

anatolia

ISSN 1300 - 4220

TURİZM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ • ÜÇ AYLIK DERGİ • YIL : 6 SAYI : 2 • HAZİRAN 1995

Toplam kalite kontrol sistemi hizmet işletmelerinde uygulanabilir mi?

Turizmin KKTC'de sosyal yapıdaki değişimlere etkileri

Otel işletmelerinde tekno-yoğun faaliyetlerin verimlilikteki önemi

Turizm endüstrisinin kalkınmakta olan ülkelerin ekonomileri üzerindeki etkileri

Toplumsal hareketlilik olarak, turizm

Otel işletmelerinde personel kullanım alanları üzerine bazı gözlemler

Türkiye'nin yeni turizm potansiyeli: golf turizmi

YÖK Dokümantasyon Merkezi'ne tez taraması isteğinde bulunanlar üzerinde bir inceleme

Türk turizminde ulaştırma sorunları

Otel işletmeciliğinde müşteri tatmini, önemi ve ölçme teknikleri



Turizm tezlerinin özetlerini yayınlamaya başladık. İlk sayı 72'de..



HOLIDAY INN CROWNE PLAZA İSTANBUL...

20.000 m'lik bahçesinin yarattığı sükuneti, İstanbul'un en canlı ticaret ve turizm merkeziyle birleştiren Holiday Inn Crowne Plaza, 27 kata yayılan 298 odaya sahip. Her biri deniz gören odalarımız çok kanallı stereo TV, minibar elektronik kasa, pantolon ütüsü, saç kurutma makinası ile donatılmıştır. Özürlü konuklarımızın rahatlığı için özel imkânlarımız mevcuttur. Marmara Denizi manzaralı 2 restoranımız ile bar ve kafeteryalarımızda, uluslararası ve Türk mutfağının en leziz yemeklerini tadabilir, canlı müzik eşliğinde dinlendirici saatler geçirebilirsiniz. Özel

iş toplantılarınız için 12-800 kişilik 4 toplantı salonumuz ve executive boardroom'larımız, tüm teknik gereçleriyle ihtiyaçlarınıza cevap verecektir.

Sauna, fitness centre, açık ve kapalı yüzme havuzları, yürüyüş parkuru, tenis kortları ve 50 mt mesafedeki Galleria'da bulunan buz pateni, sinema ve bowling olanakları yararlanmanıza açıktır.

 Holiday Inn

Bilgiye ulaşmak için olduğu gibi..

Samanlıkta iğne aramanın da bir yolu vardır!

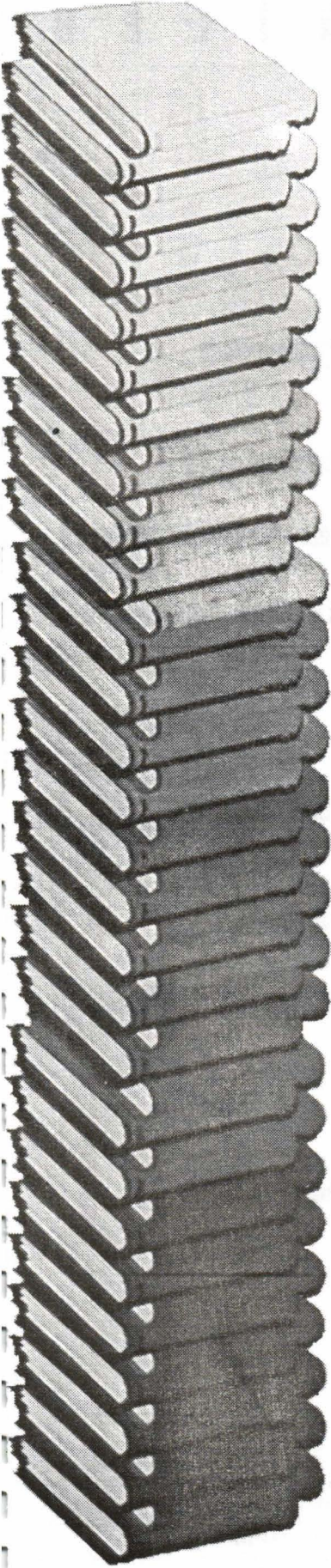
Tez mi yazıyorsunuz, araştırma mı yapıyorsunuz; turizmle ilgili dünyada ve Türkiye'de yayınlanmış makalelere, kitaplara ve diğer çalışmalara mı ulaşmak istiyorsunuz? Şehirden şehire, kütüphaneden kütüphaneye dolaşmanıza; tozlu rafları karıştırmanıza gerek yok. Çünkü, üç yıldır bilgiyi masanıza biz getiriyoruz. Hem de çok uygun fiyatlarla. Arayın görüşelim.

Veri tarama ücretimiz; her fotokopi sayfası (A4) için 10.000 TL'dir (100 sayfadan daha az taramalardan 1.000.000 TL alınır)
İstatistiki veriler için sayfa başına 100.000 TL alınmaktadır.
Tarama sonuçları postayla ödemeli gönderilir. Posta ücreti alıcıya aittir.

anatolia

DOKÜ ANTASYON & VERİ TARA A MERKEZİ

Yazışma adresi: Anatolia Dergisi, P.K. 589 06445 Yenışehir - ANKARA
Tel (0312) 479 10 84



anatolia

TURİZM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
a journal of tourism research

ISSN 1300 - 4220

Yıl : 6 Sayı : 2
Haziran 1995
(June)

(üç ayda bir yayınlanır)
issued every three months

sahibi ve
sorumlu yazışları müdürü
publisher & editor - in chief
NAZMİ KOZAK

genel yayın danışmanı
general publishing consultant
DR. MEHMET ÖZDEMİR

tuizm - çevre
tourism - environment
MEHMET YEŞİLTAŞ
MERYEM AKOĞLAN

ingilizce metin
english text
MEHMET ARSLAN

yurtiçi temsilcileri
domestic branch

İSTANBUL
BÜLENT AĞAOĞLU
TEL: (212) 523 57 96
ESKİŞEHİR
DOÇ.DR. UĞUR DEMİRAY
TEL: (222) 335 05 81

AYDIN
DOÇ.DR. BAHATTİN RIZA OĞLU
TEL: (256) 225 69 09

ANTALYA
DOÇ. DR. AHMET AKTAŞ
TEL: (242) 229 06 44

NEVŞEHİR
KURTULUŞ KARAMUSTAFA
TEL: (384) 212 24 90

BALIKESİR
Y.DOÇ.DR. AYHAN GÖKDENİZ
TEL: (266) 241 17 80

İZMİR
ÖZKAN TÜTÜNCÜ
TEL: (232) 420 41 80 / 2217

yurtdışı temsilcileri
foreign / abroad branch

VIRGINIA (ABD)
ŞEYHMUS BALOĞLU
TEL: (703) 231-3169

(OXFORD) İNGİLTERE
FEVZİ OKUMUŞ
TEL: (865) 48 51 53

(LEFKOŞA) K.K.T.C.
MEHMET KIRAL
TEL: (392) 227 83 24

YAZIŞMA ADRESİ
correspondence address

P. K. 589 06445
YENİŞEHİR - ANKARA
TEL: (0312) 479 10 84

dişgi ve sayfa düzeni
typing & designed by
anatolia dişgi merkez

baskı / printed by
MNA OFSET
TEL: (312) 341 80 90

Dergide yer alan yazıların sorumluluğu yazarına aittir.
Yazılardan ancak kaynak gösterilerek alıntı yapılabilir.

İ Ç İ N D E K İ L E R

- 3** anatolia'dan...
NAZMİ KOZAK
- 4** aym yorumu...
DR. MEHMET ÖZDEMİR
- 8** Haziran 1995 günlüğü
- 14** Toplam kalite kontrol sistemi hizmet işletmelerinde uygulanabilir mi?
DR. GEMİL BOYACI
- 18** Turizmin KKTC'de sosyal yapıdaki değişimlere etkileri
MEHMET KIRAL
- 23** Otel işletmelerinde tekno-yoğun faaliyetlerin verimlilikteki önemi
DR. GÜHER YAKAR
- 26** Turizm endüstrisinin kalkınmakta olan ülkelerin ekonomileri üzerindeki etkileri
DR. İBRAHİM BİRKAN
- 30** Toplumsal hareketlilik olarak, turizm
DR. İLHAN GÜRKAN
- 36** Otel işletmelerinde personel kullanım alanları üzerine bazı gözlemler
MERYEM AKOĞLAN - NAZMİ KOZAK
- 40** Türkiye'nin yeni turizm potansiyeli: golf turizmi
DR. AYHAN GÖKDENİZ
- 44** YÖK Dokümantasyon Merkezi'ne tez taraması isteğinde bulunanlar üzerinde bir inceleme
NAZMİ KOZAK
- 58** Türk turizmde ulaştırma sorunları
DR. BEDRİYE TUNÇSİPER
- 64** Otel işletmeciliğinde müşteri tatmini, önemi ve ölçme teknikleri
İSMAİL KIZILIRMAK
- 72** Tez özetleri
HAZIRLAYAN. : NAZMİ KOZAK
- 76** sektör'den...
HÜSNÜ GÜMÜŞ

ABONE OLMAK İÇİN; abone bedelini Nazmî Kozak adına Türkiye İş Bankası Kızılay (Ankara) Şubesi'nde 0720095 no'lu banka, ya da 104797 numaralı Posta Çeki Hesabı'na yatırdıktan sonra, alındı belgesinin fotokopsini P.K. 589 06445 Yenişehir/ ANKARA adresine göndermeniz yeterlidir. Abonelik için yapacağımız başvuruda adınızı, açık adresinizi, posta kodunuzu, (varsa) vergi numaranızı ve bağlı olduğunuz vergi dairesinin adını, telefonunuzu ve hangi sayıdan itibaren abone olmak istediğinizi lütfen belirtiniz. Bir yıllık abone tutarı 500.000 TL'dir. (Anatolia Dergisi yılda dört kez Mart, Haziran, Eylül, Aralık aylarında yayınlanır.)

anatolia'dan...



Tezlerin içerdikleri konular (veya günlük yaşamda kullanılabilir yenilikler), çoğu zaman, ya bir kütüphanenin tozlu rafında, ya tezin danışmanı ile jüri üyelerinin kitaplıklarında veyahutta ilgili enstitülerin kilitli dolaplarında azimli ve ısrarlı araştırmacıların kendilerine bütün zorlukları aşarak ulaşmalarını bekler, dururlar. Mücadeleyi göze alabilen azimli araştırmacılarla bilinçli ya da bilinçsiz engel peydahlayanlar arasındaki savaşı, ne yazık ki, çoğunluğu oluşturmaları dolayısıyla genellikle engel yaratanlar kazanırlar.

**NAZMI
KOZAK**

Tezler keşfedilmeyi bekliyor!..

Kütaphancilikle ilgili literatürde "gri yayınlar" olarak nitelendirilen tezler, üniversitelerde akademik bir kariyerin gereği olarak hazırlanırlar. İnceleme konusu yaptıkları hususlarda genellikle derinliğine bilgileri ve araştırmaları içeren tezler, çoğunlukla da yayınlanmazlar. İşte bundan dolayı, tezlerin içerdikleri konular (veya günlük yaşamda kullanılabilir yeniliklerle ilgili araştırmalar), çoğu zaman, ya bir kütüphanenin tozlu raflarında, ya tezin danışmanı ile jüri üyelerinin kitaplıklarında veyahutta ilgili enstitülerin kilitli dolaplarında azimli ve ısrarlı araştırmacıların kendilerine bütün zorlukları aşarak ulaşmalarını bekler, dururlar. Bu engelleri aşma hususunda başarılı olmanın tek koşulu, azimli olmaktan geçmektedir. Azimli olmayanlar, her zaman, işin en başında mücadeleden kaçarlar ve "işin kolayını" bulmanın peşine takılarak; "Türkiye gerçeğinden haberdar olduklarını" gösterirler. Mücadeleyi göze alabilen azimli araştırmacılarla bilinçli ya da bilinçsiz engel peydahlayanlar arasındaki savaşı, ne yazık ki, çoğunluğu oluşturmaları dolayısıyla genellikle engel yaratanlar kazanırlar. Bu, Türkiye'de araştırma yapmayı göze alabilenlerin karşılaştığı "manevi" engellerin zerre kadar küçük bir manzarasıdır. Maddi engellerden ise söz etmeye gerek yoktur.

Ancak...Bütün bunları genelleştirmek her zaman mümkün değildir. Çünkü, 1987-1988 döneminden sonraki tezleri incelemek için enstitü enstitü, kütüphane kütüphane gezmeye gerek yoktur. Bu dönemden sonraki yıllara ait tezler Türkiye'de artık tek bir merkezde toplanmakta, derlenmekte ve kullanıma uygun bir ortama aktarılmaktadır. Geriden izlese bile, yıl bazında hazırlanan tez bibliyografaları kitap olarak da yayınlanmaktadır. Türkiye'de haklı veya haksız eleştirilmediği tarafı kalmayan Yüksek Öğretim Kurulu'nun, belki de tek eleştiri konusu yapılmayan "icraatı" YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'dir. Çünkü YÖK, Türkiye'ye bu "icraatı" ile dünyanın sayılı bilgi merkezlerinden birisini kazandırmıştır. "Tez Derleme Merkezi" de, 1987 yılından bu yana YÖK Dokümantasyon Merkezi bünyesinde faaliyet göstermektedir. Dileyen araştırmacılar, önceki yıllarda ilgili oldukları konularda hazırlanmış tezleri incelemek istiyorlarsa, bu merkeze gelerek; ya bu merkez tarafından hazırlanan tez bibliyografalarını veya bilgisayar ortamındaki listeleri tarayarak, bu isteklerini yerine getirebilirler. İsteyen araştırmacılar merkeze gelmeden de tez taraması yaptırabilirler. Telefonla veya mektupla merkeze başvurarak tez taraması istekleri 1990 yılının Aralık ayından bu yana yerine getirilmektedir. Tez taramaları ayrıca YÖKDOK kanalı ile de yapılabilmektedir (şimdilik geçici olarak devre dışıdır). Ancak, tezlerin incelenmesi için merkeze gelmekten başka yol bulunmamaktadır. Sözün kısası; Türkiye'de araştırmacılara bu merkez tarafından yaklaşık 30.000 tezin taranması ve incelenmesi olanağı verilmektedir. Zaman içerisinde, eğer bu merkezin eleman eksikliği giderilebilirse, önümüzdeki bir-iki yılda en az 50.000 tez araştırmacıların hizmetine sunulabilecektir (TUBİTAK tarafından önceki yıllarda derlenen 16.000 tez ve son yıllarda hazırlanan tezlerin kullanıma açılmasıyla bu rakam daha da artacaktır).

Bütün bu güzel olanaklardan yararlananların oranı nedir dersiniz? Bu merakımız üzerine yaptığımız araştırmada, 1991, 1992, 1993 ve 1994 yıllarının her birinde Türkiye'de yaklaşık 50.000 öğrenci lisansüstü düzeylerde çeşitli enstitülere kayıtlı iken, bunların tarama yapanlarının oranı, % 2.35 olarak bulunmuştur. Bir başka anlatımla; yaklaşık her 40 öğrenciden bir tanesi bu merkeze gelerek veya telefonla veyahutta mektupla tez taraması isteğinde bulunmuştur. Bunu daha açık bir şekilde belirtirsek; halihazırda lisansüstü öğrencilerin yaklaşık % 96'sı kendi alanıyla ilgili tezlerden haberdardir ve tezleri henüz keşfedememiştir. Ve bu kişiler, "bir tesadüf eseri olarak" daha önceki tezlerin aynısını veya benzerlerini "tez" diye bilim jürilerine sunacak ve diploma alacaktır. Belki biraz daha ileri giderek, "Amerika'yı tekrar keşfetmek" yerine fotokopinin olanaklarını "keşfederek", bilime katkıda bulunacaklardır!..



Kıbrıs bir felakete uğradı. Adanın en güzel yeri, Girne ormanları 27 Haziran gecesi tutuştu. Yangın iki gün devam etti. Beşparmak dağları şimdi çıplak. Beşparmak dağlarını süsleyen, "Yeşil Kıbrıs"ı yeşil yapan yeşillikler yandı. Beşparmak dağları şimdi ağlıyor.

**Dr. MEHMET
ÖZDEMİR**

Yanan yalnızca beş parmak dağları mı?

Kıbrıs bir felakete daha uğradı. Adanın en güzel yeri, Girne ormanları 27 Haziran gecesi tutuştu (tutuşturuldu). Yangın iki gün devam etti. Beşparmak dağları şimdi çıplak. Beşparmak dağlarını süsleyen, "Yeşil Kıbrıs"ı yeşil yapan yeşillikler yandı. Beşparmak dağları şimdi ağlıyor.

Ağlayan yalnızca beşparmak dağları mı?

Biz "ne olacak bu memleketin hali?" diye sormaya alışık milletiz. Şu sıralarda "ne olacak şu Kıbrıs'ın kaderi?" diye sıkça sormaya başladık. **Anatolia** sayfalarında Kıbrıs'la ilgili sorunlara çok sık temas ettik. **Anatolia** Kıbrıs turizminin bilimsel olarak tanıtılması gibi çok önemli bir görevi senelerdir tek başına, zevkle yerine getiriyor.

Bu uğursuz yangın vesilesiyle üzerinde durmak istediğimiz, **üzülerek** belirtmek istediğimiz hususlar var:

1. Orman yanarken Kıbrıslı seyredip bira içmez!

Yazılarının önemli bir kısmını zevkle okuduğumuz sayın Necati DOĞRU "Orman yanarken Kıbrıslı seyredip bira içiyordu" (Sabah: 4 Temmuz 1995), diye başlık atmış.

İnsafsızca Kıbrıslı Türk'e iftira ediliyor. "... Orman yanmaya başlayınca Kıbrıslılar evlerinin balkonlarında, asma çardaklarının altında mangal yakıp, et pişirdiler ve bira içerek yangını seyrettiler."

Sayın DOĞRU bu bilgiyi "son öğrendiğim birinci el bilgi de şudur:" diye vermiş. **Kaynak** gösterdiği "birinci el." Kimdir bu "birinci el?" Kaynak olarak kimi göstermiş?

Sayın Doğru'nun "birinci el" i; yazısında alıntı yaptığı "KKTC Cumhurbaşkanı Denktaş diyor ki, "orman yangınında büyük ihmal vardır. Yunanistan'da kundakçı eğitimi görmüş kişilerin yaktığı doğru değildir" sözlerindeki gerçek payı gibiyse gerçeğe hiç bir ilgisi yoktur!

Sayın DOĞRU'da Kıbrıs'ı hiç tanımamaktadır!

Benim 28 ve 29 Haziran tarihlerinde sürekli temas halinde olduğum ve devamlı bilgi aldığım kişilerin başında KKTC eski Ankara Büyükelçisi Oğuz KORHAN geliyor. Eski Turizm Bakanlığı Müsteşarı ve Kıbrıs Türk Turizm İşletme Yönetim Kurulu Başkanı Mehmet Ziya BERKMAN, eski KTTİ Genel Müdürü Mehmet KIRAL devamlı bilgi aldığım insanlar arasında. Bu isimlerin yanı sıra onlarca kişiyle konuştum. Değil bira içmeyi düşünmek, üzüntüden kahrolmuşlardı. Çaresizlikten ağlıyorlardı.

Sayın DOĞRU,

"Neron Roma'yı yaktı. Seyretti..."

Neron deliydi? Kıbrıslılar ne?"

diye soruyor.

Sayın DOĞRU; Kıbrıslılar ne Neron'dur, ne de delidir. Sadece talihsizdir.

2. Sayın Denktaş Kıbrıs'ta bostan korkuluğu değildir.

Sayın DOĞRU'nun bahsettiği gibi, Sayın DENKTAŞ yangın vesilesiyle gelmiş geçmiş bütün iktidarları suçlamıştır. Bunların işbilmezliğinden, beceriksizliğinden ve ihmalden bahsetmiştir. Peki, sayın DENKTAŞ Kıbrıs'ta necidir?

Şu anda KKTC'nde bulunan iktidarın mimarı kimdir?

Sayın DENKTAŞ Ulusal Birlik Partisi'ni parçalayarak Demokrat Parti'yi kurdu muştur.

Son genel milletvekili seçimlerinde oy dağılımı şöyledir (12 Aralık 1993):

— UBP : % 29.8 (17 Milletvekili),

— DP : % 29.2 (15 Milletvekili),

— CTP : % 24.2 (13 Milletvekili),

— TKP : % 18.3 (6 Milletvekili),

— Diğer : % 3.5

Görüldüğü gibi, Ulusal Birlik Partisi ve bu partinin bölünmesi sonucu Sayın DENKTAŞ tarafından kurulan Demokrat Parti'nin toplam oy oranı % 59'dur. Çıkartmış oldukları milletvekili sayısı ise 32'dir. Bu milletvekillerinin kökeni aynıdır. Çoğu aynı kabinelerde birlikte çalışmışlardır. KKTC Cumhuriyet Meclisi'nin 50 sandalyesi vardır. Net bir şekilde görülen bölünme, neye, kime yararmıştır?

Bu seçimlerden sonra Sayın DENKTAŞ, teamül olarak en fazla oyu alan partinin Genel Başkanı EROĞLU'na kabineyi kurma görevini niçin vermemiştir?

Neden orta sağ bir partiyle, aşırı solcu hatta AKEL (Rum Komünist Partisi) yanlısı olarak bilinen bir partinin koalisyon yapmasına sebep olmuştur?

Neden yukarıda bahsettiğimiz hüviyetinden dolayı mahkemelik olduğu CTP Genel Başkanı'nın Başbakan Yardımcısı olmasını teşvik etmiştir.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde 16 Nisan 1995 tarihinde yapılan birinci tur Cumhurbaşkanlığı seçimlerinden Cumhurbaşkanı adaylarının aldığı oy yüzdeleri şöyledir:

Denktaş : % 40.40

Eroğlu : % 24.18

Özgür : % 18.98

Akıncı : % 14.18

Sayın DENKTAŞ 1985 Cumhurbaşkanlığı seçimlerinde % 70.2, 1990 seçimlerinde % 66.7 oy almıştır. Neden, Sayın DENKTAŞ 1985 ve 1990 seçimlerinde % 70 civarında oy almışken, bu oranı % 40'lara düşürmüştür? Bu oranın içerisinde eski dava arkadaşlarının, eski hatıraların hatırına (karıları bile oy vermezken), yürekleri kanayarak vermiş oldukları oyların oranı ne kadardır? En az % 60 olan ve söz konusu DENKTAŞ olunca % 70'lerde netleşen orta sağ oyların bölünmesi, Sayın DENKTAŞ'ı da zor durumda bırakmamış mıdır?

Sayın DENKTAŞ, Kıbrıs gerçeği hakkında fazla bilgisi olmayan, ancak Kıbrıs'la ilgili hassasiyeti halâ taze olan Türk kamuoyunun; Kıbrıs davasıyla özdeşleştirmiş olduğu prestijini, daha ne kadar iç politika malzemesi olarak kullanacaktır?

"Bizden sonrası tufan" zihniyetiyle kamu maaşları Türkiye'ye nazaran çok fazla artırmıştır. Dünya'nın hiçbir yerinde herhalde insanlar aldıkları fazla maaştan şikayetçi değildir. Ama Sayın DOĞRU, şu anda KKTC'nde pek çok kamu çalışanı aldıkları maaştan rahatsız. Üretimsiz bu işin nereye varacağını endişesi içinde.

Dr. MEHMET ÖZDEMİR

Sayın DENKTAŞ, Kıbrıs gerçeği hakkında fazla bilgisi olmayan, ancak Kıbrıs'la ilgili hassasiyeti halâ taze olan Türk kamuoyunun; Kıbrıs davasıyla özdeşleşirmiş olduğu prestijini, daha ne kadar iç politika malzemesi olarak kullanacaktır?

Sayın DENKTAŞ, KKTC'ne Başkanlık sistemini getirmek istiyorsa, bunun yolu; kendisini tüm olumsuzluklardan sorumsuz gösterip, diğer taraftan parti bölüp, parti kurdurmaktan mı geçmektedir?

Bu "Neden"ler, "Niçin"ler uzayıp gider...

3. Kıbrıs'ın derhal sağlam bir millî hükümete kavuşması gerekmektedir.

Maalesef Türkiye'nin de ihmalıyla, KKTC'nde çok zayıf ve homojen olmayan bir hükmet işbaşındadır. Bu hükümet hiçbir iş yapmadığı gibi, işleri karman çorman etmiştir. Sorumsuzca davranışlar ekonomiyi içinden çıkılmaz bir hale getirmiştir.

KKTC'nde çalışanların maaşları ödenemez hale gelmiştir.

Sayın DOĞRU'nun bu hususta yazdıkları aşağı yukarı doğrudur. "Bizden sonrası tufan" zihniyetiyle kamu maaşları Türkiye'ye nazaran çok fazla artırılmıştır. Dünya'nın hiçbir yerinde herhalde insanlar aldıkları fazla maaştan şikayetçi değildir. Ama Sayın DOĞRU, şu anda KKTC'nde pek çok kamu çalışanı aldıkları maaştan rahatsız. Üretimsiz bu işin nereye varacağını endişesi içinde.

Bu lakaydi ve mesuliyetsizliğin misalleri çok artırılabilir. Ancak uzatmadan, KKTC'nde sağlam bir millî birlik hükümeti kurulmadığı takdirde ve Türkiye konuya ciddi bir şekilde el atmazsa, yatacak Kıbrıs da kalmaz.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti bizim yurdumuz. Oradaki Türkler bizim insanımız. Yangın öncesi Kıbrıs turizmi % 38'lik doluluk oranıyla çalışıyordu. Yangın turizme de büyük balta vurdu. Zaten kısıtlı olan yabancı turist, daha da azaldı. İş işten geçmeden Kuzey Kıbrıs'a koşalım!

Her Türk Kuzey Kıbrıs'ın en az bir defa görmelidir. Kıbrıs Türk'ünü tanımalıdır. Bakalım, ormanları yanarken zevkle bira içen Neronlar mı bu insanlar?..

Yuda kardeşime geçmiş olsun

Saat 12.30 civarıydı. Lefkoşa'dan 7 Haziran Çarşamba günü eşimi aradım. Telefon sürekli meşguldü. Hanımların gevezelikleri üzerine epey atıp tutuktan sonra, sonunda numara düştü, görüştük. "Öğrendin mi?" diye sordu. "Neyi?" dedim. "Yuda'ya sobataj yaptılar, hastaneden geliyorum". Yalnızca "Yuda?" diye sorabildim. "Yaşıyor" dedi, "Tanrı'nın bir mucizesi..."

Prof. Dr. Yuda YÜRÜM'ün eşi, benim ve karnımın sınıf arkadaşı. Yirmi yıla yakın ailemizin en değerli dostları arasında. Yuda, yalnızca bilimsel yönüyle değil, içten, sevecen ve vefakar insan yapısıyla da arkadaşlığından gurur duyulan, hep vermeye çalışan bir dost.. Şaşırdım kaldım. Aynı zamanda kendimi yargılamaya başladım. Yuda'ya bir müddetten seri tehdit mektupları geliyordu. Hem de "Milliyetçi Gençlik" imzasıyla! Bu kadar millet karşıtı ve millî olmayan olupbitenin arasında, Yuda gibi bir hakiki vatan-millet sevdalısı mı olacaktı "Milliyetçi Gençlik" in düşmanı? "Sapık birinin işidir" diyordum. "Senin ilmî başarılarını çekemeyen bir hasetin, psikopatın işidir, aldırma.." Demek mesele bu kadar basit değilmiş...

Yuda'yı bir de "takkeli liboş" diye ünlenmiş, "blucinli deccal" diye de adlandırılan bir köşe yazarı diline, kalemine dolamıştı. Yuda'nın kimya alanındaki engin bilgisiyle; hayalî birşeyler, hayalî bir yerler arasında köprü kurmaya çalışıyordu bu "hayalî" zat. Ülkemize kazandırdığı ödüllerle, Yuda'nın Musevi kimliğini bağdaştırmaya çalışan; ikinci cumhuriyetçilerin pek itibar ettiği bu takunyalı liberal, nedense Yuda'yı hedef almıştı. Demek yalnızca yazılarıyla hedef almamış, hedef de göstermiş...

Eşimden olayı öğrenince, hemen televizyonu açtırdım. Televizyonda önce geçen banttan, sonra da haberlerden gelişmeleri takip etmeye çalıştım. Verilen bilgilerde hep aynı tema işleniyordu: Musevi Cemaati başkanı... Yuda Hacettepe Üniversitesi'nde Kimya Bölüm Başkanı'ydı. Bölümün hiç yoksa beşyüz öğrencisi, otuz öğretim üyesi, elli araştırma görevlisi var. Ankara'daki Musevi Cemaati desen, en fazla yirmibeş aile. Yuda'nın mezun ettiği öğrencileri binlerce... Prof. Dr. Yuda YÜRÜM, dünya çapında bir bilim adamı. Aldığı ödüller, Ankaralı Musevi Cemaat Başkanı'na değil! **Türk Bilim Adamı**"na verilmiş. Ne acıdır, bunlardan hiç bahsedilmiyordu...

İşin en acı taraflarından birisi de, yapılan sabotajdan sonra Prof. Dr. Yuda YÜRÜM'e gösterilen ilgisizlik. Sanki Yuda, Allahın bir lütfu olarak sağ kaldığı için suçluydu! Tabii o'nun istismar edilecek, iç politikada propoganda malzemesi yapılacak, bölücülerin işine yarayacak bir kişiliği yok. Bir de **münafık** (Hz. Muhammet döneminde Müslüman olmadığı halde kendisini müslüman gösteren veya öyle görünen **laşkırı** kişi. "Provakatör") dedikodu ceridecisi, olaydan sonra yazdığı yazıda "sanki Yuda YÜRÜM bu sabotajı kendisi, kendine yapmış" demeye getiriyor!..

Prof. Dr. Yuda YÜRÜM, beşyüz yıldır bu ülkede yaşayan bir ailenin çocuğu. Dedesi Çanakkale'de şehit düşmüş. Hep kıt kanaat sürdürdükleri bir yaşamları var. Kolejlerde okumamış. Ankara Atatürk Lisesi'ni bitirmiş. Hayatı boyunca amacı ülkesine yararlı olabilmek olmuş. Bilim adamı olarak da; memleketine hizmet etmek, daha ileriye gitmesi için çalışmak, ekonomisine, eğitimine katkıda bulunmak. Bu memleketin çocuklarına **ilim, irfan** öğretmiş. Bu ülkenin tanıtımı için gece gündüz uğraşmış...

Prof. Dr. Yuda YÜRÜM'ün bütün kimya bilim âlemi peşinde. Amerika'sından, Kanada'sından, Avusturalya'sına kadar! O, çoluk çocuğunun muaşetiyle dertli, aybaşını nasıl getireceğini düşünüyor, Ankara'da bir bodrum katında oturuyor... Fena mı yapıyor?

Geçen sayımızda bahsettiğimiz **iblis**, yalnızca sınır ötesinde değil! İblis'te sanaryolar çok! Kimbilir Yuda YÜRÜM'ün -Allah Korusun- ölüsünden, kimler neler umuyordu?

Yuda; Allah seni vatanına, milletine, ailene, sevenlerine bağışladı. Bu son olsun, bizi, sevenlerini artık daha fazla üzme.

Geçmiş olsun Perle kardeşim, geçmiş olsun Yuda kardeşim.

Prof. Dr. Yuda YÜRÜM, beşyüz yıldır bu ülkede yaşayan bir ailenin çocuğu. Dedesi Çanakkale'de şehit düşmüş. Hep kıt kanaat sürdürdükleri bir yaşamları var. Kolejlerde okumamış. Ankara Atatürk Lisesi'ni bitirmiş. Hayatı boyunca amacı ülkesine yararlı olabilmek olmuş.

Ankara, Temmuz 1995

TUGEV yayın duyuru bülteni..

Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı (TUGEV) tarafından üç ayda bir hazırlanan "Yayın Duyuru ve Makale Tarama Listesi"nin Ocak-Şubat-Mart 1995 sayısı geçtiğimiz aylar içerisinde araştırmacıların hizmetine sunuldu. Bilindiği üzere yayın duyuru bülteninde TUGEV kütüphanesine ulaşan yayınlar konularına göre ayrılmış olarak yayınlanmaktadır. □

Antalya'ya gelen turistlerin profili araştırması

Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğretim üyelerinden Doç.Dr. Cemil Boyacı ile Doç. Dr. Ahmet Aktaş, "Antalya'ya Gelen Turistlerin Profili" konulu bir araştırma yapıyor.

Araştırma, Antalya bölgesine gelen İngiliz, Alman, Fransız, Rus ve İspanyol olmak üzere toplam 3000 turist üzerinde kota örnekleme yöntemiyle gerçekleştiriliyor. □

Yılın ilk altı ayında 510 milyar liralık reklam yapıldı..

Turizm Bakanlığı, 1995 yılının ilk altı aylık döneminde Türkiye'nin turizm olanaklarını tanıtmak üzere 510 milyar liralık reklam ödemesi yaptı. Yapılan reklam etkinlikleri arasında en fazla yazılı basın, TV, radyo ve pano/afiş ve otobüslerdeki reklamlar yer almaktadır. Yazılı basında yayımlanan 841 reklamın yanı sıra, 642 TV, 780 radyo ve 1000'in üzerinde de pano/afiş/otobüs reklamı yapılmıştır. Ayrıca Türkiye'ye tur düzenleyen tur operatörleriyle de ortak reklam gerçekleştirilmiştir. □

TUGİAD'dan turizm sektörü raporu..

Türkiye Genç İşadamları Demeği (TUGİAD), "2000'li Yıllara Doğru Türkiye'nin Önde Gelen Sorunlarına Yaklaşımlar" dizisi kapsamında turizm sektörü ile ilgili bir rapor hazırlattı. Geçtiğimiz Nisan ayında yayınlanan rapor, Doç. Dr. Jale Akmel, Filiz Yakar, Yılmaz Uygun ve Cihan Ayan tarafından hazırlanmış, 74 sayfadan oluşan ve konuları dört bölüm altında açıklayan raporun birinci bölümünde, turizm sektörünün ekonomideki yeri ve gelişimi açıklanmış. Birinci bölüm kapsamında turizm sektörünün Türkiye ekonomisi içerisindeki yerinin açıklanmasının yanı sıra, planlı dönem öncesi ve sonrası turizmde görülen gelişmeler de kısaca açıklanmaktadır. Raporun ikinci bölümünde de Türkiye'de turizm sektörünün altyapısı rakamlarla açıklanmaktadır. Bu bölüm kapsamında Türkiye'nin belgeli ve belgesiz konaklama tesislerinin sayısı, konaklama tesislerinde ortalama kalış süreleri, seyahat acenteleri ve turizm sektöründe insan gücü konularına değinilmektedir. Üçüncü bölümde ise, uluslararası turizmin talep yapısı ve Türkiye'nin bu yapı içerisindeki yerine ilişkin açıklamalarda bulunulmuştur. Raporun sonuç kısmında, turizm gelirlerinin Türkiye'nin kalkına çabalarına ivme kazandıracak nitelikte olduğu, ancak Türkiye'nin yer aldığı coğrafi bölgeden, ekonomik ve siyasal istikrarın sağlanamamasından kaynaklanan sorunları dolayısıyla turizmin gelişmesinin önünde önemli engellerin bulunduğu vurgulanmıştır.

Anatolia'da bundan böyle tez özetleri de yer alacak..

Dergimizin iç sayfalarında yer alan "YÖK Dokümantasyon Merkezi'ne Tez Taraması İsteğinde Bulunanlar Üzerinde Bir İnceleme" başlığını taşıyan araştırmada, Türkiye'de araştırma yapanların ve tez hazırlayanların yaklaşık % 2.35'i, daha önceden hazırlanmış tezleri inceleme isteğinde buldukları ortaya çıkmıştır. Bu düşündürücü sonuçtan yola çıkılarak, Türkiye'de olmayan ancak dünya genelinde örnekleri olan "Tez Özetleri Dergisi"nin turizm alanındaki eksikliğini azaltmak amacıyla Anatolia'da, turizm alanında hazırlanmış yüksek lisans ve doktora tezlerinin özetlerine yer verilmeye başlanmıştır. Bundan böyle Anatolia okurları, her sayıda toplamı dört sayfadan oluşan yaklaşık 20 tezin özetini inceleme olanağı bulabileceklerdir. Tezlerin özetlerine yer verme işlemi sırasında mümkün olduğunca bütün üniversitelerdeki tezlere aynı ağırlıkta yer verme amacı güdülmesine karşılık, pek çok enstitüde tezlerin özetsiz hazırlanması, bu işin tam olarak yerine getirilmesine engel olmaktadır. Bundan dolayı öncelikle, özetli tezlerden ulaşılabilenlere (ulaşılabilen özetli bibliyografılarda bulunanlar ile YÖK Dokümantasyon Merkezi'ndeki tezler) yer verilebilecektir. Özetli hazırlanmayan tezlerin, TUBİTAK'ın hazırladığı ve YÖK Dokümantasyon Merkezi tarafından 1994 yılı içerisinde bütün enstitülere gönderilen "Öz Hazırlama Kılavuzu"nda yer alan açıklamaları dikkate alarak oluşturulacak "öz"lerinin gönderilmesi durumunda bu tezlere de yer verilmesi mümkün olabilecektir. Öte yandan tezlerin bir örneğinin Anatolia Dergisi'ne gönderilmesi durumunda, "öz" çıkarma işlemi Anatolia yazışmaları tarafından da gerçekleştirilebilmektedir. Anatolia'da yer alacak "Tez Özetleri" bölümünün bütün araştırmacılara yararlı olacağı düşüncesiyle, zaman içerisinde en yeni tezlerden geriye doğru bütün tezlerin özetlerinin yayımlanması amaçlanmaktadır.

Alıntı yapılması izne bağlı olan kitaplar..

Turizm Bakanlığı tarafından geçtiğimiz yıllarda basılan İsmet Ülker tarafından hazırlanan "Dağ Turizmi" başlığını taşıyan kitaptan referans gösterilerek bile olsa alıntı yapılması kitabın yazarı tarafından yasaklanmıştır. Konuyla ilgili olarak "Dağ Turizmi" başlıklı kitabın taşıyan kitabın 1992 tarihini taşıyan baskısında; "Ankara Yirmibeşinci Noterliğince düzenlenen 21.010.1991 gün ve 73243 sayılı tutanak gereğince; Dağ Turizmi isimii bu kitabın her türlü yayın hakkı saklıdır. Fotokopya yapılamaz. Kaynak gösterilerek dahi alıntı yapılamaz" ibaresi yer almaktadır. Öte yandan yine İsmet Ülker tarafından hazırlanan ve 1994 yılında ikinci baskısı Turizm Bakanlığı tarafından yapılan "Türkiye'de Sağlık Turizmi ve Kaplıca Planlaması" başlığını taşıyan kitapta ise; "Yazarın izni olmadan master tezi, doktora çalışması ve yayınlar için alıntı yapılamaz" ibaresi bulunmaktadır. Bu konularda çalışmalarda bulunan ve bu kitaplardan yararlanmak isteyen araştırmacıların bu hususları dikkate almaları gerekmektedir.

Türk-Japon Jeotermal enerji sempozyumu

Jeotermal Demeği ile Kyushu Üniversitesi (Japonya) tarafından "Türk - Japon Jeotermal Enerji Sempozyumu" düzenlendi. Türkiye ve Japonya'daki jeotermal enerji uygulamalarındaki son gelişmeleri, bu konuda yapılan çalışmaları duyurmak, sorunlar ve gelişmeler konusunda tartışma ortamı yaratmak, ilgili kişi ve kuruluşları biraraya getirerek bilgi alışverişi ve yakınlaşma ortamı yaratmak amacıyla düzenlenen sempozyum. 30 Mayıs 1995 tarihinde Ankara Hilton Oteli toplantı salonlarında yapıldı. Sempozyumun açılış konuşması Jeotermal Demeği başkanı Doç. Dr. İsmail Karakuyu, Japonya Büyükelçisi Takehiro Togo, Çevre Bakanı Rıza Akçalı ve Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Veysel Atasoy tarafından yapıldı. Sempozyuma konuşmacı olarak ise, MTA Genel Müdürü Dr. Ziya Gözler "Türkiye'nin Jeotermal Potansiyeli", Kyushu Üniversitesinden Prof. Itoi, "Hatchosaru Jeotermal Alanının Rezervuar Mühendisliği Çalışmaları", ORME Jeotermal A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı Orhan Mertoğlu "Türkiye'de Jeotermal Enerji Uygulamaları", Kyushu Üniversitesi'nden Prof. Fukuda "Sıcak Su Reenjeksiyonunun Jeotermal Akışkan Üretimine Etkisi" ve Kyushu Üniversite-si'nden Prof. Ushijima da "Elektrik Yöntemi ile Rezervuar Görüntüleme" başlıklarını taşıyan bildirimlerini sundular.

İTÜ Vakfı 5. dönem mezunlarını da verdi

İstanbul Teknik Üniversitesi Vakfı bünyesinde üniversitenin Maçka'daki sosyal tesislerinde sürdürülen turizm ve otelcilik eğitim programının 5. dönem mezunları 6 Haziran 1995 tarihinde diplomalarını aldılar. Şaban Ali Yaşaroğlu tarafından organize edilen turizm ve otelcilik eğitim programında turizm sektörünün gereksinme duyduğu kalifiye elemanlar yetiştiriliyor. İstanbul Teknik Üniversitesi Maçka Sosyal Tesisleri toplantı salonlarında gerçekleştirilen 5. dönem diploma törenine Turizm Bakanlığı ve turizm sektöründen çok sayıda katılım oldu. Törende bir konuşma yapan Şaban Ali Yaşaroğlu, amaçlarının Türkiye'de turizm sektörünün gereksinme duyduğu yetişmiş insangücü sorununun giderilmesine katkıda bulunmak olduğunu belirtti ve mezunlara iş yaşamlarında başarılar diledi.

Leisure Recreation and Tourism Abstract'ta yeni "öz"ler..

Turizm ve yakın alanlarındaki her türden yayının "öz"lerine yer veren "Leisure Recreation and Tourism Abstract" dergisinin Türkiye'ye ulaşan Aralık 1994 sayısında, Anatolia dergisinin Ocak-Haziran 1994 sayısında yayımlanan altı makalenin "öz"ü yer almıştır. Makalelerinin "öz"leri LRTA'da yayımlanan yazarlar; Prof. Muzaffer Uysal- Seyhanus Baloğlu, Mehmet Kırıl, Yrd. Doç. Dr. Mehmet Özdemir, M. Zekai Bayer, Kurtuluş Karamustafa - İbrahim İlhan ve Meryem Akoğlan'dır. Bunlarla birlikte başlangıcından bu güne yaklaşık Anatolia'ya yayımlana 50 makale uluslararası literatüre girerek, dünya genelinde araştırmacıların incelemesine girmiştir. □

Inter-Contiental tekrar Türkiye'de..

Dünyanın önde gelen otel zincirlerinden olan Inter-Contiental, 20 yıl önce ayrıldığı Türkiye'ye dönüyor. Bilindiği üzere Inter-Contiental, daha önceleri The Marmara Otel'i'nin işletmeciliğini yapıyordu. Ceylan Holding ile yapılan anlaşma ile ilk olarak eski Sheraton Otel'i'nin işletmeciliğini üstlenecek olan Inter-Contiental, ilerleyen dönemlerde Türkiye'nin diğer bölgelerinde de başka otellerin işletmeciliğini yapacak. Ceylan Holding'le yapılan antlaşma neticesinde Inter-Contiental, Türkiye'de yaygın bir otel ağına sahip olmayı planlıyor. □

Turizm Bakanlığı, 1995'in ilk altı ayında 711 kişiyi ağırladı..

Turizm Bakanlığı, yurtdışındaki çeşitli kesimlerden konukları davet ederek ülke imajının iyileştirilmesine katkı sağlamak üzere 1995 yılının ilk altı ayında 711 kişiyi ağırladı. Turizm Bakanlığı Tanıtma Genel Müdürlüğü'nce her yıl sürekli olarak gerçekleştirilen bu etkinlik kapsamında basın, seyahat acentesi ve kamuoyu oluşturmada etkin kişiler Türkiye'ye davet edilerek Türkiye'nin çeşitli yöreleri gezdiriliyor. Bu kapsamda 1995 yılının ilk altı ayında davet edilenlerin 74'ü medya mensubu, 464'ü seyahat ticareti ile uğraşanlar ve 173'ü de kamuoyu oluşturan kişilerden oluşmaktadır. Bakanlık, bu kişiler için 5.5 milyar liralık harcama yapmıştır. □

1995'in ilk altı ayda en fazla BDT'den turist geldi..

Turizm Bakanlığı'nın, Emniyet Genel Müdürlüğü'nün gümrük kapılarında tuttuğu istatistiklerden yararlanarak oluşturduğu turizm istatistiklerine göre, 1995 yılının ilk altı ayında Türkiye'ye en fazla Bağımsız Devletler Topluluğu'dan turist geldi. BDT ülkelerinden gelenleri 366 538 kişi ile Almanlar izlemektedir. Almanları da Romenler 170 335 kişi ile takip etmektedir. Türkiye turizmde son yıllarda yaşanmakta olan bazı olumsuz gelişmeler dolayısıyla OECD ülkelerinden gelenlerde düşmeler olmaktadır. Yayımlanan yeni istatistikler, OECD ülkelerinden gelenlerdeki düşüşün kalıcılığına işaret etmektedir. □

TUGEV'den turizm eğitimi konulu seminer..

Kısa adı TUGEV olan Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı, 5-6 Haziran 1995 tarihleri arasında İstanbul'da Dedeman Otel salonlarında "Turizm Eğitiminde Uygulama Sorunları Seminer ve Atölye Çalışması" düzenledi. Atölye çalışmaları öncesinde 5-6 Haziran günlerinde gerçekleştirilen seminer çalışmalarında ise turizm okullarından ve sektörden katılımcıların katkısıyla tartışmalar yapıldı. Seminerin açılış konuşmaları Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdür Yardımcısı Bilgi Sakarya ve TUGEV Genel Sekreteri Dr. Özen Dallı tarafından yapıldı. Seminerin ilk oturumunun adı "Turizm Eğitimi Konusunda Sektörün Görüşleri" başlığını taşıyordu. Bu oturumda ilk konuşmayı TUGEV Genel Sekreteri Dr. Özen Dallı yaptı. Daha sonra TURSAY yönetim kurulu ikinci başkanı Yusuf Yazıcı "TURSAY'ın Turizm Eğitimi ile ilgili Değerlendirmeleri" başlığı altında görüşlerini açıkladı. İkinci konuşma, TUROB yönetim kurulu üyesi Kamil Berk tarafından yapıldı. Berk, "TUROB'un Turizm Eğitimine Bakış Açısı" başlığı altında topladığı görüşlerini dinleyenlere sundu. Daha sonra söz alan Dokuz Eylül Üniversitesi'nden Y. Doç. Dr. Gülçin Buluç da "Sektörün Uygulamalı Eğitim Konusundaki Görüş ve Beklentileri" konulu bildirisini sundu. Bilkent Üniversitesi'nden Teoman Alemdar ise "Eğitsel ve Sektörel Kurumların Yakınlaşması ve Dayanışması" başlığı altında topladığı görüşlerini anlattı. Hotel Merit Antique eğitim müdürü Aydın Uluçam, "Eğitim Teknikleriyle Yeni Gelişmeler ve Otelcilikte Uygulamada Karşılaşılan Güçlükler" adlı bildirisini sundu. Seminerin öğleden sonraki oturumunun adı "Eğitim Kurumlarında Uygulamalı Eğitim Örnekleri ve Karşılaşılan Sorunlar" başlığını taşıyordu. Bu oturumda; Akdeniz Üniversitesi'nden Hayrettin Saraç "Antalya Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Modeli"; Balıkesir Üniversitesi'nden Y. Doç. Dr. Ayhan Gökdeniz "Yüksekökol Staj Yönetmeliği ve Uygulamadaki Sorunlar"; Mersin Üniversitesi'nden Y. Doç. Dr. Şule Çetin "Lisans Düzeyindeki Turizm Eğitiminde Karşılaşılan Sorunlar"; TOIYEP'den Prof. Dr. Erol Üçdal "Türkiye'de Uygulanan Sertifika Eğitimine Genel Bakış"; Anadolu Üniversitesi'nden Özgür Özmen Uysal "Öğrenciler Tarafından Yönetilen Okul Restoranı"; Turizm Bakanlığı'ndan Serap İnal da "İşbaşı Eğitimi" başlıklarını taşıyan bildirimlerini sundular.

6 Haziran 1995 günü seminerin son oturumu yapıldı. Bu oturuma; Boğaziçi Üniversitesi'nden Prof. Dr. Bige Kocaoğlu "Yönetmelik Beceri Geliştirmede Uygulamalı Eğitimin Önemi"; Milli Eğitim Bakanlığı'ndan Bayram Yamanoglu "Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde Uygulamaya İlişkin Sorunlar"; Turizm Bakanlığı'ndan Şeyda Odabaşı "Eğiticilerin Eğitimi"; Gazi Üniversitesi'nden Y. Doç. Dr. Mustafa Yaşar Şimşek "Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri Mutfak Bölümü Mezunlarıyla İlgili Yapılan Araştırma Sonuçları"; Uludağ Üniversitesi'nden Miktad Erol "Meslek Yüksek Okullarında Turizm ve Otelcilik Öğrenimine Çağdaş Yaklaşımlar Nasıl Olmalıdır?"; Balıkesir Üniversitesi'nden Yusuf Akmanlı "Yüksek Öğretimdeki Mesleki Turizm Eğitiminde Uygulamanın Gerekliği, Uygulamayı Engelleyen Koşullar ve Bir Öneri Modeli" başlıklarını taşıyan bildirimlerini sundular. Bu oturum kapsamında Meryem Akoğlan ve Nazmi Kozak da gerçekleştirmiş oldukları "Meslek Yüksek Okulları Bünyesindeki Turizm Bölümlerinde Uygulanan Müfredat Programları Üzerine Bir Durum Değerlendirmesi" başlığını taşıyan araştırmalarının sonuçlarını içeren kısa bir sunuş yaptılar.

TÜRSAB kurmayları Eskişehir'deki turizmi inceledi..

Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) yönetim kurulu üyeleri, 7 Haziran 1995 tarihine Eskişehir'e bir çalışma ziyareti yaptılar. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği başkanı Talha Çamaş'ın başkanlığında Eskişehir'e gelen 20 kişilik TÜRSAB heyeti, Eskişehir ziyaretlerine ilk olarak Valiliği ziyaret ederek başladılar. TÜRSAB heyeti, daha sonra Eskişehir'e 40 km uzaklıkta bulunan Seyyid Battal Gazi Külliyesi'ne giderek, külliyei gezdi ve heyet üyeleri burada Seyyid Battal Gazi Vakfı ile Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu'nca ortaklaşa hazırlanan kokteyle katıldılar. Heyet, daha sonra Frikya Vadisi'ne giderek burada incelemelerde bulundu. Yöredeki incelemelerinin ardından bir açıklamada bulunan Türkiye Seyahat Acentaları Birliği başkanı Talha Çamaş, Seyyid Battal Gazi Külliyesi'nin tur güzergahlarına dahil edilmesi gerektiğini belirterek, bu konuda girişimlerde bulunacaklarını açıkladı.

Turizmde kavramsal sınıflandırma sorunu..

Türkiye'de turizm ile ilgili bilimsel çalışmaların geçmişi, önceki sayımızda da belirtildiği üzere, 1960'lı yıllara kadar dayanmaktadır. Aradan geçen 35 yıllık süreçte, Türkiye'deki ve dünyaki uygulamalar ile uyuşan turizm kavramsal sınıflandırması çalışmaları üzerinde yeterince durulmamıştır. Herkes, bildiği şekilde turizmin kavramsal sınıflandırmasını yapmış, bu nedenle de bu alanda tam bir "anarşik" ortam oluşmuştur. Turizmin interdisipliner ve intersektörel bağlamda incelenebilecek alan olması, elbette ki bu durumun doğmasına en büyük katkıyı yapmıştır. Turizm kavramsal sınıflandırması ile ilgili bilinen ilk ve tek çalışma, Hacettepe Üniversitesi'nde 1984 yılında Dr. Hasan Işın Dener'in danışmanlığında Aytaç Yıldızeli tarafından gerçekleştirilen yüksek lisans tezidir. Aytaç Yıldızeli'nin turizm kavramsal sınıflandırmasının bildiğimiz kadarıyla ilk kullanım alanı da Bülent Ağaoğlu'nun yine aynı üniversitede hazırladığı "Sistematik Türkiye Turizm İşletmeciliği Bibliyografyası (1929-1984)" konulu yüksek lisans tezidir. Türkiye'de turizmle ilgili hazırlanan tezlerin 1000'i, makalelerin de 5000'i aştığı bir dönemde, artık turizmle ilgili kavramsal sınıflandırma ve dizin hazırlama çalışmalarının öncelikleri de içerisine alarak daha da geliştirilmesi gerektiği kanısındayız. Bu arada da belirtmek gerekmektedir ki, pek çok yönüyle iyi bir şekilde hazırlanmış Aytaç Yıldızeli'nin tezinin bir elin parmağını geçmeyen bir sayıda araştırmacı tarafından incelendiğinden de kuşku duymuyoruz. Lisansüstü turizm tezlerinde bu gibi konuların daha sık olarak ele alınması gerekmektedir.

Turizm alanında yeni yayınlar..

Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu öğretim üyelerinden Dr. Jale Akmel, turizm konulu iki kitap yayınladı. Kitaplardan ilki "Türkiye'nin Turizm Potansiyeli ve İngiltere Organize Tur Pazarı" adını taşımakta ve 113 sayfadan oluşmaktadır. Doç. Dr. Jale Akmel tarafından yayınlanan ikinci kitap da "İstanbul'daki Turizm İşletmesi Belgeli Otellerde Pazarlama İşlevi Üzerine Bir Araştırma" başlığını taşımakta ve 89 sayfadan oluşmaktadır. Yazar her iki kitabında da gerçekleştirmiş olduğu araştırmalarının bulgularını değerlendirerek ilgili konularda birtakım sonuçlara ulaşmıştır.

Yayın duyuru listeleri..

Turizm Bakanlığı Kütüphanesi çalışanları tarafından hazırlanan "Yayın Duyuru Listesi"nin "Ocak-Şubat 1995" ve "Mart-Nisan 1995" sayıları geçtiğimiz günlerde hazırlanarak kullanıcıların hizmetine sunuldu. Bilindiği üzere "Yayın Duyuru Listesi" Turizm Bakanlığı'na ulaşan her türden yayının "öz"lerine yer vermektedir. □

Tur operatörleri Kasım'da Türkiye'de toplanıyor..

Dünya genelinde faaliyet gösteren tur operatörleri, 3-7 Kasım 1995 tarihleri arasında Türkiye'de toplanıyor. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nin konuğu olarak toplantıya 96 ülkeden 1200 üst düzey yönetici katılacak. □

Yeni turizm merkezleri..

Yeni turizm merkezlerinin ilanı ve bazı turizm merkezlerinin ise tadiiline ilişkin Bakanlar Kurulu kararı geçtiğimiz günlerde Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girdi. Yeni turizm merkezi ilan edilen merkezler şunlardır: Antalya - Alanya Akdağ kış sporları merkezi, Gaziantep-İslihiye Huzurlu Yaylası turizm merkezi, Isparta-Davraz Dağ kış sporları turizm merkezi, İstanbul -Beyoğlu - Tophane-Salıpazarı turizm merkezi, Manisa-Sapil Dağı turizm merkezi, Ordu-Mesudiye Keyfalan Yaylası turizm merkezi. Öte yandan Afyon-Heybeli, Aydın -Kuşadası yat limanı, İzmir-Balçova, Kütahya-İllica-Harlek, Muğla -Sarigerme ve Rize- Çamlıhemşin turizm merkezleri de tevsii edildi, □

1995'in ilk altı ayında 2 204948 yabancı giriş yapıtı..

Yayımlanan istatistiklere göre 1995 yılının ilk altı ayında (Ocak-Mayıs) Türkiye'ye 2 204 948 kişi giriş yaptı. Bu sayı, 1994 yılının aynı dönemine göre % 6.57'lik bir artışa tekabül etmektedir. Bilindiği üzere 1994 yılının ilk altı aylık döneminde Türkiye'ye 2 076 715 kişi giriş yapmıştı. □

Aspen Turizm Romanya'da otel işletmeciliğine başlıyor..

Bayındır Holding'in kuruluşu olan Aspen Turizm A.Ş., önümüzdeki günlerde Romanya'da 4 yıldızlı bir oteli işletmeye açıyor. Aspen Turizm, seyahat acenteciliği ve otel işletmeciliği başta olmak üzere turizmin çeşitli alanlarında faaliyet gösteriyor. □

Turban'ın özelleştiriliyor..

Uzun zamandan beri özelleştirilmesi için çalışılan sürdürülen Turban Turizm A.Ş.'nin özelleştirilmesine başlandı. Özelleştirme kapsamında ilk olarak, Turban Çeşme Otel, lojmanları, Kemer Marina Otel alındı. Öte yandan uzun yıllardır önceleri Turizm Bankası'nın ve ardından da Turban Turizm A.Ş.'nin kiracı olarak işletmeciliğini üstlendiği bazı tesislerin gerçek sahiplerine devri de sürüyor. Bununla ilgili olarak geçtiğimiz aylarda Turban Urfa ile Turban Amasya otellerinin, adı geçen illerin İl Özel İdarelerine teslimi yapıldı. Bunlardan Turban Amasya Otel özel bir işletmeciy firmaya tekrar kiralanırken, Turban Urfa Otel'i'nin ise öğrenci yurdu yapılması planlanıyor. □

Master planları ne derece ciddi hazırlanıyor?..

Bilindiği üzere Turizm Bakanlığı bünyesinde Yatırımlar Genel Müdürlüğü uzmanlarınca her il için kısaca "Master Planı" adı verilen "Turizm Gelişim Planları" hazırlanır. Bu planlar, sözü edilen genel müdürlükten bir uzman tarafından ilgili ile gidilerek yapılan araştırma ve inceleme sonrasında hazırlanmaktadır. Yaptığımız incelemeler sonrasında, master planlarının 50 ila 300 sayfa arasında hazırlanmış olduğu görülmüştür. İçerik olarak ise, öncelikle ilgili ilin turizme konu olabilecek turizm altyapısı, tarihi eserleri, kültürü vs. inceleniyor, sonrasında ise o il için geliştirilmesi öngörülen turizm çeşitleri kısaca açıklanıyor. Ardından da, o il sınırları içerisinde planın hazırlandığı yılı izleyen 15 yıllık dönem sonrasında yatak, tesis ve diğer turizm işletmelerinin sayılarının ne olacağı konusunda bir yaklaşımda bulunuluyor. Master planlarının incelenmesi sırasında yaklaşımların çoğunluğunun ekonometrik modellerden yararlanılmadan hazırlandığı görülmüştür. Bütün bunlar yapıldıktan sonra ise, bazı master planlarında 15 yıllık plan dönemi sonrasında gereksinme duyulacak eleman sayıları hakkında basit birtakım modellerden yola çıkılarak hesaplamalarda bulunmaktadır. Şimdi bütün bunları niye anlattık. Şunun için; bizler geçtiğimiz aylarda bir çalışmada kullanmak üzere her ilin plan dönemi sonucundaki yatak sayılarına ihtiyacımız olduğu için bu planlarını inceledik. İnceleme sırasında, plan dönemi sonrasında (genellikle 2005 ve 2007 yılları) bazı illerin ulacakları yatak sayılarını kabul edilebilir sınırların ötesinde bulduk. Örneğin Afyon ili ile ilgili hazırlanan master planında, bu ilde plan dönemi sonrasında (2005) 58.997 yatağa ulaşılacağı yazılmaktadır. Plan dönemleri sonrasında diğer bazı illerin ulaşacakları yatak sayılarının ise şu rakamlarda bulunduğu görülmüştür: İçel 55.775, Zonguldak 29.714, Sinop 16 252, Sakarya 57.245, Gırasun 10.369, Çanakkale 18.750, Bolu 32 062, Kocaeli 34 884, Konya 12 890, K. Maraş 14 6895, Gaziantep 11 563, Nevşehir 21 240, Hatay 7750, Karstamonu 9 677, Kırıkkale 6 058, Manisa 6 000. Master planlarında gözlemlediğimiz bir diğer husus da, birden fazla ilde master planı hazırlamakla görevlendirilen uzmanların, hazırladıkları bütün master planlarında hemen hemen aynı turizm çeşitlerinin geliştirilmesini öngörmeleridir.

Anadolu'da Turizm Rehberiği kitabı..

Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi öğretim elemanlarından A. Özdal Değirmencioğlu ile Dr. Suavi Ahipaşaoğlu "Anadolu'da Turizm Rehberliği" başlıklı altında bir kitap yayınladılar. 14 x 20 cm. boyutlarında olan ve 452 sayfadan oluşan kitap, Türkiye'de üniversitelere bağlı olarak turizm eğitimi gören öğrenciler ile turizm rehberliği kurslarına katılanlara yönelik olarak hazırlanmış. Toplamı dokuz bölümden oluşan *Anadolu'da Turizm Rehberliği* kitabının bölüm başlıkları şu şekilde oluşturulmuştur: Birinci bölüm, "Anadolu'ya Genel Bakış"; ikinci bölüm, "Anadolu'ya Genel Bakış"; üçüncü bölüm, "Anadolu'da Tarih Öncesi Çağlar ve Uygarlıklar"; dördüncü bölüm, "Anadolu'da Tarihi Çağlara Geçiş ve İlk Uygarlıklar"; beşinci bölüm, "Büyük İskender ve Helenistik Dönem (M.Ö. 333-30); altıncı bölüm, "Anadolu'da Roma Egemenliği (M.Ö. 30-M.S. 385); yedinci bölüm, "Anadolu'da Helen-Roma Mimarisi", sekizinci bölüm, Bizans İmparatorluğu"; dokuzuncu bölüm, "Türk Tarihi".

Gelişemeyen Ankara turizmi için öneriler..

Ankara, Türkiye Cumhuriyeti'nin 1923'ten bu yana idare edildiği merkez, yani başkenti.. Bozkırın ortasında oluşturulan, bazı bölgelerini saymazsak, çağdaş bir kent. Yıllardır hep yakınılan bir şey vardır: Ankara'da turizm faaliyetlerinin canlandırılması. Aslına bakılırsa Ankara, altyapısıyla, bulunduğu coğrafi yeri itibariyle; siyasi partiler, TBMM ve bakanlıklar odaklı turizm faaliyetlerinden başka turizm türlerinin de canlandırılmasına uygun olduğu bir kent. Ankara'nın öncelikle sahip olduğu tesis ve yatak sayılarına bakılırsa, şehirde turizm işletme belgeli 75 tesis ve 11152 yatağın yanı sıra, belediye belgeli 26 tesise ait 6401 yatağın bulunduğu anlaşılıyor. İnşa halinde olanlarla birlikte Ankara'da turizm + belediye işletme belgeli yatak kapasitesi önümüzdeki yıllarda 22 bine ulaşacak

Aşağıda, bizce Ankara'da turizm faaliyetlerinin canlandırılabilmesi için yapılması mümkün olan öneriler yer almaktadır:

- ◆ Öncelikle Ankara'nın bir kongre sarayına kavuşturulması gerekiyor. Bununla ilgili olarak Atatürk Kültür Merkezi'nin bulunduğu eski hipodrom arazisine bir kongre sarayının yapımıyla ilgili birtakım çalışmaların ağır da olsa yapıldığı bilinmekte. Bu çalışmalar bir an önce uygulamaya sokulmalıdır.
- ◆ İç turizmin canlandırılması amacıyla Ankara tekrar bir hipodroma kavuşturulmalıdır. Bununla ilgili olarak Sincan Yolu Kayaş kavşağında satın alınan ve Türkiye Jokey Kulübüne ihale edilen yeni hipodromun bir an önce hizmete sokularak, başta Cumhurbaşkanlığı ve Başbakanlık koşuları olmak üzere at yarışlarının tekrar Ankara'da yapılması sağlanmalıdır.
- ◆ Dünyanın en önemli üçüncü müzesi olan Anadolu Medeniyetleri Müzesi'nde var olan park sorunu bir an önce giderilerek, ziyaretlerde oluşan kargaşa ortadan kaldırılmalıdır.
- ◆ Atatürk Kültür Merkezi'nin çevre düzenlemesi çalışmalarına bir an önce başlanarak, buradaki görüntü kirliliği giderilmelidir.
- ◆ Ankara, termal kaynakları yönünden zengin illerimizden birisidir. Bu kaynakların çağdaş termal turizmi anlayışına uygun olarak değerlendirilmesi için gerekli teşvikler uygulamaya konulmalıdır.
- ◆ Kaleiçi'nde bulunan konutların turizm amacıyla değerlendirilmesi çalışmalarına hız kazandırılmalıdır. Bu amaçla, buradaki konutların ev pansiyonculuğu amacıyla değerlendirilmesine dönük teşvikler yürürlüğe sokularak, Kaleiçi'nde konaklama birimleri yaratılmalıdır.
- ◆ Anıtkabir'de ses ve ışık gösterilerinin yapılması yolunda var olan görüşlerden yola çıkılarak, Anıtkabir'de anlamına yaraşır etkinlikler düzenlenmelidir.
- ◆ Ankara'da var olan gürültü, görüntü ve çevre kirliliğini giderici önlemler alınmalı, yolların ve trafiğin düzenlenmesinde görüntü kirliliğine yol açabilecek yapılaşmalardan kaçınılmalıdır.
- ◆ Ankara Orman Çiftliği arazisi içerisinde bulunan hayvanat bahçesinin iç turizme dönük olarak dünya standartlarında yapılandırılması çalışmalarına başlanmalıdır.
- ◆ Esenboğa Havaalanı'na ulaşımın kolaylaştırılması ve ekonomik hale getirilmesi amacıyla Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne ait otobüslerin düzenli seferler düzenlemesi için Ankara EGO Genel Müdürlüğü nezdinde girişimlerde bulunulmalıdır. Böylelikle, HAVAŞ'ın ve taksici esnafın keyfi fiyat arttırmalarından halkımızın zarar görmesinin önüne geçilmelidir.

Mersin'de turizm master'i..

Turizm işletmeciliği dalında Mersin Üniversitesi bünyesinde 1995-1996 öğretim yılından itibaren yüksek lisans programı açılıyor. Önümüzdeki günlerde alınacak ilk öğrenciler için ilanı gazetelerde yayımlanacak olan programla birlikte, Türkiye'deki turizm işletmeciliği yüksek lisans programı sayısı, bu yıl başka program açılmaz ise, 10'a ulaşmış olacak. Mersin Üniversitesi'ndeki turizm işletmeciliği yüksek lisans programının temelini, bulunduğu üzere, 1979 yılından bu yana eğitim-öğretim etkinliklerini sürdürmekte olan Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu oluşturuyor. □

Turizm ve otelcilik yüksek lisans programı sayısı, 11 oldu..

Biz yukarıdaki haberi yazarken gazetede Atatürk Üniversitesi'nde de turizm ve otelcilik yüksek lisans programı açıldığı ve bu programa 1995-1996 öğretim yılında iki öğrencinin alınacağına ilişkin bir ilan gördük. Böylelikle turizm ve otelcilik master programı sayısı 11 oldu.

Turizm Şurası toplanıyor..

Turizm Bakanlığı, 1995 yılı içerisinde "Turizm Şurası"nın toplanması yönünde çalışmalarda bulunuyor. Şimdilik şurasının toplanma zamanı olarak kesin bir tarih saptanmamış olsa da, şuranın muhtemelen Aralık 1995 içerisinde Ankara'da toplanması düşünülmektedir. Konuyla ilgili olarak Turizm Bakanlığı tarafından önümüzdeki Eylül ayında kesin bir açıklamanın yapılacağı beklenmektedir. □

Toplam kalite kontrol sistemi hizmet işletmelerinde uygulanabilir mi?

DR. CEMİL BOYACI

I. TARİHİ SÜREÇ İÇERİSİNDE TOPLAM KALİTE KONTROL ÇALIŞMALARI

Son yıllarda uluslararası ekonomik ortamda rekabetin inanılmaz boyutlara ulaşması Türkiye'de de toplam kalite kontrol kavramının güncel hale gelmesine neden olmuştur. Dünya pazarlarına açılma eğilimi olan bir ülkenin yine uluslararası pazarlarda talep edilen mal ve hizmet standartını yakalaması gerekir. Türkiye açısından yeni sayılan bu kavram gerçekte, sanıldığı gibi pek de yeni değildir.

İlk defa Amerika Birleşik Devletleri'nde Bell Telefon işletmelerinde 1934 yılında ortaya konulan uygulamadan, tüketicinin dikkate alınarak üretimin optimal (en uygun) hale getirilmesi amaçlanıyordu. Özellikle bu dönemde New York'ta Dodge, Roming ve Shewhart konuyu tartışan ve güncelleştirmeye çalışarak kamuoyuna kabul ettirmeye çalışan yazarlar olarak bilinirler. Shewhart birikimlerini 1931 yılında kalite kontrolü ile ilgili yazdığı bir kitapta toplamıştır ve yayınlamıştır. 1947 yılında A.B.D.'de "Amerikan Kalite Kontrol Demeği" ASQC kurulmuştur. 1951 yılında Juran'ın editörlüğünde 1500 sahifelik "Kalite Kontrol El Kitabı" adını taşıyan bir ansiklopedi yayınlanmış ve büyük yankılar yapmıştır.

İkinci Dünya Savaşı'nın bitiminde Japonlar, o ana dek Amerikalıların konu ile ilgili araştırma sonuçlarına kendi düşüncelerini de katarak orijinal fikirlerini endüstriye uygulamaya başlamışlardır. Bu bağlamda kalite kontrolü ile ilgili ilk dergiyi "Hinshitsu Kanri" adıyla yayın hayatına kazandırmışlardır. Adı geçen derginin 1950 yılındaki aylık tirajı 50.000'i

bulmaktaydı. 1956 yılında, toplam kalite kontrol çalışmalarının Japon mimarı **Kaoru Ishikawa TQC** ile ilgili ustabaşılara yönelik bir radyo programı yaparak geniş kitlelerin dikkatini konuya çekmeyi başarmıştır. O güne dek dünyanın hiçbir yerinde işgörenlerin yönetime ve kararlara katıldığı görülmemişken, Japonya'da bu uygulamanın başladığına tanık oluyoruz. Japon toplumunda bir yaşam biçimi haline dönüştürülen bu felsefeye uygun olarak yeni yayın organları topluma kazandırılmaya devam edilmektedir.

1970'li yıllara gelindiğinde Japonya'da kalite kontrol çemberlerinin sayısı 20.000'e ulaşmıştır. 1980'e gelindiğinde sayı 100.000'e ulaşmıştır. Japonların kalite kontrolü ile ilgili yazdıkları kitap 1980'de İngilizce'ye, 1981'de Fransızca'ya çevrilmiştir. Dünya pazarlarında Japonya'ya olumlu imaj kazandıran firma sayısı 30'u geçmemektedir. Çoğumuzun hatırlayabileceği gibi uluslararası ün yapmış Japon firmaları arasında otomobil sektöründe Honda, Mitsubishi, Nissan, Toyoto; elektronik alanında Hitachi, Nec, Sony; kimya sektöründe Fuji, Somitomo hemen hatırlanabilecekler arasındadır. Uluslararası üne sahip bütün Japon firmaları "JUSE, Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri" kuruluşunun üyeleridir. Yine adı belirtilen işletmeler 1950 yılından itibaren TQC programını JUSE nezaretinde uygulayan işletmelerdir.

II. TOPLAM KALİTE KONUSUNDA YAPILAN EĞİTSEL FAALİYETLER

Japon endüstri düşüncesinde yapısal değişikliğe neden olan en önemli faktör, yönetici kadrolara yönelik kalite kontrolü ile ilgili uygulanan ve JUSE tarafından

ABSTRACT

CAN TOTAL QUALITY SYSTEM BE APPLIED IN SERVICE OPERATION?

Objective of this article is to tract and explain the concept of total quality control (TQC) and to discuss the applicability of this concept in service operations. In this article production and productivity control which are the origin of the total quality control are explained and applicability of the total quality control technique in service operation is also investigated. Article concludes and emphasized that the production centers that are not given the appropriate attention total quality control concepts have no change but failure in world economic system that does not recognize boundnes in trade system.

Dr. Cemil Boyacı, Akdeniz University, School of Tourism and Hotel Management, Antalya, Turkey.

Doç. Dr. Cemil Boyacı; Lisans, Ege Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (1973); doktora, Bordeaux Üniversitesi İşletme Fakültesi (1978); Turizm İşletmeciliği doçenti (1985). Akdeniz Üniversitesi Antalya Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda öğretim üyesi.

yönlendirilen yoğun eğitsel faaliyetlerdir. Batılı yönetim uzmanları bu köklü değişikliğin 1950'li yıllarda gerçekleştirildiğini zorkabullenmektedirler. Sözkonusu edilen değişimde Amerikan metodlarının tamamen devre dışı bırakılmayıp, aksine yukarıda isimlerini belirttiğimiz yazarların çalışmalarını örnek alıp yaşama geçirilmesiyle ulaşılmıştır. Bu başarıda rol oynayan diğer bir faktör de, Japonların İkinci Dünya Savaşı'ndaki yenilginin oynadığı psikolojik etkidir. Burada meydana gelen etkinin olumsuz olabileceği düşünülebilir. Oysa Japon toplumunda savaşta kaybetme, başka bir alanda, özellikle endüstri alanında başarılı olma gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu duygular içinde savaştaki kayıpların telafisinin, ancak endüstriyel alanda gerçekleştirilecek önemli atılımlarla mümkün olunacağını toplum tarafından algılanmasıdır. Bu doğrultuda yapılan en önemli etkinlik, başta işletme üst kademe yöneticilerinin mühendislerin, ustabaşlarının etkin olarak katıldıkları "toplam kalite kontrol" seminerleridir. Bu alanda yapılan eğitsel çalışmalar;

- İşletme yöneticilerine yönelik, 5 gün ve günde 9 saat süren seminerlerden 32 adet düzenlenmiş ve 1774 yönetici katılmıştır.

- Departman sorunlarının (pazarlama müdürü, üretim müdürü vs.) katıldığı günlük 6 saat ve 12 gün süren seminerlerden 21 adet düzenlenmiş, 1375 kişi katılmıştır.

- Mühendislerin katıldığı 6 saat ve 12 gün süren seminerlerden 62 tane düzenlenmiş, 14.589 kişi katılmıştır. JUSE bünyesinde bu tür seminerlerde görev yapan 100 dolayında profesör bulunmaktadır. Her birisi uzun süreli JUSE üyesi olan ve 9 kişinin oluşturduğu danışmanlar tarafından eğitilmektedir. JUSE'de eğitim verecek profesörlerden hiçbirisi, iki senelik bir eğitim dönemini geçirmeden tek başlarına ders vermeye yetkili değildir. Böylece Japon toplumunda bir yaşam biçimi olan toplam kalite yönetimi dü-

şüncesinde de bir standartlaşma gerçekleştirilmiştir.

III. SABIR VE BAŞARI

Japon sanayinin kalite ve verimlilik açısından başarısı bize göre temeli ellili yıllarda başlayan ve devam eden kararlı faaliyetlerde yatar. Bugün elde edilen başarıda yıllarca süren sabır vardır. Zira eğitim pahalı bir yatırımdır. Sonuçları hemen elde edilemez. Bu nedenle eğitim sektöründe kaybedilen yılların telafisi çok zor olduğu gibi, toplum bu gecikmenin faturasını çok ağır öder. Eğitim kurumlarının sorumluluğunu üstlenen yöneticiler konularında devamlı araştırma ve yenilikleri kurumlarına getirmek zorundadırlar. Japon toplumunun gerçekleştirdiği mucizede, yönetim uzmanlarının geliştirdiği teknik, buna bağlı araştırma ilişkisi vardır. Oysa Batı, Japon sistemini taklit ederek aynı başarıya ulaşamamıştır.

1975 yılında Amerikan pazarının Japon ürünleri ile istila edilmeye başlaması, bu ülkenin işletme yöneticilerini paniğe itmiştir. Japon ürünlerinden en fazla etkilenen firmalar, kurtuluşu Japon danışmanları istihdam etmekte bulmuşlardır. Örneğin aynı dönemde adını Amerika'da en fazla duyuran Japon danışman Ishikawa olmuştur. Böylece pazarda silinme noktasına gelen işletmeler, kurtuluşu kalite kontrol çemberlerini uygulamakta bulmuşlardır. Bazı işletmeler ise sorunun çözümünü, Japon işletmeler ile birleşmekte bulmuşlardır. 1980 yılında NBC televizyonu süreli yayınları içine kalite kontrol çemberlerini dahil etmiştir. Krizden çıkış (Out of Crisis) adıyla yayınlanan ve 2.000.000 adet satan kitabın konusu da, Amerika'da tekrar kaliteli üretimin nasıl gerçekleştirildiğinin hikayesini oluşturur.

Bugün toplam kalite kontrol çalışmaları yalnızca gelişmiş ülkelerde değil, yıllık gelişme hızı % 20'lerde seyreden Çin'de geniş bir uygulama alanı bulmuştur. Şayet Çin'deki çalışmalar bu tempo ve ciddiyette devam ederse, yakın gelecekte Çin orijirli

Japon endüstri düşüncesinde yapısal değişikliğe neden olan en önemli faktör, yönetici kadrolara yönelik kalite kontrolü ile ilgili uygulanan ve JUSE tarafından yönlendirilen eğitsel faaliyetlerdir.

mallar dünya pazarlarını uygun fiyat, üstün kalite ve satıştan sonraki sağlanan ek hizmetlerle işgal edeceğe benzer.

IV. TOPLAM KALİTEDE ÖNEMLİ ROL OYNAYAN "KALİTE KONTROL ÇEMBERİ" NEDİR?

Teorik bazda kaynağı Amerikan olan ve geniş uygulama alanı olarak Japonya'da gelişmiş olan kalite kontrol çemberi; *aynu uğraş alanı içinde olan, aynı üniteye bağlı olarak çalışan (önbüro, kat hizmetleri, muhasebe vs.) sayıları 5-10 kişi arasında değişen gönüllü kişilerin oluşturduğu belli bir amacı gerçekleştirmek için oluşturulmuş çalışma grubudur.* Bu tür grup çalışmasında yapılan işten gurur duymak, ortak sorun çözmeden haz duymak ve motive olmak esastır. Diğer bir ifade ile kalite kontrol çemberi sorun belirler, sorunu inceler ve soruna çözüm bulur. Bu sistemin bir işyerinde yapılabilmesi bazı önkoşulların varlığına bağlıdır: Herşeyden önce, çalışma ortamının insan onuruna yakışır olmasına ve yeterli güven ortamının varlığına bağlıdır. Bu noktadan hareketle çalışan (işgören) bu sistemde, bir araç değil, toplumun yaratıcı gücünün ortaya konulduğu bir amaç olmalıdır. İnsana saygı duymayan bir yönetim biçimi bireyi hiçe sayar, onu mutsuzluğa iter. Hangi tür işletme olursa olsun, çalışanlar belli bir etkinlik içindedir ve yöneticileri tarafından takdir edilmeyi beklerler. Bu beklenti her kademe ve düzeydeki çalışan için geçerlidir. Bugün Japon toplumunun uluslararası platformda elde ettiği başarıda, eğitim ve motive edilmişlik vardır. İnsanları motive edip, onlardan verim almanın yolu, çalışanların gönül güçlerini kazanmakla mümkündür.

V. NEDEN KALİTE KONTROL ÇEMBERLERİ İLE KALİTE VE VERİMLİLİK?

Günümüzde dünya ölçeğindeki rekabet yarışında bir toplumun yer alabilmesi için, ortaya koyduğu ürün ve hizmetlerin satın alma gücü yüksek insanların oluşturduğu pazarda satın alınmasına bağlıdır. Bu ba-

şarıyı yakalamak kolay değildir. Uluslararası pazarlarda dünya standartlarına uygun malı, rekabet edilebilir fiyat ve hatta bunun altında bir fiyatla satmaya hazır olmakla mümkündür. Böyle bir üretim ortamının yaratılması ise;

- işi yapanların yüksek motivasyonuna,
- verilen hizmet ve üretilen malda yapılacak hataların azaltılmasına,
- çalışanların etkin katılımıyla yeteneklerinin değerlendirilmesine,
- organizasyon içinde haberleşmenin etkin bir teknik olarak kullanılmasına,
- çalışanların kişilik ve liderlik yeteneklerinin geliştirilmesine,
- yaşam boyu eğitim politikasının uygulanmasına, bağlıdır.

VI. TURİZM İŞLETMECİLİĞİNDE VE DİĞER HİZMET İŞLETMELERİNDE TOPLAM KALİTE SAĞLANABİLİR Mİ?

Bir işletmede toplam kalitenin ortaya konması çalışanlararası güvenin tesis edilmesine bağlıdır. Hizmet işletmelerinde yapılan işlerin çok azı makinelere devredildiğine göre, bu tür iş ortamlarında insan faktörünün önemi bir kat daha artmaktadır. Kalite kontrol çemberlerinden hareket ederek toplam kalitenin elde edilmesi, hizmet işletmelerinde şu şartlara bağlıdır;

- işletme tepe nokta yöneticisinin "toplam kalite"ye inanmasına ve konu ile ilgili eğitimi almış olmasına,
- toplam kalitenin elde edilmesi, büyük ölçüde aynı işletmede iş güvencesinin olmasına bağlıdır. Bu noktadan hareketle, aynı işletmede uzun süre çalışarak eğitim faaliyetlerine katılmasına,
- ücretleri çalışılan iş ortamında sektör ortalamasının üzerinde olmasına,
- sistemin uygulanacağı işletmede iyi bir 'haberleşme' sisteminin varlığına,
- tepe noktasındaki yönetici ile birlikte

Bugün Japon toplumunun uluslararası platformda elde ettiği başarıda, eğitim ve motive edilmişlik vardır. İnsanları motive edip onlardan verim almanın yolu, çalışanların gönül güçlenlerini kazanmakla mümkündür.

tüm çalışanların toplam kaliteye inanmalarına,

- işletmede çalışanların, çalıştıkları işletmede "eşit işe eşit ücret" ve "adama göre değil, işe göre adam" politikasının uygulandığına inanmalarına,

- elde edilen başarının tüm çalışanlar tarafından paylaşıldığı bir iş ortamının varlığı halinde, toplam kalite hizmet işletmelerinde de uygulama alanı bulacak ve başarı işletme bazında, ülke bazında ve uluslararası rekabet ortamında yakalanacaktır.

VII. SONUÇ

Sonuç olarak denilebilir ki; ülkemizin uluslararası pazarlardaki mal ve hizmetlerini satılabilmesi, diğer bir deyimle pazarlayabilmesi, üretilen mal ve hizmetlerin uluslararası pazarlarda aranan kalite ve fiyat düzeyinde olması ile mümkündür. Bu üstünlüğün elde edilmesi en uygun zamanda, başarıya damgasını vuracak, motive edilmiş, tecrübeli, çevresindeki değişimleri görebilen ve bu doğrultuda karar alıp uygulayabilen uygun kişilerle olasıdır. Bu kişiler sadece yöneticilik yeteneğine sahip değil, aynı zamanda çalışanlarını topyekün harekete geçirebilecek liderlik yeteneklerine de sahip olmalıdırlar. Aksi halde, ister özel işletme olsun, ister kamu işletmesi olsun, "durumunu idare" etmek ya da günü geçirmekle uluslararası yarışmalarda bir yer edinilmesi olanaksızdır.

Avrupa Birliği'ne üye olma iddiası olan ülkemizde, işgücü verimliliğinin artırılması, kullanılan girdilerde tasarruf sağlanabilmesi verimlilik artışını sağlayacak yeni yöntemlerin uygulanmasına bağlıdır. Bu doğrultuda MPM'nin (Milli Prodük-tivite Merkezi) yaptığı "Kalite Kontrol Çemberleri" ile ilgili çalışmaları takdir ediyor ve sevinçle karşılıyoruz. Ancak bu çalışmaların sadece bir kuruluş tarafından yapılmasının kısa zamanda beklenen etkiyi yapamayacağını düşünüyoruz. Bu nedenle, böyle bir çalışma topyekün bir çalışma

özelliğini taşımaktadır. Diğer bir anlatımla, tüm eğitim kuruluşlarının konuya duyarlı olmaları halinde daha kısa zamanda yakalanması mümkün olacaktır. Haftalık çalışma saatlerinin kırk saatin üzerinde olduğu ülkemizde, birim zamanda elde edilen verimin artırılması ile çalışma süresi aşağılara çekilebilir. böylece aktif nüfusu oluşturan kesimin turizm aktivitelerine katılmaları için daha fazla zaman kalır.

Türkiye bulunduğu coğrafi bölgede, dünyaticaretinde önemli rol oynayabilecek bir konuma sahiptir. Bu avantajını sağlam temellere dayanan ve verimlilik artışı sağlayacak sistemlerle değerlendirilmesi gerekir. Verimlilik artışı konusunda sistemin uygulamayacağı öncelikli sektörlerden birisi de "turizm"dir. Münferit olarak TQC sisteminin ülkemizdeki bazı turizm işletmelerinde uygulanmasını görmek sevindiricidir, fakat yeterli değildir. Uluslararası rekabet arenasında her yönde başarılı, güçlü, demokratik ve istikrarlı bir Türkiye için TQC sisteminin hizmet sektöründen daha çok işletmede uygulandığını yakın gelecekte görebilmek en önde gelen dileğimizdir. □

KAYNAKÇA

BOYACI, Cemil, *Personel Yönetiminde Beşeri Kaynakların Korunması Açısından Fiziksel İş Koşullarının İyileştirilmesi ve İş'de Verimliliğe Etikisi Üzerine Bir Uygulama Örneği*, Antalya, 1989.

BOYACI, Cemil, *Turistik İşletmelerde Haberleşme Teknikleri (Ders Notu)*, Antalya, 1994.

GOGUE, Jean-Marie, *Les Six Samourai de la Qualité*, Paris, 1990.

GOGUE, Jean-Marie, *Management de la Qualité*, Paris, 1993.

ISHIKAWA, Kaoru, *Le TQC ou la Qualité a la Japonaise*, Paris, 1981.

GOGUE, Jean Marie ve Robert FEY, *La Maitrise de la Qualité*, Paris, 1991.

MIZUNO, Shigeru, *La Maitrise Pleine et Entiere de la Qualité*, Paris, 1990.

SHEWHART, Walter A., *Les Fondements de la Maitrise de la Qualite*, Paris, 1989.

Bir işletmede toplam kalitenin ortaya konması çalışanlararası güvenin tesis edilmesine bağlıdır. Hizmet işletmelerinde yapılan işlerin çok azı makinelere devredilebildiğine göre, bu tür iş ortamlarında insan faktörünün önemli bir kat daha artmaktadır.

Turizmin KKTC'de sosyal yapıdaki değişimlere etkileri

MEHMET KIRAL

I. GİRİŞ

Pizam ve Milmon'un "Social Impacts of Tourism" makalesinde belirtmiş oldukları gibi, turizmin bir toplumun yapısı üzerindeki etkilerinin ölçülmesi zordur ve hatta tam olarak ortaya konulamamaktadır. Pizam ve Wilman, turizmin ev sahibi toplumlar üzerindeki etkisi konusunda yapılan araştırmaları ve yazılan yazılan gözden geçirmişler ve bunları tasnif ederken bir çerçeveye oturtmuşlardır. Bu çalışma neticesinde, ev sahibi toplum üzerindeki etkiler;

1. Demokratik etkiler,
2. Kültürel etkiler,
3. Normların transformasyonu,
4. Tükekim katılplanındaki etkiler, ve
5. Çevre üzerindeki etkiler,

şeklinde özetlenmiştir

Kuzey Kıbrıs'ta turizmin sosyal yapı üzerindeki etkileri, 1974 Barış Harekâtı'nın getirdiği sosyo-politik değişim ile iç içe geçmiş, karmaşık bir değişim göstermiştir. Nüfus mübadelesi ile başlayan bu sosyo-politik yapılanmanın Kuzey Kıbrıs'ta turizmin başlangıç yılları sayılan 1974-75 yıllarına rastlaması bu değişimin analizini daha da karmaşık bir duruma getirmiştir.

Ancak bilinen bazı gerçekler var ki, 1974 yılı öncesinde Kıbrıs Türk halkında siyasal örgütlenme olmazdan önce "toplumsal örgütlenme" vardı. Türkler kendi sosyal değerleri, okulları, camileri, türbeleri, mezarlıkları ertafında toplanıyor ve toplumsal ilişkilerde bulunuyorlardı.

Düğün, cenaze ve sünnet törenleri ile bayramlar onları bir araya getiriyor; böylece Kıbrıs Türk halkı, "toplumsal yönden

sürekli olarak birbiriyle ilişkisi olan bir halk" özelliğini sürdürüyordu. Neticede Kıbrıs'ta; Kıbrıs'lı olan bir Türk halkı doğdu; ancak tek bir Kıbrıs halkı doğmadı. Kıbrıs Türkleri sürekli olarak kültür, toplumsal yaşayış, töreler ve günlük toplumsal değerler bakımından ayrı yaşadılar. Kıbrıs Türkleri ile Rumlar arasındaki farklar hiçbir zaman dil ve din olarak kalmamış yaşamın ve kültürün tüm alanlarında, ta baştan beri oluşan kültürel farklar devam etmiştir.

Yukarıda değinilen bir toplumsal gerçekler bile adada iki farklı halkın varlığını savunmak için yeterlidir.

Kuzey Kıbrıs Türk halkının 1974 sonrasında uğramış olduğu sosyal yapı değişikliği ile ilgili maalesef bugüne kadar hiçbir bilimsel araştırma ve değerlendirme yapılmamıştır.

Bu bağlamda yapmış olduğumuz araştırma ve değerlendirme sonuçlarına göre, sosyal yapı değişikliğine sebebiyet veren ana faktörler gerek turizm hareketleri açısından, gerekse ülkenin uğramış olduğu sosyo-politik değişimler açısından aşağıdaki şekilde incelenebilir.

II. DEMOKRAFİK DEĞİŞİMLER

1974 yılı öncesi Kıbrıs Türk toplumunun nüfusu yıllardan beri uğramış olduğu göç hareketleri neticesinden son yüzyıl içerisinde oran olarak artış yerine azalma göstermiş ve % 25'lerden % 18'lere düşmüştür. Bunun aksine Rum Ortodoks nüfusu ise aynı dönemlerde oran olarak % 73'lerden % 80'lere yükselmiştir

1970 yılı nüfus yapısı incelendiğinde toplam Kıbrıs nüfusu olan 573,566 içe-

ABSTRACT

EFFECTS OF TOURISM ON CHANGE IN SOCIAL STRUCTURE IN NORTHERN CYPRUS

This article explains the effects of tourism on changes in social structure in Northern Cyprus. Demographical, vocational, and cultural changes taken as changes in social structure and these variables are analyzed Cyprus statistical data collected and classified as of 1974 and post 1974 to explain the extent of changes in variables in question. Article concludes that, changes in social structure that are taking place and being experienced in Northern Cyprus, concentrates in transformation of norms, education and environment.

Mehmet Kiral, East Mediterranean University, School of Tourism and Hotel Management, Gazimagusa, Turkish Republic of North Cyprus.

Mehmet Kiral: Lisans, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Makina Mühendisliği Bölümü (1973), yüksek lisans; Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı (1995). Doğu Akdeniz Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulunda öğretim görevlisi.

TABLO -1 : Kıbrıs'ta nüfusun din ve milliyete göre sayısal dağılımı

DİNLER	YILLAR							
	1881	1891	1901	1911	1921	1931	1946	1960
Ortodoks	137,931	158,585	182,739	214,480	244,887	276,572	361,199	441,656
Müslüman	45,458	47,926	51,309	56,428	61,339	64,245	80,548	104,942
Armenian Gregorian	179	280	517	558	1,197	3,375	3,686	3,378
Katolik + Maranite	2,105	2,046	1,954	1,888	2,301	2,555	3,667	7,752
Diğer	800	449	503	754	991	1,212	1,584	16,333
TOPLAM	186,173	209,286	237,022	274,108	310,715	347,959	450,114	573,566

risindeki Türk nüfusun 104,942, Rum Ortodoks nüfusun ise 441,656 olduğu görülmektedir (Tablo 1). 1973 yılına gelindiği zaman Kıbrıs'ın toplam nüfusunun 631,778'e yükseldiği; ancak bu artışa rağmen Kıbrıs Türk nüfusundaki oranın azaldığı görülmektedir.

1960 yılında Kıbrısta toplam Türk nüfusu olan 104,942 kişinin % 44.5'i şehir ve kasabalarda yaşamakta iken, geriye kalan % 55.5'i ise 143 değişik köyde yaşamını sürdürmekte idi.

1974 sonrasında ise yaşanan nüfus mübadelesi, İngiltere ve diğer ülkelerden geri dönüş yapan Kıbrıs'lı Türkler ve Anavatan'dan Kuzey Kıbrıs'a yerleşen soydaşlarımızla birlikte nüfus yapısında kaydadeğer bir artış ve farklılık gözlemlenmektedir. Bu yeni oluşum neticesinde Kuzey'de toplanan toplam Türk nüfusu 1978 yılında yapılan tarım sayımına göre 146,740'a yükselmiştir. Kuzey'de toplam nüfusun bölgelere göre dağılımı Tablo 1'de görülmektedir.

Tablo 1'den de görüleceği gibi toplam nüfusun % 60'ının kırsal kesimde, % 40'ı ise kent ve kasabalarda yaşamaktadır. 1974 yılı öncesindeki durumla karşılaştırıldığında kırsal kesim lehine bir gelişme olduğu anlaşılabacaktır. Bu dağılımın ise turistik tesislerin birçoğunun kent dışında

olmasında ve turistik tesislerdeki istihdam ile alakalı bir gelişme olduğu anlaşılabaktadır. Yine 1974 yılı öncesi Türk nüfusunun sadece % 6'sı Gime bölgesinde ve % 22'si Magosa bölgesinde yaşarken 1974 sonrası bu oranlar sırasıyla % 15.54 ve % 37.92'ye yükselmiştir. Bu yerleşim bölgelerindeki nüfus oranının artışında da bu bölgelerin turistik bölgeler olmasının verdiği avantajı vardır.

III. MESLEKİ DEĞİŞİMLER

1974 yılı öncesi meslekler açısından mevcut istatistiki bilgilerde, maalesef Türk ve Rum ayırımı bulunmamaktadır. 1966 yılında Kıbrıs'ta çalışan nüfusun toplamı 250,000'dir. Bunun yaklaşık % 18'ine tekabül eden 45,000'i ise Türk nüfusu olarak kabul etmek doğru bir yaklaşım olacaktır. 1966 yılında çalışan nüfusun sadece % 7.8'i kamu hizmetinde, en büyük oran ile % 39.6'sı ise tarım, ormancılık ve balıkçılık sektöründe istihdam edilmekte idi. Otelcilik ve lokantacılık sektörünün payı % 3 olarak belirtilmekle birlikte bu dönemde Türk nüfusun turizm ve yan sektörlerinde (otelcilik, lokantacılık, eğlence) hemen hemen hiç çalışmadıkları dikkate alınırsa, bu % 3'lük oranın tamamen Rum nüfusa ait olduğu anlaşılabacaktır.

1993 yılında KKTC'nde % 24.1 ile

Kuzey Kıbrıs'ta turizmin sosyal yapı üzerindeki etkileri, 1974 Barış Harekati'nin getirdiği sosyo-politik değişim ile içiçe girmiş, karmaşık bir değişim göstermiştir.

tarım ve hayvancılık istihdam açısından en büyük sektör durumundadır. % 21.7 ile kamu hizmetleri (devlet, KİT ve belediyeler) ikinci sırayı almaktadır. İnşaat sektörü 1974 yılı sınırsında en canlı ve hareketli sektör olarak % 12.9 gibi bir oranla istihdamda büyük bir yer işgal etmektedir. Ticaret ve turizm birbirine bağlı sektörler olarak % 10 gibi önemli bir orana sahiptir. Bu oran içerisinde otelcilik ve lokantacılık ise 2328 çalışanı ile % 3.1 oranındadır.

İstihdam ile ilgili veriler ve yukarıda verdiğimiz rakamlar turizmin şüphesiz istihdama olan katkısını açık ve net bir şekilde yansıtmamaktadır. Unutulmaması gereken bir gerçek de, gerek tarım ve hayvancılıktaki istihdamın gerekse serbest meslekler ve inşaat sektörünün dolaylı da olsa turizmin etkisiyle istihdam yarattıklarıdır. Bu değerlendirme ışığında turizmin direkt ve endirekt olarak istihdama katkısı % 20'lerin üzerindedir.

IV. KÜLTÜREL DEĞİŞMELER

Kıbrıs'lı Türk kimliğinin ortaya çıkışını ve gelişimini araştırmada büyük ölçüde sosyal tarihe dayanmak gerekmektedir. Çünkü "Kıbrıslı Türklük", son yılların ortaya çıkardığı bir olgu değil, Kıbrıs Türk tarihi ile başlayan ve devam eden bir gerçektir. Kıbrıs'a Türklerin yerleşmesinden sonra Türk ulusunun bir parçası olarak, zaten aynı yönetim altında yaşayan bu insanlar Anavatanları ile olan kültürel bağlarını hiçbir zaman koparmamışlardır. Bir bölümü Anadolu'da, bir bölümü Kıbrıs'ta yaşayan aileler, akrabalık bağlarını koparmamışlar; eski yerleşim bölgeleri ile yeni yerleşim bölgeleri arasında gidip gelmişler, kız alıp vermişler, ekonomik faaliyetlerini kâh orada, kâh burada sürdürmüşler, birinden ötekine göç etmişlerdir. Kültürel ve düşünsel beslenmenin kaynağı Kıbrıslı Türkler için daima esas kök ile gövdenin yaşadığı Anadolu olmuştur. Bu nedenle Kıbrıs Türkleri soy

olarak Anadolu'daki Türklerden asla ayrılmadıkları gibi, kültürel beslenme hep öz kaynağından devam etmiştir. Demek ki Kıbrıslı Türk kimliğini besleyen iç dinamikler ile Anadolu halkının iç dinamikleri daima aynı kalmıştır.

Kendi yönetiminde olan bir halkın, varolduğunu ispatlamaya ihtiyacı yoktur. Bir diğer deyişle; bir halkın varoluşunun tek şartı, kendi kendini yönetmektir. İşte burada Kıbrıs Türk halkının öyküsü "**Biz Kimiz**" sorusuyla başlar ve varoluşunun onayı olan bağımsızlığa kadar uzanır (Nesim 1994, s. 8).

Bu kuşku, Osmanlı'nın adayı terkedişyle başlamıştır. İngilizler adaya egemen olduktan sonra da Kıbrıs Türkleri uysal vatandaş olmaya devam etmişler; ancak Rumların Ada'yı Yunanistan'a bağlama çabalarının yoğunlaşması üzerine "varolma savaşını" başlatmışlardır. Anavatan'a göç etmek, "varolmayı korumak" için bir yöntemdi. Ne var ki bu sadece bireyleri koruyordu ve Kıbrıs Türkleri'nin yokoluşu demektir. Bir diğer grup adada kalarak varoluş savaşımını başlattı. Bu savaşta en güçlü dayanak "kültür" olmuştur. Kıbrıs Türkü, tüm baskı ve olanaksızlıklara rağmen kültürünü korumuştur.

1974 sonrası güneyden gelen Türkler, Rumlardan boşalan yerleri tümüyle dolduramamıştı. şimdi ne olacaktı? Rum'dan boşalan yer nasıl doldurulacaktı?

En doğru yol; adadan göçe zorlanmış Türkleri geri getirmektir.

"Geri dön" çağrılarını kısmen olumlu yanıt buldu, çünkü:

a) Özellikle Türkiye'ye göç edenler kolayca erimişlerdi.

b) Türkiye dışındakiler ekonomik durumlarını güçlkle iyileştirmişler, nihayet güvenceli bir hayata kavuşmuşlardı, ne olacağını bilmedikleri Kıbrıs'a dönmek düşünce kaldırırdı.

c) Çoğu geçmişte şu veya bu şekilde gücendirilmiş, dövülmüş, kovulmuş, kim-

1974 öncesi ile 1974 sonrası meydana gelen yapı değişikliği ile beraber değer yargılarında da değişimler olmuştur. Kıbrıslı Türkler, 1974 öncesi tanımadıkları yeniliklerle karşılaşmışlar ve yaşam tarzlarını bu yeniliklere adapte olmeye başlamışlardır.

sesizliğe terkedilmiş ve bu yüzden adayı terketmişti. Yanlış politikaların izleri belleklerinde yer etmişti. Bunu silmek oldukça zordu.

d) İki kuşak önce göç edenlerde ve onların çocuklarında yurt sevgisi kalmamış, bunlar Türk kültürünü yitirmişlerdi.

İşte bu nedenlerle Kuzeyi doldurmak kolay olmayacağından, daha uygun bir yöntem bulundu: Madem ki geçmişte adayı terkeden Türkler vardı; onların yerleri Barış Harekatı'na katılanlarla veya burada yaşamak isteyen diğer Türklerle doldurulabilirdi.

Böylece Ada'ya Türkiye'den göçmen yerleşime politikası uygulanmaya kondu.

Üstelik Türkiyeli göçmenler, özellikle boşluğu duyulan çiftçi, zanaatkar ve işçi olarak Kuzey Kıbrıs'a yerleşerek kısa zamanda üretimde ve ekonomideki olumlu katkılarını gösterdiler (Nesim 1994).

1974'te çizilen Kuzey-Güney sınırından sonra ilk kez Kıbrıslı Türkler turizm sektöründe faaliyet göstermeye, turizm yöneticiliğini öğrenmeye, turistik tesis ve yan kuruluşlarda çalışmaya ve bu şekilde bir turistik sosyal ilişkiler zincirini de başlatmışlardır. Anavatan'dan hemen 1974 yılı sonrası göç edip Kuzey Kıbrıs'a yerleşen soydaşlarımız ile sosyal ve kültürel bazda ayrılıklar olduğu gözlemlenmiştir. Bu sosyal içerikli farklılık, tarihten gelme bir farklılık olmayıp yaşam standardından kaynaklanan bir durumdu. Göç eden bu insanlar Kuzey Kıbrıs'a değil de Türkiye'nin İstanbul'una veya İzmir'ine yerleşmiş olsalardı, aynı sorunlar ve aynı sosyal yaşantı farkları o bölgelerde de kendisini hissettirecekti.

Nitekim, kökeninde aynı kültürel özellikleri taşıyan Kıbrıslı Türk ile Türkiyeli Türkler çok kısa sayılabilecek bir süreç içerisinde kaynaşmışlar ve bugün Kıbrıs'ta tek bir Kıbrıslı Türk halkı oluşturmuşlardır. Bu kaynaşmada turizmin etkileri de büyük olmuştur. 1974 sonrası Kuzey

TABLO 2: Kuzey Kıbrıs nüfusunun bölgelere göre dağılımı (1978)

BÖLGELER	TOPLAM		KENTSEL		KIRSAL	
	Nüfus	%	Nüfus	%	Nüfus	%
Lefkoşa	68293	46.54	34234	23.33	34059	23.21
Girne	22803	15.54	6310	4.30	16493	11.24
Magosa	55644	37.92	17785	12.12	37859	25.80
TOPLAM	146740	100.0	58329	39.75	88411	60.25

Kıbrıs'ta turizm hareketi ilk olarak Anavatan Türkiye'den başlamıştır. Göç amacıyla değil amakısavadedeli turizm amacıyla Kuzey Kıbrıs'ı ziyaret eden soydaşlarımız Kıbrıs Türkünü kulaktan değil yakinen, bilfiil aralarında yaşayarak tanıma fırsatı bulmuşlardır. Aynı şekilde ilk göç edenlerin aksine, turistik ziyaret için Kıbrıs'a gelen Türkiyeli soydaşlarımızı da Kıbrıslı Türkler tanıma fırsatı bulmuşlar; turizm amaçlı ziyaretleri yapan bu insanların yerleşme amacı ile gelenlerden daha farklı bir yaşam standardı olduğunu görmüşler ve yerleşme amacı ile gelenlere bakış açılarında olumlu yönde etkisi olmuştur. Daha önce değinmiş olduğumuz gibi, kökeninde aynı kültürel özellikleri taşıyan bu insanların sosyal entegrasyonu zor olmamıştır.

1974 sonrası turizm hareketleriyle, Kıbrıslı Türk, dış ülkelere seyahat etmeyi (özellikle Türkiye'ye), yaşam tarzını İstanbul, Ankara veya İzmir'deki yaşam tarzına adapte etmeyi, ev, aile düzenlemesini, giyim tarzını, eğlence şekillerini ve bunun gibi diğer kültürel özelliklerini entellektüel bir Türkiye'li gibi geliştirmiştir. Karşılıklı aile bağları, yakın dostluklar geliştirilmiş ve bugün Kıbrıslı Türk'ün sosyal yapısı Türkiye'nin kentsel sosyal yapısına paralel duruma gelmiştir.

V. ŞİMDİKİ KIBRIS

Gerek Güney'den gerekse Anadolu'dan gelenler Kıbrıs'ı yurt edinmiş olmanın birinci içerisinde yaşam mücadelelerini sürdürmektedirler.

Gerek güneyden gerekse Anadolu'dan gelenler Kıbrıs'ı yurt edinmiş olmanın birinci içerisinde yaşam mücadelelerini sürdürmektedirler.

Kökeninde aym kültürel özellikleri taşıyan Kıbrıslı Türkler ile Türkiyeli Türkler, çok kısa sayılabilecek bir süre içerisinde kaynaşmışlar ve bugün Kıbrıs'ta tek bir Kıbrıslı Türk halkını oluşturmuşlardır. Bu kaynaşmada turizmin etkileri büyüktür.

çoşkuyla sürdürmektedirler. Hele Anadolu'dan gelenler duygu, düşünce ve toplumsal değerler bakımından kendilerini yenileyerek Kıbrıs Türk kültürüne uyum sağlamışlardır. Çocuklarını eğitim olanaklarından en iyi biçimde yararlandırmaktadırlar.

Kısaca Anadolu'dan gelenler, Kıbrıslı Türklerden daha az Kıbrıslı değiller, yeter ki politik amaçlı olarak, Kıbrıslı olmadıklarının etkisi altında alınmasınlar.

1. Normların transformasyonu

1974 önce ile 1974 sonrası meydana gelen yapı değişikliğiyle beraber değer yargılarında da değişimler olmuştur. Kıbrıslı Türkler 1974 yılı öncesi tanımadıkları yeniliklerle karşılaşmışlar ve yaşam tarzlarını bu yeniliklere göre adapte etmeyi başarmışlardır. Aileler, kızlarını ve oğullarını her ne kadar kendi aralarında evlendirmeyi tercih etseler de birçok yerli halkın gençleri ile evlilikler yapılmakta ve bu oran her geçen gün artmaktadır. Bu da doğal olarak yerli gelenek ve göreneklerin, gelen ailelere daha süratle geçmesini sağlamaktadır. 1974 sonrası gelen birçok bekâr genç, yerli kızlarla evlilikler yapmışlardır. Kıbrıs'ta Anadolu'daki durumun tam tersine yeni evli çift üzerinde kız tarafı söz sahibi olmaktadır. Yeni evli çift en fazla kızın ailesi ile yakın ilişki içindedir. Bu da aileye giren Türkiyeli gencin Kıbrıslı aile yapısına daha kolay uyumunu sağlamaktadır.

Her savaş sonrası ülkede görülen suç işleme, fuhuş oranları artışı Kuzey Kıbrıs'ta da yaşanmıştır. Suç işleyerek cezaevine giren hükümlülerin sayısı 1989 yılı rakamlarına göre 548'dir. Bu oran toplam nüfusun % 0.3'üne tekabül etmektedir (İstatistik Yıllığı 1989).

2. Eğitim

Kıbrıs toplumunda eğitim gerek İngiliz sömürge devrinde gerekse Kıbrıs Cumhuriyeti döneminde tamamen Türkiye'deki

eğitime paralel olarak uygulanmıştır. Kıbrıs'ta üniversite eğitimi olmadığı cihette liselerden mezun olan gençler yüksek öğrenimlerine genellikle Türkiye'deki üniversitelerde devam etmişlerdir. Ancak son yıllarda KKTC'de eğitim turizmine ağırlık verilmiş ve kısa süre içerisinde beş yeni üniversite hizmete girmiştir. Bugün bu üniversitelerde 7000'i yabancı uyruklu olmak üzere 10,000 öğrenci eğitim görmektedir ve ülke ekonomisine 60 milyon Amerikan Doları'nın üzerinde gelir getirmektedir. 7000 yabancı öğrencinin % 95'i ise T.C. uyrukludur.

3. Çevre

Artan nüfus ve turizm trafiğinin artışına paralel olarak çevrenin de olumsuz yönde etkilendiği şüphe kaldırmayan bir gerçektir. Kuzey Kıbrıs doğal güzellikleri, tarihi eserleri, temiz havası, kerlenmemiş denizi, sahilleri ile tam bir turizm cennetidir. Önemli olan artan turizm hareketiyle çevrenin en az şekilde etkilenmesini sağlayacak tedbirlerin zamanında gecikmeden alınmasıdır. Alınacak önlemlerin uygulanmasında birinci görev, ülkede sürekli yaşayanlara, yani Kıbrıslı'lara düşmektedir.

Turist temiz çevre ister. Yaşayan halk için de çevresi, evi kadar önemli olmalı ve bu bilinç içerisinde çevreyi korumalı, başkalarına da korutmalıdır

Bugün için Kuzey Kıbrıs'ta doğal çevre açısından tehlike görülmemekle birlikte, ilerleyen yıllarda bu konunun gözardı edilmemesinde büyük yarar vardır. □

KAYNAKÇA

FEHMI, Hasan, A'dan Z'ye K.K.T.C., Cem Yayınevi, 1992.

K.K.T.C. İstatistik Yıllığı, 1989.

NESİM, Ali, Kıbrıs'lı Türklerin Kimliği, KKTC Milli Eğitim ve Kültür Bakanlığı Yayınları, Lefkoşa, 1994

ÖZDEMİR, Mehmet, Turizmin Türkiye'nin Sosyo-Ekonomik Yapısına Etkileri, KÖK-SAV Yayınları, Ankara, 1992.

Otel işletmelerindeki tekno-yoğun işgücü faaliyetlerinin verimlilikteki önemi

DR. GÜHER YAKAR

I. GİRİŞ

Otel işletmeleri anonim bir kitlenin konaklama, yeme-içme ve animasyon gibi gereksinimlerini karşılanması amacıyla güder. Bu amaca yönelik olarak gerekli mal ve hizmetlerin üretimini sağlayan faktörlerin sürekli ve bilinçli bir düzeyde organizasyonunun yapılabilmesi için birtakım tekno-yoğun faaliyetlere ihtiyaç duyar. Bu tekno-yoğun faaliyetler, açık bir sistemde bir süreç içinde kullanıldığında işletmelerin amacı olan karı artırma ve dolayısıyla da verimlilik hedeflerine ulaşmasını sağlar. Ancak bu tekno-yoğun işgücü etkinliklerinin doğru yerde ve zamanda kullanılması şartıyla verimlilik hedefine ulaşabilecektir.

II. OTEL İŞLETMELERİNDE TEKNO-YOĞUN FAALİYETLERİN KULLANILABİLECEĞİ ALANLAR

1. İşgücünü ilgilendiren tekno-yoğun faaliyetler

İşgücünün işinde verimli olabilmesi için; (a) işiyle özdeşleşmesini sağlayıcı bir dizi faaliyetler, (b) işgücünün işi ile ilgili devamlı eğitilmesi, gerekli bilgi ve donanımdan haberdar edilmesi gibi faaliyetler, (c) işletmenin hangi tür yönetimle yönetildiği hakkında işgücünün bilgilendirilmesi, (d) işgücünün yönetim tarafından iyi organize edilerek kararların kimler tarafından alındığı hakkındaki bilgileri içerir, (e) güdüleme faaliyetlerini içerir. Güdüleme işgücünün kişisel gereksinimlerinin giderilmesinden kendini gerçekleştirmesine kadar olan bütün evreleri kapsayan faaliyetler dizisidir. Örgütsel açı-

dan güdüleme ise; işgücünün çalışmaya başladığı ve görevlerini yerine getirmelerindeki istekliği sağlayan güçlerin ve faaliyetlerin tümü anlamını taşır (TUGEV 1988, s.14). (f) Özendirici ücret sistemi, sektörde çalışan bir grup işgücünün toplam verimliliğe katkısının ölçülebildiği işlerde kolaylıkla uygulanan bir tekniktir. Örneğin scanlon planı, zaman ve hareket edütleri, kuyruk ve karar teorileri, kalite çemberleri gibi yöntemlerle belirlenen çıktı ürün veya zaman standartlaştırılması teknik-yoğun bir sistemdir. Bütün bu tekno-yoğun sistem, işgücünü bireysel veya örgüt halinde daha verimli çalışmaya yöneltme amacı güder (Olalı 1989). (g) Ergonomi, işgücünün biyolojik ve psikolojik özelliklerini gözönünde bulunduran tekniklerdir. İşgücü makine ve çevre uyumunun doğal ve tekneolojik yasalarını ortaya koyan faaliyetlerdir. İşgücü çalışmasının bilimi diyebileceğimiz ergonomi teknikleri, insanın kendine özgü niteliklerini ve yeteneklerini araştırarak işin insana uydu- rulması veya insanın işe uyumlandırılmasını ilgilendiren faaliyetlerdir. Şöyle ki, uyumlandırmada işin çalışanlar üzerindeki yükü gözönüne alınıp bu yükün sınıflandırılmasına, diğer taraftan uydu- rulma ise işgücü yeteneklerinin ekonomik değerlendirilmesine yöneliktir. (h) İzin; yıllık, haftalık, çalışma saatleri arası ve ödül izinleri, işgücünü sağlıklı kılarak ve verimliliği artıracak tekniklerdir.

2. Üretimi ilgilendiren tekno-yoğun faaliyetler:

Üretim planlaması (iş akışı) ve kontrolü bir üretim yönetimi faaliyeti tekniğidir. Belirli yiyecek ve içecek gruplarının üre-

**Otel İşletmeleri,
emek-yoğun
olmalarının
yam sıra, bizzatin
üretimin hemen her
aşamasında
tekno-yoğun
işgücüne
gereksinme duyarlar.**

Yrd. Doç. Dr. Güher Yakar: Lisans, Hacettepe Üniversitesi Sosyal ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Yönetimi Bölümü (1979); yüksek lisans, ATIA İdari Bilimler Enstitüsü (1982); doktora, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Programı (1994). Trakya Üniversitesi M. Ereğlisi Meslek Yüksekokulu'nda öğretim üyesi.

tilmesi için gerekli araç, gereçlerin tesbiti, değerlendirilmesi, düzenlenmesi ve bu düzenin ekonomik olması tekno-yoğun teknikleri içerir. Yine ürünlerin doğru sayılarda ve çeşitte istenilen zamanlarda yapılmasını sağlamak amacıyla tekno faaliyetlerden yararlanır. Üretim planlaması ve kontrol, yani iş akışı tablolarını planlamadaki amaç, kaynak kayıplarını en aza indirmek ve üretimde verimliliği sağlamaktır.

3. Pazarlamayı ilgilendiren tekno-yoğun faaliyetler:

Otel işletmelerinde üretilen mal ve hizmetin tüketiciye ulaşmasına ve hatta doyum aldıktan sonraki durumda içine alan, tekno faaliyetlerdir. Pazarlama, işletmenin her işlevine yön verici, yaratıcı, yenilikçi ve modernizasyonu sağlayan tekno faaliyetleri işletme yönetimine doğru zamanda haber verir. Fiyat, pazar araştırması, müşteri grupları araştırması, reklam çeşitlendirilmesi, acentelerle ve diğer bağlı kuruluşlarla ilişki kurma teknikleridir.

4. Yönetimi ilgilendiren tekno-yoğun faaliyetler:

Bu süreçte kullanılan faaliyetler, yönetimin kimden ne beklediği ile ilgilidir (Ağaoğlu 1992). Yetki ve sorumlulukların akışını işletmenin amacını üst yönetimin ideolojisini, biçimini ve organizasyon stratejilerini kapsayan faaliyetlerdir. Yönetim yukarıdaki teknik faaliyetlere her an ihtiyaç duyabilir ve bu ihtiyaç bazen de devamlılık arzeder. Bu önemli teknik ihtiyaçlar, özellikle bilgi teknik ve deneyimlidir (Mucan 1991). Yönetim bunlara stratejik teknik gözlemlerle bakar. Yönetimin bu teknikleri uygulayıp uygulamadığını anlamak için de teknik özellikte sorular hazırlanmıştır. Örneğin, üst düzey yöneticilerin özellikleri ne olmalıdır? veya yönetici bu teknik özelliklere sahipse işletmeye ne oranda katkı sağlayabilir? gibi sorularla yönetim tarzının bilimsel olup olmadığı anlaşılabilir. Ayrıca yönetim

tarafından yapılan teknik özellikteki çalışma planları vardır. Bunlar;

a) *İş analizi teknikleri*; iş analizi öğeleri ile faaliyetleri bakımından işletmenin içinde bulunduğu durumu gösterir. Ayrıca işin diğer işlerden farklılığını ortaya koyan bilimsel ve tekno-yoğun bir faaliyettir. Başka bir deyişle ise iş analizi, iş ve işin esasını oluşturan temel kavramlarla ilgili bilgilerin derlenip belirlenmesidir. Örneğin, otel işletmesinde problemleri alanı tesbit etmek için yapılan bir iş analizi iki aşamalıdır. Birinci aşamada, işin tanımı yapılır. Yani işgücüne işiyle, işgücü etkinliği, etkinliği ve verimliliği hakkında sorular sorulur. İşgücünün işini tanıyıp tanımadığı gibi ön bilgiler elde edilir. İkinci aşamada esas gerçek analiz başlar, iş gözlenir, mülakat yapılır. Bilgi ve yazılı belgedökümü araştırılır. Anket teknikleri uygulanır. Yine problem çözümüne veya iş analizine başlamadan önce işin orijinal akış şeması gözönüne alınır ve iş tatbik edildikten sonra iş aşamalarına ayrılarak sorun analiz edilir. Safhalara ayrılan işlerin, araç-gereç, makina, teçhizat, tekno-bilgisayar gibi donanımla olan ilişkilerine dikkat edilmelidir. Bu tekniklerle birlikte, dizgisel soru sorma ve cevap verme teknikleri de işi analiz etmeye yarar.

Soru sorma teknikleri;

- İş akışındaki tıkanıklıklar hangi alt sistemdedir?
- En fazla problem yaratan uç noktalar hangileridir?
- Uç nokta ve tıkanıklıkların en önemlisi hangisidir?

Yanıt teknikleri;

- İş aşamasından en verimli iptal edilebilir.
- Diğer iş kollarıyla birleştirilebilir.
- Aşamalardaki etkinliklerin sırası değiştirilebilir.
- İşin yapılış sırası değiştirilebilir.
- İş basitleştirilmesine gidilir.

İş analiz teknikleri otellerin bütün departmanlarına uygulanabilir faaliyetlerdir.

Yönetimin ilgilendiği tekno-yoğun etkinlikler, yönetimin kimden ne beklediği ile ilgilidir. Yetki ve sorumlulukların akışını, işletmenin amacını üst yönetimin ideolojisini, biçimini ve organizasyon stratejilerini kapsayan faaliyetlerdir.

b) *İş değerlendirme teknikleri*; işgücü verimliliğini gösteren başlıca tekniklerden birisidir. İş değerlendirilmesi iş farklılıklarındaki önem, nitelik, güçlük ile benzerliklerin dikkate alınarak işlerin değerlendirilmesi ve ücret adaleti sağlayan faaliyetlerdir (Aydın 1983, s. 46). Başka bir deyişle, işlerin önem ve yükümlülüklerine göre görsel değerler tespit edilmekte, dengeli ve adil ücret yapısı için kullanılmaktadır.

c) *İş etüdü etüdü tekniği*: Otellerde gelişme olanağı yaratabilmek amacıyla yenilenme ve reorganize çalışmalarını içeren ekonomik faaliyetlerdir. Başka bir deyişle, insan çalışmasını geniş kapsamda inceleyen bir teknik olup, metod etüdü ve iş ölçümü teknikleri için kullanılan bir faaliyet planıdır. İş basitleştirme ve etüd yapılırken en az verimlilik gösteren alandan etüde başlanır. Söyle ki, iş alt gruplara ve ayrıntılara ayrılır. İşin daha ince ekonomik ve ergonomiye uygun bir şekilde planlandığı düşünülerek göz önüne alınıp etüd yapılmalıdır. Bu faaliyetlerin doğru zamanda ve yerde olup olmadığı da etüd edilmelidir.

5. Otel işletmesinin fiziki durumuyla ilgili tekno-yoğun faaliyetler:

a) İşletmenin büyüklüğü ile ilgili faaliyetleri içerir. İşletmeler büyüdükçe kişisel hizmet yerine kitle üretimine yönelik çalışırlar. Kitle üretimine yönelirken de faaliyetler spezialize edilerek standartlaşmaya gidilmelidir. Yine büyüyen bir işletme için iyi bir plan, denetim ve enforcement ile ilgili teknikler gereklidir.

2. İşletmenin yaşı; işletme yaşlandıkça amaçlarındaki esnekliğini kaybeder. İşletme bu enekliği koruyabilmek için politikasında yeni teknik ve teknolojiler kullanmalıdır.

6. Denetimde kullanılan tekno-yoğun faaliyetler

İş denetiminden amaç, girdi, çıktı faaliyetinin birbirine oranlanmasıyla ortaya

çıkacak verimlilik oranının denetimidir. Başka bir deyişle işgücünün yarattığı etken ve etkinliğin oranlarını yıllar itibariyle karşılaştırılarak işletmenin üyüyüp büyümediği ile ilgilenen tekniklerdir. Bu teknikler;

- iş akışındaki aktif ürünün veya stratejik hareket noktalarının standartlaştırılmalarını tesbit etmek,
- daha önceki tesbit edilmiş verimlilik oranlarından faydalanılarak yeni oranı kıyaslamak,
- görülen aksaklıklar üzerine öneri raporu hazırlayarak tedbirler almak veya aldirmek,

Verimlilik denetimi bütün otellerde ve verimlilik bürosu tarafından, yoksa yönetim ve muhasebe servisi ile birlikte çalışma yaparlar (Yakar 1994).□

KAYNAKÇA

Uluslararası Çalışma Örgütü ve Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı, *İş ve Görev Tanımları*, TUGEY Yayınları, İstanbul, 1988.

OLALI, Hasan ve Meral KORZAY, *Otel İşletmeciliği*, İstanbul, 1989.

AĞAOĞLU, Kemal, *İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektöründe Uygulanması*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No: 487, Ankara, 1992.

MUCAN, Can Şinga, *Finansal Olmayan Başarı Göstergeleri*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No: 454, Ankara, 1991.

AYDIN, Alper, *İş Değerlendirme Tekniği ve Uygulamaları*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No: 279, Ankara, 1983.

KORZAY, Meral, "Konaklama Sektöründe Verimlilik". *Verimlilik Dergisi*, Sayı: 1, 1989.

AKOL, Zuhul, *İş Etüdü*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, No: 1074, Ankara, 1974.

KASPAR, C. *Requirements of Higher Level Education in Tourism*, AIEST, Vol. 31, St-Gall, 1990.

POON, Aulrana, "Tourism and Information Technologies", *Annals of Tourism Research*, Vol. 15, Sayı. 4, 1988.

YAKAR, Güher, "Otel İşletmelerinde Verimlilik Anlayışı (İstanbul'daki Beş ve Dört Yıldızlı Otellerle İlgili Bir Alan Çalışması) (Basılmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 1994.

İş değerlendirilmesi, iş farklılıklarındaki önem, nitelik, güçlük ile benzerliklerin dikkate alınarak işlerin değerlendirilmesi ve ücret adaletini sağlamak için yapılan faaliyetlerdir.

Turizm endüstrisinin kalkınmakta olan ülkelerin ekonomileri üzerindeki etkileri

DR. İBRAHİM BIRKAN

I. GİRİŞ

Konuya sistematik olarak yaklaşıldığında turizmin, kalkınmakta olan ekonomiler üzerindeki etkinliğini iki ana açıdan inceleyebiliriz.

1) Turizmin ekonomi üzerindeki doğrudan etkileri

- Turizmin dış ödemeler dengesindeki etkisi (Balance of payments),
- Turizmin istihdam üzerindeki etkisi,
- Turizmin gelirin tekrar dağıtılması üzerindeki etkisi,

2) Turizmin ekonomi üzerindeki dolaylı etkileri

- Turizmin çarpan (multiplier) etkisi,
- Turizmin bazı malların pazarlanması konusundaki etkisi,
- Turizmin devlet sektöründeki etkisi (vergiler).

Turizmin kalkınmakta olan ülkeler üzerindeki ekonomik etkileri incelenirken, uluslararası turizmi sağlayan aracı kuruluşların tümünün turizm pazarlarına kanalı içerisindeki yerlerinin ve katkılarının incelenmesi ve dikkate alınması gereklidir (Basu 1988, s. 88).

II. TURİZMİN EKONOMİ ÜZERİNDEKİ DOĞRUDAN ETKİLERİ

Dış ödemeler dengesindeki etkisi

Dış ödemeler dengesinin ana amacı, bir ekonominin dış dünya ekonomisiyle olan ilişkisini göstermektir. Bu söz konusu ilişki, yerli mal ve hizmetlerin diğer ekonomilere akışı ve diğer ekonomilerdeki

mal ve hizmetlerin de yerli ekonomiye akışı olarak özetlenebilir. Bu bakımdan dış ödemeler dengesi yerli ekonomi ile dış ekonomiler arasında gerçekleşen yukarıda bahsedilen mal ve hizmet akışlarından doğrudan doğruya faaliyetlerin sistematik olarak kayıt edilmesidir (Wahab 1989, s. 59).

Dış ödemeler dengesi bilhassa gelişmekte olan ülkeler için fevkalade önemlidir. Zira bu ülkeler gerekli olan teknoloji, mal ve hizmetlerin mutlaka dışarıdan temin etmek durumunda olduklarıdır. Bu da hiç şüphesiz ki dış ödemeler açısından finansal yönden büyük bir darboğazı oluşturur. Bu bakımdan turizm, gelişmekte olan ülkelerin açık veren dış ödemeler dengesini kapatmak için kullanılacak adeta bir can kurtaran simitidir.

Turizm, her memleket için mutlaka çift yönlü trafiği olan bir konudur. Her memleket mutlaka dışarıya turist gönderdiği gibi dışarıdan da turist kabul eder. Bu bakımdan turizm dengesi, dış ödemeler dengesinde önemli bir rol oynar. Gelişmekte olan ülkeler için turizm endüstrisini ilerleterek turizm gelirlerini arttırmak, diğer konularda ihtiyaç duyulan ithal mallarının dış ödemeler dengesinde yarattığı açıklığı kapatmak bakımından çok önemlidir.

Turizmin dış ödemeler dengesi üzerindeki etkisinin hesaplanmasına zemin teşkil etmek üzere I.M.F tarafından "turizm" in tanımı şöyle yapılmıştır. "Travel-this category is defined to include all receipts for goods and services provided to foreigners visiting the reporting country including transportation within that country (credit), and all payments for goods and services provided by foreigner to the re-

ABSTRACT

THE IMPACT OF TOURISM ON THE ECONOMIES OF DEVELOPING COUNTRIES

Tourism has the potential to generate badly needed foreign exchange earnings for developing countries. This paper gives a summary of the economic input of tourism with respect to types of impacts and provides some suggestions as to how to increase the positive economic impacts of tourism.

Dr. İbrahim Birkan, Bülür Sokak No: 19/14 Kavalcıdere, Ankara, Turkey.

Dr. İbrahim Birkan: Lisans, Ankara İktisadi ve Ticari Bilimler Akademisi (1974); yüksek lisans, ATIA Pazarlama yüksek lisans programı (1975), ATIA Finansman yüksek lisans programı (1976), University of Massachusetts Hotel Management yüksek lisans programı (1979); doktora, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası Pazarlama Programı (1994). Bilkent Üniversitesi öğretim görevlisi ve bir özel turizm şirketine yönetici.

porting country's residents travelling abroad (debit) (Basu 1988, s. 88).

Yukarıdaki tanımdan da anlaşılacağı üzere turizm gelirleri, sadece turistlerin otel ve yiyecek harcamalarından ibaret değildir. Turistlerin aldığı hediyelik eşya ve el sanat eserleri v.b. harcamalar bütçelerinde önemli bir yeri teşkil etmekte ve söz konusu ülke için büyük bir gelir kaynağı olmaktadır.

Turizmin istihdam üzerindeki etkisi

Turizm, diğer endüstrilere nazaran daha fazla istihdam olanakları sağlayan bir sektördür. Bu hususun en önemli nedenleri de turizmin **servis ortantasyonlu** ve **emek - yoğun** olması özelliklerinden kaynaklanmaktadır.

Turizm, kalkınmakta olan ülkelere nazaran diğer ekonomik aktivitelerin daha az olmasından dolayı, çok daha büyük bir önem arz etmektedir. Meksika, Kenya, Bermuda gibi ülkelere turizm ekonominin en büyük kısmını oluşturmaktadır.

Turistik tesislerde, diğer endüstri dallarında olduğu gibi otomasyona giderek maliyetleri düşürülebilme olanağı yok denecek derecededir. Bilakis verilen hizmetti arttırmak için daha fazla emek kullanılmak gerekmektedir. Örneğin beş yıldızlı şehir otellerinde oda başına düşen çalışan sayısı ortalama 1.1 iken, bu oran 4 yıldızlı otellerde 0.9 civarındadır. Turizmde çalışan personelin büyük kısmının kalifiye olması şart değildir. Bu konuda hiçbir deneyimi olmayan kişiler bile kısa bir zaman süreci içerisinde kilit olmayan pozisyonlar için eğitilebilirler. Türkiye gibi nüfusu çok genç olan, hızla artan ve iş eğitimi ve olanaklarının sınırlı olduğu ülkelerde turizm istihdam açısından çok önemli bir kaynaktır.

Turizmin yarattığı istihdam kapasitesinin miktarı çarpan (multiplier) faktörüyle daha da artmaktadır.

Turizmin gelirin tekrar dağıtılması konusundaki etkisi

Sanayileşmenin geliştiği yörelerde kırsal alanlardan göçler olmaktadır ve bu durumda ülke içindeki gelir dağılımı, sanayileşmemiş olan bölgelerin aleyhine olarak bozulmaktadır. Örneğin, Türkiye nüfusunun hemen hemen yarısı büyük şehirlere bu nedenle kaymış durumdadır.

Turizm, doğal olarak sanayi bölgelerinin dışında doğanın ve tarihi eserlerin bol olduğu yerlerde gelişmektedir. Bu bölgelerden turizm endüstrisinin gelişmesi bölgelerin aleyhlerine bozulmuş dağılımını dengelemekte etken olmaktadır. Böylece kalifiye emek gücünden ziyade düz emeğin bulunduğu bu bölgelerden şehirlere göç etme problemi de önlenmiş olmaktadır. Örneğin Türkiye'de büyük şehirlere ve sanayileşmiş bölgelere göç eden nüfusun hepsi kırsal kesimden gelmektedir ve turistik yörelerden böyle bir göç olmadığı gibi üstelik bu bölgelerde eleman sıkıntısı çekilmektedir.

III. TURİZMİN EKONOMİ ÜZERİNDEKİ DOLAYLI ETKİLERİ

Turizmin çarpan etkisi

Bütün ekonomistlerin tartışmasız olarak kabul ettikleri bir husus, turizm alanında çarpan faktörünün diğer alanlardakinden daha anlamlı ve açık bir etkisinin olduğudur. Ekonomide çarpanın anlamı, ekonomide belirli bir dönemde elde edilen ve sirküle edilen gelirin yarattığı etkinin orijinal rakamlarda ifade edilen gelirden daha fazla olmasıdır. Bu etkinin daha fazla olmasının nedeni de, içinde bulunan ekonominin durumuna göre ilk paranın diğer transaksyonların doğmasını sağlamasıdır. Çarpanın etkisi, ilk orijinal harcamanın ekonomide yarattığı etki ve onların etkilerinin tamamen ekonomide kaybolacağı zamana kadar sürecektir. Bu, içinde bulunan ekonominin gelir-tüketim sarkılına göre değişir.

Dış ödemeler dengesi bilhassa gelişmekte olan ülkeler için fevkalade önemlidir.

Turizm gelişmekte olan ülkelerin açık veren dış ödemeler dengesini kapatmak için kullanılabilecek adeta bir can kurtaran simitüdür.

Çarpanın etkisinin ekonomide sektör itibari ile hesaplanabilmesi, hangi sektörün daha fazla çarpana karşı hassa olduğunun belirlenmesi, bir ekonomide sektörel kalkınma planlarının yapılmasında büyük önem arz etmektedir.

Turizm sektöründe çarpanın etkisi söz konusu ekonominin durumuna göre değişik neticeler vermektedir. Örneğin Bermuda gibi turizmin girdilerinin çok büyük bir kısmının ithal edildiği bir ülkede, çarpan sayısı oldukça düşük olacaktır.

Zira bir ülke, suyu bile ithal ettiğinden daha ziyade çarpan ülke dışında etkisini göstermektedir.

Bunun yanında, Türkiye gibi turizm alanında üretilen servisin girdilerinin hemen hemen hepsinin yerli ekonomi içinde üretilebileceği ülkelerde çarpan katsayısı oldukça büyüktür. Türkiye'de bu rakamın % 3 civarında olduğu hesaplanmaktadır. Yani diğer bir deyişle, her bir dolarlık turizm harcaması ekonomide sanki 3 dolar harcanmış gibi etki yapmaktadır.

Dünya Bankası tarafından çeşitli ülkelerde çeşitli yıllar için yapılan çalışmalarda turizmde çarpan katsayıları hesaplanmıştır. Örneğin Yunanistan'da bu rakam 1.1.-1.4 arasında, İrlanda'da 2-2.7 arasında, Hawaii'de 0.9-1.3 arasında değişmektedir.

Turizmin bazı malların pazarlanması üzerindeki etkisi

Turizm harcamaları turistlerin birinci dereceden tüketimi ve ikinci derece tüketimi olmak üzere iki kısımda incelenebilir. İlk kısımda turistlerin yaptığı harcamalar otel ve yemek harcamalarıdır. İkinci kısımda ise turistlerin yaptığı diğer harcamalardır. Bir bakıma turizm gelirleri bu anlamıyla bir ihracat geliri olarak değerlendirilebilir. Hatta bir an için turistlerin aldıkları bu malları ihraç ettiğimizi düşünersek, aradaki farkın ne olduğunu daha iyi anlayabiliriz. Bu malların ihraç edilmesi halinde dışarıda bir pazar bulunması, malların

depolanıp taşınması ve dağıtılması gereklidir. Oysa turizm sayesinde bu mallar ülke içerisinde satılmak suretiyle ihraç edilmektedir. Bugün Türkiye'de gelen turistlerin önemli bir kısmı halı, kilim, mücevherat gibi pahalı ve ülke içinde üretilen mallara karşı büyük talep göstermektedir. Bu surette de bu malların ülke içinde üretilmesi için bir talep doğmakta ve bu mallar ekonomiye döviz girdisi karşılığında satılmaktadır.

Turizmin devlet sektöründeki etkisi (vergiler)

Turizm, diğer ekonomik aktivitelerde de olduğu gibi, devlete direkt ve indirekt olarak vergi geliri sağlamaktadır. Hiç şüphesiz ki bir ülkenin turizm gelirleri arttıkça turizmden doğan vergi gelirlerinde de artış olmaktadır. Gelişmiş ülkelerde vergi gelirleri devletin sosyal politikasına bağlı olarak milli gelirin % 30 - 50'sini oluşturmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde ise bu oran % 20-30 arasındadır (ESDA 1992, s. 50).

Turizm endüstrisinin vergi gelirleri açısından çok önemli bir özelliği de çok çeşitli vergi türlerine girerek vergi geliri sağlamasıdır. Örneğin gelir vergisi, katma değer vergisi, kurumlar vergisi, arazi vergisi, belediye vergisi v.b. gibi. Turizmin çoğaltan etkisi vergide de kendini göstermekte ve söz konusu devlet için oldukça önemli bir miktarda vergi geliri temin etmektedir.

Bilhassa turizmin gelişmekte olduğu ülkelerde turizm yatırımlarını teşvik etmek amacıyla devletler finansal yönden teşvik kararları aldıkları gibi vergi muafiyetleri de ihdas etmektedirler. Şüphesiz ki bu tip uygulamalar turizmden sağlanacak vergilerde bir azalmaya sebebiyet verecektir. Yalnız şunu unutmamak gerekir ki, turizm yatırımları çok fazla miktarda sabit yatırımı gerektiren pahalı yatırımlardır ve ancak birtakım teşviklerle cazip olabilmektedir. Bu bakımdan yapılan vergisel teşvikler son derece hayati olmaktadır. Ayrıca, vergi teşvikleri sayesinde azalan turizm gelirleri

Bütün ekonomistlerin tartışmasız olarak kabul ettikleri bir husus, turizm alanında çarpan faktörünün diğer alanlardakinden daha anlamlı ve açık bir etkisinin olduğudur.

geçicidir, teşvikler yatırımın yapılabilmesi için gerekli ivmeyi vermekte son derece etken olmaktadır. Bu ivme verildikten sonra vergi teşvikleri zaten zamanla azalacaktır.

Turizmin sağladığı vergi gelirlerinin genel vergiler içerisindeki yerinin ne olduğunun tam olarak hesaplanması kolay değildir. Zira turizm aktiviteleri, ekonominin içerisine çok geniş yüzölçümü olarak giren ve diğer aktiviteleri de başlatan bir ekonomik faaliyetler manzumesidir. Fakat hiç şüphe yoktur ki, turizm, diğer endüstrilerle karşılaştırıldığında devlete daha çok miktarda vergi geliri getiren çok önemli bir finansal kaynaktır.

Turizmin ekonomi üzerindeki imitasyon etkisi

Bu etki, turizmin toplum üzerindeki imitasyon etkisinden kaynaklanmaktadır. Bilhassa turizme yeni açılan toplumlarda gelen turistlerin sosyal ve ekonomik davranışlarının sayesinde lokal toplumların alışkanlıkları ve yaşam tarzlarında değişiklik meydana gelmekte ve bu durumdan da ekonomi olumlu yönde etkilenmektedir.

Turistlerin talep ettikleri mal ve hizmetleri gören yöresel halk ta bu mal ve hizmetlere aşina olmakta, alışmakta ve kullanmaktadır. Bu durumda ekonomik yönden bir talep artışına sebebiyet vermektedir.

IV. SONUÇ

Yukarıda da belirtildiği üzere turizm, kalkınmakta olan ülkelerin ekonomileri açısından çok önemli bir kaynak olmaktadır. Bu bakımdan Türkiye gibi büyük turizm potansiyeli olan ülkelerin mutlaka bu potansiyellerini çok iyi bir şekilde değerlendirmeleri ve sahip oldukları "turizm rekabet avantajlarını" iyi kullanmaları gerekmektedir. Bir başka deyişle turizm, turizm potansiyeli olan kalkınmakta olan ülkeler açısından bir 'öncelikli sektör' olmaktadır. Bu bakımdan kalkınmakta olan ülkelerin ekonomilerinin turizm potansiyellerinin çok iyi değerlendirilmesi ve turizm endüstrilerinin akılcı teşvik tedbirleri ile canlandırılarak ülke için çok önemli bir döviz kaynağı durumuna getirilmesi ülke ekonomileri açısından çok yararlı olacaktır. □

KAYNAKÇA

BASU, K. (1988), "The Role of International Tourism in The Economic Development of the Third World: A Marketing Framework", *Marketing and Economic Development Issues and Opinion, Proceeding of the Second International Conference on Marketing Development*, Editör: James E. Littlefield ve Magdolna Csath.

ESDA (1992). *Turizm Yatırımlarının Ekonomiye Katkıları*, Ekonomik ve Sosyal Dokümantasyon ve Araştırma A.Ş.

WAHAB, A. (1989), *Wahab on Tourism Management*, London, Tourism International Press.

LEA, John (1988), *Tourism and Development in the Third World*, Loutledge Publications, London, 1988.

Turizm, kalkınmakta olan ülkelerin ekonomileri açısından çok önem bir kaynak olmaktadır. Bu bakımdan Türkiye gibi büyük turizm potansiyeli olan ülkelerin mutlaka bu potansiyellerini çok iyi bir şekilde değerlendirmeleri ve sahip oldukları "turizm rekabet avantajlarını" iyi kullanmaları gerekmektedir.

ANATOLIA TURİZM YAYINLARI MERKEZİ

tarafından pazarlanan kitapların yeni dönem fiyatları

1. **Genel Turizm: Ülkeler-Kavramlar (N. Kozak-M. Akoğlan-M. Kazak)**
xiv + 192 sayfa, 16 Tablo, 7 Şekil, (1994) 200.000 TL.
2. **Turizmin Türkiye'nin Sosyo-Ekonomik Yapısına Etkileri (Dr. M. Özdemir)**
192 Sayfa, 39 Tablo, (1992) 250.000 TL.
3. **Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi (M. Akoğlan)**
128 sayfa, 14 Tablo, 5 Şekil, (1993) 160.000 TL.

Sipariş adresi: Anatolia Dergisi, P. K. 589 06445 Yenisehir - Ankara, tel : (0312) 479 10 84

Toplumsal hareketlilik olarak, turizm

DR.M.İLHAN GÜRKAN

I. GİRİŞ

Sosyolojik açıdan turizm, bir başka yönüyle de birtür toplumsal hareketliliktir. Genel anlamda toplumsal hareketlilik, fiziksel ve toplumsal mekanda, toplumsal birimlerin (birey, grup, örgüt, statü, rol gibi) yer değiştirmeleridir. Toplumsal hareketlilik her zaman ve her toplumda görülür. Ancak onun kapsamı, yoğunluğu ve hızı toplumlara, zamana göre değişim ve hareketlilik gösterir.

Toplumsal hareketlilik kapsam yönünden oldukça geniştir. Amacı, biçimi, kapsamı, birbirinden farklı birçok eylem toplumsal hareketlilik kavramı içine girer. Bununla beraber bu eylemleri mekan ölçütüne göre iki kategoride toplayabiliriz.

a- Toplumsal mekanda oluşan hareketlilik: Toplumsal mekan denilince, bireyin, grubun veya diğer toplumsal birimlerin toplum yapısı içindeki ilişkiler karmaşığından ortaya çıkan durum anlaşılır. Toplum birçok statüden oluşmuş karmaşık bir bütündür. Toplum içinde aynı veya benzer itibar, gelir ve etkinlik derecesine sahip statüler arasındaki yer değiştirmeler toplumsal mekanda oluşan yatay hareketlerdir. Buna karşılık, toplum hiyerarşisinde farklı düzeylerde bulunan statüler arasındaki hareketlilik dikey hareketlerdir.

b- Fiziksel mekanda oluşan hareketlilik: Her toplumun bir de içinde yaşadığı fiziki, yani doğal mekanı vardır. Toplumsal birimler aynı zamanda bu mekan içinde hareket ederler. Bunlar arasında başta geleni nüfus hareketleridir. Bölgeler arasında, köy ve kentler arasında, kentlerdeki işyeri ve konutlar arasında oluşan günlük hareketler, yurtiçi ve yurtdışı mevsimlik veya daha uzun süreli göçler bu kategoriye girerler. Turizm de doğal me-

kanda oluşan bir nüfus hareketliliğidir. Ancak, amacı ve niteliği yönünden diğer nüfus hareketlerinden farklıdır. Turizm, sürekli oturlan yere kısa bir müddet sonra geri dönmek üzere yapılan bir nüfus hareketliliğidir. Amacı ise yeni yerler görmek, tanımak ve öğrenmek ve bu yolla eğlenmek ve serbest zamanı değerlendirmektir. Bu nitelik ve amaç taşıyan bireysel veya kültürel tüm nüfus hareketlerine sosyolojik açıdan turizm denilir.

Turizm olayı sosyolojik açıdan incelendiğinde;

1- Turizm kısa süreli bir nüfus hareketidir. Bu süre hareketin amacına göre birkaç saat, gün, hafta, ay, yıl olabilir.

2- Turizmde belirtilen gelir sağlayıcı mesleki faaliyette bulunmamak turizmi öteki nüfus hareketlerinden ayırır. Turizm, üretici değil, tüketici bir faaliyettir.

3- Turizm başka yönüyle sosyolojik anlamda yabancıların bir faaliyetidir. Başka bölgeden, başka toplumdan gelenlerin, yerli toplum yaşamındaki tüketici faaliyetleridir.

Turizmin ortaya çıkıp gelişmesinde çağdaş teknolojinin ve ekonomik koşulların yanında, sosyolojik anlamda toplumsal koşulların da etkisi vardır. Bunları şöyle sıralayabiliriz.

a- Kentleşme: Turizm, çağdaş sanayi toplumunda doğmuştur. Bu topluma aynı zamanda "kent toplumu" da denir. Çünkü yerleşim birimleri bakımından kentler ağır basmaktadır. Kent yaşamı, serbest zamanlarda kentten uzaklaşmak, doğaya kavuşmak, daha sessiz bir yaşam sürmek, eğlenmek, bedeni ve zihni enerji toplamak ihtiyacını zorunlu kılmaktadır.

b- Örgütlenme: Çağdaş toplumların yapısal karakteristik özelliklerinin başında

ABSTRACT

TOURISM; ASA SOCIAL MOVEMENT

Objective of this article, is to bring a conceptual approach to tourism concept which can be seen as social movement and to social change to achieve this objective, place and importance of tourism, in terms of social movement will be explained as first step. In the second part of article the concept of social change and theories that aimed to explain social changes that take place in sociology literature, and social changes explained traditional and modern sociology theories of change theories will be explained.

Dr. M. İlhan Gürkan; lisans, Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi (1978); yüksek lisans, Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi İşletme Yönetimi Bölümü (1980); doktora, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Bölümü (1995).

örgütlenme gelir. Bunun turizmde çalışma yaşamının düzenlenmesi, serbest zaman imkânlarının sağlanması ve korunması yönlerinden sıkı bağlantısı vardır.

c- Siyasal İktidarın Etkisi: Siyasal iktidar; çalışma saatlerinin yasalarca düzenlenmesinde ve korunmasında, serbest yaşamda serbest zaman sürelerinin yasalara göre güvence altına alınmasında ve toplum içinde yaygınlaştırılmasında önemli rol oynar.

d- Kültürel Etkiler: Çalışmak, tarihin her döneminde geçerli ve önemli bir öge olmuştur. Günümüzde de çalışma bir anlamda kutsallaştırılmıştır. Ancak, günümüzde özellikle gelişmiş ülkelerde çalışma temel değerinin yanında yeni bir kültür ögesi daha belirmiştir ki, o da insanların sadece çalışan ve hizmet üreten bir yaratık olmadığıdır.

Çağdaş çalışma düzenin insanı robotlaştırdığı, kişiliğinin birçok yönlerini kısırlaştırdığını görmemek imkansızdır. Bu sakıncaları gidermek için yeni yaşam anlayışı ortaya çıkmıştır. İşte bunlardan birisi de çalışmak kadar "eğlenmek, gezip görmek ve dinlenmektir." (Güler 1978: s. 57-58)

II. SOSYAL DEĞİŞİM NEDİR?

Sosyoloji teorilerinin hepsi değişen toplumsal çevreye ve onun problemlerine bir çözüm olarak ortaya çıkmıştır. Bu nedenle sosyoloji teorilerine geçmeden önce "Sosyal Değişim" kavramını açıklamakta yarar görmekteyiz.

Değişim, tüm nesne ve olayların en genel varolma biçimidir. Hareket, değişimin kendisidir. Evrende her şey; doğasal, toplumsal ve bilinçsel tüm süreçler hareketli, bundan dolayı da değişkendir. Gelişme, niceliksel (miktar) değişimlerin niteliksel (vasıf) değişimlere dönüşümüyle gerçekleşir. Metafizik ve idealist teoriler değişmeyi nesne ve olaylardaki özelliklerin göreceli sürekliliğine ve dengesine karşıt bir kavram olarak ele alır-

lar. Oysa bu özellikler nesne ve olayların değişmesiyle meydana gelir. Her gelişme bir değişimdir ve her değişim de son çözümlenmede bir gelişmeyle sonuçlanır. Nicelik değişimlerinin (miktarca birikimlerini) niteliksel değişikliğe (vasıf değişikliğine) sıçradıkları son basamağa "değişim sınırı" denir. Toplumsal ve bilinçsel değişimlerde de böyle bir sınır vardır. Metafizik ve idealist toplumbilim anlayışında toplumsal değişimler, nitelik değişimlerine yol açmayan nicelik değişimleri olarak ele alınırlar. Fransız Sosyolog Tarde, toplumsal evrimi, "sonu gelmez bir yineleme" olarak tanımlar. Temel toplumsal değişimleri görmezlikten gelen Amerikan Sosyolog'u Ross, "toplumsal değişimi toplumun çeşitli kurumlarındaki niceliksel değişimlere indirger, niceliksel değişimleri toplumsal değişim sayar." Bir başka Amerikan sosyolog'u McClung; "toplumda temel ve niteliksel değişimler olmadığını, sadece toplumsal kurumların işlevlerini ve yapılarını değiştiren değişimler görüldüğünü savunmaktadır.

Tütengil'e göre, "toplumsal değişim; ekonomik, sosyal ve kültürel yapıda sanyileşmenin neden olduğu bir değişimdir." Kıray'a göre de "her toplumsal yapı bir bütündür, bu bütün her zaman aynı olmayan bir hız ve tempoyla sürekli değişir." (Hançerlioğlu 1986: s.86-87)

III. GELENEKSEL SOSYOLOJİ TEORİLERİ

Sosyoloji teorilerinin hepsinin değişen toplumsal çevreye ve onun problemlerine bir çözüm olarak ortaya çıktıklarından daha önce bahsetmiştik. Şimdi bu teorileri kısaca açıklamaya çalışacağız.

1. Organik teori

Graham C. Kinloch'a (1977:91) göre organik teori; aydınlanma felsefesi geleneğinde eğitim gören üst sınıf entellektüellerinin çalışmalarına bir tepkidir. Bu tepki, doğal yasalar yoluyla belirlenen bir organik sistem olarak toplumun kavramsallaştırılmasından (conceptualization)

Sosyolojik açıdan turizm, bir başka yönüyle de bir tür toplumsal hareketliliktir. Genel anlamda toplumsal hareketlilik, fiziksel ve toplumsal mekanda toplum birimlerinin yer değiştirmeleridir.

oluşur. Bu sistemin (toplumun) temeli, onunış bölümü yada rol yapısına dayanır. Bu sistem geleneksel yapıdan modern ve endüstriyel yapıya doğru evrimleşen bir durum olarak görülür. (Kinloch 1977:92) Organik teorinin oluşumunda toplumda meydana gelen endüstriyel gelişme ve sosyal bozulmanın yanı sıra, o dönemlerde etkili olan naturalizm, rasyonalizm, sosyal evrim ve pozitivism gibi entellektüel koşulların da önemli bir katkısı görülmektedir. Genel olarak organik teorisyenler daha büyük sosyal harmoni ve toplumsal bütünleşmeyi (societal integration) oluşturmak için toplumsal evrimin doğal yasalarını anlamaya çalışmışlardır. (Kinloch 1977: s.94)

Bu teorinin genel olarak özellikleri şunlardır.

1- Toplum, birbirleriyle içsel olarak ilişkileri olan organik bir bütündür.

2- Sosyal sistem kendi belirli gereksinimleri dahilinde gelişir.

3- Toplumlar geleneksel ve endüstriyel olmayan bir aşamadan modern ve endüstriyel aşamaya doğru gelişirler.

4- Sosyal yapı, işbölümü sistemine dayalı olan toplumun normatif yapısına bağlıdır.

5- Sosyal sistem, genel olarak, sosyal yapı (sosyal statik) ve sosyal süreçlere (sosyal dinamik) ayrılabilir. (Kinloch 1977: s.94)

Bu teorilerin genel metodolojisi;

a- Deneysel gözlem (pozitivism)

b- Karşılaştırmalı (comparative) ve deneysel metotlar

c- Tarihsel tümevarımın kullanılmasıdır.

Kinloch'un da vurguladığı gibi organik teorisyenler toplumu sosyal evrimin tipolojik aşamalanna ayırırlar. Örneğin, Aguste Comte'un üç aşama yasası; teolojik aşama, metafizik aşama, pozitif aşama Herbert Spencer'in askeri toplumlar-endüstriyel toplum tipleri, Emile Durkheim'in meka-

nik-organik dayanışma tipleri, Ferdinand Tönnies'in sosyal iradenin gemeinschaft - gesellschaft tipleri. (Kinloch 1977:94)

Bu teorinin Naturalistik tipinin en önemli iki temsilcisi Aguste Comte ve Herbert Spencer'dir. Sistematik tipinin en önemli temsilcileri ise Emile Durkheim ve Ferdinand Tönnies'dir. (Kinloch 1977: s. 70)

2. Çatışma teorisi

Organik kuramların aksine çatışma kuramı toplumu, temel maddi gereksinimler ve kaynaklar için mücadele eden zıt grupların bir sistemi olarak görür. Bu mücadelenin arkasındaki birincil faktörler, sosyal organizasyon problemini (örneğin, değişen nüfus ve işbölümü sistemleri) ya da insan doğasını (örneğin, içgüdüleri) içerir. (Kinloch 1977:100)

Genel olarak çatışma kuramı organik ve fonksiyonalist kuramların bir alternatifi olarak geliştirilmiştir. Özellikle fonksiyonizm politik olarak muhafazakar olduğundan ve statik yapı üzerinde yoğunlaştığından dolayı sosyal değişmeyi anlamada yetersiz kalmıştır. Ayrıca fonksiyonalistler sosyal çatışmalara yeterli bir analizini yapamamışlardır. Böylece sosyologların çoğu yapı ile birlikte çatışma ile ilgilenerek fonksiyonizmin problemlerini çözmeye çalışmışlardır.

Çatışmacı kuram genel anlamda birbirine bağlı üç temel sayıltıyı birleştirir. İlk olarak, toplumda yeralan insanların istedikleri ve elde etmek için çaba sarfettikleri birçok temel çıkarları (basic interests) vardır. İkinci olarak, tüm çatışmacı perspektifin özü, sosyal ilişkilerin özü olarak gücü vurgulamalarıdır. Çatışma kuramcıları genel olarak, gücü sadece kıt ve eşit olmayan bir biçimde bölünmüş olarak görmezler -ki bu da çatışmanın kaynağıdır aynı zamanda gücü esas olarak zorlayıcı olarak görürler. Üçüncü olarak, çatışmacılar değerleri ve idealleri toplumun kimliğini ve hedeflerini belirleyen araçlar ol-

Turizm, çağdaş kent sanayi toplumunda doğmuştur. Bu topluma aym zamanda "kent toplumu" da denmektedir. Çünkü yerleşim birimleri bakımından kentler ağır basmaktadır.

maktan ziyade, farklı grupların kendi sahip oldukları amaçları ilerletmek için kullandıkları silahlar olarak görürler.

Graham C. Kinloch "Sociological Theory Its Development and Major Paradigms" adlı çalışmasında, çatışma kuramının 1818-1944 (1818 Karl Marx'ın doğum tarihi, 1944 ise Robert Park'ın ölüm tarihi) yılları arasında geliştirildiğini vurgular. Kinloch'a göre çatışma kuramcılarının sosyal orijini üst sınıf ya da orta sınıftan ziyade alt sınıftır. (Kinloch 1977 :s. 100)

Kinloch'a göre (Kinloch 1977: s.100-101) klasik dönem çatışma kuramının başlıca temsilcileri Karl Marx, Robert Ezra Park, Vilfredo Pareto ve Theorstein Veblen'dir.

Bu kuramın temsilcilerinin amacı; sosyal evrim, sosyal çatışma ve sosyal dengenin arkasındaki naturalistik ve maddi faktörleri anlamaya çalışmaktır. Teorinin belirgin özellikleri ise;

a- Toplum dengenin geçici bir durumunu andırır.

b- Maddi ve naturalistik faktörler maddi olmayan (ya da normatif) faktörleri de termine eder, yani belirler.

c- Evrim bir dizi farklı aşamaları izler.

d- Evrim, toplumu artan oranda elitist sömürü, kapitalistik gelişme ve çatışmaya doğru götürür.

e- Toplum biribirleriyle sürekli rekabet eden ögelerden oluşan bir sistemdir.

Özet olarak klasik dönem çatışma teorisi materyalistik, naturalistik ya da evrimci yaklaşımın topluma uygulanmasını betimler. (Kinloch 1977: s. 128)

3. Sosyal davranış teorisi

Kinloch'a göre (Kinloch 1977: s.144-145), klasik dönem sosyal davranış kuramının başlıca temsilcileri Max Weber, George Mead, George Simmel ve William Summer'dir.

Bu teori diğer iki teoriden tümevarım

yöntemi kullanması bakımından ayrılık göstermektedir. Bununla birlikte sosyal problemlere bilimsel yöntemlerle çözüm önermesi bakımından diğer teorilere benzerlik gösterir.

Teorinin belirgin özellikleri ise;

a- Fertlerin dinamizmi önem kazanmaktadır. Toplumdaki gelişimi Darwin teorisinde olduğu gibi düşünür.

b- Fertler ve bunların toplumla olan ilişkileri önemlidir.

c- Amerikan pragmatizminin tesiri altındadır. Yani politik kararların alınmasında tecrübeye önem verir. Felsefi değerlerle bilimsel metodların bir sentezi yapılmaktadır.

d- Endüstrileşmiş şehir toplumlarının artan ihtiyaçlarına çözüm araştırır.

Özetle, sanayileşmiş şehir toplumlarının problemlerine Amerikan pragmatizmi ve protestan ahiaki çerçevesinde bilimsel yöntemlerle çözümler arar. (Kinloch 1977: s. 144-145)

IV. ÇAĞDAŞ SOSYOLOJİ TEORİLERİ

Çağdaş sosyoloji teorileri de değişen sistem ihtiyaçlarına bir cevap olarak ortaya çıkmıştır. Bu teorilerde makro modellerden mikro modellere doğru bir evrim söz konusudur. Statik yapıdan, dinamik yapıya doğru bir gelişme görülmektedir.

Çağdaş teorilerin asıl gelişim gösterdiği yer ABD'dir. Amerikan sosyolojisinin ilk dönemleri 19. yüzyıl Avrupa Sosyoloji geleneğinden orta sınıf entellektüellerin Amerika'nın sosyal problemlerine cevabı olarak görülür. Bu yaklaşımın organik ve idealistik içeriği Lester Ward, William Summer, Franklin Giddings ve Albion Small gibi düşünürlerde kendisini gösterir. Endüstrileşme başlangıcını yaşayan ve iç savaş sonrası Amerika'nın problemlerine organik yaklaşımı uygulamaya yöneliktir. Başlangıçta muhteva ve görüntü bakımından Avrupa sosyolojisine benzer, daha sonra yoğun maddeci kültür içinde devam

Çağdaş çalışma düzeninin insanı robotlaştırdığı, kişiliğin birçok yönlerini kısırlaştırdığını görmemek imkansızdır. Bu sakıncaları gidirmek için yeni yaşam anlayışı ortaya çıkmıştır. İşte bunlardan birisi de çalışmak kadar "eğlenmek, gezip görmek ve dinlenmektir."

eden gelişmeler sırasında önemli farklılıklar ortaya çıkmaktadır. (Kinloch 1977:180)

a- 1905-1918 Dönemi: Bu dönem Amerikan Sosyolojisi 19. yüzyıl Avrupa düşünürleri ile ilişkilidir. Auguste Comte, Herbert Spencer, Emile Dukheim bu dönemin Avrupalı düşünürleridir. Bu dönemde Avrupa'daki hakim düşünce sistemlerinde tabii Hukuk, Sosyal Reformcu Düşünceler, Toplumun Bireysel Yönden Kavranışı ve Gelişmeci Sosyal Değişme düşünceleri hakim olarak görülmektedir. (Kinloch 1977: s.181)

b- 1918-1935 Bilimsel Aşama Dönemi: Bu dönemde Amerikan sosyolojisi; dengeye dayalı, bilimsel ve akademik olarak organize olmaya çalışmıştır. Sosyal çevre dominant hale gelmeye başlamış ve sosyolojinin alt dalları ortaya çıkmıştır. Hayati önem taşıyan iki olay vardır; I. Dünya Savaşı ve 1930 Buhranı. Bu toplumsal problemler Amerikan toplumunu tecrübeciliğe itmiş ve böylece Amerikan Sosyoloji teorilerinin temeli maddeci, ekonomiye entegre olmuş bir toplum yapısına yönelmiştir. 1930 Buhran'ı Amerikan toplumu kadar tüm dünya ülkelerini etkilemiştir. (Kinloch 1977: s. 181)

c- 1935-1954 Teori, Araştırma ve Uygulama Dönemi: Bu dönemde araştırma ve uygulamaya yönelinmiştir. Durkheim ve Weber gibi Avrupalı düşünürlerin etkisi artmıştır. Amerikan sosyolojisi giderek artan bir biçimde deneysel, organize olmuş ve toplumun problemlerine uygulanmıştır. Tecrübecilik kurumsallaşmıştır. (Kinloch 1977: s. 181)

d- 1960'lar Modern Çatışma Teorilerinin Ortaya Çıkışı: Bürokrasi ve endüstrileşmenin olumsuz etkilerinin yanında, toplumda giderek artan bir ırk çatışmaları ve sosyal çatışmalara cevap olarak Amerikan toplumunda çatışma teorisinin canlandığı görülmektedir. Bu sosyal problemlerle başa çıkmak için sosyolojinin daha çok çatışmaya oryante olmasına yönelik uygulamalar göze çarpmaktadır. Toplum-

sal olaylara bir bütün olarak cevap vermeye çalışıldığı görülmektedir.

Sonuç olarak Amerikan sosyolojisi; Avrupa felsefi düşüncesini maddeci, pragmatik idealizmin tecrübecilik ve faydacılığına yerini bıraktığı bir toplumun problemlerini taşımaktadır.

Çağdaş sosyoloji teorilerini;

1- Organizmacı yaklaşımın devamı yapısal fonksiyonalist yaklaşım,

2- Modern çatışmaların oluşturduğu çatışmacı yaklaşım,

3- Sosyal psikolojik veya sosyal davranışçı yaklaşım olarak üç grupta inceleyebiliriz. (Kinloch 1977: s.182)

1. Yapısal fonksiyonalist yaklaşım

Bu dönemde iç savaş sonrasındaki sosyal ve ekonomik gelişmenin yarattığı problemler göze çarpmaktadır. 1930 Buhranının harap edici etkileri 1920-1940'larda savaş sonrası sıkıntılar, 1970'lerdeki teknolojik ve ekonomik gelişmenin ortaya çıkardığı çağdaş problemler göze çarpmaktadır. Fonksiyonalistlere göre toplum, salt bireylerin toplumu olmayıp fakat aynı zamanda bireylerin karşılıklı ilişkilerinin fonksiyonel bağıntı ve dayanışma içinde örgütlenmiş biçimidir. Daha açık bir ifadeyle; her toplum veya sosyal yapı mevcut değer yargısı ve norm sistemi doğrultusunda birbirleriyle fonksiyonel bağıntı içinde bütünleşmiş parçalardan oluşur. Dolayısıyla her parçanın bir fonksiyonu, bir ihtiyacı karşılama ve diğer parçalarla bütünleşme niteliği vardır. (Kinloch 1977: s. 238) Walter Buckley'e göre bu bağlamda fonksiyonel olma, bir gereksinimi karşılama ve öteki unsurlarla uyumlu bir bütünleşme demektir. Böylece her sosyal birim, sosyal sistem için çok önemlidir. Her parçanın fonksiyonunun özünde yatan temel amaç, toplumun sürekliliğine, dengeli ve uyumlu bütünlüğüne katkıda bulunmaktadır.

Bu yaklaşımın organik ve sistematik içeriği Talcott Parsons, Walter Buckley, Edward Tiryakian ve Amitai Etzioni gibi

Tütengil'e göre toplumsal değişme; ekonomik, sosyal ve kültürel yapıda sanayileşmenin neden olduğu bir değişimdir. Kıray'a göre de "her toplumsal yapı bir bütündür, bu bütün her zaman aynı olmayan bir hız ve tempoyla sürekli değişir.

düşünürlerde kendini gösterir (Kinloch 1977: s. 192-193)

2. Çağdaş çatışmacı yaklaşım

Bu teorinin örgüsü yapısal fonksiyonalist teori gibi ilk düşünce sistemlerinin çağdaş toplumlara uygulanmasından ibarettir. Bu dönemin toplumsal özellikleri şunlardır;

1- 18. Yüzyıl idealizminin ve pragmatizminin modern topluma uygulanması.

2- Yeni marksist fikirlerin, modern sosyolojik çatışmanın karmaşıklığı ile başa çıkmak için detaylanması.

3- Amerika'daki sosyal ve ırk çatışmalarına tepki.

4- Bürokrasinin çağdaş sosyoloji üzerinde olduğu kadar birey üzerine de yaptığı baskıya tepki.

5- İlk reformcu fikirlerin, endüstrileşme ve kentleşme başlangıcındaki toplumların sosyal problemlerine uygulanması.

Kısaca bu teori, yeni marksist teorinin çatışma ve bürokratlaşma problemlerini uygulanmasından ibarettir. (Kinloch 1977: s. 223) Bu yaklaşımın sistematik ve naturalistik temsilcileri Ralf Dahrendorf, Wright Wills, Lewis Coser ve David Riesman gibi düşünürlerdir.

3. Sosyal psikolojik veya sosyal davranışçı yaklaşım

Bu yaklaşım, ilk bireyci ve sosyal evrimci fikirlerin çağdaş toplumsal olaylara uygulanması olarak görülür. Daha önceki modellerin aksine toplumun tümevarımcı ve mikroskobik incelemeleri sosyal psikolojik veya sosyal davranışçı yaklaşım dediğimiz bu ekol'de önem kazanmıştır.

1- Toplumun ilk bireysel kavramlaştırılmasının modern topluma uygulanması.

2- Modern toplumun analizi için, bireyseliğin detaylandırılması.

3- Durkheim, Weber gibi Avrupalı düşünürlerin itrospektif (toplumu içten inceleme) gelişme ile incelemesinin etkileri.

4- İlk Darwinci görüşlerin modern sosyal hayata uygulanması.

5- Bürokratlaşmanın bireysel yabancılaşma üzerine etkilerinin anlaşılması.

Her üç yaklaşım da incelendiğinde şu özellikler göze çarpmaktadır.

1- Toplumun makroskopik modelinden, mikroskopik modeline doğru bir inceleme vardır.

2- Toplumsal'dan bireysel'e ve fonksiyonizm'e doğru bir gelişme vardır.

3- Organikten, teknolojik siberematik fonksiyona doğru bir değişme vardır.

4- Statik ve dengeye oryante olmuş teorilerden, dinamik dengeye (evrimci yapı fonksiyonuna) doğru bir değişme vardır.

5- Tarihi tümevarımın metodundan, bilimsel ve deneysel metoda önem vermeye doğru bir değişme vardır.

6- İnfomal araştırma ve teori kurmadan, formal araştırma ve teori kurmaya doğru bir değişme vardır.

Netice olarak çağdaş toplumsal teoriler, ilk Avrupa modellerinin maddeci ve pragmatik muhtevasının modern toplumların problemlerine uygulanmasıdır. Bu yaklaşımın sistematik ve naturalistik temsilcileri Herbert Blumer, Erving Goffman, Peter Blau ve Harold Garfinkel gibi düşünürlerdir. □

KAYNAKÇA

GÜLER, Şevki, *Turizm Sosyolojisi*, Turizm ve Tanıtma Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1978.

HANÇERLİOĞLU, Orhan, *Toplumbilim Sözlüğü*, Remzi Kitabevi Yayını, İstanbul, 1985.

KINLOCK, Graham C., *Sociological Theory Its Development Major Paradigms*, Florida International University Press, Florida, 1977.

ÖZDEMİR, Mehmet *Turizmin Türkiye'nin Sosyo-Ekonomik Yapısına Etkileri*, KÖK-SAV Yayınları, Ankara, 1992.

SMELLER, Neil J., *Social Change In Industrial Revolution*, University of Chicago Press, Chicago, 1959.

TEZCAN, Mahmut, *Toplumsal ve Kültürel Değişme*, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları, Ankara, 1991.

Çağdaş toplumsal teoriler, ilk Avrupa modellerinin maddeci ve pragmatik muhtevasının modern toplumların problemlerine uygulanmasıdır. Bu yaklaşımın sistematik ve naturalistik temsilcileri Herbert Blumer, Erving Goffman, Peter Blau ve Harold Garfinkel gibi düşünürlerdir.

Otel işletmelerinde personel kullanım alanları üzerine bazı gözlemler..

**MERYEM AKOĞLAN
NAZMI KOZAK**

**Müşterî girişi
kapısı otelin
müşterîye ve vitrine
verdiği önemin bir
göstergesi ise, aym
şokiyde personel
girişi de personele
verilen önemin bir
göstergesi olarak
kabul edilebilir.**

Meryem Akoğlan, öğretim görevlisi:
Lisans: Aydın Turizm İşletmeciliği ve
Otelcilik Yüksek Okulu, yüksek lisans,
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Prog-
ramı, doktora, Gazi Üniversitesi Sosyal
Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği
Programı (halen öğrenci). Anadolu
Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksek
Okulunda öğretim görevlisi.

I. giriş

Turizmde, dillerden düşürülmeyen bir gerçek vardır, turizmin, hizmet sektörünün bir alt endüstrisi olarak emek-yoğun özellikleri ağır basmaktadır. Bu sözün daha açık anlamı, turizm sektörünü oluşturan hizmet alanlarında işlerin ağırlıklı olarak insanlar tarafından yerine getirilmesinin gerekli olduğudur. Günümüzde, örneğin otelcilik alanında yaşanmakta olan bütün teknolojik yeniliklere karşılık, işlerin % 30-40'lık bir bölümü halâ insanlar tarafından yerine getirilmektedir. Özellikle kat hizmetleri, yiyecek-içecek ve önbüro departmanlarındaki işlerin önemli bir bölümü insanlar tarafından yapılmaktadır.

Aslında turizmde insan gücüne olan ihtiyacın ardında, iki temel unsur dikkati çekmektedir: Bunlardan ilki, yapılan işlerin bir bölümünün ne kadar teknoloji kullanılırsa kullanılsın insan gücü olmaksızın gerçekleştirilmesinin olanaksız olmasıdır. Buna örnek olarak servis hizmetleri verilebilir. İkinci nokta ise, turizmin özünden kaynaklanmaktadır. Yani, turizm sektörünün hizmetlerinden yararlanan insanlar, kendilerine sunulan birtakım hizmetlerin insanlar tarafından yapılmasını arzu etmektedirler. İlk bakışta tam olarak kabul edilebilir olmasa da, bu görüşün dayandığı nokta, işletmeler arasında oluşacak rekabette, insanların insan gücünün yoğun olarak çalıştırıldığı otelleri tercih edeceklerinin bilinmesidir. Bundan dolayı hiçbir işletme, personel giderleri belli bir oranın üzerine çıkmadıkça, bazı işleri makinalara veya robotlara yaptırabilme olanağı bulursa bile, yine de insan gücünü tercih etmektedir. İnsan gücü tu-

rizm işletmeleri açısından önemlidir. Acaba Türkiye'de turizm işletmeleri, örneğin otel işletmeleri, bu önemin farkında mıdır? Eğer farkında iseler, personele hak ettikleri önemi veriyorlar mı? Bu sorunun cevabı ilk bakışta yüksek yıldızlı otellere açısından "evet" olacaktır. Ancak, bu "evet" yanıtı ne derece objektif bir bakış açısını yansıtmaktadır?

Türkiye'de düşük yıldızlı otel işletmelerinde, çeşitli nedenlerle genellikle personele gereken önemin verilmediği çoğu kimsenin bildiği ve yapılan bazı araştırmalarla da ampirik olarak ortaya çıkmış bir gerçektir. Düşük yıldızlı ve küçük kapasiteli otelleri bir yana bırakarak düşünmeye başlarsak; acaba büyük ölçekli otel işletmelerinin personele önem verdiğini nasıl ölçebiliriz? İlk akla gelen ölçüt; ücrettir, sosyal güvence ve haklardır. Hepsi bu kadar mı? Hayır. Ya çalışma koşulları, personel kullanım alanları, personel yemekhaneleri, dinlenme alanları, personel ofisleri, soyunma, duş alanları, personel dolapları, personel giriş kapıları?.. Personele önem verilmesinin ölçütleri olarak bu unsurların da dikkate alınması gerekmez mi?..

Dilerseniz, Türkiye'deki büyük ölçekli otelleri bu yönlerden inceleyelim. Bakalım o zaman da personele önem verdiklerine ilişkin görüşümüzde halâ direnecek miyiz? Bu yazı bağlamında incelenecek olan husus, personel kullanım alanlarının çalışanlar üzerindeki motivasyonu artırıcı veya azaltıcı etkilerinden yola çıkarak, Türkiye'deki beş ve dört yıldızlı otel işletmelerindeki durumu incelemektir. Elbette ki burada elde edilecek bulgular, yalnızca

çalışanların motivasyonu açısından incelenecektir.

Bizler, çeşitli vesilelerle (araştırma, çalışma, arkadaş ziyareti vs. nedenlerle) Türkiye'nin önde gelen turizm merkezlerinden olan İstanbul, Antalya, Bodrum, Kapadokya, Ankara, Adana ve Mersin'deki 4 ve 5 yıldızlı otellerin personel kullanım alanlarını gözlemledik. Gözlemlerimiz sistematik bir araştırma tekniğine dayanmamaktadır, ancak, pek çok tesiste personel kullanım alanlarının olumsuzluğu dikkatimizi çekince, bu hususa her tesiste daha bir dikkat ederek, önceki gözlemlerimizin bulgularıyla karşılaştırdık. Buradan sonra yer alacak personel kullanım alanları ile ilgili bulgular, bu karşılaştırmalar sonucunda elde edilmiştir. Gözlemlerimizden elde etmiş olduğumuz bulgularımıza personel girişi kapısı ve bina girişindeki yapılanmayı açıklayarak başlayalım:

II. PERSONEL GİRİŞ KAPILARI

Türkiye'deki 4 ve 5 yıldızlı otellerin müşteri giriş kapıları ne denli şık, temiz ve göze hoş gelecek biçimde yapılandırılmışsa, personel giriş kapıları da genellikle o kadar pis ve çirkin bir görüntüye sahiptir. Genellikle otel binasının arka veya yan tarafında yer alan giriş kapılarının yerini bulmak çoğu zaman zor bile olabilmektedir. Otellerin çoğunluğunda malzeme giriş alanı ile personel girişi aynı kapıdan yapılmaktadır. Yine pek çok otelde personel girişleri aynı zamanda, çöp çıkışı kapısı olarak da kullanılmakta ve genellikle de kapı önünde çöp varilleri bulunmaktadır. Gerek çöp çıkışı ve gerekse malzeme girişinin personelin girişi yaptığı kapıdan yapılması dolayısıyla, kapılar ve buralara yakın alanlar yeterince temiz olmadığı gibi, yerlerde duvarlar kir ve pasla kaplıdır. Bazı otellerde personel giriş alanları bırakılmış yemek üretim malzemeleri



Hilton otelleri, personel kullanım alanlarında da personeline önem veren işletmelerin başında gelmektedir.

Çalışma alanlarının müşteri kullanım alanları ile ortak olması (kat hizmetleri, restaurant, resepsiyonda olduğu gibi) ve personelin bu konforlu alanlarda çalışıyor olması, ayrıca onlara ait rahat ve konforlu düzenlemelerin gereksiz olduğu düşüncesini egemen kılmaktadır.

dolayısıyla sebze hali görünümüne benzer bir kimlikte yansımaktadır. Öte yandan otellerin personel denetimiyle sorumlu olan görevlileri olan puantörlerin çok önemli bir çoğunluğunun asgari nezaket kurallarını bilmedikleri ve gelen ziyaretçilere takınıkları tavırların hoş olmadığı görülmüştür. Gözlemlenen yaklaşık 50 dolayındaki 4 ve 5 yıldızlı otelden ancak, birkaç tanesinde personel giriş kapıları asgari temizlik kurallarına uygundur ve personele ayrı bir giriş kapısı tahsis edilmiştir.

III. PERSONEL YEMEKHANELERİ

Hemen hemen bütün 4 ve 5 yıldızlı otellerde personel yemekhaneleri, güneş görmeyen, otellerin genellikle bodrum katlarında yapılandırılmıştır. Yemekhaneler çoğunlukla malzeme ana depoları, soğuk hava dolapları, personel giyinme alanlarının, ya içinde ya da yakınlarındadır. Yemekhanelerin buldukları mekanlar genellikle gereğinden fazla gürültülü ve bazı otellerde pis kokan alanlardır. Hatta bazı otellerde personel yemekhaneleri otel garajının içinde veya yakınında bulunmakta ve yemekhanelerde eksoz gazıyla solunmaktadır. Yemekhanelerde kullanılan malzemelerden, tabaklar ve diğer servis ekipmanları genellikle müşteri servisinde kullanılan defolu malzemelerden oluşmaktadır. Sandalye ve masalar ise, piyasada bulunulabilen en ucuz ürünlerdir ve üstleri genellikle plastik örtülerle kaplıdır.

IV. PERSONEL SOYUNMA ALANLARI

Personel soyunma mekanları da genellikle malzeme depolarıyla komşu konumdadır ve çoğu zaman otelin en alt katlarında bulunmaktadır. Personelin hizmetine sunulan dolaplar piyasada kullanılan, küçük boyutlarda, içlerine ütülü herhangi bir giysinin konulamayacağı kadar dar ebatlı kutulardır. Bu konu Türkiye'de bütün otellerde aynıdır. Kullanılan dolapların Türkiye'de tek bir standartta

olması, bu sorunun çözümünün imalatçı firmalarda olduğunu göstermektedir. Öte yandan personel soyunma alanlarının küçük mekanlar olması, daha büyük boyutlu soyunma dolaplarının kullanımına engel teşkil etmektedir. Şimdiye kadar personel soyunma dolapları konusunda ciddi bir çalışma yapan veyahutta bu dolapların yeterli olmadığını dile getiren olmamıştır.

Personel soyunma mekanlarının yeterliliğinden de söz edilemez. Dar ve havasız olan bu mekanlarda, yerlerin halı kaplı olanına rastlanmamıştır. Duşlara gelince, öncelikle duşların sayısal olarak yeterliliğinden söz edilemez. Öte yandan duşların buldukları yerler ile soyunulan ve giyinilen alanlar iç içe girmiş durumdadır. Personel giyinme ve duş alanlarının temizliğine ise yeterince önem verilmediği görülmektedir.

V. PERSONEL OFİSLERİ

Otellerde bununla ilgili genel hareket biçimi, kullanılmayan alanların personel ofisi olarak kullanılması yönündedir. Personel ofisleri denilince, personelin malzeme koymak için kullandığı mekanlar ile yönetici odaları anlaşılmalıdır. Personel malzeme ofisleri zaten, üzerinde hiç düşünülmeden, otelin kullanılmasına en uygun olmayan yerlerinde konumlandırıldığı bilinmektedir. Böylesi seçimlerin de personelin hizmet kalitesi, motivasyonu üzerinde pek fazla etkisi olmayacağı da açıktır.

Ancak özellikle departman yöneticilerinin odalarının beklenen konumlarda olmadığı görülmüştür. Bunlardan en somut ve en yaygın örneği, kat hizmetleri departmanı yöneticilerinin kullandıklarına ayrılan alanlardır. Housekeeper veya yardımcılara ayrılan yönetici odalarının, otellerin en alt katlarında, genellikle de zemin veya bodrum katlarında ve tercihen de çamaşırhane içerisinde veya yakınında bulunduğu görülmüştür. Çamaşırhane içerisindeki veya yakınındaki yönetici oda-

Housekeeper veya yardımcılara ayrılan yönetici odalarının, otellerin en alt katlarında, genellikle de zemin veya bodrum katlarında ve tercihen de çamaşırhane içerisinde veya yakınında bulunduğu görülmüştür.

larında nem ve gürültüden çoğu zaman karşılıklı konuşmaların bile anlaşılması güç olabilmektedir. Ayrıca ortamın nemli olmasının, insan sağlığı açısından olumsuz sonuçları olacağı da bilinen bir gerçektir.

Diğer yönetici odaları arasında en şanslı olanı, kuşkusuz, önbüro departmanı yöneticisine attır. Ancak servis departmanı yöneticilerinin odaları için aynı şeyi söylemek pek mümkün değildir. Çünkü, bu yöneticilere ait yönetici odaları da, otellerin iç kısımlarında yer almaktadır. Bazı durumlarda servis departmanı yöneticisinin odası, aynı zamanda, ek bir malzeme deposu görünümündedir. Personel ve muhasebe departmanlarının yönetici ve çalışanlarının buldukları bölümler de otellerin zemin veya daha alt katlarında bulunmaktadır. Teknik servis departmanı şefinin odası ise, genellikle, bir fabrika görünümündeki teknik servis ekipmanlarının (teknik tesisatın bulunduğu otelin en alt katı) bulunduğu katta yer almaktadır ve çoğu zaman buralarda gürültü ve nem insan sağlığına zararlı olabilmektedir. Mutfak şefinin odası ise (eğer varsa), mutfağın içerisinde yer almaktadır.

V. SONUÇ

Görüldüğü üzere, her zaman sözün gelişi söyleniveren bu konudaki gerçek durum, hiç te aynı değildir. Müşteri kullanım alanları pırlı, ancak personel kullanım alanları bakımsız, pis ve sağlık kurallarına genellikle uymayan mekanlar olarak yansımalarının ardında elbette ki, tek bir neden yatmamaktadır. Otel yatırımcılarını bu düzenlemelere iten unsurların başında Turizm Bakanlığı'nın "Vasıflar Yönetmeliği"nde personel kullanım alanlarının gereken ilgiyi görmemesi yatmaktadır. Her şeyi detaylarına kadar açıklayan bu yönetmelik, nedense personel kullanım alanları konusunda gereken ilgiyi göstermemiştir. Öte yandan Türkiye'de personelin işe motive edilmesi konuları, otel yöneticileri tarafından gerektiği kadar



ilgi görmemesi de, bu yetersiz personel alanlarının ortaya çıkmasına yol açmaktadır.

Bu konuda diğer bir neden olarak da, otel mimarisi ile uğraşan kimselerin genellikle müşteri kullanım alanlarından arta kalan mekanları personel kullanım alanları olarak değerlendirme yönündeki yaklaşımlarıdır. Burada, hem mimarın hem de yatırımcının personel kullanım alanlarının çalışanlar üzerindeki etkileri konusunda bilgisiz olmaları da önemli olmaktadır.

Son olarak belirtmek gerekmektedir ki; personel kullanım alanları ve üniteleri konusu, personelin işe güdülenmesi bakımından önemle ele alınması gereken hususlar arasındadır. Personelin kullanım alanları konusuna gereken ilgiyi göstermeyen, "olursa olur" zihniyetine sahip bir otel bir otel işletmesinin, önümüzdeki dönemlerde giderek iyice kızışacak rekabet ortamından başarıyla çıkabilmesi için hizmet kalitesini arttırmaktan başka çıkarı olmayacağı açık olan bir durumdur. Hizmet kalitesini arttırmak veya aynı kaliteyi sürekli kılmak için uygulamaya konulacak "toplam kalite" gibi yeni yönetim yaklaşımlarında ise en başta gelen "aktör", personeldir. Unutulmamalıdır ki turizm, sınır tanımayan endüstrilerin başında gelmektedir. □

Personel kullanım alanları ile ünitelerinin Türkiye'deki durumunun doğmasına etkin olan bir neden de, mimarlardır. Personel kullanım alanlarını, müşteri hizmetine sokulamayan mekanlara kaydırarak şimdiki durumun doğmasına neden olmuşlardır.

Türkiye'nin yeni turizm potansiyeli; golf turizmi

DR. AYHAN GÖKDENİZ

I. GİRİŞ

Golf, küçük bir topu çeşitli sopalarla ve mümkün olan en az sayıda vuruşla küçük deliklere sokma temeline dayanan bir açık hava oyunudur. Golf oyununda çeşitli yüzey biçimleri ve uzaklıklarda uygulanacak değişik vuruşlar için 14 farklı sopa kullanılmaktadır. Uçları kıvrık olan sopalara "clup" adı verilmektedir. 18 delikli, 60 - 70 hektarlık alanlarda oynanan golf oyununda herdelik için "teeing ground" olarak adlandırılan ayrı bir başlangıç noktası bulunmaktadır. Bu başlangıç noktası ve delik arasındaki düz çimlik alandan oluşan delik hatına ise "fairway" denilir. Bu delik hatlarında oyunu zorlaştırmak için doğal veya yapay çeşitli engeller konulmaktadır. Profesyonel oyuncular her delik hattı için "par" olarak adlandırılan ve 3-4 vuruş rasında değişen standart bir vuruş sayısına sahiptir. 18 delikli bir saha, genel olarak 72 parlaktır (Türsab Dergi 1990, s. 15).

Bu oyunu oynamak veya seyretmek amacıyla yer değiştiren tüketicilerin oluşturduğu seyahat ve tatil olayına "golf turizmi" denilmektedir.

II. GOLF TURİZMİNİN GELİŞİM SÜRECİ

Kral II. James tarafından hazırlanan 1457 tarihli bir belge ile golf sporunun 15. yüzyıldan önceki tarihlerde de oynandığı belirlenmiştir. Bugün çeşitli tartışmalara karşın oyunun kökeninin İskoçya olduğu kabul edilmektedir. Golf oyununun yaygınlaşması 20. yüzyılın başında gerçekleşmiş, kuralları da 1967 yılında kesinleştirilmiştir. Dünya çapındaki golf organizasyonlarında Amerikan USGA (United States Golf Association) ve İngiliz R.

and A. (Royal and Ancient Golf Clup) kulübü, golf sporunun kural koyucu organlarıdır. Oyunun en yaygın olduğu Amerika'da 20 bin, Japonya'da 6 bin, İngiltere'de 3 bin golf sahası bulunmaktadır (Gökdeniz 1994, s. 255).

Dünyada turist gönderen orijin ülkelerde yaklaşık 37 milyon golfçü vardır. Avrupa'da da golcü sayısı her yıl % 20 oranında artmaktadır. Golf oynamak amacı ile seyahat eden insanlar oldukça varlıklı kişilerdir. Örneğin, Amerika'da golf oynayan grubun yaklaşık 1/3'ünün ortalama yıllık geliri 50 bin Amerikan Doları'nın üzerindedir.

Milli Golf Vakfı (NGF), Amerika'daki 23.8 milyon golfçü sayısının 2000 yılına kadar kolaylıkla 30 milyona çıkabileceğini ve aynı şekilde golf endüstrisinin de bugünkü 30 milyar dolarlık hacminin 5 yıl sonra 40 milyar dolarlık bir büyüklüğe ulaşacağını tahmin etmektedir. Bu büyümeyi sağlamak için ise; 2000 yılına kadar 4500 yeni tesise ihtiyaç olduğu belirtilmektedir (Pulley 1990, s. 8).

III. GOLF TURİZMİNİN PAZAR PAYI VE GELECEĞİ

Golf Digest dergisinin Mart 1989 sayısına göre; golf turizminde patlama Avrupa'da daha yeni başlamıştır. Golfün gelişimi dünyayı saran bir akımdır ve kıta Avrupa'sındaki hızı, Amerika'da olduğundan daha fazladır. İspanya'dan Almanya, Fransa ve Belçika'ya kadar pek çok yeri golf alanları ve kulüpleri doldurmuştur. En soğuk iklimlerden birine sahip olduğu için ancak beş aylık golf mevsimi bulunan İsveç'in, kıtadaki en kalabalık golf mer-

ABSTRACT

GOLF TOURISM: NEW TOURISM POTENTIAL FOR TURKEY

Objective of this article, is to explain the market share and importance of golf tourism which's market share increasing continuously all over the world recently. Article points out that golf tourism targets high income level tourists and has 50 million participant worldwide is an increasing type of tourism so that it promises a bright future. For these reasons Turkey should prioritize investments related to golf tourism in order to take share from this market. Necessities of this investments articulated with relevant figures.

Dr. Ayhan Gökdeniz, Balıkesir University, School of Tourism and Hotel Management, Balıkesir, Turkey.

Yrd. Doç. Dr. Ayhan Gökdeniz: Lisans, Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu (1987); yüksek lisans, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Programı (1990); doktora, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Programı (1994). Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda öğretim üyesi.

kezlerine sahip olması şaşırtıcıdır. Son 15 yılda golfçü sayısının dört kat artarak 200 bine ulaşmış olması, önümüzdeki beş yıl için % 50 artış beklentilerine yol açmıştır. Avrupa'da İsveç'den fazla golfçü bulunan tek ülke İngiltere'dir. Örneğin, Fransa'da 1974 yılında 24 bin golfçü varken, bu sayı günümüzde 120 bine çıkmıştır. Batı Almanya, 1974 yılında 103 olan golf alanı sayısını 1988'de 233'e yükseltmiştir. Avrupada golfçü sayısı son 15 yılda % 231 oranında artarken, golf alanı sayısı sadece % 78 artmıştır (Hunt 1991, s. 23).

İngiltere'de 1990 yılında yapılan bir araştırmaya göre; yaklaşık 2 milyon kişi düzenli olarak golf sporu ile uğraşmakta ve aktif olarak oynamaktadır. İngiltere'de bu potansiyel talebi karşılamak için, son yıllarda golf turizmine yönelen birçok seyahat acentesi türemiştir. 1990 yılı verilerine göre; İngiltere'de 100 bine yakın golfçü golf tatillerine çıkmıştır. Karşılaştırma açısından 1990 yılında Noel ve yeni yıl etkinlikleri çerçevesinde 250 bin İngiliz vatandaşı kayak sporu yapmak için tatile çıkmıştır. Golf oynama sporu, İngiltere'de yeni bir aktivite çeşidi değildir. Sadece, 1991 yılında İngiltere'de 2 bin kişi golf öğrenmek için golf okullarına başvurmuştur. Bu rakam, İngiltere'nin toplam nüfusu ile karşılaştırıldığında oldukça düşük bir orandır. Ama, yine de İngiltere'de yılda ortalama 10 bin kişinin golf kurslarına katıldığı saptanmıştır (Smith 1992, s. 73).

Son zamanlarda İngiltere'de golf tatili paketleri popüler hale gelmiştir. İngiliz golfçüleri için Kuzey Fransa moda olmuş bir bölgedir. Bu gelişmede en büyük katkının mesafe olarak bu bölgenin İngiltere-re'ye yakın olması yatmaktadır. Genellikle golf seyahatleri Temmuz ve Ağustos aylarının haricinde kalan diğer aylarda, özellikle sonbahar ve ilkbaharın ilk aylarında yapılmaktadır. Avrupa'da İngiltere ve Fransa arasındaki Manş tünelinin geçtiğimiz yıl ulaşılabilir olması bu iki ülkeyi birbirine daha da yakınlaştırmış ve

Fransa Avrupa'da bir numaralı golf ülkesi olmuştur.

Uzun mesafeli ve uzun süreli golf tatillerinde İspanya'nın "Costo Del Sol" ile Portekiz'in "Algarve" bölgesi talep edilmektedir. Geçtiğimiz yıllarda, Akdeniz'in golf tatil merkezlerinin liderliğini müsabaka düzenlenecek büyüklükte 15 alanı ile İspanya'nın Coste de Sol bölgesi ve 8 alanı olan Portekiz'in Algarve bölgesi almıştır. Fakat son yıllarda bu bölgelerde fiyatlarının yükselmesi ve aşırı turist akını gibi nedenlerin ortaya çıkması ile talep başka ülkelere kaymıştır.

Amerika'da golf yatırımlarının odaklaştığı bölge "Ventane Kalyonu" vadesidir. Bu bölgede, konaklama ünitelerinin bitişine yapılan golf alanları ile yoğun turist talebi sağlanmıştır. Örneğin Amerika'nın Ojai kentindeki otellerde haftasonu gecelerinin % 30'unu ve hafta içi gecelerinin % 40'unu golf müşterilerinin yaptığı saptanmıştır (Smith 1992, s. 73).

Amerika'da, golf tatilleri Avrupa'ya göre daha ucuzdur. Örneğin, Amerika'da fünübirlik golf turları, 1991 yılı rakamları ile 15-18 dolar arasında değişmektedir. 1989 yılında yapılan bir araştırmada;

Milli Golf Vakfı (NGF), Amerika'daki 23.8 milyon golfçü sayısının 2000 yılına kadar kolaylıkla 30 milyona çıkabileceğini ve aym şekilde golf endüstrisinin de bugünkü 30 milyarlık hacminin 5 yıl sonra 40 milyar dolarlık bir büyüklüğe ulaşacağını tahmin etmektedir.

TABLO -1 : Golf sporunun dünyada gelişimi (1990)

ÜLKELER VE KITALAR	Oyuncu artış Oranı (%)	Golf alanı artış Oranı (%)
Avrupa	231	78
Asya	140	34
Avustralya - Pasifik	123	0
Kuzey Amerika	87	16
Afrika	63	-8
İngiltere	33	-4
Kuzey Amerika	-19	64
Dünya Genelinde	99	16

KAYNAK : Pulley, TYD Dergisi, Haziran 1990, s. 10.

Amerikalı golfçülerin ortalama olarak her yıl golf için tatil yaptıkları süre 11 ila 13 gün arasında değiştiği saptanmıştır. Aynı araştırmaya göre, her bir golf gezisi için geçirdikleri süre 3 veya 4 gündür. Dolayısıyla, bu grubun her yıl golf amaçlı 3 veya 4 defa seyahat ettiğini söyleyebiliriz.

Golf, bir sıcak iklim sporudur. Günümüzde Moskova, Tokyo, Seul ve Norveç'te yapılan golf sporlarını daha sıcak iklimi olan bölgelere ve ülkelere taşımak gerekmektedir. Yapılan araştırmalar sonucunda, golf amaçlı tatile çıkan tüketicilerin özellikle mimarisi farklı olan yerleri ve kültürel açıdan otantik bir görünüme sahip olan bölgeleri tercih ettikleri saptanmıştır.

Uzun dönemde golf sporu ne kadar ayrıcalıklı ve pahalı bir spor da olsa, geleceği iyi gözükmektedir. Örneğin, Japonya'da bir golf kulübüne sadece üyelik aidatı, 40 bin Amerikan dolarıdır. Bu ülkede, mevcut golf kulüplerinde bu sporu yapmak için bekleyenlerin listesi üç aya kadar uzamaktadır. Özellikle, yaşlıların toplam nüfus içerisindeki paylarının artması, serbest zamana sahip olması ve gerçek gelirlerinin yükselmesi gibi nedenlerle bu spora olan ilgi artacaktır. Bunun yanında, televizyon aracılığıyla çeşitli golf kurslarının ve önemli golf karşılaşmalarının gösterilmesi bu spora olan talebi yükseltecektir. Örneğin, 1993 yılında İspanya'nın Costo del Sol bölgesinde yapılan golf müsabakalarının televizyondan yaklaşık 700 milyon kişinin izlediği saptanmıştır. Bugün golf turizminin dünya turizm pazarındaki payı, 15 yıl önceki kış-kayak turizminin payına eşittir. Turizm otoriteleri, dünyadason 15 yıl içerisindeki kayak turizmi sektöründe meydana gelen gelişmenin aynısının, gelecek 15 yılda golf turizmi sektöründe de yaşanacağını iddia etmektedirler (Morse ve Lanier 1992, s. 45).

Önümüzdeki 10 içerisinde golf alanında önemli bir destinasyon ülkesi, Endonezya'dır. Günümüzde golf yatırımları

bu ülkeye yönelmektedir. Çünkü, Endonezya'nın 13 bine tane irili ufaklı adası ve mükemmel güzellikte doğası vardır. Yine, son yıllarda golf yatırımlarına sahne olan bir diğer ülke, Singapur'dur. Singapur'un Butang adası sadece golf sahaları ve otelleri ile golf turizminin yeni bir destinasyon bölgesidir.

IV. GOLF TURİZMİNE YÖNELİK SATIŞ GELİŞTİRME STRATEJİLERİ

Dünyada golf tatillerini geliştirmek için, özellikle son yıllarda ciddi pazarlama çalışmalarına gidilmektedir. Örneğin, İngiliz Havayolları (British Airways), golf tatillerini geliştirmek için bu gruba yönelik indirimli uçuş tarifeleri uygulamaktadır. Ayrıca, Güney Portekiz'in bu bölgesine yapılan seferlerde indirimli otomobil kiralama, yöresel otellerde konaklama ve havayollarından koltuk garantisi gibi promosyonlar da uygulanmaktadır. 1991 yılı itibarıyla, İngiliz havayollarının golf tatillerinin % 50'sini Portekiz'deki Algarve bölgesine, % 30'unu İspanya'nın Costo del Sol bölgesine organize ettiği saptanmıştır. Diğer uzun mesafeli golf seyahatleri, Kanarya Adaları ve Kuzey Afrika'daki diğer bölgelere düzenlenmiştir.

Golf tatil pazarı, henüz daha olgunluğa erişmemiş bir pazardır. Hatta tanımlama sorunu bile mevcuttur. Bazı kişiler hala golf tatillerini sadece golf oynayan kişilerin kullanabileceğine inanmaktadır. Golf tatil pazarının olgunlaşmaması paket tatillere de yansımaktadır. Şu anda golf tatilleri, seyahat sektörünün diğer elemanları ile içiçe girmiş durumdadır.

İngiltere'de bu pazarın en büyük müşteri grubu, bağımsız, özel otosu olan ve İskoçya'ya kısa bir tatil için gelen tüketicilerdir. Seyahat acenteleri, golf tatillerinin yakın gelecekte uluslararası turizm hareketleri içerisinde yerini alacağını iddia etmektedirler. İngiltere'de bu pazarın 1/3'ünü elinde tutan Thomson firması, 1992 yılında yeni bir broşür ve sloganla peyasaya gir-

Golf yatırımları, çevre en az zarar veren ve yöre mimarisi ile uyumlu olan yatırımlardır. Dolayısıyla, bu yatırımların doğaya ve yöreye olan tahribatı, diğer turistik yatırımlara göre daha azdır.

miştir. Buna rağmen birçok tur operatörü bu potansiyel pazara daha yeni yeni girmektedir (Boioley 1992, s. 47).

Golf yatırımları oldukça pahalı ve kompleks yatırımlardır. Örneğin 18 delikli bir golf tesisi için en az 60 hektarlık alana ihtiyaç vardır. Büyük bir golf tatil merkezi tesis etmek için birbirine yakın mesafede çeşitlilik arzeden ve konaklama imkanı olan birçok golf alanı yapmak gerekmektedir. Kapasiteye örnek vermek için, başarılı golf alanlarına sahip Costo del Sol'da yılda yaklaşık 50 bin tur veya bir yıl içinde günde 135 tur yapıldığını söylemek mümkündür (Ünal 1990, s. 9).

V. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde, Pasifik kıyılarından Akdeniz'e kadar uzanan iş ve turizm merkezlerine kaliteli golf sahaları yeterince bulunmamaktadır. Artan serbest zaman ve gezi olanaklarıyla golf merakı birleştiğinde, belli bir yerdeki birkaç golf alanında yer alacak oyun zamanları üzerinde yoğun bir rekabet ortaya çıkmaktadır. Günümüzün golf pazarı uluslararası seyahatlerde çeşitlilikten yanadır. Golf turizminde müsabaka yapmak için hafta sonları farklı ülkelere gidilir. Uluslararası golfçü, istediği grupla istediği alanda oynamak üzere yılda birkaç kez, iki-üç tatil yerine uğrar.

Elli milyondan fazla insanın golf oynadığı günümüzde özellikle 40-45 yaş üzerindeki gruplar salt bu amaçla seyahatler yapmaktadır. Önceliğini Japonların çektiği bu grupları Amerikalılar ve İngilizler izlemektedir. Sadece Avrupa'da kışı Akdeniz ülkelerinde geçiren 200 bin golfçü olduğu bilinmektedir. 15 senedir İspanya, Fransa ve İtalya'ya gitmekten bıkmış bu insanların sadece % 20'sini Türkiye'ye çekebilmenin sağlayacağı yararlar oldukça fazladır. Ama öncelikle bu sektörde, dünya standartlarında golf alanları ve tesisleri yapmamız gerekmektedir.

Türkiye'de golf turizmi yatırımlarının desteklenmesi, ülke turizminin mevsimlik özelliğine orta vadede çözüm getirilebilir. Bu sporun özellikle gelir düzeyi yüksek kişilerce yapılması, ülkemize giren döviz akışının artacağına bir göstergesidir. Ayrıca, ülkede yapılan golf yatırım alanları ile üçüncü yaş turizmi de desteklenmiş olacaktır. Çünkü bu sporu yapan kişilerin büyük çoğunluğu üçüncü yaş grubuna giren kişilerdir.

Bütün bunların yanında, golf yatırımları çevreye en az zarar veren ve yöre mimarisi ile uyumlu olan yatırımlardır. Dolayısıyla, bu yatırımların doğaya ve yöreye olan tahribatı, diğer turistik yatırımlara göre daha azdır. Yapılan araştırmalar, orman arazisi üzerine yapılan golf yatırımlarının orman yangınlarını bile önlediğini göstermektedir.□

KAYNAKÇA

BOIOLEY, Steve, "Fifty Sokething-Tourism and Older People", *Innsights The Tourism Marketing Intelligence Service*, English Tourist Board, London, November 1992.

— "Golf Turizmi", *TÜRSAB Turizm Dergisi*, Mayıs 1990.

GÖKDENİZ, Ayhan: "Turistik Ürün Çeşitlendirme Stratejisi ve Türkiye'de Üçüncü Yaş Turizminin Yapısal Analizi ve Geliştirilmesi (Basılmamış doktora Tezi), Balıkesir Üniveristesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir, 1994.

HUNT, Jill, "Prospects for International Tourism in 1992", *EIU Travel & Tourism Analyst*, Business International Ltd., No. 2, London, 1992.

MORSE, Sarah ve PAMELA, Lanier, "Golf Resorts-Driving into the 90s", *The Cornell H.R.A. Quarterly*, Vol. 3, No. 4, August 1992.

PULLEY, Algie, "Günümüzde ve 1990'larda Golf", *Turizm Yatırımcıları Derneği (TYD) Dergisi*, Haziran 1990.

SMITH, D. Peter, "Golfing Holidays, A.U.K. Market Profile", *Travel & Tourism Analyst*, No. 2, 1992.

ÜNAL, Tankut, "Golf Turizmi", *Turizm Dünyası Dergisi*, Mart 1990.

Türkiye'de golf turizmi yatırımlarının desteklenmesi, ülke turizminin mevsimlik özelliğine orta vadede çözüm getirebilir. Bu sporun özellikle gelir düzeyi yüksek kişilerce yapılması, Türkiye'ye giren döviz akışının artacağına bir göstergesidir.

YÖK Dokümantasyon Merkezi'ne tez taraması isteginde bulunanlar üzerinde bir inceleme

NAZMI KOZAK

I. GİRİŞ

Tezler, genellikle akademik bir kariyerin bir gereği olarak hazırlanırlar ve çoğunlukla da yayınlanmazlar. İnceleme konusu yaptıkları alanlarda derinliğine incelemelerde bulunmaları, yaşamın pek çok sorununa çözüm üretmeleri dolayısıyla tezlerin esas hazırlanış amacı, her bilimsel çalışmada olduğu gibi; insan yaşamını kolaylaştırmaktır. Bundan dolayı gerçekleştirilen bütün bilimsel çalışmalarda yapıldığı üzere, tezlerin hazırlanması sırasında da, daha önceden hazırlanmış diğer bilimsel çalışmalarla birlikte tezlerin de incelemesi, "Amerika'nın tekrar keşfedilmesi"ne engel olması bakımından zorunlu bir çalışma olmaktadır. Zaten dünya genelindeki genel eğilim bu yöndedir, yani, bütün bilimsel çalışmalarda önceden gerçekleştirilmiş tezlerin ve diğer araştırmaların incelemesi yapılmaktadır. Bu tür incelemeleri kolaylaştırmak üzere de, hem "bütün yayınları içeren abstract dergileri", hem de "tez abstract dergileri", araştırmacıların ellerinden düşürmedikleri referans kaynaklarıdır.

Bilimsel araştırmalarda bulunanlar tarafından önceden hazırlanmış tezlerin incelenmesi hususu, belki de yalnızca Türkiye'de gerçekleştirilebilecek bir çalışmadır. Çünkü, dünya genelinde pek çok ülkede "Dissertation Abstract International" gibi yaygın tez özetleri dergileri yoluyla tezlerin yayınlanması dolayısıyla burada yapılmak istenen araştırmanın bir benzerini yapmak mümkün değildir. Türkiye'de belli tarihlerden sonrasına ait bile olsa tek bir tez derleme merkezinin bulunması, Türkiye'de araştırmacıların önceden yapılmış tezlerden hangi oranlarda yararlandıklarının ortaya konması bağlamında birtakım sonuçlara

ulaşılmasına olanak sağlayan bir avantajdır. Bu amaçtan yola çıkılarak kütüphanecilik bilim dalında "kullanıcı analizi" adı verilen teknikten de yararlanılarak bu çalışmada, "YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi" bünyesindeki "Tez Tarama Merkezi"ne yapılan tez tarama başvurusu incelenecektir.

II. KULLANICI ANALİZİ

Kütüphanecilikle ilgili literatürde, kütüphanelerden yararlananlarla ilgili yapılan çalışmalara "kullanıcı incelemesi" adı verilmektedir. Kullanıcı incelemesi, "bilgi kullanıcılarının davranışlarını (ve niteliklerini), kütüphaneler ve bilgi sağlayan kurumlarla olan ilişkileri açısından analiz edilmesi" olarak tanımlanmaktadır (Çapar 1989, s. 162).

Kullanıcı incelemelerinin amaçları ise: (1) kullanıcının bilgi ihtiyaçlarının türü ve özelliğinin analizi, (2) kullanıcının bilgi ile ilgili davranışının analizi, (3) bilgi ve bilgi ile ilgili faaliyetler açısından kullanıcının değer yargıları ve bilgi hizmetlerine, uzmanlarına, vb. ilişkin görüşünün belirlenmesi ve (4) kullanıcının niteliğinin ve niceliğinin analizidir (Çapar 1989, s. 162).

Kütüphane kullanıcılarına ilişkin yapılan araştırmalar ülke, il, bölge veya daha küçük yerleşim birimleri çapında gerçekleştirilebildiği gibi, kütüphane hizmetleri konusunda da, bir veya birden fazla kütüphanecilik hizmetini kapsamına alabilmektedir. Kullanıcı incelemeleri, daha çok kütüphane hizmetlerinin nihai hedefine ulaşarak ulaşılmadığında odaklaşabileceği gibi, kütüphane hizmetlerinde oluşabilecek aksaklıklar da ortaya çıkarmaya dönük olarak yapılabilmektedir.

ABSTRACT

A SURVEY ON THE INQUIRES OF DISSERTATION RESEARCH IN THE DOCUMENTATION CENTER IN HIGHER EDUCATION COUNCIL OF TURKEY

Purpose of this article, is to analyze the graduate (master and Ph.D) dissertations compiled in computerized environment within dissertation collection center which is organized within body of Higher Education Council Documentation and International Dissertation Scanning Center. In order to achieve this objective, a questionnaire was prepared and asked to fill out by applications that aims the inquiries for scanning information within the period of 1990-1994. Based on the objective of the study are sampled and analyzed 20 % information taken from these questionnaires. Findings of the article can be listed as follows: (1) within this period total 5157 researcher has applied for scanning of dissertation, biggest of applicants comes from research assistants (20.1%). (2) In terms of hopes scanning conveniences on business management (14.9 %). (3) Applications for scanning comes more from who prepares master dissertations.

Nazmi Kozak, Anatolia Dergisi, P. Box: 589 06445 Yenisehir - Ankara, Turkey.

Nazmi Kozak: lisans, Çukurova Üniversitesi İİBF Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu (1986); yüksek lisans, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Programı (1991); doktora, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Programı (öğrenci). Anatolia Dergisi sahibi ve sorumlu yazışmaları müdürüdür.

III. KULLANICI İNCELEMELERİ İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Kütüphane kullanıcıları ile ilgili incelemeler konusunda şimdiye kadar, sayısal ve içerik olarak çok doyurucu olmasalar bile, birtakım çalışmaların yapıldığı ilgili literatürün taranması sonucunda anlaşılmıştır. Bu konuda özellikle Türkiye'de yapılan çalışmalar kullanıcıların basit demografik niteliklerini ve beklentilerini ortaya çıkarmaya dönüktür. Olayı makro boyuta yansıtan, bölge veya ülke kapsamında kütüphane kullanımını irdeleyen araştırmalara çok az sayıda rastlanmıştır.

Bu alanda yapılan ilk çalışmalardan birisi Gürtürk (1964) tarafından "Halk Kütüphanelerinde Neler Okunmaktadır?" başlığı altında hazırlanmıştır. Sözü edilen çalışmada, Kültür Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren halk kütüphanelerinde okunan kitapları neler olduğu ortaya konmaktadır.

Sağlantunç (1970), Hacettepe Üniversitesi'nde doktora tezi olarak hazırladığı çalışmada Ankara İl Halk ve Cebece Halk kütüphanelerinde kullanıcı incelemesi yapmıştır. Çalışmada, sözü edilen kütüphanelerin gerçek anlamda halk kütüphanesi hizmeti sunmadıkları saptanmıştır.

Uyanık (1984) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, Cebece Halk Kütüphanesi'nde yetişkinlere uygulanan anket bulgularının değerlendirilmesi yer almaktadır. Sözü edilen anket, 27 Ocak - 3 Mart 1982 tarihleri arasında kapsayan dönemde Cebece Halk Kütüphanesini kullanan yetişkinlere uygulanmıştır. Uygulanan anket sonucunda; deneklerin yaş, cinsiyet, meslek gibi demografik özelliklerinin yanı sıra, kütüphaneye gelme nedenleri, kitap seçimleri, kütüphane koleksiyonunun yeterliliği, beğenilen ve ödünç alınan kitapların konuları, kütüphane koleksiyonunun eksik yönleri hakkındaki görüşleri, kütüphanede gerçekleştirilen kültürel etkinlikler hakkındaki düşünceleri ve kütüphaneden istekleri konularında çeşitli bulgular elde edilmiştir.

Çapar (1984) tarafından yapılan bir çalışmanın konusunu ise gezici kütüphane okuyucuları oluşturmuştur. Araştırma, 1973 yılında Ankara ■ Halk Kütüphanesi'ne bağlı gezici kütüphane okuyucuları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma ile gezici halk kütüphanesi okuyucularının yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, okuyucuların Ankara'nın semtlerine göre dağılımı ve ödünç alınan kitapların telif veya çeviri olma durumlarına yönelik olarak çeşitli bulgular elde edilmiştir.

Tuncer'in (1990) yaptığı çalışmada YÖK Dokümantasyon Merkezi'ndeki bilgi tarama hizmetinin analizi yapılmıştır. Tuncer, Merkez'e, 1984 ve 1989 yılının ilk yedi ayında yapılan tarama isteklerini değerlendirmeye almıştır. Buna göre, bu süre içerisinde Merkez'e 19219 tarama isteğinde bulunulmuştur. Tuncer'in araştırmasında tarama isteğinde bulunanların ünvanlarına göre dağılımı şu şekilde ortaya çıkmıştır: Profesör % 3, doçent % 6, yardımcı doçent % 3, araştırma görevlisi % 35.2, uzman % 54.4 ve öğretim görevlisi de % 10.2'dir. Üniversitelere göre yapılan incelemede Ankara ve yakınındaki üniversitelerden gelen araştırmacıların tarama isteğinde daha yoğun bir şekilde bulunduğu ortaya çıkmıştır. Araştırma yapmak amacıyla yapılan tarama isteklerinin incelenmesi ile de, lisansüstü düzeylerde tez hazırlamak isteyenlerin % 48, makale yazmak isteyenlerin % 32, konferans ve diğer nedenlerle tarama yaptıranların % 18, kitap yazmak için tarama yaptıranların ise % 2'lik bir paya sahip oldukları anlaşılmıştır. Kişi başına yapılan tarama isteklerinin değerlendirilmesi ile de, en fazla tarama isteğinin Ankara, Cumhuriyet ve Fırat üniversitelerinden geldiği belirlenmiştir. Konu dağılımındaki başvuruların tıp alanında yoğunlaştığı (% 48) anlaşılmıştır. Tarama başvurularının yapılış şekilleri konusunda yapılan analizde ise, başvuruların % 52 oranında bizzat gelerek, % 56 ile demektupile yapıldığı görülmüştür.

Baltepe (1991), Fırat Üniversitesi Kütüphanesinin kullanım etkinliği konusunda

Kullanıcı incelemesi, bilgi kullanıcıların davranışlarını (ve niteliklerini) kütüphaneler ve bilgi sağlayan kurumlarla olan ilişkileri açısından analiz edilmesi olarak tanımlanmaktadır.

gerçekleştirdiği çalışmada, sözü edilen üniversiteden 800 öğrenci ve 107 akademik personel üzerinde anket gerçekleştirmiştir. Baltepe çalışmasında, deneklerin demografik özelliklerinin yanı sıra anne-baba meslekleri, yabancı dil bilme durumları, bitirdikleri lise, kayıtlı bulunulan bölüm, kütüphaneye gelme nedeni gibi çeşitli parametrelerde okuyucuların davranışlarını incelemiştir.

Ercan da (1991), Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi öğrencilerinin kütüphane kullanımları üzerinde bir araştırma yapmıştır. Ercan araştırmasında, sözü edilen üniversiteye bağlı Tıp Fakültesi'nde öğrenim gören ikinci sınıf öğrencilerinden 50 kişi üzerinde gerçekleştirdiği araştırmanın bulgularını değerlendirmiştir.

Gökbulut (1991), "Özel Kütüphanelerde Kullanıcı Analizi Sorunu" başlığı altında gerçekleştirdiği çalışmada, T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi'nden yararlanan Banka mensuplarının (n = 245) yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, öğrenim durumu, yabancı dil bilgisi, Bankadaki hizmet süresi, kütüphaneyi kullanım sıklığı, ödünç kitap alma sıklığı, kütüphanenin yeterliliği başta olmak üzere çeşitli konularda okuyucuların görüş ve davranışlarını incelemiştir.

Aslan (1993) tarafından İngiliz Kültür Heyeti Ankara Kütüphanesi okuyucuları üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada, okuyucuların kütüphane kullanımı ile ilgili olan çeşitli konularda bulgular elde edilmiştir. 7-26 Eylül 1992 tarihleri arasında kütüphaneye gelen okuyuculardan araştırmaya katılmaya gönüllü olan 345 kişi üzerinde gerçekleştirilen çalışma ile; okuyucuların bilgisayar kullanım sıklığı, 18-25 yaş grubunda % 63.5 oranında bulunmuştur. Kütüphane okuyucularının % 89.9'u bildikleri bir materyalin kütüphanede bulunup bulunmadığını saptamak için tarama yaptıkları ortaya çıkmıştır. Yeğlenen menü seçenekleri ile ilgili ise, % 55.7 ile yazar

adının en çok yeğlenen seçenek olduğu görülmüştür.

Yılmaz (1994), Devlet İstatistik Enstitüsü'nün halk kütüphaneleri ile ilgili istatistiklerini baz alarak yapmış olduğu çalışmada, 1975-1985 yılları arasında halk kütüphanelerinin bölgesel kullanımı üzerinde birtakım bulgular elde etmiştir. Yılmaz'ın elde ettiği bulgulara göre, en çok okuyucuya sahip olan bölge İç Anadolu olurken, en az okuyucuya sahip halk kütüphaneleri Güney Doğu Anadolu Bölgesi'ndedir. Halk kütüphaneleri sahip oldukları üye sayıları bakımından incelendiğinde, en çok üyeye sahip olan bölgenin başlangıçta İç Anadolu iken, zaman içerisinde Ege Bölgesi birinci sıraya çıkmıştır. Ödünç alma sayılarının zaman içerisinde artış gösterdiği görülürken, incelenen dönemde Marmara, Doğu Anadolu, Güney Doğu Anadolu bölgelerinde ödünç alma açısından diğer bölgelere oranla daha fazla artış gözlenmiştir. Çalışmada ayrıca, zaman içerisinde okur-yazar oranında oluşan artışın kitap ödünç alma üzerine yansımadağı da saptanmıştır.

Köprülü (1994), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kütüphanecilik Anabilim Dalı'nda gerçekleştirdiği doktora tezi çalışmasında, ODTÜ, Gazi ve Hacettepe Üniversitesi Beytepe kütüphanelerinden tesbit ettiği işletme, dilbilim ve genel biyoloji alanlarındaki 2120 kitabın kullanıcılarını incelemeye almıştır.

Özbudak (1994) gerçekleştirdiği çalışmada Yükseköğretim Kurulu Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi koleksiyonunda bulunan sanat ve benzeri bilimler konulu süreli yayınların kullanım değerlendirmesini yapmıştır.

Bu konuda dünya genelinde yapılan çalışmaların sayısı oldukça fazladır. Bu konuyla ilgili gerçekleştirilen çalışmalardan bazıları şunlardır: Sakairi (1990) çalışmasında Tokyo Üniversitesi kütüphanesini kullananları incelemiştir. Carol

Bu çalışma kapsamında, 1980-1984 yılları arasında YÖK Dokümantasyon Merkezi'ne tez taraması isteğinde bulunanlar analiz edilmektedir.

ve diğerleri (1990) tarafından yapılan diğer bir çalışmanın konusunu okul kütüphanelerini kullananlar oluşturmaktadır. Araştırmacılar çalışmalarını, 389 adet okuyucu üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Wright (1991) çalışmasında Whitmore High School Harrow'da personelin ve öğrencilerin kütüphanede hangi süreli yayınları okuduklarını ortaya çıkarmayı amaçlayan bir inceleme yapmışlardır. Diehl ve Weech (1991) de, halka açık kütüphanelerin kullanım boyutlarını ortaya çıkarmayı amaçlayan bir araştırmanın bulgularını değerlendirmişlerdir. Petsch (1991), Bremen-Hutchting, Biemefemd ve Düsseldorf'daki kütüphaneleri kullanan okuyucuların ilgi alanlarını, geliş amaçlarını ve kütüphanede kalış sürelerinin de içinde bulunduğu çeşitli konuları araştıran bir çalışma yapmışlardır. Martin (1991) de, Whythenshawe Darea Kütüphanesini kullanmayan kişilerle yüz yüze görüşme tekniğini kullanarak gerçekleştirdiği çalışmasında, onların kütüphaneyi kullanmama nedenlerini ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Ratmanova (1991) Alma Ata Bilim ve Teknoloji Kütüphanesini kullananlarla ilgili bir çalışma yapmıştır. England (1991), Britanya Pazar Araştırmaları Bürosunca gerçekleştirilen ve içerisinde 6 sorunun da kütüphane kullanımıyla ilgili olan "Kitaplar ve Müşterileri" konulu araştırmanın kütüphanelerle ilgili bulgularını değerlendirmiştir. Dam (1991) çalışmasında, Wageningen Halk Kütüphanesinin yeni, eski ve hiç üye olmayan okuyucuları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında, okunan kitap, dergi ve kütüphane hizmetleriyle ilgili çeşitli bulgular elde etmiştir. Toshokan-Kai (1991), Japonya'da 3415 yabancı öğrencinin kütüphane kullanımlarıyla ilgili olarak gerçekleştirilen araştırmanın bulgularını değerlendirmiştir. Araştırma kapsamına 51 üniversite kütüphanesi dahil edilmiştir. England (1991) çalışmasında Britanya'da bir pazar araştırması firmasınınca gerçekleştirilen kütüphane kullanımı ve okuyucuların ilgi alanlarıyla ilgili araştırma bulgularını değerlendirmiştir.

IV. YÖK DOKÜMANTASYON MERKEZİ TEZ TARAMA BÖLÜMÜ

Bilindiği üzere Yükseköğretim Kurulu Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi, öncelikle üniversite elemanlarına olmak üzere, tüm araştırmacılara hizmet sunmak amacıyla 1983 yılında kurulmuştur. Merkez, amacına dönük olarak öncelikle geniş bir dergi koleksiyonu oluşturulması çalışmalarına girişmiş, daha sonra da üniversitelerle ilgili bir kurum olarak koleksiyonuna üniversitelerde hazırlanan lisansüstü tezleri de almıştır (Uysal 1994, s. 236). Bu konuda 1987 İcra Planı'nda, YÖK Dokümantasyon Merkezi'ne üniversitelerin elindeki eski ve yeni bilgi, tez, yayın ve araştırmaların taranarak kodlamaya ve hizmete sunulmasına başlanmasını içeren 533 numaralı tedbir bulunmaktadır. Plan'da yer alan bu tedbirle birlikte Tez Derleme Bölümü, 1987 yılı Haziran ayından itibaren çalışmalarına başlamıştır.

1987 yılında bütün üniversitelere gönderilen yazılarla o güne kadar her türden hazırlanmış tezlerin gönderilmesi istenmiş, ancak bir kısım üniversitenin istenen duyarlılığı göstermedikleri görülmüştür (Uysal 1994, s. 237). Merkez, 1992 yılında şimdiki adını (Tez Tarama Merkezi) almış ve aynı yıl Ağustos ayında rektörlüklere bir yazı daha gönderilerek tezlerin eksiksiz gönderilmesi konusunda titiz davranmaları istenmiştir.

Tezlerin, Tez Tarama Merkezi'nde toplanması kararının ardından, bütün tezlerin bilgisayar ortamına aktarılması çalışmalarına da başlanmıştır. Bu amaçla, Dissertation Abstract International'ın konu listesinden yararlanılmasının yanı sıra Türkiye'deki uygulamalar da dikkate alınarak, tezler için bir konu sınıflandırması oluşturulmuştur (Uysal 1994, s. 237).

Merkez, tezlerle ilgili olarak her bir tez için, o teze ait bilgilerin yer aldığı tez veri giriş formu hazırlamaktadır. Daha sonra formlardaki bilgilerin bilgisayar ortamına aktarılması sonucunda, tezlerin bibliyog-

YÖK Dokümantasyon Merkezi'nde tezlerin derlenmeye başlaması 1987 yılına rastlamaktadır. Ancak tezlerin kullanıcıların tam olarak sunulabildiği tarih, 1990 yılının Aralık ayıdır.

rafik kayıtlarını içeren tez veri tabanı oluşturulmuştur. Veri tabanında her tez için bir konu ve beş anahtar sözcük alanı bulunmaktadır. Birden fazla konuyu kapsayan tezlerin konuları verilirken tezin yapıldığı anabilim dalı dikkate alınmaktadır (Uysal 1994, s. 237).

Tez Tarama Merkezi'ne yapılan başvurulara gelince; başvurular şahsen yapılabileceği gibi, posta veya telefonla da yapılması mümkün olabilmektedir. Posta veya telefonla yapılan başvurularda, başvuru sahibinin vermiş olduğu anahtar sözcükler doğrultusunda tez taraması yapılmakta ve elde edilen tez listesi postayla tarama yaptıran kişilere gönderilmektedir. Gerek telefonla, gerek mektupla ve gerekse merkeze gelerek tarama isteğinde bulunanlar öncelikle tarama formuna istekleri kaydedilmektedir.

Ayrıca merkezin tez veri tabanına YÖKDOK ara programı ile de erişilebilmektedir. YÖKDOK, Türkiye'deki üniversite ve araştırma kurumları arasında halen mevcut olan TÜVAKA altyapısı için geliştirilmiş bir (interface) arabirim programıdır. YÖKDOK, herhangi bir EARN ve BITNET ucundan da kullanılabilir. Merkez, 1991 Haziran ayında EARN'e bağlandığı için TÜVATA altyapısı için geliştirilen YÖKDOK programı aracılığı ile veri tabanındaki tezler EARN'e bağlı tüm üniversite ve araştırma kurumlarının kullanımına açılmıştır (Uysal 1994, s. 238).

Merkezin veri tabanındaki tezlerin 1987, 1988, 1989, 1990 yıllarına ait olanları Merkez tarafından yayınlanmıştır.

Önceleri TÜBİTAK tarafından derlenmiş 16 bin dolayındaki tezin de Merkez'e devredilmesi ile Tez Tarama Merkezi'nde toplam tez sayısı 40 bin dolayına ulaşmıştır. Ancak, TÜBİTAK'tan gönderilen tezler, tez derleme biriminde yeterli sayıda eleman bulunmadığından henüz kullanıma açılmamışlardır. Merkez'de Türkiye' üniversitelerinde hazırlanan yüksek lisans, doktora, sanatta yeterlik ve tıpta uzmanlık tezleri bulunmaktadır.

V. ARAŞTIRMANNIN YÖNTEMİ

Günümüzde sayıları kesin olarak bilinmese bile Türkiye üniversitelerinde şimdiye kadar 70.000 dolayında tezin hazırlandığı sanılmaktadır (Dener 1995, s. 14). Bu denli yüksek sayılardaki tez dağları, üniversite ve araştırma kütüphanelerinde depolanmış bir şekilde okunuru beklemektedir. Önceden hazırlanmış tezlerin araştırmacılar tarafından incelenmesi, ilgili bilim dallarında benzer çalışmaların tekrarlanması açısından son derece önem arz etmektedir. Bu nedenden dolayı ki, dünya genelinde abstract (öz) dergileri araştırmacıların en önemli başvuru kaynakları arasında sayılmaktadır.

1. Araştırmanın veri tabanı

Yükseköğretim Kurulu Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi bünyesinde 1987 yılından bu yana çalışmalarını sürdüren "Tez Tarama Bölümü"ne 1990-1994 yılları arasında yapılan tez tarama başvurularının incelendiği bu çalışmada veri tabanını, sözü edilen merkeze tez taraması için bizzat gelerek, telefonla veya mektupla başvuruların başvuru formları oluşturmaktadır. Bilindiği üzere, "Tez Tarama Merkezi"ne başvuran (telefonla da olsa) herkese "Tez Tarama Formu" doldurtulmakta veya telefonu çıkan görevli tarafından telefon edene yöneltilen sorular ile bu form doldurulmaktadır. Bu formda, "başvuru tarihi" (ay ve yıl olarak), "başvuranın bağlı olduğu kurum (veya üniversite)", "tez hazırlıyorsa bağlı olduğu enstitü", "tezin amacı", "taramanın konusu", "tarama isteğinde bulunan kişinin mesleği" ile ilgili olarak bilgiler yer almaktadır.

"Tez Tarama Birimi"nde tez tarama başvurularına ilişkin olarak formların doldurtulmaya başlandığı tarih, 5.12.1990 tarihine tekabül etmektedir. Bir başka deyimle merkezde, bu tarihten sonra yapılan her tez tarama başvurusuna ait doldurtulmuş bir form bulunmaktadır ve

**YÖK Dokümantasyon
Merkezi'ne tez
tarama başvurusu
yapanların sayısı,
5157'dir. Öte yandan
YÖKDOK kanalıyla
Üniversite
terminallerinden
yapılan taramaların
sayısı da 2484'dür.**

1990-1994 tarihleri arasında doldurtulan form sayısı, 5157'dir.

2. Analiz Yöntemi

Bu çalışma kapsamında örnekleme gidilerek, anakültenin yaklaşık % 20'sine tekabül eden 1004 başvuru araştırmaya kapsamında değerlendirilmiştir. Uygulamada, seçilen örnekleme tekniğine uygun olarak klasörlerde bulunan başvuru formlarındaki birinci form örnekleme alınmış ve ardından dört başvuru formu sayılarak atlanmış, beşinci başvuru formu araştırmaya dahil edilmiştir. İşlemler, bu sıra ile devam etmiştir.

Araştırma kapsamında değerlendirilmeye alınan parametreler; "başvuru tarihi, yıl olarak", "başvuru tarihi, ay olarak", "üniversite adı", "enstitü adı", "tezin amacı", "taraması istenilen konu", "tarama isteğinde bulunanın mesleği"dir. Öte yandan tez tarama başvurularının üniversite dışı kurumlardan da yapıldığı görülmüş, ancak bu başvuruların sayısı az olduğundan bunlar "diğer" kısmında belirtilmiştir.

Yukarıda açıklanan örnekleme tekniğine uygun olarak 1004 tez başvurusuna ait bilgiler SPSS programında analize uygun olacak bir şekilde kodlanmıştır.

Çalışma kapsamına dahil edilen yıllar ile ilgili olarak Merkez'e yapılan tez tarama başvuruları ve örnekleme dağılımı Tablo 1'de görülmektedir.

VI. BULGULAR

Elde edilen bulguların değerlendirilmesine girilmeden önce, YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne YÖKDOK ile bağlantılı olan üniversiteler ve buralardan yapılan tez tarama başvuruları hakkında da bilgi vermek gerekmektedir. Bilindiği üzere, YÖKDOK bağlantısı bulunan üniversitelerdeki terminallerden de YÖK "Tez Tarama Merkezi"nde tezlerle ilgili tarama yapılabilmektedir (Şimdilerde YÖK Dokümantasyon Merkezi'nde oluşturulmakta olan yeni yazılım sistemi dolayısıyla geçici

TABLO -1 : 1990 - 1994 yılları arasında YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne tez taraması başvurusunda bulunanların yıllar itibarıyla dağılımı ve örnekleme planı

YILLAR	BAŞVURULAR		YOKDOK ile Tarama
	Toplam	Örnekleme	
1990 (5. 12. 1990' dan sonra)	53	11	-
1991	776	120	296
1992	13.2	223	15.3
1993	1400	281	1002
1994	2000	369	1033
TOPLAM	5157	1004	2484

olarak kapatılmıştır). YÖKDOK kanalı, 1991 yılında hizmete girmiş ve 1991-1994 yılları arasında 2434 tez taraması bu kanalla, YÖK Dokümantasyon Merkezi'ne gelinden yapılmıştır (Bkz. Tab'0 1). YÖKDOK kanalına dahil olan üniversiteler şunlardır: Ege Üniversitesi, Kıbrıs Doğu Akdeniz Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Akdeniz Üniversitesi, Çukurova Üniversitesi, Dicle Üniversitesi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi, İnönü Üniversitesi, İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü, ODTÜ, İstanbul Teknik Üniversitesi, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi, Marmara Üniversitesi, Mimar Sinan Üniversitesi, Fırat Üniversitesi, Selçuk Üniversitesi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Atatürk Üniversitesi, Bilkent Üniversitesi, Hacettepe Üniversitesi, Erciyes Üniversitesi, Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu, Uludağ Üniversitesi, Gaziantep Üniversitesi, Cumhuriyet Üniversitesi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Ankara Üniversitesi, Gazi Üniversitesi, Trakya Üniversitesi.

1. Tez taraması isteklerinin aylara göre dağılımı

5.12.1990 ile 1994 yılının sonuna değin geçen sürede Tez Tarama Merkezi'ne tarama isteğinde bulunanları aylara göre

Tez taraması istekleri araştırmacıların bağlı oldukları akademik kurumlar bakımından değerlendirildiğinde, en fazla tarama isteğinin Gazi ve Hacettepe üniversitelerinden geldiği ortaya çıkmıştır.

Enstitüler bakımından yapılan değerlendirme ise, tarama isteklerinin özici bir çoğunlukla sosyal bilimlere kayıtlı enstitülerine kayıtlı öğrencilerden geldiği saptanmıştır.

analiz ettiğimizde, yoğunlaşmanın sonbahar aylarında olduğu gözlenmektedir. (Tablo 2). Gerçekten de bu dönemde yapılan tarama isteklerinin % 30.6'sı eylül, ekim ve kasım aylarında yapılmıştır. Öte yandan en yüksek tarama isteğinde bulunan ay, aralıktır (% 11.5). Benzer biçimde ilkbahar ayları da en fazla tez taraması isteğinde bulunulan aylar olmaktadır. En az tarama isteğinde bulunulan ay ise, ocaktır. Tablo 2den görüleceği üzere, tez taramalarında öncelikli kıstasın ders dönemi olduğu anlaşılmaktadır. Bir başka anlatımla, Türkiye'de tez hazırlama ile ilgili literatür taramaları, ders dönemi (Eylül-Mayıs) döneminde yapılmaktadır. Yaz aylarının araştırmaya yapanların genellikle dinlenme dönemi olduğu sonucu çıkmaktadır.

2. Tez taraması isteklerinin üniversitelere göre dağılımı

1990-1994 döneminde YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama

TABLO - 2 : 1990 - 1994 Yılları arasında YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne tez taraması başvurusunda bulunanların aylar itibariyle dağılımı

AYLAR	BAŞVURULAR	
	n	%
Ocak	63	6.3
Şubat	77	7.7
Mart	86	8.6
Nisan	72	7.2
Mayıs	71	7.1
Haziran	60	6.0
Temmuz	80	8.0
Ağustos	74	7.4
Eylül	85	8.5
Ekim	97	9.7
Kasım	124	12.4
Aralık	115	11.5
TOPLAM	1004	100.0

Merkezi'ne yapılan tez taraması isteklerinin üniversitelere göre değerlendirmeye tabi tuttuğumuzda, herhangi bir şekilde (öğrenci, öğretim elemanı vs) üniversitelerle ilgisi olanların analize konu edildiği bu bölümde (Tablo 3), en çok tez taraması isteğinin Gazi Üniversitesi'nden geldiği (%18.9) anlaşılmaktadır. Bu üniversiteyi, %13.4'lük oranla Hacettepe Üniversitesi'ne bağlı olan araştırmacılar izlemektedir. Üçüncü sırada da Ankara Üniversitesi gelmektedir (% 13.1). Ankara dışındaki üniversitelerden yapılan tez taramalarında en önde İstanbul Üniversitesi bulunmaktadır (% 4.5). Selçuk Üniversitesi (% 3.6) beşinci ve Dokuz Eylül Üniversitesi ise % 3.6 ile altıncı sıradadır. Görüldüğü üzere, tez taramasında Ankara'da bulunan üniversitelerden gelen istekler ilk üç sırayı doldurmaktadır. Elde edilen bu bulgular, tez taramalarında öncelikli olan etkenin, Merkez'e yakınlık olduğunu göstermektedir. Bu bulguyu biraz daha genelleştirecek olursak; Türkiye'de araştırmacıların kendi araştırma konularıyla ilgili literatüre ulaşmada etken olan faktörün ilgili kaynakların bulunduğu merkeze olan coğrafi yakınlık veya uzaklıklarının olduğu ileri sürülebilir. Elde edilen bu sonucu, Tablo 3'de yer alan diğer bulgular da desteklemektedir. Gerçekten de Ankara'ya yakın olan Selçuk Üniversitesi(Konya), Anadolu Üniversitesi (Eskişehir), Bilkent Üniversitesi (Ankara), ODTÜ(Ankara) kaynaklı araştırmacılar oransal olarak diğer üniversitelerden önde gelmektedirler. Bulguları coğrafi nedenlere dayandırmanın yanı sıra, dikkate alınması gerekli olan diğer bir unsur da, özellikle tez hazırlayan lisansüstü öğrenciler için geçerli olmak üzere, danışman öğretim üyelerinin literatür taramasına öğrencileri yönlendirmedeki tutumlarıdır. Ancak, elde edilen bulgular, bu konuda daha kesin bir ifadeyle bulunulmasını engellemektedir.

3. Tez taraması isteklerinin enstitülere göre dağılımı

Tez taraması isteklerinin değerlendirilmesi sırasında dikkate alınması gerekli

olan birdiğer parametre de, isteklerin ilgili olunan enstitülere göre dağılımıdır. Tablo 4, Tez Tarama Merkezi'ne herhangi bir biçimde (telefon, mektup veya şahsen) yapılan tez tarama isteklerinin enstitülere göre dağılımını göstermektedir. Elbette ki burada dikkati çeken husus, bulguların lisansüstü öğrencilerin davranışlarını yansıtmakta olduğudur. Zaten diğerk başvurular Tabloda "diğerk" başlığı altında gösterilmektedir.

Elde edilen bulgular, tez taraması isteklerinin ezici bir çoğunlukla sosyal bilimler enstitülerinde tez hazırlayanlardan geldiğini ortaya koymaktadır. Tez taraması isteklerinin yarısından fazlası (% 51.8) sosyal bilimler enstitülerinde tez hazırlayanlardan gelmektedir. Fen bilimleri enstitülerinde tez hazırlayanlardan gelen tez taraması istekleri ise % 15.1'de kalmıştır. Sağlık bilimleri enstitüsü ve diğerk enstitülerin oranları ise daha düşük çıkmıştır. Görüldüğü üzere Sosyal bilimler enstitülerinde tez hazırlayanların kendileriyle ilgili konularda hazırlanmış tezlerden haberdar olma, onlardan yararlanma istekleri diğerk enstitülere oranla daha yüksektir.

4. Tez taraması isteklerinin tarama amaçlarına göre dağılımı

Tez taraması istekleri yüksek lisans tezlerinde yoğunlaşmaktadır (Tablo 5). Tarama isteklerinin yarısından fazlası yüksek lisans öğrencileri tarafından yapılmıştır (% 53.0). Doktora tezi hazırlayanların yaptıkları tez taraması isteklerinin oranı ise % 16.2'dir. Öte yandan merkez gerçekte lisans düzeyindeki öğrencilere hizmet sunmuyor olsa bile, lisans tezi hazırlayanların oranı önemli sayılabilecek bir oranda çıkmıştır (% 13.6). Araştırma projesi hazırlayanların oranı % 8.2 iken, tıpta uzmanlık çalışması yapanların tez taraması isteklerinin oranı da % 7.0'dur. Öte yandan az da olsa doçentlik ve profesörlük tezi için tarama yapanlara da rastlanmaktadır. Bulgular, tez taraması

TABLO -3 : 1990 - 1994 Yılları arasında YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne tez taraması başvurusunda bulunanların bağılı oldukları üniversitelere göre dağılımı

ÜNİVERSİTELER	BAŞVURULAR	
	n	%
Gazi Üniversitesi	190	18.9
Hacettepe Üniversitesi	135	13.4
Ankara Üniversitesi	132	13.1
İstanbul Üniversitesi	45	4.5
Selçuk Üniversitesi	36	3.6
Dokuz Eylül Üniversitesi	36	3.6
Bilkent Üniversitesi	33	3.3
ODTÜ	30	3.0
Marmara Üniversitesi	20	2.0
Anadolu Üniversitesi	18	1.8
Diğerk	197	19.6
Bilinmeyen	132	13.1
TOPLAM	1004	100.0

istekleri ile (özellikle lisansüstü öğrenciler için) o alanda kayıtlı olan öğrenci sayısı arasında da bir ilişkinin bulunabileceğini göstermektedir. Sözü edilen değerlendirme izleyen sayfalarda yapılacaktır. Bulgular, bu bölümde ilgili daha fazla değerlendirme yapılm asına olanak tanımamaktadır.

TABLO -4 : 1990 - 1994 Yılları arasında YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne tez taraması başvurusunda bulunanların bağılı oldukları enstitülere göre dağılımı

ENSTİTÜLER	BAŞVURULAR	
	n	%
Sosyal Bilimler Enstitüsü	521	51.8
Fen Bilimleri Enstitüsü	152	15.1
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	66	6.5
Diğerk Enstitüler	7	0.7
Diğerk	258	25.7
TOPLAM	1004	100.0

TABLO -5: 1990 - 1994 Yılları arasında YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne tez taraması başvurusunda bulunan araştırmacıların amaçlarına göre dağılımı

TARAMANIN AMACI	BAŞVURULAR	
	n	%
Mester Tezi	530	53.0
Doktora Tezi	162	16.2
Tıpta Uzmanlık Çalışması	70	7.0
Lisans Tezi	136	13.6
Araştırma Projesi	82	8.2
Doçentlik Çalışması	4	0.4
Uzmanlık Çalışması	4	0.4
Profesörlük Çalışması	1	0.1
Bilinmeyen	14	1.4
TOPLAM	1004	100.0

TABLO -6 : 1990 - 1994 Yılları Arasında YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne Tez Taraması Başvurularının Konularına Göre Dağılımı

KONULAR	BAŞVURULAR	
	n	%
İşletme	150	14.9
Eğitim Bilimleri	115	11.5
Sağlık Bilimleri	113	11.2
İktisat	79	7.9
Turizm	38	3.8
Psikoloji	36	3.6
Bankacılık	34	3.4
Sosyoloji	28	2.8
Mimarlık	27	2.7
Siyasal Bilgiler	27	2.7
Ziraat	23	2.3
Diğer	334	33.3
TOPLAM	1004	100.0

5. Tez taraması isteklerinin tarama konularına göre dağılımı

1990-1994 döneminde tez taraması isteğinde bulunanların istekte buldukları konulara göre yapılan değerlendirmede (Tablo 6), en fazla tarama isteğinin işletme alanında yapıldığı görülmektedir (% 14.9). Eğitim bilimleri en fazla taraması isteğinde bulunan ikinci alanı oluşturmaktadır (% 11.5). Sağlık bilimleri % 11.2, iktisat, % 7.9 ve turizm de % 3.8 oranlarına sahiptir. Burada dikkate alınması gereken husus, tarama istekleriyle tarama yapanın ilgili olduğu bilim dallarının aynı olduğudur. Araştırmacı, örneğin tezini iktisat alanında yapıyorsa, taramasını da iktisat üzerinde yapmaktadır. Bulgular, ilgili bilim dallarında araştırmacıların kendi alanlarıyla ilgili çalışmalara ne oranda ilgi duyduklarını ortaya koyması açısından önemli verilere sahiptir.

6. Tez taraması isteklerinin mesleklere göre dağılımı

Tez taraması isteğinde bulunanları meslekleri itibariyle değerlendirdiğimiz de, üniversitelerde araştırma görevlisi olarak görev yapanların önde geldiği ortaya çıkmıştır (% 20.1). Bunu, ilk ve orta öğretim öğretmenleri izlemektedir (% 7.0). Tıp doktoru ve öğretim görevlileri de en fazla tez taraması isteğinde bulunanları oluşturmaktadır. Burada dikkati çeken nokta, akademik kariyer yükseldikçe yapılan tarama isteğindeki azalmadır. Bu da akademik ünvanların yükselmesi ile ilgili alanlarda yapılan çalışmalara olan ilginin azaldığı yönünde açıklanabilir ki, bu bulgu son derece önemlidir. Akademik personelin kariyeri arttıkça ilgili olduğu alandaki tezlere olan ilgisizliğinin artış göstermesi sonuçta, tez öğrencilerini başka tezleri aynen fotokopi yaptırarak veya başka biçimlerde tez danışmanlarına "tez olarak" kabul ettirme girişimlerinde bulunmaları (şimdilik bilinen örnekleri az da olsa) sonucuna yol açabilmektedir.

Burada araştırma görevlileri ile öğretmenlerin yüksek oranlarda tez taraması

isteğinde bulunulmasının ardında yatan neden, bu kimselerin çoğunlukla yüksek lisans ve doktora düzeylerinde öğrenci olmalarından kaynaklanmaktadır.

7. Konularına göre tarama isteklerinin yıllara göre dağılımı

Konularına göre tez tarama isteklerinin 1991-1994 yılları arasındaki değişimi Tablo 8'de görülmektedir. Tez tarama isteğinde bulunulan konularla söz konusu yıllar arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak üzere çoklu korelasyon testini uyguladığımızda, korelasyon katsayısı 0.204 çıkmıştır. F testi, bu ilişkinin önemli olduğunu vurgulamaktadır ($F > F_{tab}$). Bunun anlamı, 1991-1994 yılları arasında Tez Tarama Merkezi'ne tez taraması isteğinde bulunulan konular arasında yakın bir ilişkinin varlığıdır. Yıllara içerisinde tarama isteğinde bulunulan konularda anlamlı değişimler olmuştur. Örneğin, işletme, eğitim bilimleri, sağlık bilimleri, iktisat, turizm gibi bilim dallarındaki tarama istekleri gözle görülür belirgin bir artış göstermektedirler.

8. Bağlı olunan enstitülere göre yapılan taramaların yıllara göre değişimi

Lisansüti düzeylerde çalışmalarda bulunan araştırmacıların tez tarama isteklerinin durumunu ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilen bu analizde, tarama isteklerinin 1991-1994 yılları arasındaki değişimi incelenmektedir. Sosyal, fen, sağlık ve diğer enstitülerin inceleme kapsamına alındığı bu analizde, enstitü dışından yapılan tarama istekleri "diğer başvurular" başlığı altında değerlendirmeye alınmıştır.

Sosyal bilimler enstitülerinde lisansüti çalışmalarda bulunan öğrencilerin oranı, dört yıllık süreçte sürekli olarak en yüksek oranda çıkmıştır. Bir başka anlatımla, 1991-1994 yılları arasında yapılan tez taraması isteklerinin yaklaşık yarısı, sosyal bilimler

TABLO -7 : 1990 - 1994 Yılları arasında YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne tez taraması başvurusunda bulunanların ünvan-mesleklerine göre dağılımı

ÜNVAN-MESLEK	BAŞVURULAR	
	n	%
Araştırma Görevlisi	201	20.1
Öğretmen	70	7.0
Tıp Doktoru	68	6.8
Öğretim Görevlisi	62	6.2
Okutman	23	2.3
Öğretim Üyesi (Yrd. Doç., Doç., Prof.)	16	1.6
Uzman (Üniversitede)	12	1.2
Diğer (öğrenciler dahil)	552	55.0
TOPLAM	1004	100.0

enstitülerinde öğrenim gören öğrenciler tarafından yapılmıştır. Fen bilimleri enstitülerinde kayıtlı olan öğrencilerin tarama isteklerinin oranı ise, düşük oranlarda çıktığı gibi, yapılan tarama isteklerinin

TABLO -8 : 1990 - 1994 Yılları arasında YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne tez taraması isteğinde bulunulan konuların yıllar itibariyle dağılımı

KONULAR	YILLAR							
	1991		1992		1993		1994	
	n	%	n	%	n	%	n	%
İşletme	18	15.0	31	13.9	48	17.1	53	14.4
Eğitim Bilimleri	3	2.5	23	10.3	30	10.7	58	15.7
Sağlık Bilimleri	14	11.7	4	9.0	31	11.0	44	11.9
İktisat	6	5.0	24	10.8	20	7.1	27	7.3
Turizm	4	3.3	11	4.9	8	2.8	15	4.1
Psikoloji	2	1.7	11	4.9	12	4.3	11	3.0
Bancacılık	5	4.2	5	2.2	10	3.6	14	3.8
Sosyoloji	8	6.7	4	1.8	14	5.0	2	0.5
Ziraat	4	3.3	4	1.8	7	2.5	7	1.9
Diğer	56	46.7	90	40.3	101	36.0	138	37.3
TOPLAM	120	100.0	223	100.0	281	100.0	369	100.0

TABLO -9 : YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne tez taraması isteğinde bulunan araştırmacıların bağlı oldukları enstitülere göre dağılımlarının yıllar içerisindeki değişimi

KONULAR	YILLAR							
	1991		1992		1993		1994	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sosyal Bilimler Enstitüsü	62	51.7	115	51.5	134	47.7	206	55.8
Fen Bilimleri Enstitüsü	25	20.8	40	17.9	37	13.2	47	12.7
Sağlık Bilimleri Enstitüsü	13	10.8	11	4.9	19	6.8	22	6.0
Diğer Enstitüler	3	2.5	2	0.9	2	0.8	0	0
Diğer Başvurular	17	14.2	55	24.7	89	31.7	94	25.5
TOPLAM	120	100.0	223	100.0	281	100.0	369	100.0

yıllar geçtikçe azalmakta olduğu görülmektedir. Diğer enstitülerin ve diğer başvuruların orana ise çok düşük oranlarda bulunmuştur.

Burada dikkatleri çeken husus, sosyal ve fen bilimleri enstitülerine kayıtlı öğrenci

TABLO -10 : YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne yapılan tez taraması isteklerinin Türkiye'de ilgili bazı alanlardaki lisansüstü düzeylerde kayıtlı öğrenci sayılarıyla karşılaştırılması

KONULAR	1991			1992			1993			1994		
	Öğrenci sayısı(x)	Tarama sayısı(y)	x/y	Öğrenci sayısı(x)	Tarama sayısı(y)	x/y	Öğrenci sayısı(x)	Tarama sayısı(y)	x/y	Öğrenci sayısı(x)	Tarama sayısı(y)	x/y
İşletme	3446	92	37.45	4593	159	28.86	5252	246	21.34	5312	272	19.52
Eğitim Bilimleri	2804	15	186.93	3553	118	30.11	4250	154	27.59	4337	298	14.55
Sağlık Bilimleri	3573	72	49.62	4241	103	41.57	4690	159	29.49	4826	226	21.35
İktisat	1352	31	43.61	1536	123	12.48	1644	103	15.96	1926	139	13.85
Turizm	258	21	12.28	314	56	56.07	332	41	8.09	335	77	4.35
Psikoloji	131	10	13.10	137	56	2.44	174	62	2.80	203	56	3.62
Bankacılık	224	26	8.61	382	27	14.14	496	51	9.72	611	72	8.48
Sosyoloji	261	41	6.36	315	21	15.00	313	72	8.69	319	10	31.90
Ziraat	2804	21	133.52	3405	21	7.37	3702	36	102.83	3950	36	109.72
Diğer	33316	287	116.08	33258	462	71.98	35338	518	68.22	382016	708	53.95
TOPLAM	49169	616	78.19	51734	1144	45.22	56191	1442	38.96	0020	1893	31.70

sayılarının 1991-1994 yılları arasında hemen hemen aynı rakamlarda olmasına karşılık, yapılan tarama başvurularında sosyal bilimler enstitülerinde kayıtlı olan öğrenci sayısının yüksek oranlarda çıkmasıdır. Burada sosyal bilimler enstitülerinde tez hazırlayan, araştırma yapan öğrencilerin önceden hazırlanan tezleri incelemede fen bilimleri enstitülerinde kayıtlı öğrencilere göre daha istekli olduklarından söz edilebilir.

8. Konularına göre yapılan tarama isteklerinin ilgili alanlarda lisansüstü düzeylerde kayıtlı olan öğrenci sayılarıyla karşılaştırılması

Şimdiye kadar, araştırma bulguları kendi aralarında değerlendirmeye tabi tutuldu. Çalışmanın bu aşamasında, Türkiye üniversitelerinde lisansüstü düzeylerde kayıtlı olan öğrenci sayılarıyla ilgili konularda tez taraması isteğinde bulunanların karşılaştırması yapılacaktır. Bu incelemeden, hangi alanlarda önceden hazırlanmış tezlerin incelemesine önem verildiğinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Bu amaçla dönük olarak, en fazla tez

tarama isteğinde bulunulan dokuz konu belirlenmiş ve bu konularda kayıtlı olan lisansüstü öğrenci sayıları ise ÜYSM istatistiklerinden elde edilmiştir.

Burada yapılan incelemede ilk olarak, kayıtlı öğrenci toplamları tarama sayılarına bölünmüş ve böylelikle ilgili alandaki taramaların ağırlıkları bulunmuştur. Buna göre en fazla tarama isteği 1991 yılında sosyoloji ve ardından da bankacılık alanında lisansüstü çalışmalarda bulunan öğrencilerden gelmiştir. 1992 yılında ise, en fazla tarama isteği psikoloji dalındaki öğrencilerden gelmiştir. Psikoloji dalındaki her iki öğrenciden birisi tez taraması isteğinde bulunmuştur. Konuyla ilgili diğer veriler Tablo 10'da yer almaktadır. Kendi alanıyla ilgili tezlere en ilgisiz alan ise, 1991 yılında eğitim bilimleri, 1992'de turizm, 1993'de sağlık bilimleri ve 1994 yılında ise sosyolojidir. Tablo'da, x/y'nin sonuçları ilgili alanlarda tez taramalarının ağırlıklarını göstermektedir.

1991-1994 yılları arasında konularına göre kayıtlı öğrenci sayılarıyla yapılan taramalar arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığını test etmek üzere uyguladığımız çoklu korelasyon analizinde korelasyon katsayısı 0.421 çıkmıştır. Elde edilen bu bulgu, konularına göre kayıtlı öğrenci sayılarıyla yıllar arasında yapılan tez taramaları arasında bir ilişkinin varlığına işaret ederken, F testi, bu ilişkinin istatistiksel olarak önemsiz olduğunu vurgulamaktadır ($F < F_{tab}$).

10. Tarama isteğinde bulunan akademik personelin ünvanlarına göre dağılımı

Üniversitelerde akademik personel olarak çalışanların en başta gelen görevi, bilimsel araştırmalarda bulunmak, yapılan araştırmaları ilgili olan çevrelere, kişilere duyurmak ve son olarak da, araştırma sonuçlarının da içinde olduğu bilgileri öğrencilere aktarmak ve onları yönlendirmektir. Öyleyse bir akademik personelin birinci görevi, araştırma yapmak ve kendi alanında yapılan araştırmaları takip etmek,

TABLO -11: 1990 - 1994 Yılları arasında YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne tez tarama isteğinde bulunan akademik personelin ülke genelindeki toplam rakamlarıyla karşılaştırılması

ÜNVAN	Öğretim* Elemanı Toplamı(x)	Başvuru Sayısı (y)	x/y
Araştırma Görevlisi	15 284	1031	14.82
Uzman	1250	61	20.49
Okutman	3139	118	26.60
Öğretim Görevlisi	5440	318	17.10
Öğretim Üyesi	12455	82	151.89
TOPLAM	37568	1610	23.33

(*) KAYNAK: ÖYSM, Yükseköğretim İstatistikleri (1990-1991, 1991-1992, 1992-1993, 1993-1994).

onları incelemek olmaktadır. Bu görüşten hareket ederek, bu çalışma kapsamında Türkiye üniversitelerinde görev yapan akademik düzeylerdeki personelin hazırlanan tezlere ne oranda ilgi gösterdikleri ve onları inceledikleri saptanmaya çalışılmıştır. Tablo verilerine uygulanan korelasyon analizinde korelasyon katsayısı, 0.685 bulunmuş ve mevcut veriler arasında doğru orantılı bir ilişkinin varlığı saptanmıştır. Ancak uygulanan F testi sonucu, ilişkinin güçlü olmadığını göstermektedir ($F > F_{tab}$). Bunun anlamı, akademik personelin sayılarıyla tez tarama istekleri arasında zayıf bir ilişkinin söz konusu olduğudur.

Tablo 11 verileri, yaklaşık her 15 araştırma görevlisinden birinin tez taraması isteğinde bulunduğunu gösterirken, bu durum, öğretim görevlilerinde her 17 kadrolu elemandan biri, öğretim üyelerinden ise her 151 öğretim üyesinden bir tanesi olarak bulunmuştur.

11. Lisansüstü düzeylerde kayıtlı öğrenci sayıları ile tez taraması isteklerinin yıllar itibarıyla değişimi

Lisansüstü düzeylerde kayıtlı bulunan öğrenci sayılarıyla tez taraması istekleri arasında bir karşılaştırma yapıldığında, genellikle yüksek lisans öğrencilerinin daha çok tez taraması isteğinde buldukları

Akademik personelin isteklerinde, kariyeri yükseldikçe tez taraması isteklerinde belirgin düşmelerin olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Tez taraması istekleri genellikle yüksek lisans tezi yazmak için yapılmaktadır (%53.0). Öte yandan doktora tezi yazmak için tarama yapanların oranı ise, % 18.2'dir.

ortaya çıkmaktadır(Tablo 12). 1991 yılında her 70 yüksek lisans öğrencisinden bir tanesi tez taraması isteğinde bulunurken, doktora öğrencilerinin durumu, her 100 öğrenciden birisi şeklinde ortaya çıkmıştır. 1994 yılında ise durum yine aynıdır: Her 34 master öğrencisinden biri ve her 45 doktora öğrencisinden biri tez taraması isteğinde bulunmaktadır. Tıpta uzmanlık öğrencilerince yapılan tez taramaları daha düşük ağırlıklarda çıkmıştır.

VII. SONUÇ

1990-1994 yılları arasında YÖK dokümantasyon Merkezi bünyesinde faaliyet gösteren tez tarama birimine yapılan tez taraması isteklerinin incelendiği bu çalışmadan aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. Sözü edilen yıllar içerisinde yapılan tez taraması isteğinin sayısı, 5157'dir. Ayrıca 2484 kişi de merkeze gelmeden YÖKDOK yoluyla tarama yapmıştır.

2. Tez taraması isteklerinin yoğunlaştığı aylar, genellikle akademik takvime dahil olan (Eylül-Mayıs) dönemlerdir. Elde edilen bu bulgu, araştırmacıların çalışmalarını genellikle akademik takvime paralel bir şekilde yürüttüklerini göstermektedir.

3. Tez taraması isteklerini araştırmacıların bağlı oldukları üniversiteler

açısından değerlendirdiğimizde; tarama isteklerinin en fazla Gazi ve Hacettepe üniversitelerinden gelen araştırmacılar tarafından yapıldığı saptanmıştır.

4. Lisansüstü öğrenciler arasında yapılan tez taraması isteklerinde sosyal bilimler enstitülerinden gelen araştırmacıların açık bir üstünlüğe sahip oldukları görülmüştür.

5. Tarama amacına göre yapılan analizde, tez taramalarının yaklaşık yarısının master tezi yazmak amacıyla yapıldığı ortaya çıkarılmıştır. Doktora tezi yazmak için yapılan taramaların oranı, % 16.2'dir.

6. Tarama yapılan konulara göre yapılan analizde işletme, eğitim bilimleri ve sağlık bilimlerinde daha fazla taramanın yapıldığı anlaşılmıştır.

7. Tez taraması isteğinde bulunanların meslek dağılımlarına göre yapılan incelemede ise, araştırma görevlilerinin en fazla tarama isteğinde bulunan meslek grubunu oluşturduğu görülmüştür.

8. Yıllar içerisinde tarama konularında değişikliklerin olduğu görülmüştür. Tarama konularıyla ilgili alanlarda kayıtlı olan lisansüstü öğrenci sayıları arasında yapılan incelemede ise, tarama sayılarının yıllar içerisinde değişim gösterdiği saptanmıştır.

9. Akademik personelin tarama istekleri konusunda ise, en fazla tarama isteğinde bulunan grubu araştırma görevlilerinin oluşturduğu ve akademik kariyer ilerledikçe tez tarama isteklerinde büyük

TABLO -12 : Yılları arasında YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'ne tez taraması isteğinde bulunan lisansüstü düzeylerdeki araştırmacıların Türkiye genelinde kayıtlı öğrenci sayılarıyla karşılaştırılması

İHTİSAS DÜZEYLERİ	1991			1992			1993			1994		
	Öğrenci sayısı(x)	Tarama sayısı(y)	x/y	Öğrenci sayısı(x)	Tarama sayısı(y)	x/y	Öğrenci sayısı(x)	Tarama sayısı(y)	x/y	Öğrenci sayısı(x)	Tarama sayısı(y)	x/y
Yüksek Lisans	25017	339	69.37	30632	621	49.32	33501	687	48.76	35820	1047	34.21
Doktora	11748	118	99.55	12883	149	86.46	13897	231	60.16	14791	328	45.09
Tıpta Uzmanlık	11404	41	278.14	8219	62	132.56	8831	92	95.98	9409	149	63.14
TOPLAM	48169	498	96.72	51734	832	62.18	56229	1010	55.67	60020	1524	39.38

(*) KAYNAK: ÖYSM, Yükseköğretim İstatistikleri (1990-1991, 1991-1992, 1992-1993, 1993-1994).

düşmelerin olduğu ulaşılan sonuçlar arasındadır.

10. Tez taraması isteğinde bulunan lisansüstü öğrenciler arasında yapılan analizde, en fazla tarama isteğinde bulunan grubun yüksek lisans öğrencileri olduğu anlaşılmıştır. □

KAYNAKÇA

ASLAN, Selma (Alpay) (1993), "İngiliz Kültür Heyeti Ankara Kütüphanesi Okuyucuları ve Çevrimiçi Okuyucu Kataloğu", *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, Yıl: 42, Sayı: 1, ss. 3-16.

BALTEPE, Hale (1991), "Fırat Üniversitesi Kütüphanesinin Kullanım Etkinliği" (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*), Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.

CAROL, C. ve Diğerleri (1988), "Facilitating Information Seeking Through Models of the Search Proses", *Library Information Science Abstracts*, November-December 1990, s. 13.

ÇAPAR, Bengü (1984), "Gezici Kütüphane Okuyucuları Üzerinde Bir Araştırma", *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, Yıl: 33, Sayı: 1, ss. 15-30.

ÇAPAR, Bengü (1989), "Kullanıcı İncelemeleri", *Türk Kütüphanecilik Derneği 40. Yıl Kütüphanecilik Kurultayı (Bildiriler)*, Türk Kütüphaneciler Demeği Yayını, Ankara, ss. 161-164.

DAM, Y.V. (1991), "Gezellig Informatief Deskungig en een Beet je Druk: een onderzoek naar doelgroed imago en kwamiteit van de openbare Bibliotheek Wageningen", *Library Information Science Abstracts*, November-December 1991, s. 25.

DENER, H.I.(1995), "Turizm talebi ile ilgili bazı ampirik araştırmalar hakkında..", *Anatolia Dergisi*, Yıl: 6, Sayı: 1, Mart, ss. 14-21.

DIEHL S.J., WEECH, L (1991), "Library Use Instructions in the Public Library: a Survey of User Preferences", *Library Information Science Abstracts*, Semtember 1991, s. 22.

ENGLAND, L. (1991), "The Public Library Borrower", *Library Information Science Abstracts*, November-December 1991, s. 25.

ENGLAND, L. (1992), "Borrowing Books. Readership and Library Usage in Great Britain", *Library Information Science Abstracts*, March 1993, s. 12.

ERCAN, Şafak (1991), "Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Öğrencilerinin Kütüphane Kullanımı Üzerine Bir Araştırma" (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

GÖKBULUT, Özlem (1991), "Özel Kütüphanelerde Kullanıcı Analizi Sorunu" (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

GÜRTÜRK, Sami (1964), "Halk Kütüphanelerinde Neler Okunmaktadır", *Türk Kütüphaneciliği Derneği Bülteni*, Yıl: 13, Sayı: 1-2, ss. 23-27.

KÖPRÜLÜ, Dilek (1994), "Üniversite Kütüphanelerinde Kitap Kolekyonu Üzerine Bir Araştırma" (*Basılmamış Doktora Tezi*), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

MARTIN, P. (1991), "The Non-Use of Manchester's Library Service: an Investigation", *Library Information Science Abstracts*, November-December 1991.

PETSCH, P. (1990), "Besucherzählung in der Stadtbibliothek Bremen-Huchting", *Library Information Science Abstracts*, November-December 1991, s. 25.

RATMANOVA, S.B. (1990), "Nauchno-Technickeskaya Biblioteka Predpriyatiya Glazami Spetsialista" *Library Information Science Abstracts*, November - December 1991, s. 25.

SAKAI Rİ, Jobu (1989), "Opening Tokyo University Library to the Public: Series, Opening University Libraries to the Public 12", *Library Information Science Abstracts*, November-December, 1994, s. 13.

TOSHOKAN-KAI, "Report of a Survey into University Library Services for Foreign Students in Japon" *Library Information Science Abstracts*, November - December 1991, s.25.

TUNCER, Nilüfer (1989), "YÖK Dokümantasyon Merkezi Bilgi Tarama Hizmetinin Analizi", *Türk Kütüphanecilik Derneği 40. Yıl Kütüphanecilik Kurultayı (Bildiriler)*, Türk Kütüphaneciler Demeği, Ankara, ss. 79-86.

ÖSYM, *Yükseköğretim İstatistikleri 1990-1991, 1991-1992, 1992-1993, 1993-1994*, ÜSYM Yayınları, Ankara.

UYANIK, Hasan (1984), "Cebeci Halk Kütüphanesi'nde Yetişkinlere Uygulanan Anketin Sonuçları ve Değerlendirilmesi", *Türk Kütüphaneciliği Dergisi*, Yıl: 33, Sayı: 2, ss. 83-91.

UYSAL, Neşe Can (1994), "YÖK Dokümantasyon Merkezi Tez Veri Tabanı ve Erişim Özellikleri", *Kütüphanecilikte Bilgi- Belge Sempozyumu (Bildiriler)*, 22-25 Eylül 1994, Milli Kütüphane Başkanlığı, Ankara, ss. 234-241.

YILMAZ, Bülent (1994), "Türkiye'de Halk Kütüphanesi kullanımı: Bölgesel Durum", Prof. Dr. İlhan Kum'a Armağan, Türk Kütüphanecilik Demeği Yayını, Ankara, ss. 96-110.

WRIGHT, V.(1991), "What do They Read?", *Library Information Science Abstracts*, May, 1994, s. 9.

1991 yılında her 100 lisansüstü öğrenciden biri tez taraması isteğinde bulunurken, bu durum, 1982'de 82, 1983'de 56 ve 1984 yılında ise 39 öğrencide bile inmiştir.

Türk turizmde ulaştırma sorunları

DR. BEDRİYE TUNÇSİPER

I. GİRİŞ

Dünya nüfusundaki hızlı artış, fert başına gelir düzeyinin yükselmesi, teknolojik gelişmelerle çalışmaların kısılması, ulaştırma hizmetlerinde konfor ve süratin artması, boş zamanları değerlendirme bilincinin yerleşmesi ulusal ve uluslararası seyahat ve konaklama hareketlerinin, genel tanımla turizmin büyük ölçüde gelişmesine yol açmış ve evrensel boyutlara ulaşmasını sağlamıştır.

Ulaşım yolları, turizmi oluşturan en önemli öğelerden biri olarak kabul edilmektedir. Dünyanın neresinde olursa olsun turizme önem veren, bunun sağlıklı bir şekilde yürütülmesini planlayan her ülkede ulaşım araçları da o ölçüde gelişmiş, çekici hale getirilmiştir.

Ülkemizde de ekonomik, sosyal kalkınmanın itici gücü olarak ulaştırma sektörü oldukça büyük önem kazanmıştır. Tüm gelişmiş ülkelerde olduğu gibi gelişme süresinde olan ülkemizde de, ticari hayatın ve özellikle döviz kazandırıcı faaliyetler olan ihracat ve turizm, ulaştırma ve haberleşme hizmetlerinin hızlı, güvenli ve en ekonomik şartlarda sağlanmasına bağlıdır.

Türkiye'nin mevcut ulaştırma politikalarının temelleri İkinci Türkiye İktisat Kongresi'nde atılmıştır. Bu planın amacı karayolu taşımacılığının transit bölümünün demiryolu ve limanlara kaydırılması, sürat ve kalitenin sağlanması ve 1993 hedeflerinin AT ülkeleri ile uyum sağlayacak bir anlayışta hazırlanmasıdır.

Günümüzde, gelişmeler incelendiğinde ulaştırma alanında önemli gelişmeler kaydedilmiş olmasına rağmen, halâ çözüm bekleyen sorunlar vardır. Bu sorunları tam olarak irdeleyebilmek için tüm ulaşım türlerini tek tek ele almak gerekir. Örneğin,

turistin gideceği yere en kısa zamanda ulaşmak istemesi, hava ulaşımının önemini arttırmaktadır. Ancak uluslararası hava trafiğine açık havaalanlarının sayısı, yedidir.

Turistik bölgelerimizin genellikle kıyı şeritlerinde bulunması, turizm hareketleri içinde deniz yolu taşımacılığına önem verilmesini gerektirmektedir. Oysa modern yolcu gemilerimizin sayısı çok az olup yolculuk genellikle yabancı gemilerle yapılmakta ve ihtiyaçlarının gemiden karşılanması ile ülkemizin daha fazla döviz kazancına engel olmaktadır.

Demiryolu ulaştırmacılığı alanında da teknolojik gelişmeler henüz uygulanmadığından turizmdeki payı çok düşüktür. Örneğin Fransa'da gerçekleştirilen TCV trenleri 427 km'lik mesafeyi 2.4 saatte alırken, ülkemizde bu mesafe en hızlı trenlerle 5 saat civarında alınabilmektedir.

Karayolu ulaşımı en ücra yerlere gitme imkanı sağlaması nedeniyle turizm açısından büyük öneme sahiptir. Ama ülkemizde yol standartlarının yeterli olmaması, ulaşım araçlarının yeterli güven ve konforu sağlayacak donanımlardan yoksun olması, gerek otobüs terminallerinin gerekse mola verilen yerlerin temizlik ve düzen açısından yetersiz olması, karayolu taşımacılığının turizmin gelişmesindeki etkilerini azaltmaktadır.

II. DEMİRYOLU İŞLETMELERİ

Genellikle devlet denetiminde olan ve tekeli niteliklere sahip bulunan demiryolu işletmeleri turistik amaçlı yolcu taşımacılığında, karayolu ve havayolunun gelişmesinden önce büyük önem taşıyordu. Çünkü bir seferde 1200-1500 yolcu taşıyabilmekte, böylece seyahat bireysel

ABSTRACT

ISSUES IN TURKISH TOURISM TRANSPORTATION

In this article, it has been discussed that the close relationship between tourism and transportation sector, then investigated highways, marine lines and airlines current position in Turkey. Also in this article, it was determined that Turkey could not take advantage of the transportation opportunities that are being provided country's natural position and this proved and explained with statistical data. As a result, in order for Turkey to develop its tourism and overcome the competition with competitor countries, it has to make new investment in all kinds of transportation means.

Dr. Bedriye Tunçsiper, Balıkesir University, School of Tourism and Hotel Management, Balıkesir, Turkey.

Yrd. Doç. Dr. Bedriye Tunçsiper; Lisans, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Maliye Bölümü (1983); yüksek lisans, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı (1987); doktora, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı (1992); Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda öğretim üyesi.

olmaktan çok toplumsallaşmakta ve yolculuk giderleri azalmaktadır.

Demiryollarının en önemli olumsuz yanı, trenlerin raylara bağımlı olarak izledikleri yol güzergahında zaman kaybına neden olmasıdır.

Fransa'da kısa süre önce gerçekleştirilen ve her saat başı Paris'ten hareket eden TCV trenleri büyük aşama kaydetmektedir. Gerekliğinde saatte 300 km yapabilecek yüksek süratli bu trenlerde her şey elektronik sistemlerle kontrol edilmektedir.

Bunun gibi yeni teknolojiler gelişmiş ülkelerde demiryolu taşımacılığının turizmdeki önemini attırmaktadır.

Türkiye'deki ilk demiryolu, 1860'da yapılan İzmir-Aydın ve 1872'de yapılan Haydarpaşa-İzmit hatlarıdır. 1923 yılına kadar demiryolu uzunluğu 3700 km iken, günümüzde bu 10.000 km'yi geçmiş bulunmaktadır. Demiryolu yapımında en hızlı gelişmeler 1950 yılı öncesinde gerçekleşmiştir.

1990 yılında 9668 km'si elektiriksiz, 721 km'si elektrikli olmak üzere 10.389 km'lik demiryolu ağıımız mevcuttur.

Lokomotiflerimizin hızı genellikle saatte 10-20 km'dir. Öte yandan en hızlı trenlerle (Başkent ve Fatih Ekspresi ile Mavi Tren) Ankara-İstanbul arası yaklaşık 7-8 saatte alınabilmektedir. Bilindiği gibi aynı mesafe AT ülkelerinde yaklaşık 3-4 saatte alınabilmekte olup, hızlı trenlerde ise sözkonusu süre 2 saate kadar indirilebilmektedir (TUSİAD 1986, s. 21).

Demiryollarımızın taşınmakta olan yük ve yolcu sayısında da son yıllarda önemli düşmeler görülmektedir. Halbuki gelişmiş ülkeler ve AB'de toplam yük ve yolcu taşımacılığında demiryolu büyük bir öneme sahiptir.

Türkiye'ye gelen turistlerin ulaştırma araçlarına göre yüzde dağılımı incelendiğinde, tren ile gelen yolcu sayısı 1990 yılında % 2.6'lık bir paya sahip iken, 1991 yılında % 2.1'lik bir orana düşmüştür. "1992 yılında ise demiryolu ile banliyo ve

anahat yolcu taşımalarında bir önceki yıla göre % 6.9 artış sağlanmış, yük taşımalarında ise % 3.2 artış ile öngörülen programa yaklaşmıştır." (DPT 1993, s. 114).

Mevcut demiryolu şebekesinin yenilenmesinde 1989'dan bu yana süren ray demirindeki darboğaz 1992 yılında ithalatı yapılan 30.000 ton ray ile bir ölçüde aşılmıştır.

Demiryolu işletmeciliğinin yeniden yapılanma programı içinde daha etkin ve çağdaş bir yapıya ulaştırılması, kaynak yaratır duruma getirilmesi için hazırlıklara başlanmış, ancak girişim aşamasına gelinememiştir. 1992 yılında demiryolları taşıt parkını iyileştirecek düzeyde bir üretim yapılamamıştır.

III. DENİZ YOLU İŞLETMELERİ

Deniz ve su yollarında ulaşım, M.Ö. 3-4 bin yıllarından beri yapılmaktadır. Deniz yollarının turizmin hizmetine girmesi, İngiltere'de ilk turorganizasyonlarını gerçekleştiren Thomas Cook tarafından sağlanmıştır. Thomas Cook, 1866 yılında bir turist grubu oluşturarak turistik amaçla ilk olarak İngiltere'den Amerika'ya yandan çarklı bir gemiyle seyahat düzenlemiştir.

Amerika, Avrupa ve Kanada arasında Atlantik aşırı yolcu seyahatleri programlı olarak 1939 yılında başlamıştır.

Deniz yolu taşımacılığı, diğer ulaşım çeşitlerine göre daha fazla konfor, eğlence ve güvenceye sahiptir. Çünkü yolcular seyahat süresince gezilebilmekte, kamaralarında dinlenebilmektedirler. Spor yapabilmekte, karadan uzak ayrı bir atmosfere sahip olabilmektedir. Bu ulaşımın olumsuz yanı ise, meteorolojik koşullara bağımlı olmasıdır.

Üç yanı denizlerle çevrili Türkiye'de, turizm açısından önem taşıyan yörelerin kıyı bölgelerinde olması nedeniyle, yurt dışından gelen turistlerin deniz yoluyla seyahat etmeyi istemeleri, deniz yolu ulaştırmasına gereken önemin verilmesini gerektirmektedir.

Ulaşım yolları turizmi oluşturan en önemli öğelerden biri olarak kabul edilmektedir. Dünyanın neresinde olursa olsun turizme önem veren, bunun sağlıklı bir şekilde yürütmesini planlayan her ülkede ulaştırma araçları da o ölçüde gelişmiş, çokkıcı hale getirilmiştir.

Ülkemizde, geçmiş dönemlerde yabancılarla tanınan kapitülasyonlar nedeniyle, Türk gemicilik işletmeleri, 1930'lara kadar herhangi bir gelişme gösterememişlerdir. Bu konuda ilk olarak, 1933 yılında bir kamu iktisadi teşebbüsü olarak Denizbank kurulmuştur. Bu kurum, 1939 yılında Devlet Denizyolları İşletme Umum Müdürlüğü ve Devlet Limanları İşletme Umum Müdürlüğü olmak üzere iki ayrı örgüte bölünmüştür. 1951 yılında Türkiye'de denizyolu ulaştırmacılığını sağlamak ve yönetmek görevi, Denizcilik Bankası Türk Anonim Ortaklığı'na verilmiştir.

Türkiye'ye gelen yabancıların % 30 - 35'inin denizyoluyla seyahati tercih etmesine karşılık; Denizcilik Bankası, Akdeniz limanlarına yönelik dış seferlerini bu hattın zarar ettiği gerekçesiyle kaldırmıştır. Çünkü, bir yandan havayollarının rekabeti, diğer yandan Denizcilik Bankası'nın sahip olduğu gemilerin yük ve yolcuları birarada taşımaya uygun eski gemiler olması, modern yolcu gemileri alımının gerçekleştirilememesi, turizm amaçlı Türk denizyolu taşımacılığının gerilemesine neden olmuştur (Barutçugil 1984, s. 228-229).

Günümüzde ise limanlarda yapılan yükleme-boşaltma işlerinde, % 25'lik bir artış sağlanmış ama transit taşımacılıkta yeterli bir gelişme görülmemiştir. Buna karşın konteyner taşımacılığında belli bir gelişme olduğu görülmektedir.

Bugün ülkemizde 61 liman bulunmaktadır. Bu limanlarda en fazla yük gemileri faaliyette bulunmaktadır. Halbuki Türkiye, sahillerinin güzelliği nedeniyle turistlerin ilgisini çekmektedir. Bu nedenle turistler de yolculuklarını yabancı gemilerle yapmaktadırlar. Yolculuk esnasında duyulan tüm ihtiyaçlarında gemiden karşılanması, ülkemizin döviz kazancına engel olmaktadır.

Bu deniz turları modern Türk gemileriyle yapılsa, limanlarda tüm ihtiyaçların karşılanacağı tesisler ile alışveriş mer-

kezleri kurulsa; Türkiye bundan büyük turizm geliri elde edecektir. Oysa ülkemize gelen yabancıların ulaşım araçlarına göre yüzde dağılımı incelendiğinde, 1990 yılında % 14'lük bir paya sahip olan denizyollarıyla gelen yolcu oranı. 1991'de % 9'a düşmüştür.

Denizyollarının elinde 13 parça gemi ve feribot bulunmaktadır. İzmir-Venedik, Antalya-Venedik, Mersin-Magosa, Taşucu-Girne olmak üzere 4 ayrı yurtdışı potansiyeli mevcut olup, yurtiçi seferleri ise; Trabzon, Bandırma, Mudanya, Çanakkale, Gökçeada, Kabatepe, Avşa ve İzmir'dir (TÜRSAB 1992, s. 16).

Karadeniz Ekonomik İşbirliği çalışmalarında, Türk Cumhuriyetleriyle olan ekonomik ilişkilerin geliştirilmesi ve işletmeye açılan Tuna-Main Kanalı'nın bölgeye kazandıracağı potansiyelin değerlendirilmesi amacıyla Türkiye'nin güçlü bir deniz ticaret filosuna sahip olmasını sağlayacak tedbirleri kısa sürede ve öncelikle ele alması gerekli görülmüştür.

İç hatlarda Marmara Denizi içerisinde yapılan seferler ile Çanakkale-Bozcaada seferleri haricinde kalan tüm seferlerin kamu hizmeti görme niteliğinden uzaklaştırılarak yerli ve yabancı turistlere hizmet verecek şekilde turistik amaca yönlendirilmesi gerekmektedir. Dış hatlarda ise 750.000 turistin ülkemize denizyolu ile taşındığı ve bu önemli gelir kaynağındaki payımızın (Kıbrıs hatları hariç) % 25 oranında kaldığı dikkate alındığında, modern taşıma şartlarına sahip olan yolcu gemilerinin takviye edilmesi ile dış hat taşımacılığımızı Akdeniz ülkeleri içerisinde olması gereken yere ulaştırabilecektir (Öner 1992, s. 18).

Giderek büyüyen Akdeniz turizm pazarından pay alabilmemiz kısa vadede dış kredi ile en az iki adet yolcu gemisi temini, organizasyonel yapı değişikliği, ihtisas sahibi personel istihdamı, yurtiçi ve yurtdışı turizm şirketleri ile koordinasyonun temini ve hava yolu entegrasyonunun sağlanması ile mümkün olabilecektir.

Türkiye'deki ilk denizyolu 1980'de İzmir-Aydın ve 1972 yılında yapılan Haydarpaşa-İzmit hatlarıdır. 1923'e kadar yapılan denizyollarının uzunluğu 3700 km, günümüzde hat uzunluğu 10.000 km'yi geçmiştir. Denizyollarının önemli bölümü 1980 yılına aittir.

IV. KARAYOLU İŞLETMELERİ

Karayolu, modern turizmin gelişmesinde etkin ve yaygın olan en önemli ulaşım araçlarından birisidir. Ülkemizde yolcu taşımacılığının yaklaşık % 93'ü, yük taşımacılığının % 27'si karayolu ile yapılmaktadır. Demiryolu, denizyolu ve havayolu taşıma sistemleri ise toplam yük taşımalarının % 73'ünü, yolcu taşımacılığının % 7'sini gerçekleştirmektedir.

Türkiye'ye gelen yabancıların ulaşım araçlarına göre dağılımı yüzde oran olarak incelendiğinde, 1990 yılında % 35 olan karayolunun payının 1991'de % 58.1'e yükseldiği görülmektedir.

Karayolu yatırımlarında mevcut altyapıyı iyileştirici ve korumaya yönelik projelere öncelik verilerek, ağır taşıt trafiğine uygun beton asfalt yol uzunlukları artırılmaya çalışılmaktadır. Böylece Avrupa'dan uçakla Antalya'ya gelen yorgun bir turist Alanya'ya gitmesi için yolların çift şerit yapılması gerçekleştirilmelidir.

Karayolları üzerinde seyreden taşıtların dağılımı da incelendiğinde, en fazla payın otomobillere, daha sonra kamyonlara ve en son olarak da otobüslere ait olduğu gözlenmektedir. Örneğin; 1989 yılında yapılan 143.238 seyahatin, 89.260'ı otomobille, 45.722'si kamyonla, 8.256'sı ise otobüsle yapılmıştır.

Türkiye'de otobüs işletmeciliğinin başarısız olmasının sebebi, bu alanda çok sayıda küçük girişimcinin bulunmasıdır. Aynı zamanda bu şirketler arasındaki rekabet de verimliliği düşürmektedir.

Bu işletmeleri büyümeğe, birleşmeye ve hizmetlerin kalitesini yükseltmeye özendirici mali, yasal ve idari önlemlerin alınması Türk turizmi açısından önemli yararlar sağlayabilecektir.

V. HAVAYOLU İŞLETMELERİ

Havayolu, yeryüzü yuvarlağını bütünü ile kapsayan bir ulaşım ağıdır. Konaklama süresini uzatan havayolu taşımacılığı tu-

ristlerin mevsimlik yığılma özelliğini mevsimden bağımsız hale getirmektedir.

Türkiye'de hava ulaştırmacılığı konusundaki girişim, Cumhuriyet'in ilanından sonraki yıllarda Türk Tayyare Cemiyeti'nin kurulması ile başlamıştır. 1930 yılında Türk Hava Postaları kurulmuş ve Cumhuriyet'in onuncu yılında bir filoya kavuşulmaktadır.

1945-1946 yıllarında alınan 24-28 kişilik 6 uçakla Ordoğu'nun en büyük hava işletmesi haline gelen Türk Hava Postaları, 1947 yılında Atina hattı ile ilk yurtdışı uçuşlarını başlatmıştır. 1956 yılında Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı olarak yeniden örgütlenen işletme, yeni ve modern uçaklar satın almayı ve kiralamayı sürdürmesine karşın hızla artan talep karşısında yeterlilik gösterememiştir. Çeşitli organizasyon hataları nedeniyle Türk Hava Yolları istenilen hizmet standartına erişememiş ve gelişen pazarda önemli pay alamamıştır (Tunçsiper 1992. s. 91).

Havayoluyla ülkemize gelen turistlerin 1991 yılı itibarıyla % 30.8'lik paya sahip olduğu gözönüne alındığında, bu alanda önemli projelerin geliştirilmesi gereği ortaya çıkmaktadır.

Hava ulaştırmasında THY filosunun geliştirilmesi ve standardizasyonu ile iç hatlardan çok dış hatlara yönelmesi çalışmalarına önem verilmesi gerekmektedir.

Son yıllarda gelişen turizm hareketleri içinde havayolunun taşıdığı özel önem nedeniyle, sivil havacılık sektörü önemli ölçüde teşvik edilmektedir. 1980 öncesine baktığımız zaman THY dışında sivil havacılıkla uğraşan belli başlı bir şirkete veya kuruluşa rastlanmazken, şimdi 50 civarında irili ufaklı şirket kurulmuş bulunmaktadır.

Ayrıca mevcut havaalanı ve havacılık hizmetleri standartlarının yükseltilmesi ile sektördeki eğitim ve bakım tesislerinin artırılmasına yönelik yatırımlara öncelik

Denizcilik İşletmeleri'nin elinde 13 parça yolcu gemisi ve feribot bulunmaktadır. Seferler İzmir-Venedik, Antalya-Venedik, Mersin-Magosa, Taşucu-Girne olmak üzere 4 ayrı yurtdışı merkeze yönelik yapılmaktadır.

verilmekte ve dolayısıyla sektörün ihtiyacı olan uluslararası standartlarda nitelikli işgücü temini için gerekli eğitim sistemlerinin kurulması ve geliştirilmesiyle uçak bakım tesislerinin kurulmasının desteklenmesi önem arz etmektedir (İTO 1991, s. 65-66).

Havayolu ulaştırması sektöründe 1992, yeniden canlanma yılı olmuştur. Mevcut havaalanları ve havacılık hizmetleri standartlarının yükseltilmesine yönelik çalışmalara devam edilmiş, Isparta havaalanı inşaatına başlanmış, Antalya havalimanı dışhatlar terminalinin onarımı sürdürülmüştür. Yıl içinde yurt içi tarifeli seferlere açılan Sinop Havaalanı ile birlikte DHMİ Genel Müdürlüğü tarafından havaalanı ve meydanlarının sayısı 7'si uluslararası olmak üzere, 21'e ulaşmıştır.

1993 yılında havaliman ve meydanlarına gelen-giden yolcu trafiğinin 18 milyona ulaşacağı, dışhatlarda ise 12 milyonu aşacağı tahmin edilmektedir. Dışhat yolcu taşımacılığında yerli havayollarının payının % 50'ye ulaşması beklenmektedir. Yine öncelikle Atatürk Havalimanı dışhatlar terminali tamamlanacak, Antalya Havalimanı tevsiine ve Nevşehir ile Balıkesir Havaalanı'nın geliştirilmesi çalışmalarına başlanacaktır.

VI. SONUÇ

Turizm olayı seyahat ile başlayacak, konaklama ile devam edecek ve tekrar seyahat ile sona erecektir. Dolayısı ile turisti tatilini geçireceği yöre konusunda öncelikle ulaşım olanağını etkileyecektir.

Daha önce bahsedilen sorunların ve çözümlerin dışında ulaşımın kapsamı içinde ele alınması gereken konular mevcuttur. Öncelikle vize konusu yoğun olarak turistlerin giriş yaptığı havaalanlarında ciddi olarak ele alınmalı ve kaldırılmalıdır. Örneğin; Atatürk Havalimanı'nda bu konu önemli bir sorun oluşturmaktadır. İki konteyner, aynı anda inen uç uçağı boşaltmaya yetmemektedir. Bu nedenle gölgede 45-

47 derece ısı altında yolcular, ya uçakların içerisinde ya da güneşin altında bekletilmektedir (İTO 1992, s. 136).

Yine sezonun tam ortasında sektörle ilişki kurmadan limanlarda hiçbir Akdeniz ülkesinde görülmeyen ölçülerde alınan ayak baskı paraları ve başka adlarla toplanan vergiler, ulaştırma sektörü kapsamında ele alınması gereken konulardır. Ayrıca bu alanda yapılması gereken bir diğer önlem de, İzmir-Dalaman ve Antalya havaalanlarına turizm sezonu süresince gelecek yabancılara pasaport sorulmamasıdır. Çünkü, çok ilkel bir bilgi işlem sistemi ile, Doğu Avrupa'nın bile terk etmiş olduğu föyleri, fişleri doldurtup daha sonra bunları değerlendirmek için hiçbir çaba sarfetmeden, çuvallarla arşivlenen bir sistem turizme önemli ölçüde zarar verecektir.

Bu soruları çözememiş Türkiye'nin turizmden çok şey beklemesi mümkün değildir.

Ülkemizde ulaştırma sektörünün organizasyonunda da bazı sorunlar bulunmaktadır. Bilindiği gibi, bu sektörle ilgili bütün etkinlikler Batı ülkelerinde Ulaştırma Bakanlığı tarafından yerine getirilirken, Türkiye'de ise ulaştırma hizmetleri birden çok bakanlık ve genel müdürlük tarafından yerine getirilmektedir. Örneğin; karayollarının aalyapısı Bayındırlık Bakanlığı'na bağlı Karayolları Genel Müdürlüğü, köy yolları ise, Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı'na bağlı Köy Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından yapılmaktadır. Öte yandan garaj, terminal ve park yapım işleri belediyeler tarafından yerine getirilmektedir. Buna göre karayolu altyapısının oluşturulması konusunda Ulaştırma Bakanlığı'nın hiçbir yetkisi bulunmamaktadır. Trafik kontrolleri ise, yine Ulaştırma Bakanlığı dışındaki bir kurum tarafından yapılmaktadır. Benzer örnekler, diğer taşımacılık alanları için de geçerlidir. Ancak, çok sayıdaki kamu otoritesinin bu alanda yetkili olması nedeniyle, Türkiye'de ulaştırma sektörü, Batı ülkelerine göre son derece verimsiz çalışmaktadır.

Karayolu, modern turizmin gelişmesinde etkin ve yaygın olan en önemli araçlardan birisidir. Türkiye'de yolcu taşımacılığının yaklaşık % 83'ü karayolu ile yapılmaktadır.

Sektörde verimliliğin artırılması; mevcut kapasitelerin etkin bir biçimde kullanılması ve altyapısının güvenli ve ekonomik bir hizmeti eksiksiz olarak yerine getirilmesine yönelik yapısal düzenlemeleri de alt sektörler arası gerekli koordinasyon ve işbirliği konusunda beklenen gelişmelere bağlıdır.

Ulaştırma sektöründe, alt sistemlerin birbirini tamalayıcı bir yapı içinde gelişebilmesi ve diğer sektörlerin taşıma gereksinimlerinin yerinde ve zamanında karşılanabilmesi için sistemin bir bütün olarak ele alınması amacıyla çalışmalara başlanması gerekli görülmektedir.

Ulaştırma sektöründe ele alınacak politikaların uygulanması ile birlikte, ülkemize daha çok turist gelecektir. Çünkü, turizm ve ulaştırma sektörleri birbirlerini bütünlemektedir. Zira, ülkemizin coğrafi yapısı her çeşit turizm yatırımlarının yapılmasına olanak sağlamaktadır. Örneğin; batı ve güney bölgelerimiz kıyı turizmi, uygarlığın beşiği olan Güneydoğu Anadolu kültürel turizmi Doğu Anadolu dağcılık ve kış turizmi yeşil ve mavinin içiçe bulunduğu Karadeniz Bölgesi dağ turizmi açısından ulaşım politikalarına bağlı olarak değerlendirilebilecektir.

Böylece geri kalmış Doğu ve Güneydoğu bölgelerimizde de turizmin gelişmesiyle, ülkemizin içinde bulunduğu bölgesel dengesizlik konusu da önemli ölçüde çözümlenebilecektir.

Çünkü, turizmin uyarıcı etkisiyle bölgede; yol, elektrik, kanalizasyon, su, liman ve havaalanı gibi altyapı yatırımlarına girişilecektir. Böylece bölge halkı yüksek standartlarda, ulaştırma ve haberleşme sistemlerine, elektrik, su ve benzeri hizmetlere, alışveriş ve eğlence alanına kavuşurlar. Bu durum, bölge halkının dünya görüşünü ve yaşam biçimini değiştiren bir olgudur.

Bu gelişmeler, giderek ekonominin yapısının çeşitlenmesine ve bölgede diğer endüstrilerin büyümesine uygun bir ortam

oluşturabilir. Öncelikle, turizm amaçlı alt yapı ve üstyapı yatırımlarının oluşturulması sırasında demir, çimento, tuğla gibi çeşitli inşaat malzemelerine, su, elektrik, ısıtma gibi tesisatın gerektirdiği malzemelere talep doğar. Bunların üretilmesi, taşınması ve depolanması çeşitli endüstri ve hizmetler üzerinde uyarıcı etkiler yaratır. Diğer taraftan turizm yatırımları istihdam yaratıcı özelliğe sahiptir. Yine turizm sektörüne verilecek önem nedeniyle halıkın, üretimlerini uzak pazarlara götürmesine gerek kalmamaktadır. Zira tatil köyü ve turistik merkezlerde turizm işletmelerinin faaliyetleri süresince her çeşit tarımsal ürünlerin en iyi fiyatla satılması ortamı hazırlanmaktadır.

Bir taraftan gelir düzeyinin yükselmesi, diğer taraftan yaşam biçimlerinin değişmesi bu bölgedeki geniş potansiyel talebi fiili talebe dönüştürür ve bölge ekonomisinde bir canlanma ve gelişme ortaya çıkar. Bu bölgesel gelişme daha sonra ülke ekonomisini canlandırıcı ve üretim olanaklarını uyarıcı etkiler yaratır.

KAYNAKÇA

BARUTÇUGİL, İsmet, *Turizm İşletmeciliği*, Uludağ Üniversitesi Basınvevi, Bursa, 1984.

DPT, *Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990-1994): 1993 Yılı Programı Destek Çalışmaları; Ekonomik ve Sosyal Sektörlerdeki Gelişmeler*, DPT Yayını, Ankara, 1993.

İstanbul Ticaret Odası (İTO), *Ekonomik Rapor*, Yayın No: 1991-26.

ÖNER, Kenan, "Denizyolu Taşımacılığı", *TÜRSAB Turizm Dergisi*, Sayı: 117, Aralık 1992.

TUNÇSİPER, Bedriye, "Avrupa Ekonomik Topluluğu ve Türk Turizmi" (Basılmamış Doktora Tezi), Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa, 1992.

TURİZM BAKANLIĞI, *Turizm İstatistikleri Bülteni 1991*, Yatırımlar Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara, 1992.

TÜRSAB, "Denizyolları İşletmesi ve Yeni Planlar", *TÜRSAB Turizm Dergisi*, Sayı: 117, Aralık 1992.

TUSİAD, *AT ve Türkiye'deki Ulaştırma Sektörü; Uyumla İlgili Sorunlar*, TÜSİAD Yayını, İstanbul, 1986.

Havayolu, yeryüzü yuvarlağını bütünü ile kapsayan bir ulaşım ağıdır. Konaklama süresini uzatan havayolu taşımacılığı turistlerin mavisimlik yığılma özelliğini mavisimden bağımsız hale getirmektedir

Otel işletmeciliğinde müşteri tatmini, önemi ve ölçme teknikleri

İSMAİL KIZILIRMAK

I. GİRİŞ

Ekonomik faaliyetlerin temel amacı fayda yaratmak ve bunları talep eden ihtiyaç sahiplerini tatmin etmektir. Birer iktisadi ünite olan işletmeler de aynı amaç doğrultusunda faaliyetlerini sürdürmektedirler. Tatmin olmuş tüketiciler işletmelerin varlıklarını sürdürmeleri bakımından vazgeçilmez niteliktedir. (Kılıç 1993, s. 29)

Ekonomik faaliyetlerin ayrılmaz bir parçası olan günümüzde modern pazarlama faaliyetlerinin temel hedefi, tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarını tatmin ederek kâr sağlamak olduğuna göre, pazarlama çalışmalarının tatmine yönelik faaliyetler olarak algılanması ve uygulanması gerekmektedir.

Yukarıda bahsedildiği gibi işletme, müşterinin satın aldığı mal ve hizmetten fazla sağlamasını ve bunun sonucunda da tatmin olayının gerçekleştirilmesine yönelik çalışmalar yapmalıdır.

O halde müşteri tatmini kavramına açıklık getirmemiz gerekecektir. Tatmin olayı soyut bir kavram olduğu için birçok tanım denemesi yapılmıştır. Biz bunlardan sadece iki tanımı ele alacağız.

Tatmin; tüketicilerin tüketim tecrübeleriyle algılanan ürün performansları arasındaki olumlu ilişkidir (Tse ve Wilton, 1988, s. 204), diye tanımlanabilir.

Tatmin daha geniş anlamda mamülden beklenen fayda ile, elde edilen fayda arasındaki olumlu orandır (Anderson 1973, s. 38), şeklinde de tanımlanabilir.

Müşteri tatmini veya tatminsizliği ile ilgili birçok teori olmasına karşın genelde

tatmin, müşteri istekleri ile elde ettikleri, birbiriyle uyumlu ise tatmin ortaya çıkar. Şayet beklentiler arasında uyumsuzluk varsa tatminsizlik ortaya çıkacaktır.

Modern pazarlamanın tatmine yönelik olmasının gerekliliği doğrultusunda pazarlama kavramı, pazarların üretici egemenliğinden çıkıp, tüketici egemenliğine geçmesinin doğması ile ortaya çıkmıştır. Bunun sonucu olarak, hedef pazarın seçiminden pazarlama bileşenlerinin geliştirilmesine kadar her alanda tüketici damgası ile karşılaşan işletmeler, tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarını tatmin etmede çok çeşitli bilgileri kullanmak durumundadırlar. (Tarlak 1992, s. 27)

Bu nedenle "Müşteri veli nimetimizdir" levhasının duvardan indirilip hayata geçirilmesi için, sürekli olarak müşterinin ödediği paranın karşılığını daha fazla vermeye yönelik çalışmaların yapılması gerekmektedir. Çünkü müşteri satın aldığı ürünün ve hizmetlerin kalitesinden ve parasının karşılığını aldığından emin olmak istemektedir (Öğütçü 1994, s. 32).

Modern pazarlama anlayışındaki tüketici tatminine yönelik mal ve hizmet pazarlaması, turizm sektöründe özellikle de konaklama sektöründe daha büyük önem taşımaktadır. Özellikle son yıllarda konaklama sektöründe yaşanan olumsuz gelişmeler, otel satışlarındaki ve kar oranlarında düşüş, birçok yöneticiyi, otellerin kâr ve pazar paylarını arttırmak için önlemler almaya zorlamaktadır. Bu nedenle müşteri tatminini arttırmak için yeni stratejiler uygulayan firmalar başarılı sonuçlar almayı başlamıştır.

ABSTRACT

CONSUMER SATISFACTION, ITS IMPORTANCE AND MEASUREMENT TECHNIQUES IN HOSPITALITY OPERATIONS

Purpose of this article, is to emphasize the importance of customer satisfaction in hospitality operations which type of service industry. In this article, it will be firstly tried to define customer satisfaction and secondly explain the methods of customer satisfaction measurement techniques. Article concludes that, satisfaction of customer in hospitality operations is more important than that of other sectors, but customer satisfaction in hospitality operations is more difficult to measure.

İsmail Kızıllırmak, Karadeniz Technical University, Trabzon Vocational Training School, Akçababa, Trabzon, Turkey.

İsmail Kızıllırmak; Lisans, Çukurova Üniversitesi İİBF Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu (1987); yüksek lisans, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Programı (1990); doktora, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Programı (Öğrenci). Karadeniz Teknik Üniversitesi Trabzon Meslek Yüksekokulu'nda öğretim görevlisi.

Özellikle turizm sektöründe, günümüz tüketicisi, ürünlerde kaliteye yönelmekte ve kalitesiz mal ve hizmetlere tolerans göstermemektedir. Bu süreç otelcilik sektörü için de geçerlidir. Verdiği paranın hakkını almak istemesinin yanı sıra, konaklama tesislerindeki artıştan dolayı seçenekleri çoğalmaya başlamıştır. Bu açıdan otel yöneticileri mevcut olan ve yeni müşterileri de devamlı kılmak için etkin çalışmalar yapmalıdırlar. Bir otelden, aldığı servisten memnun olarak tatmin edilmiş halde ayrılan bir müşteri, elbette bir daha otele gelecektir. Ancak tatmin edilmiş bir müşterinin bir daha aynı işletmeye kesinlikle gelmeyeceği ortadadır (Dube ve Diğerleri 1994, s. 39). Dahası müşteriler memnuniyetlerini ya da memnuniyetsizliklerini direkt olarak o mal ve hizmete yöneltilmektedirler. Yani başka bir etken aramamaktadırlar. (Doy 1977, s. 26)

Memnun olmamış müşteriler, arkadaşlarına ve çevrelere hoşnutsuzluklarını da dile getirmektedirler. Bu nedenle otellerin temel amacı, tatmin edilmiş müşterileri oluşturabilmek için pazarlama ve işletme hedeflerini belirlemelidirler.

Bu hedeflerin başarılabilmesi için; özellikle hizmet sektöründe sunulan mal ve hizmetleri görmeden ve denenmeden satın alındığı için yapılacak olan tanıtım ve reklam çalışmalarına özellikle dikkat edilmesi gerekmektedir.

Müşteriler bir turistik ürünü görmeden satın aldıkları için beklentiler müşteri tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Bu nedenle oteller tarafından yapılacak olan reklam çalışmalarında, basın ve ilan yoluyla yanlış beklentiler yaratmak yerine, otelin tanımını olduğu gibi göstererek yapmak, gerçekçi beklentiler açısından oldukça önemlidir.

Turizm sektöründe tatmin veya tatminsizlik müşterinin bütün servislerle tatmini veya tatminsizliği ile bağlantılıdır

Ancak beklenen servis müşteriden müşteriye farklılık gösterebilmektedir. Örneğin bir otel hedef pazanı oluşturmuş yaşlı turistlerle ise, burada konaklayacak genç turistlere hitap etmeyebilir. Bu nedenle beklentilerle servis standardı konusunda bir genelleme yapılması mümkün değildir. Müşteri tatmininin sağlanması için yapılacak olan temel çalışma, pazarlama planlarının ve hedeflerinin net bir şekilde ortaya konmasıyla mümkün olacaktır.

II. MÜŞTERİ TATMINİNİN SAĞLANMASI İÇİN MÜŞTERİ GRUPLARININ BEKLENTİLERİNİN İNCELENMESİ

Otel işletmeleri açısından müşteri tatmini ölçülmesine geçilmeden önce yapılması gereken çalışma müşterilerin otellerden ne tür beklentilerinin olduğunu ortaya koymaktır.

Günlük çalışmalarda otel işgörenleri pek çok değişik müşterilerle karşı karşıyadır. Bu müşterilerin her birinin dinlenmek, eğlenmek, uyumak ve banyo yapmak için bir yere ihtiyacı vardır. Buna ilave olarak müşteriler otelin diğer hizmetlerinden de yararlanmak ister. Örneğin restaurant, bar, yüzme havuzu, fitness center casino, spor yapabileceği açık alanlar ve tesisler ve berber (kuaför) gibi. Değişik tip müşterilerin, değişik ihtiyaçları olabileceğinden, otel çalışanlarının her bir müşterinin neye gereksinim duyabileceğini gözönüne alıp, ona göre davranmayı bilmeleri gerekmektedir.

Otel müşterileri, konaklama amaçlarına göre iki gruba ayrılırlar:

- 1- İşadamları, ve
- 2- Seyahat (Turist) Müşterileri: Bu grubu da yerli ve yabancı müşteriler olarak ikiye ayırabiliriz.

1. İşadamları: Önce bu gruba giren müşteriyi tanımak gerekir. Onları tanımak,

Ekonomik faaliyetlerin ayrılmaz bir parçası olan günümüz modern pazarlamasının temel hedefi, tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarını tatmin ederek kar sağlamaktır.

beklentilerini bilmek ve tatmin etmek için oldukça önemlidir. İş amaçlı seyahat edenler, yılın 150 veya 200 gününü seyahat ederek ve otellerde konaklayarak geçirirler. İşlerinden ve evlerinden genellikle uzak yaşamaktadırlar. Bu durumun getirmiş olduğu bir yalnızlık duygusu vardır bu kişilerde. Bu nedenle aradıkları ilk konu işyerlerindeki ve evlerindeki sıcaklığı ve yakınlığı otelde arama içgüdüsüdür. Bu yüzden çok seçicidirler. Sürekli bir şehire geliyorlarsa en az beş veya altı oteli deneyerek bahsedilen bu sıcak ortamı ve yakınlığı buldukları bir otelde karar kılarlar. Otellerin büyük çoğunluğu bu tip müşteriler için böyle bir ortam yaratmaya özen gösterirler.

İşadamları evlerindeki rahatlığın yanı sıra ofislerindeki çalışma ortamını da otelde görmek istemektedirler. Bunlar elbiselerini çabucak temizletip, ütületebileceği gibi bir kuru temizleme servisi, rahat çalışabilecekleri gürültüsüz bir oda, çalışma masası, harici telefon, telex, fotokopi, sekreterlik hizmetleri, uyandırma servisi, hızlı bir kahvaltı, otele giriş ve ayrılışlarda gecikmesiz işlem gibi servisler ararlar.

Bunun yanında otopark , oda servisi, kredi kartlarının kabul edilip edilmediği gibi servisler hakkında bilgi alabilecekleri bir danışma hizmeti de beklerler. Bu hizmetleri, işadamlarına sağlayabilen otellerin durumunu incelediğimizde genelde büyükşehirlerin merkezlerinde bulunan otellerin bu hizmetleri sağladığını görmekteyiz.

2. Seyahat (turist) müşterileri: Birçok durumlarda bir turist oteli , çevredeki yerleri gezip görebilmelerini kolaylaştıracak bir yer olarak görürler. Buna rağmen onların istekleri, bir işadamlarının istekleri kadar önemlidir. Gezip görülecek yerler hakkında, seyahat şartları ve zamanları hakkında, eğlence yerleri ve restoranlar hak-

kında detaylı bilgi edinmek isterler. Dil zorluklarını yenmek için otel çalışanlarından özellikle resepsiyonistlerden yardım talep edebilirler veya bir tiyatro veya sinema bileti ayırtmak için ya da seyahat için gereken bir biletin ayrılması veya kendi ülkesinden bir gazete veya mecmua getirtmesi için yardım talep edebilir.

III. MÜŞTERİ TATMINİNİ ÖLÇME YÖNTEMLERİ

İş dünyasının, özellikle hizmet sektörünün, ürünlerinin ya da servislerinin, müşteri ihtiyacını ne şekilde karşıladığını bilmeye ihtiyacı vardır.

Müşterinin ihtiyaçlarının karşılandığı seviye ise, müşteri tatmini veya tatminsizliği olarak adlandırılmaktadır (Lewis ve Pizam s. 189). Bunu ölçmenin de birçok yöntemi vardır.

Konaklama sektörü, özellikle de oteller müşteri tatmininin ölçülmesi ve gelecekteki pazarlama politikalarının tespiti amacıyla çeşitli yöntemler kullanmaktadır. Biz bu yöntemleri iki gruba ayırmaktayız.

Bunlar;

- 1- Müşteri otel işletmesi içindeyken kullanılan yöntemler,
- 2- Müşteri otel işletmesi dışındayken kullanılan yöntemlerdir.

1. Müşteri otel işletmesi içindeyken kullanılan yöntemleri

Bu gruba giren müşteri tatmininin ölçümüne yönelik çalışmaları iki gruba ayırmaktayız. Bu yöntemler;

1. Müşteri şikayet formu,
2. Müşterilerle yüzyüze yapılan görüşmelerdir.

A) Müşteri şikayet-istek formu (anket formu)

Oteller, müşterilerinin yöneticilere ulaşamayan şikayet ve isteklerinin neler ol-

Özellikle turizm sektöründe, günümüz tüketicisi, ürünlerde kaliteye yönelmekte ve kalitesiz mal ve hizmetlere tolerans göstermemektedir. Bu süreç otelcilik sektörü için de geçerlidir.

duğunu belirleyebilmek amacıyla, otelin çeşitli departmanlarında, özellikle odalarında anket formları bulundurulur. Bu yöntemle, müşterilerin şikayetlerinin yanı sıra tatmin oldukları konuları saptamak, hizmet politikalarını geliştirmeye çalışırlar.

Ancak müşteri istek-şikayet formlarının otellerde kullanılmasında iki tür sorunla karşılaşmaktadır. Bu sorunlar;

a) Formların istenilen bilgiyi verecek dizayna sahip olmamaları: Pek çok otel, müşterilerinin hizmetler hakkındaki görüşlerini almak için bu formları kullanmaktadır. Bu formların temel işlevi, müşteri tatmininin ölçümü ve işletmenin hizmet kalitesinde belirlemeler yapılmasıdır. Müşteri istek-şikayet-formlarındaki cevapların kullanımı, istatistiksel olarak geçerlidir ve doğru ölçüm verir. Bu formlar gerçekleri gösterdiğinde, müşteri tatmininin ve hizmet kalitesinin belirlenmesinde bir araç olduğu kadar, pazarlama politikaları için de güçlü araçlardır. Ancak, ne yazık ki günümüzde pek çok otelin kullandığı bu formları ihtiyaçları karşılamada yetersiz kalmaktadır. Sorulan sorular yüzeysel kalmakta ve detaylara inilmemektedir. (Beavis ve Diğerleri 1989, s. 4-5) Bunun temel nedeni iyi bir dizayna sahip olmamaları ve müşterilerin zaman ayırmamasıdır. İyi bir müşteri istek-şikayet formunun şu özellikleri taşıması gerekmektedir.

— Müşterinin önemli bulduğu ve tatmininde etkili olduğuna inandığı tüm değişkenleri içermelidir.

— Bu değişkenler, daha önceki araştırmalardan elde edilen bilgilere göre ağırlıklandırılmalıdır.

— Formlar aynı zamanda genel tatmini de ölçmeli ve müşterinin tekrar gelip gelmeyeceğini anlayabilmelidir.

— Bu formlar otellerde standart olmalıdır.

— Gelişigüzel dağıtılmalıdır. Otele gelişle, ayrılışa veya postayla olabilir.

— En yüksek cevap oranlarını alabilmelidir (Jones ve Ianou, s. 28-29).

b) Formların doldurtulmasında karşılaşılan güçlükler: Yıllardır, müşteri istek-şikayet formları, otel pazar araştırmalarının bir aracı olarak kullanılmaktadır.. Bu formlar, müşterilerin otele karşı olan tavrı hakkında genel bir bilgi temini etmesine karşın, bu formların sonuçları, tüm müşteriler için bir genelleme yapılmasına olanak vermez. Çünkü ankete katılım gönüllüdür ve katılanlar genelde ya çok memnun olanlardır ya da hiç memnun olmayanlardır. Bu nedenle, otel yönetiminin eline geçen doldurulmuş formlar, tipik cevaplardan ziyade aşırıya kaçmış cevaplardır. Müşteri yanıtlarının toplamı ve içeriği, otelin sağladığı hizmetlerin kalitesini incelemekte önemsiz olabileceği doğrudur. Buna karşın, müşteri anketlerinin temel amacı, onların işletmeye karşı olan tepkisini ölçmektir. Böylece işletmenin kullanacağı pazarlama bilgileri bu formlardan yararlanarak çıkartılabilir.

Müşteri istek-şikayet formlarının sonuçlarının ortalamasını almak gerekmektedir. Aşırı görüşler alınmalıdır.

Daha doğru bilgi alabilmek ve daha fazla sayıda formun doldurulmasını sağlamak için değişik yöntemleri kullanmakta fayda vardır. Bu yöntemleri:

— Belirli bir sürede otelde kalanlar için önbüroda check-in ve check out sırasında anket formu doldurmaktır. Diğer bir yol ise, rastgele müşteriler seçilerek anket formunun doldurulması yoluna gitmektir.

— Anket formları, her müşteriyle veya rastgele mülakat yapan bir görevli tarafından doldurtulabilir. Bu şekilde, formlar ya müşterinin otelde kaydının yapıldığı anda, veya müşterinin kaldığı herhangi bir

Pek çok otel işletmesi, müşterilerinin hizmetler hakkındaki görüşlerini almak için müşteri şikayet formlarını kullanmaktadır.

günde doldurulmalıdır. Bu tipik müşteri hakkında bilgi toplamada çok etkili bir yöntemdir. Aynı zamanda otel yönetiminin, çeşitli müşteri gruplarının yerine, belirli bir hedef kitle üzerinde yoğunlaşmasına imkan sağlar.

—Anket formlarının odalarda veya "check-in" sırasında müşteriler tarafından doldurulması amacıyla çeşitli teşvikler uygulanır. Örneğin San Francisco'da bulunan 1000 odalı bir otelde, bu formların doldurulmasını teşvik edebilmek amacıyla, bedava içki veya 10 \$'lık indirimler verilerek suretiyle müşterilerin bu formları doldurmasını teşvik edilmiştir (Barsky ve Huxley 1992, s. 20).

—Yine müşteri istek-şikayet formları otelin potansiyel müşterileri olabilecek bazı hedef pazarlar için amaçlandığında da etkili olabilir. Örneğin işadamlarına yönelik bilgiler alınmak istendiğinde, o hedef pazarın ilgili elemanı ile görüşmek yeterli olacaktır. Müşteriniz olsun veya olmasın, bu gruptaki insanların fikirlerini almak, size işletmeniz ve servisi hakkında değerlendirme fırsatı verecektir (Hart 1980, s. 126-127).

B) Yüzyüze görüşmeler

Otellerde müşteri tatmininin öğrenilmesiyle ilgili kullanılan yöntemlerden birisi de, yüzyüze görüşmelerdir.

Ancak bu tarz görüşmelerde, genelde otel müşterilerinin tatminini ölçmek oldukça zordur.

Müşteriyle karşı karşıya olan ve iletişimde bulunan departmanlardan birisi olan önbüro görevlileri tarafından yönetilecek sorularla, müşterilerin otel ve hizmetlerinden memnun olup olmadığı ve bunun sonucunda da tatmin olup olmadıkları belirlenmeye çalışılır.

Gerçekte, otel müşterilerinin odalarına ya da dışarı çıkacakları sırada kendilerine

yöneltilen sorulara ne ölçüde objektif cevaplar verecekleri şüphelidir. Çünkü o anda bütün bir gün boyunca şehir turuna çıkmış veya alışveriş yaptığı için kendini yorgun hissetmekte ya da otele dışarı çıkarken acele edebileceği için istenilen doğrulukta cevaplar vermeyebilir.

Bu görüşme metoduyla, müşteri tatminini ölçmekle beraber, bu cevapların otelin yönetimince pazarlama politikalarının belirlenmesinde kullanılabileceği gerçeği gözönüne alındığında, yanıltıcı sonuçların çıkması doğaldır. Ayrıca istatistiksel açıdan da bu tür cevapların bir anlam ifade etmeyeceğini belirtmekte yarar vardır.

Yüzyüze yapılan görüşelerde, genelde müşterilerin "otel ve sunulan hizmetler hakkındaki düşünceleriniz nedir?" şeklindeki soruya verdiği cevaplar incelendiğinde, odası ile ilgili şikayet ve isteklerden örneğin anılardan, eksik veya değiştirilmesi gereken malzemelerin, temizlik ve düzeninden veya özel isteklerinden sözedeceklerdir. Müşteriler seyahat acentası tarafından gelmişlerse şikayet ve isteklerini acenta rehberi vasıtasıyla; münferit müşteriler ise ve bizzat önbüroya başvurarak şikayet ve isteklerini iletmektedirler

Önbüro personeli de, gereken departmanlarla temasa geçerek şikayet ve istekleri çözümlenmeye çalışacaktır.

2. Müşteri otel işletmesi dışındayken kullanılan yöntemler

Müşteri tatmininin ölçümüne yönelik yöntemlerde, ikinci grubu, müşterinin otele ayrılışından sonra kullanılan yöntemler oluşturmaktadır. Bu yöntemlerin kullanılma amaçları, doldurulan anket sayısını çoğaltmaktır. Otellere gelen grup müşterilerinin, seyahat acentalarının doldurulan anket formlarının incelenmesi de bu yöntemde dayanmaktadır. Bu gruba giren yöntemleri üç gruba ayırıyoruz. Bunlar;

Müşteri tatmininin ölçümüne yönelik tekniklerden ikinci grubu, müşterilerin otele ayrılışından sonra kullanılanlar oluşturmaktadır.

a) Otel işletmesi tarafından müşteri adresine anket postalanması;

b) Otel dışında yapılan yüzyüze görüşmeler,

c) Seyahat acentaları tarafından doldurulan anketlerdir.

1. Otellerce Müşteri Adresine Anket Postalanması : Oteller, çeşitli departmanlara konulan, müşteri tatminini ölçmeye yönelik şikayet-istek formlarının, az doldurulmasından dolayı, müşterilerinin adreslerine bu anketleri postalayarak, otel hakkındaki düşüncelerini öğrenmeye çalışmaktadır. Böylece doldurulan anket sayısı artırılmaya çalışılmaktadır.

Yine bir kısım otel yöneticisi, müşterilerin şikayet-istek formlarını otelde konakladıkları sürede objektif doldurmadıklarını düşünerek, bu yöntemin daha sağlıklı olduğunu düşünmektedirler. Çünkü tatilinin bitiminde evine dönen kişilerin, otelin vermiş olduğu hizmetleri daha doğru ve sağlıklı bir şekilde değerlendirdiklerine dair genel inanın bulunmaktadır.

Ancak bu yöntemin zorluğunu, kişilerin adreslerine gönderilen formların yerine ulaşmaması, doldurulup geri gönderilme oranının azlığı ve postalama giderlerinin yüksekliği oluşturmaktadır. Uygulamada sıkça kullanılan bir yöntem değildir.

2. Otel Dışında Yapılan Yüzyüze Görüşmeler: Bu yöntem, otelden ayrıldıktan sonra, otelin hakla ilişkiler departmanından bir görevlinin müşteriye ziyaret ederek otel hakkındaki, düşüncelerinin öğrenilmesine yönelik görüşmeler yapmasına dayanmaktadır.

Ancak bu yöntem günümüzde zincir işletmelerce uygulanan bir yöntem olup, her müşterinin de teker teker ziyaret edilmesinin güçlüğü gözönüne alınarak, hedef pazarı oluşturan veya potansiyeli güçlü

olan pazar kesimine yönelik olarak uygulanmaktadır.

Kişilere ulaşmadaki güçlükler, zaman alıcı ve pahalı olması nedeniyle, çok sık kullanılan özellikle de orta ve küçük ölçekli işletmelerce kullanılacak bir yöntem değildir.

3. Seyahat Acentaları Tarafından Doldurtulan Anketler: Seyahat acenteleri, paket tur satın alarak seyahate çıkan müşterilerinin tur süresince, acenta hizmetlerinden, rehberliklerinden, restaurantlardan, ulaşım araçlarından ve konaklama yapılan otellerden memnun kalıp kalmamaları konusunda formlar doldurarak müşteri tatminini ölçmeye çalışmaktadır.

Bu tür anketlerde, müşteriye kaldıkları otellerle ilgili oldukça yüzeysel bilgiler sorulmak suretiyle tatmin düzeyi belirlenmeye çalışılmaktadır. Bu tür anketlerin konuları genellikle şunlardır:

- a) Otel personeli,
- b) Otelin konumu,
- c) Otel odası,
- d) Yemekler.

Soruları incelediğimizde, fazla detaylara inilmediği görülmektedir. Ama otel hizmetleri birçok deratmanın işbirliği ile ortaya çıkarılan bir hizmet olduğuna göre, seyahat acentalarının, o otelin iyi veya kötü hizmet sunduğuna ilişkin düşüncesi nesnellikten uzak olacaktır.

Örneğin otel personeli sorusu incelendiğinde, tura katılan turist servis personelinin servisini beğenmeyebilir ama kat hizmetleri ve önbüro personelinin verdiği hizmeti yeterli bulduğunu bu soru başlığı altında net olarak değerlendiremez. Böylece ortaya çıkacak olan sonuçlara göre seyahat acentasının yapacağı değerlendirmede bir sonraki turda, o otelde grubun konaklatılıp konaklatılmayacağı tesadüf-

Bir kısım otel yöneticileri, müşterilerin şikayet-istek formlarını otelde konakladıkları sürede objektif biçimde doldurmadıklarını düşünmekte, anketlerin müşterilerin evlerine gönderilmesini daha sağlıklı bulmaktadırlar.

lere bırakılmaktadır. Şayet seyahat acentesi tur sonucunda doldurtmuş olduğu anketlerin verileri incelediğinde yalnızca o otelin personeli ile ilgili olumsuz düşünceler olduğunu belirlerse, otele grup vermeyecektir ya da ikaz edecektir. Böyle bir durum karşısında otel yönetimi sorunların hangi departman ya da hangi personelden kaynaklandığını bilemeyecektir. Böylece sorunun ortadan kaldırılmasına yönelik tedbirlerin alınmasını da güçleştirecektir.

IV. SONUÇ

Sonuç olarak seyahat acentaları bu tür anketlerin sonucuna bakarak otellerin iyi veya kötü hizmet verdiği karar vererek ya otelle çalışmasını devam ettirmekte ya da çalışmayı bitirmektedir. Bu sonuçların istatistiksel açıdan yetersizliği ve objektif olmaması, genelde otelleri zor durumda bırakmaktadır ve müşteri tatmininin ölçülmesinde, oteller bölümünde yetersiz kalmaktadır.

Otel işletmeciliğinde müşterilerin tatmini, diğer endüstrilere oranla daha bir fazla önem taşımaktadır. Hizmetin satın alanın ve sunanların bütünüyle insanlardan oluşması, bunun en önemli nedenidir. Bundan dolayı, müşteri tatmininin çeşitli tekniklerin kullanılarak öğrenilmesi, mevcut sorunların ortadan kaldırılması açısından son derece gerekli olmaktadır. Bu alanda dünya genelindeki uygulamalar modern pazarlamanın gerektirdiği şekillerde yapılmaktadır. Ancak Türkiye'de henüz müşteri tatmini ve müşteri tatmininin ölçülmesine yeterince önem verilmediği görülmektedir. Bunun nedeni elbette, Türkiye'de henüz otel işletmeciliği kavramının önemine henüz istenilen düzeyde inanılmamasıdır.

Tüm bu olumsuzlulara rağmen, ülkemizde bu alanda var olan sorunlar zaman içerisinde ortadan kalkacağına ilişkin olumlu gelişmeler de bulunmaktadır. □

KAYNAKÇA

ANDERSON, Ralp E., "Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance", *Journal of Marketing Research*, Vol. X, February 1973.

BARSKY, J., HUXLEY, S.J., "A Customer Survey Tall: Using the Quality Simple", *The Cornell H.R.A. Quarterly*, Vol. 33, No.6, December 1992.

BEAVIS, J.R.S., MEDLOK, S., PULLEN, R.A., *A Manual Of Hotel Reception*, Arı Educational Co., London, 1989.

HART, C.W.L., TROY, H.A., *Strategic Hotel/Motel Marketing*, The Educational Institute, Michigan, 1980.

DOY, R., *In Cossumer Satisfaction Disconformational Compleining Behavior*, Indiana University Press, 1977.

DUBE, L., RENEPHAN, L.M., MILLER, J.M., "Measuring Customer Satisfaction for Strategic Management", *The Cornell of H.R.A. Quarterly*, No. 1, Vol. 35, February 1994.

JONES, P., IAMOU, A.X., "Measuring Guest Satisfaction in UK - Based International Hotel Chains Principles and Practice", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

KILIÇ, Özcan, "Tüketicinin Korunması ve Tatmini ve Şikayet Davranışı", *Pazarlama Dünyası*, Sayı. 41, Sayı. 17, Eylül-Ekim 1993.

ÖĞÜTÇÜ, Mehmet, "Pazarlanmada Üçüncü Dalga: Müşteri Parasının Karşılığını İstiyor", *Pazarlama Dünyası*, Sayı. 43, Ocak-Şubat 1994.

PIZAM, A., MILMON, A., "Predicting Satisfaction Among First Time Visitors to a Destination By Using The Expectancy Disconfirmation Theory", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 12, No. 2.

PIZAM, A., LEWIS, R.C., "The Mesarement of Guest Stisfaction", *The Practice of Hospitality Management*.

TARLAK, Ömer, "Pazarlama Tüketime Değil Tatmine Yönelik Olmalıdır", *Pazarlama Dünyası*, Sayı. 31, Ocak-Şubat 1992.

TSE, Davit, WILTON, Peter C., "Models of Consumer Satisfaction: An Extension", *Journal of Marketing Research*, Vol. XXV, May 1988.

Seyahat acenteleri, paket turu satın alarak seyahate çıkan müşterilerin tur süresince acentede hizmetlerinden, rehberlerden, yiyecek-içecek işletmelerinden, ulaştırma araçlarından ve otellerden memnun kalıp kalmadıklarını tur bitiminde doldurtulan anket formlarıyla ölçmeye çalışmaktadır.

ANATOLIA OKUR VE YAZARLARININ ÖİKKATİNE

Derginiz **Anatolia**, uluslararası platformda sesini duyurmak üzere birkaç yıldır bir dizi ilişki ve iletişim içindedir. Özellikle **Anatolia** yazarlarını çok yazından ilgilendiren bu gelişme ile ilgili olarak dergimizde yayımlanacak yazıların (makale, araştırma) İngilizce özetlerine öz'lerine (abstract) yazının başlığı ile yazının ilk cümlesi arasında yer vermektiriz. Derginizde yer alan bu özetler, uluslararası bir abstract dergisi olan "**Leisure, Recreation and Tourism Abstract**" (LRTA)ta yer almaktadır.

Böylelikle derginiz **Anatolia**, yazarlarının uluslararası literatürde yer alarak meslektaşlarıyla ileride olası iletişimin başlamasına, var olan iletişimin de genişlemesine katkıda bulunmakla okurlarının yanında yazarları için de işlevsel olma yolunda önemli bir aşamayı yerine getirmektedir. 1990 yılından bu yana LRTA ile sürdürülen iletişimle, şimdiye kadar **Anatolia**'da yayımlanan 45'i aşan sayıda yazının 'abstract'ı uluslararası literatüre girmiştir.

LRTA ile oluşturulan bu ilişki çerçevesinde, dergimize gönderilecek yazılarda aşağıdaki özelliklerin bulunması uygun bulunmaktadır.

◆ **Anatolia**, üç aylık olarak turizm ve yakın alanlarla ilgili her türden konuları içerecek şekilde yayınlanır.

◆ Göndereceğiniz yazınıza ilgili 80 - 85 sözcükten oluşan en az bir, en çok üç paragraflık Türkçe/İngilizce özet (abstract) olmalı ve yazınıza özgeçmişinizin yazılı olduğu bilgilerle birlikte eklenmelidir. Yazıların, olanaklar dahilinde macintosh'ta RSG 4, RSG 4.5, Rag Time veya PC bilgisayarların Windows programında yazılmış olarak diskette gönderilme yolu tercih edilmelidir.

Özetinizde aşağıdaki hususlarda açıklayıcı bilgiler bulunmalıdır.

— Çalışmanın (yazının) amacı nedir?

— Bu çalışmayla hangi özel kitleye seslenilmek isteniyor?

— Bu çalışmanın özgün, orijinal ya da sizce önemli yönü nedir?

◆ Çalışmanın (yazının) hazırlanma yöntemi nedir?

— Bu çalışma sonuçta neyi anlatıyor? Bir başka deyişle çalışmanın en önemli bulgusu nedir?

◆ Yazılar en çok çift aralıklı, tek yüze daktilo edilmiş olmalı ve 10 sayfayı geçmemelidir.

◆ Her daktilo sayfasında sağdan 2.5 cm., soldan 3 cm. ve alttan 3.5 cm. boşluk bırakılmalıdır.

◆ Yazılar içerisindeki alıntılar parantez içerisinde yazar adı, yıl, sayfa numarası; örneğin (Özdemir 1992, 115); kaynakçanız ise:

Kıtaplar için

ÖZDEMİR, Mehmet, Turizmin Türkiye'nin Türkiye'nin Sosyo-Ekonomik Yapısına Etkileri, Kök-Sav Yayınları, Ankara, 1992.

Makaleler için

VAR, Turgut, K. CONDRAD, "Johnson Uzay Merkezi'ne Olan Talebin ve Ekonomik Etkilerinin Belirlenmesi", Anatolia Dergisi, Ocak-Şubat 1991, ss. 4 - 9.

Çeviri için

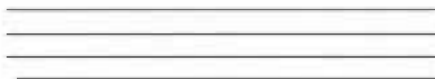
LEIGFIELD, Margaret, "Leisure 2001: Information for a leisure Society", European Journal of Education (Çev. Uğur DEMİRAY), Vol. 22, No. 5, 3364, pp. 321 - 325.

şeklinde olmalıdır.

◆ Yazıların her türden içerik sorunu ve sorumluluğu yazarlarına aittir.

◆ **Anatolia**'ya gönderilen yazılar çok gerekmedikçe kısaltılmayacak, ancak **çok çok zorunlu** olduğunda **Anatolia** yayıncıları bu işi yapmakta pesinen yetkili kılınmış olacaktır.

◆ Yazılarınızda çizelge, grafik, şekil, fotoğraf vb. görsel anlatım malzemesi yer alıyorsa, bu malzemeler reproduksiyona hazır biçimde ayrı olarak gönderilmeli ve yazınızda nereye gireceği açıkça belirtilmelidir. Örneğin;



şekil 2 buraya gibi.

Tez Özetleri

hazırlayan : NAZMİ KOZAK

SUNUŞ

Anatolia Dergisi'nde, bu sayı ile birlikte turizm konusunda hazırlanmış tezlerinin özetlerine yer vermeye başlıyoruz. Dünya genelinde tez özetlerine yer veren "abstract" dergileri bulunmakta ve yaygın olarak araştırmacılara hizmet sunmaktadırlar. Türkiye'de abstract (öz) dergilerinin bulunmaması bir yana, başlangıcından bu güne hazırlanmış tezlere yer veren bütünlüklü bibliyografyalar bile halâ birkaç bilim dalı dışında oluşturmamıştır. Turizm alanında var olan; bazı örneklerde olduğu gibi "bilimsel hırsızlıklar"ın yapılmasına uygun zemin hazırlayan ilgisizliğin giderilmesine ve araştırmacıların konularını ilgilendiren literatürü izlemelerini kolaylaştırmak amacıyla, bu sayıdan itibaren Anatolia bünyesinde turizm konulu tezlerin özetlerine yer verilecektir. Yayımlanan tez özetlerinde öncelik, içerisinde özet bulunan tezlere ait olacaktır. Özetsiz olan tezlere ancak, yazarı tarafından özet gönderilmesi durumunda yer verilebilecektir. Özetlerin hazırlanması sırasında, YÖK tarafından enstitülere gönderilen TUBİTAK'ın "Öz Hazırlama Kılavuzu"na uyulması tercih edilmelidir. (Tezlerin gönderilmesi durumunda "öz" çıkartma işlemi tarafımızdan da gerçekleştirilmektedir).

Mersin - Silifke Kıyı Şeridi Turizm Gelişmelerinin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi), Berrin SİREL, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Adana, 1988, 24 Şekil, 41 Çizelge, X + 168 Sayfa. (Danışman : Prof. Dr. Güngör UZUN).

Bu araştırma, ülkemizde farklı karakterli alan kullanımları ve özellikle turizm yerleşmeleri açısından hızlı bir gelişme sürecine girmiş Mersin - Silifke kıyı şeridinde sözkonusu alan kullanımlarının birbirleriyle olan etkileşimlerinin ve ortaya çıkan sonuçların belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışmada amaç gereği, turizm kullanımlarının diğer alan kullanımları ile olan ilişkilerine ağırlık kazandırılmıştır. Araştırmada önce, alanda mevcut kullanımların nitelik ve niceliklerinin ortaya konulmasına çalışılmıştır. Daha sonra bu alan kullanımlarının birbirleriyle ve turizm kullanımlarıyla olan ilişkileri ve bundan doğan sonuçlar, zarar verenler → oluşturduğu etkiler → zarar görenler üçlemi içerisinde irdelenmiştir. Araştırma sonucunda, çalışma alanında zararlı gelişmelerin önlenmesi ya da azaltılmasını sağlayıcı öneriler getirilmeye çalışılmıştır.

Verimlilik Aracı Olarak Hareket Etüdü ve Otel İşletmelerinde Kullanılması (Nevşehir Dedeman Otelinde Bir Uygulama Çalışması) (Yüksek Lisans Tezi), Meryem AKOĞLAN, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1991, 24 Tablo, 18 Şekil, X + 143 Sayfa. (Danışman: Doç. Dr. Doğan Yaşar AYHAN).

İnsanlığın refahı ve işletmelerin başarısında önemli bir rol oynayan verimliliğin artırılması yöntemlerinden birisi; düşük verimliliğe neden olan etmenlerin ortadan kaldırılmasıdır. Bu konudaki bilimsel yaklaşımın Frederick W. Taylor ile başladığı söylenebilir. Bilim adamları 19. yüzyılın sonlarına doğru, işletmelerdeki düşük verimliliğin nedenlerini araştırma ihtiyacı duymuşlar, bu konuda çeşitli incelemeler ve araştırmalar yapmışlardır. Bu araştırmaların sonucu her geçen gün önemini hissettiren teknikler geliştirilerek uygulamaya koymuşlardır. Bu tekniklerden bir tanesi de iş etüdünün önemli bir bölümünü oluşturan "hareket etüdüdür". Hareket etüdü, bir işin yapılmasındaki gerekli iş kapsamını incelemek suretiyle

verimsizliğe neden olan gereksiz hareketleri ortadan kaldırarak veya azaltarak işletme verimliliğine katkı sağlayan bir analiz tekniğidir. Hareket etüdünde maliyetleri düşürmek ve mevcut iş metodlarını iyileştirmek amaç edinilir. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde maliyetleri düşürmek, çalışma yöntemlerini iyileştirmek ve işgücünü eğitmek amacıyla hareket etüdüne önem verilmeye başlanmıştır. Başlangıçta bu teknik daha çok sanayi işletmeleri için bir verimlilik aracı olarak kullanılmakla beraber, günümüzde özellikle ileri ülkelerden çoğunda, bankalar, postaneler, hastaneler, hava yolu işletmeleri gibi kuruluşlarca da başarıyla uygulanmaktadır. Oldukça geniş bir uygulama alanı olan hareket etüdünün otel işletmelerinde uygulanması ve bu konudaki yararlarının ortaya konulmasına 1948 yılında başlanmıştır. Ülkemizde ise otel işletmelerinde bu konunun ele alınması oldukça yenidir. Bu çalışmada hareket etüdünün otel işletmelerinin işgücü verimliliğine olan katkısı ortaya konmaya çalışılmaktadır. Çalışma, hareket etüdü gözlem tekniği ile gerçekleştirilmiştir.

The Country Product and Tourism Image of Turkey in France (Yüksek Lisans Tezi), Deniz GÖKER, Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 1990, 15 Tablo, VII + 83 sayfa. (Danışman: Doç. Dr. Eser BORAK).

Ülke imajı uluslararası pazarlama ve turist endüstrisi için çok önemli bir kavramdır. Bu alanda, özellikle ürün imajı konusunda birçok araştırma yapılmış olmasına rağmen bu imajı etkileyen etkenler yeteri kadar incelenmemiştir. Aynı şekilde böyle bir etken olarak turist-yerli halk ilişkileri de pek araştırılmamıştır. Çalışmamızın Fransızların Türkiye hakkındaki ülke, ürün ve turistik imajlarını ve bu imajdaki Türkiye'yi görmüş olma veya gelmeyi planlama durumuna göre olası farklılaşmaların kavramlaştırılmayı amaçlamaktadır. Araştırma üç bölüme ayrılmıştır. Birinci bölüm Fransa'da Türkiye'yi görmemiş ve gelmeyi düşünmeyen kişilerle, ikinci bölüm yine Fransa'da Türkiye'yi bir tatil yeri olarak seçmiş fakat henüz gelmemiş kişilerle, üçüncü bölüm ise Fransa'da Türkiye'yi görmüş kişilerle yürütülmüştür. Çalışma, birinci bölümdeki kişilerle diğerleri arasında, diğerleri çok daha olumlu olmak üzere, önemli değerlendirmeye farklılıklar olduğunu göstermektedir. Türkiye'nin tatil yeri olarak seçiminin, hakkındaki değerlendirmelerin olumluluğuna ve kişilerin Türkiye hakkındaki bilgi derecesine bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Araştırma ayrıca Türkiye'nin gelen turistlere satış sunulan ürünlere bağlı bir ürün imajı olduğunu göstermekte ve Türk ürünlerini satın alma eğiliminin ülkenin ekonomik ve politik görünümüyle bağlantılı olduğunu ortaya koymaktadır. Türkiye'nin imajı yaş ve cinsiyete göre belirgin bir farklılık göstermese de, gençler ve kadınlar bazı Türk ürünlerini almaya daha yatkın gözükmektedir. Araştırmamız Fransa'da Türk ürünlerini pazarlayacaklara, ürün menşeyinden çok özelliklerini vurgulama, Türkiye'yi görmüşlere yönelik pazarlama yöntemleri geliştirme ve Fransız ürünleriyle benzerlikler bulma gibi öneriler getirmektedir. Aynı şekilde turizm pazarlayıcıları, Türkiye'nin tatil yeri olarak, tarihi ve doğal zenginlikleri, Türk insanının sıcaklığı ve Türkiye'yi gören Fransızların memnuniyetleri gibi güçlü özelliklerini vurgulamaktadır.

Türkiye'de Zincir Otellerin Kullandıkları Pazarlama Yaklaşımları ve Personel Alt Sistemi Tarafından Desteklenmesi (Yüksek Lisans Tezi), Meltem FERENDEÇİ, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1993, 5 Şekil, XIII + 144 Sayfa. (Danışman: Doç. Dr. Hasan Işın DENER).

Türkiye pazarında şehir zincir oteli kavramı yavaş yavaş daha belirginleşmekte ve otel piyasasındaki rekabet de artmaktadır. Benzer çalışmalar içerisinde olan zincirlerin farklı yaklaşımlar bularak satışlarını artırıp standartlarını korumaları gerekliliğinin sık sık gündeme gelmesi, yeni düşünceler ve arayışlara yol açarken, bizim çalışmamıza da temel oluşturmuştur. Çalışmamız Türkiye'deki şehir otellerinin mevcut rekabet içerisinde alışlagelmiş pazarlama yaklaşımları ile arzu etiketleri hedeflere ulaşamayacaklarını saptadıktan sonra, bu konuya çözüm niteliğindeki

bazı yeni öneriler sunmaktadır. Bu bakımdan herşeyden önce zincir otel yönetimlerinin, organizasyonlarını bir sistem yaklaşımı çerçevesinde değerlendirmeleri gerekmektedir. Otel yönetimlerinin amaçlarına ulaşmakta kullandıkları pazarlama planları da, pazarlama alt sistemi halinde, organizasyon sisteminin entegre bir parçası haline getirilmiştir. Bu entegrasyonu sağlayan en önemli halka ise, yeni bir anlayışla ele alınan personel alt sisteminin "işe alma ve istihdam" işlevleridir. Doğru seçici, doğru seçim, doğru iş tanımı, doğru motivasyon diye adlandırılacak parçalardan oluşan bu işler, personelin pazarlama hedeflerine uyumlu bir biçimde seçilme ve yönetilmelerini amaçlamaktadır. Bu arada hizmet içi eğitim bir destek hizmeti olarak, hedefleri yönünden yeniden düzenlenmelidir. Öte yandan, önerdiğimiz personel yaklaşımının başarılı kullanılabilmesi için organizasyon sistemindeki otel departmanasyonu, pazarlama sorumluluğuna göre yeniden düzenlenmelidir. Bu durumda personel arasındaki iletişim kanalları da yeniden yapılandırılmalıdır. Kurulan bu yeni çerçevede uyum verimliliğini dışsal bir önlemlerle de arttırmak üzere, pazarlama planlarının hazırlanmasında, işgörenlerin aktif katılımını sağlayacak bir "açık sistem modeli" en azından denemelidir. Sonuç olarak çalışmamız, rekabetçi ortamda Türkiye'deki şehir zincir oteli satışlarının, değişik bir yaklaşım olan ve bugüne kadar bu bağlamda düşünülmemiş, personel alt sistemi ile desteklenmiş pazarlama çalışmalarını artırılması yönünde bir öneri getirmiş olmaktadır. Bu önerinin ayrıntılı çalışmalarımız doğrultusunda uygulamaya geçirilmesi halinde şehir zincir otelleri açısından beklenen en önemli değişiklikler, personel devir hızının düşmesi, satışların artması, işgörenin iletişim ağlarının motivasyonu sağlanan biçimde yapılması, standartların düşmesi, müşteri tatmininin artması ve personele yapılan büyük harcamaların özlenen düzeydeki karşılığının alınmasıdır.

Mevsimlik Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Sorunları ve Güdüleme Kurumları Çerçevesinde Bir Değerlendirme: Bodrum ve Yöresinde Bir Uygulama (Yüksek Lisans Tezi), Nazmi KOZAK, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1991, 27 Tablo, 2 Şekil, X + 105 sayfa. (Danışman: Doç. Dr. Hasan Işın DENER).

Bu çalışmanın amacı, mevsimlik otelerde çalışan alt düzey işgörenlerin niteliklerini, çalışma ve barınma koşullarını ortaya koymak ve elde edilen bulgular, bazı güdüleme kurumları çerçevesinde yorumlamaktır. Bu amaçla, Türkiye'nin en eski turizm merkezlerinden biri olan Bodrum ve yöresinde, turizm belgeli otelerde kota örnekleme yoluyla bir anket uygulanmış ve bu anket için uygun bir soru kağıdı geliştirilmiştir. Anket sonuçlarının değerlendirilmesi ile, bu yöredeki belgeli otelerde çalışan alt düzey işgörenlerin genç yaşlarda yoğunlaştığı, mesleki ve genel eğitimlerinin ülke ortalamalarının üzerinde bulunduğu, çoğunlukla fazla mesai yaptıkları, sosyal haklarının Uluslararası Çalışma Örgütü ve Türk İş Hukuku düzenlemelerine göre yetersiz kaldığı ve barınma koşullarının beklenen düzeyin altında olduğu ortaya çıkmıştır. Bundan başka, deneklerin çoğunun işlerini özel ilişkilerle buldukları ve gelecek yıllarda aynı otele çalışmak üzere tekrar gelmek istemedikleri anlaşılmıştır. Anketin tutum sonuçları ise, işgörenlerin, mesleklerini başkalarına tavsiye etme ve terketme eğilimleri yönünden, eğitimlerinin çalışılan departmanın çalışma ve barınma koşullarının oldukça etkisinde kaldıkları ortaya konmuştur. Bu durumda, elde edilen bulguların güdüleme kurumları açısından bir değerlendirilmesi yapılmıştır. Çok değişkenli analiz uygulamaları, mevsimlik alt düzey işgörenlerin güdülenmelerindeki kuramsallığın, Herzberg'in çift faktör kuramının hipotezlerini doğruladığını ortaya koymuştur.

Turizm Hareketlerinin Bir Yerleşim Biriminde (Belek/Antalya) Sosyal Yapıdaki Değişimlere Etkileri (Doktora Tezi), M. İlhan GÜRKAN, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1995, 67 Tablo. (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Mehmet ÖZDEMİR).

Turizm, 20. yüzyılın bir olgusu, sosyal ve ekonomik bir olaydır. Bu derece yaygın olan, günümüz insanlarını ve toplumlarını yakından ilgilendiren

bu olaya sosyoloji de ilgisiz kalmamıştır. Turizm, insan yaşamına ilişkin bir olay olarak görülebileceği gibi, insanların bir toplum içinde birlikte yaşama şeklinin da belirli bir yönünü oluşturan toplumsal bir olay olarak da kabul edilebilir. Bu nedenle, turizm etkinliklerinden kaynaklanan çeşitli olayları sosyoloji kapsamı içerisinde ele almak ve incelemek mümkündür. Turizm olayının insan yaşamındaki önemi kadar, bir bütün olarak toplum açısından da önemi bulunmaktadır. Turizm, toplumları çift yönlü etkileyen dinamik bir olgudur. Turizm hareketleri sosyal yapı değişikliğinden kaynaklanan bir olay olduğu kadar, ülkelerin sosyal yapılarında da önemli değişikliklere neden olabilmektedir. Tezimizde tanımlamaya çalıştığımız konuya da olumsuz değişimlere neden olduğu varsayımıdır. Turizmin sosyal yapılarda ne tür değişimler meydana getirdiği, turizm hareketlerinin Antalya-Belek yerleşim biriminde ne tür değişimlere neden olduğu araştırılmaya çalışılmıştır. Araştırma, tündengelim metoduyla ele alınmıştır. Kaynak tarama metodu (masa başı çalışması-desk study) ile geniş bir literatür taraması yapılmış ve saha araştırması (anket uygulaması) teknikleri uygulanmıştır. Bu amaçla Belek yerleşim biriminde 225 kişiye anket uygulanarak sonuçlar Hacettepe Üniversitesi Bilgi İşlem Merkezi'nde bilgisayar aracılığıyla test edilmiştir. Çalışmamız sonucu çıkan bulgular, turizm hareketlerinin Belek yerleşim biriminde sosyal yapıyı olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Amacımız, mümkün olduğunca, ülkemizin turizm politika ve planlamasında etkili olan otoritelerin dikkatlerini turizm hareketlerinin ekonomik boyutu kadar sosyal boyutunun da önemli olduğu noktasına çekebilme gayret göstermektir.

KKTC'de 1974 Sonrası Meydana Gelen Sosyo-Ekonomik Değişmeler ve Bu Değişim İçerisinde Turizmin Etkileri (Yüksek Lisans Tezi), Mehmet KIRAL, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1995, 37 Tablo. (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Mehmet ÖZDEMİR).

Turizm, uluslararası sosyo-ekonomik ilişkilerin devamını sağlayan, insanların yakınlaşmasına ve dünya barışına katkı olan bir olgudur. XXI. yüzyıla yaklaştığımız şu yıllarda dünyada milyonlarca insan değişik amaçlarla, değişik birçok ülkeyi ziyaret etmekte ve bunun neticesinde ekonomik, sosyal ve kültürel ilişkiler içerisine girmektedirler. Turizm sayesinde dünyanın çeşitli bölgelerinden insanlar geçici de olsa biraraya gelmekte, farklı kültürel, folklorik ve toplumsal değerlerini karşılıklı olarak tanıma fırsatı bulmaktadır. Turizm olayı ve sosyo-ekonomik ilişkiler süresince toplumlar karşılıklı olarak etkilenmektedirler. Bu etkileşimin derecesi ülkeden ülkeye veya toplumdan topluma farklılıklar göstermektedir. Az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerde bu etkileşim daha belirgindir. Kıbrıs, 1974 sonrası sosyal yapı değişikliğine uğramıştır. Bu değişimde turizm hareketlerinin de payı bulunmaktadır. Kıbrıs'ın yakın geçmişinde, 1974 yılı bir dönüm noktası olarak kabul edilmektedir. Yapılan bu çalışma ve araştırma neticesinde Kıbrıs'ın ve Kıbrıs Türk halkının 1974 öncesi ile ilgili 1974 sonrası sosyo-ekonomik yapılarında, turizm hareketlerine ve turizm hareketlerinin bu yapı üzerindeki etkilerine ışık tutulmuştur.

Turizmde Yabancı Sermaye Hareketleri (Yüksek Lisans Tezi), Ayşe ALTINTAŞ, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 1988, 24 Tablo, VIII + 125 Sayfa.

XX yüzyılda uluslararası bir nitelik kazanan ve gelişmekte olan ülkeler için önemli bir ekonomik girdi haline gelen turizm olayı, Türkiye'de kalkınma planları ile birlikte ele alınmaya başlanmıştır. Bu araştırma, turizm sektörünü, sektörde faaliyet gösteren yabancı yatırımcı ve işletmeciler açısından ele almaktadır ve yabancı sermayeli yatırımların turizm sektörüne ve ülke ekonomisine katkılarını incelemektedir. Araştırma sonuçlarına göre, planlı dönemde başlayan yabancı sermayeli turizm yatırımları, ekonomik ve siyasi istikrarsızlık, bürokrasi gibi nedenlerle 1980'ne kadar çok az miktarda olmuştur. 24 Ocak 1980'de yayımlanan Yabancı Sermaye Çerçeve Karamamesi ile yabancı sermayeli turizm yatırımlarında artış olmuştur.

Tez Özetleri

İkinci Konutların Turizm Sektörüne Entegrasyonu (*Yüksek Lisans Tezi*), Mehmet Tayfun YILDIRIM, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 1992, 36 Şekil, VIII + 204 Sayfa.

Türkiye'nin döviz girdisi, özellikle son yıllarda önemli artışlar göstermektedir. Bu değer içinde turizm gelirleri önemli paya sahiptir. Uygulanan teşvik tedbirleri sayesinde, belgeli tesis sayısı ve yatak kapasitesinde büyüme olmuştur. Bu veriler, Türkiye için, turizm sektörünün önemini vurgulamaktadır. Ancak sektördeki olumlu gelişmelere rağmen, turizm gelirlerimiz, birçok Batı Avrupa ülkesine göre düşük kalmaktadır. İleriye yönelik turistik tesis planlaması aşaması, ülkemizdeki potansiyel tesis olarak görülen ikinci konutları turizm sektöründe değerlendirmesi gerekmektedir. Atıl yatak kapasitesi oluşturan bu konutları, mal sahipleri ve diğer turizm sektörü bileşenlerinin birlikteliğiyle oluşturulan bir model çerçevesinde dinamik işletmelere dönüştürmek gerekmektedir. Böylesine bir model sektörün bileşenlerine, mal sahiplerine ve Türkiye'ye turizm hacminin büyümesi, döviz girdisinin artması, yeni istihdam alanlarının yaratılması gibi olumlu sonuçları getirecektir. İkinci konutların turizm işlevine dönüşmesi çalışmasında, mimarların yeni ihtiyaç programları, üretmesi ve planlamaları gerekmektedir.

Turizm Kavramsal Dizini (*Yüksek Lisans Tezi*), Aytaç Yıldızeli, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1984, II+109 Sayfa. (Danışman: Dr. Hasan Işın DENER).

Bu çalışma, Türk dilinde yapılmış, ilk "Turizm Kavramsal Dizini" olup, Türkiye turizm kütüphanelerindeki belge ve yayınların indekslenmesi ve tekrar erişimi için bir araç olarak geliştirilmiştir. Kavramsal dizinin, terminolojik kapsamı, günümüzdeki Türkçe terimler literatürünü içerecek şekilde düzenlenmiştir. Terimler birbirleriyle UF/USE, BT/NT, RT/RT ile hiyerarşik olarak ilişkilendirilmiş, ayrıca ekonomi, hukuk, işletme, pazarlama, politika ve planlama, rekreasyon konularında sınıflandırılmıştır. Çalışma, üç giriş bölümü ve kavramsal dizinden oluşmaktadır. Bölüm I'de, dünyada ve Türkiye'de turizm ve ilgili alanlardaki bilgi erişim hizmetleri özetlenmektedir. Bölüm II'de kavramsal dizin hazırlanmasındaki temel prensip ve teknikler anlatılmaktadır. Bölüm III ise, kavramsal dizinin oluşturulmasına ilişkin önemli hususların açıklanmasını ve tartışılmasını içermektedir. Böylece sunulan "Turizm Kavramsal Dizini"ne özgün giriş bilgileri de verilmiş olmaktadır.

Termal Turizm Pazarlaması (*Yüksek Lisans Tezi*), Ömer NALBANT, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 1988, 6 Şekil, 16 Tablo, X + 215 Sayfa. (Danışman: Doç. Dr. Yavuz ODABAŞI).

Konunun kapsadığı alanları açık olarak ortaya koyabilmek için tezde dört bölüme yer verilmiştir. Birinci bölüm, çalışmaya giriş niteliğindeki genel bir bölümü oluşturmaktadır. Turizm olayının tanımını ve özelliklerini içeren bu bölümde ayrıca turizmin öznesi olan insanın hangi gereksinimlerle seyahate karar verdiği incelenmiştir. İkinci bölümde, terminoloji sorununa yer verilerek termalizm, termal turizm, sosyal turizm ve diğer literatüre ilişkin terimler açıklanmıştır. Ayrıca genel olarak ve ülkemizde termalizmin tarihsel gelişim sürecine yer verilmiştir. Bölümün sonunda da Türkiye'nin termal kaynak kapasitesi bazı Avrupa ülkeleri ile karşılaştırılarak termal kaynaklarımızın niteliklerinin daha somut belirlenmesine çalışılmıştır. Üçüncü bölüm çalışmanın termal turizm pazarlamasının özellikleri incelendiği ve termal turizm işletmelerinin pazarlama işlevlerine ilişkin bilgilerin daha geniş olarak yer aldığı bir özelliği taşımaktadır. Çalışmada pazarlama işlevlerinden tutundurma bileşenlerine ilişkin bilgilerin özel bir ağırlığı vardır. Dördüncü bölüm, uygulamaya ayrılmıştır. Afyon

(Sandıklı), Kütahya, Eskişehir, Bursa, Balıkesir (Gönen), İstanbul (Yalova) illerindeki Kültür ve Turizm Bakanlığı işletme belgeli 19 tesisde yapılan araştırmanın amacı, kapsamı ve yöntemi, sonuçları ve değerlendirilmesi bu bölüm içinde incelenmiştir.

Türkiye'nin Turistik Arz Kapasitesi ve Turistik Arz ile İlgili Ekonomik Değişkenlerinin Dış Turizm Talebi Üzerindeki Etkisi (*Yüksek Lisans Tezi*), Metin KOZAK, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 1993, 14 Şekil, 11 Tablo, X + 118 Sayfa. (Danışman: Doç. Dr. Orhan İÇÖZ).

Bu çalışmamızın amacı; Türk turizm sektöründe önemli değişimlerin gözlemlendiği 1982-1992 yılları arasında Türkiye'deki işletme belgeli yatak kapasitesi ve A grubu seyahat acentası sayısı gibi turist arz kapasitesi ile tüketici fiyatları endeksi ve döviz kurları gibi ekonomik değişkenlerin seçilen ülkelerden Türkiye'ye yönelik dış turizm talebi üzerindeki etkilerini araştırmak ve geleceğe yönelik Türk turizm politikasının oluşturulmasına katkıda bulunmaktır. Çalışma altı bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde genel bilgilerinin yanı sıra günümüze değin turizm hareketlerindeki gelişmeler ve geleceğe yönelik beklentilere; ikinci bölümde genel olarak mikroekonomide arz ve talep kavramlarına, bir ekonomide arz ve talebi etkileyen faktörlere, talep esnekliği kavramlarına; üçüncü bölümde mikroekonomideki arz ve talep kavramlarına bağlı olarak turizmde arz ve talep kavramlarının açıklanmasına, turizm arzını oluşturan unsurlara ve uluslararası turizm talebini etkileyen sosyal, ekonomik, siyasal ve psikolojik faktörlere; dördüncü bölümde talep tahminlemede kullanılacak istatistik modellerin açıklanmasına, model denklemlerin kurulmasına ve uygulama sonucunda elde edilecek parametrelerin analizi için gerekli olan istatistik testlerin anlamlarının açıklanmasına; beşinci bölümde seçilen ülke içi turistik arz ve arz ile ilgili ekonomik değişkenlerin Türkiye'ye yönelik dış turizm talebi üzerindeki etkisini ölçmeye dönük olarak yapılan uygulama çalışmasına ve her ülke için seçilen en uygun istatistik modeller sonucunda elde edilen parametrelerin analizine; ve son olarak altıncı bölümde ise yapılan uygulama çalışması sonucunda elde edilen verilerin genel bir değerlendirilmesine bağlı olarak geleceğe yönelik önerilerin ortaya konduğu sonuç ve öneriler bölümünde yer verilmiştir.

Turizm Planlama Metodu ve Güneydeniz Turistik Yerleşmesi Uygulanması (*Yüksek Lisans Tezi*), Bülent ULUTUNA, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 1987, 383 Sayfa. (Danışman: Prof. Dr. Enis KORTAN).

Bu çalışmada turistik mahal olayına turizm planlama metoduyla yeni yaklaşımlar yapılarak turistik mahal karakteristiklerine sahip bir bölgede, sosyal, ekonomik ve ekolojik yönlerden rasyonel özellikler getiren bir turistik yerleşme modeli tasarlanmıştır. Bu itibarla tezin, turistik mahal özelliklerini, mevcut bir turizm bölgesi olan Güney Antalya Turizm Gelişim Projesi çerçevesinde, Güneydeniz turistik yerleşmesine uygulanması, bölümlerinden oluşur. İlk bölümde yerleşme modelinin gerçekleştirileceği turistik mahalın makro ölçekte özellikleri turizm planlama metoduyla belirlenir. Altyapı ve üstyapı planlaması, turistik ürün, ulaşım, yatırım planlaması, turistik konsantrasyona karşı planlama ve fiziksel planlama, bu metodun temel kriterleridir. İkinci bölümde ilk olarak, karakteristikleri saptanan, soyut turistik mahal ile, Türkiye ölçeğinde en uygun turistik mahal kabul edilen, Güney Antalya turizm bölgesi arasındaki karşılıklı ilişkiler anlatılır. Güney Antalya Turizm Gelişim Projesi'nin hedefleri, kararları ve şartlarının, turistik bölge özellikleriyle sağladıkları uyum incelenir. İkinci bölümün asıl önemli bölümü ise, belirlenen tüm verilerin ve kriterlerin, Güneydeniz turizm alanına uygulanması ile ilgilidir. Bir turistik tesisin temel tasarım kavramları Güneydeniz turizm alanının yöresel özellikleri çerçevesinde planlanır ve endüstrileşmiş yapım sistemleri ile Güneydeniz turistik yerleşmesi gerçekleştirilir. Çalışmanın da sonunda, böyle bir turistik ürünün mimari dille anlatacak olan tüm metaryeller sunulur.

Orta Vadeli Kredi Taleplerinin Değerlendirilmesi ve Türkiye'deki Uygulamaların T.C. Turizm Bankası A.Ş. Çalışmalarından Bir Örnekle Açıklanması (*Yüksek Lisans Tezi*), Zuhal ÖZTÜRK, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1989, 114 Sayfa. (Danışman: Prof. Dr. Özdemir AKMUT).

Tezin birinci bölümünde, genel olarak kredi analizleri üzerinde durulmuş, kredi analizinin amacı, işlevi, organize edilmesi ve aşamaları açıklanmaya çalışılmıştır. Orta vadeli kredi taleplerinin değerlemesi başlıklı ikinci bölümde, orta vadeli kredilerin özellikleri, orta vadeli kredi taleplerinde riskler, orta vadeli kredilerin değerlemesinde incelenmesi gereken mali tablolar ve kredi isteklisi fimanın mali durumunun hangi analiz yöntemiyle analiz edileceği saptanmaya çalışılmıştır. Üçüncü bölüm, "Türkiye'deki Turizm Sektöründe Orta Vadeli Kredi Taleplerinin Değerlemesi" başlığını taşımaktadır ve bu başlık altında turizm projelerinin değerlendirilmesi için gerekli bilgiler, turizm sektörüne tanınan teşvikler, bir orta vadeli kredi kurumu olan ve turizm sektöründeki yatırımları finanse eden tek kamu kuruluşu olan T.C. Turizm Bankası A.Ş. kredi ilkeleri ve kredi taleplerini değerlendirme yöntemleri üzerinde durulmuştur. Dördüncü ve son bölümde bir yatırım projesi ele alınarak, ülkemizdeki uygulamalardan farklı olarak çeşitli mali analiz teknikleri yardımıyla projenin ekonomik ve mali yapılabilirliği tesbit edilmeye çalışılmıştır.

Belgeli Konaklama İşletmelerinin Doluluk Oranına Bağlı Risk Yapısının Analizi ve Sonuçlarının Uygulamaya Yönelik Bir Değerlendirmesi (*Yüksek Lisans Tezi*), Nurcan ÇIRAKLAR, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1991, 7 Tablo, VI + 45 Sayfa. (Danışman: Doç. Dr. Hasan Işın DENER).

Sharpe'nin portföy çeşitlemesi yaklaşımının temelinde menkul kıymet varyansıyla ifade edilen toplam portföy riskinin regresyon tahmini yoluyla sistematik ve sistematik olmayan bileşenlere ayrılması yatar. Arbel ve Gdier, bu modeli konaklama endüstrisine uygulanır hale getirmişlerdir. Çalışmamızda, turizm belgeli otellerden toplanan geceleme istatistiklerinin sonuçları kullanılarak, doluluk oranına dayanan bir Arbel-Grier yaklaşımıyla tesis türü, bölgeler ve seçilmiş iller için risk ve bileşenleri tahminleri yapılmıştır. Bulgular, diğer tesis türlerine nazaran otel kurmanın, metropol yörelerde yatırım yapmanın, düşük yıldız sayılı tesis yapımına girmenin daha az riskli olduğu, buna mukabil turizm faaliyetinin göreceli çeşitliliği az olan yörelerde yatırım yapmanın yüksek riskli olduğu şeklinde ve oldukça ileri ayrıntı düzeyinde sonuçlar vermiştir. Bu sonuçlardan, gerek devletin, gerek devletin turizm politika ve planlaması yönünden ve gerekse tesis kunnaya özenen yatırımcı yönünden nasıl faydalanabileceği anlatılmış ve tartışılmıştır.

Turizm İşletmelerinde Ölçek Ekonomilerinin Yatak-Dikey Entegrasyon Çerçevesinde Değerlendirilmesi (*Doktora Tezi*), Yasemin ISSI, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 1993 (Danışman: Doç. Dr. Alunet İNCEKARA).

Bu tez çalışmasında, turizm işletmelerinde ölçek ekonomilerinden faydalanabilmesi için minimum ölçek nedir veya ne olmalıdır sorusuna cevap aramaktan ziyade, kurulu kapasitelerde ölçek ekonomilerinden faydalanabilmekte midir veya yeterince faydalanabilmesi için ne yapılmalıdır sorularına cevap aranmaya çalışılmıştır. Birinci bölümde; ölçek, ölçek-maliyet ilişkisi, ölçek ekonomileri kavramı, yatay-dikey entegrasyon ile ölçek - pazar ilişkileri teorik olarak incelenmeye çalışılmıştır. İkinci bölümde; turizm sektörünün öncelikleri önce turistik talepten sonra da turizm arzı açısından değerlendirilmiştir. Bu bölümde, turistik arzı oluşturan işletmeler, turizm mal ve hizmetlerini üreten ve pazarlayan işletmeler olarak iki grupta ele alınmıştır. Üçüncü bölümde ise, turizmde ölçek ekonomileri genel hatlarıyla incelendikten sonra, dünya ve Türkiye'yi ayırtmak suretiyle turizm işletmelerinde yatay-dikey entegrasyon çerçevesinde ölçek ekonomileri değerlendirilmiştir. Değerlendirmelerden sonra, Türkiye'de faaliyette bulunan beş yıldızlı bir şehir oteli için ölçek ekonomileri araştırması yapılmıştır.

Avrupa Ekonomik Topluluğu ve Türk Turizmi (*Doktora Tezi*), Bedriye TUNÇSİPER, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa, 1992, (Danışman: Prof. Dr. Cafer UNAY)

Bu çalışmanın amacı; Türkiye'nin Avrupa Ekonomik Topluluğu'na katılımıyla ekonomik yapısında önemli bir paya sahip olmaya başlayan turizm sektöründe meydana gelecek muhtemel değişimleri ve gelişmeleri incelemektir. Çalışma üç bölüme ayrılmıştır: Birinci bölümde; AT'deki turizm sektörü yapısal olarak incelenerek, Topluluğun turizm politikaları belirtilmiş ve turizmin ekonomik etkileri incelenmiştir. İkinci bölümde; Türk turizminin yapısı, turizm politikaları ve turizmin Türk ekonomisi üzerindeki etkileri tartışılmıştır. Üçüncü bölümde, AT'na girişimizin Türk turizmi üzerindeki muhtemel etkileri, Türkiye ve AT'nun dünya turizmindeki yeri incelenmiştir. Ayrıca; AT ülkeleri ve Türkiye'nin ekonomik sektörleri ve temel ekonomik göstergelerinin karşılaştırılması, Türk turizminin sorunları ve bütünleşmenin bu sorunların çözümüne olan etkileri, üçüncü bölümde incelenen konular arasındadır.

Turizm İşletmeleri, Türkiye'deki Turizm İşletmelerindeki Potansiyel İstihdam ve Sorunları (*Doktora Tezi*), Hüseyin AVCI, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 1992. (Danışman: Prof. Dr. Fuat ÇELEBİOĞLU).

Turizm sektöründe çok önemli yeri olan personelin eğitimi ve organizasyonu, işletmelerde birçok sorunu beraberinde getirmektedir. Bu tez kapsamında turizm işletmelerinde personel sorunları ele alınmaya çalışılmıştır. Tezin birinci bölümünde, turizm işletmeleri tanıtılmış ve sınıflandırılmıştır. İkinci bölümde ise, turizm işletmelerinin genel yönetim yapısı üzerinde durulmuştur. Ayrıca bu yönetim yapısı içinde yöneticilerin işleme içindeki rolü belirlenmeye çalışılmıştır. Üçüncü bölümde ise, turizm işletmelerindeki personel yapısı ve aralarındaki uyum üzerinde durulmuştur. Özellikle personel istihdamının nasıldır olması gerektiği ve personelin eğitimi üzerinde durulmuştur. Aynı zamanda personelin işleme uyumu genel alanda incelenmeye çalışılmıştır. Dördüncü bölümde, turizm işletmelerinde genel personel sorunları, ayrıntılı bir şekilde, genelden özele doğru incelenmeye çalışılmıştır. Beşinci ve altıncı bölümlerde ise personel sorunları, işletmeler düzeyinde indirilerek konaklama işletmelerinde ve seyahat acentalarındaki personel sorunları, ayrıntılı bir şekilde ele alınmaktadır. Yedinci bölümde ise tüm sorunlar belirlendiği için araştırma bölümüne geçilmektedir. Burada yapılan tüm anket soruları tek tek değerlendirilerek gerekli yorumlar yapılmıştır ve öneriler ortaya sürülmüştür.

Turizm İşletmelerinde Profesyonel Yönetici ve Eğitimi (*Yüksek Lisans Tezi*), Düriye BOZOK, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa, 1991, 180 Sayfa. (Danışman: Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU).

Tez, bir teori ve bir uygulama olmak üzere iki bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde, öncelikle turizm endüstrisi ve bu endüstri içerisinde yer alan turizm işletmeleri tanıtılmaya çalışılmıştır. Daha sonra ise, yönetim ve yöneticilik ile ilgili kavramlarla, temel yönetim fonksiyonlarının turizm işletmeleri açısından değerlendirilmesi ve turizm işletmelerinde üst düzey yöneticilik konusu üzerinde durulmuştur. Son olarak ta, turizm sektörüne eleman yetiştiren turizm eğitim kurumları ile bu kurumların eğitim yapısı incelenerek sorunları belirlenmeye çalışılmıştır. İkinci bölümde, turizm işletmelerine üst düzey eleman olarak yetiştirilen Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu mezunlarının istihdam ve sorunları ile, almış oldukları eğitimlerine yönelik görüşlerinin ortaya konulduğu anket-yoklama çalışması yer almıştır. Yine aynı bölüm içerisinde konaklama ve seyahat işletmelerinde mevcut yönetici profili incelenerek, bu kişilerin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulundaki eğitimi ve bu okul mezunlarını değerlendirmeleri ile okul-sektör ilişkisi ortaya konulmaya çalışılmıştır.

sektör'den...



Turisti tatil hakkını kullanan ve turizmi de tatil hakkını kullanan kişilerin yarattığı bir sosyo-ekonomik faaliyet olarak değerlendiren görüşlerin hakim olduğu bir turizm piyasasında çalışılmakta; bu piyasada sosyal etkiler ve toplumsal entegrasyon amaçları zaman zaman ekonomiyi aşmaktadır.

**HÜSNÜ
GÜMÜŞ**

Avrupa Birliği ve Türk turizmi..

Gümrük Birliği Anlaşması'nın imzalanmasından sonra Avrupa Birliği ile ilişkiler ve tam üyelik sürecine giden yolda AB kurallarına uyum konuları her sektör tarafından ele alınıp incelendi.

Son on yılı yoğun olmak üzere dünya piyasası ile sıkı bir işbirliği içerisinde bulunan turizm sektöründe de konu çeşitli forumlarda tartışılıp irdelenmektedir.

Avrupa Birliği'ni oluşturan Roma Anlaşması'nın 2. maddesi ile turizme verilen önem hızlı bir gelişmenin ve çeşitli desteklerin kaynağını oluşturmuştur. Bu hızlı gelişme, beraberinde turistlerin korunmasını sağlayacak tedbirleri de getirmiştir.

Bu kapsamda Avrupa Turizm Yılı, Avrupa'da turizmin entegrasyonu, tek pazarın turizme etkileri gibi etkinlikler sonucunda elde edilen kararlar AB ve GATS tarafından Turizm Eylem Planları ile uygulamaya aktarılmaktadır.

Uluslararası turizm piyasasında sürekli artan bir pazar payı elde etmekte olan Türk turizm sektörünün bu gelişmelere uyum sürecini en kolay şekilde geçireceğini göstermektedir.

Yasal ortamın hazırladığı rahatlık ve piyasada çalışan kuruluşların uygulamadan kaynaklanan tecrübeleri bu alandaki avantajlar arasındadır.

AB tarafından yapılan düzenlemelerin ürünün fiyatında satılması ve tüketicilerin haklarının teminat altına alınması esasından kaynaklanan, satış ve pazarlama fonksiyonlarına yönelik çalışmaları ön plana çıkarmaktadır..

Bilindiği gibi günümüzde ekonomik faaliyetler kararların üretimden çok üretimin pazarlanması konusundaki bir anlayışın hakim satışı üreticinin, pazarlamayı ise tüketicinin yararına dengeleyen büyük piyasa ekonomisi ortamında gerçekleşmektedir.

Turizm ekonomisinde büyük piyasa ortamı tanıtma işlevine dayanan bir zeminde büyük ölçüde aracı kuruluşlar tarafından oluşturulmaktadır.

Bu gelişme ortamı ulusal turizm ofislerinin çalışma tarzlarını da etkileyerek geleneksel enformasyon hizmeti sınırlarını zorlayan bilgi çağının imkanları ile desteklenmiş birer tatil danışma merkezi olarak görev yapacak şekilde oluşturulmaları sürecine yönlendirdi. Bu gelişmenin bir başka sonucu da tanıtma faaliyetinin sadece ziyaretçi sayısını artırmaya yönelik olmayan, her türlü pazarlama, satış ve üretim stratejilerinin oluşmasına yardımcı olacak şekilde düşünülmesi gerektiğini ortaya koymasıdır (1).

Esasen GATS Anlaşması'nda (2) yer alan resmi turizm politikası ve kamu ve özel sektör işbirliği hususlarının amacı da turizm ürününün üretimi, tanıtma, pazarlama ve satış süreçlerinde yapılması gerekli olan yeni düzenlemelerin hızla gerçekleşmesine yöneliktir.

Ayrıca AB Konsey kararları çerçevesinde; (1) hizmetlerden sorumluluk, (2) devremülk sözleşmeleri, (3) turistik gezi sözleşmeleri, (4) otelcilik hizmetleri, gibi faaliyetleri düzenleyen kurullar ve mahkemelerin içtihatları (Frankfurter Tabelle gibi) bu kapsamda zaten dikkate alındığından yapılacak düzenlemelere de yansımaları kaçınılmaz olmaktadır.

Sonuç olarak turisti tatil hakkını kullanan ve turizmi de tatil hakkını kullanan kişilerin yarattığı bir sosyo-ekonomik faaliyet olarak değerlendiren görüşlerin hakim olduğu bir turizm piyasasında çalışılmakta; bu piyasanın sosyal etkiler ve toplumsal entegrasyon amaçları zaman zaman ekonomiyi aşmaktadır (3). Bu piyasada sosyal etkilere ve toplumsal entegrasyonlara zaman zaman ekonomik amacı aşarak yer almaktadır.

Gelecekte uluslararası kurulların ve uygulamaların dikkatle izlendiği ve hemen uygulamaya aktarıldığı bir esneklik içerisinde olmasını sağlayacak bir turizm ortamına ve yönetimine ihtiyaç duyulacağı görülmektedir. (Ankara, Temmuz 1995)

(1) GÜMÜŞ, Hüsnü, Turizm Dünyası, Aralık 1991; GÜMÜŞ, Hüsnü, Turizm Dünyası, Haziran 1992.

(2) GATS (The General Agreement on Trade in Service) Hizmet ticaretinin de uluslararası kurallara göre düzenlenmesini amaçlayan hizmet ticareti genel anlaşması

(3) GÜMÜŞ, Hüsnü, Turizm Dünyası, Ekim 1990.



ASPEN TURİZM A.Ş.



Ç E Ş M E A L T I N Y U N U S

20 Yıllık Deneyimiyle '95 Sezonunda Yepyeni.



Bilgi ve Rezervasyon İçin; Tel:(232) 723 12 50

