının hangi kriterleri dikkate alınarak meydana getirildiği konusunun açıklığa kavuşturulması gerekmektedir. Çünkü, turizm eğitimi politikasının amaçları turizm politikasının hedeflerine yönelik olarak biçimlenmektedir. Görüldüğü üzere turizm politikası, ülkemizin genel ekonomik politikalarıyla, turizm eğitimi politikaları da genel turizm eğitimi politikalarıyla ilişki içindedir. Günümüzde turizm politikası; bir ülkenin tüm insanlarına turizme katılarak maddi ve manevi dinlenme olanaklarını sağlamak, çevreyi koruyarak turizm ihtiyaçlarının karşılanması için gerekenen uygun alt ve üst yapıyı kurmak amacı ile kamu yönetiminin turizm alanına dolaylı ve dolaysız her türlü müdahalesini ifade etmektedir. Diğer bir deyişle, turizm politikası örgütlenmiş toplumlarda, özellikle devlet tarafından turistik gelişmenin gidişine bilinçli bir şekilde müdahale etmektedir. Bu müdahalenin temel hedefleri şöylece özetlenebilir (Olalı ve Timur 1988: 317):

1. Turizm politikası, turizmin arz ve talep yönündeki durumunu ve mevcut şartların islahını gerektiren nedenleri belirler,
2. Turizm politikası, turizm alanında uygulanmakta olan ve önerilen müdahalelerin alınarak önlemlerin yapacağı etkileri araştırır,
3. Turizm politikası, turizmin gelişmesi için yeni hedefler, araçlar ve olanaklar ortaya koyar.

Turizm birçok sektörle ve sosyal olaylarla ilgili bir faaliyet dalı olduğu için turizm politikası; para, ulaştırma, imar, iç ve dış ticaret, eğitim, tarım, endüstri gibi üretken ve üretken olmayan sektörlerin karar mercilerinin davranışları, tutumları ve politikaları dikkate alınmadan ve değerlendirilmeden saptanamaz; uygulama olanağı ve başarıya ulaşma şansına sahip olamaz.

Çok yönlü kalkınma çabası içinde olan ülkemizde, yetişmiş insangücü temel rol oynamaktadır. Toplumun en önemli unsuru olan insan, bütün sosyal ve ekonomik faaliyetlerin odak noktasıdır. Kalkınma, zenginleşme, daha fazla gelir ve rafa, ülkemiz kaynaklarının ve potansiyelinin iyi ve doğru olarak kullanılmasına ve yetişmiş insangücünün hazırlanmasına bağlıdır. Bu bilgiler ışığında ülkemizdeki turizm eğitimi politikasını da şu şekilde tanımlamak mümkün görünmektedir: Gelişen turizm sektörünün ihtiyaçlarını göz önüne alınarak (Şanlı 1989: 70), sektörün ihtiyacı olan yetişmiş, bilgili, bilinçli ve becerili elemanların yetiştirilmesine dönük faaliyetlerin bütünü ülkemizde turizm eğitimi politikasını oluşturmaktadır

Türkiye'de turizm eğitiminin amacıyla ilgili olarak kamu yönetiminde belirsizlik bulunmaktadır. Her an ve her ik-



tidara göre değişen politikalar uygulanmamaktadır. Elbette ki bunun da özünde her zaman geçerli ve herkesin uyduğu bir turizm politikasının bulunmaması yatmaktadır.

İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda turizm eğitimiyle ilgili olarak yer alan madde, Türkiye'de Beş Yıllık Kalkınma Planlarında ve yıllık programlarda turizm eğitimi ile ilgili herhangi bir düzenleme, politika, planlama ve amaç yer almamaktadır. Bu nedenle Türkiye'de turizm eğitiminin bir politikası ve planlaması olduğunu söylemek doğru olmaz. Çok ivedilikle turizm eğitiminin bir politikaya ve plana bağlanması gerekmektedir. Böylece turizmin gelişme hızı dikkate alınarak, konaklama potansiyelinde ve diğer faaliyet alanlarında beklenen gelişme hedefleri doğrultusunda personel ihtiyacının belirlenmesi ve turizm eğitiminin bu ihtiyaca göre yönlendirilmesi amacı hedeflenmelidir.

Ülkemizde turizm sektöründe geleceği uygulanacak politikalar ve yapılacak olan planların sektöre entegrasyonunun özellikle gözetilmesi zorunludur. Devletin resmi turizm teşekküllerinin yanı sıra uluslararası turizm örgütlerinin bir araya gelerek oluşturdukları ICOMOS (Kültürel Turizm Birliği), bir yandan yarıların tüketicisini, öbür yandan da üreticisini eğitmeyi, tarihi eserlerin ve doğanın korunmasını öğretmeye çalışmaktadır.

## PLANLI DÖNEMDE TURİZM EĞİTİMİ İLE İLGİLİ DÜZENLEMELER

1961 yılında başlayan ve ilk beş yıllık kalkınma planının 1963 - 1967 yılları arasında uygulamaya konduğu ülkemizde, planlarda turizm eğitimi ile ilgili pek çok düzenleme yer almaktadır. Düzenlemeler, turizm sektörünün zaman içerisinde değişen şartlarına ve ihtiyaçlarına uygun olarak değişiklik göstermiştir.

Turizm eğitimi ile ilgili olarak beş yıllık kalkınma planlarında ilk düzenleme 1963-1967 yılları arasında uygulamaya konulan "Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı"na konulmuştur. Bu düzenleme, değişen ve gelişen turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu becerili insan gücünün yetiştirilmesiyle ilgilidir.

Beş yıllık kalkınma planlarında turizm eğitimi ile ilgili ikinci düzenlemeyi 1968-1973 yılları arasında uygulamaya konulan "İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı"nda bulmaktayız. Bu planın "Tedbirler" bölümünde yer alan madde; "çeşitli kamu kuruluşları tarafından yürütülen turizm eğitimi çalışmalarının koordine halde ele alınabilmesi için bir "Turizm Eğitimi ve Öğretimi Milli Merkezi" kurulacaktır" (KTB 1985: 25). hükmümü taşımaktadır. Görüldüğü gibi, ikinci planda yer alan düzenleme turizm eğitimi çalışmalarının koordinasyonu ile ilgilidir.

Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda da (1973-1977) turizm eğitimi ile ilgili düzenlemeler bulunmaktadır. Bu planda, ikinci plan döneminde turizm eğitimi çalışmalarının yetersiz kaldığına ilişkin bir düzenleme giriş bölümünde yer alırken; planın "tedbirler" kısmında, "turistik konaklama

tesisleri personel eğitiminin başarıya ulaştırılması gayesiyle eğitimin akademik eğitim yerine beceriye dönüştürülmesi sağlanacak, konaklama tesislerinde resmi eğitim görmüş personel istihdamı sağlayıcı tedbirler de alınacaktır" denilmektedir. Üçüncü Plan, öncelikle ikinci planda yeterince düzeltilemeyen birtakım konuların bulunduğu üzerinde durarak, turizm personelinin akademik yerine beceriye dönüştürülmesi üzerinde durmaktadır.

Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda da (1979-1983) turizm eğitimi ile ilgili düzenlemeler bulunmamaktadır. Buna göre Dördüncü Plan'ın "ilkeler ve Politikalar" kısmında yer alan bu düzenleme, "IV. Planın genel ve mesleki eğitim ilkeleri çerçevesinde turizm eğitimi politikasını yeniden gözden geçirilerek ülke gereksinimlerini karşılayacak biçimde yönlendirilecek ve ilgili kuruluşlar arasındaki eşgüdüm Turizm ve Tanıtma Bakanlığı'nca sağlanacaktır" hükmü yer almaktadır. Bu planda da önceki turizm eğitimi çalışmalarının gözden geçirilerek ülke gerçeklerine uygun bir turizm eğitiminin gerçekleştirileceği üzerinde durulmaktadır.

Beşinci Plan'da turizm eğitimi ile ilgili herhangi bir düzenleme yer almazken, Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (1990-1994), "Turizm sektörüne doğrudan veya dolaylı olarak hizmet verenlerin sayıca yeterli düzeye getirilmesi ve eğitilmek suretiyle bilgi ve becerilerinin artırılması sağlanacaktır"(DPT 1989: 282) denilmektedir. Bu plan da, turizm eğitiminde bilgi ve beceriye önem verilmesini istemektedir.

Görüldüğü üzere beş yıllık kalkınma planları, başlangıçtan bu yana turizm sektörünün gelişme trendiyle uyumlu bir şekilde (kağıt üzerinde de olsa) birtakım düzenlemeler öngörmektedirler. Başlangıçta turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu bilgi ve beceriye sahip iş gücünün sayıca yetiştirilmesi öngörülmekte iken, zamanla iş gücünün sayısal olarak değil, bilgi ve beceri yönünden daha iyi bir şekilde yetiştirilmesi vurgulanmış ve öngörülmüştür. Ancak, 1990'lara gelindiğinde gerçekçi olarak sorunun ele alınmadığı ortaya çıkmıştır(Şanlı 1989: 80).

Yıllık plan ve programları incelediğinde ise, beş yıllık planların uygulamaları oldukları için onlarla benzer düzenlemelerin bulunduğu görülmektedir. Turizm eğitimi politikalarına yönelik olarak planlı dönemde yapılan düzenlemeler, çoğu zaman kağıt üzerinde kalmış, uygulama olanağı bulamamıştır. Bu yüzdendir ki, altı adet beş yıllık kalkınma planının beş tanesinde turizm eğitimi ile ilgili düzenleme bulunmaktadır. Bu ardarda yer alan düzenlemeler bize bu konunun çoğu kez savsaklanan ve fazla ciddiye alınmayan bir düzenleme olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde beş yıllık kalkınma planlarında turizm sektörüyle ilgili olarak sektörel hedefleri saptamak üzere her dönemde toplanan "Özel İhtisas Komisyonları" raporlarında da benzer ifadeler bulunmaktadır.

## TURİZMDE EĞİTİM PLANLAMASININ TANIMI VE AMACI

Turizmde eğitim planlaması, bir anlamda genel turizm planlaması ile paralel gitmesi gereken bir olaydır. Çünkü, turizm eğitimi, önceki sayfalarda da açıklamış olduğumuz gibi, turizm sektörünün ihtiyacı olan elemanları yetiştirmeyi amaçladığından, turizm planması turizm sektörünün gelişme yönü ve diğer parametrelerin turizm eğitiminde dikkate alınması gerekmektedir. Bu nedenle, turizm eğitimi planlamasını kısa bir tanımla, turizm planlamasının ve turizmin gelişme perspektiflerini dikkate alan bir konu olarak yapabiliriz. Turizme açılan her istasyon için planlama temel bir faaliyet olarak kabul edilir (Keiser 1989: 25). Turizm alanında yapılan planlama kapsamının amaçlarından en önemlisi, temel olarak turizmin olumsuz fiziksel, insanla ilgili, pazarlama, örgütsel ve diğer etkilerinden kaçınmak ve olumlu etkilerini arttırmaktır. Makro düzeyde ele alınan turizm planı içerisinde yapılacak eğitim ve personel planlaması ile turizm endüstrisinin çeşitli alanlarında hangi nitelikte ve ne miktarda personel istihdam edileceğini tahmin etmek ve bu personeli yetiştirmede uygulanacak eğitim programları hazırlamak ve uygulamak, uygulanacak eğitim müfredatlarının sektöre uyumunu sağlamaktır. Bu nedendir ki; turizm eğitimi ile ilgili çalışmalar yapılırken, turizm planlamasından sorumlu olan kuruluşlarla koordinasyonun kurulması gerekmektedir.

Turizm eğitiminde ideal hedef, iş hayatının kantitatif ve kalitatif ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yönlendirilmiş bir piradimini oluşturmaktadır. Çünkü turizm sektöründe istihdam gerek miktar, gerekse kalite bakımından bir hiyerarşi oluşturur. Hiyerarşinin her kademesinde uyum sağlayan bir eğitim paletinin gerçekleştirilmesi şarttır (Timur 1993: 49). Böylece farklı hiyerarşik istihdamlar birbirinden farklı talep ve ihtiyaç profili, bu talep ve ihtiyacı karşılamaya yönelik farklı eğitim kümeleri ortaya çıkacaktır. Diğer taraftan, insanları belirli bir eğitim ve öğretim hiyerarşisi ile sınırlamak demokrasi ile bağdaşmadığından, belirli bir istihdam hiyerarşisine göre kendisini yönlendirmiş ve fiilen çalışan bir insan ile yeni belirli bir istihdam hiyerarşisine göre kendisini yönlendirmiş ancak henüz iş hayatına atılmamış gençlere formasyon hiyerarşisinde daha üst kademelerde eğitim yapma imkanını açık tutmak gerekmektedir.

Turizm sektörünü oluşturan bütün işletmelerde ve ilgili kuruluşlarda ihtiyaç duyulan personel, değişik kademelerde yetiştirilmeli, fakat değişik kademelerde yapılan bu eğitim birbirini tamamlamalıdır. Eğitim piramidi çerçevesi içinde, sektörün her eğitim kademesinde personel yetiştirmek için, öncelikle, bir turizm eğitim planlamasına ihtiyaç duyulmaktadır. Türkiye'nin turizm eğitim planlamasında da bu ihtiyaç doğrultusunda; Türkiye'nin turistik gelişme tahminleri yapılarak, gelişme tahminlerine göre, personel ihtiyacı projekte edilmeye çalışılmakta ve turizm sektöründe mevcut istihdamın durumu, kantite ve kalitesi belirlenmeye çalışılarak, personel ihtiyacı belirlenerek, bu ihtiyacın

mevcut eğitim kapasitesi ile karşılanıp karşılanmayacağı araştırılarak ek eğitim kapasitesi ihtiyacı ortaya çıkarılmaktadır.

## TURİZMDE EĞİTİM POLİTİKASININ TEMEL İLKELERİ

Turizm olayının ve turizm ekonomisinin halka ve öğretim gören gençliğe öğretilmesi, turizm konusunda bilgili ve kalifiye personel ve yönetici yetiştirilmesi için yapılan çalışmalara "turizm eğitimi" denilmektedir. Turizm eğitimi, genel eğitimin bir parçasıdır. Turizmde verilecek olan eğitimin amaçlarından bazıları şunlardır (Sezgin ve Acar 1991: 95):

### a) Turizm sektörüne yetişmiş kalifiye eleman temin etmek;

Türk turizm eğitimi politikasının önde gelen temel ilkesi, turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu nitelikte ve sayıda elemanları sektöre kazandırmaktır. Ülkemizde faaliyet gösteren turizm eğitim kurumları, kağıt üzerinde de olsa bu ilke doğrultusunda eğitim-öğretim faaliyetlerini devam ettirmektedirler. Turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu alanlarda, bu alanların gerektirdiği vasıfta ve düzeyde bilgi, beceri ve bilinç düzeyine uygun şekilde eğitim etkinliklerini gerçekleştirmek bu ilkenin özünü oluşturmaktadır.

### b) Eğitim yoluyla teorik ve pratik arasında bağlantı kurmak;

Turizm eğitim politikasının diğer bir temel ilkesi de, gerçekleştirilen eğitim-öğretim faaliyetlerinde, teorik bilginin yanı sıra pratik uygulamaların da verilmesidir. Bu ilkenin ardında yatan amaç da, turizm sektörünün uygulamayla olan yakınlığından doğmaktadır. Çünkü, hemen hiçbir sektöre yönelik eğitim faaliyeti turizmde olduğu gibi uygulamayla içiçe olmayı gerektirmez. Bu nedenle turizm eğitimi politikasının belki de en önemli ilkesi, eğitim uygulamayla ilişkilendirilmesidir. Türkiye'de yaşanmakta olan turizm eğitimi sorununun temelinde de turizm eğitim programlarının bir bölümü tarafından bu ilkenin gözardı edilmesi yatmaktadır.

### c) Turizm endüstrisinin gelişmesine katkıda bulunmak;

Bir diğer ilke de, turizm endüstrisinin gelişmesine katkıda bulunmaktır. Burada anlaşılması gereken husus; turizm eğitimi kurumlarınca yetiştirilen vasıflı elemanların, sektördeki çalışmaları sırasında ortaya koyacakları verimli çalışmaları, turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunacaktır. Çünkü, bilindiği üzere turizm işletmelerinin verimliliğini etkileyen en önemli nedenlerden birisi, çalışan elemanların göstereceği çalışmadan kaynaklanmaktadır. Ayrıca, turizm eğitim programlarının, özellikle de lisansüti düzeylerde diploma veren kurumlarda gerçekleştirilecek turizm araştırmaları ile turizm sektörünün gelişmesine yönelik çalışmalarda bulunmak da, bu ilkenin diğer bir amacıdır.



#### d) Turistik işletmelerde çalışanların bilgi ve becerilerini arttırmak,

Turizm eğitimi politikalarının bir başka ilkesi de, turizm işletmelerinde çalışmakta olan elemanların çeşitli eğitim faaliyetleri yoluyla bilgi ve becerilerinin artırılmasının sağlanmasıdır. Bu ilkeye en güzel örnek, turizm işletmelerinde gerçekleştirilmekte olan hizmetiçi eğitim faaliyetleridir. Bu faaliyetleri ülkemizde en iyi şekilde bir zamanlar Turban işletmeleri gerçekleştirmiştir (Özdemir 1993: 24 - 32).

#### e) Vatandaşa olumlu bir turizm bilinci yaratmak;

Turizm eğitimi politikasının bir ilkesi de vatandaşların turizm konusunda bilinçlendirilmesidir. Bu ilke ile, vatandaşların ülke ekonomisi, ülkenin tanıtımı ve diğer turizmin olumlu yönleri konusunda bilinçlendirilmeleri amaçlanmaktadır. Bu ilke doğrultusunda, basın-yayın organlarında turizmle ilgili programlar yapmak, yazılar yayımlamak, okullarda turizm derslerinin zorunlu ders olarak okutmak, yollara turizmle ilgili afişler asmak ve buna benzer çalışmalar, akla ilk gelen faaliyetlerdir.

### TURİZM EĞİTİM POLİTİKASININ GENEL ÖZELLİKLERİ

Turizm eğitiminde belirlenecek politikalarda ve planlarda ideal hedef, sektörün ihtiyaçlarına cevap verecek, kaliteli nitelikli ve yeterli sayıda elemanın yetiştirildiği bir piramid oluşturmaktır. Sektörün özelliği itibarıyla istihdam gerek miktarı, gerekse kalite bakımından bir hiyerarşi oluşturur. Hiyerarşinin her kademesine uyum sağlayan bir eğitim paletinin gerçekleştirilmesi şarttır. Ayrıca, turizm sektörü gibi, ekonomik konjoktürün neden olduğu tüm faktörlerden etkilenen bir özelliğe sahip olması nedeniyle, gerçek kaynaklarla finanse edilip enflasyona meydan vermeyen özel projelerin seçimi ve onaylanması devletin bizzat genel eğitim politikaları arasında yer almalıdır (İslamoğlu 1993: 49).

Turizm eğitiminde politikasının genel özellikleri ne olmalıdır? sorusunu irdelerken göz önünde bulundurulması gereken temel nokta, turizm sektörünün uluslararası rekabete en açık sektör olduğu ve bu sektördeki globalleşmenin öteki sektörlerden daha eskiye dayandığı ve daha ileri düzeyde olduğudur. Bu nedenle eğitimin politikalar, sektörün uluslararası özelliğine uygun olmalıdır.

Eğitim politikalarının belirlenmesinde göz önünde bulundurulması gereken ikinci husus; eğitim görenlerin kamu yönetiminde ve sektörde bulunan kurum ve kuruluşların beklentileridir. Kamu yönetiminin beklentisi, global olarak sektörün yarışabilirlik kapasitesini artırarak ülkemizin potansiyelini olabildiğince harekete geçirmektir. İşletmeler de kendi rekabet güçlerini arttırmak ve bu pazardaki fırsatlardan azami ölçüde yararlanmak isterler. Eğitim görenler ise, gördükleri eğitime uygun işi rahatlıkla edinebilmeyi ve alanlarında ilerlemeyi arzularlar. Öyleyse verilecek eğitimin hedefi, bir yandan işletmelerin ve global olarak

sektörün yarışabilirlik kapasitesini uluslararası düzeyde arttırabilecek beşeri gücü yetiştirmek, öte yandan bu beşeri gücün iş edinebilmesini sağlamak olmalıdır.

### SONUÇ

Bu makalede, genel olarak, eğitim ve mesleki bir eğitim konusu olarak turizm eğitimi incelenmiştir. Türkiye'deki mesleki turizm eğitim faaliyetlerinin analiz edilmesi neticesinde, Türkiye'de mesleki turizm eğitim faaliyetleri ile ilgili politikaların ve planların kendi içerisinde tutarlılık olduğu orta çıkmıştır. Turizm planlarında ve ilgili politikalarda görülen tutarlığın, ancak kağıt üzerinde kaldığı uygulamadaki örneklerden anlaşılmaktadır. Planlı dönemde (bu çalışmada 1961-1994 arası inceleme konusu yapılmıştır), ortaya konulan uygulamaların incelenmesi ile, planlarda yer alan turizm eğitimi ile ilgili düzenlemelerin sıklıkla planlarda yer almasına karşılık, tutarlı olmadıkları ve uygulama olanağı bulamadıkları ortaya çıkmıştır.

### KAYNAKÇA

- ŞANLI, Cemal (1989). Türkiye'de Turizm Patlaması ve Eğitim Probleminin Önemi. *İktisadi Coğrafya ve Turizm Araştırma Merkezi Seçme Yazılar -2-*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları, No: 3543.
- DPT (1973). *Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı, 1973-1977*. Ankara: Başbakanlık Basımevi.
- DPT (1989). *Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990-1994)*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları, Yayın No: 2174.
- İSLAMOĞLU, A. Hamdi (1993). Turizm Eğitiminde Politika Ne Olmalıdır? *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop 9-13 Aralık 1992*. Ankara: Turizm Bakanlığı.
- KEISER, Charles (1978). *Tourism Planning and Development*. Boston: CSI Publishing Company, Inc.
- KTB (1985). *Kalkınma Planları, Yıllık Programlar ve İcra Planlarında Turizm*. Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma, Planlama ve Koordinasyon Daire Başkanlığı.
- OLALI, Hasan ve TİMUR, Alp (1988). *Turizm Ekonomisi*. İzmir: Okan Ofset Matbaacılık.
- ÖNEY, Erden (1987). *İktisadi Planlama*. Ankara: Savaş Yayınları.
- ÖZDEMİR, Mehmet (1993). Turizm İşletmelerinde Eğitim Modeli ve Turban Modeli. *Anatolia Dergisi*, 4 (1) : 24-32
- SAVAŞ, Vural (1982). *İktisat Politikasına Giriş*. İstanbul: Ar Yayın Dağıtım.
- SEZGIN, Orhan Mesut ve ACAR, Yıldırım (1991). *Turizm (Tanıtma-Pazarlama-Ekonomi)*, Ankara: Baştem Yayınları.
- TİMUR, Alp (1993). Türkiye'de Turizm Eğitim Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları. *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop 9-13 Aralık 1992*. Ankara: Turizm Bakanlığı.
- TOBB (1974). *İktisadi Rapor 1974*. Ankara: TOBB Matbaası.
- TOBB (1990). *İktisadi Rapor 1990*. Ankara: Semih Ofset Matbaası.

# Dünyadaki gelişmelerin Türk turizmi üzerindeki muhtemel etkileri

Dr. M. Seha Aksü

Profesyonel Turist Rehberi

## ÖZET

*Bu makalenin konusunu, genel olarak dünyadaki ve özellikle de Türkiye'nin jeopolitik, coğrafi ve sosyo-ekonomik yapısından kaynaklanan gelişmelerin turizm sektörü üzerindeki etkilerinin incelenmesi oluşturmaktadır. Küreselleşmenin getirdiği yeni oluşumlar, bir yandan Türkiye turizm sektörüne dünya genelinde yeni rakip pazarların ortaya çıkmasına neden olurken, diğer yandan da Avrupa Birliği bünyesine yeni üye ülkelerin alınmasından da etkilenmeye başlamıştır. Avrupa Birliği'nin üye ülkelere tanıdığı iktisadi ve sosyal kolaylıklar ile teşvikler, Doğu - Batı yakınlaşması, bölgesel oluşumlar, komşu ülkeler ile olan ilişkiler, terörizm ve Türk cumhuriyetlerindeki gelişmeler, Türkiye turizmini etkileyen diğer oluşumlardır. Makalede sonuç olarak, söz konusu gelişmelerin muhtemel etkileri tartışılmaktadır.*

*Anahtar sözcükler: Türkiye'de turizm, küreselleşme, dünyada turizm*

İçinde bulunduğumuz dönemde dünya küresel bir köye dönüşmüştür. İnsanoğlunun tarihin başlangıç yıllarından beri gerçekleştirmiş olduğu bilimsel ve teknik gelişmeler, "Endüstri İhtilali" ile birlikte ivme kazanmış ve 20. yüzyılda yaşanan gelişmelerle bugünkü durumuna ulaşmıştır.

Dünyada küreselleşmenin yaşanmaya başlanmasının pek çok sebebi bulunmaktadır. Ulaşım araçlarının sayı, hız ve konfor açısından gelişmesi, basın ve yayın alanındaki gelişmeler, haberleşme alanında yaşanan ilerlemeler, ülkelerarası ticaretin özellikle 20. asrın ikinci yarısından sonra büyük artışlar göstermesi, ülkeler arasında birliklerin kurulmaya başlanması ve turizme katılan insan sayısındaki artış, küreselleşmenin dinamiklerini oluşturmaktadır.

Küreselleşmeyi yaratan ve hızlandıran bütün bu dinamikler her geçen gün etkilerini daha da artırarak, dünyanın giderek küçülmesini ve insanların kendilerini daha fazla dünya insanı olarak görmelerine yol açmaktadır. Özellikle son yıllarda gözle görülür artış gösteren çevre sorunları, insanoğlunu yaklaşan çevre felaketleri konusunda uyarılmaktadır. Yaşanması muhtemel çevre felaketlerinin artık yalnızca bir bölgeyi veya ülkeyi etkilememekle kalmayıp, bütün dünyayı tehdit eder bir hâl alması, insanoğlunu çevre konusunda küresel önlemler almaya, daha açık bir deyişle sorunları küresel bazda çözmeye zorlamaktadır. Dünyanın

herhangi bir yöresinde çevre sorunlarına yol açacak bir üretim tesisinin kurulması kararı yalnızca ilgili ülkeyi yönetenlerin inisiyatifine bırakılmamakta ve özellikle çevreye fazla zarar veren üretim tesislerinin kurulmasına karşı çıkmaktadır.

Çevre sorunları konusunda dünya genelinde takınılan durumun demokrasi, insan hakları ve diğer sosyal konularda da dikkati çeker bir şekilde belirginlik kazanmaya başladığı görülmektedir. Haberleşme ve basın-yayın araçlarındaki son gelişmeler dünyanın herhangi bir yöresindeki bir olayın birkaç dakika sonra bütün dünyaya yayılmasını sağlamaktadır. Bu durum sonuçta, her olaydan dünya insanların arasında haber alması anlamına gelmektedir. Özellikle gelişmiş ülkelerde daha belirgin olarak görülen bir durum da; insanların kendilerini bütün dünyadan sorumlu görmeye başlamalarıdır. Bu nedenle insanlar, dünyanın herhangi bir yöresindeki demokratik olmayan bir durumu veya insan hakları ihlallerini kendi sorunları gibi görmeye başlamışlardır.

Küreselleşme olgusunda yaşanan bütün gelişmelerin, başlangıcından bu yana tam anlamıyla "küresel bir endüstri" olan turizmi etkilememesi düşünülemez. Çünkü turizm, başından itibaren belli sınırların içerisinde cereyan eden bir olay olmamıştır. Zira turizmin özünde seyahat vardır.



Seyahatler ülkeleşel olduğu gibi, ülkelerarası veya kıtalararasında gerçekleştirilmektedir. Bu nedenle, her zaman turizm küresel boyutta ele alınan bir sektör olmuştur.

Turizm sektörü, önceleri olduğu gibi şimdilerde de üretmiş olduğu mal ve hizmetlerini bütün dünyaya pazarlamaktadır. Küreselleşmenin ortaya çıkardığı yeni oluşumlar neticesinde de, özellikle ulaşım araçlarındaki hız, konfor, kapasite ve fiyat faktörlerindeki gelişmeler, küresel seyahatlerin demokratikleşmesini gündeme getirmiştir. Bundan dolayı da önceleri, turizm sektöründeki rekabet yakın ülkeler veya yakın bölgeler arasında cereyan ederken, şimdilerde rekabetin yaşandığı bölge dünyanın sınırlarına dayanmıştır. Yani, herhangi bir ülke turizmde pazara sunulan bir ürün dünyada aynı ürünü üreten bütün ülkelerle rekabet halindedir. Ülkeler, son gelişmeler karşısında öncekinden daha fazla bir şekilde pazar farklılaştırmasına başvurmaya başlamışlardır.

Aslında turizmin küresel rekabete son derece açık bir sektör haline gelmesinin (veya olmasının) ardında yatan en önemli faktör, turizmde insanların tüketebilecekleri mal veya hizmeti üretim merkezlerine giderek yapmalarının zorunlu olmasıdır. Turizmin bu önemli faktörü, rekabeti daha da arttıran bir rol oynamaktadır. Çünkü, diğer sektörlerde üretilen herhangi bir ürünün tüketicinin ayağına götürülmesi gerekmektedir. Bu da ortaya önemli nakliye masraflarının çıkmasına yol açmaktadır. Ancak turizmde, herhangi bir nakliye masrafı yoktur, üretilen ürünü tüketmek isteyen, gelmekte ve yerinde ürünü tüketmekte veya faydalanmaktadır. Diğer sektörlerdeki nakliye masrafları dolayısıyla üreticiler dünyanın her yanına mal satmakta zorlanırlar. Çünkü, bir ülkeye mal satmak isteyen bir üretici, buraya çok uzak olan bir bölgeden mal getirip oradaki üreticilerle rekabet etmesi her zaman mümkün değildir.

## KÜRESELLEŞME VE TÜRKİYE TURİZMİ

Türkiye, doğal ve kültürel varlıklarıyla, gelenek ve görenekleriyle, tarihiyle turizm sektörünün ilgi alanına giren hemen her değere sahip bir ülkedir. Türkiye, turizm sektörünü geliştirmek ve ülke ekonomisine bu yolla kaynak aktarmak amacıyla 1960'lı yılların başından itibaren biraz daha ciddi boyutlarda turizm sektörüyle ilgili düzenlemelere başvurmuştur. Bununla ilgili olarak iktisadi kalkınma planlarında birtakım tedbirlerin alındığı görülmektedir. Yukarıda belirtildiği üzere dünyadaki küreselleşme eğilimleri ve turizmin zaten başından beri küresel bir sektör olması dolayısıyla, Türkiye'nin turizm sektöründe pazara sunacağı ürünlerini çok iyi belirlemesi ve bunlara yönelik tanıtma ve pazarlama faaliyetlerine girmesi ve bu arada da hangi pazar ülkeler üzerinde yoğunlaşacağını saptaması gerekmektedir.

Türkiye, coğrafi olarak dünyanın en önemli bölgelerinden birinde bulunmaktadır. Bir yandan Doğu ile Batı'nın keşiştiği bir yerde, bir yandan Müslümanlığın Hristiyanlıkla en yakın ülkesi, bir yandan da Ortadoğu denilen ve savaşın

hiç eksik olmadığı bir bölgede bulunmaktadır. Bu arada Türkiye'nin kendi iç gelişmeleri, kültürel kimliği, dinsel kimliği, müslüman ve laik olması, bir kültürler mozağine sahip bulunması gibi özellikleri de vardır.

Bütün bunlar, küreselleşen dünyada Türkiye'nin kimi zaman avantajı ve kimi zaman da dezavantajı olacaklardır. Bir bölümü yukarıda ana başlıklarıyla verilen bu mevcut durumun yanı sıra, dünyada son yıllarda yaşanmaya başlanan bazı gelişmeler de Türkiye turizmini etkileyecektir. Bunlar arasında en başta gelen gelişmeler elbette ki Avrupa Birliği, Doğu-Batı yakınlaşması, bölgesel gelişmeler, terörizm ve Türk Cumhuriyetlerindeki gelişmelerdir.

### 1. Avrupa Birliği

Küreselleşmenin Türkiye açısından en yakın prototipi, kuşkusuz, Avrupa Birliği'dir ve her yönüyle Türkiye bu gelişmeden sonuna kadar etkilenecektir. Çünkü Avrupa Birliği, Brüksel'deki bürokrat ve teknokratlar ordusunun oluşturduğu bir kurallar, yasalar, yönetmelikler ve standartlar manzumesidir. Bunlara ters düşmek veya uygun düşmeyen oluşumlara sahne olmak, Türkiye turizmi açısından hiç de olumlu olmayacak gelişmelerin habercisi olacaktır. Avrupa Birliği'nin Türkiye turizmi üzerindeki etkileri şu noktalarda gerçekleşecektir:

1. Öncelikle belirtilmelidir ki; Avrupa Birliği'ndeki gelişmelerden Türk turizmini en fazla etkileyecek olay, Avrupa Birliği'nin turizm hareketlerinin daha çok Birlik üyesi ülkeler arasında yapılmasını özendirmesidir (Tunçsiper 1992: 193). Bu amaçla, AB, bir süre önce aldığı bir kararla 1993 yılından itibaren tatillerini AB ülkelerinde geçirecek vatandaşlarına AB Kalkınma Bankası'ndan faizsiz kredi verilmesini öngörmüştür.

2. Avrupa Birliği ile gelen bir diğer uygulama ile, Birliğe üye ve sermaye yetersizliğine sahip olan ülkelerin, sermaye faktörünün serbest dolaşımı nedeniyle kaynak yetersizliğini büyük ölçüde gidermekte olduklarıdır. Böylelikle Türkiye'nin turizmde rakip olduğu özellikle Akdeniz ülkelerinde turizm yatırımları yeni bir hız kazanarak Türkiye'nin lehine gelişecektir.

3. Mavi Bayrak, Avrupa Birliği'nin turizm hareketlerine etkiyebilecek en önemli uygulamalarından bir tanesidir. Mavi bayrak uygulamasıyla turizm hareketleri mavi bayrak belgesine sahip olan kıyı yörelerine yönelecektir (İstanbulu 1995: 5-57).

4. Bir önceki bölümde vurgulandığı üzere Avrupa Birliği, serbest dolaşımı getirmiştir. Serbest dolaşım, doğrudan doğruya seyahat olayını etkileyen bir gelişmedir. Böylelikle bir AB vatandaşı, istediği AB üyesi ülkeye eline kolunu sallayarak herhangi bir sınırdan geçmeksizin gidebilmektedir. Türkiye'nin AB'ne üye olamaması, rakip AB ülkelerini daha avantajlı konuma getirecektir.

5. Turizm sektörünü ilgilendiren bir diğer husus da,

Avrupa Birliği'nin yedi meslek dalında diplomaların yetliliğini getirmesidir. Bunlar arasında turizm sektöründe çalışanlar için getirilen standart da bulunmaktadır.

Bütün bu nedenlerden dolayı Türkiye, Avrupa Birliği ile ilgili konularda turizm sektörü yönünden etkilenecektir.

## 2. Doğu - Batı Yakınlaşması

Doğu-Batı yakınlaşması da, Türk turizmi üzerinde önemli etkilerde bulunacaktır. Yüzyılın en büyük detantı sayılan ABD -SSCB yakınlaşmasına bağlı olarak "Doğu Bloku" dile anılan ülkelerdeki rejimlerin 1990 yılı Kasım ayında değişmeye başlaması, bu ülkelerde sonuçları turizm üzerine etki yaratacak yeni akımların oluşmasına neden olmuştur. Bu gelişmelerin turizm üzerinde de mutlaka bir etkisi olacaktır ve doğal olarak Türkiye de bundan kendisine düşen payı alacaktır. Bu oluşumların genelde turizme ve Türk turizmine olabilecek muhtemel etkileri o ülkelerde 50 yıldır oluşmuş ekonomik ve sosyal yapısının tamamlanması ile yakından ilgilidir. Avrupa'nın merkezine birbirleri ile sınırları olan bu ülkeler öteden beri diğer ülkelerin de ilgisinin çekmesine rağmen, çekinilerek gidilen ülkeler arasındaydı. Macaristan, Çekoslovakya ve diğer bazı Doğu Bloku ülkeleri öteden beri ilgi gören ülkelerdir. Dünyanın bu bölgesinde oluşan ve liberal yapıyı güçlendiren gelişmelerden sonra, gerek bu ülkelere yönelik Batı ülkelerden yönelen talepte ve gerekse bu ülkelerden başka ülkelere yönelecek talep üzerinde önemli artışlar olmaktadır. Bir yandan özellikle Batı Avrupa ülkelerinden gelen vatandaşlar bu ülkeleri doldururken, diğer yandan da, eski Doğu Bloku ülkeleri vatandaşları yurtdışı seyahatlere çıkmaya başlamışlardır (Gümüş 1991: 18-21). Başlangıç yıllarında Doğu Bloku'ndan Türkiye'ye değişik amaçlarla gelenlerin sayısından önemli rakamlara ulaşılmıştır. Son yıllarda özellikle Rusya'dan Türkiye'ye yönelen seçkin bir turizm talebi artışı göze çarpmaktadır.

Gelecek dönemlerde eski Doğu Bloku ülkelerinin durumlarını daha da sağlamlaştırılmaları ve ekonomilerini güçlendirmeleri sonucunda, söz konusu ülkeler dünya turizmde daha önemli bir yer tutar hale geleceklerdir. Bu gelişmeler elbette ki Türkiye turizmini de etkileyecektir. Türkiye açısından muteahitlik hizmetleri, ticaret-hizmetler ya da imalat kesimlerine yönelen yatırımlar, Türk tur operatörlerinin getirdiği turistler, buraya gelenlerin satın aldıkları mallar 1990'li yıllarda büyüyen olanaklar olmuştur (Kazgan 1994: 154).

## 3. Bölgesel Oluşumlar

Türkiye, eski Doğu Bloku haricinde kalan bölgesel gelişmelerden de turizmi açısından etkilenecek bir ülkedir. Bunlar içinde en önemli olanı, kucusuz, Irak ve İran'da oluşmuşlardır. Bu iki ülkedeki rejimlerin aynı kalması veya değişmesinin Türk turizmi açısından önümüzdeki dönemlerde birtakım olumlu ya da olumsuz getirileri olacaktır. Öte yandan özellikle Kuzey Irak'ta denetimden

yoksun bölgenin durumunun aynen devam etmesi de Türk turizmi açısından sorun doğuracaktır. 1990-1991 yıllarındaki Körfez Krizi ve Savaşı döneminde Türk turizminin etkileneceği hiçbir zaman akıllardan çıkarılmamalıdır.

## 4. Komşu Ülkeler ile İlişkiler

Bölgesel gelişmeler sınıflandırmasına girebilecek bir başka faktör de, Türkiye ile Yunanistan arasındaki ilişkilerden kaynaklanmaktadır. Gerek bu iki ülke arasındaki muhtemel sıcak çatışmalar veya karşılıklı şiddet gösterileri iki ülkenin de turizmi açısından olumsuz sonuçları olabilecek gelişmeler olacaktır. Özellikle Kıbrıs'taki sorunlar ve Ege'deki Yunanistan'ın kara sularını 12 mile çıkarma isteği ve Güney Kıbrıs'ın füze alma isteği, önümüzdeki dönemlerde sık sık iki ülke arasında turizm sektörünü de etkileyebilecek gelişmelerin habercisi konumundadır. Ayrıca, Yunanistan'ın Avrupa Birliği üyesi olması dolayısıyla Birlik yönetim ve yasama organlarında Türkiye turizmini olumsuz etkileyebilecek kararları çıkarmayı başarması da, bir diğer muhtemel gelişmedir (Gümüş 1991: 18-21)).

## 5. Terörizm

Terörizm, Türkiye turizminin şimdi ve gelecek en fazla etkisinde kalacağı olaydır. Türkiye'nin kendi sosyoekonomik yapısından ve genellikle de dış güçlerin yönlendirmesinden destek alarak gelişen terörizm, sık sık Türk turizmi üzerinde belirleyici olabilmektedir. Benzer gelişmelerin geçmişte olduğu gibi, önümüzdeki yıllarda da meydana gelebilecek muhtemel bir gelişme olarak dikkate alınması ve önlemlerin ve planların buna göre yapılması gerekmektedir. Özellikle terörist eylemlerin küresel kimlik kazandığı günümüzde, iletişim araçlarının bu denli yaygınlaşması da turizm üzerinde olumsuz rol oynayabilecek gelişmelerdir.

Bazı konularda görüş ayrılığı ve sorunları olan bazı komşu ülkelerin, Türkiye'ye yönelik terör hareketlerini destekledikleri iddiaları, gündemi sürekli olarak işgal etmektedir. Söz konusu ülkelerin gerek bombalama olaylarını ve gerekse bazı (düşünülmesi bile korkunç olmakla birlikte) orman yangınlarının çıkarılmasını sağladıkları yolundaki iddiaların çok azının bile gerçek olması, Türk turizmi açısından geleceğin sürekli olarak sorunlu olacağını ortaya koymaktadır. 1993 Temmuz'unda Antalya'da patlayan bomba, terörizmin Türk turizmine ne denli önemli zararlar verebileceğini göstermiştir.

## 6. Türk Cumhuriyetlerindeki Gelişmeler

Birkaç yıl önce Sovyetler Birliği'nin dağılması ile birlikte bağımsızlıklarını kazanan Türk Cumhuriyetleri de, önümüzdeki dönemde Türk turizmi için önemli kazanımlar getirecektir. Doğal kaynaklar bakımından önemli olan Kazakistan ve Azerbeycan gibi ülkelerdeki ekonomik kalkınmanın etkileri, bu ülkelerden Türkiye'ye yönelecek turizm hareketlerini de etkileyecektir. Örneğin, Azerbeycan



ve Kazakistan'daki petrol ve doğal gaz kaynaklarının devreye sokulması, bu ülkelerin "Petrol Zengini" olmalarını sağlayacaktır. Bu ülkelerdeki zenginleşme de, Türkiye'ye yönelik turizm hareketlerini derinden etkileyecektir.

## SONUÇ

Yukarıdaki açıklamalardan da görüleceği üzere dünyadaki gelişmeler Türk turizmini doğrudan ilgilendirmekte ve etkilemektedir. Öte yandan dünyadaki küresel dönüşüm de Türk turizmini yakından ilgilendirmektedir. Avrupa Birliği'ne yeni üyelerin alınması ve Birlik üyesi ülkelere yönelik uygulanacak teşvik politikaları ve turizm sektörünü ilgilendiren birtakım uygulamalar, Türk turizm sektörü sorumlularının yakından takip etmeleri gereken hususlardır. Doğu - Batı yaklaşması, bölgesel oluşumlar, komşu ülkeler ile olan ilişkiler, terörizm ve Türk cumhuriyetlerindeki

gelişmeler, önümüzdeki dönemde Türk turizmini de ilgilendiren sonuçlar ortaya çıkarması muhtemel gelişmelerdir. Komşu ülke Yunanistan ve Kıbrıs Rum Kesimi ile olan ilişkilerin zaman zaman sıcak gelişmelere neden olması, Türk turizmini etkileyecek olayların başında yer almaktadır. Kıbrıs Rum Kesimi'nin orta menzilli füze alma girişimi, önümüzde aylarda sıcak olayların habercisi olmaya aday bir gelişmedir.

## KAYNAKÇA

İSTANBULLU, T. ve Erdönmez C. (1995). Gelişen Turizm Etkinlikleri ve Mavi Bayrak Uygulaması, *Anatolia Dergisi*, Mart: 56-57.

GÜMÜŞ, H. (1991). Doğu-Batı Yaklaşmasının Türk Turizmi Üzerindeki Etkileri, *Turizm Dünyası Dergisi*, Mart: 18-21.

KAZGAN, Ö.G. (1994). *Yeni Ekonomik Düzendeki Türkiye'nin Yeri*, Altın

Ç İ K T İ

# Türkiye Turizm Tezleri Bibliyografyası (1952-1995)

Dr. NAZMİ KOZAK

Toplam 1055 tezin yer aldığı bibliyografya, 1952 - 1995 yılları arasında turizm ve ilgili olduğu alanlarında hazırlanmış uzmanlık, yüksek lisans, doktora, doçentlik, profesörlük takdim tezlerinin künyelerini içermektedir.

Bibliyografyada ilgili tezlere ulaşımında işlevsellik sağlamak için konularına göre sınıflandırma, yazar ve kavramsal dizin oluşturulmuştur.

Fiyatı: 500.000 TL.

Türkiye Turizm Tezleri Bibliyografyası (1952 - 1995) kitabı  
aşağıdaki adresten temin edilebilir.

P. K. 589 - 06445, Yenişehir, Ankara — Tel: (0312) 479 10 84, Fax: (0312) 479 10 84  
E-mail: anatolia@tr-net.net.tr



# Turizm Sektöründe Mavi Bayrak Uygulamasının Önemi ve Uygulanma Kriterleri

Dr. İsmail Kızılırmak

Karadeniz Teknik Üniversitesi Trabzon Meslek Yüksekokulu

## ÖZET

*Bu çalışmanın amacı, turizm sektöründe son yıllarda temizlik kriteri olarak kabul edilen ve gerekli kriterleri taşıyan merkezlerde asılmaya başlanan "Mavi Bayrak" uygulamasının önemini, uygulanma kriterlerini açıklamak ve değerlendirmektir. Uluslararası turizm sektöründe yaşanan rekabet ortamından kazançlı çıkmak isteyen ülkelerin çevre korumaya ve çevreye önem vermeye başlamaları "Mavi Bayrak" uygulamasını ortaya çıkarmıştır. Makalede, "Mavi Bayrak" uygulamasının geçirdiği aşamalar, uygulanmadığı ülkeler, "Mavi Bayrak" asılacak merkezlerde aranacak kriterlerin açıklanmasının yanısıra, Türkiye'deki uygulamalara yer verilmektedir. Makalede sonuç olarak, uluslararası turizm pazarında "Mavi Bayrak"a sahip olmanın getirdiği avantajlar üzerinde durulmaktadır.*

*Anahtar sözcükler: Turizm sektörü, mavi bayrak, turizm çekicilikleri, çevre koruma*

Günümüz yaşantısında, çalışma şartları içinde bulunulan stresli ortam ve şehirlerdeki yeşil alanların hızla beton yığınlarına dönüşmesi, her yıl milyonlarca insanın turizm hareketlerine katılmasına yol açmaktadır.

Gidilmesi düşünülen turistik yöredeki turizm işletmesinin sahip olduğu yıldız sayısı, odalarının sahip olduğu nitelikler, dekorasyonu ve rahatlığı, yiyecek-içeceklerin kalitesi, yan hizmet birimlerinin bulunması animasyon imkânlarının, personelin güleryüzlü olması ile fiyat faktörlerinin yanısıra, günümüzde yaşanan çevre kirliliği ve problemleri, turistlerin bu özelliklerin yanısıra çevresel değerlere de önem vermelerine neden olmuştur. Tatile gidilecek yörenin ve işletmenin seçiminde belirleyici unsurları, işletmenin sahip olduğu niteliklerin yanısıra, çevresel değerler de oluşturmaya başlamıştır.

Ülkemiz turizm pazarının en büyük müşterisi olan Almanya'da yapılan bir araştırmada turizm amaçlı yurt dışına çıkanların yalnızca %30'u gittikleri ülkelerin çevre sorunlarına duyarlı iken, 1988 yılında bu oran %58 ile neredeyse iki katına yaklaşmıştır. Tatil için gidilen ülkelerdeki bozulmuş doğa, betonlaşmış kıyılar, kişiliğini yitirmiş kentler ve kirlenmiş kumsallarla karşılaşmak istemeyen turistler (Güleç 1990: 30) tercihlerini bu değerlere sahip çıkan ülkeler lehine kullanmaya başlamışlardır.

Uluslararası turizm sektöründe yaşanan rekabet ortamından kazançlı çıkmak isteyen ülkeler, çevre korumaya yönelik faaliyetlere önem vermeye ve çevre korumaya yönelik çeşitli çalışmaları başlatmışlardır. Çevre değerlerinin korunması açısından "Mavi Bayrak" uygulaması da bu düşünce doğrultusunda ön plana çıkmaya başlamıştır. Çünkü "Mavi Bayrak" yaşanabilir bir çevre standardının sembolüdür. Üstelik bu sembol aynı zamanda uluslararası özelliğe de sahiptir.

"Mavi Bayrak" uygulaması, ilk kez 1985 yılında Fransa'da uygulanmaya başlanmış ve Avrupa Çevre Eğitim Vakfı (FEEE)'nin ilk oluşumu da bu tarihte gerçekleşmiştir. 1987 yılında da 11 Avrupa Topluluğu ülkesini kapsayacak biçimde genişletilmiştir. 1990 yılında Finlandiya'nın da katılımıyla Topluluk dışında açılma ilk kez gerçekleşmiştir (İstanbul ve Erdönmez 1995: 59). Son yıllarda Avrupa'da "Mavi Bayrak" kampanyasına karşı yoğun bir ilgi oluşmuş ve 1991-1996 yılları arasında kampanyaya katılan ülke sayısının 12'den 18'e çıkması "Mavi Bayrak" kampanyasının, Avrupa Topluluğu ile sınırlı olmadığını göstermektedir (Türkiye Çevre Eğitim Vakfı 1995: 6).

Günümüzde Avrupa sahillerinin %12'sinden fazla bir bölümünde "Mavi Bayrak" uygulaması yapılmaktadır (Bkz Tablo 1)



TABLO 1. Mavi bayrak uygulamasına katılan ülkeler

ÜYE ÜLKELER		
Belçika	Fransa	
İngiltere	Hollanda	
İrlanda	Portekiz	
Danimarka	Türkiye	Ön Üye
Almanya	İsveç	Ön Üye
Finlandiya	Estonya	Ön Üye
Yunanistan	Kıbrıs Rum Kesimi	Ön Üye
İtalya	Bulgaristan	Ön Üye
İspanya	Slovenya	Ön Üye

"Mavi Bayrak" kampanyasının başlamasından itibaren Avrupa Topluluğu Çevre Eğitim Vakfı pek çok kaynaktan büyük ölçüde destek sağlamıştır. Deniz suyundan, kıyı kaynaklarından, toplum sağlığından ve turizmde sorumlu ulusal otoriteler, çevre ve tüketici organizasyonları da vakıf ile aktif bir işbirliği içine girmişlerdir.

"Mavi Bayrak", uluslararası düzeyde nitelikli ve sahip olunan niteliklerin sürekliliği kanıtlanmış olan plaj ve marinalar için geliştirilen bir standardın sembolüdür. Avrupa Çevre Eğitim Vakfı'nın kontrolünde olan alanlarda, bir yıl süre için verilen bir ödüldür.

Diğer taraftan kıyıların korunması ve kirlenmenin kontrol altına alınmasını sağlayan bir baskı mekanizması olma özelliğine de sahiptir. Çünkü "Mavi Bayrak" esprisinde temiz deniz suyu, bakımlı plaj, imarlı yapılaşma, kısaca her türlü kriter dahilinde güzel bir çevre ön koşul olarak belirlenmiştir. Yukarıda sayılan nitelikleri açısından "Mavi Bayrak" sembolü, kullanıcılar açısından bir teminat niteliğindedir. Bu özelliği "Mavi Bayrak"la ödüllendirilmiş olanlara da bir ayrıcalık sağlamaktadır.

Önemli bir etken de "Mavi Bayrak" sembolünün kendisiyle beraber çevre eğitimini de geliştirmesidir. Bu eğitim plaj ve marinalarda hizmet sunanlar açısından ayrı, mahalli yönetim kadroları açısından ayrı bir değer taşımaktadır. Sayılan bu kesimlerin herbirine değişik boyutlarda katkıda bulunmaktadır. Gelişen eğitimin önemli özelliklerinden birisi de, bulunulan ortam ve yaşam biçimlerine getirdiği yeni soluk ve görüntüdür.

Bu kapsamda "Mavi Bayrak" kampanyasında üç ana yaklaşım vardır. Bunlar;

1-Uygulamanın gerçekleşmesinde yöresel toplulukların ve marinaların işbirliği içinde bulunmalarının teşvik edilmesi,

2-Bu uygulamanın oluşturulmasında, "Mavi Bayrak" kriterlerinin izlenecek bir yol sağlanması,

3-Kıyıların çevresel olarak nasıl projelendirildikleri konusunda elde edilen aktif sonuçların daha iyi anlaşılmasıdır.

"Mavi Bayrak" kampanyasının daha iyi tanınması, ardından başarılı bir işbirliği için neler yapılabileceğinin araştırılması ve son olarak tüm bu aktivitelerin daha iyi anlaşılması, pek çok kişinin yer aldığı bir kıyusal çevre anlayışının yayılmasını sağlayacaktır. Aynı zamanda düzenli bir temizlik, doğal alanların korunması, kıyıların denetimi ve marinalardan zararlı atıkların temizlenmesi gerçek bir çevresel gelişme anlamına gelmektedir.

1996 yılında Avrupa "Mavi Bayrak" Jürisi 1628 aday arasından 1558 sahil ve 476 aday arasından 475 marınayı seçmiştir (The Blue Flag Of Awards 1996:6). Ülkemizde de 1997 yılında "Mavi Bayrak" ile ödüllendirilen plaj ve marinalar Tablo 2'de görülmektedir.

"Mavi Bayrak" doğrudan plaj ve marinalara verilmektedir. Dolayısıyla plajın yer aldığı belde ödüllendirilmektedir. Uzun dönemde aynı konumda bulunan diğer tesis ve işletmeler de paylarını almaktadır. Bu açıdan "Mavi Bayrak" tek bir plaj ya da marınayı değil, değişik oranlarda olmak kaydıyla değişik işletmeleri ve bu işletmelerin yer aldığı bölgeleri de ilgilendirmektedir.

"Mavi Bayrak" talebi yöresel "Mavi Bayrak" demekleri veya ilgili belediyeler tarafından yapılabilmektedir. Fakat asıl hedeflenen, "Mavi Bayrak" talebinde bulunanların, öncelikle o yörede bir "Mavi Bayrak" derneği kurmalarıdır.

Bu işletmeler Türkiye Çevre Eğitim Vakfı (TÜRÇEV) ile koordinasyon halinde yürütülmelidir. 1993 yılında Turizm Bakanlığı'nın önderliğinde kurulmuş bulunan Türkiye Çevre Eğitim Vakfı'nın bu süre içerisinde yapılması sağlanmış ve kurumsallaşması için çaba sarfedilmiştir (Güngör 1995: 3).

Bu amaçla koşulları istenilen standartlara ulaştırılmış ve FEEE'nin kriterlerine uygun hale getirilmiş olan plaj ve marinalar için ülkemizde "Mavi Bayrak" talebi yalnız Türkiye Çevre Eğitim Vakfı, Avrupa Çevre Eğitim Vakfı'ndan talepte bulunulabilmektedir. Sözü edilen işlemin kişiler veya başka tüzel kuruluşlar yoluyla yapılması mümkün değildir.

Aday olan plaj ve marinalar için, öncelikle yöresel "Mavi Bayrak" demekleri, yoksa belediyeler, gerekli belgeler ile Türkiye Çevre Eğitim Vakfı'na başvurmaları gerekmektedir.

Yöresel "Mavi Bayrak" demekleri teker teker veya istedikleri zamanda "Mavi Bayrak" talebinde bulunamazlar. Başvuruların Avrupa Çevre Eğitim Vakfı'nın belirlediği sürelerde (1995 yılı için son başvuru tarihi 26 Nisan olarak belirlenmişti) ve düzende yapılması gerekmektedir.

Yöresel "Mavi Bayrak" demekleri veya belediyelerin, istenilen bilgi ve belgeleri, her yıl için belirlenen tarihi

Tablo 2. Mavi bayrak ile ödüllendirilen plajlar

SIRA NO	İL	MEVKİİ	PLAJLAR
1	Antalya	Kestel	Alantur
2	Antalya	Alanya	Damlataş
3	Antalya	Alanya	Keykubat
4	Antalya	Manavgat	Titreyengöl 1.
5	Antalya	Manavgat	Titreyengöl 2
6	Antalya	Manavgat	Sorgun
7	Antalya	Çolaklı	Çolaklı
8	Antalya	Muratpaşa	Lara
9	Antalya	Beldibi	Beldibi
10	Antalya	Göynük	Göynük 1
11	Antalya	Göynük	Göynük 2
12	Antalya	Kemer	Palmiye
13	Antalya	Kemer	Kemer
14	Antalya	Kemer	Tekirova 1
15	Antalya	Kemer	Tekirova 2
16	Antalya	Kaş	Patara
17	Muğla	Marmaris	İçmeler
18	Muğla	Bodrum	Kumbahçe
19	Muğla	Bodrum	Gümbet
20	Muğla	Bodrum	Bodrum Aktur
21	Muğla	Datça	Datça Aktur
22	Balıkesir	Alibey Adası	Ortunç
23	Bolu	Akçakoca	Ceneviz Kalesi
24	Elazığ	Sivrice	Tur-Pol

Tablo 3. Mavi bayrak ile ödüllendirilen marinalar

SIRA NO	İL	MEVKİİ	PLAJLAR
1	İstanbul	Bakırköy	Ataköy Marina
2	İzmir	Çeşme	Setur Marina
3	Muğla	Marmaris	Netsel Marina
4	Muğla	Marmaris	Albatros Marina
5	Antalya	Hisarönü	By Marina
6	Antalya	Antalya	Setur Marina

geçirmeden Türkiye Çevre Eğitim Vakfı'na iletmeleri gerekmektedir. Yılda yalnızca bir kez müracaat kabul edildiği için bu tarihe özen gösterilmesi gerekmektedir.

Plaj ve marinalara verilen "Mavi Bayrak" ödülü, bir yıl için geçerlidir. Başvuruların her yıl yenilenmesi gerekmektedir. Bu yolla istenilen koşullara süreklilik kazandırılması amaçlanmaktadır.

"Mavi Bayrak" alabilmek için gerekli kriterler Avrupa Çevre Eğitim Vakfı tarafından düzenlenmektedir. Avrupa Çevre Eğitim Vakfı'nca her yıl yapılan olağan genel kurullarda konu, ihtiyaçlar ve ülkelerin önerileri çerçevesinde tartışılmakta, gerektiğinde çalışma komisyonları oluşturularak sonuçlandırılmaktadır.

"Mavi Bayrak" alabilmek için gerekli kriterler plajlar ve marinalar için ayrı ayrı belirlenmektedir.

### MAVİ BAYRAK ALABİLMEK İÇİN PLAJLARDA ARANAN KRİTERLER

Plajlara verilen "Mavi Bayrak" sadece sezon süresince geçerlidir. "Mavi Bayrak" sezonu ile deniz mevsimi aynı zamana denk gelmektedir. Her sahil "Mavi Bayrak" için uygun olabilir, mevcut yapı ve hizmetler dahilinde yöresel otoriteler, sahillerin planlanan kullanımları kadar güncel kullanımlarını da araştırmak ile ilgili olmalıdırlar. Bu, hem ek hizmetler ve yapılar oluşturularak hem de özellikle doğal sahillerde, uzun süre etkili olacak şekilde görünümü korumaya önem verilerek yapılabilmektedir.

### Suyun Niteliği

1-Bir plajın seçilebilmesi için "Mavi Bayrak yüzme suyu kalite standartları"na uygun olmalıdır.

Su analizlerinin "Mavi Bayrak" talebinde önemli bir yeri vardır. Dolayısıyla özellikle potansiyel taşıyan alanların sonradan da buralardaki numune alım noktalarının belirlenmesi gerekmektedir. Ülkemizde Tablo 4'de belirtilen sahillerde ve bu sahillerdeki plajlarda deniz suyunun analiz işlemi yapılmaktadır.

Bu numune noktalarının, konunun uzmanı kişilerce belirlenmesi önem taşımaktadır. Bu konuda gözönünde bulundurulması gereken faktörler şunlardır:

- Akıntı yönü,
- Rüzgar yönü,
- Morfolojik yapı özelliği (kapalı koy, lağım, vs),
- Denize dökülen doğal veya atık su noktalarıdır.

Aynı zamanda numune alınan noktanın kıyıdan 6 metre içerde olmasına da dikkat edilmelidir. Su numuneleri, ideal olarak, ayda iki kez ve onbeş gün ara ile alınmalıdır. Numune alınmasına karşı doğal engellerin olduğu dönemlerde bu durum, bir tutanak ile belgelenmelidir. Su analizleri,



Tablo 4. Türkiye'deki su numune alm noktaları

Çanakkale	Merkez	8 nokta
"	Ayvacak	4 "
"	Biga	3 "
"	Bozcaada	2 "
"	Eceabat	5 "
"	Ezine	3 "
"	Gelibolu	3 "
"	Gökçeada	3 "
"	Lapseki	4 "
İzmir	Karaburun	3 "
"	Seferhisar	3 "
"	Foça	6 "
"	Çeşme	8 "
"	Menderes	5 "
"	Selçuk	2 "
"	Urla	3 "
"	Narlıbahçe	4 "
"	Dikili	4 "
"	Aliğa	3 "
Balıkesir	Ayvalık	1 "
"	Alibey Adası	2 "
"	Altınova	2 "
"	Küçükköy	5 "
"	Gömeç	2 "
"	Burhaniye	3 "
"	Pelitköy	2 "
"	Akçay	2 "
"	Altınoluk	4 "
"	Göre	2 "
"	Zeytinli	2 "
Muğla	Bodrum	12 "
"	Datça	2 "
"	Fethiye	6 "
"	Marmaris	5 "
"	Milas	2 "
"	Ortaca	3 "
Adana	Karataş	5 "
"	Yumurtalık	6 "
Elazığ	Sivrice	9 "
Edirne		8 "

Kırklareli	Vize	1 "
"	Demirköy	3 "
Kocaeli	Kandıra	8 "
"	Gebze	7 "
"	Gölcük	2 "
"	Karamürsel	2 "
"	Ula	2 "
"	Köyceğiz	1 "
Rize		4 "
Artvin		3 "
Antalya	Manavgat	16 "
"	Serik	5 "
"	Merkez	9 "
"	Alanya	15 "
"	Gazipaşa	2 "
"	Güney Antalya	19 "
"	Kumluca	6 "
"	Finike	3 "
"	Kale	3 "
"	Kaş	15 "
Aydın	Kuşadası	7 "
"	Yenihisar	3 "
Burdur		5 "
Konya		5 "
Isparta	Eğirdir	10 "
Hatay	İskenderun	10 "
İçel	Merkez	5 "
"	Erdemli	4 "
"	Silifke	4 "
"	Aydıncık	1 "
"	Bozyazı	2 "
"	Anamur	2 "
Bolu		8 "
Sakarya	Kocaeli	3 "
"	Karasu	4 "
Sinop		3 "
Kastamonu		9 "
Samsun		10 "
Ordu		6 "
Girasun		3 "
Trabzon		5 "

kimyasal ve biyolojik ayırmadan geçirilerek iki yönlü bir şekilde yapılabilmektedir. Bugün için, sadece biyolojik analizler zorunludur. Biyolojik analiz, parametrelerinin limit olarak kabul edildiği üç temel bakteri için yapılmaktadır. Bu üç bakteri ve kabul edilebilir limit değerleri aşağıda belirtildiği gibidir.

#### Mikrobiyolojik Parametreler Limit Değerler

Toplam Koliform	500/100 ml.
Fekal Koliform	100/100 ml.
Fekal Streptokok	100/100 ml.

Ülkemizde analizler ve numune alımı sezonu süresince 15 gün ara ile, sezon dışı zamanlarda ise ayda bir olacak şekilde Sağlık Bakanlığı'nca yapılmaktadır. Turizm Bakanlığı'nda maddi katkıda bulunmaktadır.

"Mavi Bayrak" adayı plajların seçiminde önemli kriter olma özelliğini taşıyan su numunesinin alımı aynı zamanda plajların deniz suyunda kirlenme varsa nedenlerinin araştırılması ve giderilmesi yönünde de uyarıcı bir rol oynamaktadır.

- 1-Hiçbir endüstriyel veya kanalizasyon boşaltımının plaj alanını etkilememesi gerekmektedir.
- 2-Kirlilik nedeniyle olabilecek kazalara karşı yerel emniyet planları olmalıdır.
- 3-Plaj ve hemen gerisindeki bölge, imar planları ve planlama yasalarına uygun olmalıdır.
- 4-Kanalizasyonla ya da çöplerin, endüstriyel ve kentsel atıkların temizlenmesiyle ilgili problem olmamalıdır.
- 5-Yağ kirliliği olmamalıdır.
- 6-Yosun ya da diğer bitki çürümesine bağlı kirlenme olmamalıdır.

#### Bilgilendirme ve Eğitim

- 7-Plajın tamamının veya bir bölümünün kirlenmesi bekleniyorsa; bu kirlenme başlamışsa, plaj güvenli değilse, halk uyarılmalıdır. Fırtına sonucu biriken suların boşaltılması ve yosunların toplanması için emniyet işlemlerine mümkün olduğu kadar çabuk başlanması gerekmektedir.
- 8-Korunmaya alınmış alanlar ve az bulunan bitki ve hayvan türlerinin, karşı karşıya oldukları tehlikelerden korunmaları için yerel koruma teşkilatlarıyla sıkı işbirliğine gidilmelidir.
- 9-Halka şu bilgiler ve hizmetler verilmelidir;

- En yeni verileriyle yüzme suyu kalitesi,
- Otomobil ve bisiklet parkları,
- İlk yardım saatleri, cankurtaran hizmeti ve bölge hakkındaki güvenlik bilgileri,

- Evcil hayvanlarla ilgili sınırlamaları da içeren yerel davranış kuralları,
- "Mavi Bayrak" kriterleri,
- "Mavi Bayrak" ulusal ofisinin adresi,
- Ödüllü plaj ve örnekleme noktalarının yerleşim alanını gösteren harita.

10-Sorumlu otoriteler, çevre ile ilgili en az beş eğitim aktivitesini gerçekleştirmelidirler.

11-Sahil kullanımını ilgilendiren davranış kuralları, halk tarafından, turist ve belediye merkezlerinden kolayca elde edilebilir olmalıdır.

12-Çevre uygulama merkezleri, ekolojik merkezler veya buna benzer kamuya ait alanlar geliştirilmelidir.

13-Uygun ve düzenli olarak muhafaza edilmiş, en az günlük olarak boşaltılan, yeterli sayıda çöp kutusu olmalıdır.

14-Sahilin yeterli temizliği sağlanmalıdır.

#### İşletme

15-Yetkili olmadığı sürece araba kullanımı, çöp boşaltımı ve kamp yapımının yasaklanması gerekmektedir.

16-Mümkün olan yerlerde özürü insanlar da dahil olmak üzere herkes için plaja kolay ve güvenli giriş yolları sağlanmalıdır.

17-Değişik kategorilerdeki kullanıcıların (yüzücüler, sörfçüler, motorlar) birbirlerine uymayan ihtiyaçları için çözüm bulunması ve doğanın korunmasına uygun bir şekilde bölge ayrılması gerekmektedir.

18-Düzenli temizlenen ve yeterli tuvalet olanakları sağlanmalıdır.

#### Güvenlik

19-Deniz sezonu boyunca güvenlik görevlileri ve/veya hayat kurtarma donanımını içeren yeterli güvenlik koşulları sağlanmalıdır.

20-Saat 10:00-18:00 arasında, deniz kenarında işaretler gösterilmiş ilk yardım imkânları olmalıdır.

21-Ödüllü alanda sezon içinde köpek yasağı olmalıdır.

22-Açıkça işaretlenmiş ve korunmuş bir su kaynağı bulunmalıdır.

23-Günlük olarak kontrol edilen ve kolyaca ulaşılabilen telefonlar olmalıdır.

24-Özürülüler için rampalar ve özel tuvaletler bulunmalıdır.

25-Tüm binalar ve donanım yüksek standartta tutulmalı ve uygulanabilir olan yerlerde plaj kullanıcılarının eğlencesini etkileyebilecek olan tüm yapı çalışmalarında güvenlik sağlanmalıdır.



## MAVİ BAYRAK ALABİLMEK İÇİN MARİNALARDA ARANAN KRİTERLER

Bütün ruhsatlı marinalar, "Mavi Bayrak" için aday olmaya ve seçilmeye uygundur. Marina dubalardan ve teknelerin bağlanabileceği iskelelerden oluşmaktadır. Tuvalet gibi temel olanaklar sunulmalı ve bir liman yöneticisi tarafından denetlenmelidir. Marinalar için "Mavi Bayrak" sezonu Haziran başından, gemicilik aktivitelerinin azaldığı Sonbahar mevsimine kadar sürmektedir. Bir marina, kriterleri yerine getirdiği sürece, o yıl içinde "Mavi Bayrak" alma hakkına sahiptir.

### A- Genel Kriterler

- 1-Doğal çevre ile marina arasında iyi bir bütünleşme olmalıdır.
- 2-En yakın kent merkezinin marinaya olan uzaklığı 2 km.'den çok ise, ikisi arasında toplu taşıma olanakları bulunmalıdır.
- 3-Kıyı kesimi ile denizde görülebilir yağ, çöp, katı atık olmamalıdır.
- 4-Teknelerden ve karadan marinaya veya yakın çevresine dökülen kanalizasyon olmamalıdır.

### Marinanın İşletmesi ve Güvenliği

- 5-Kolayca görülebilen levhalarla işaretlenmiş katı atık ve yağ toplama tesislerine gerek duyulmaktadır.
- 6-Sintine suyu pompalama tesislerinin kurulması için girişimde bulunulması gerekmektedir.
- 7-Özellikle tehlikeli kimyasal maddeler ve atıklar (toksik atıklar, boyalar, çözücüler, antipas gibi) için ayrı çöp bidonları bulundurulmalıdır.
- 8-Düzenli olarak boşaltılan ve kolayca ulaşılabilen çöp bidonları bulunmalıdır.
- 9-Kolayca görülebilen levhalarla işaretlenmiş WC, duş, lavabo ve içme suyu imkânları sağlanmalıdır.
- 10-Yeterli elektrik bağlantı noktaları ve genel aydınlatma olduğu belgelenmelidir.
- 11-Yeterli can kurtarma ve acil durum malzemesi (can simidi, yangın söndürme cihazları gibi) bulunmalıdır.

### Bilgilendirme ve Eğitim

- 12-Marina kullanıcılarının; çevre konularında ve söz konusu bölgenin ya da orada yaşayan canlıların güvenliğini tehlikeye atmaması koşulu ile, seyir halindeyken ya da demir atılırken kaçınılması gereken bölgeler hakkında açıkça bilgilendirilmesi zorunludur.
- 13-Çevresel davranış kuralları hazırlanmalıdır.
- 14-Çevre ve "Mavi Bayrak" konularında bilgi alınabilecek bir kaynak kişi bulunmalıdır.

15-"Mavi Bayrak" gönderine yakın ve görünür şekilde; yayınlanmış olan Uluslararası "Mavi Bayrak" kriterleri ve varsa, buna ek olarak ulusal kriterler afişe edilmelidir.

16-Marina ve çevresi, kirlenmeye karşı düzenli olarak kontrol edilmelidir.

### B- Deniz Suyu Analizleri

Deniz suyu analizlerinin istenilen kalitede yapılmış olması gerekmektedir. Bu, değerlerin istenilen limitlere denk düşmesi anlamına gelmektedir.

### C- Eğitim Faaliyetleri

"Mavi Bayrak" talebinde bulunabilmek için eğitim faaliyetleri ayrı bir önem taşımaktadır. Amaç, "Mavi Bayrak" imajı ile birlikte çevre bilincinin de oluşturulmasıdır. Dört grupta toplanırlar: Bunlar

- Basılı döküman, afiş, broşür hazırlama,
- Sergiler (çevre konuları; kıyı aları, doğa ile ilgili),
- Konferans, seminer ve toplantılar,
- Aktif katılıma dayanan olaylar, halk, öğrenci ve ziyaretçilerin katılımı ile gerçekleşen çevre eğitim aktiviteleridir.

Çevre ile ilgili bu faaliyetlerin, belgeler ile kanıtlanması gerekmektedir.

Yukarıda sayılan özelliklere sahip plaj ve marinalar aşağıdaki bilgi ve belgelerle "Mavi Bayrak" talebinde bulunabilirler.

### Plajlar İçin

- Aday plajı tanıtabilen bir fotoğraf,
- Doğru olarak doldurulmuş ve yöresel "Mavi Bayrak" Demeği veya bağlı bulunan belediye'ye tasdik ettirilmiş olan ve Türkiye Çevre Eğitim Vakfı'nca hazırlanıp adaylara gönderilen soru formu. (Söz konusu form talep halinde Türkiye Çevre Eğitim Vakfı'ndan da elde edilebilir.),
- Önceki yıl o yörede yapılmış olan eğitim faaliyetlerinin belgeleri,
- Aday olan plaja ait Son iki yılın su analizlerinin laboratuvar tabloları,
- Plajın yerini gösteren iki harita (Birincisi küçük ölçekli; plajın konumu, çevre yolları ile bağlantısı, hava alanı, liman vb. ile ilişkisini gösterir nitelikte. İkincisi büyük ölçekli; plajın sınırları, çöp bidonu, cankurtaran kulesi, otopark, ilk yardım ünitesi, içme suyu, telefon kabini, özürlüler için donanım, arıtma yeri ve şekli, denize dökülen dere veya akarsular işlenmiş olacaktır. Denize dökülen dere varsa prensipte "Mavi Bayrak"lı plaj sınırı

dışında tutulmalıdır. Değilse, dere suyunun periyodik olarak alınmış analiz sonuçları dosyaya eklenmelidir.

### Marinalar İçin

- Aday marinayı tanıtılabilir özellikte bir fotoğraf,
- Türkiye Çevre Eğitim Vakfı'nca hazırlanıp adaylara gönderilen soru formunun, doğru olarak doldurularak marina işletmesinin sorumlularınca onaylanması,
- Marinanın yerleşim planı ve bu plan üzerinde hizmet ünitelerinin yerlerinin belirlenmesi.

Bu konuda özellikle şunlara dikkat edilmelidir;

- Tehlikeli atıkları için boşaltım alanları (yağ, boya, piller, vs.),
- Diğer atıklar için boşaltım alanları,
- Sağlık ile ilgili hizmetler, wc, duş, içme suyu, yıkanma hizmetleri,
- Genel aydınlatma için güç kaynakları,
- "Mavi Bayrak" panosu ve direği,
- Danışma ve çalışma saatleri,
- Yakın çevredeki hassas bölgelerin veya koruma bölgelerinin yerleşimi,
- Karadan gidiş ve park için ulaşım imkanları (Türkiye Çevre Eğitim Vakfı 1995: 14-22).

Türkiye Çevre Eğitim Vakfı icra organı tarafından hazırlanan aday plaj ve marinaların dosyaları FEEE'nin istek ve kuralları çerçevesinde değerlendirilir ve dosyaları hazırlanır. Jüri, FEEE'ye gönderilecek olan adaylar konusunda tek yetkilidir. Jüriden geçmeyen dosyaların FEEE'ye ulaşma şansı yoktur. "Mavi Bayrak" aday plaj ve marinalar için ayrı jüriler oluşturulmaktadır.

Uygulamanın yapıldığı bölgeler, ulusal "Mavi Bayrak" temsilcileri tarafından sezon süresince ziyaret edilirler. ulusal "Mavi Bayrak" temsilcileri, konularında uzmanlaşmış kişilerdir. Üniversite öğretim üyeleri, kamu yöneticileri ve tüzel kuruluş temsilcileridir. Türkiye Çevre Eğitim Vakfı'nca hazırlanan ve söz konusu kişilerden seçilen jüri listesi önceden FEEE'ye gönderilerek sabitleştirilmektedir.

Ulusal "Mavi Bayrak" Jürisi, "Mavi Bayrak" aday plaj ve marinalardan topladığı bilgiler, adayın değerlendirilmesinde bir sonraki yılda kullanılır. Eğer yapılan denetimlerde bir aksaklık görülüyorsa, tam yetkili olan "Mavi Bayrak" Jürisi gerekirse o anda Mavi Bayrağı geri alabilmektedir. Aynı şekilde Türkiye Çevre Eğitim Vakfı'da yaptığı kontrollerde süreli ve süresiz geri alma yetkisine sahiptir (Güngör 1995: 79).

### SONUÇ

Sonuç olarak uluslararası turizm pazarının günümüzde giderek büyümesi ve turizmin özellikle az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin ekonomileri açısından sahip olduğu önem, "Mavi Bayrak" uygulamasını oldukça önemli hale getirmektedir.

Turizm sektöründe çevresel değerlere verilen zararların önlenmesi, çevre koruma ve özellikle de çevre koruma bilincinin yerleştirilmesi ülkemizin Akdeniz Bölgesi'nde yer alan ülkeler arasında en temiz sulara sahip olmasına rağmen, bu durumun turist gönderen ülkelere en iyi şekilde tanıtımının yapılamaması nedeniyle, "Mavi Bayrak" uygulaması ülkemiz için büyük bir şanstır.

Bu uygulamanın yaygınlaşması ile sahip olduğumuz çevresel değerleri koruyarak gelecek nesillere aktarmanın yanı sıra, turizm sektöründen daha fazla pay alabilmek için büyük bir rekabet ortamı içinde olduğumuz Akdeniz ülkeleri'nden gelen turist sayısı ve turizm gelirleri açısından daha şanslı konuma gelebileceğiz.

### KAYNAKÇA

- Foundation For Environmental Education In Europe(1996). *The Blue Flag Awards of 1996*, Denmark.
- GÜLEZ, Sümer(1990). "Yumuşak Turizm ve Doğa Koruma", *Turizm Yıllığı 1988-1989*, Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş. Yayınları, Ankara.
- GÜNGÖR, Erol(1995). ""Mavi Bayrak" Prosedürünü Biliyor muyuz?!", *TÜRSAB Dergisi*, No: 143.
- İSTANBULLU Turhan-ERDÖNMEZ Cihan(1995). "Gelişen Turizm Etkinlikleri ve "Mavi Bayrak" Uygulaması", *Anatolia Dergisi*, Yıl: 5, No: 1.
- Türkiye Çevre Koruma Vakfı(1995). *"Mavi Bayrak"*, Ankara.



# Kat Hizmetleri Departmanında Hijyenin Önemi

Dr. Meryem Akoğlan Kozak

Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu

## ÖZET

*Otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanı tarafından karşılanan temizlik işlevinin aynı zamanda, hijyen koşullarına uygun olarak yerine getirilmesine de özen göstermek gerekmektedir. Hijyen, yapılan işin sağlık koşullarına uygunluğunu ifade eder. Kat hizmetleri departmanında hijyen konusu, üç başlık altında toplanabilir. Bunlar, kişisel hijyen, su hijyeni ve konaklama üniteleri hijyenidir. Kişisel hijyen, personelin sağlık kurallarına uymasını, su hijyeni, temizlik amacıyla kullanılan suyun sağlık koşullarına uygunluğunu ve konaklama üniteleri hijyeni ise, odalar ve genel alanlardaki temizlik ve düzenlemelerde müşteri sağlığına dikkat edilmesini sağlar. Bu üç alanda sağlanan hijyen, kat hizmetleri departmanında üretilen hizmetin sağlık ve temizlik koşullarına uygun olarak yerine getirilmesine yardımcı olur. Bu makalede, hijyen konusu bu üç başlık altında detaylı olarak incelenmektedir.*

**Anahtar Sözcükler:** Konaklama işletmeleri, kat hizmetleri, hijyen

Otel işletmelerinde temizlik ve sağlık koşullarına uygun hizmet verilmesi gereken her alanda uyulması gereken hijyen kuralları, aynı zamanda temizlik malzemeleri üreten profesyonellerin de ilgi odağı olmuştur. Otel işletmelerinde başta kat hizmetleri departmanının işlevleri ile ilgili olan hijyen, yiyecek hazırlama ve sunma aşamalarında da önem verilmesi gereken konular arasında yer almaktadır. Günümüzde, ağırlama sektöründe hizmet veren otel işletmelerinde tüm faaliyet alanlarında hijyen kurallarına uygunluk önem taşımaktadır. Hijyen konusunda farklı gruplandırmalar yapılabilir. Ancak, burada konu gereği kat hizmetleri (housekeeping) departmanının işlevine uygun bir gruplandırma yapılmış ve konu bu gruplandırma temelinde açıklanmıştır. Kat hizmetleri departmanında hijyen üç grup başlık altında incelenebilir:

1. Kişisel hijyen
2. Su hijyeni
3. Müşteri ve personel kullanım alanları hijyeni

## KİŞİSEL HİJYEN

Emek-yoğun olması, üretim ve tüketimin ile aynı mekanda ve zamanda gerçekleşmesi gibi ayırıcı özellikleri bulunan otelcilik sektöründe özetle insan ilişkileri yoğundur. Bunun

sonucu olarak da, personel arası ve müşteri-personel ilişkilerinde bir yoğunluk ve etkileşim söz konusu olmaktadır. Bu etkileşim kişisel davranışlarda olduğu kadar sağlık ve hijyen konusunda da kendini göstermektedir. Özellikle, otel işletmelerinin çok sayıda konukların beslenme ve barınma ihtiyaçlarını karşılanması, havuz, Türk hamamı, sauna, eğlence merkezi gibi birçok bölümünün ortak hizmet alanı olarak kullanılması gerek personel açısından gerekse müşteri açısından kişisel hijyenin önemini artırmaktadır. Her kişinin kendi sağlığı ve çevresindeki insanların sağlığı için belli sanitasyon kurallarına uymasının gerekmektedir. Bu konunun sağlıklı yaşam bilinci olarak başlangıçtan itibaren aile, çeşitli eğitim kurumları ve medya araçları tarafından bireylere aşılması gerekmektedir.

Hijyen konusundaki bu toplumsal bilinç yanında bireylerinde toplumsal yaşamın bir gereği olarak kişisel hijyen konusuna önem vermeleri gerekmektedir. Bütün bunların ötesinde yukarıda açıklanan sektörel özellikler nedeniyle de çalışanlardan kişisel hijyen konusunda daha hasas olmaları beklenmektedir. Çünkü, kişisel sağlık yönüyle uyulması gereken bu konu tıpkı sağlık sektöründe olduğu gibi, bu sektörde de bir hizmet kalitesi olarak düşünülmektedir. Konunun eğitim yönünün farkına varan günümüz otel işletmeleri personel eğitim programlarına hijyen ko-

nusunu da eklemektedirler. Hijyen konusunda personelin bilgilendirilmesi gereken konu başlıkları ve konu ile ilgili açıklamalar aşağıda yer almaktadır.

### Kişisel temizlik

Ellerin Temizliği; kişisel hijyen kurallarının başında el yıkama gelmektedir. Çünkü, eller her an kirli yüzeylerle etkileşim içinde olduğundan kirlilik oluşumuna ortam hazırlarlar. Bu nedenle ellerin temiz tutulması kişisel hijyen açısından büyük önem taşır. Eller;

- Tuvaletten sonra
- Kirli yüzeylere, çiğ ya da artık besinlere dokunduktan sonra
- Derinin kaşınması sonra
- Sigara içtikten sonra
- Ellerin saç, burun, ağız vb. yerlere değmesinden sonra
- Kirli yüzeyler temizlendikten sonra mutlaka yıkanmalıdır.

**1. Hergün duş alma ve ve vücuttaki istenmeyen kokuların giderilmesi;** müşteri ile aynı alanda ve çoğu zaman da yakın mesafede çalışılması personelin sürekli temiz ve bakımlı olmasını gerektirmektedir.

**2. Diş bakımı ve tırnak bakımı;** otelcilik sektörü hizmetin müşteriye yüzyüze verilmesinin bir sonucu olarak nezaket kurallarına uymayı ve gülümsemeyi de zorunlu hale getirmiştir. Bu açıdan temiz ve bakımlı dişlere sahip olmak güzel bir görüntü için önemli bir koşuldur. Aynı şekilde, tırnakların da kısa kesilmiş ve temiz olması temizlik kuralları ve görüntü açısından son derece önemlidir.

**3. Saç ve sakal bakımı;** saçlar kısa kesilmiş ve terli toplanmış olmalıdır. Bayan personelin de çok çarpıcı saç modellerinden kaçınması gerekmektedir. Ön planda çalışan personelin de bir otelcilik kuralı olarak bıyık ve sakal bırakmamaya özen göstermesi gerekmektedir.

**4. Makyaj;** Bayan personelin hafif makyajlı olması ve süs eşyası olarak da alyans ve küpe takma dışındaki ziynet eşyasının çalışma sırasında kullanmaması gerekmektedir.

### Giyim

Otel işletmelerinde çalışan personelin, çalışma saatleri içerisinde bölümlerin amaçlarına göre belirlenmiş üniformaları giymeleri gerekmektedir. Departman müdürleri dışındaki hemen hemen her çalışan için gerekli olan bu giysiler; disiplinli, düzenli bir görüntü vermesi yanında personelin rahat çalışması için de gereklidir. Kullanılan üniformaları da hijyen kurallarına uygun olması için temiz ve ütülü olması gerekmektedir. Ayrıca, üniforma kumaşının seçimi de hijyen faktörü olarak dikkate alınması gereken

konular arasında yer almaktadır. Bunun nedenleri şöyle açıklanabilir:

Kişinin sağlıklı olabilmesi, vücut hücrelerinin ve dokularının vazifelerini normal yapabilmesi ile mümkün olur. Bunun için de vücudun belli bir optimum ısı derecesinde ısınmış olması gerekir. Bu sıcaklığı temin edebilmesi için organizma büyük enerji harcar. Çünkü, vücutta yanan besin maddelerinden oluşan enerjinin oluşturduğu enerjiyi harcamak ve vücut ısısını dengelemek zor bir iştir. Kişi, oluşan bu enerjinin 1/3 ve 1/5 'i iş enerjisi olarak harcar. Geri kalan kısmı enerji olarak depolanır. Bu sıcaklıkla organizma kendisine en uygun gelen normal ısıyı yaşadığı ortam şartlarına göre ayarlamak zorundadır. Yani sıcak ortamda ısı fazlasını atmak, soğuk ortamda ise korumak zorundadır. Vücuttaki bu fazla ısı; yenilen besinlerin ısıtılmasıyla, solunan havanın ısıtılmasıyla, buharlaşmayı ve terlemeyle, radyasyon, konveksiyon, ve kondensasyonla kaybedilir.

Ancak, vücudun ısı kaybı; çalışma ya da istirahat durumuna, bulunulan yerin havasına, içindeki eşyanın, duvarların ısısına göre ve giyilen kumaş türüne bağlı olarak artar veya azalır. Görüldüğü gibi vücut ısısının dengede kalmasında çevresel koşullar kadar giyilen kıyafetin menşei de önemlidir. Bu faktör gözönünde tutularak yaz aylarında seçilecek olan kıyafetlerin teri emen, buharlaşmayı sağlayan vücuttaki ısı kaybına yardımcı olan keten veya pamuklu kumaşların kullanılması gerekir. Aynı şekilde, sıcak havayı ve ısı kaybının önleyen yünlü kumaşlarda soğuk aylarda giyilecek üniforma vb. giysilerin seçiminde kullanılmalıdır. Yıkma ve ütölme kolaylığı nedeniyle sentetik kumaşlarında sık sık giysi amaçlı kullanıldıkları görülmektedir.

Herhangi bir giysinin hijyen özelliğinin olması için, kumaşın;

- İyi polimerize edilmiş olması
- Toksik dolgu ve ilave maddeler içermemesi
- Isı ile toksik buharlar oluşturmaması
- Termo-konservatör olması ( ısıyı tutma veya iletmesi) ve dokunma tarzına,
- Islanma ve kuruma ( hidrofil veya hidrofob) kolaylığı
- Kumaş ipliklerinin kalınlığı, saf veya karışık iplikten dokunmuş olması
- Rengi ( sıcak ortamlarda açık renkli giysiler termik ışınları yansıtırlar ve serin tutarlar )
- Kolalı (apretaj) olması
- Empermeabilize ( kumaşların asetat daliminium gibi bazı maddelerle işleme tabi tutularak su çekme ve ıslanma özelliklerin önlenmesi) olması gerekir.



Bu açıklamalardan sonra, otel işletmelerinde çalışan kişinin çalıştığı bölümün de yaptığı işin dikkate alınması kadar, kumaş özelliklerinin de göz önünde tutulması ve bu faktörlerin birlikte ele alınması sonucunda ancak, rahat ve hijyenik bir giysi seçimi sağlanacağı söylenebilir.

### Ayakkabılar

Ayakkabılar ayak sağlığının korunması açısından önem verilmesi gereken giyim aracıdır. Bilindiği üzere ayakların mekanik yapısı ve fonksiyonu bakımından özel bakıma ihtiyacı vardır. Vücudun bütün ağırlığını taşımak, vücuda yer değiştirmek farklı durum ve yüzeylere uymak zorunda kalan ayakların görevi günlük yaşamda oldukça önemlidir. Özellikle, turizm sektörünün dinamikliği ve ayakta çalışılan iş yoğunluğu gözönüne alındığında ayak hijyeninin önemi daha da artmaktadır. Eğer, ayakları koruyan ayakkabılar yanlış ve hatalı seçilirse ve ayaklara gereken özen gösterilmese zaman içinde çeşitli bel ağrılarına, sızılara, nasır oluşumuna, tırnak batmasına, parmakların birbirleri üzerine binmesine, kemik çıkıntularına, yürüyüş bozukluklarına ve tedirginlik hissine neden olur.

Bu nedenle ayakkabı seçerken ;

- Ayakkabı, yürüme ve durma halinde ayağın tabii şekline tamamen uymalı hiç bir yerinde ayağı sıkmamalı ve bol da olmamalıdır.
- Ayakkabıların yapıldığı madde, dayanıklı esnek, hafif ve yumuşak olmalıdır.
- Ayakkabının taban kısmı yerin pürüzlerini, sertliğini duyurmaya cak kalınlıkta 10-12 mm. olmalıdır. Su çekmemeli ve kışın soğuğu geçirmemelidir.
- Ayakkabının burnu parmaklara dayanmamalı, başparmak ile burun arasında 1-1.5 cm mesafe bulunmalıdır.
- Ökçe yüksekliği, ayakkabının taban kalınlığının 2-4 katı yüksekliğini geçmemelidir. Ökçe yüksekliğinin bu ölçüleri geçmesi parmakların üstüste binmelerine neden olur.

Ayakkabıda aranan hijyen koşulları ise şöyle sıralanabilir:

- Ayakkabı, ayağı dış etkenlerden, kaba sert temaslardan, travmalardan ıslanmaktan ve soğuktan koruyan aynı zamanda ayağın yürüyüş fizyolojisine yardım eden yükseklikte olmalıdır.
- Ayakkabının yüzü gazları geçirgen fakat suyu geçirmeyen malzemeden yapılmalı ve ayak parmaklarına hareket kolaylığı verecek, kan dolaşımını güçlendirmeyecek şekilde yumuşak ve kubbeli olmalıdır. Bu yapı ayakkabıdan kaynaklanan ayak kokusunu da önlemeye yardımcı olacaktır. Ayrıca , ayakkabı derisinin korunması için sık sık boyanmalıdır.

### SU HİJYENİ

Su, yaşam için hava kadar gerekli bir maddedir. İnsan organizmasının büyük bir kısmını su teşkil eder. Yetişkin bir insan vücudunun % 67'si sudan ibarettir. İnsan yaşlandıkça vücudun içerdiği su miktarı azalır. Örneğin bebeklerin vücutlarının % 70'den fazlası su içerirken yaşlılarda bu oran % 60'a iner. Metabolizma için gerekli maddelerin emilmesinde, hücrelere ve dokulara taşınmasında, metabolizma artıklarının taşınmasında ve atılmasında suya ihtiyaç vardır. Hücrelerin hayati faaliyetlerin yürütülmesinde esas teşkil eder. Görülüyor ki, organizma hayati olaylar ancak su ile mümkündür . Vücut günde normal şartlar altında deri yoluyla, solunumla, feçesteyle toplam 2.5 litre su kaybeder. Buna karşılık vücut, su ihtiyacını dışardan aldığı (eksojen) içecek ve yiyeceklerle ve vücutta kimyasal olaylar sonucu meydana gelen (endojen) su ile karşılar. İnsan vücudunun günlük su ihtiyacı 19-20C derecelik bir sıcaklıkta 2.7 litre olarak hesaplanmaktadır . Bu ihtiyaç insanın yaşadığı ortam koşullarına göre değişir. Burada esas olan vücutun kaybettiği kadar suyun alınmasıdır. Vücutta bağ dokusu ve kaslar en çok su kaybeden dokulardır. Vücuttaki suyun %10'u kaybolunca tehlike belirtileri ortaya çıkar, % 20'si kaybolunca hayat devam edemez.

İnsanın suya olan ihtiyacı vücudun yalnız fizyolojik fonksiyonlarını yerine getirmesi için gerekli olan miktarlardan ibaret değildir. Herşeyden önce, kişisel temizlik, çevre temizliği, çeşitli besin ve kullanılan malzemelerin temizliği için de suya ihtiyaç vardır. Bütün bu husular dikkate alınarak toplu yaşanan yerlerde günlük su ihtiyacı 150 litre den aşağı düşmemek üzere hesaplanmalıdır. Otel işletmeleri açısından da suyun hayatı önemi yadsınamaz. Çünkü , kişilerin içme suyu ihtiyacı lannın karşılanması yanında çeşitli hizmetlerin gerçekleştirilmesinde temiz suya ya da kaliteli suya ihtiyaç vardır.

Gerek otel işletmeleri hizmet kalitesi açısından gerekse günlük yaşam için bu kadar gerekli ve önemli olan su, bazan da bozuk nitelikleri ile insan sağlığı için zararlı olabilmektedir. Bu tür zararların önlenmesi ise, su hijyenini gündeme getirmektedir. Su hijyeni; içmede ve diğer işlerde kullanılacak suyun (alimantasyon suyunun) niteliklerini araştırarak sağlık koşullarına uygun olmasını amaçlamaktadır. Suyun hangi koşullarda sağlık için tehlikeli ve uygun olmadığına ilişkin açıklamalara aşağıda yer verilmektedir.

### Kirli sular

Suyun çeşitli enfeksiyonlara neden olan ajanları (tifo, dizanteri, kolera vb. hasatalık mikropları) veya çeşitli zehirli maddeleri içermesi (kurşun,arsenik tuzları, deterjanlar, radyoaktif maddeler vb.) durumunda ortaya çıkar.

### Özellikleri bozuk sular

Bu gruptaki sular, içmeyi ve kullanmayı engelleyen, zorlaştıran kokulu ve renkli sular, insan sağlığı için gerekli

maddeleri yeterli miktarlarda taşımayan ( iyot, kalsiyum, sodyum klorür vb.) ya da sağlık için gerekli olan bu maddeleri lüzumundan fazla miktarda taşıyan sular ve sağlık için istenmeyen maddeleri içeren (nitrit, nitrat, demir, mangan, bakır, çinko, azot, çinko vb.) suları kapsamaktadır.

**1. Su hijyeninin temel amacı,** bu tür insan sağlığı açısından zararlı olan suların alimantasyona verilmesini önlemektir. Bu amaçla öncelikle doğadaki temiz suların ya da kirli suların temizlenerek, bozuk niteliklerini giderilerek alimantasyona verilmesi şeklinde doğal koşullara bağlı olarak değişen farklı uygulamalara gidilmektedir. Kullanılacak olan suyun hijyen koşullarına uygun olup olmadığı suyun fiziksel ve kimyasal ve mikrobiyolojik analize tabi tutulması ile belirlenir. Bu analizler sonucunda:

**2. Fiziksel yönden bozuk olan yani bulanık, kokulu, renkli ve asiditesi (4-9 PH 'dan düşük ) sular kirli olarak kabul edilir.**

**3. Kimyasal yönden yapılan analizlerde sağlık için gerekli maddeleri içerip içermediği veya bunların yeterli konsantrasyonuna sahip olup olmadığı test edilir.** Bu analizlerle özellikle sudaki nitrit, nitrat, amonyak , demir, bakır, arsenik, kurşun ve sodyum klorür tuzlarının miktarı belirlenir (Sodyum klorür 1 lt. 40-50mg. olması istenir. Aksi takdirde içimi güç olur ve susuzluğu gidermez) Yine, bu aşamada suyun sertlik derecesine yönelik belirlemler de yapılır. Çünkü, sert sular fazla sabun sarfettirmeleri, derinin yumuşaklığı için uygun olmamaları, pişirme işlemini geciktirmeleri ve sağlığa zararlı olmaları nedeniyle arzu edilmezler. Suya sertlik derecesini veren su içindeki erimiş haldeki kalsiyum ve mağnezyum bikarbonatlar ve sülfatlardır. Ancak, kalsiyum ve mağnezyum klorürler ile nitratlar da suya sertlik vermede az da olsa rol oynarlar.

**Suların mikrobiyolojik yönden analizi;** yakın zamana kadar suyun alimantasyona uygun olup olmadığına ve temizliğine karar verebilmek için fiziksel ve kimyasal analizi yeterli görülmekteydi. Günümüzde mikrobiyoloji bilimi ve araştırmalarının ilerlemesiyle yalnız fiziksel ve kimyasal analizlerin yeterli olmadığı, suyun bazı bulaşıcı hastalıkların taşınmasında ve bazı enfeksiyonlara sebep olduğu anlaşıldı. Bu nedenle suyun temizliği üzerinde kesin karar verebilmek için bakteriyolojik analizin yapılmasının mutlaka gerekli olduğu gerçeği ortaya çıktı. Normalde doğadaki suların hepsi bakteri içerir. Ancak, suların içerdiği bakteri cinsini, türünü, miktarını ve patojen olup olmadığını bilinmesi su hijyeni açısından önemlidir.

Çünkü, sudaki zararlı patojen mikroorganizmalar tifo kolera, dizanteri gibi salgın hastalıklara neden olmaktadır. Bunun için kullanılacak suların bakteri testine tabii tutulması gerekmektedir. Doğada bulunan ve hiç temizleme ve dezenfeksiyon işlemi uygulanmamış olan, fiziksel ve kimyasal analizlerine göre kullanılmalarını engelleyecek herhangi bir bozukluk göstermeyen suların 100 ml.sinde 2 adet koli bulunması su hakkında mikroplu izlenimi

**Tablo 1. Sağlık İçin Zararlı Olan Bazı Maddelerin Sularda Bulunmasına Müsaade Edilebilen Maksimum Değerler**

Demir	0.3 ppm
Kurşun	0.1 ppm
Arsenik	0.005 ppm
Bakır	3 ppm
Çinko	15 ppm
Mağnezyum	125 ppm
Klorürler	250 ppm
Sülfatlar	250 ppm
Flour	1 ppm

**KAYNAK:** Sevim Yumuturuğ ,Halk Sağlığı, Ankara Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi Yayını No:64, 1988.

uyandırmaz. Ancak, temizleme ve dezenfeksiyon işlemi uygulanmış sular da 100 ml.'de 1 koli bile suyun kirli olduğu anlamına gelir. Çünkü, bu durum suyun iyi temizlenemediği ve dezenfeksiyon işleminin tam işlemediğini gösterir.

Suların kullanılabilir hale getirilmesi sırasında çeşitli temizleme işlemleri yapılır ve bu süreçlerde farklı bazı maddeler kullanılır. Örneğin, suyun bulanıklığını gidermek için alüminyum sülfat (şap) veya demir klorür kullanılır. Suyun kokusunun giderilmesi için su fiskeye tarzında fıskırtılır ya da çağlayan gibi yüksekten düşürülerek gazları uçurulur. Suyun dezenfeksiyonu için, ısıtma veya klorlama yöntemlerinden biri kullanılabilir. (1 lt suya 5-10 mg klor ve daha sonra hiposülfid ile nötralize etme ve kokuyu giderme işlemi birlikte).

Böylece suların otel işletmelerinde içme ve diğer alanlarda (yemek pişirme, temizlik, çamaşır yıkama, sulama vb.) için kullanılabilmesi için; kokularının giderilmesi, sertliğinin düşürülmesi, yıpratıcılığının azaltılması, kimyasal zararlılardan ve bakterilerden arındırılması gerekmektedir.

### **Yüzme Havuzu Suları**

Otel işletmelerinde su hijyeni açısından önemli olan bir başka kullanım alanı ise, yüzme havuzlarıdır. Yüzme havuzları suyu ile her ne kadar şahıstan şalışta hastalık geçtiği isbat edilmemiş ise de sağlık otoriteleri ve halk arasında böyle bir inanış bulunmaktadır. Bu nedenle, halk sağlığı bakımından yüzme havuzları suyu da bazı önemli sağlık kurallarına bağlanmıştır. Özellikle kulak iltihabı, deri hastalıkları, barsak enfeksiyonları ve kadınlarda bazı genital hastalıkların yüzme havuzu suyundan geçtiğine dair az sayıda bazı bulgular olduğuna dikkat çekilmektedir . Ancak, ayak parmaklarındaki mantar türü hastalıkların yüzme havuzu sularıyla bulaşığı hakkında kesin bulgular bulunmaktadır.

Bu tür sağlık sorunları yaratması nedeniyle havuz sularının da hijyen koşullarına uygun olmasını gerektir-



mektedir. Bu amaçla, havuz suyu dezenfekte edilmeli, hasta kimselerin suyu kirletmemesine dikkat edilmesi, hatta sağlıklı kişilerin bile suya girmeden önce havuz dışında ayrı bir yerde duşa almaları sağlanmalıdır.

Havuz suyu özel olarak dezenfekte ediliyorsa ve dezenfeksiyon için saf klor kullanılıyorsa suyun dezenfeksiyon işleminden sonra 0.4-0.7 ppm az olmamak üzere artık klor ihtiva etmesine, eğer kloramin kullanılıyorsa suyun dezenfeksiyon işleminden sonra 0.5-0.7 ppm den aşağı düşmemek kloramin ihtiva etmesine dikkat edilmelidir. Fakat yüzme havuzlarındaki suyun ölçüsüz olarak fazla klor ilavesinden kaçınılmalıdır. Çünkü, klorun fazlası gözleri ve burun mukozasını yakar. Havuzun suyu temizlenerek devrettiriliyorsa (bu halde %10 arasında taze su ile karıştırılmalıdır) temizlemek üzere havuzdan alınan suyun içerisindeki partikül ve saç döküntülerinin çöktürülmesi için suyun şap ile işlem görmesi ve süzülmesi gerekir. Havuzun köşelerinde, kenarların da yosun ve alglerin üremesini önlemek için havuz suyuna bakır sülfat ilavesi de ihmal edilmemelidir.

## MÜŞTERİ VE PERSONEL KULLANIM ALANLARI HIJYENİ

Otel işletmeleri hizmet alanları içinde yer alan odalar, es-toran, mutfak, çamaşırhane, çeşitli amaçlarla düzenlenen salonların ve personel kullanım alanlarının düzenlenmesi sırasın da da hijyen kurallarının gözönüne alınması gerekir. Çünkü, bu alanlarda dikkat edilecek bu düzenlemeler alanın daha kolay temizlenmesine, kullanım kolaylığı sağlanmasına, müşteri ve personel tatmininin artmasına ve sağlık koşullarının uygulanmasına yardımcı olacaktır. Bu amaçla, yapılacak düzenlemelerde şu konulara dikkat edilmelidir:

### Aydınlatma

Kullanım alanlarında aranılan sağlık koşullarından en önemlisi yeteri kadar ışık alması ve aydınlatılmasıdır. Bu nedenle faaliyet alanlarının öncelikle gün ışığından faydalanması gerekir. Çünkü, güneş ışınları mikroorganizmaların yok olmasına yardım eder, ısıtma işlemini kolaylaştırır, doğal aydınlatmayı sağlar. Ancak bu sağla namı yorsa diğer aydınlatma yolları kullanılmalıdır. Yapay ışıkla aydınlatma yapılacağı zaman da sağlık koşullarına uygunluk göz ardı edilmemelidir. Bunun için, aydınlatma yapılan işin veya kullanılan alanın tamamının yorgunluk duyulmadan görülmesini sağlamalı, gözü kamaştırmamalı, ortamın havasını bozmamalı, keskin gölgeler yapmamalı, ortamın ısını artırmmalı, yangın ve patlama tehlikesi taşıma malıdır. Kötü aydınlatma gözün fonksiyonları üzerinde olumsuz etkiler yaptığı gibi yapılan işi zorlaştırır, işteki kayıpları ve iş kazalarını artırıcı yönde etkiler yapmaktadır. Bu yönüyle aydınlatma hijyenle ya kından ilgilidir. Hijyen koşullarına uygun bir aydınlatma için,

- Lambaların göze parlaklık veren direk ışık kısımları mutlaka kamufle edilmelidir.

- Işık kaynağının yerleştirilmesi gereken yer iyi seçilmelidir.
- Yapay aydınlatmada mümkünse yarı indirek aydınlatma kullanılmalıdır. Bu şekilde ışık kaynağından çıkan ışınların % 40'ı doğrudan yere gelirken, %60'ı tavadan duvarlara yansırarak parlaklığını yitirerek yüzeyleri aydınlatır. Bu aydınlatma türü yumuşak ve gölgesizdir.
- İndirek aydınlatmada ışıkların % 90'ı tavadan yansır, %10'u ise, direk olarak aydınlatma sağladığından güneş ışığı gibi homojen bir aydınlatma sağlar. Ancak bu sistem ekonomik değildir.
- Özellikle çalışma alanlarında beyaz ışık vermesi ve yeterli aydınlatma sağlaması nedeniyle Floresan lambalar kullanılmalıdır. Ancak bu lambaların tavana yakın olması ve titreme yapmaması gerekir.

### Isıtma

Otellerde genellikle merkezi ısıtma sistemleri kullanılmaktadır. Bu ısıtma türü homojen bir ısı vermesi, ısı merkezinin oda dışında olması, kullanılan alanın ve atmosferi fazla kirletmemesi gibi üstünlüklere sahiptir. Merkezi ısıtmada ortamın havasının kuruması sözkonusudur. Bunu önlemek için radyatörler üzerine nem yapmak üzere içinde su bulunan estetik kaplar konulabilir. Merkezi sistemde alanın ısıtılması sözkonusu olduğu gibi sıcak havalarda radyatörlerin içinden soğuk hava geçirilerek ortamın serinleştirilmesi de mümkün olmaktadır.

### Havalandırma

Otellerde kapalı alanların fazla olması hijyen açısından bu konuyu da gündeme getirmektedir. Havalandırmada esas olan kişinin ne kadar hava hacmine ihtiyacı olduğunun bilinmesidir. Bu sorunun cevabını vermek üzere indikatör olarak karbondioksit kabul edilmiştir. Normalde havada % 0.03 oranında bulunan karbondioksit % 0.06 oranına geçtiğinde kullanılan hava kirlenmiş olur. Ortamın havalandırmasında yapılacak olan hesaplamalarda bu iki rakames alınır. Bir yerin havasının kirlenmesi o ortamda bulunan kişilerin sayısının, yaptıkları işin niteliğinin ve ortamda kalma süresinin büyük etkisi vardır. Buna göre otellerde resto ran, mutfak, çamaşırhanı ve diskoların daha fazla havalandırılması gerekmektedir. Günümüzde, koşullara göre doğal havalandırma (pencere açma) ya da yapay havalandırma (air condition) sistemleri kullanılabilir mektedir. Ancak, büyük otellerde genellikle, air condition sistemi ile havalandırma kabul görmektedir. Bu sistem aynı zamanda, pencere açma ya gerek bırakmaması nedeniyle, gürültü, toz, sinek, gaz vb. kirliliklerin içeri girmesini de önlemektedir.

## Kullanılan Malzemeler

Otel işletmelerinde hijyen açısından göz önünde bulundurulacak bir diğer konu da kullanım alanlarının tefrişinde kullanılan çeşitli malzemelerdir. Otel işletmelerini farklı sürelerle birçok kişinin ağırlandığı tesislerdir. Bu nedenle sürekli bir müşteri sirkülasyonu vardır ve hizmetlerin de sürekli bir şekilde karşılanması gerekir. Bu nedenle seçilen malzemelerin en kısa sürede temizlenen fazla kir ve toz tutmayan türden olması yanında müşteri sağlığını da koruyacak türden olmasına dikkat edilmelidir. Bu amaçla otel işletmelerinde kullanılan bazı malzeme seçiminde şu konulara dikkat edilmesi gerekir:

- Banyo zemin ve duvarları fayans türü malzeme ile, diğer alanlarda kullanım amaçlarına göre kolay temizlenebilen boya ya da malzeme ile kaplanmalıdır
- Banyo ve tuvaletlerde kullanılacak donanım malzemeleri kolay dezenfekte edilmeleri ve temizlenmeleri nedeniyle seramik ve mermer aksamdan seçilmelidir
- Yataklar ortopedik yaylı türden seçilmeli ve karyolalarda fazla mobilya (özellikle oymalı ve süslü) yüzey kullanılmamasına ve çekilme kolaylığına sahip olmasına özen gösterilmelidir. İkiz yataklarda olduğu gibi
- Odada kullanılan tüm bardaklar bulaşıkhanede yıkanmalıdır
- Kullanılan çöp sepetleri kolay temizlenebilen sert plastikten yapılmış olmalı ya da içlerine mutlaka poşet konulmalıdır
- Yıkamaya dayanıklılıkları nedeniyle yatak çarşaf, yastık kılıflarının ve banyo takımlarının pamuk elyaflı kumaşlardan; kaynatma ve ağartma kolaylığı nedeniyle beyaz renkten seçilmelidir
- Müşteri trafiğinin yoğun olduğu alanların kolay temizlenebilmesi için yer döşeme malzemesi olarak mermer kullanılmalı. Taş zeminin oluşturacağı gürültü parça halılarla önlenmelidir
- Odalarda duvardan duvara halı sistemi tercih edilmeli, burada kullanılacak halıların kolay temizlenmesi için en az % 50 yün ya da % 50 viskoz olmasına dikkat edilmelidir
- Temizlik amacıyla kullanılan toz bezlerinin farklı alanlarda farklı renklerde kullanılmasına dikkat edilmeli, tuvalet fıçaları sadece tuvalet ve bide de kullanılmalıdır
- Kullanılan mobilya aksamı sade ve kolay temizlenebilir türden seçilmelidir
- Kullanılan genel temizlik maddelerinin dezenfektan içermesine dikkat edilmelidir

## SONUÇ

Bu makalede, otel işletmelerinde hizmet kalitesi açısından önemli bir faktör olan hijyen konusu farklı bir çerçevede incelenmiştir. Otel işletmelerinde hijyen, kalite konusunda olduğu kadar, müşteri beklentisi, personel sağlığı ve verimliliği açısından da önem arz etmektedir. Bu nedenle, hijyen konusu hem müşteri hem de personel açısından ele alınmalıdır. Bu amaçla, hijyen sadece sağlık kurallarına uygun bir temizlik anlayışı olarak değil aynı zamanda, personelin giyimi, kullanım alanının rahatlığı, su, aydınlatma ve malzeme seçimi konularında da gözönüne alınması gereken bir konu olmalıdır.

## KAYNAKÇA

- AKOĞLAN, Meryem (1996). *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- ALPASOYLU, M. (1971). *Suyun Dezenfeksiyonu ve Memleketimizde Uygulanması*. Ankara: İller Bankası.
- CICHY, Ronald F. (1984). *Sanitation Management*. Michigan: The Educational Institute of AHMA.
- CURRIE, A..C (1978). *Hygiene*. Edinburg: Livingstone Ltd.
- DASCHLER, J. ve Ninemeier, J.D. (1984) *Supervision in the Hospitality Industry*. Michigan: The Educational Institute of AH&MA.
- HACIOĞLU, Bike (1996). Profesyonel Mutfaklarda Hijyen Sorunları. *Gastronomi Dergisi*: Mayıs 1996.
- HOBBS, C., Roberts, D. (1989). *Food Poisoning + Food Hygien*. London: Malbowne.
- KAPPA, M., Mltshcke, A (1990). *Managing Housekeeping Operations*. Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- MIZRAKLI, Murat (1996). Yatak Seçerken Nelere Dikkat Etmeliyiz. *Housekeeping Dergisi*: Haziran.
- TÜTÜNCÜ, Özkan (1997). Konaklama İşletmelerinde Aydınlatma ve İşgücü Verimliliğine Üzerine Etkisi. *Anatolia Dergisi*: 7 (3-4).
- YUMUTOĞLU, Sevim (1978). *Halk Sağlığı Ders Kitabı*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Yayını.
- YUMUTOĞLU, S. SUnur, T. (1980). *Hijyen Koruyucu Hekimlik*. Ankara: Ankara Üniversitesi Dil, Tarih ve Coğrafya Fakültesi.
- (1997). Yumuşak Zemin Kaplamalarının Rutin Temizliği. *Housekeeping Dergisi*: Mayıs.
- (1994). Makina Ekipmanlarının Mutfak Hijyenine Katkısı. *Gastronomi Dergisi*: Sayı 9.
- (1996). Polikarbonat Ürünler. *Turizm & Teknik Dergisi*: 2(7).



# Konaklama sektöründeki personelin iş tatmini analizi (Magosa bölgesi Örneği)

Şahap Aşikoğlu

Doğu Akdeniz Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu

## ÖZET

*Bu araştırmanın temel amacı Magosa bölgesi otellerindeki personelin iş tatmini analizini yapıp özellikle verimlilik problemi olan konaklama sektöründeki otel töneticileri ve çalışanlarına iş tatmini ve insan gücü verimliliğine ilişkin bir kaynak ile yardımcı olmaktır. Ayrıca konaklama sektörünün temel taşı olan insan kaynaklarının önemini gündeme getirip otellerin verimliliğinde ve etkinliğindeki önemini vurgulamaktır. KKTC'de böyle bir konuda henüz yayınlanmış bir araştırma veya kaynak olmaması da yapılan bu araştırmanın önemini bir kat daha artırmaktadır. Araştırmadan çıkacak sonuçlar ışığında; otel yöneticileri, personelin iş tatminine gereken önemi vermeleri halinde neler kazanabilecekleri yönünde bilgiler alabileceklerdir. İş tatminin hangi elemanlardan oluştuğu ve bu elemanların personel yönünden nasıl tatmin edilebileceği hakkında bilgiler de araştırmanın kapsamı içindedir.*

**Anahtar sözcükler:** Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti, Magosa, konaklama sektörü, personel yönetimi, iş tatmini

## ÖNSÖZ

1950'li yılların başından itibaren, hızla gelişen teknoloji, tatil sürelerinin uzaması, tatil bilincinin yerleşmesi v.s. gibi etkenlerin olumlu yöndeki gelişimi ile dünyadaki turizm endüstrisi hızla büyümüş ve büyümesini 2000 yılından sonra da sürdürebilecek tek endüstri olma özelliğini kazanmıştır. Turizm endüstrisinin özellikle çarpan etkisi olması, ekonomik açıdan ülkeler için önemli bir noktaya gelmesini sağlamıştır. 1990 yılında dünyadaki ülkelerin iç ve dış turizm harcamaları 2.75 trilyon dolar olarak gerçekleşirken 2000 yılında ise %5'lik bir artışla 3.7 trilyon dolarlık iş hacmine ulaşacağı beklenmektedir (Boyacı ve Aktaş: 36-50).

Turizm endüstrisi emek yoğun bir sektör olmasına rağmen konaklama sektöründeki insan kaynaklarının önemi dünya'da 1980'li yıllarda güncelleşmiştir. Konaklama sektöründeki otellerin fiziki yapıları, yıldızlama standartlarının yaygın bir şekilde uygulanmaya başlamasından sonra belli çerçevelere çekilmiştir. Müşteri tatmini, kalite, verimlilik gibi konularda insan kaynakları ön plana çıkmıştır. İnsanın insana hizmet ettiği konaklama sektöründeki yüksek rekabetten dolayı; hizmet kalitesi için gereken detayları fiziki yapılardan çok, insan kaynaklarının verimli ve etkin kullanımıyla sağlanacağı anlaşılmıştır. Halen otellerde

yapılan yatırımlar, genelde fiziksel ve teknolojik konularda olmasına rağmen makro düzeyde ekonomik kalkınma, mikro düzeyde işletmenin büyümesi ve başarısı için, çalışanlarının duygu, düşünce, davranış, iş ortamı ve yaptığı işten tatmin olmaları gibi ruhsal ve psikolojik yönlerinde mutlaka ele alınması gerekmektedir.

Özellikle toplam kalite modelinin hizmet sektörlerinde uygulanmaya başlaması ile personelin otel müşterisi olarak algılanmasına başlanmıştır. Böylece müşteri tatmini kavramı olduğu gibi personel tatmini kavramı da otel yöneticilerinin gündemine girmiştir. Otellerin verimli ve etkin çalışmasında personelin iş tatmininin büyük ölçüde rol oynadığı anlaşılmış ve bu konuda çalışmalar yapılmıştır.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde turizm endüstrisi öncelikli sektör olarak belirlenmiş olmasına rağmen ekonomik şartlardan dolayı konaklama sektöründe yeni yatırımlara ve teknolojilere gereken finansman bulunamamıştır. Bundan dolayı otel sektöründeki verimliliğin ve etkinliğin sağlanması bakımından insan gücünün verimliliği ön plana çıkmaktadır. Bu çalışmanın temel amacı da Magosa bölgesi konaklama sektörü personelinin iş tatmini ve verimliliğinin konaklama sektöründe önemini irdeleyip, sektör çalışanlarına ışık tutmaktır.

## ARAŞTIRMA PROBLEMİ

Bu araştırmanın konusu; özellikle hizmet ağırlıklı olan konaklama sektöründe Magosa bölgesi otellerinde çalışan personelin iş tatmini analizidir. Konaklama sektöründeki verimlilik olgusunu kısaca ikiye ayırabiliriz: İşin verimliliği ve işgücünün verimliliği. Bu iki etken konaklama sektöründe otellerin genel verimlilik göstergeleridir. Bu araştırmaya konu olan personelin iş tatmini, iş gücü verimliliğinin önemli elemanlarından biri olarak gösterilmektedir. Konaklama sektöründe personelin iş tatmini bölgemizde 1990' lı yıllardan sonra toplam kalite modeli ile güncelleştirilip özellikle otellerin personel bölümlerinde değerlendirilmeye başlanmıştır. Rekabetin oldukça zorlu geçtiği gelişmiş ülkelerde otellerin, bünyelerine personelleri, iş tatminini sağlamak için özel uzmanlar alınmaya başlaması bu konunun önemini vurgulamaktadır.

## ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın temel amacı Magosa bölgesi otellerindeki personelin iş tatmini analizini yapıp özellikle verimlilik problemi olan konaklama sektöründeki otel yöneticileri ve çalışanlarına iş tatmini ve insan gücü verimliliğine ilişkin bir kaynak ile yardımcı olmaktır. Ayrıca konaklama sektörünün temel taşı olan insan kaynaklarının önemini gündeme getirip otellerin verimliliğinde ve etkinliğindeki önemini vurgulamaktır. KKTC'de böyle bir konuda henüz yayınlanmış bir araştırma veya kaynak olmaması da yapılan bu araştırmanın önemini bir kat daha artırmaktadır.

Araştırmadan çıkacak sonuçlar ışığında; otel yöneticileri, personelin iş tatminine gereken önemi vermeleri halinde neler kazanabilecekleri yönünde bilgiler alabileceklerdir. İş tatmininin hangi elemanlardan oluştuğu ve bu elemanların personel yönünden nasıl tatmin edilebileceği hakkında bilgiler de araştırmanın kapsamı içindedir.

## ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI VE SINIRLAMALARI

Araştırmanın ana bölümünü oluşturan anket formunun hazırlanması sırasında temel alınan kriterler (Oral 1994: 170-172) konaklama sektöründe personelin iş tatminini oluşturan kriterler olarak kabul edilmiştir ve bu kriterlerin analizi sonucunda personelin iş tatminini ölçebileceğimiz varsayımı üzerine araştırma yürütülmüştür. Benimsenen bu kriterlerin personel üzerinde aynı ağırlıkta etki yapacağı varsayımı kabul edilmiştir. Bu kriterlerin aldığı en yüksek değerlerin, ortalamasının bize personelin iş tatminini vereceği düşünülmüştür. Ayrıca iş tatmininin personelin üretkenliğini iyi veya kötü yönde etkileyebilecek bir faktör olarak kabul edilmiştir.

Araştırmaya başlamadan önce 300 tane yapılması düşünülen anket forumlarının ancak 139 tanesi araştırmaya dahil edilebilmiştir. İstenilen anket sayısına ulaşamayışının sebepleri aşağıda belirtilmiştir.

Anket sorularının içeriklerinden dolayı bazı otel yöneticilerinden gerekli gerekli izinler alınamamıştır.

Anket forumlarını dolduracak personel değişik sebeplerden dolayı anket formlarını doldurmayı kabul etmemişlerdir.

## TANIMLAR

Araştırmada sıkça kullanılan iş gücü verimliliği, iş tatmini, gibi kavramların tanımları aşağıdaki gibi kabul edilmiş ve araştırmada öyle kullanılmıştır.

**İşgücü verimliliği:** Üretimin fiziksel miktarının, kullanılan iş gücü miktarına oranı(Oral 1994:10) örneğin, bir restoran da üretilen porsiyon miktarının çalışanların sayısına oranı

**İş tatmini:** İşten elde edilen maddi çıkarlar ve işçinin çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ile eser meydana getirmesinin sağladığı mutluluk(Oral 1994:169)

Araştırmanın sürdürülmesi aşamasında yukarıdaki kavramlara benzer başka tanımlar da yapıldığı gözlemlenmişti, fakat verilen tanımların anlaşılabilir olmasına ve aynı kaynaktan verilmesine özen gösterilmiştir.

## ARAŞTIRMANIN METODU

Nisan 1996'da başlayan çalışma Mayıs 1996'da tamamlanmıştır. Ankete dayalı yapılan araştırmada kapalı uçlu sorular sorulmuştur. Araştırmada anket tekniğinin kullanılmasındaki başlıca sebep, personelden direkt olarak bilgi alırken soruların ihtiva ettiği kişiye özel bilgileri korkmadan ve kimse görmeden doldurma kolaylığı sağlamasıdır. Fakat anketi doldurmak için otellere gidildiğinde personel müdürleri tarafından anketi doldurması için gönderilen personelin anketleri kendi düşündükleri gibi değil, her şeyden çok memnun oldukları yönünde doldurdularları gözlemlenmiştir. Bunun nedenleri aşağıdaki sebepler olabilir.

1-Anketi dolduran personel çeşitli nedenlerden dolayı duyduğu memnuniyetsizliğini belirtmekten korkmuştur.

2-Anketi dolduran personel anketi yapan öğretim görevlisini tanımadığı için şahsa özel olan bilgileri vermekten kaçınmıştır.

Yukarıda belirtilen sebeplerden dolayı anket yöntemi değiştirilmiştir. Anketin üzerine anketin kimin tarafından ve niçin yapıldığı eklenmiştir. Anketi yapılması düşünülen otellerde güvenilir personeller bulunmuş, bilgilendirilmiş ve anketleri dayatıp doldurmaları istenmiştir. Böylece personelin güvendiği kişilerden aldığı anketleri daha samimi ve gerçekçi bir şekilde doldurmaları sağlanmıştır. Toplam 16 sorudan oluşan anket formunun ilk 5 sorusunun personelin profilini ortaya çıkaracak sorular olmasına özen



gösterilmiştir. Bu sorular daha sonra ikili çapraz tablolar oluşturmak için kullanılmıştır. Anketi dolduran personelin 6. sorudan itibaren cevaplarına 1 ile 5 arasında değerler vermeleri istenmiştir. Böylece soruların yüzdelik ağırlıkları kolayca bulunmuştur.

Ankete katılan oteller Magosa bölgesinde bulunan 5 ve 4 yıldızlı oteller ve 1. sınıf tatil köyleri arasından seçilmiştir.

Ankete katılan personelin özellikle kadrolu ve sözleşmeli personel arasından seçilmesine özen gösterilmiştir. Anket yapılan otellerdeki anketi dolduran personel tamamen rastgele seçilmiştir. Stajyerler bu anket kapsamına alınmamıştır. Doldurulan anketler "Excell Data Process" programı ile değerlendirilmiş ve ikili çapraz tablolar ve grafikler alınmıştır. Araştırmadaki iş tatmini analizinde kullanılan kriterler aşağıdaki gibidir:

- Tatmin edici ve adil ücret
- Sosyal güvenlik
- Çalışma güvenliği
- İş güvenliği
- Yaş-beceri-bilgi dengesi
- İşten doğan gurur
- İşletme politikaları
- Geleceğin yönetici esasını taşımak
- Sosyal kimlik
- Sendikalara güven

Bu kriterlerin personel için önemi ve etkileri çalışmanın bulgular ve yorumlar bölümünde geniş şekilde tartışılmıştır.

## ARAŞTIRMA MODELİ

Yapılan araştırma KKTC konaklama sektöründeki genel görüntüyü örnekleme metodu ile yansıtmak için "tarama modeli" uygulanmıştır (Dura,1995). 1992 yılında KKTC'de konaklama tesis sayısı 68 ve personel sayısı 2284 iken 1994

Tablo 1. Anket yapılan tesisler ve personel sayısı

Otel	Niteliği	Anket (n)	Toplam Pers.	%
Salamis Bay	4 Yıldız	56	123	46
Park Otel	4 Yıldız	23	42	55
Cyprus Garden	1. TK	25	56	45
Palm Beach	5 Yıldız	35	63	56
TOPLAM		139	284	49 (0)

yılında tesis sayısı 78 olup personel sayısı 2276 inmiştir (Turizm istatistikleri 1994). Başlı başına bir araştırma konusu olan bu veriler ışığında araştırmanın yapıldığı dönemde Magosa bölgesinde konaklama sektöründe 420 personelin istihdam edildiği saptanmıştır. Araştırmanın kendi otellerinde yapılmasını kabul eden işletmelerin personel sayıları Magosa genelinin %55'ini oluşturmaktadır, cevap verilen anket sayısı ile Magosa bölgesi genelinin oranı ise %33'dür. Ankete katılan otellerin isimleri ve personel sayıları Tablo 1'deki gibidir.

Bu oranların Magosa'nın geneline bakıldığında istatistik açıdan örnek kitle ve sağlıklı sonuçlar için yeterli olduğu söylenebilir.

## ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmaya katılan personelin % 41'i kadın ve % 59'u erkeklerden oluşmuştur. Kadın personelin daha çok kat hizmetleri ve ön büro bölümlerinde çalıştıkları gözlemlenmiştir. Erkek personelin ise genelde teknik işler ve restoran-bar bölümlerinde görev yaptıkları anlaşılmıştır.

Araştırma anketini cevaplayan personelin % 27'sinin restoran-bar departmanında görev yaptığı anlaşılmıştır. Daha sonra % 22'i ile kat hizmetleri ve % 21 ile ön büro gelmektedir. Departmanlar arasında en az sayı ise % 5 ile teknik işler gelmektedir. Restorant ve bar bölümlerindeki elemanlar ise turizm endüstrisinde en tecrübeli personel grubunu oluşturdukları anlaşılmıştır.

Araştırmaya katılan personelin % 67'si 4 yıldan fazla aynı meslekte yani konaklama sektöründe servis elemanı olarak çalıştığı araştırmanın çıkan bulguları arasındadır. Bu dikkat çekici bulguyu şöyle açıklamak mümkündür;

1- Ankette en çok personel ile katılan Salamis Bay Otel bir devlet kuruluşudur (KYT) ve personelinin çoğu çok eski personeldir.

2- Personel işten memnun olmasa bile iş olanakları kısıtlı olduğundan meslekte kalmayı tercih etmektedir.

Araştırmaya katılan personelin % 31'inin ortaokul mezunu olduğu görülmüştür. Orta okul ve lise mezunlarının yüzdelik olarak dağılımı ise % 28 dir. Sadece % 9'u üniversite eğitimi almıştır ve bu % 9'lık oranın sadece %58'i

Tablo 2. Ankete katılan personelin cinsiyet dağılımı

Cinsiyet	n	%
Kadın	57	41
Erkek	82	59
TOPLAM	139	100.0

Tablo 3. Otellerde personelin çalıştıkları departmanlara göre dağılımı

Departman	n	%
Önbüro	29	21
Kat hizmetleri	31	22
Restoran-Bar	38	27
Teknik işler	7	5
Mutfak	15	11
Diğer	18	14
TOPLAM	139	100.0

turizm eğitimi almıştır. Yani 12 üniversite mezunundan sadece 7 tanesi turizm eğitimi almıştır. Bu sayının içinde iki yıllık okullar da bulunmaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre ankete katılan personelin % 64'ünün herhangi bir turizm eğitimi almadığı görülmüştür. %36'sı ise turizm eğitimi aldığını belirtmiştir. Bu eğitilmiş personelin daha çok Salamis Bay Otel ve Palm Beach otellerinde çalıştığı gözlemlenmiştir. Alınan turizm eğitiminin daha çok KKTC'de faaliyet gösteren Turizm Bakanlığı bağlı Otelcilik ve Turizm Eğitimi Merkezi'nden olduğu söylenebilir.

Araştırmanın anket sonuçlarına göre personelin %36'sı ücretinden %20-40 arası tatmin olduğunu belirtmiştir. Başka bir deyişle personelin %56'sının aldığı ücretten tatmin oranı %40'ın altındadır. Sadece personelin %22'si aldığı ücretten %60'ın üzerinde memnuniyet belirtmiştir. Bu bulgular ışığında personelin tatmin edici adil bir ücret aldığı söylenemez.

Adil ücret beklentisi hiç kuşkusuz işten duyulan tatmin derecesini ve işe bağlılığı önemli ölçüde etkilemektedir. Bütün bunların ışığında personelin adil ve tatmin edici bir ücret beklentisinin işteki verimliliğini önemli ölçüde etkilediğini söyleyebiliriz. KKTC'teki konaklama sektöründeki durgunluk otel sahiplerinin maliyetleri alt seviyelerde tutma isteğini artırmaktadır. Bu nedenle ücret konusunda per-

Tablo 4. Otellerde personelin mesleğin çalıştığı yıl dağılımı

Çalıştıkları yıl	n	%
1 yıldan az	21	15
1-3 yıl	25	18
4-7 yıl	40	29
87 yıldan fazla	53	38
TOPLAM	139	100.0

Tablo 5. Otellerdeki personelin eğitim durumu

Eğitimi Durumu	n	%
İlkokul	43	31
Ortaokul	39	28
Lise	39	28
Üniversite	12	9
Diğer	6	4
TOPLAM	139	100.0

sonelin tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. Düşük ücretle çalışabilecek kaçak işçi sorunu da tecrübeli elemanların yüksek rakamlarla iş bulmasını engelleyen sebeplerin başında gelmektedir.

Ankete katılan personelin %50'si sosyal güvenlik tatminliğinin %40-60 arasında olduğunu belirtmiştir. Genel olarak baktığımızda personelin %34'ünün sosyal güvenlik haklarından tatminliğinin % 40'ın altında olduğu gözlemlenmiştir. Personelin çalışma hayatında, kendisi ve ailesi için gelecek endişesi taşıması açısından sosyal güvenlik tatminliği oldukça önemlidir. Dolayısı ile personelin işinden tatmini ve verimli çalışmasını sağlayan önemli bir faktördür diyebiliriz. Ankete katılan otellerden Salamis Bay oteli dışındakilerde sosyal güvenlik konusunda hemen hemen hiçbir hakları olmaması ve Salamis Bay oteldeki personelin de belirsizlikler içinde olması bu düşük sosyal güvenlik tatminini oluşturan etkenlerin başındadır.

Araştırma anketinin bulguları ışığında personelinin % 51'inin iş güvenliği tatmininin %40'ın altında gördüğü saptanmıştır. Personelin sadece %24'ü iş güvenliğini tatminini %60'ın üzerinde görmüştür. Personelin uluorta veya yersiz bir nedenle işinden uzaklaştırılacağı korkusu iş tatminini dolayısı ile personelin işdeki verimliliğini olumsuz yönde etkileyen başlıca faktörlerden biridir. KKTC konaklama sektöründeki iş güvenliği ve sosyal güvenlik hakları sadece işverenin insafına bırakılmıştır. İş güvenliğinde personelin bu düşük tatmin oranı personelin rahatsızlığını gösteren önemli bir ipucudur.

Araştırma anketine göre ortaya çıkan çalışma koşulları ve ortamı tatminliğinde en yüksek oran %48 ile %40-60

Tablo 6. Otellerdeki personelin turizm eğitimi dağılımı

Turizm Eğitimi	n	%
Turizm eğitimi alan	50	36
Turizm eğitimi almayan	89	64
TOPLAM	139	100.0



Tablo 7. Personelin aldıkları ücretten doğan tatmin dağılımı

Tatmin Oranı	n	%
0-20	32	23
20-40	50	36
40-60	35	25
60-80	5	4
80-100	17	12
TOPLAM	139	100.0

arasında gerçekleştiği gözlemlenmiştir. Personel için çalışma yerinin sağlık koşullarına sahip olması, güvenilir fiziki koşullara sahip bir iş yerinde çalışmak ise bağımlılığın, iş sürekliliğinin, iş tatmininin ve verimliliğin önemli bir unsurudur (Oral 1994:170).

Ankete katılan personelin cevapları ışığında %48 oranındaki personelin yaptığı görevden %60'ın üzerinde memnun olduğu görülmektedir. Personelin bilgi düzeyi, becerisi ile dengeli bir iş görmesi, iş tatmininin ve verimliliğinin önemli koşullarındandır. Bu nedenle bu soru için çıkan sonuç Magosa bölgesi konaklama sektörü adına memnuniyet verici bir sonuçtur.

Ankete katılan personelin %87'si işinden %40 oranından fazla gurur duymaktadır. Personel yaptığı işten gurur duymalıdır. İşten gurur duymanın göstergesi, personelin, üretim faaliyetlerinin sonucunda insanların ihtiyaçlarına cevap veren bir ürün yaratmış olmanın verdiği hazdır (Oral 1994: 171). Sonuç olarak ancak işinden gurur duyan ve işini seven personele sahip işletmeler verimli ve etkin çalışabilir, diyebiliriz. Magosa bölgesindeki personelin işinden duyduğu gurur ile işini sevdiğini ve personelin daha çok çalışmak için gerekli motivasyonun altyapısının hazır olduğunu göstermektedir.

Anket sorularının içinden en çok reaksiyon alan bu kriter 139 kişilik personel grubundan sadece 88 kişisi tarafından

Tablo 8. Personelin sosyal güvenlik haklarına göre tatmin durumu

Tatmin Durumu	n	%
0-20	14	10
20-40	33	24
40-60	70	50
60-80	15	11
80-100	7	5
TOPLAM	139	100.0

Tablo 9. Personelin iş güvenliğine göre tatmin dağılımı

Tatmin Oranı	n	%
0-20	39	28
20-40	41	29
40-60	35	25
60-80	15	11
80-100	9	6
TOPLAM	139	100.0

cevaplandırılmıştır. Cevaplama oranı %63 olan bu kriter konaklama sektöründeki personelin yöneticileri hakkındaki fikirlerini açıklamaktan korktuklarını göstermektedir. Ankete katılan personelin cevaplarından yönetim için 80-100 arası tatmin oranının ne kadar gerçekçi olduğu tartışılabilir. İşletmenin politikaları, piyasadaki imajı personelin işinden tatmin olmasını sağlar. Personelin iyi bir işletmenin bir parçası olarak kendini görmesi iş tatmini ve verimlilik için oldukça önemlidir. Burada sistemden kast edilen otel içerisindeki çalışma düzenidir.

Ankete katılan personelin %79'u sisteme olan güvenlerinin %40'ın altında olduğunu belirtmişlerdir. Bu kriter oldukça önemli bir kriterdir; çünkü insanların özveride bulunmak için gelecekte maddi veya manevi bir ödül ümit etmeleri doğaldır. Konaklama sektöründeki personelin görevi sırasında ne kadar özverili çalışması gerektiğini düşünürsek, sisteme olan güven herhalde iş tatmininde birinci sırayı almaktadır. Otel işletmelerinde her çalışan gelecekte gelişmek, yükselmek umudunu taşır. Bu nedenle hak edenin hakkını alacağı inancı personelin çalışma şevkini ve verimliliğini pozitif yönde etkilemektedir. Magosa bölgesindeki konaklama sektöründeki bu düşük oran ülke geneline bakıldığında her sektörde görülebilecek bir oran olduğundan önemle üzerinde durulması gerekmektedir. Aksi takdirde insanlar daha çok çalışmak için bir çaba göstermezler.

Tablo 10. Personelin çalışma koşulları ve ortamına göre tatmin dağılımı

Tatmin Durumu	n	%
0-20	20	14
20-40	14	10
40-60	67	48
60-80	18	13
80-100	20	14
TOPLAM	139	100.0

Tablo 11. Personelin görevinden tatmin dağılımı

Tatmin Oranı	n	%
0-20	11	8
20-40	14	10
40-60	47	34
60-80	43	31
80-100	24	17
TOPLAM	139	100.0

Anket sonuçlarına göre personelin işteki arkadaşları ve amirleri ile olan ilişkilerinde en yüksek oranın %47 ile %60-80 arasında olduğu görülmüştür. Genelde ise %69 luk bir oranla personelin sosyal iklimden oluşan tatmininin %60'ın üzerinde olduğu gözlenmiştir. Hiç şüphesiz ki personelin anlayabileceği arkadaşları ile iyi bir ortamda çalışması verimliliğini olumlu yönde etkileyecektir.

Araştırma anketine katılan personelin sadece 111 tanesi yani %80'i bu kriteri değerlendirmiştir. Bunun nedeni, aynen 12. soruda olduğu gibi kendi yöneticileri hakkında, çeşitli nedenlerden dolayı yorum yapmak istememeleri olabilir. Personelin, sendika yöneticilerine güveni, menfaatlerinin ve haklarının korunacağına olan inancı personel tatminini artırıcı yönde etki göstermektedir. Magosa bölgesi otel personelinin sendikalara olan yaklaşımı %54'lük bir oranla %40-60 arasındadır. 12 ve 15. sorunun cevap verme oranının düşük oluşu otellerdeki personelin yöneticileri hakkındaki düşüncelerini cevapsız bırakmaları oldukça ilginçtir. Bu düşüncelerin iyi yönde olmadığı; personelin iyi yönde cevap yerine, cevap vermemeyi tercih etmelerinden anlaşılabilir.

Araştırma anketine katılan personelin %37'si eğer bir şans olsa tekrar aynı görevi seçme olasılığını %0-20 olarak belirtmiştir. Genelde ise personelin %90'ı aynı görevi tekrar seçme olasılığını %60'ın altında görmüştür. Tablo 10 ve Tablo 11'de görüldüğü gibi işini seven ve gurur duyan bir

Tablo 12. Personelin görevinden duyduğu gurur dağılımı

Tatmin Durumu	n	%
0-20	5	4
20-40	12	9
40-60	81	58
60-80	21	15
80-100	20	14
TOPLAM	139	100.0

Tablo 13. Personelin işletme politikaları hakkındaki görüşleri

Tatmin Oranı	n	%
0-20	3	3
20-40	16	18
40-60	24	27
60-80	17	19
80-100	28	32
TOPLAM	88	100.0

personel grubunun bu mesleği tekrar seçme oranının bu kadar düşük olması oldukça ilgi çekicidir. Bu düşük oranın sebebini sistemde armakta fayda vardır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm endüstrisi dünyadaki hızlı gelişimi ile hükümetlerin döviz açıklarını dengeleyici bir unsur durumuna gelmiştir. Özellikle KKTC gibi küçük ada ülkelerinde kıt olan doğal kaynaklar turizmin öncü sektör olmasına neden olmaktadır. Dünyada özellikle hizmet sektöründe insan kaynaklarının önemi büyürken konaklama sektöründe de toplam kalite modeli ile birlikte, kalite, verimlilik, personel tatmini gibi kavramlar sıkça kullanılmaktadır.

Yapılan araştırma Magosa bölgesi konaklama sektörü personelinin iş tatmini analizini ortaya çıkarmaktadır. Bu araştırmanın amacı ise yeni teknolojiler ve yeni yatırımlar için finansman sıkıntısı çeken konaklama sektörüne iş tatmini ile verimlilik arasındaki bağlantı göstererek sektör çalışanlarına ışık tutmaktır. Çalışmaya katılan personel sayısı 139'dür. Bu rakam Magosa genelinin %33 oluşturmaktadır. Ayrıca ankete katılan otellerin personel sayısı 284'tür ve Magosa genelinin %68'ini oluşturmaktadır. Çalışma anket tekniği ile yapılmıştır. Rastgele seçilen personel ile görüşülmüş ve anketleri doldurmaları istenmiştir. Anketten ortaya çıkarılmak istenen iş tatmini analizi 10 kriterin

Tablo 14. Personelin sistem hakkındaki görüşlerin dağılımı

Sisteme İnanç	n	%
0-20	70	50
20-40	40	29
40-60	18	14
60-80	7	5
80-100	3	2
TOPLAM	139	100.0



Tablo 15. Personelin sosyal iklim tatmininin dağılımı

Sosyal İklım	n	%
0-20	6	5
20-40	13	9
40-60	24	17
60-80	65	47
80-100	31	22
TOPLAM	139	100.0

sorulması ile gerçekleştirilmeye çalışılmıştır. Bu kriterlere verilen cevaplar ışığında her kriter için personel tatmin oranı aşağıdaki gibidir.

Kriter	Tatminlik Derecesi	Genel Avaraj
— Tatmin edici ve adil ücret	20-40	34-54
— Sosyal güvenlik	40-60	
— Çalışma güvenliği	20-40	
— İş güvenliği	40-60	
— İş-beceri-bilgi dengesi	40-60	
— İşten doğan gurur	40-60	
— İşletme politikaları	40-60	
— Gelecekte yönetici olmak	0-20	
— Sosyal kimlik	60-80	
— Sendikalara güven	40-60	

Araştırmanın özet kısmında hesaplanan iş tatmini kriterlerinin tatminlik yüzdeleri ve genel iş tatmini yüzdesi ışığında Magosa bölgesi personelinin iş tatmini konusunda % 34-54 ile düşük bir yüzdeye sahip olduğu gözlenmiştir. Gelişmiş ülkelerdeki konaklama sektöründe yeni toplam kalite modeli anlayışına göre otelin bir misafiri gibi dü-

Tablo 16. Personelin sendikalara güven dağılımı

Sendikalara Güven	n	%
0-20	9	8
20-40	11	10
40-60	60	54
60-80	18	16
80-100	13	12
TOPLAM	111	100.0

Tablo 17. Personelin tekrar işi seçme dağılımı

Aynı İşin Seçimi	n	%
0-20	51	37
20-40	40	29
40-60	34	24
60-80	11	8
80-100	3	2
TOPLAM	139	100.0

şünülen personelin bir müşteri gibi %100 tatminliği sağlanmaya çalışıldığı günümüzde, Magosa bölgesi konaklama sektöründeki bu oran rekabet gücümüz için oldukça düşündürücü ve üzücüdür. İnsanın insana hizmet ettiği bu sektörde gerek kalite, gerekse verimlilik kavramlarının bu oranla yakalanmasının oldukça zor olacağı aşikardır. Özellikle dış ülkelerle girilen hizmet yarışında rekabet gücümüzde yapacağı olumsuz etkiler düşünülmelidir. Üstelik anketi dolduran personelin gerek iş korkusu ve gerekse diğer nedenlerden dolayı anket formunu kendi çıkarlarını gözeterek iyimser doldurmaları varsayımını da düşünecek olursak, durumun ciddiyeti ve önemi bir kat daha ortaya çıkmaktadır.

İş tatmini personel açısından, fiziksel ve ruhsal sağlığın, işletme açısından iş verimliliği ve toplum açısından ekonomik gelişmenin ve kaynak tasarrufunun sosyal ısrarı önlemenin en önemli bir faktörü olduğu artık tartışılmaktadır. Öte yandan işin verimliliğini artıran, iş tatminini artıran bir etken olduğu da Lowler ve Porten modellerine göre açıklanmıştır (Oral 1994:192).

İş tatmininin ve verimliliğinin bu kadar iç içe girdiği düşünecek olursak iş tatmini ile verimliliğin artmasının konaklama sektöründe aşağıdaki etkileri yapması beklenbilir.

- 1- İşletmelerin karlılığı artar, yeni yatırımlar ve yeni teknolojileri takip gücü artar,
- 2- İş günü kısalır ve daha çok üretmek için zaman kalır,
- 3- Maliyetler düştüğü için fiyatlar düşer, ve
- 4- Çalışanların ücretleri artar.

Bütün bunların ışığında Magosa bölgesindeki konaklama sektöründe çalışan personelin iş tatmininin artırılması için aşağıdaki öneriler uygulamaya konması düşünülebilir:

- 1- İşe göre personel tedariki: KKTC'de genelde işe göre personel alımı yapılmamaktadır. Bu konaklama sektörü için de geçerlidir. İşe uygun eleman alınmalı ayrıca görev ve sorumlulukları belirtilmelidir.

2- Personelin iş yerinde eğitimi: Oteller kendi bünyelerinde personele devamlı bir şekilde hizmet içi eğitim verilmelidir. Bu personel için yüksek bir motivasyon kaynağıdır. Yeni şeyler öğrenen personel işini daha iyi yapmaya çalışacaktır.

3- Bir an önce KKTC devleti belirsizlikten kurtulmalı ve özel sektör ve kamu sektöründe sosyal haklar, iş güvenliği kavramları yasalar ile belirtilmelidir.

4- Hak edenin hak ettiğini alabileceği bir sistemin acilen uygulamaya konması gerekmektedir. Personelin sisteme güvenmesi sağlanmalıdır. Aksi takdirde gelecekte hiçbir beklemeyen insanların daha çok üretmek için çaba harcaması beklenemez.

5- Konaklama sektöründe gerekli motivasyonların sağlanması acilen gerekmektedir. Örneğin personele ödülendirme otel içinde devamlı bir şekilde uygulanmalıdır.

6- Personelin kendini sistemin bir parçası olarak görebileceği bir ortam yaratılmalıdır

Sonuç olarak karlılık, verimlilik, kalite konuları ülkemizdeki konaklama sektörünün geleceği açısından oldukça

hassas konulardır. Otel yöneticileri bütün bu olguların ancak personelin iş tatmini üzerine kurtulabileceğini anlamalı ve öyle davranmalıdırlar. Bütün bunlara dikkat edilmesi halinde KKTC turizm endüstrisi çevremizdeki diğer ülkeler ile hizmet kalitesi ve hizmet yarışında rekabet edebilir.

#### KAYNAKÇA

BOYACI, C ve AKTAŞ, A. (1995). Konaklama Sektöründe İnsan Gücü Araştırması ve Antalya Örneği. *Anatolia Dergisi*, 6 (3-4).

KKTC Turizm Planlama Dairesi (1995). *Turizm İstatistikleri 1994*. Lefkoşa.

ORAL, S (1994). *Otel İşletmelerinde İşin ve İşgücünün Verimliliği*. İzmir: Doğruluk Matbaacılık.

DENNEY, G. R (1995). *Hotel Management and Operation*. International Thomson Publishing.

COLIN, H. (1993). *Managing Through Organisation*. Londra: Routledge Publishing.

RILEY, M. (1991). *Human Resource Management*. Butterworth-Heinemann Ltd.

COOPER, C., FLETCHER, J., GILBERT, D., WANHILL, S., "Tourism Principles and Practice", Pitman Publishing,



## Çıktı.. Abone oldunuz mu?

Türkiye'de en uzun süreli yayınlanan turizm araştırmaları dergisi olan *Anatolia*, artık uluslararası alanda da yayınlanmaya başladı. 1990 yılının Ocak ayından bu yana yayınlanan *Anatolia*, başlangıçtan bu yana sürekli olarak Türkiye'de "ilk"leri gerçekleştirdi ve gerçekleştirmeye devam ediyor. Bundan böyle *Anatolia* dergisini dünyada turizm, otelcilik ve yakın alanlarındaki akademisyenler ve araştırmacılar da okuyacak, inceleyecek. Altısı Türk ve 40 tanesi de ülke dışı üniversitelerden olmak üzere toplam 46 yayın kurulu üyesinin denetimiyle hazırlanan *Anatolia*'nın en büyük hedefi; Türkiye'nin bilimsel dış tanıtımına katkıda bulunmak ve dünyada ilgiyle okunan bir dergi oluşturmaktır. Derginin hazırlanan ilk İngilizce sayısında yer alan makaleler ve yazılar yandaki sütunda yer almaktadır.

## *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*

*Volume 8, Number 3, Fall 1997.*

### **From Anatolia**

A Quick Glance at Turkey's Past and Present

### **Articles**

Beyond Destinations - Special Interest Tourism  
*Bob Brotherton - Bülent Himmetoğlu*

Factor Affecting Vacation Destination Choices of College Students

*Ercan Sırakaya - Robert W. McLellan*

Make No Enemies: The Tourist Contending With the Terrorist

*Sevil F. Sönmez - G. Wesley Burnett*

Developments in Information Technology:

Implications for the Tourism Industry and Tourism Marketing

*Michael Rimmington - Metin Kozak*

*Anatolia: The Evolution of the Journal, and a Title Bibliography in English*

*Hasan Işın Dener*

### **Conference Reports**

1997 Annual CHRIE Conference: Tides of Change

*Şeyhmus Baloğlu*

### **Book Reviews**

Vacationscape : Developing Tourist Areas  
*Ercan Sırakaya - Mustafa Tefeci*

Thesis / Dissertation Abstracts

*Metin Kozak*

Calendar of Events

*Metin Kozak*

Türkiye ve KKTC'den abone olacaklara uygulanacak fiyatlar aynı olup, buralardan abone olmak isteyenler yukarıda belirtilen tutarın o gün için geçerli Merkez Bankası kuru üzerinden hesaplanacak miktarını 104797 numaralı posta çeki hesabına yatırmaları ve dekontun bir fotokopisini dergimize göndermeleri gerekmektedir.

### **Türkiye Hariç Diğer Ülkeler**

### **Türkiye ve KKTC**

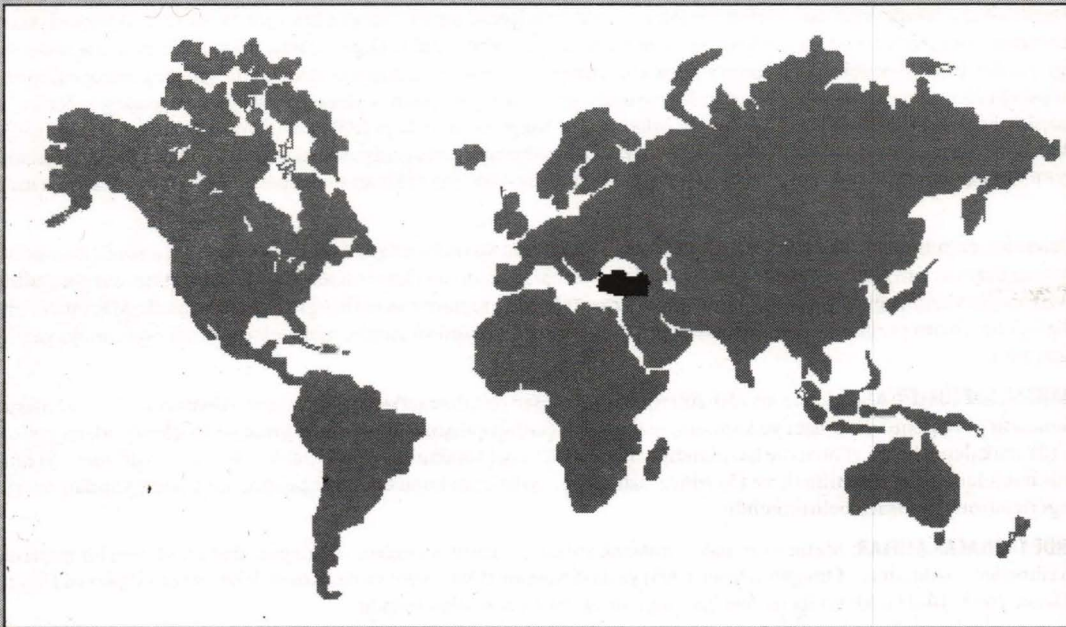
	<b>1 Yıl</b> (4 sayı)	<b>2 Yıl</b> (8 sayı)	<b>1997 / 1998</b> (6 sayı)	<b>1 Yıl</b> (4 sayı)	<b>1997 / 1998</b> (6 issues)
<b>Kurum/Kütüphane</b>	US\$ 70 <input type="checkbox"/>	US\$ 120 <input type="checkbox"/>	US\$ 100 <input type="checkbox"/>	US\$ 30 <input type="checkbox"/>	US\$ 35 <input type="checkbox"/>
<b>Öğretim Elemanı</b>	US\$ 50 <input type="checkbox"/>	US\$ 90 <input type="checkbox"/>	US\$ 75 <input type="checkbox"/>	US\$ 25 <input type="checkbox"/>	US\$ 30 <input type="checkbox"/>
<b>Öğrenci</b>	US\$ 25 <input type="checkbox"/>	US\$ 50 <input type="checkbox"/>	US\$ 45 <input type="checkbox"/>	US\$ 20 <input type="checkbox"/>	US\$ 25 <input type="checkbox"/>



# **anatolia**

**AN INTERNATIONAL JOURNAL OF TOURISM AND HOSPITALITY RESEARCH**

**Volume 8 • Number 3 • Fall 1997 • ISSN 1300 - 4220**



## **CONTENTS**

- 11** Beyond Destinations - Special Interest Tourism  
Bob Brotherton - Bülent Himmetoğlu
- 31** Factor Affecting Vacation Destination Choices of College Students  
Ercan Sırakaya - Robert W. McLellan
- 45** Make No Enemies: The Tourist Contending With the Terrorist  
F. Sevil Sönmez - G. Wesley Burnett,
- 59** Developments in Information Technology: Implications for the  
Tourism Industry and Tourism Marketing  
Michael Rimmington - Metin Kozak
- 81** Anatolia: The Evolution of the Journal, and a Title Bibliography in  
English  
Hasan Işın Dener



## Makale Yazım ve Yayım Kuralları

**Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi'**, üçer aylık dönemlerde (Mart, Haziran, Eylül ve Aralık) Ankara'da yayınlanmaktadır. Dergide, turizm ve alt dallarını ilgilendiren konularda hazırlanmış makaleler yayımlanır. Derginin yayıncısı, derginin editörü ve yayın kurulu yazarların belirtmiş olduğu görüş ve düşüncelerin sorumluluğunu kabul etmekle yükümlü olmayıp, dergide yer alan makale ve yazıların sorumluluğu yazarına/yazarlarına aittir. Dergiye, "Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi (Türkçe)" şeklinde atıf yapılacaktır.

**MAKALE İNCELEMELERİ:** Dergiye yayımlanması amacıyla gönderilen makaleler, bir hakem tarafından değerlendirmeye tabi tutulacak ve hakemlerin önerilerine bağlı kalınarak ve istenilecek düzeltme isteklerinin yerine getirilmesi koşuluyla yayımlanacaktır. Dergiye makale gönderilmede istenilen şablona ve önerilere bağlı kalınarak hazırlanan ve gönderilen makaleler işleme konulacaktır.

**MAKALELERİN GÖNDERİLECEĞİ ADRES:** Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi. P. K. 589 - 06445 - Yenışehir - Ankara  
Tel : (0312) 479 10 84, Fax : (0312) 479 10 84, E-mail: anatolia@tr-net.net.tr

**MAKALE TESLİMİ:** Dergiye gönderilen makalelerin iki nüspa halinde gönderilmeli ve şu kurallara uyularak hazırlanmalıdır: Başlık sayfası, makalenin ana bölümü, dipnotları, tablo ve grafikler ve gerekiyorsa teşekkür sayfası. Gönderilen birinci nüspaya yalnızca yazarın adı-soyadı ve akademik derecesi, telefon ve fax numaralarını içeren kısımların yazılmasının yanı sıra, akademik alanını ve çalıştığı araştırma konularını da kapsayan kısa bir özgeçmişine de yer verilmelidir. Diğer nüshanın kapak sayfasına makalenin yalnızca başlığı yazılmalıdır. Makaleler A4 kağıdın yalnızca bir yüzüne çift aralıklı yazılmalı ve dikkatli bir şekilde kontrol edilmelidir. Makalelerin uzunluğu 25 sayfa aşmamalı, eğer makalelerin uzunluğu 25 sayfadan uzun ise dergi editörlüğü ile makale gönderilmeden önce ilişkiye geçilmelidir. Gönderilecek olan makalelerin daha önce herhangi bir yayında yayımlanmamış olmasına özen gösterilmelidir. Bununla birlikte, daha önce yayımlanan bir makalenin çevrisi ya da kısaltılmış, ya da genişletilmiş şeklinin gönderilmesi durumunda, daha önce yayımlanmış orijinal kısmın örneği de gönderilmeli ve daha önce yayımlanan makaleden farklı olan yönler ayrıca belirtilmelidir.

**DİSKET:** Makaleleri içeren bilgisayar disketlerinin gönderilmesi, makalenin yayımlanmaya uygun görülmesinden sonra istenecektir. Makalenin yayımlanmaya uygun görülmesinin ardından makalenin yer aldığı bir disket (3.5 ebatında) ile bilgisayar çıktısının gönderilmesi istenecektir. Makalenin yazılacağı programın yazımında Microsoft Word programının herhangi bir versiyonu ile Macintosh bilgisayarlardan herhangi bir yazım programı tercih edilmelidir. Disketlerin gönderimi sırasında, makalelerin hangi programda yazıldığı belirtilmelidir.

**ÖZETLER VE ANAHTAR SÖZCÜKLER:** Makalelere ait 150-200 sözcükten oluşan öz (abstract) hazırlanmalıdır. Abstract'ın hazırlanmasında şu sıraya uyulmalıdır (1) çalışmanın amacı ve kapsamı, makalenin içerdiği çalışmasının orijinal yönü ve incelediği alana getirdiği katkı/katkılar, (2) makalenin hangi yöntem ile hazırlandığı, uygulanan temel yöntemler, yeni teknikler ve yapılan işlemler, (3) ortaya konulan önemli bulgular kısaca belirtilmeli ve (5) sonuç olarak ise, makalenin konu edindiği çalışmanın amacı, yapılan öneriler, bulgular ve değerlendirmeler kısaca belirtilmelidir.

**METİN İÇERESİNDE YAPILACAK ATIFLAR:** Metin içerisinde yapılacak atıflarda yazarın ve eserin yayım yılı, arada herhangi bir noktalamaya işaretine yer verilmeden yazılmalıdır. Örneğin (Dener 1995) ya da (Özdemir 1994, 1996) ya da (Kozak 1996) ya da (Uysal ve Diğerleri 1992) ya da (Dener 1995: 14-21). Metin içerisinde herhangi bir dipnota yer verilmemelidir.

**KAYNAKÇA:** Atıf yapılan bütün kaynaklar cilt, sayı ve sayfa numarasının hepsini kapsamalıdır. Kaynakların listesine çalışmanın sonunda ve aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi yazarların soyadı sırasına göre yer verilmelidir.

### Sürekli Yayınlar / Dergiler:

Yücelt, U. and Marcella, M. (1996). Services Marketing in the Lodging Industry: an Empirical Investigation, *Journal of Travel Research*, 34 (4): 32-38.

### Kitaplar:

Witt, E. S. and Witt, C. A. (1992). *Modelling and Forecasting in Tourism*. London: Academic Press.

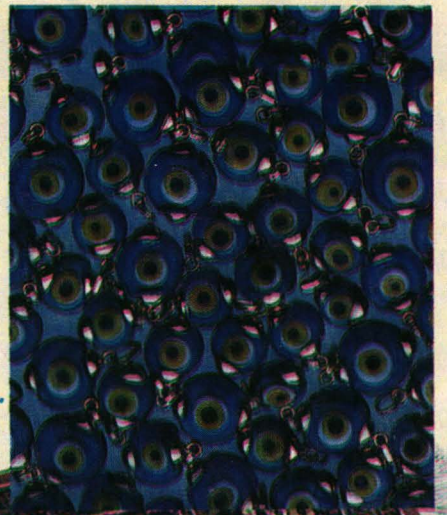
### Kitap Bölümleri:

Uysal, M. and Hagan, L. A. R. (1992). Motivations of Pleasure Travel and Tourism. In M. Khan, M. Olsen, and T. Var (Eds.), *VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism* (ss. 798-810). New York: Van Nostrand Reinhold.

**TABLO, ŞEKİL VE FOTOĞRAFLAR:** Makale ile ilgili diğer bütün ekler özenle hazırlanmalı, ayrı sayfalarda gönderilmeli ve metin içerisinde nerede yer alacağını belirtmesi gereklidir (Tablo 1 buraya gibi). Tablolar ana metine atıf yapılmadan anlaşılır bir şekilde olmalı, tablo başlığının yanı sıra kolonlar için de başlık verilmelidir. Çok uzun ya da çok geniş tablolardan kaçınılmalıdır. Şekil ve grafikler sade ve baskı için hazır olmalı ve başlık içermelidir. Birinci yazarın adı ve grafik numarası kağıdın arkasına silik bir şekilde kurşunkalem ile yazılmalıdır. Şekil ve grafikler için başlıklara çalışmanın sonunda ayrı bir sayfada yer verilmelidir. Fotoğraflar, beyaz düz kağıt üzerinde gönderilmeli (slaytlar kabul edilmemektedir) bu sayfalara numara verilmemelidir.

**SAYFA ÖRNEKLERİ VE ÇOĞALTMALAR:** Düzenlenmiş sayfa örnekleri yazıda belirtilen ilgili yazara -gerekli görülürse- gönderilecektir. Ek olarak, makalelerin yer aldığı dergi sayısının gönderilmesi işlemleri için bir talep formu da yer alacaktır. Düzenlenmiş sayfa örnekleri üzerinde sadece küçük değişikliklere izin verilmektedir.





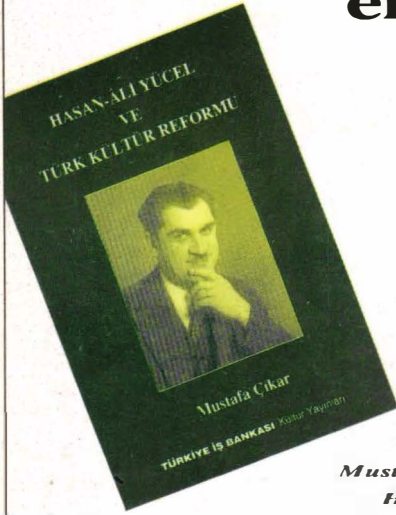
# LAPIS

uruosmaniye Caddesi No:75/77  
34440 Cağaloğlu-İSTANBUL-TURKEY  
hone: 0212.511 05 50 Fax: 0212.526 54 69



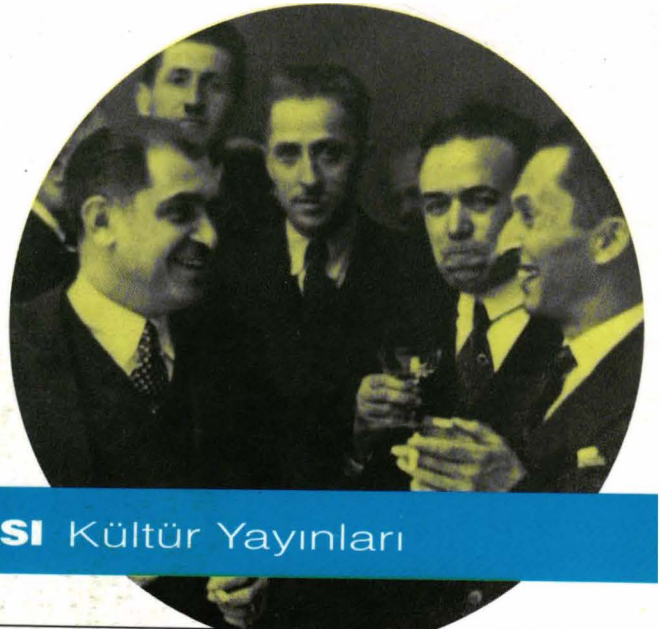
UNESCO  
1997'yi  
"Hasan-Âli Yücel Yılı"  
ilan etti

## Hasan-Âli Yücel'in yaşamı üzerine yayınlanan en kapsamlı kitap...



*"Hasan-Âli Yücel adı,  
Köy Enstitüleri'nin kurulması,  
bilim ve devlet dilinin Türkçeleştirilmesi  
ve Türkiye'nin UNESCO'ya girişi gibi  
Türkiye'nin gelişimi için çok önemli  
etkinliklerle birlikte anılmaktadır."*

*Mustafa Çıkar'ın uzun araştırmalar sonucunda hazırladığı  
Hasan-Âli Yücel ve Türk Kültür Reformu adlı kitap  
İş Bankası Kültür Yayınları satış noktalarında,  
İş Bankası şubelerinde ve seçkin kitapçılarda.*



**TÜRKİYE İŞ BANKASI** Kültür Yayınları