



TURİZM FAKÜLTESİ DERGİSİ

Yıl: 2020 Cilt: 23 Sayı: 1



ISSN: 2687-1912



TURİZM FAKÜLTESİ DERGİSİ

ISSN: 2687-1912

İMTİYAZ SAHİBİ

Prof. Dr. Yusuf TEKİN

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Rektörü

DANIŞMA KURULU

Prof. Dr. İrfan YAZICIOĞLU	<i>AHBV Ünv. Turizm Fakültesi Dekanı</i>
Prof. Dr. Azize HASSAN	<i>Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi</i>
Prof. Dr. Elbeyi PELİT	<i>Afyon Kocatepe Üniversitesi</i>
Prof. Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN	<i>Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi</i>
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA	<i>Kayseri Üniversitesi</i>
Prof. Dr. Oktay EMİR	<i>Anadolu Üniversitesi</i>
Doç. Dr. Burhan KILIÇ	<i>Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi</i>
Doç. Dr. Cüneyt TOKMAK	<i>Eskişehir Osmangazi Üniversitesi</i>

SORUMLU YAZI İŞLERİ MÜDÜRÜ

Doç. Dr. Hakan KOÇ

EDİTÖR

Doç. Dr. M. Murat KIZANLIKLI

YARDIMCI EDİTÖR

Arş. Gör. Dr. Cemal Ersin SİLİK

SAYI HAKEM KURULU

Prof. Dr. Ebru İÇİGEN	<i>Akdeniz Üniversitesi</i>
Prof. Dr. Fügen DURLU ÖZKAYA	<i>Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi</i>
Prof. Dr. Ramazan Pars ŞAHBAZ	<i>Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi</i>
Prof. Dr. Renan TUNALIOĞLU	<i>Aydın Adnan Menderes Üniversitesi</i>
Prof. Dr. Umut AVCI	<i>Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi</i>
Doç. Dr. Murat ÇUHADAR	<i>Süleyman Demirel Üniversitesi</i>
Doç. Dr. Nuray TÜRKER	<i>Karabük Üniversitesi</i>
Doç. Dr. Oğuz DİKER	<i>Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi</i>
Doç. Dr. Yasin KELEŞ	<i>Ondokuz Mayıs Üniversitesi</i>
Dr. Öğr. Üyesi Emin ARSLAN	<i>Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi</i>
Dr. Öğr. Üyesi Kemal Gürkan KÜÇÜKERGİN	<i>Atılım Üniversitesi</i>
Dr. Öğr. Üyesi Mehtap YÜCEL GÜNGÖR	<i>Anadolu Üniversitesi</i>
Dr. Öğr. Üyesi Ozan ÇATIR	<i>Uşak Üniversitesi</i>
Dr. Öğr. Üyesi Özlem ÖZBEK	<i>Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi</i>
Dr. Öğr. Üyesi Tufan SÜREN	<i>Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi</i>
Dr. Öğr. Üyesi Vedat ACAR	<i>Aydın Adnan Menderes Üniversitesi</i>
Öğr. Gör. Dr. Şerif Ahmet DEMİRDAĞ	<i>Giresun Üniversitesi</i>
Arş. Gör. Dr. Alper İŞİN	<i>Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi</i>
Arş. Gör. Dr. Burcu KOÇ	<i>Pamukkale Üniversitesi</i>
Arş. Gör. Dr. Cemal Ersin SİLİK	<i>Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi</i>
Arş. Gör. Dr. Yakup Kemal ÖZEKİCİ	<i>Adıyaman Üniversitesi</i>

İÇİNDEKİLER**Turizm Geliri Döviz Kuru İlişkisi: Türkiye Örneği (2008-2019)**

Erdal ARSLAN & Tuğçe ÇETİNER.....1-17

*Araştırma Makalesi***Turistler Açısından Sürdürülebilir Bir Destinasyondan Beklentilerin Belirlenmesi**

Tuba Şahin ÖREN & Veli Erdiñ ÖREN.....18-51

*Araştırma Makalesi***İnsan Kaynakları Yönetiminde Bürokratik ve Disiplin İşlemleri Kapsamındaki Sorunlar: Turizm İşletmeleri Örneğinde Teorik Bir İnceleme**

Elbeyi PELİT & Faruk GÖKÇE.....52-77

*Kavramsal İnceleme***Seyahat Acentalarının Turist Rehberlerine Yönelik Şikâyetleri Üzerine Nitel Bir Araştırma**

Tolga Fahri ÇAKMAK & Hande Akyurt KURNAZ.....78-96

*Araştırma Makalesi***Turizm ve Otelcilik İle Açılış Öğrencilerinin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yeterliliklerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Afyon Meslek Yüksekokulu Örneği**

Hümevra Töre BAŞAT, Hatice YILMAZ & Erdal ÖZER.....97-114

Araştırma Makalesi

Türkiye'nin Dış Aktif Turizm Gelirlerinin Alternatif Yaklaşımlarla Modellenmesi ve Tahmini

Murat ÇUHADAR.....115-141
Araştırma Makalesi

Kış Spor Aktivitelerine Katılan Yerli Turistlerin Algıladıkları Kısıtlayıcı ve Motivasyonun Davranışsal Niyet Üzerindeki Etkileri

Özgür DAVRAS.....142-163
Araştırma Makalesi

Syrian Refugees' Integration into Working Life: Qualitative Research in Accommodation and Food & Beverage Enterprises

Güney Çetin GÜRKAN, Başak ÖZYURT, Ayşen TUNA, Çağrı SAÇLI & Muharrem TUNA...164-190
Araştırma Makalesi

Zeytinyağı Kültürel Rotalarının Turizm Potansiyeli Açısından Değeri ve Türkiye'de Uygulanabilirliği

Özge BÜYÜK & Emel CAN.....191-210
Kavramsal İnceleme

Mutfak Personelinin Gastronomik Akımlar Çerçevesinde Gıda Tüketim Eğilimlerinin Değerlendirilmesi

Abdullah TANRISEVDİ & Selma ATABEY.....211-236
Araştırma Makalesi

Turizm Geliri Döviz Kuru İlişkisi: Türkiye Örneği (2008-2019) (Tourism Income Exchange Rate Relationship: In Turkey (2008-2019))

*Erdal ARSLAN^a

Tuğçe ÇETİNER^b

^a Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, Konya-Türkiye (erdalar@selcuk.edu.tr)
<https://orcid.org/0000-0003-4892-2963>

^b Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, Konya-Türkiye (tugcecetiner@gmail.com)
<https://orcid.org/0000-0001-5901-1052>

MAKALE GEÇMİŞİ

Gönderim Tarihi:

24.02.2020

Kabul Tarihi:

06.04.2020

Anahtar Kelimeler:

Turizm gelirleri
Türkiye’de turizm sektörü
Turizm ekonomisi
Döviz kuru
Turizm potansiyeli

Keywords:

Tourism revenues
Tourism sector in Turkey
Tourism economies
Exchange rate
Tourism potential

Makalenin Türü: Araştırma Makalesi

***Sorumlu Yazar:** Erdal ARSLAN

E posta: erdalarslan@selcuk.edu.tr

ÖZ

20.yüzyılın ikinci yarısından itibaren, turizm; istihdam hacmini geliştiren, ülkeye döviz ve gelir imkânı sağlayan, yatırımları teşvik eden bir sektör olarak ülke ekonomilerinde önemli bir yer edinmiştir. Bilhassa turizmin ekonomide oluşturduğu pozitif etkiler makro/mikro iktisadi problemlerin ve krizlerin atlatılmasında tesirli bir alternatif oluşturmaktadır. Bu nedenle turizm özellikle gelişmekte olan ülkeler için önem arz etmektedir. Uluslararası turizm hareketlerini etkileyen unsurlardan bazıları; nüfus oranı, eğitim düzeyi, şehirleşme oranı, teknolojik gelişme, gelir düzeyi, kültürel farklılıklar şeklinde sıralanmaktadır. Bu çalışmanın amacı, ülkeler için önem addeden turizmin Türkiye ekonomisindeki yeri ve önemi hakkında bilgi vermek, döviz kuru ve turizm geliri ilişkisi ile ilgili değerlendirme yapmaktır. Çalışmada, bu amaç doğrultusunda turizm gelirleri ile döviz kuru arasındaki ilişki 2008-2019 dönemi verileri kullanılarak vektör otoregresyon yöntemi ile incelenmiştir. Sonuç olarak, söz konusu değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu ancak düşük yüzdelerde birbirini açıkladığı ortaya koyulmaktadır. Döviz kurunda gözlemlenen bir artışın Türkiye’ye olan turizm talebini canlandırdığı ve turizm gelirlerini arttırdığı gözlemlenmektedir.

ABSTRACT

Since the second half of the 20th century, tourism; has an important place in the economies of the country as a sector that improves the volume of employment, provides foreign exchange and income opportunities to the country and encourages investments. In particular, the positive effects of tourism in the economy constitute an effective alternative to overcome macro / micro economic problems and crises. Therefore, tourism is especially important for developing countries. Some of the factors that affect international tourism movements are; population rate, education level, urbanization rate, technological development, income level, cultural differences. The aim of this study is, which considers the importance of tourism to the country and to provide information about the importance of place in Turkey's economy is to exchange rate relations and tourism revenue related evaluation. For this purpose, the relationship between tourism revenues and exchange rate is examined by using vector autoregression method analysis using data for 2008-2019 period. As a result, it is revealed that there is a significant relationship between these variables but they explain each other in low percentages. it is observed that an increase in exchange rate invigorates the tourism demand and raises revenues of Turkey.

GİRİŞ

Türkiye’de 1980’li yıllardan itibaren turizm sektörü yapısal bir değişim ve gelişim göstermeye başlayarak ülke ekonomisine büyük anlamda fayda sağlayan gelir kaynaklarından biri haline gelmiştir. Bu süreçte ulaşılan ekonomik veriler, turizmin Türkiye ekonomisini etkileyen önemli bir sektör haline geldiğini kanıtlamaktadır.

Ülke ekonomileri için önemli bir kaynak sayılan turizm gelirleri ve döviz kuru ilişkisini incelemek amacıyla yapılan bu çalışmanın ilk bölümünde, turizm ve turist kavramına değinilecek, ikinci bölümde turizm ve ekonomi ilişkisine yer verilecektir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise Türkiye’de turizm; gelir ve etkinlik açısından değerlendirilecektir. Dördüncü bölümde konuyla ilgili literatür çalışmalarına yer verilecektir. Çalışmanın son bölümünde ise Türkiye’nin 2008-2019 dönemine ait turizm gelirlerinin, döviz kuru ile ilişkisi analiz edilecektir.

1. Turizm ve Turist Kavramı

Turizm faaliyetleri sonucunda istihdam artışı ve döviz rezervlerindeki yükseliş ödemeler dengesinde pozitif bir etki oluşturmaktadır. Küreselleşmenin de etkisiyle sınırların kalkması turizmi iktisadi açıdan da önemli kılmaktadır. Turizm 2. Dünya Savaşı sonrasında ulaşım imkânlarında hız ve düzenlilik sağlanmasıyla birlikte her sınıftan insanın seyahat edebilmesini sağlayan ekonomik kolaylıklarla ülkeler için önemli bir etkinlik haline gelmiştir. Kozak ve Kozak (2012).

Turizm kavramı içinde bulunduğumuz çağda pek çok farklı şekilde açıklanmaktadır. Bunun nedeni ise turizm sektöründeki etken faktörün insan olması ve her türlü zaman, mekân, koşulda talep ve beklentilerin değişkenlik gösteriyor olmasıdır. Turizm; insanların günlük yaşantısını sürdürdüğü bölgeler haricinde güzel vakit geçirmek, stresten uzaklaşmak, kültürel çeşitliliğin farkına varmak, sağlık sorunlarını gidermek, sportif aktivitelere katılmak gibi pek çok nedenden dolayı yapılan yer değişikliklerinin genelini oluşturduğu sonuca denilmektedir. Turist kavramı ise devamlı kaldığı adres dışında en fazla 1 sene geçiren ve seyahat amaçlı kaldığı yerde birikimini değerlendiren bireyler şeklinde açıklanmaktadır. Kozak ve Kozak (2012). Yapılan bütün turizm aktivitelerinin en önemli belirleyicisi; turizm amacıyla gidilen yerlerde harcanan paraların o bölgede kazanılmamış olmasıdır. Turist sayılmayan kişiler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Okumak veya çalışmak için başka bir bölgede ikamet edenler,

- Sınır komşusu ülkeye iş nedeniyle gidiş-geliş yapanlar,
- Gezi süresi 24 saati geçse dahi bu sürenin tamamını yolda geçirenler,
- Çeşitli nedenlerle başka bir ülkeye yerleşenler (Eralp, 1983).

Turist kavramında bir diğer önemli unsur da kişinin turist sayılması için ülkede en az 1 gün kalmış olma şartının aranmasıdır. Aşağıdaki nedenlerle ziyarette bulunanlar turist kategorisi altında değerlendirilmektedir:

- İş gezilerine katılanlar,
- Sağlık nedeniyle geçici süreli yer değiştirenler,
- Bilimsel çalışmalar nedeniyle ve ya sempozyum gibi nedenlerden dolayı farklı yerlere gezilere katılanlar,
- Kişisel beğenisi ölçütünde yeni yerler keşfedenler,
- Farklı spor dallarını denemek maksadıyla yer değiştirenler,
- İnanış gereği farklı yerleri ziyaret edenler,
- Doğal yaşam, avcılık gibi hobileri nedeniyle gezilere çıkanlar (Kozak ve Kozak, 2012).

2. Turizm ve Ekonomi İlişkisi

Nüfus artışı, eğitim ve gelir seviyesindeki artış, hızlı şehirleşme, teknolojik gelişime; uluslararası turizm hareketlerini etkileyen önemli faktörlerdir. Turizm insanların boş vakit değerlendirme seçeneklerinin konusuna göre ülke içi iktisadi yapıyı etkileyen bir olgudur. Turizm; ödemeler dengesi, altyapı- üstyapının geliştirilmesi, işsizlik gibi hususlarda pozitif etkiler sergilemektedir. Turizm faaliyetleriyle birlikte döviz rezervlerinde artış gerçekleşmektedir. Toplum içinde kimlerin ne ölçüde turizm faaliyetlerinde bulunacağı, gelir düzeyi kısıdında vaktini ve parasını nelere harcayacağı, bölgesel gelir akışına ne ölçüde katılacağı, makroekonomik ve mikro ekonomik ne tür sorunların giderilmesine katkıda bulunulacağı gibi pek çok nedenden dolayı turizm ve iktisat birbiri ile ilgili hususlardır. Kozak ve Kozak (2012). Turizmin ekonomi üzerindeki olumlu etkileri:

- Ödemeler dengesi üzerindeki olumlu etkisi: Turizm kendine has doğal veya beşeri güzelliklerin sergilenmesi, kullanılması, bazı unsurların satılmasını kapsayan bir süreç olduğu için bireyler, sahip olmak istedikleri veya görmek istedikleri güzellikleri bizzat

o ülkelere giderek sağlamak zorundadırlar. Bu durum da haliyle döviz rezervlerinde gözlemlenen artış ödemeler dengesini pozitif yönde etkilemektedir. Ülkeye giren turistlerin ihtiyaçlarını karşılarken ülkeye bıraktıkları dövizler de ihracat kadar önemli bir paya sahiptir. Bu duruma görünmeyen ihracat denmektedir. Turizmin ödemeler dengesi bilançosundaki açıkları gidermesi konusu açıklanırken önemli olan ilkeler vardır. Bunlardan ilki; yabancı para girdi ve çıktıları arasındaki oranın maksimum bir olması gerekmektedir. İkinci koşul ise; ülkeye giren bir birimlik yabancı paranın yerel paranın fiyatı minimum bir değerini alması gerekmektedir. Üçüncü koşul; bir turiste satılacak bir maldan kazanılacak yabancı para miktarı eğer söz konusu ürünün dış ticaret ile satışından kazanılacak tutarından fazla ise turistik amaçla satılabilmesini öngörmektedir. Dördüncü madde; ülkelerin turizm gelirini kendileri koyacakları teşvik veya sınırlamalar, ek vergiler gibi uygulamalarla ayarlayabilmektedirler. Beşinci madde; ülkeler sızıntıları kontrol altına almak amacıyla denetimlerini sıkı bir şekilde takip altına almalıdır (Kozak ve Kozak (2012)).

- Gelir oluşturucu etki: Bir ülkeye giriş yapan turist yalnızca temel ihtiyaçları için değil, para geçen her noktada tüketim yaparak döviz girdisi sağlamaktadır. Bir turist zincirleme bir reaksiyonla yemek yediği bir restoranda tarım sektörüne bile katkı sağlamış olmaktadır. Dövizden elde edilen girdi, ilave her alışverişten alınan yeni bir vergi ve çarpan etkisiyle kendinden daha büyük bir etki oluşturmaktadır. Dolaşımdan çıkan ve farklı alanlara kayan paralar sızıntı olarak açıklanmaktadır. Ülke ekonomisinde sızıntıların artıyor olması turizmin yarattığı çoğaltan etkiyi aşağı değerlere çekmektedir. Kozak ve Kozak (2012).
- Altyapının geliştirilmesine sağladığı katkı: Turizm faaliyetlerinin gerçekleştiği bir bölgede daha kaliteli bir hizmet sunmak adına altyapı-üstyapı çalışmaları geliştirilmektedir. Kozak ve Kozak (2012).
- Farklı iktisadi alanlara katkısı: turizm ülke ekonomisi üzerinde; tarım, hizmet ve sanayi sektörüne yaptığı yatırımlarla genişletici bir etki yaratmaktadır. Kozak ve Kozak (2012).
- İşsizlik üstündeki olumlu etki: Gelişen dünya düzeninde her geçen gün yeni bir turizm türünün ortaya çıkmasıyla birlikte birçok kişiye yeni iş fırsatları sunulmaktadır. Ekonomik döngü içerisinde kazanılan paraların sürekli el değiştirmesiyle ekonominin canlanması noktasında şüphesiz turizm hareketlerinin payı önemli ölçüde yer

kaplamaktadır. Turizm hareketleri direkt ya da endirekt olarak işsizlik üzerine pozitif bir etki yaratmaktadır. Örnekle açıklamak gerekirse; farklı bir ülkeye giden bir turistin temel olmayan ek bir ihtiyacından doğan harcamaları endirekt istihdam etkisi olarak isimlendirilirken, rezervasyon yaptırdığı otele olan harcamasıyla direkt istihdam etkisi yaratmış olmaktadır. Kozak ve Kozak (2012).

- Farklı yerlerdeki iktisadi oynaklığı azaltıcı etkisi: Turizme elverişli bölgeler diğerlerine oranla daha çabuk gelişmekte ve kalkınmaktadır. Turizm faaliyetleri ile gelişmiş bölgeler çarpan etkisi ile birlikte farklı bölge ekonomileri üzerinde de genişletici bir etki yaratmaktadır. Kozak ve Kozak (2012).

Bu noktaya kadar turizmin ekonomi üzerindeki olumlu etkilerini açıklandı. Ancak ekonomi üzerinde her zaman iyi etkiler yarattığı söylenememektedir. Turizmin ekonomi üzerindeki olumsuz etkileri:

- Fırsat maliyeti
- Yabancı güçlere tabiiyet
- Yerel bazda fiyatlar genel seviyesinde görülen dalgalanmadaki artış
- Zamansal gelir farklılıkları
- Farklı ülkelerden gelen çalışanların etkileşimi
- İthalata yönelim

Turistlerin gittikleri ülke içinde yaptıkları harcamalar, turizm sektöründeki ücretleri ve diğer ilgili alanlardaki gelirleri oluşturmaktadır. Birbirinden farklı faaliyet alanıyla ilişkili olduğu için turizm sektörü, birçok mal ve hizmetin ihracatından daha iyi sonuçlar oluşturmaktadır. Örneğin, turizm; otel, restoran, kafe, seyahat acentesi, ulaşım alanı gibi turistlerin para harcadığı yerlerde çalışan kişiler için bir gelir kaynağı sayılmaktadır. Turizm sektöründe gerçekleşen harcamalar, ekonomide hareket ve canlılık meydana getirerek ülkeleri iktisadi açıdan etkilemektedir. Turizmin ülke ekonomisinde yarattığı etkilerin düzeyi aynı zamanda turizm sektörünün gelişme düzeyini de ortaya koymaktadır. Sağladığı döviz gelirleri sayesinde turizm; dış ödemeler dengesinin ve dış ticaret bilançolarının düzeltilmesinde önemli bir unsurdur.

3. Türkiye’de Turizm

Turizm hareketleri dünyada hızla gelişme gösterirken, Türkiye de bu gelişmelere ayak uydurarak gerek ekonomik politikaları kapsamında ve gerekse mikro bazda turizm sektöründe çok hızlı bir büyüme göstermiştir. Turizm sektörüne yapılan katkıların sonuçları şu şekilde sıralanmaktadır:

- Turizm yatırımlarda artış,
- Turizmin, milli gelir içindeki payının artması,
- Ödemeler dengesine pozitif etki oluşturması,
- Hizmet sektöründe iş imkânları oluşturması Tavmergen (1998).

Türkiye’nin turizm potansiyeli pek çok yabancı turist için ilgi çekici gelmektedir. Bu nedenle Türkiye’de turizm sektörü, ülke ekonomisinde önemli bir paya sahiptir. Türkiye’nin sahip olduğu turizm potansiyelinin temel unsurları doğa, kültür ve zengin tarihi değerlerdir. Bu değerler, uzun dönemde korunabildikleri müddetçe uluslararası turizm sektöründeki pay da hızla büyümeye devam edecektir. Turizm yoluyla sağlanan döviz gelirlerinin ülke ekonomisindeki önemini en net şekilde gösteren veriler turizm gelirlerinin ihracat gelirlerine oranı ve turizmin milli gelir içindeki payıdır. Çımat ve Bahar (2003).

Tablo 1: Ülkelere göre turizm gelirleri sıralaması

ÜLKELERE GÖRE TURİZM GELİRLERİ DÜNYA SIRALAMASI (MİLYAR \$)				
Sıralama	Ülkeler	2017	2016	2015
1	ABD.	210.7	206.9	206.9
2	İspanya	68.1	60.5	56.6
3	Fransa	60.7	54.5	58.3
4	Tayland	57.5	48.8	44.9
5	İngiltere	49.0	47.9	50.2
6	İtalya	44.2	40.2	39.4
7	Avustralya	41.7	37.0	34.2
8	Almanya	39.8	37.5	36.9
9	Macao	35.6	34.4	31.0
10	Japonya	34.1	30.7	25.0
11	Hong Kong	33.3	32.8	36.2
12	Çin	32.6	44.4	45.0
13	Hindistan	27.4	22.4	21.0
14	TÜRKİYE	22.5	18.7	26.6
15	MEKSİKA	21.3	19.6	17.7

Kaynak: T.C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı (Erişim Tarihi:04.12.2019).

Tablo 1’de ülkelere göre turizm gelirleri dünya sıralaması verilmektedir. Türkiye; son verilere göre turizm gelirleri yönünden 14. sırada yer almaktadır.

Son yıllarda turizm birçok ülkede ekonomik büyüme için ana güçlerden biri haline gelmiştir. Turizm, çeşitli şekillerde ekonomik büyümeye katkıda bulunmaktadır. Gelişmiş fırsatlar yaratmanın bir aracı olarak görülmektedir. Toplu istihdam imkânı sağlayarak gelir yönünden yetersiz gruplarına yarar sağlamaktadır. Geliri yeniden dağıtmanın bir aracı olarak, devlet gelirinin en önemli kaynaklarından biri olan turizm gelirlerinin nasıl harcandığı konusu ekonomik gelişim ve refah için önem arz etmektedir. Alam ve Paramati (2016).

Tablo 2’de ülkelere göre turizm gelirleri sıralaması (Avrupa) verilmektedir. Türkiye turizm gelirleri yönünden Avrupa ülkeleri arasında 6.sırada yer almaktadır.

Tablo 2: Ülkelere göre turizm gelirleri sıralaması (Avrupa)

ÜLKELERE GÖRE TURİZM GELİRLERİ (MİLYAR \$) AVRUPA SIRALAMASI				
Sıralama	Ülkeler	2017	2016	2015
1	İspanya	68.1	60.5	56.6
2	Fransa	60.7	54.5	58.3
3	İngiltere	49.0	47.9	50.2
4	İtalya	44.2	40.2	39.4
5	Almanya	39.8	37.5	36.9
6	Türkiye	22.5	18.7	26.6
7	Avusturya	20.5	19.3	18.2

Kaynak: T.C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı (Erişim Tarihi:05.12.2019).

Tablo 3: 2018 yılı turizm gelirlerinin harcama kalemlerine göre dağılımı

2018 YILI TURİZM GELİRİNİN HARCAMA KALEMLERİNE GÖRE DAĞILIMI (1000 \$)	
Kişisel harcamalar (A)	22 546 616
-Yeme içme	5 933 587
-Konaklama	3 299 496
-Sağlık	863 307
-Ulaştırma (Türkiye içi)	1 943 636
-Spor, eğitim, kültür	347 688
-Tur hizmetleri	117 374
-Uluslararası Ulaşım	4 191 515
-Cep telefonu dolaşım harcamaları	101 905
-Marina hizmet harcamaları	37 238
-Diğer Mal ve Hizmetler	5 710 869
--Giyecek ve ayakkabı	3 326 167
--Hediyelik eşya	1 260 846
--Halı, kilim vb.	93 661
--Diğer harcamalar	1 030 195
Paket tur harcamaları (ülkemize kalan pay) (B)	6 966 311
Turizm geliri (A+B)	29 512 926

Kaynak: T.C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı (Erişim Tarihi:05.12.2019).

Tablo 3’te 2018 yılına ait turizm gelirinun harcama kalemlerine göre dağılımı verilmektedir. Tabloda kişisel harcamaların 22 546 616 dolar, paket tur harcamalarından ölkemize kalan payın ise 6 966 311 dolar olduğu ve toplam turizm gelirinun 29 512 926 dolara ulaştığı görölmektedir. Kişi başı ortalama turizm harcaması 647 Dolar olarak tespit edilmiştir. GSM dolaşım hizmetleri ve Marina hizmet harcamalarından elde edilen toplam gelir 139 Bin 142 dolar şeklinde hesaplanmıştır. Son verilere bakıldığında turizm gelirinde %12.3 artış yaşandığı görölmektedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Erişim Tarihi:05.12.2019). Ayrıca turizm sektörü pek çok farklı sektöre pozitif dışsalılık sağlayarak işsizlikle mücadelede önemli bir unsur haline gelmiştir.

4. Literatür

“Döviz Kurlarındaki Dalgalanmaların Gelen Turist Sayısına Etkisi; Türkiye Örneği” isimli çalışmada (Demirel vd., 2008) döviz kuru ve turist sayısı ilişkisine yönelik EGARCH modeli ve Johansen Eşbütünleşme analizi uygulanmıştır. Türkiye’ye ABD, Almanya, Fransa ve İngiltere’ den gelen turist sayıları dikkate alınmıştır. Sonuç olarak; reel kur değışmelerinin turist sayısı üzerinde olumsuz etki yarattığı ortaya koyulmuştur.

Literatür araştırmasında döviz kuru ve turizm geliri ilişkisine yönelik elde edilen “Döviz Kuru Oynaklığı Turizm Talebi ilişkisi: 1990-2010 Türkiye Örneği” isimli çalışmada (Uğuz & Topbaş, 2011) 1990-2010 dönemi için üç aylık veriler kullanılarak Türkiye’nin turizm talebi ve döviz kuru ilişkisi incelenmiştir. EGARCH modeli ile döviz kuru oynaklığı elde edildikten sonra Johansen eşbütünleşme analizi ile döviz kuru oynaklığı ve turizm talebi ilişkisi incelenmiş ve bu değışkenlerin uzun dönemde anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu sonucuna varılmıştır.

“Turizm Gelirlerinin Çeşitli Makro Ekonomik Göstergeler İle İlişkisi: Türkiye Örneği (1992-2011)” isimli çalışmada (Kara vd., 2012) üç model kurulmuştur. Turizm gelirleri sırasıyla; iktisadi büyüme, cari işlemler dengesi ve reel döviz kuru ile arasındaki ilişki araştırılmıştır. Modeller için Engle-Granger, VAR analizi ve Granger nedensellik analizi uygulanarak büyümeden turizm gelirlerine tek yönlü; turizm gelirlerinden cari işlemler dengesine doğru çift yönlü ve döviz kurundan turizm gelirlerine doğru tek yönlü nedensellik ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

“Reel Döviz Kurunun Türkiye’nin Turizm Gelirleri Üzerindeki Etkisinin Ampirik Analizi” isimli çalışmada (Sıt, 2015) reel döviz kurunun turizm gelirleri üzerindeki etkisi 2000-2012 dönemi aylık veriler kullanılarak birim kök testleri, Frekans Dağılımı, Toda-Yamamoto ve

Bootstrap tabanlı Toda-Yamamoto nedensellik testleriyle incelenmiştir. Sonuç olarak; değişkenlerin birbiri üzerinde etkili oldukları ortaya koyulmuştur.

“Turizm Talebi ve Döviz Kuru Şokları: Türk Turizm Sektörü İçin Ekonometrik Bir Analiz” isimli çalışmada (Bozkurt & Pekmezci, 2015) 1996-2012 yılları arasında turist sayısı ve döviz kuru üzerinden bir ekonometrik analiz yapılmıştır. Sonuç olarak, turizm talebi şokundan döviz kuru şokuna doğru tek yönlü bir nedensellik bağının bulunduğu ve uzun dönemde bu iki değişken arasında negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır.

“Türkiye’de Reel Döviz Kuru-Turizm Gelirleri İlişkisi: 2003-2015 Dönemi İçin Ampirik Bir Uygulama” isimli makalede (Öncel vd., 2016) döviz kuru ve turizm gelirin e ait 2003-2015 yılları arasındaki veriler Toda-Yamamoto Nedensellik analizi ve Fmols Dols yöntemleri yardımıyla incelenmiştir. Sonuç olarak değişkenler arasında eşbütünleşme ilişkisi bulunmamıştır ve turizm gelirinden döviz kuruna doğru tek yönlü ilişki gerçekleştiği gözlemlenmiştir.

“Reel Döviz Kurlarının Turizm Talebine Etkisi Üzerine Karşılaştırmalı Nedensellik Analizi” isimli yüksek lisans tezinde (Oğuz, 2017) İspanya, İngiltere, İtalya ve Almanya örneklem olarak seçilmiş ve 2002 – 2015 dönemi, turizm talebi ve reel döviz kuru verileri ile Dickey-Fuller, Johansen Eşbütünleşme, Granger nedensellik analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuca göre; Türkiye, Almanya ve İtalya arasında uzun dönemli ilişki bulunmuştur. Türkiye reel döviz kurundan turizm talebine tek yönlü nedensellik ilişkisi tespit edilmiştir. Almanya ve İtalya’da değişkenler arasında çift taraflı nedensellik ilişkisi görülürken, İngiltere ve İspanya’da ilişki bulunamamıştır.

5. Metodoloji

Ekonometride oluşturulan modellerde genellikle zaman serisi verileri kullanılmaktadır. Zaman serileri yardımıyla geleceğe yönelik tahminler yapılmakta ve de farklı dönemlere ait değişkenlerin seyri incelenmektedir. Tarı (2011). Zaman serileri, zamanla ilişkili verilerin sıralanmış hali olarak da nitelendirilmektedir. Dikmen (2012). Başta ekonomi olmak üzere pek çok alanda zaman serisi analiz metotları kullanılmaktadır. Bir zaman serisi analizinde gerçekçi ve nitelikli sonuçlar elde edebilmek için analiz edilen serilerin durağan olması gerekmektedir. Durağan olmayan serilerle yapılan analizlerde sahte regresyon sorunları oluşmaktadır. Analiz edilen serilerde mevsimsellik ve konjonktürel dalgalanma gibi nedenlerle durağan olmama durumu gözlemlenebilmektedir. Böyle durumlarda seriler farklı

yöntemler kullanılarak durağanlaştırıldıktan sonra analiz işlemi gerçekleştirilmektedir. Sevüktekin ve Nargeleçekenler (2010).

Serilerin durağanlık durumları birim kök testi ya da korelogram testi ile belirlenmektedir. Serinin özelliğine göre belirlenen 'k' sayıda gecikmeye göre grafiğinin oluşturulmasına 'korelogram' denir. Gecikme sayısınca hesaplanan otokorelasyon sıfıra ne kadar yakınsa, seri için durağanlığın o ölçüde fazla olduğu görülmektedir. Seriyi durağanlaştırmak için logaritmik dönüşüm sağlanmaktadır. Tarı (2011). Durağan olmayan serilerin fark alma işlemiyle durağanlaştırılması eş bütünleştirme analizi ile gerçekleştirilmektedir. Böylelikle bu serilere ait değişkenler arasında uzun dönemli bir ilişkinin olup olmaması durumu ortaya koyulmaktadır. Bu uzun dönemli ilişkinin varlığı Johansen koentegrasyon analizi ile test edilmektedir. Dikmen (2012). Genellikle kriz ekonomilerinde kullanılan VAR modelleriyle, politik etkiler ve değişkenlerde yaşanan şokların diğer değişkenlere etkisi ölçülmektedir. Dikmen (2012).

Değişkenler arasındaki bağımlılık ilişkilerinin regresyon analizleri ile açıklanmasına karşın ortaya koyulan bağımlılık daima nedensellik ilişkisi olduğu anlamına gelmemektedir.

5.1. Veri Tanımlaması ve Analizi

Türkiye'deki Turizm gelirleri ile döviz kuru serisi için aylık veriler kullanılarak (01.2008-06.2019) zaman serisi analizi yapılmıştır. Yapılan analizin amacı döviz kuru ile turizm gelirleri (Milyon Dolar) arasında bir ilişki olup olmadığını sorgulamak, eğer bir ilişki söz konusu ise bu ilişkinin pozitif mi negatif mi olduğunu ve hangi değişkenin diğerini etkilediğini zaman serisi analizleriyle ortaya koymaktır. Döviz kuru için ABD doları alış verileri kullanılmış ve turizm gelirleri dolar cinsine çevrilmiştir.

Zaman serilerinde dikkat edilmesi gereken önemli bir unsur serilerin durağanlık durumlarının araştırılması işlemidir. Ekonometrik analizin gerçekleştirilebilmesi ve seriler üzerinde anlamlı ilişkilere ulaşmak için serilerde durağanlık sağlamak şarttır. "Sahte regresyonları" yani gerçekte var olmayan ilişkileri var gibi gösteren durumları engellemek için öncelikle değişkenlerin zaman serisi özellikleri incelenmiştir. Bu nedenle uygulanan modelde sonuçların daha güvenilir olması için ilk olarak kullanılan değişkenlerin durağanlık durumlarına bakılmıştır. Tarı (2011).

5.1.1. Analiz Sonuçları

Türkiye de 2008-2018 yılları arasındaki turizm gelirleri ile döviz kuru değişkenleri arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmamızda amacımıza ulaşmak için birim kök testi, Johansen eş bütünleşme testi, Granger Nedensellik Analizi ve VAR analizi yapılmıştır.

Turizm Geliri verisinin max. – min. değerleri arasında fazla fark olduğu için verilerin öncelikle logaritması alınmış, daha sonra verinin Birim Kök içerip içermediğini görmek adına ADF Birim Kök Testi yapılmıştır. Düzey 'de %1, %5, %10 anlamlılık düzeyinde durağan olmadığı görülmüş ve 1. Fark 'ı alınmıştır.

Tablo 4: Birim kök testi sonuçları (turizm geliri)

DÜZEY		t-İstatistiği
ADF test istatistiği		-0.478294
Test Kritik Değerleri	% 1	-3.478547
	% 5	-2.882590
	%10	-2.578074

Verinin 1. Fark 'ı alındığında %1, %5, %10 anlamlılık düzeylerinde durağan olduğu görülmüştür.

Tablo 5: Birim kök testi sonuçları (turizm geliri)

1. FARK		t-İstatistiği
ADF test istatistiği		-10.84163
Test Kritik Değerleri	% 1	-3.479281
	% 5	-2.882910
	%10	-2.578244

Döviz Kuru verisinin max. – min. değerleri arasında fazla fark olduğu için verilerin öncelikle logaritması alınmış, daha sonra verinin Birim Kök içerip içermediğini görmek adına ADF Birim Kök Testi yapılmıştır. Düzey 'de %1, %5, %10 anlamlılık düzeyinde durağan olmadığı görülmüş ve 1. Fark 'ı alınmıştır.

Tablo 6: Birim kök testi sonuçları (döviz kuru)

DÜZEY		t-İstatistiği
ADF test istatistiği		0.600284
Test Kritik Değerleri	% 1	-3.479281
	% 5	-2.882910
	%10	-2.578244

Verinin 1. Fark 'ı alındığında %1, %5, %10 anlamlılık düzeylerinde durağan olduğu görülmüştür.

Tablo 7: Birim kök testi sonuçları (döviz kuru)

1. FARK		t-İstatistiği
ADF test istatistiği		-9.142570
Test Kritik Değerleri	% 1	-3.479281
	% 5	-2.882910
	%10	-2.578244

Durağanlık analizlerinin ardından 2. aşamada VAR Modeli'ni tahmin etmek üzere, uygun gecikme uzunluğu; bilgi kriterleri yardımıyla tespit edilmiştir. Tablo-5 'te yer alan sonuçlara göre tüm bilgi kriterleri model tahminlemesi için optimal gecikme uzunluğunun “2” olduğunu göstermektedir.

Tablo 8: Optimal gecikme uzunluğu

Lag	LogL	LR	FPE	AIC	SC	HQ
0	374.9926	NA	1.06e-05	-5.782831	-5.738493	-5.764816
1	386.0186	21.53907	9.47e-06	-5.891761	-5.758746	-5.837714
2	398.5749	24.13940*	8.29e-06*	-6.024418*	-5.802727*	-5.934340*
3	402.2047	6.865524	8.34e-06	-6.018677	-5.708310	-5.892569
4	403.5158	2.439290	8.70e-06	-5.976989	-5.577945	-5.814850
5	405.5614	3.742438	8.97e-06	-5.946689	-5.458969	-5.748519
6	409.5356	7.147286	8.98e-06	-5.946288	-5.369892	-5.712087
7	411.2923	3.104891	9.30e-06	-5.911508	-5.246436	-5.641276
8	411.9714	1.179273	9.80e-06	-5.860022	-5.106273	-5.553759

LR: Ardışık Modifiye Edilmiş LR Test İstatistiği

FPE: Son Tahmin Hata Kriteri

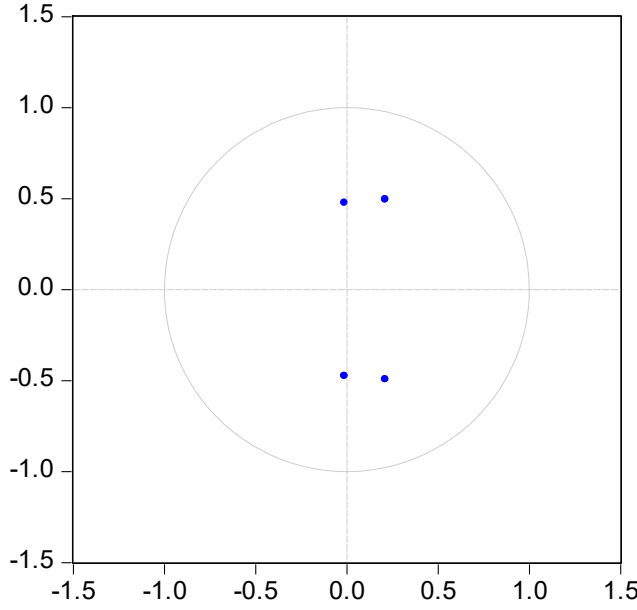
AIC: Akaike Bilgi Kriteri

SC: Schwarz Bilgi Kriteri

HQ: Hannan-Quinn Bilgi Kriteri

Uygun gecikme uzunluğuna göre tahminlenen modelin durağanlık sorunu taşıyıp taşımadığını tespit etmek üzere AR Karakteristik Polinomunun Ters Köklerinin Birim Çemberdeki Konumu 'a bakılmıştır. Grafik-1 'de görüldüğü üzere noktaların Birim Çember içerisinde yer alması modelin yapısal sorun taşımadığını göstermektedir.

Inverse Roots of AR Characteristic Polynomial



Grafik 1: AR karakteristik polinomunun ters köklerinin birim çemberdeki konumu

Turizm geliri ile döviz kuru arasında uzun dönemli bir ilişkinin varlığını belirlemek üzere Johansen Koentegrasyon testi yapılmıştır. Tablo-9 ve Tablo-10’da görüldüğü gibi değişkenler arasında uzun dönemli bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.

Tablo 9: Johansen Koentegrasyon testi sonuçları (Trace İstatistiği)

Hypothesized No. of CE(s)	Eigenvalue	Trace Statistic	0.05 Critical Value	Prob.**
None *	0.377370	101.5559	15.49471	0.0001
At most 1 *	0.247291	38.06624	3.841466	0.0000

Trace test indicates 2 cointegrating eqn(s) at the 0.05 level

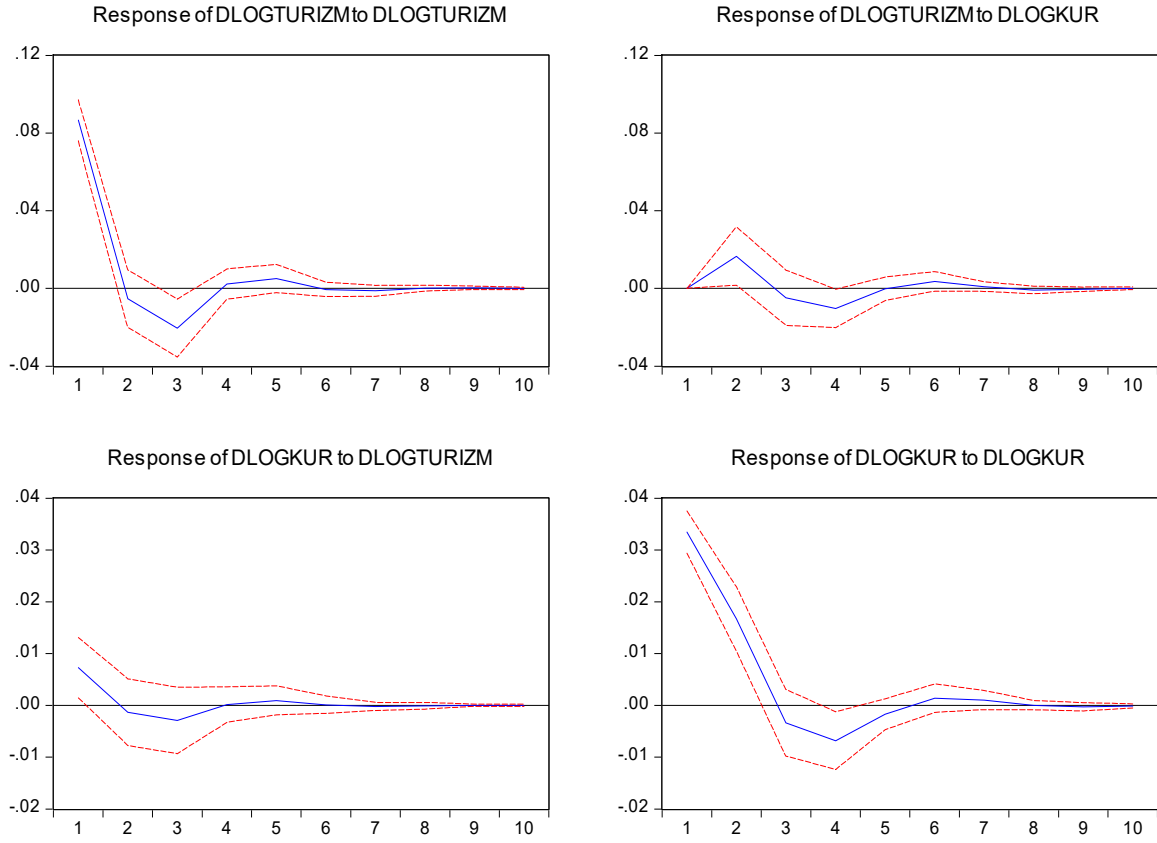
Tablo 10: Johansen Koentegrasyon testi sonuçları (Max-Eigen İstatistiği)

Hypothesized No. of CE(s)	Eigenvalue	Max-Eigen Statistic	0.05 Critical Value	Prob.**
None *	0.377370	63.48968	14.26460	0.0000
At most 1 *	0.247291	38.06624	3.841466	0.0000

Max-eigenvalue test indicates 2 cointegrating eqn(s) at the 0.05 level

Bu kapsamda gerek Trace İstatistiği gerekse Max-Eigen İstatistiği ’ne göre bulunan sonuçlar literatürdeki çalışmaların bulgularıyla örtüşmektedir.

Response to Cholesky One S.D. Innovations ± 2 S.E.



Grafik 2: Etki - Tepki fonksiyonları

Değişkenlere verilen bir standart sapmalılık şok karşısında diğer değişkenin verdiği tepki, Etki-Tepki analizi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre döviz kurundaki bir artış, turizm gelirlerini öncelikle arttırmış daha sonrasında ise inişli çıkışlı seyir izleyerek etkisini yitirmesini sağlamıştır. Turizm gelirindeki bir artış da öncelikle döviz kurunu düşürmüş, inişli çıkışlı seyir izleyerek etkisini yitirmesine neden olmuştur.

Turizm geliri ile birlikte piyasadaki döviz arzının artması döviz kurunun arz talep dengesinden dolayı düşmesini sağlamıştır. Son olarak bir değişkende meydana gelen değişikliğin yüzde kaçının diğer değişkenden kaynaklandığını ortaya koymak üzere varyans ayrıştırması yapılmıştır.

Tablo 11: Varyans ayrıştırması sonuçları

Variance Decomposition of DLOGTURIZM				
Period		S.E.	DLOGTURIZ M	DLOGKUR
	1	0.086623	100.0000	0.000000
	2	0.088353	96.48325	3.516748
	3	0.090819	96.38850	3.611503
	4	0.091426	95.17144	4.828557
	5	0.091567	95.18587	4.814127
	6	0.091640	95.03818	4.961816
	7	0.091653	95.02933	4.970669
	8	0.091656	95.02214	4.977857
	9	0.091658	95.01984	4.980156
	10	0.091658	95.01979	4.980207

Variance Decomposition of DLOGKUR:				
Period		S.E.	DLOGTURIZ M	DLOGKUR
	1	0.034245	4.523232	95.47677
	2	0.038126	3.772508	96.22749
	3	0.038387	4.300067	95.69993
	4	0.038989	4.169962	95.83004
	5	0.039038	4.217823	95.78218
	6	0.039062	4.213557	95.78644
	7	0.039077	4.213718	95.78628
	8	0.039077	4.214094	95.78591
	9	0.039078	4.213932	95.78607
	10	0.039078	4.213929	95.78607

Cholesky Ordering: DLOGTURIZM
DLOGKUR

Tablo 11’de varyans ayrıştırmasına ilişkin bulgulara baktığımızda 10. Dönemde turizm gelirindeki değişikliğin yaklaşık %4,98’i döviz kuru tarafından açıklanırken, döviz kurundaki değişikliğin yaklaşık %4,21’i turizm geliri tarafından açıklandığı görülmektedir. Bu durum döviz kuru ile turizm geliri arasındaki ilişki incelenirken başka değişkenlerin de bu değişkenleri etkilediğini göstermektedir. Literatür incelendiğinde turizm gelirlerinin döviz kurunun yanı sıra ekonomik büyüme, dış ticaret hacmi, turizm potansiyeli gibi unsurlarla da etkileşiminin incelendiği görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Son yıllarda turizm sektörü, ülke ekonomilerinde önemli bir yere sahiptir. Turizm ekonomiyeye canlılık kazandırarak, elde edilen döviz gelirlerinin ihracat ve milli gelir içindeki payının

artmasına ve oluşturduğu iş imkânlarıyla, kaynakların farklı sektörlere yönelmesini sağlamaktadır. Günümüzde teknoloji ve sanayinin gelişmesi, ulaşım şartlarının iyileşmesi, kişi başına düşen gelirin yükselmesi, refahın ve insanların kendilerine ayırdıkları vakitlerin artması; turizme, yeni bir anlam kazandırmaktadır. “Turizm” 19. yüzyılın sonlarına doğru kullanılmaya başlansa da, 20. yüzyılın bir olgusu olarak gelişerek; 21. Yüzyıla damgasını vuran, dünyanın üç temel hizmet sektöründen biri haline gelmiştir.

Ekonomik değeri yüksek bir sektör olan turizm endüstrisinin, gelişmeye katkısı yadsınamayacak boyuttadır. Zira turizm sektöründe mal ve hizmetlerin alıcının ülkesine gönderme zorunluluğu olmadığından, ihracı mümkün olmayan kaynaklar döviz geliri haline getirilebilmektedir. Döviz kuru arttığı zaman Türkiye için turizm daha cazip hale gelmekte ve turizm talebi artarak turizm gelirlerini yükseltmektedir. Döviz kuru düştüğünde de Türkiye için talep azalarak, turizm gelirlerinde olumsuz bir etki oluşturmaktadır.

Bu çalışmada Türkiye'nin 2008-2019 dönemi verileri kullanılarak turizm gelirleri ve döviz kuru arasındaki ilişki incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar, literatür taramasında ulaşılan analizlerle benzer nitelikler taşımaktadır. Turizm gelirleri ve döviz kuru arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu ancak düşük yüzdelerde birbirini açıkladığı, yani başka değişkenlerden de etkilendiği sonucuna varılmıştır.

Döviz kurunda gözlemlenen bir artış ilk etapta turizm gelirlerini arttırmakta ardından konjonktürel dalgalanmalarla etkisini yitirmektedir. Yine aynı şekilde turizm gelirindeki bir artış da öncelikle döviz kurunu düşürmekte ve ardından etkisini yitirmesine neden olmaktadır.

KAYNAKÇA

- Alam, S. ve Paramati S. (2016). The impact of tourism on income inequality in developing economies: Does Kuznets curve hypothesis exist?. *Annals of Tourism Research*, 61, 111-126.
- Bozkurt, K. ve Pekmezci, A. (2015). Turizm Talebi ve Döviz Kuru Şokları: Türk Turizm Sektörü İçin Ekonometrik Bir Analiz. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 91-105.
- Çımat, A. ve Bahar, O. (2003). Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri Ve Önemi Üzerine Bir Değerlendirme. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 6, 1-18.
- Demirel, B., Bozdağ, E. G., & İnci, A. G. Döviz Kurlarındaki Dalgalanmaların Gelen Turist Sayısına Etkisi; Türkiye Örneği. Retrieved From http://debis.deu.edu.tr/userweb//iibf_kongre/dosyalar/demirel.pdf
- Dikmen, N. (2012). *Ekonometri Temel Kavramlar ve Uygulamalar*. Bursa: Dora Basım- Yayın Dağıtım Ltd. Şti.

- Eralp, Z. (1983), Genel Turizm. Ankara: Ankara Üniversitesi Basın-Yayın Yüksekokulu.
- Kara, O., Çömlekçi, İ., & Kaya, V. (2012). Turizm Gelirlerinin Çeşitli Makro Ekonomik Göstergeler İle İlişkisi: Türkiye Örneği (1992-2011). *International Journal of Economic & Social Research*, 8(1).
- Kozak, N., Kozak, M. (2012). Genel Turizm Bilgisi. Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- Öncel, Y, İnal, A, Torusdağ, A. (2016). Türkiye’de Reel Döviz Kuru-Turizm Gelirleri İlişkisi: 2003-2015 Dönemi İçin Ampirik Bir Uygulama. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (2), 125-142. Retrieved From <https://Dergipark.Org.Tr/Tr/Pub/Yyuiibfd/Issue/35328/392208>
- Sarı, Y, Oğuz, Y. (2018). Reel Döviz Kurlarının Turizm Talebine Etkisi Üzerine Karşılaştırmalı Nedensellik Analizi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17 (66) , 603-620. Doi: 10.17755/Esosder.338205
- Sevüktekin, M., Nargeleçekenler, M. (2010). Ekonometrik Zaman Serileri Analizi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Sıt, M . (2015). Reel Döviz Kurunun Türkiye’nin Turizm Gelirleri Üzerindeki Etkisinin Ampirik Analizi. *Journal of Yaşar University*, 10 (40) , 6752-6762 . Retrieved From <https://Dergipark.Org.Tr/En/Pub/Jyasar/Issue/19155/203304>
- Tavmergen, İ. (1998), 2000 Yılı ve Türk Turizmi. *Ticaret Borsası Dergisi*, 23
- Tarı, R. (2011), Ekonometri. Kocaeli: Umuttepe Kitabevi.
- T.C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı (Genel Değerlendirme Raporu), Erişim Tarihi: 05.12.2019.<https://yigm.ktb.gov.tr/Eklenti/63643,turizmistatistiklerigeneldegerlendirme2018pdf.pdf?0> .
- Uğuz, S. Ç., & Topbaş, F. (2011). Döviz Kuru Oynaklığı Turizm Talebi İlişkisi: 1990-2010 Türkiye Örneği. In *EconAnadolu 2011: Anadolu International Conference in Economics II June 15 (Vol. 17)*.



Turistler Açısından Sürdürülebilir Bir Destinasyondan Beklentilerin Belirlenmesi (Determining Expectations of Tourists From Sustainable Destinations)

*Tuba Şahin ÖREN^a

Veli Erdinç ÖREN^b

^a Uşak Üniversitesi, Banaz Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Uşak-Türkiye (tuba.sahin@usak.edu.tr)
<https://orcid.org/0000-0003-0899-9421>

^b Uşak Üniversitesi, Banaz Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Uşak-Türkiye (erdinc.oren@usak.edu.tr)
<https://orcid.org/0000-0002-7614-644X>

MAKALE GEÇMİŞİ

Gönderim Tarihi:

27.01.2020

Kabul Tarihi:

22.04.2020

Anahtar Kelimeler:

Sürdürülebilir turizm
Sürdürülebilir destinasyon
Turist beklentileri

Keywords:

Sustainable tourism
Sustainable destination
Tourist expectations

Makalenin Türü: Araştırma Makalesi

*Sorumlu Yazar: Tuba Şahin ÖREN

E posta: tuba.sahin@usak.edu.tr

ÖZ

Sürdürülebilirlik hem destinasyonlar hem de turistler açısından giderek önem kazanmaya başlamış bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin ortaya çıkarılması, destinasyon yöneticilerinin pazarlama çabalarında katkı sağlaması açısından önem arz etmektedir. Bu bağlamda çalışmada sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin ortaya konması amaçlanmaktadır. Çalışma, nicel araştırma yöntemi kullanılarak desenleme yapılmıştır. Çalışmanın evrenini, herhangi bir turizm türüyle ilgilenen turistler oluşturmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın örnekleme yöntemi, kartopu ve maksimum örnekleme stratejisi olarak belirlenerek 627 katılımcıya çevrimiçi anket uygulama tekniğiyle ulaşılmaktadır. Çalışmadan elde edilen veriler, T-Testi ve Anova analizleri aracılığıyla analiz edilmiştir. Çalışmanın sonucunda kadın turistler, erkek turistlere göre sürdürülebilir destinasyon beklentilerinde anlamlı farklılık ortaya koymaktadır. Yerel halkla iletişime geçmek, ekonomik değerlerin yerel halka yayılması ve destinasyonun çevresel zenginliklerinin korunması bağlamında konaklama eğilimi önem arz etmektedir.

ABSTRACT

Sustainability is emerging as an increasingly important concept for both destinations and tourists. The determination of tourist expectations from a sustainable destination is important in terms of contributing to the marketing efforts of destination managers. In this context, it is aimed to reveal the expectations of tourists from a sustainable destination. The study was designed by using quantitative research method. The universe of the study consists of tourists interested in any kind of tourism. In this context, the sampling method of the study was determined as snowball and maximum sampling strategy and 627 participants were reached via online survey method. The data obtained from the study were analyzed by T-Test and Anova analyzes. As a result of this study, female tourists reveal a significant difference in sustainable destination expectations compared to male tourists. The tendency to stay in the context of communicating with local people, spreading economic values to local people and preserving the environmental richness of destinations is important.

GİRİŞ

Günümüzde sürdürülebilirliği bütünleştirmek talebin vazgeçilmez bir gereksinimidir ve turizm sektörü içinde bu durum bir istisna değildir (Khairat ve Maher, 2012: 229). Özetle, sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir kalkınma konusu turizm sektörü içinde önemli bir yer oluşturmaktadır (Islam vd., 2019: 1). “Sürdürülebilir turizm destinasyonu”, destinasyonlarda sürdürülebilir kalkınmayı teşvik etmek için tanıma programlarında kullanılan bir terim olarak öne çıkmaktadır (Lee, 2001: 313).

Sürdürülebilir turizm kavramı ise gelişme gösterdiği yıllar içerisinde, araştırmacılar tarafından çeşitli açılardan incelenmektedir. Söz konusu bu incelemelerin sürdürülebilir turizmin temelini oluşturan; ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel (Rutty ve Richardson, 2019; Kristjánsdóttir, 2019) bağlamlarda değerlendirilmelerin yapıldığı gözlenmektedir. Yapılan incelemeler sonucunda, turizm çeşitleri kapsamında; çevresel açıdan sürdürülebilir kurvaziyer turizmi (Johnson, 2002), organik çiftliklerin turizm üzerindeki etkisi (Choo ve Jamal, 2009), festival turizminin (O'Sullivan ve Jackson, 2002), kırsal turizmin (Gannon, 2009) yerel sürdürülebilir ekonomiye katkısının değerlendirilmesi, sürdürülebilir turizmde yeşil ekonomiye yönelik gelişmelerin ve zorlukların irdelenmesi (Pan vd., 2018), toplum temelli turizmin, sürdürülebilir kalkınmaya etkisi (Lee ve Jan, 2019) gibi alan yazında değerlendirmelerin yapıldığı görülmektedir.

Özellikle turist memnuniyeti açısından değerlendirildiğinde, destinasyon yöneticileri destinasyonla ilgili aldıkları kararlarda; ekonomik sürdürülebilirlik, sosyo-kültürel sürdürülebilirlik (Gebreegziabher Asmelash ve Kumar, 2019: 24) ve çevresel sürdürülebilirlik (Hornoiu vd., 2014) kavramlarına önem vermeleri gerekmektedir. Diğer bir ifadeyle sürdürülebilir turizm kavramı, turizm endüstrinin hem sosyo-kültürel hem de çevresel açıdan sürdürülebilir olmasını sağlarken (Spenceley, 2005), turizm gelişiminin ekonomik ve sosyal avantajlarını koruma konusunda daha fazla farkındalık yaratmaktadır (Triari Dwijyanthi vd., 2017: 16).

Turistlere otantik deneyimler yaşatmak, toplumların ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel açıdan sürdürülebilirliğini garanti altına almaktadır (Polar Research and Policy Initiative, 2019: 14). Bununla birlikte bir destinasyonda gerçekleştirilen turizm faaliyetlerinin ekonomik, sosyo-kültürel yönleri ve ilgili destinasyondaki belirli toplulukların çevresi üzerinde olumlu ve olumsuz etkileri yadsınmamaktadır (Madafuri, 2018: 233; Mylan, 2018).

Olumsuz etkiler nedeniyle destinasyonda tahribat meydana gelirse, sürdürülebilir bir destinasyon bahsetmek mümkün olmamaktadır. Bu nedenle turistlerin destinasyonlardan beklentilerinin açık bir şekilde anlaşılması oldukça önemlidir. Diğer ifadeyle, belirli bir destinasyonun ömrünün sürdürülmesi, pazar talebine ve rekabet güçlüklerine cevap verebilme yeteneği geliştirildiğinde mümkün olmaktadır (Hassan, 2000: 239).

Çalışmada, turistlerin sürdürülebilir bir destinasyon beklentileri; ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel açıdan incelenerek ortaya çıkarılmaktadır. Söz konusu bu beklentilere uygun cevap verebilecek özellikte destinasyonlar geliştirmek veya destinasyonların bu beklentilere uygun bir şekilde dönüşümünü sağlamak sürdürülebilirlik açısından önemlidir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Sürdürülebilir destinasyonlardan turistlerin beklentilerini ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel açıdan değerlendirilmesi temel amaç olarak belirlenen bu çalışmada alt amaçlar da aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:

- Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark var mıdır?
- Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile yaş arasında anlamlı bir fark var mıdır?
- Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ekonomik durumu arasında anlamlı bir fark var mıdır?
- Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eğitim derecesi arasında anlamlı bir fark var mıdır?
- Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eşlik edilme durumu arasında anlamlı bir fark var mıdır?
- Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama türü arasında anlamlı bir fark var mıdır?
- Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama süresi arasında anlamlı bir fark var mıdır?
- Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama sıklığı arasında anlamlı bir fark var mıdır?

- Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ilgili duyulan turizm türü arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Çalışma, nicel araştırma yöntemleri kullanılarak desenlenmiştir. Çalışmanın yapısını oluşturan alt amaçları sorgulamak amacıyla elde edilen veriler, çeşitli analizlerle incelenmiş ve çalışmanın amacı yordanmıştır.

Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini, herhangi bir turizm çeşidiyle ilgilenen ve katılım gösteren turistler oluşturmaktadır. Destinasyonların, birden fazla turizm türünde faaliyet verebilir yapıda olması ve bu durumun sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi için gerekli önerilerin getirilmesi amacıyla turist profilinde kısıtlamaya gidilmemiştir. Turist profilinde herhangi bir kısıtlamaya gidilmeyerek, turist çeşitliliğinin artırılması amacı güdüldüğü nedeniyle maksimum çeşitlilik örnekleme stratejisi, örnekleme yöntemi olarak belirlenmiştir. Ancak hem turist profilindeki hem de turizm türlerindeki çeşitlilik, veri toplama sürecinde zaman, maliyet ve turist profili üzerindeki kontrolün kaybedilmesi gibi kısıtlamalar nedeniyle kartopu örnekleme stratejisinin de uygulanması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu çerçevede araştırmada, örneklem hacmi belirlenirken maksimum çeşitlilik ve kartopu örnekleme olmak üzere toplamda iki örnekleme stratejisi kullanılmıştır.

Veri Toplama Aracı, Veri Toplama ve Analizi

Nicel araştırma yöntemleri doğrultusunda veri toplama aracı olarak anket formu belirlenmiştir. Şahin Ören'in (2018) "Spor Turizmi Aracılığı İle Sürdürülebilir Destinasyon Geliştirme: Hava Sporları Açısından Uşak İli Potansiyeli" isimli çalışmasında geliştirilen anket formu kullanılmıştır. Bu çerçevede, anket formunda 1-9 arasındaki önermeler (9 madde) sürdürülebilir turizm faaliyetlerinin ekonomik, 10-19 arasındaki önermeler (10 madde) sosyo-kültürel, 20-33 arasındaki önermeler (14 madde) çevresel açıdan turistlerin beklentilerini temsil eden önermelerdir. Anket formunun ikinci aşamasında turistlerin demografik özelliklerini (cinsiyet, yaş, gelir durumu, eğitim seviyesi, yaşanan bölge, meslek vb.) tespit etmek amacıyla kullanılacak on bir soru bulunmaktadır.

Anket saha çalışması 10/10/2019- 21/11/2019 tarihleri arasında çevrim içi anket uygulaması aracılığı ile gerçekleştirilmiştir. Kartopu örnekleme stratejisi gereğince araştırmacılar tarafından önceden belirlenen katılımcı grubuna anket linki, elektronik posta aracılığı ile gönderilmiş ve çalışma konusu ile ilgili diğer katılımcılara ulaştırılması istenmiştir. Araştırmacılar tarafından katılımcı grup belirlenirken maksimum çeşitlilik dikkate alınmıştır.

Toplamda 656 katılımcı turiste ulaşılarak veri toplama süreci sonlandırılmıştır. Ancak 29 katılımcının ifadelerine verdiği yanıtlarda tutarsızlıklarla karşılaşmış olması nedeniyle veri setinden yanıtları çıkarılmıştır. 627 katılımcı turistten alınan yanıtlar dikkate alınarak veri seti oluşturulmuştur.

Sürdürülebilir bir destinasyon turistlerin beklentilerini belirleyebilmek amacıyla kullanılan anket formu aracılığıyla elde edilen veri setinin yapı geçerliliğini ve güvenilirliğini tespit edebilmek amacıyla yapılan güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bunun sonucunda Cronbach Alpha ($0,70 < \alpha < 1$) değeri 0,95 olarak tespit edilmiştir.

Araştırma konusuyla ilgili önermelerin hangi boyutları temsil ettiğini tespit edebilmek amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Uygulanan faktör analizinde temel bileşenler analizi çıkartma yöntemi, Varimax ise döndürme yöntemi olarak kullanılmıştır. İlgili önermelerin faktör analizine uygunluğunu tespit edebilmek amacıyla KMO ve Bartlett (KMO: ,853; Bartlett's Test of Sphericity: Approx. Chi-Square 23034.113; Sig.: ,000) testleri yapılmış ve yapı geçerliliğinin iyi olduğu tespit edilmiştir.

Döndürmeye tabi tutulmuş faktör matrisi (rotated component matrix)'nde bazı sorularda birbirine çok yakın faktör yüklerinin ya da 0,40 değerinden düşük faktör yüklerine sahip değişkenlerin olduğu tespit edilmiştir. 0,30 ya da daha düşük faktör yükü, faktör yüklerini kesmek için yaygın olarak kullanılmaktadır. Ancak birçok araştırmacı faktör yükü analizi çalışmalarında daha yüksek olan 0,40 faktör yükünü kesmek için kullanmaktadır (Lester vd., 2014:67). Bu bağlamda Döndürülmüş Yüklemeler Matrisi (rotated component matrix) incelendiğinde faktör yüklerinin 0,40 değerinden yüksek olduğu görülmüş olmasına rağmen faktör boyutlarından birinin tek bir değerden oluştuğu görülmüştür. Bu sebeple ilgili faktörü oluşturan önerme analizden çıkarılarak, faktör analizi yenilenmiş ve altı boyut elde edilmiştir.

Faktör analizi sonucunda bağımlı değişkenler ile iki gruplu bağımsız değişkenler için T-Testi ve bağımlı değişkenler ile iki gruptan fazla bağımsız değişkenler için Anova analizleri yapılmıştır. Anova analizi ile birlikte farklılıkların hangi ikili gruplardan oluştuğunu belirlemek amacıyla Scheffe testi uygulanmıştır.

BULGULAR VE YORUM

Sürdürülebilir bir destinasyonda turistlerin; ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel açıdan beklentilerinin belirlenebilmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmada 627 katılımcı turistten görüşü yansıtılmaktadır. Katılımcı turistlerin demografik özelliklerinin belirlenebilmesi

amacıyla frekans (f) ve yüzde (%) analizi yapılmıştır. Tablo 1’de katılımcı turistlere ilişkin demografik özellikler gösterilmektedir.

Tablo 1: Turistlerin demografik özelliklerine ilişkin frekans analizi

Değişkenler	Gruplar	f	%	Değişkenler	Gruplar	f	%	
Cinsiyet	Erkek	284	45.3	Eğitim	Okur-Yazar	36	5.7	
	Kadın	329	52.5		İlköğretim	38	6.1	
Yaş	20 Yaş ve Altı	181	28.9		Lise	360	57.4	
	21-30 Yaş	245	39.1		Ön lisans	115	18.3	
	31-40 Yaş	175	27.9		Lisans	72	11.5	
	41-50 Yaş	20	3.2		Yüksek Lisans	36	5.7	
	51 Yaş ve Üstü	181	28.9		Doktora	38	6.1	
İkamet Edilen Bölge	Bursa	4	.6		Turizm Faaliyetini Gerçekleştirmenin Tercih Edildiği Aylar	Ocak	27	4.3
	Denizli	8	1.3			Şubat	21	3.3
	Eskişehir	7	1.1			Mart	33	5.3
	İstanbul	57	9.1			Nisan	65	10.4
	İzmir	115	18.3			Mayıs	76	12.1
	Malatya	12	1.9	Haziran		135	21.5	
	Samsun	7	1.1	Temmuz		246	39.2	
	Ankara	29	4.6	Ağustos		234	37.3	
	Uşak	280	44.7	Eylül		171	27.3	
	Zonguldak	13	2.1	Ekim		48	7.7	
	Antalya	58	9.3	Kasım		3	.5	
	Düzce	16	2.6	Aralık		21	3.3	
Aydın	10	1.6	Özellikle Bir Ay Tercih Olmayanlar	244	38.9			
Konaklama Yapılan İşletme Türü	Konaklamasız	3	.5	Ekonomik Durum	Kötü	8	1.3	
	Otel	452	72.1		Orta	279	44.5	
	Pansiyon	41	6.5		İyi	293	46.7	
	Apart	37	5.9	İlgi Duyulan Turizm Türü	Çok İyi	30	4.8	
	Bungalov	31	4.9		Deniz-Kum-Güneş Turizmi	500	44.2	
	Çadır	21	3.3		Kültür Turizmi	447	39.5	
	Diğer	Ev Kiralama	8		1.3	Spor Turizmi	131	11.6
		Yazlık	4		.6	Gastronomi Turizmi	151	13.3
Konaklama Süresi	Günübirlik	3	.5	1 Yıl İçinde İkamet Edilen Yerden Ayrılma Sıklığı	2 ve daha az	264	42.1	
	2 Gün	115	18.3		3-5 defa	229	36.5	
	3 Gün	171	27.3		6-8 defa	58	9.3	
	4 Gün ve daha fazlası	318	50.7		9-11 defa	45	7.2	
Eşlik Edilme Durumu	Arkadaşlar	203	32.4		12-14 defa	15	2.4	
	Aile	306	48.8		15 ve daha fazla	10	1.6	
	Sevgili	79	12.6					
	Diğer	İş Arkadaşları	13		2.1			
		Aile ve Arkadaşlar	9		1.4			
		Hepsi	11		1.8			

Tablo 1’deki frekans analizi sonuçlarına göre katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımları eşit dağılım göstermektedir. Katılımcı turistlerin, yaş dağılımlarına bakıldığında ağırlıklı olarak 21-30 yaş grubunun katılım gösterdiği görülmektedir. Bununla birlikte 20 yaş ve altındaki katılımcı turistlerin yoğunluğu dikkat çekmektedir. Katılımcı turistlerin, eğitim dereceleri ağırlıklı olarak lise seviyesindedir ve ekonomik durumlarını “iyi” olarak belirtmektedir. Katılımcı turistlerin ağırlıklı olarak Uşak, İzmir, Antalya ve İstanbul illerinde ikamet etmektedir. Katılımcı turistler, sürekli ikamet ettikleri yerleri ağırlıklı olarak Deniz-Kum-Güneş ve Kültür turizmi için terk ederken, seyahat ettikleri özellikle bir ay olmadığını, yılda 2

sefer ya da daha az sıklıkla, aile bireyleriyle birlikte, 4 gün ve daha fazla süreyle, otelde konaklamayı tercih ettiklerini belirtmektedir.

Turistlerinin sürdürülebilir bir destinasyondan ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel açıdan beklentilerini oluşturan boyutları belirlemek amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizinin uygunluğunu ölçmek amacıyla KMO analizi yapılmıştır. Sürdürülebilir bir destinasyondan turistlerinin beklentilerini oluşturan boyutlarının incelendiği faktör analizine ilişkin olarak 6 faktör yapısının olduğu görülmektedir. Tablo 2’de turistlerin sürdürülebilir bir destinasyondan beklentilerini gösteren faktör boyutları incelenmektedir.

Tablo 2: Turistlerinin sürdürülebilir destinasyondan ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel beklentilerine yönelik faktör analizi

Döndürülmüş yüklemeler matrisi ve ortak varyans

(Çıkartma Yöntemi: Temel Bileşenler Analizi. Döndürme Yöntemi: Varimax)

Faktör İsmi	İfadeler	Faktör Yükü	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Faktörün Güvenirliği (0.70< α)
Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Safılık)	Destinasyondaki katı atıkları azaltıcı önemlerin alınması önemlidir.	.870	24.487	,952
	Destinasyondaki sıvı atıkları azaltıcı önemlerin alınması önemlidir.	.865		
	Destinasyonun sera gazından etkilenme oranının azaltılmasına ilişkin çalışmalar yapılmalıdır.	.838		
	Destinasyondaki hayvan türlerinin korunmasına yönelik alınan tedbirler benim için önemlidir.	.834		
	Destinasyondaki bitki türlerinin korunmasına yönelik alınan tedbirler benim için önemlidir.	.831		
	Konaklama işletmelerinde su kullanımında tasarruf sağlayıcı önlemlerin alınması önemlidir.	.830		
	Konaklama işletmelerinde enerji kullanımında tasarruf sağlayıcı önlemlerin alınması önemlidir.	.817		
	Küresel iklim değişikliklerine karşı önlemler alınmış olmalıdır.	.802		
	Destinasyonda petrol, kömür vb. yakıtlar yerine güneş, rüzgar gibi yenilenebilir enerji kaynakları kullanılmalıdır.	.765		
	Destinasyona gelen turistler çevreye zarar vermemek için toplu taşıma araçlarını kullanmalıdır.	.589		
Sosyo-Kültürel Beklentiler	Destinasyonla ilgili ihtiyaç duyabileceğim her türlü bilgiye önceden ulaşabilmek önemlidir.	.743	41.888	,928
	Destinasyonla ilgili yerel halkın endişeleri dikkate alınmalıdır.	.722		
	Destinasyonla ilgili yerel halkın memnuniyetleri dikkate alınmalıdır.	.704		
	Turizm faaliyetlerine bağlı olarak gerçekleşen çevresel bozulmalardan olumsuz etkilenirim.	.703		
	Yerel halkın gündelik hayatına müdahale ettiğimi düşünmek beni rahatsız eder.	.642		
	Turizm faaliyetlerine bağlı olarak gerçekleşen kültürel bozulmalardan olumsuz etkilenirim.	.640		
	Destinasyonda yerel halk ile iletişime geçebildiğim ortamların olmasını beklerim.	.616		
	Doğal güzellikleri koruyucu önlemler alınmış olmalıdır.	.612		
Ekonomik	Destinasyonun sahip olduğu kültürel miras korunuyor olmalıdır.	.607	55.344	,833
	Turizm faaliyetlerinin yerel halka sosyal açıdan	.727		

Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	fayda sağladığını görmek isterim.			
	İşletmeler için benim memnuniyetim önemli olmalıdır.	.713		
	Turizmden elde edilen gelirin, yerel halka eşit bir şekilde dağıldığını görmek isterim.	.658		
	Satın alacağım ürünlerin ve hizmetlerin fiyatlarının görünebilir olması önemlidir.	.632		
	Turistik işletmelerde çalışan personel nitelikli olmalıdır.	.624		
	Turizm faaliyetlerine bağlı olarak gerçekleşen ekonomik bozulmalardan olumsuz etkilenirim. (Turistten elde edilecek gelirin artırılması amacıyla turistin istismar edilmesi)	.504		
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Turizm faaliyetini gerçekleştirdiğim bölgedeki yerel işletmelerden alışveriş yapmaya önem veririm.	.822	62.278	,754
	Turizm faaliyetini gerçekleştirdiğim bölgedeki yerel ürünlerden satın alırım.	.807		
	Turizm faaliyetini gerçekleştirdiğim bölgeden hediyelik eşya satın alırım.	.536		
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Destinasyona aşırı turist gelişi engellenmelidir.	.881	68.297	,810
	Destinasyona aşırı turist gelmesi durumunda yasak konarak bölgeye turist kabul edilmemelidir.	.853		
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	Destinasyonla ilgili yerel işletmelerin memnuniyetleri dikkate alınmalıdır.	.868	74.277	,815
	Destinasyonla ilgili yerel işletmelerin endişeleri dikkate alınmalıdır.	.699		

Tablo 2’ de Döndürülmüş Yüklemeler Matrisi (rotated component matrix) incelendiğinde sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin altı boyuttan oluşmaktadır. Bu doğrultuda çalışmanın alan yazınında belirtildiği gibi faktör yüklerinin; çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik boyut olmak üzere temelde üç boyut altında toplandığı görülmektedir. Ancak örnekleme oluşturan katılımcı turistlerin ekonomik ve çevresel boyutları değerlendirirken, bu boyutları bir bütün görmediği kendi içinde gruplara ayırdığı gözlenmektedir. Alan yazın incelendiğinde sürdürülebilir turizmin on iki hedefi; Ekonomik Süreklilik, Yerel Refah, İstihdam Kalitesi, Sosyal Eşitlik, Ziyaretçi Memnuniyeti, Yerel Kontrol, Toplumsal Refah, Kültürel Zenginlik, Fiziki Bütünlük, Biyolojik Çeşitlilik, Kaynak Verimliliği, Çevresel Sağlık (UNEP, 2005) bağlamında ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel boyutların kendi aralarında on ikiye ayrıldığı görülmektedir. Söz konusu boyutların kendi içinde boyutlara ayrılmış olması alan yazın paralelinde gerçekleşen bir durumdur ve çalışmayla ilgili olası bir sonuç olarak ortaya çıkmaktadır.

Tablo 2’de “Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık) ” olarak ifade edilen boyut incelendiğinde doğal kaynaklar ve çevre ile ilişkisi ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte “Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)” olarak isimlendirilen faktör boyutundaki ifadeler ise doğal kaynaklar ve turizm ile ilişkili olduğu görülmektedir.

Yerel halkın, kültürel bozulmalardan etkilenmemesinin önemli olduğuna yönelik ifadeler bir araya gelerek turistlerin sosyo-kültürel açıdan sürdürülebilir destinasyonlardan beklentilerini

gösteren faktör boyutunu oluşturmaktadır. Yerel halk ile turistlerin iletişime geçebileceği ortamların oluşturulması, yerel halka ait kültürel mirasın ve dokusunun korunuyor olması turistler için ayrıca önem teşkil etmektedir. Bunun gibi Tablo 2’de yer alan, yerel halkı kültürel bazda değerlendiren ifadelerin oluşturduğu faktör boyutu ise “Sosyo-kültürel Beklentiler” olarak isimlendirilmektedir.

Tablo 2’de “Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)” olarak ifade edilen boyut, turizmden sağlanan sosyal ve ekonomik faydanın, destinasyonda ev sahibi olarak nitelendirilen yerel halka, adil bir şekilde dağıtılması konusuna önem verilmesi gerektiğini göstermektedir. Turizm faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan gelirin, destinasyonda kalmasının sağlanmasına önem verildiğini gösteren faktör boyutu ise “Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)” olarak adlandırılmaktadır. Sürdürülebilir bir destinasyonda, turizm faaliyeti gerçekleştiren işletmelerin de memnuniyet ya da endişelerinin dikkate alınmasını belirten faktör boyutu “Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)” olarak isimlendirilmektedir.

Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile cinsiyet arasında anlamlı bir farkın olup olmamasına yönelik hipotezler kurulmuş ve bağımsız gruplar için T-Testi (Independent- Sample T- Test) uygulanarak analiz edilmiştir.

H_0 = Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark yoktur.

H_1 = Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 3: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile cinsiyete göre karşılaştırılması (t-testi sonuçları)

	Cinsiyet	N	\bar{X}	s.s.	s.d.	t	p
Sosyo-Kültürel Beklentiler	Kadın	329	4.52	.500	611	3.578	,000
	Erkek	284	4.35	.646			
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	Kadın	329	4.67	.441	611	8.610	,000
	Erkek	284	4.29	.654			
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Kadın	329	4.11	.683	611	4.858	,000
	Erkek	284	3.82	.770			

Tablo 3’ te sürdürülebilir destinasyondan turist beklentilerinin belirlenebilmesi için 0,05 anlamlılık düzeyinde $p < 0,05$ bir değerlendirme yapılması gerekmektedir. Bu doğrultuda, Tablo 3 incelendiğinde “Sosyo-Kültürel Beklentiler, Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik), Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)” düzeyinde p değerinin 0,05’ten küçük olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle söz konusu beklenti boyutlarında H_0 hipotezi reddedilerek,

Sosyo-Kültürel Beklentiler, Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik), Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah) boyutları ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olduğu kabul edilmektedir. Ortalama değerleri incelendiğinde; kadın turistlerin, Sosyo-Kültürel Beklentiler, Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik), Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah) açısından yaptığı değerlendirmeler ile erkek turistlerin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile yaş arasında anlamlı bir farkın olup olmamasına yönelik hipotezler kurulmuş ve ikiden fazla bağımsız gruplar için Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) uygulanarak test edilmiştir.

H₀= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile yaş arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile yaş arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 4: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile yaşa ilişkin tek faktörlü varyans analizi

	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	Sig.(p)
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	Gruplar arası	3.376	3	1.125	3.382	.018
	Gruplar içi	205.343	617	.333		
	Genel	208.719	620			
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Gruplar arası	33.531	3	11.177	22.973	.000
	Gruplar içi	300.183	617	.487		
	Genel	333.714	620			
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Gruplar arası	17.743	3	5.914	4.195	.006
	Gruplar içi	869.808	617	1.410		
	Genel	887.551	620			
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	Gruplar arası	9.443	3	3.148	9.290	.000
	Gruplar içi	209.065	617	.339		
	Genel	218.508	620			

Tablo 4' teki bulgulara göre sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile yaş arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bir başka ifade ile yaş ile Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik), Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah), Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği), Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir farklılık görülmektedir.

Tablo 4.1: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile yaşa ilişkin grup istatistikleri ve Scheffe testi sonuçları

Faktör	Yaş	N	Ort.	s.s.	21-30 Yaş	31-40 Yaş	41-50 Yaş	51 Yaş ve Üstü
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	21-30 Yaş	181	4.44	.620	-	-	-	-
	31-40 Yaş	245	4.52	.609	-	-	-	-
	41-50 Yaş	175	4.56	.505	-	-	-	*
	51 Yaş ve Üstü	20	4.17	.232	-	-	*	-
	Toplam	621	4.50	.580				
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	21-30 Yaş	181	3.63	.807	-	*	*	*
	31-40 Yaş	245	4.05	.618	*	-	-	-
	41-50 Yaş	175	4.21	.664	*	-	-	-
	51 Yaş ve Üstü	20	4.13	.812	*	-	-	-
	Toplam	621	3.97	.733				
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	21-30 Yaş	181	3.13	1.16	-	-	-	-
	31-40 Yaş	245	3.45	1.10	-	-	*	-
	41-50 Yaş	175	3.12	1.33	-	*	-	-
	51 Yaş ve Üstü	20	3.60	1.03	-	-	-	-
	Toplam	621	3.27	1.19				
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	21-30 Yaş	181	4.12	.698	-	*	-	-
	31-40 Yaş	245	4.41	.575	*	-	*	-
	41-50 Yaş	175	4.21	.474	-	*	-	-
	51 Yaş ve Üstü	20	4.25	.256	-	-	-	-
	Toplam	621	4.27	.593				

Tablo 4.1’de farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 4.1 Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik) ile yaşa incelendiğinde 21-30 Yaş (= 4,44) ile 31-40 Yaş (=4,52) arasında önemli bir fark olmadığı buna karşılık “41-50 Yaş ve 51Yaş ve Üstü” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre 41-50 Yaş aralığındaki turistlerin, 51 Yaş ve Üstü aralığındaki turistlere göre daha fazla sosyal eşitliğe bağlı ekonomik beklentiler içerisinde olduğu ve bununla ilgili değerlere önem verdikleri tespit edilmektedir (41-50 Yaş= 4,56).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 4.1 Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah) ile yaşa göre incelendiğinde “21-30 Yaş - 31-40 Yaş”, “21-30 Yaş - 41-50 Yaş” ve “21-30 Yaş ve 51Yaş ve Üstü” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre 41-50 Yaş aralığındaki turistlerin, diğer yaş aralığındaki turistlere göre daha fazla yerel halka, refah sağlayabilecek ekonomik beklentiler içerisinde olduğu görülmektedir (41-50 Yaş= 4,21).

Tablo 4.1’de farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 4.1 Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği) ile yaşa incelendiğinde 21-30 Yaş (= 3,13) ile 51 Yaş ve Üstü (=3,60) arasında önemli bir fark olmadığı buna karşılık “31-40 Yaş” ve “41-50 Yaş” ikili grupları arasında anlamlı bir

fark olduğu görülmektedir. Buna göre 31-40 Yaş aralığındaki turistlerin, 41-50 Yaş aralığındaki turistlere göre daha fazla kaynak verimliliğine önem vererek sürdürülebilir bir destinasyondan çevresel bir beklenti içerisinde olduğu belirlenmektedir (31-40 Yaş= 3,45).

Tablo 4.1’de farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 4.1 Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) ile yaşa incelendiğinde 51 Yaş ve Üstü (= 4,25) ikili gruplar arasında önemli bir fark olmadığı buna karşılık “21-30 Yaş ve 31-40 Yaş” ve “31-40 Yaş ve 41-50 Yaş” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre 31-40 Yaş aralığındaki turistlerin, 21-30 Yaş ve 41-50 Yaş aralığındaki turistlere göre daha fazla ekonomik sürekliliğe bağlı ekonomik beklentiler içerisinde olduğu görülmektedir (31-40 Yaş= 4,41).

Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ekonomik durum arasında anlamlı bir farkın olup olmasına yönelik hipotezler kurulmuş ve ikiden fazla bağımsız gruplar için Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) uygulanarak test edilmiştir.

H_0 = Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ekonomik durum arasında anlamlı bir fark yoktur.

H_1 = Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ekonomik durum arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 5: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ekonomik durum ilişkin tek faktörlü varyans analizi

	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	Sig.(p)
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Gruplar arası	20.792	3	6.931	14.048	.000
	Gruplar içi	298.974	606	.493		
	Genel	319.766	609			
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Gruplar arası	104.553	3	34.851	27.408	.000
	Gruplar içi	770.552	606	1.272		
	Genel	875.105	609			
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	Gruplar arası	6.032	3	2.011	27.408	.000
	Gruplar içi	199.109	606	.329		
	Genel	205.141	609			

Tablo 5’ teki bulgulara göre sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ekonomik durum arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bir başka ifade ile ekonomik durum ile Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah), Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği), Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir farklılık görülmektedir.

Tablo 5.1: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ekonomik durum ilişkin grup istatistikleri ve Scheffe testi sonuçları

Faktör	Ekonomik Durum	N	\bar{X}	s.s.	Kötü	Orta	İyi	Çok İyi
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Kötü	8	3.00	.000	*	*	*	*
	Orta	279	3.97	.731	*	-	-	-
	İyi	293	3.97	.709	*	-	-	-
	Çok İyi	30	4.64	.338	*	-	-	-
	Toplam	610	3.99	.724				
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Kötü	8	4.00	.000	-	*	-	-
	Orta	279	2.84	1.25	*	-	*	*
	İyi	293	3.51	1.057	-	*	-	-
	Çok İyi	30	4.33	.479	-	*	-	-
	Toplam	610	3.25	1.19				
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	Kötü	8	5.00	.000	-	*	*	*
	Orta	279	4.26	.468	*	-	-	-
	İyi	293	4.32	.685	*	-	-	-
	Çok İyi	30	4.06	.172	*	-	-	-
	Toplam	610	4.29	.580				

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 5.1 Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah) ile ekonomik duruma göre incelendiğinde “Kötü - Orta”, “Kötü - İyi” ve “Kötü-Çok İyi” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre ekonomik durumunu “Çok İyi” olarak belirten turistlerin, diğer ekonomik durum aralığındaki turistlere göre daha fazla yerel halka, refah sağlayabilecek ekonomik beklentiler içerisinde olduğu görülmektedir ($\bar{X}_{\text{Çok İyi}}= 4,64$).

Tablo 5.1’de farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 5.1 Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği) ile ekonomik durum incelendiğinde “Kötü - Orta”, “Orta - İyi”, “Orta - Çok İyi” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre ekonomik durumunu “Çok İyi” olarak belirten turistlerin, diğer ekonomik durum aralığındaki turistlere göre daha fazla kaynak verimliliğine önem vererek sürdürülebilir bir destinasyondan çevresel bir beklenti içerisinde olduğu belirlenmektedir ($\bar{X}_{\text{Çok İyi}}= 4,33$).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 5.1 Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) ile ekonomik durum incelendiğinde “Kötü - Orta”, “Kötü - İyi” ve “Kötü - Çok İyi” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre ekonomik durumunu “Kötü” olarak belirten turistlerin, diğer ekonomik durum aralığındaki turistlere göre daha fazla ekonomik sürekliliğe bağlı ekonomik beklentiler içerisinde olduğu görülmektedir ($\bar{X}_{\text{Çok İyi}}= 4,64$).

Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eğitim derecesi arasında anlamlı bir farkın olup olmamasına yönelik hipotezler kurulmuş ve ikiden fazla bağımsız gruplar için Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) uygulanarak test edilmiştir.

H₀= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eğitim derecesi arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eğitim derecesi arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 6: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eğitim derecesine ilişkin tek faktörlü varyans analizi

	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	Sig.(p)
Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık)	Gruplar arası	9.155	4	2.289	10.524	.000
	Gruplar içi	133.977	616	.217		
	Genel	143.132	620			
Sosyo-Kültürel Beklentiler	Gruplar arası	7.222	4	1.806	5.631	.000
	Gruplar içi	197.518	616	.321		
	Genel	204.740	620			
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	Gruplar arası	5.731	4	1.433	4.348	.002
	Gruplar içi	202.988	616	.330		
	Genel	208.719	620			
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Gruplar arası	53.489	4	13.372	29.395	.000
	Gruplar içi	280.225	616	.455		
	Genel	333.714	620			
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Gruplar arası	244.871	4	61.218	58.676	.000
	Gruplar içi	642.680	616	1.043		
	Genel	887.551	620			
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	Gruplar arası	12.260	4	3.065	9.154	.000
	Gruplar içi	206.248	616	.335		
	Genel	218.508	620	2.289		

Tablo 6'daki bulgulara göre sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ekonomik durum arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bir başka ifade ile eğitim derecesi ile Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık), Sosyo-Kültürel Beklentiler, Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik), Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah), Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği), Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir farklılık görülmektedir.

Tablo 6.1: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eğitim derecesine ilişkin grup istatistikleri ve Scheffe testi sonuçları

Faktör	Eğitim Derecesi	N	Ort.	s.s.	Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek lisans	Doktora
Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık)	Lise	36	4.99	.028	-	*	*	*	*
	Ön Lisans	38	4.78	.230	*	-	-	-	-
	Lisans	360	4.60	.409	*	-	-	-	-
	Yüksek lisans	115	4.55	.728	*	-	-	-	-
	Doktora	72	4.42	.400	*	-	-	-	-
	Toplam	621	4.61	.480					
Sosyo-Kültürel Beklentiler	Lise	36	4.60	.249	-	-	-	-	-
	Ön Lisans	38	4.78	.199	-	-	*	*	-
	Lisans	360	4.37	.617	-	*	-	-	-
	Yüksek lisans	115	4.44	.662	-	*	-	-	-
	Doktora	72	4.50	.313	-	-	-	-	-
	Toplam	621	4.44	.574					
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	Lise	36	4.18	.863	-	*	*	-	*
	Ön Lisans	38	4.61	.297	*	-	-	-	-
	Lisans	360	4.50	.571	*	-	-	-	-
	Yüksek lisans	115	4.47	.631	-	-	-	-	-
	Doktora	72	4.64	.394	*	-	-	-	-
	Toplam	621	4.50	.580					
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Lise	36	4.38	.360	-	-	*	*	-
	Ön Lisans	38	4.56	.790	-	-	-	-	-
	Lisans	360	3.81	.672	*	-	-	-	-
	Yüksek lisans	115	3.80	.754	*	-	-	-	-
	Doktora	72	4.53	.593	-	-	-	-	-
	Toplam	621	3.97	.733					
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Lise	36	2.12	1.39	-	*	*	*	*
	Ön Lisans	38	1.34	.494	*	-	-	-	-
	Lisans	360	3.31	1.081	*	-	-	-	-
	Yüksek lisans	115	3.66	1.00	*	-	-	-	-
	Doktora	72	3.99	.630	*	-	-	-	-
	Toplam	621	3.27	1.19					
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	Lise	36	4.45	.483	-	*	-	-	-
	Ön Lisans	38	4.73	.323	*	-	*	*	*
	Lisans	360	4.21	.605	-	*	-	-	-
	Yüksek lisans	115	4.32	.635	-	*	-	-	-
	Doktora	72	4.13	.482	-	*	-	-	-
	Toplam	621	4.27	.593					

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 6.1 Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel

Saflık) ile eğitim derecesine göre incelendiğinde “Lise-Ön lisans”, “Lise-Lisans”, “Lise-Yüksek lisans” ve “Lise-Doktora” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre eğitim derecesini “Lise” olarak belirten turistlerin, diğer eğitim derecelerine sahip turistlere göre daha fazla biyolojik çeşitlilik ve çevresel saflık değerlerine önem verdiği görülmektedir ($\bar{X}_{\text{Lise}}=4,99$).

Tablo 6.1’de farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 6.1 Sosyo-Kültürel Beklentiler ile eğitim derecesi incelendiğinde “Lise” ($\bar{X}=4,60$) ve “Doktora” ($\bar{X}=4,50$) eğitim derecesine sahip turistler arasında önemli bir fark olmadığı buna karşılık “Ön lisans-Lisans” ve “Ön lisans-Yüksek lisans” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre eğitim derecesini “Ön lisans” olarak belirten turistlerin, diğer eğitim derecesine sahip turistlere göre daha fazla sürdürülebilir bir destinasyondan sosyo-kültürel beklenti içerisinde olduğu belirlenmektedir ($\bar{X}_{\text{Ön lisans}}=4,33$).

Tablo 6.1’de farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 6.1 Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik) ile eğitim derecesi incelendiğinde “Yüksek lisans” ($\bar{X}=4,47$) eğitim derecesine sahip turistler arasında önemli bir fark olmadığı buna karşılık “Lise-Ön lisans”, “Lise-Lisans” ve “Lise-Doktora” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre eğitim derecesini “Doktora” olarak belirten turistlerin, diğer eğitim derecesine sahip turistlere göre daha fazla ekonomik açıdan sosyal eşitliğin sağlandığı bir sürdürülebilir destinasyon beklentisi içerisinde olduğu görülmektedir ($\bar{X}_{\text{Doktora}}=4,64$).

Tablo 6.1’de farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 6.1 Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah) ile eğitim derecesi incelendiğinde “Ön lisans” ($\bar{X}=4,56$) ve “Doktora” ($\bar{X}=4,53$) eğitim derecesine sahip turistler arasında önemli bir fark olmadığı buna karşılık “Lise-Lisans” ve “Lise-Yüksek lisans” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre eğitim derecesini “Ön lisans” olarak belirten turistlerin, diğer eğitim derecesine sahip turistlere göre daha fazla yerel halka, refah sağlayabilecek ekonomik beklentiler içerisinde olduğu görülmektedir ($\bar{X}_{\text{Ön lisans}}=4,56$).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 6.1 Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği) ile eğitim

derecesine göre incelendiğinde “Lise-Ön lisans”, “Lise-Lisans”, “Lise-Yüksek lisans” ve “Lise-Doktora” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre eğitim derecesini “Doktora” olarak belirten turistlerin, diğer eğitim derecelerine sahip turistlere göre daha fazla kaynak verimliliği ile ilgili değerlere önem verdiği belirlenmektedir ($\bar{X}_{\text{Doktora}}= 3,99$).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 6.1 Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) ile eğitim derecesine göre incelendiğinde “Ön lisans- Lise”, “Ön lisans-Lisans”, “Ön lisans-Yüksek lisans” ve “Ön lisans-Doktora” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre eğitim derecesini “Ön lisans” olarak belirten turistlerin, diğer eğitim derecelerine sahip turistlere göre daha fazla ekonomik süreklilik değerlerine önem verdiği görülmektedir ($\bar{X}_{\text{Ön lisans}}= 4,73$).

Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eşlik edilme durumu arasında anlamlı bir farkın olup olmamasına yönelik hipotezler kurulmuş ve ikiden fazla bağımsız gruplar için Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) uygulanarak test edilmiştir.

H₀= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eşlik edilme durumu arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eşlik edilme durumu arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 7: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eşlik edilme durumuna ilişkin tek faktörlü varyans analizi

	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	Sig.(p)
Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Safılık)	Gruplar arası	9.735	3	3.245	14.651	.000
	Gruplar içi	132.225	597	.221		
	Genel	141.960	600			
Sosyo-Kültürel Beklentiler	Gruplar arası	5.173	3	1.724	5.184	.002
	Gruplar içi	198.580	597	.333		
	Genel	203.753	600			
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	Gruplar arası	6.852	3	2.284	6.830	.000
	Gruplar içi	199.641	597	.334		
	Genel	206.493	600			
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Gruplar arası	23.889	3	7.963	15.593	.000
	Gruplar içi	304.866	597	.511		
	Genel	328.755	600			
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Gruplar arası	42.758	3	14.253	10.297	.000
	Gruplar içi	826.326	597	1.384		

	Genel	869.084	600			
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	Gruplar arası	10.363	3	3.454	9.982	.000
	Gruplar içi	206.614	597	.346		
	Genel	216.978	600			

Tablo 7'deki bulgulara göre sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eşlik edilme durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bir başka ifade ile eşlik edilme durumu ile Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık), Sosyo-Kültürel Beklentiler, Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik), Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah), Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği), Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir farklılık görülmektedir.

Tablo 7.1: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile eşlik edilme durumuna ilişkin grup istatistikleri ve Scheffe testi sonuçları

Faktör	Eşlik Edilme Durumu	N	\bar{X}	s.s.	Arkadaşlar	Aile	Sevgili	İş Arkadaşları
Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık)	Arkadaşlar	203	4.47	.635	-	*	*	*
	Aile	306	4.61	.391	*	-	*	*
	Sevgili	79	4.83	.223	*	*	-	-
	İş Arkadaşları	13	5.00	.000	*	*	-	-
	Toplam	601	4.60	.486				
Sosyo-Kültürel Beklentiler	Arkadaşlar	203	4.49	.554	-	-	-	*
	Aile	306	4.40	.646	-	-	-	*
	Sevgili	79	4.40	.342	-	-	-	*
	İş Arkadaşları	13	5.00	.000	*	*	*	-
	Toplam	601	4.44	.582				
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	Arkadaşlar	203	4.48	.588	-	-	-	*
	Aile	306	4.44	.639	-	-	*	*
	Sevgili	79	4.68	.247	-	*	-	-
	İş Arkadaşları	13	5.00	.000	*	*	-	-
	Toplam	601	4.50	.586				
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Arkadaşlar	203	3.79	.786	-	*	-	*
	Aile	306	4.09	.690	*	-	-	*
	Sevgili	79	3.94	.664	-	-	-	*
	İş Arkadaşları	13	5.00	.000	*	*	*	-
	Toplam	601	3.99	.740				
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Arkadaşlar	203	3.27	1.13	-	-	-	*
	Aile	306	3.19	1.27	-	-	-	*
	Sevgili	79	3.43	.948	-	-	-	*
	İş Arkadaşları	13	5.00	.000	*	*	*	-
	Toplam	601	3.29	1.20				
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	Arkadaşlar	203	4.16	.712	-	-	-	*
	Aile	306	4.30	.456	-	-	-	*
	Sevgili	79	4.36	.719	-	-	-	*
	İş Arkadaşları	13	5.00	.000	*	*	*	-
	Toplam	601	4.28	.601				

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 7.1 Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık) ile eşlik edilme durumuna göre incelendiğinde “Aile-Sevgili”, “Aile-İş arkadaşları”,

“Arkadaşlar-Aile”, “Arkadaşlar-Sevgili” ve “Arkadaşlar-İş Arkadaşları” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre eşlik edilme durumu “İş arkadaşları” olarak belirten turistlerin, diğer eşlik edilme durumuna sahip turistlere göre daha fazla biyolojik çeşitlilik ve çevresel saflık değerlerine önem verdiği görülmektedir ($\bar{X}_{İş arkadaşları} = 5,00$).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 7.1 Sosyo-kültürel Beklentiler ile eşlik edilme durumuna göre incelendiğinde “İş Arkadaşları-Arkadaşlar”, “İş Arkadaşları-Aile” ve “İş Arkadaşları-Sevgili” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre eşlik edilme durumu “İş Arkadaşları” olarak belirten turistlerin, diğer eşlik edilme durumuna sahip turistlere göre daha fazla sürdürülebilir bir destinasyondan sosyo-kültürel beklenti içerisinde olduğu belirlenmektedir ($\bar{X}_{İş arkadaşları} = 5,00$).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 7.1 Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik) ile eşlik edilme durumuna göre incelendiğinde “Aile-Sevgili”, “Aile-İş arkadaşları” ve “Arkadaşlar-İş Arkadaşları” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre eşlik edilme durumu “İş Arkadaşları” olarak belirten turistlerin, diğer eşlik edilme durumu sahip turistlere göre daha fazla ekonomik açıdan sosyal eşitliğin sağlandığı bir sürdürülebilir destinasyon beklentisi içerisinde olduğu görülmektedir ($\bar{X}_{İş arkadaşları} = 5,00$).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 7.1 Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah) ile eşlik edilme durumuna göre incelendiğinde “Aile-Arkadaşlar”, “Aile-İş arkadaşları”, “İş Arkadaşları-Sevgili” ve “Arkadaşlar-İş Arkadaşları” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre eşlik edilme durumu “İş arkadaşları” olarak belirten turistlerin, diğer eşlik edilme durumuna sahip turistlere göre daha fazla yerel refah sağlayabilecek ekonomik beklentiler içerisinde bulunduğu görülmektedir ($\bar{X}_{İş arkadaşları} = 5,00$).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 7.1 Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği) ve Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) ile eşlik edilme durumuna göre incelendiğinde “İş Arkadaşları-Arkadaşlar”, “İş Arkadaşları-Aile” ve “İş Arkadaşları-Sevgili” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama türü arasında anlamlı bir farkın olup olmamasına yönelik hipotezler kurulmuş ve ikiden fazla

bağımsız gruplar için Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) uygulanarak test edilmiştir.

H₀= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama türü arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama türü arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 8: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama türüne ilişkin tek faktörlü varyans analizi

	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	Sig.(p)
Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık)	Gruplar arası	38.898	5	7.780	44.681	.000
	Gruplar içi	100.811	579	.174		
	Genel	139.709	584			
Sosyo-Kültürel Beklentiler	Gruplar arası	40.215	5	8.043	28.850	.000
	Gruplar içi	161.416	579	.279		
	Genel	201.631	584			
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	Gruplar arası	49.833	5	9.967	37.113	.000
	Gruplar içi	155.491	579	.269		
	Genel	205.324	584			
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Gruplar arası	41.295	5	8.259	16.727	.000
	Gruplar içi	285.889	579	.494		
	Genel	327.184	584			
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Gruplar arası	102.340	5	20.468	16.188	.000
	Gruplar içi	732.098	579	1.264		
	Genel	834.438	584			
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	Gruplar arası	5.118	5	1.024	3.094	.009
	Gruplar içi	191.560	579	.331		
	Genel	196.678	584			

Tablo 8'deki bulgulara göre sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama türü arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bir başka ifade ile konaklama türü ile Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık), Sosyo-Kültürel Beklentiler, Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik), Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah), Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği), Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir farklılık görülmektedir.

Tablo 8.1: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama türüne ilişkin grup istatistikleri ve Scheffe testi sonuçları

Faktör	Konaklama Türü	N	\bar{X}	s.s.	Konaklamasız	Otel	Pansiyon	Apart	Bungalov	Çadır
Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Saflık)	Konaklamasız	3	1.10	.000	-	*	*	*	*	*
	Otel	452	4.61	.435	*	-	-	-	-	-
	Pansiyon	41	4.73	.314	*	-	-	-	-	-
	Apart	37	4.71	.385	*	-	-	-	-	-
	Bungalov	31	4.63	.417	*	-	-	-	-	-
	Çadır	21	4.81	.208	*	-	-	-	-	-
	Toplam	585	4.61	.489						
Sosyo-Kültürel Beklentiler	Konaklamasız	3	1.00	.000	-	*	*	*	*	*
	Otel	452	4.40	.581	*	-	-	-	-	-
	Pansiyon	41	4.55	.292	*	-	-	-	-	-
	Apart	37	4.63	.341	*	-	-	-	-	-
	Bungalov	31	4.48	.215	*	-	-	-	-	-
	Çadır	21	4.77	.086	*	-	-	-	-	-
	Toplam	585	4.43	.587						
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	Konaklamasız	3	1.00	.000	-	*	*	*	*	*
	Otel	452	4.52	.544	*	-	-	-	*	*
	Pansiyon	41	4.46	.234	*	-	-	-	*	*
	Apart	37	4.60	.185	*	-	-	-	*	-
	Bungalov	31	3.98	.775	*	*	*	*	-	*
	Çadır	21	4.93	.134	*	*	*	-	*	-
	Toplam	585	4.49	.592						
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Konaklamasız	3	1.00	.000	-	*	*	*	*	*
	Otel	452	3.92	.719	*	-	*	-	-	-
	Pansiyon	41	4.46	.504	*	*	-	-	-	-
	Apart	37	4.13	.713	*	-	-	-	-	-
	Bungalov	31	4.29	.810	*	-	-	-	-	-
	Çadır	21	3.92	.446	*	-	-	-	-	-
	Toplam	585	3.98	.748						
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Konaklamasız	3	1.00	.000	-	*	-	-	-	-
	Otel	452	3.48	1.01	*	-	-	-	-	*
	Pansiyon	41	3.02	1.23	-	-	-	-	-	*
	Apart	37	3.10	1.49	-	-	-	-	-	*
	Bungalov	31	2.96	1.82	-	-	-	-	-	*
	Çadır	21	1.57	1.20	-	*	*	*	*	-
	Toplam	585	3.32	1.19						

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 8.1 Sosyo-kültürel Beklentiler ve Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Saflık) ile konaklama türüne göre incelendiğinde

“Konaklamasız - Otel”, “Konaklamasız - Pansiyon”, “Konaklamasız - Apart”, “Konaklamasız - Bungalov” ve “Konaklamasız - Çadır” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 8.1 Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik) ile konaklama türüne göre incelendiğinde “Konaklamasız - Otel”, “Konaklamasız - Pansiyon”, “Konaklamasız - Apart”, “Konaklamasız - Bungalov”, “Konaklamasız - Çadır”, “Otel - Bungalov”, “Otel - Çadır”, “Pansiyon - Bungalov”, “Pansiyon - Çadır”, “Apart - Bungalov” ve “Bungalov - Çadır” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre konaklama türünü “Çadır” olarak belirten turistlerin, diğer konaklama türüne sahip turistlere göre daha fazla ekonomik açıdan sosyal eşitliğin sağlandığı bir sürdürülebilir destinasyon beklentisi içerisinde olduğu görülmektedir ($\bar{X}_{\text{Çadır}} = 4,93$).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 8.1 Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah) ile konaklama türüne göre incelendiğinde “Konaklamasız - Otel”, “Konaklamasız - Pansiyon”, “Konaklamasız - Apart”, “Konaklamasız - Bungalov”, “Konaklamasız - Çadır” ve “Pansiyon - Otel” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre konaklama türünü “Pansiyon” olarak belirten turistlerin, diğer konaklama türüne sahip turistlere göre daha fazla yerel refah sağlayabilecek ekonomik beklentiler içerisinde bulunduğu görülmektedir ($\bar{X}_{\text{Pansiyon}} = 4,46$).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 8.1 Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği) ile konaklama türüne göre incelendiğinde “Konaklamasız - Otel”, “Çadır - Otel”, “Çadır - Pansiyon”, “Çadır - Apart” ve “Çadır-Bungalov” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama süresi arasında anlamlı bir farkın olup olmamasına yönelik hipotezler kurulmuş ve ikiden fazla bağımsız gruplar için Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) uygulanarak test edilmiştir.

H_0 = Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama süresi arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama süresi arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 9: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama süresine ilişkin tek faktörlü varyans analizi

	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	Sig.(p)
Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık)	Gruplar arası	38.764	3	12.921	76.229	.000
	Gruplar içi	102.211	603	.170		
	Genel	140.975	606			
Sosyo-Kültürel Beklentiler	Gruplar arası	37.754	3	12.585	46.230	.000
	Gruplar içi	164.148	603	.272		
	Genel	201.902	606			
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	Gruplar arası	46.823	3	15.608	58.272	.000
	Gruplar içi	161.508	603	.268		
	Genel	208.332	606			
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Gruplar arası	34.519	3	11.506	26.642	.000
	Gruplar içi	260.427	603	.432		
	Genel	294.946	606			
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Gruplar arası	16.863	3	5.621	3.898	.009
	Gruplar içi	869.639	603	1.442		
	Genel	886.502	606			
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	Gruplar arası	9.066	3	3.022	8.745	.000
	Gruplar içi	208.382	603	.346		
	Genel	217.447	606			

Tablo 9'daki bulgulara göre sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama süresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bir başka ifade ile konaklama süresi ile Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık), Sosyo-Kültürel Beklentiler, Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik), Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah), Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği), Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir farklılık görülmektedir.

Tablo 9.1: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama süresine ilişkin grup istatistikleri ve Scheffe testi sonuçları

Faktör	Konaklama Süresi	N	\bar{X}	s.s.	Günübirlik	2 Gün	3 Gün	4 Gün ve daha fazlası
Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık)	Günübirlik	3	1.10	.000	-	*	*	*
	2 Gün	115	4.57	.422	*	-	-	-
	3 Gün	171	4.55	.369	*	-	-	*
	4 Gün ve daha fazlası	318	4.67	.430	*	-	*	-
	Toplam	607	4.60	.482				
Sosyo-Kültürel Beklentiler	Günübirlik	3	1.00	.000	-	*	*	*

	2 Gün	115	4.57	.320	*	-	-	-
	3 Gün	171	4.40	.359	*	-	-	-
	4 Gün ve daha fazlası	318	4.43	.641	*	-	-	-
	Toplam	607	4.43	.577				
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	Günübirlik	3	1.00	.000	-	*	*	*
	2 Gün	115	4.75	.209	*	-	*	*
	3 Gün	171	4.54	.413	*	*	-	-
	4 Gün ve daha fazlası	318	4.41	.634	*	*	-	-
	Toplam	607	4.49	.586				
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Günübirlik	3	1.00	.000	-	*	*	*
	2 Gün	115	3.81	.624	*	-	*	*
	3 Gün	171	4.12	.568	*	*	-	-
	4 Gün ve daha fazlası	318	4.05	.712	*	*	-	-
	Toplam	607	4.01	.697				
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Günübirlik	3	1.00	.000	-	*	*	*
	2 Gün	115	3.22	1.11	*	-	-	-
	3 Gün	171	3.25	.961	*	-	-	-
	4 Gün ve daha fazlası	318	3.33	1.34	*	-	-	-
	Toplam	607	3.27	1.20				
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	Günübirlik	3	3.50	.000	-	-	-	-
	2 Gün	115	4.34	.510	-	-	*	*
	3 Gün	171	4.10	.746	-	*	-	-
	4 Gün ve daha fazlası	318	4.35	.514	-	*	-	-
	Toplam	607	4.27	.599				

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 9.1 Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık) ile konaklama süresi göre incelendiğinde ““Günübirlik-2 Gün”, “Günübirlik-3 Gün”, “Günübirlik-4 Gün ve daha fazlası”, “3 Gün-4 Gün ve daha fazlası” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre konaklama süresini “4 Gün ve daha fazlası” olarak belirten turistlerin, diğer konaklama süresine sahip turistlere göre daha fazla biyolojik çeşitlilik ve çevresel sağlık değerlerine önem verdiği görülmektedir ($\bar{X}_{4 \text{ Gün ve daha fazlası}} = 4,67$).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 9.1 Sosyo-kültürel Beklentiler ve Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği) ile konaklama süresine göre incelendiğinde “Günübirlik-2 Gün”, “Günübirlik-3 Gün” ve “Günübirlik-4 Gün ve daha fazlası” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 9.1 Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik) ve Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah) ile konaklama süresine göre incelendiğinde “Günübirlik-2 Gün”,

“Günübirlik-3 Gün” ve “Günübirlik-4 Gün ve daha fazlası”, “2 Gün-3 Gün” ve “2 Gün-4 Gün ve daha fazlası” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 9.1 Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) ile konaklama süresine göre incelendiğinde “2 Gün-3 Gün” ve “2 Gün-4 Gün ve daha fazlası” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre konaklama süresini “4 Gün ve daha fazlası” olarak belirten turistlerin, diğer konaklama süresine sahip turistlere göre daha fazla ekonomik süreklilik değerlerine önem verdiği görülmektedir (\bar{X} 4 Gün ve daha fazlası= 4,35).

Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama sıklığı arasında anlamlı bir farkın olup olmamasına yönelik hipotezler kurulmuş ve ikiden fazla bağımsız gruplar için Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way ANOVA) uygulanarak test edilmiştir.

H₀= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama sıklığı arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama sıklığı arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 10: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama sıklığına ilişkin tek faktörlü varyans analizi

	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	Sig.(p)
Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık)	Gruplar arası	2.657	5	.531	2.327	.041
	Gruplar içi	140.474	615	.228		
	Genel	143.132	620			
Sosyo-Kültürel Beklentiler	Gruplar arası	46.247	5	9.249	35.890	.000
	Gruplar içi	158.493	615	.258		
	Genel	204.740	620			
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	Gruplar arası	46.150	5	9.230	34.917	.000
	Gruplar içi	162.570	615	.264		
	Genel	208.719	620			
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	Gruplar arası	20.175	5	4.035	7.914	.000
	Gruplar içi	313.539	615	.510		
	Genel	333.714	620			
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	Gruplar arası	41.474	5	8.295	6.029	.000
	Gruplar içi	846.076	615	1.376		
	Genel	887.551	620			
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	Gruplar arası	23.671	5	4.734	14.944	.000
	Gruplar içi	194.837	615	.317		
	Genel	218.508	620			

Tablo 10'daki bulgulara göre sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama sıklığı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bir başka ifade ile konaklama sıklığı ile Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık), Sosyo-Kültürel Beklentiler, Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik), Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah), Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği), Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir farklılık görülmektedir.

Tablo 10.1: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile konaklama sıklığına ilişkin grup istatistikleri ve Scheffe testi sonuçları

Faktör	Konaklama Sıklığı	N	\bar{X}	s.s.	2 ve daha az	3-5 defa	6-8 defa	9-11 defa	12-14 defa	15 ve daha fazla
Sosyo-Kültürel Beklentiler	2 ve daha az	264	4.44	.560	-	-	-	-	*	-
	3-5 defa	229	4.45	.388	-	-	-	-	*	-
	6-8 defa	58	4.68	.225	-	-	-	-	*	-
	9-11 defa	45	4.56	.234	-	-	-	-	*	-
	12-14 defa	15	2.77	1.60	*	*	*	*	-	*
	15 ve daha fazla	10	4.55	.000	-	-	-	-	*	-
Toplam	621	4.44	.574							
Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	2 ve daha az	264	4.43	.641	-	*	-	*	*	-
	3-5 defa	229	4.62	.301	*	-	-	-	*	-
	6-8 defa	58	4.57	.307	-	-	-	-	*	-
	9-11 defa	45	4.74	.199	*	-	-	-	*	-
	12-14 defa	15	2.92	1.37	*	*	*	*	-	*
	15 ve daha fazla	10	4.16	.000	-	-	-	-	*	-
Toplam	621	4.50	.580							
Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	2 ve daha az	264	3.97	.881	-	-	-	*	*	-
	3-5 defa	229	3.92	.605	-	-	-	*	*	-
	6-8 defa	58	4.13	.278	-	-	-	-	*	-
	9-11 defa	45	4.40	.626	*	*	-	-	*	-
	12-14 defa	15	3.20	.516	*	*	*	*	-	-
	15 ve daha fazla	10	3.66	.000	-	-	-	-	-	-
Toplam	621	3.97	.733							
Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	2 ve daha az	264	3.01	1.30	-	*	*	*	-	-
	3-5 defa	229	3.43	1.12	*	-	-	-	-	-
	6-8 defa	58	3.63	.921	*	-	-	-	-	-
	9-11 defa	45	3.65	.655	*	-	-	-	-	-
	12-14 defa	15	2.86	1.80	-	-	-	-	-	-
	15 ve daha fazla	10	3.00	.000	-	-	-	-	-	-
Toplam	621	3.27	1.19							
Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	2 ve daha az	264	4.31	.605	-	-	-	-	-	*
	3-5 defa	229	4.17	.486	-	-	*	-	-	*
	6-8 defa	58	4.48	.569	-	*	-	-	-	*
	9-11 defa	45	4.45	.713	-	-	-	-	-	*
	12-14 defa	15	4.46	.516	-	-	-	-	-	*
	15 ve daha fazla	10	3.00	.000	*	*	*	*	*	-
Toplam	621	4.27	.593							

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 10.1 Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık) ile konaklama sıklığına göre incelendiğinde ikili grupları arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir.

Tablo 10.1'deki farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 10.1 Sosyo-Kültürel Beklentiler ile konaklama sıklığı incelendiğinde “2 ve daha az-12-14 defa”, “3-5 defa-12-14 defa”, “6-8 defa-12-14 defa”, “9-11 defa-12-14 defa” ve “12-14 defa-15 ve daha fazla” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre konaklama sıklığını “6-8 defa” olarak belirten turistlerin, diğer konaklama sıklığına sahip turistlere göre daha fazla sürdürülebilir bir destinasyondan sosyo-kültürel beklenti içerisinde olduğu belirlenmektedir ($\bar{X}_{6-8 \text{ defa}} = 4,68$).

Tablo 10.1'deki farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 10.1 Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik) ile konaklama sıklığı incelendiğinde “2 ve daha az-3-5 defa”, “2 ve daha az-9-11 defa”, “2 ve daha az-12-14 defa”, “3-5 defa-12-14 defa”, “6-8 defa-12-14 defa”, “9-11 defa-12-14 defa” ve “12-14 defa-15 ve daha fazla” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre konaklama sıklığını “9-11 defa” olarak belirten turistlerin, diğer konaklama sıklığına sahip turistlere göre daha fazla ekonomik açıdan sosyal eşitliğin sağlandığı bir sürdürülebilir destinasyon beklentisi içerisinde olduğu görülmektedir ($\bar{X}_{9-11 \text{ defa}} = 4,74$).

Tablo 10.1'deki farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 10.1 Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah) ile konaklama sıklığı incelendiğinde “15 ve daha fazla” konaklama sıklığına sahip turistler arasında önemli bir fark olmadığı buna karşılık “2 ve daha az-9-11 defa”, “2 ve daha az-12-14 defa”, “3-5 defa-9-11 defa”, “3-5 defa-12-14 defa”, “6-8 defa-12-14 defa” ve “9-11 defa-12-14 defa” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre konaklama sıklığını “9-11 defa” olarak belirten turistlerin, diğer konaklama sıklığına sahip turistlere göre daha fazla yerel halka, refah sağlayabilecek ekonomik beklentiler içerisinde olduğu görülmektedir ($\bar{X}_{9-11 \text{ defa}} = 4,40$).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 10.1 Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği) ile konaklama sıklığı incelendiğinde “12-14 defa” ve “15 ve daha fazla” konaklama sıklığına sahip turistler arasında önemli bir fark olmadığı buna karşılık “2 ve daha az-3-5 defa”, “2 ve daha az-6-8

defa” ve “2 ve daha az-9-11 defa” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre konaklama sıklığını bir yılda “9-11 defa” olarak belirten turistlerin, diğer konaklama sıklığına sahip turistlere göre daha fazla kaynak verimliliği ile ilgili değerlere önem verdiği belirlenmektedir ($\bar{X}_{9-11 \text{ defa}} = 4,65$).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Scheffe Testi) sonuçlarına ilişkin Tablo 6.1 Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik) ile konaklama sıklığına göre incelendiğinde “2 ve daha az-15 ve daha fazla”, “3-5 defa-15 ve daha fazla”, “3-5 defa-6-8 defa”, “6-8 defa-15 ve daha fazla”, “9-11 defa-15 ve daha fazla” ve “12-14 defa-15 ve daha fazla” ikili grupları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Buna göre konaklama sıklığını bir yılda “6-8 defa” olarak belirten turistlerin, diğer konaklama sıklığına sahip turistlere göre daha fazla ekonomik süreklilik değerlerine önem verdiği görülmektedir ($\bar{X}_{6-8 \text{ defa}} = 4,48$).

Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ilgi duyulan turizm türü arasında anlamlı bir farkın olup olmamasına yönelik hipotezler kurulmuş ve bağımsız gruplar için T- Testi (Independent- Sample T- Test) uygulanarak analiz edilmiştir.

H₀= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ilgi duyulan turizm türü arasında anlamlı bir fark yoktur.

H₁= Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ilgi duyulan turizm türü arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 11: Sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin değerlendirilmesi ile ilgi duyulan turizm türüne göre karşılaştırılması (t-testi sonuçları)

		İlgi Duyma Durumu	N	\bar{X}_{rt}	s.s.	s.d.	t	p	
Deniz-Kum-Güneş Turizmi	Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık)	İlgisiz	121	4.56	.489	619	-1.236	.218	
		İlgili	500	4.62	.478				
	Sosyo-Kültürel Beklentiler	İlgisiz	121	4.48	.387	619	1.121	.263	
		İlgili	500	4.43	.611				
	Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	İlgisiz	121	4.32	.618	619	-3.488	.001	
		İlgili	500	4.54	.563				
	Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	İlgisiz	121	3.73	.664	619	-4.485	.000	
		İlgili	500	4.03	.737				
	Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	İlgisiz	121	2.48	1.29	619	-7.683	.000	
		İlgili	500	3.46	1.09				
	Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	İlgisiz	121	4.01	.203	619	-9.327	.000	
Kültür Turizmi	Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Sağlık)	İlgili	174	4.63	.640	619	.571	.569	
		İlgisiz	447	4.60	.401				
	Sosyo-Kültürel Beklentiler	İlgili	174	4.50	.642	619	1.483	.139	
		İlgisiz	447	4.42	.544				
		Ekonomik Beklentiler (Sosyal	İlgili	174	4.49	.695	619	-.234	.816

	Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	İlgisiz	447	4.50	.529	619	2.705	.007
		İlgili	174	4.11	.834			
	Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	İlgisiz	447	3.92	.684	619	-.609	.543
		İlgili	174	3.21	1.40			
	Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	İlgisiz	447	3.29	1.10	619	1.776	.077
		İlgili	174	4.33	.581			
Spor Turizmi	Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Safılık)	İlgisiz	490	4.59	.502	619	-2.454	.015
		İlgili	131	4.68	.376			
	Sosyo-Kültürel Beklentiler	İlgisiz	490	4.42	.615	619	-2.084	.038
		İlgili	131	4.51	.378			
	Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	İlgisiz	490	4.51	.571	619	1.159	.248
		İlgili	131	4.44	.612			
	Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	İlgisiz	490	3.97	.780	619	-.415	.678
		İlgili	131	3.99	.523			
	Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	İlgisiz	490	3.35	1.15	619	3.394	.001
		İlgili	131	2.93	1.28			
	Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	İlgisiz	490	4.24	.599	619	-2.036	.043
		İlgili	490	4.24	.599			
Gastronomi Turizmi	Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Safılık)	İlgisiz	470	4.60	.503	619	-.921	.358
		İlgili	151	4.63	.398			
	Sosyo-Kültürel Beklentiler	İlgisiz	470	4.47	.468	619	1.709	.089
		İlgili	151	4.35	.817			
	Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)	İlgisiz	470	4.46	.513	619	-2.293	.023
		İlgili	151	4.61	.742			
	Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)	İlgisiz	470	3.94	.755	619	-2.240	.026
		İlgili	151	4.08	.651			
	Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)	İlgisiz	470	3.26	1.20	619	-.169	.866
		İlgili	151	3.28	1.18			
	Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)	İlgisiz	470	4.25	.603	619	-1.295	.196
		İlgili	470	4.25	.603			

Tablo 11’ de sürdürülebilir destinasyondan turist beklentilerinin belirlenebilmesi için 0,05 anlamlılık düzeyinde $p < 0,05$ bir değerlendirme yapılması gerekmektedir. Bu doğrultuda, Tablo 11 “deniz-kum-güneş turizmi” açısından incelendiğinde “Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)”, “Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)”, “Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)” ve “Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)” düzeyinde p değerinin 0,05’ten küçük olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle söz konusu beklenti boyutlarında H_0 hipotezi reddedilerek, “Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)”, “Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)”, “Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)” ve “Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)” boyutları ile deniz-kum-güneş turizmi arasında anlamlı bir farklılık olduğu kabul edilmektedir.

Sürdürülebilir bir destinasyondan kültür turizmine ilgi duyan turistlerin beklentilerinin belirlenebilmesi için 0,05 anlamlılık düzeyinde $p < 0,05$ inceleme yapıldığında “Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)” düzeyinde p değerinin 0,05’ten küçük olduğu görülmektedir.

Tablo 11’ de sürdürülebilir destinasyondan turist beklentilerinin belirlenebilmesi için 0,05 anlamlılık düzeyinde $p < 0,05$ bir değerlendirme yapılması gerekmektedir. Bu doğrultuda, Tablo 11 “spor turizmi” açısından incelendiğinde “Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik

ve Çevresel Safılık)", "Sosyo-Kültürel Beklentiler", "Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)" ve "Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)" düzeyinde p değerinin 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle söz konusu beklenti boyutlarında H_0 hipotezi reddedilerek, "Çevresel Beklentiler (Biyolojik Çeşitlilik ve Çevresel Safılık)", "Sosyo-Kültürel Beklentiler", "Çevresel Beklentiler (Kaynak Verimliliği)" ve "Ekonomik Beklentiler (Ekonomik Süreklilik)" boyutları ile spor turizmi arasında anlamlı bir farklılık olduğu kabul edilmektedir.

Sürdürülebilir bir destinasyondan gastronomi turizmine ilgi duyan turistlerin beklentilerinin belirlenebilmesi için 0,05 anlamlılık düzeyinde $p < 0,05$ inceleme yapıldığında "Ekonomik Beklentiler (Sosyal Eşitlik)" ve "Ekonomik Beklentiler (Yerel Refah)" düzeyinde p değerinin 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma sonucunda, sürdürülebilir bir destinasyondan turist beklentilerinin belirlenebilmesi amaçlanmıştır. Turist beklentilerinin sürdürülebilir destinasyondan beklentilerinin neler olduğuna ilişkin sonuçlardan faydalanarak destinasyon yöneticilerinin ya da paydaşlarının destinasyon pazarlama kararlarında etkin çözümler geliştirmesi sağlanabilir. Bu sayede mevcut destinasyonlar ve potansiyel destinasyonların sürdürülebilirliği sağlanacak olup turizmin bölgesel faydaları etkin hale getirilebilecektir. Çalışma verileri doğrultusunda yapılan analizler ışığında, çeşitli sonuçlar elde edilmiştir.

Deniz-Kum-Güneş turizmi için turistik faaliyet gösteren katılımcılar aynı zamanda kültür turizmi, gastronomi ve spor turizmi için de sürekli yaşadıkları yerleri geçici olarak terk etmektedir. Diğer ifadeyle Deniz-Kum-Güneş turizminden faydalanamayan destinasyonlar için alternatif turizm faaliyetleri de söz konusudur. Özellikle kültür turizminden faydalanabilmek amacıyla destinasyonlarını, çeşitli pazarlama stratejileriyle geliştirebilir ve sürdürülebilir hale getirebilecekleri görülmektedir.

Dört günden fazla süreyle turizm faaliyetinde bulunan ve bu turizm faaliyetini çoğunlukla ailesiyle geçirmek isteyen turist grubuna yönelik pazarlama çalışmaları yapılarak destinasyon tercih edilirliliği ve destinasyondaki turizm faaliyetlerinin mevsimlere yayılabilmesi mümkün görünmektedir.

Sürdürülebilir bir destinasyon söz konusu olduğunda katılımcı turistlerin özellikle ekonomik beklentiler üzerinde yoğunlaştığı belirlenmektedir. Ekonomik beklentiler incelendiğinde, tek yönlü olmadığı katılımcı turistlerin aynı zamanda yerel halka da ekonomik fayda sağlama

beklentisi içerisinde olduğu görülmektedir. Sosyo-kültürel beklentiler için herhangi bir ayrışmaya gitmeyen katılımcı turistler, destinasyonun çevresel sağlığı ile çevresel kaynakların verimli bir şekilde değerlendirilmesi konusunu ayrı ayrı değerlendirmektedir.

Sürdürülebilir bir destinasyondan kadın turistler, sosyo-kültürel ve ekonomik beklentiler açısından erkek turistlere göre daha hassas değerlendirme yapmaktadır. Ancak çevresel beklentiler boyutunda kadın ve erkek turistler arasında beklentiler açısından bir farklılık görülmemektedir.

Üçüncü yaş grubundaki turistlerin, sürdürülebilir bir destinasyonda sosyal eşitliğe ve yerel refaha bağlı ekonomik beklentiler içerisinde olduğu belirlenmektedir. Diğer bir ifadeyle üçüncü yaş grubundaki katılımcı turistler, yerel halkın turizmden elde edilen gelirden pay almasını beklemektedir. Aynı zamanda turizmin ortaya çıkardığı istihdam durumunda yerel halkın eşit bir şekilde fayda sağlamasını da beklediği görülmektedir.

Orta yaş grubundaki turistler ise destinasyona gelen turist miktarının kontrol altında tutulması gerektiği ve gerekirse müdahale ederek fazla turist alımının engellenmesi gerektiği yönünde beklentilere sahip olduğu belirlenmektedir. Bununla birlikte söz konusu grup destinasyondaki yerel işletmelerin olumlu ya da olumsuz görüşleri, beklenti, istek ya da şikayetlerinin dikkate alınması gerektiği hususuna diğer katılımcı yaş gruplarından daha fazla önem vermektedir.

Sürdürülebilir bir destinasyondan beklentiler ekonomik duruma göre incelendiğinde, ekonomik durumunu çok iyi olarak belirten katılımcı turistlerin çevresel ve ekonomik açıdan beklentilerinin öne çıktığı görülmektedir. Ancak grubun sosyo-kültürel değerler açısından herhangi bir beklenti içinde olmadıkları belirlenmektedir. Diğer bir ifadeyle ekonomik durumunu çok iyi olarak belirten katılımcıların, yerel halkla iletişime geçmek konusunda herhangi bir hassasiyet göstermediği görülmektedir.

Eğitim derecesi ile sürdürülebilir bir destinasyondan beklentiler incelendiğinde ön lisans seviyesinde eğitim derecesine sahip katılımcıların, sosyo-kültürel ve ekonomik beklentiler içerisinde olduğu tespit edilmektedir. Öte yandan doktora derecesine sahip katılımcı turistlerin, ekonomik açıdan sosyal eşitliğin sağlandığı ve çevresel açıdan kaynakların verimli kullanıldığı destinasyonlar konusunda hassas oldukları görülmektedir.

Sürdürülebilir bir destinasyondan beklentiler bağlamında turizm faaliyetlerine katılımında kendisine ailesinin eşlik ettiği katılımcılar çoğunlukta olmasına rağmen çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik açıdan beklentilerde hassaslaşma durumunun iş arkadaşlarıyla katılımında olduğu dikkat çeken bir bulgu olarak ortaya çıkmaktadır.

Sürdürülebilir bir destinasyondan beklentiler açısından konaklama türü ile ilgili ilişkiler değerlendirildiğinde konaklama türü fark etmeksizin sosyo-kültürel, ekonomik ve çevresel beklentilerin bulunduğu görülmektedir. Aynı durum konaklama süresi ve konaklama sıklığı açısından da ortaya çıkmaktadır. Diğer ifadeyle katılımcı turistlerin konaklama eğilimleri ile sürdürülebilir bir destinasyondan sosyo-kültürel, ekonomik ve çevresel açıdan beklentiler içerisinde bulunmaktadır. Yerel halkla iletişime geçmek, ekonomik değerlerin yerel halka yayılması ve destinasyonun çevresel zenginliklerinin korunması bağlamında konaklama eğilimi önem arz etmektedir. Destinasyonlar, turistlerin daha uzun süreli ve daha sık konaklama yapmasını sağlamak amacıyla sosyo-kültürel, ekonomik ve çevresel beklentilere önem vermek durumundadır. Herhangi bir beklentiye daha az önemli gibi davranmak turist beklentilerinde ve tatmininde düşüşe neden olacağı ön görülmektedir.

Deniz-Kum-Güneş turizmi amacıyla seyahat eden turist grupları açısından ekonomik beklentiler ve kaynak verimliliği açısından çevresel beklentiler önem arz etmektedir. Kültür turizmi katılımcıları ise ekonomik beklentiler açısından bir farklılık gösterirken spor turizminde olası sonuç olarak çevresel beklentilerin farklılık oluşturduğu görülmektedir. Son olarak gastronomi turistleri ise ekonomik beklentiler açısından farklılık ortaya koymaktadır. Yapılan bu çalışmada turistlerin beklentilerinin farklı faktörler kapsamında çeşitlilik gösterdiği görülmektedir. Destinasyonlar belirlenip pazarlanırken sürdürülebilirlik sağlanması amacıyla hedef kitle öncelikle belirlenmeli ve hedef kitlenin beklentilerine dikkat edilerek planlama yapılmalıdır. Bu bağlamda destinasyonlarda yerel yönetimler çevresel beklentileri karşılama adına çevreye zarar veren katı, sıvı ve gaz atıkları önleyici önlemler olarak çevreye olan olumsuz etkileri azaltmalıdır. Çevreye zarar veren yakıtlar yerine alternatif enerji kaynaklarının kullanımı için projeler geliştirilmelidir. Hayvan ve bitki türlerinin korunarak alternatif turizm çeşitleri için potansiyel olan bu kaynakların sürdürülebilirliği sağlanmalıdır.

Yerel halkı da turizm faaliyetlerinin içine katacak projeler yapılmalı ve yerel ürünlerin üretimi ve satışı için fırsat yaratılmalıdır. Bu bağlamda yerel halkta turizm bilinci oluşması için bilgilendirmeler yapılmalı, orta öğretim ve yükseköğretim kurumlarının ders planlarına turizm ile ilgili dersler konulmalıdır. Böylece bölgede gerekli olan eğitilmiş işgücü ihtiyacı da karşılanmış olacaktır.

Destinasyonlarda faaliyet gösteren turizm işletmeleri, enerji kaynaklarının sürdürülebilirliği için tasarruf sağlayıcı önlemler almalıdır. Böylece turizm işletmelerinin çevreye karşı olan olumsuz etkilerinin azaltılması sağlanmalıdır. Destinasyonda kaynakların verimli kullanımı

açısından yapılacak olan yatırımlar, taşıma kapasitesi dikkate alınarak planlanmalı ve buna göre teşvikler verilmelidir.

Sonuç olarak turist grupları ilgi duyulan turizm türü açısından birlikte değerlendirilmektedir. Bu durum sürdürülebilir destinasyondan turist beklentilerini ortaya koyuyor olsa da çalışma için kısıt oluşturmaktadır. Her bir turist grubunun ilgi duyulan turizm türüne göre ayrı ayrı değerlendirilmesi, turist beklentileri açısından daha net sonuçlar ortaya çıkaracaktır. Bu nedenle gelecekte yapılacak çalışmalarda turist beklentilerinin ilgi duyulan turizm türüne ayrı ayrı incelenmesi bu çalışma da gizil kalmış bilgileri ortaya çıkaracaktır. Destinasyon yöneticilerinin ise destinasyonlarını geliştirirken hangi turizm türüne ağırlık vereceklerse ona göre turist beklentilerini değerlendirerek doğrudan destinasyonlarına yönelik incelemeler yapmaları daha net sonuçlara ulaşmalarını sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Dwijayanthi, P. T., Jones, K. ve Satyawati, N. G. A. D. (2017). Indigenous people, economic development and sustainable tourism: A comparative analysis between Bali, Indonesia and Australia, *Udayana Journal of Law and Culture*, 1(1), 16-30.
- Gannon, A. (1994), Rural tourism as a factor in rural community economic development for economies in transition, *Journal of Sustainable Tourism*, 2(1-2), 51-60, DOI: 10.1080/09669589409510683.
- Gebreegziabher A., A. ve Kumar, S. (2019). The structural relationship between tourist satisfaction and sustainable heritage tourism development in Tigray, Ethiopia, *Heliyon*, 5, 1-31, doi: 10.1016/j.heliyon.2019. e01335.
- Hassan, S. S. (2000). Determinants of market competitiveness in an environmentally sustainable tourism industry, *Journal of Travel Research*, 38(3), 239-245, <https://doi.org/10.1177/004728750003800305>.
- Hornoiu, R. I., Padurean, M. A., Nica, A. ve Maha, L. (2014). Tourism consumption behavior in natural protected areas, *Amfiteatru Economic Journal*, 16(Special No. 8), 1178-1190.
- Hyungsuk, C. ve Tazim, J. (2009). Tourism on organic farms in South Korea: A new form of ecotourism, *Journal of Sustainable Tourism*, 17(4), 431-454, DOI:10.1080/09669580802713440.
- Islam, Md. T., Boro, A. ve Phuntsho, N. (2019). A study on sustainable tourism development in Bhutan: quantifying the awareness of millennial people of Bhutan towards Sustainable Development, *Journal Of Tourism Intelligence And Smartness*, 2(1), 1-13.
- Johnson, D. (2002). Environmentally sustainable cruise tourism: a reality check, *Marine Policy*, 26 (2002), 261–270, [https://doi.org/10.1016/S0308-597X\(02\)00008-8](https://doi.org/10.1016/S0308-597X(02)00008-8).

- Khairat, G. ve Maher, A. (2012). Integrating sustainability into tour operator business: an innovative approach in sustainable tourism, *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal Of Tourism*, 7(1), 213-233.
- Kristjánsdóttir, K. R., Ólafsdóttir, R. ve Ragnarsdóttir, K. V. (2018). Reviewing integrated sustainability indicators for tourism, *Journal of Sustainable Tourism*, 26(4), 583-599, DOI: 10.1080/09669582.2017.1364741.
- Lee, K. F. (2001). Sustainable tourism destinations: The importance of cleaner production, *Journal of Cleaner Production*, 9 (2001), 313–323, [https://doi.org/10.1016/S0959-6526\(00\)00071-8](https://doi.org/10.1016/S0959-6526(00)00071-8).
- Lester, P., Inman, D. ve Bishop, L..K. (2014). *Handbook of Tests and Measurement in Education and the Social Sciences*, London: Rowman & Littlefield.
- Madafuri, B. (2018). Implication of characteristics of tourism products towards marketing strategy, *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 7(8), 233-235.
- Mylan, J. A. (2018). Sustainable tourism in Costa Rica: aligning tourists' interests with local development, *PURE Insights*, 7(8), [URL:<https://digitalcommons.wou.edu/pure/vol7/iss1/8>] (Erişim 13 Kasım 2019).
- O'Sullivan, D. ve Jackson, M. J. (2002). Festival Tourism: A contributor to sustainable local economic development?, *Journal of Sustainable Tourism*, 10(4), 325-342, DOI: 10.1080/09669580208667171.
- Pan, S., Gao, M., Kim, Hyunook S., Kinjal J., Pei, S. ve Chiang, P. (2018). Advances and challenges in sustainable tourism toward a green economy, *Science of The Total Environment*, 635, 452-469, <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2018.04.134>.
- Polar Research and Policy Initiative (2019). Sustainable tourism development in the Nordic Arctic – Proceedings and Analysis, Workshop in Northern Iceland, 18-22 March 2019. [https://www.nordregio.org/wp-content/uploads/2018/07/Proceedings-Workshop-15-June-2019-Final_brochure3.pdf] (Erişim 14 Kasım 2019).
- Rutty, M. ve Richardson, R. B. (2019). Tourism research in cuba: gaps in knowledge and challenges for sustainable tourism, *Sustainability*, 11(12), 3340, <https://doi.org/10.3390/su11123340>.
- Spenceley, A. (2005). Nature-based Tourism and environmental sustainability in South Africa, *Journal of Sustainable Tourism*, 13(2), 136-170, DOI:10.1080/09669580508668483.
- TsungHung, L. ve FenHauh, J. (2019). Can community-based tourism contribute to sustainable development? Evidence from residents' perceptions of the sustainability, *Tourism Management*, 70, 368–380. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.003>.
- UNEP (2005). *Making Tourism More Sustainable, A guide for Policy Makers*. [<http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0592xPA-TourismPolicyEN.pdf>] (Erişim 26 Kasım 2019).

İnsan Kaynakları Yönetiminde Bürokratik ve Disiplin İşlemleri Kapsamındaki Sorunlar: Turizm İşletmeleri Örneğinde Teorik Bir İnceleme
(Problems In The Scope of Bureaucratic and Disciplinary Procedures In The Human Resources Management: A Theoretical Investigation on Tourism Enterprises)

*Elbeyi PELİT^a

Faruk GÖKÇE^b

^a Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Afyonkarahisar-Türkiye (elbeyipelit@aku.edu.tr)
<https://orcid.org/0000-0002-6418-801X>

^b Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Yeşilova İsmail Akın MYO, Seyahat Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü, Burdur-Türkiye (farukgokce@hotmail.com)
<https://orcid.org/0000-0002-4100-2171>

MAKALE GEÇMİŞİ

Gönderim Tarihi:
27.01.2020

Kabul Tarihi:
19.05.2020

Anahtar Kelimeler:

İnsan kaynakları yönetimi
Bürokratik işlemler
Disiplin işlemleri
Turizm işletmeleri
Bürokratik ve disiplin işlemleri sorunları

Keywords:

Human resources management
Bureaucratic procedures
Discipline procedures
Tourism enterprises
Problems of bureaucratic and disciplinary proceedings

Makalenin Türü: Kavramsal İnceleme

*Sorumlu Yazar: Elbeyi PELİT
E posta: elbeyipelit@aku.edu.tr

ÖZ

Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi biriminin faaliyet alanına giren bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri sürecinde birtakım sorunlar yaşanmaktadır. Sorunlara karşı insan kaynakları yönetimi birimi, bu süreci etkin bir şekilde yönetebilmeli ve sorunlar karşısında başarılı bir şekilde çözümler üretebilmelidir. Bu çalışmanın amacı, turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin işlevleri kapsamındaki bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri sürecinde yaşanan sorunların genel bir bakış açısıyla değerlendirilmesini sağlamaktır. Bu kapsamda, konuyla ilgili literatürde yer alan daha önceki çalışmalar incelenerek bürokratik işlemler ve disiplin işlemlerinin kapsamı ve turizm işletmelerinde bu süreç kapsamındaki sorunlar ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Ayrıca bu süreçte yaşanan sorunların çözümünde; insan kaynakları yönetimi biriminin rolü ve önemi vurgulanmıştır. Sonuç olarak çalışmada, turizm işletmeleri genelinde bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri sürecinde yaşanan ve yaşanabilecek olan sorunlar ortaya konmuş ve sorunların giderilmesi hususunda işletme yöneticilerine ve araştırmacılara öneriler getirilmiştir.

ABSTRACT

There are some problems in the bureaucratic and disciplinary processes that fall into the field of activity of the human resources management unit in tourism enterprises. The human resources management unit should be able to manage this process effectively and produce solutions to the problems successfully. The aim of this study is to evaluate the problems experienced in the bureaucratic and disciplinary processes within the scope of the functions of human resources management in tourism enterprises from a general perspective. In this context, the previous studies in the literature on the subject are examined and the scope of bureaucratic and disciplinary procedures and the problems within the scope of this process in tourism enterprises are explained in detail. In addition, in solving the problems experienced in this process; The role and importance of the human resources management unit is emphasized. As a result, in the study, the problems experienced and may be experienced in bureaucratic and disciplinary processes throughout the tourism enterprises have been presented and suggestions have been made to the business managers and researchers on the elimination of the problems.

Makalenin Künyesi: Pelit, E. & Gökçe, F. (2020). İnsan Kaynakları Yönetiminde Bürokratik ve Disiplin İşlemleri Kapsamındaki Sorunlar: Turizm İşletmeleri Örneğinde Teorik Bir İnceleme. AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi, 23 (1), 52-77

GİRİŞ

Bürokrasi, devlet olgusuyla ortaya çıkan ve sosyal bilimciler tarafından üzerinde araştırma yapılan ve tartışmaya konu olan bir kavramdır. Bürokrasi; kesin bir şekilde akılcı, hiçbir kişisel bağlılık ve duygusallığa yer vermeyen sosyal kurumların en mükemmel yönetim şeklidir (Weber, 1987). Klasik yönetim anlayışının oluşmasına kadar bürokratların siyasal yaşamda etkin olduğu bir sistemi anlatmak için kullanılan bu kavramın, sözcük anlamının ne olduğu yönünde tam bir fikir birliği yoktur. Örneğin bürokrasi; kamu yönetimi, ideal bir yönetim ve kırtasiyecilik gibi kavramlarla eş anlamlı olarak kullanıldığı gibi halk arasında “bugün git yarın gel”, “burası devlet dairesi” “kanunlar böyle emrediyor” şeklinde bir anlayışı da ifade edebilmektedir. Bu şekildeki ifadeler, bürokrasinin anlaşılmasını zorlaştırmaktadır. Bu anlamlardan birisinin veya birden fazlasının kullanılabilirdiği gibi bu ifadeler farklı ölçülerde birleştirilerek de kullanılabilir. Bu yüzden modern dünyada devlet ve toplum yapısında önem arz eden bürokrasi kavramının anlam ve kapsamı belirlenmelidir (Gökçe ve Şahin, 2002).

İşletmelerde insan kaynakları yönetimi birimi tarafından insan kaynağı ile ilgili gerçekleştirilen faaliyetlerin arasında sadece uygun insan kaynağını bulma, çalışanların performansını değerlendirme, görev ve sorumlulukları doğrultusunda örgütlenme ve insanları eğitme yoktur. Aynı zamanda özel konular ve problemlerle ilgilenme ve bunlara yönelik uygulamalar geliştirme faaliyetleri de insan kaynakları yönetimi biriminin sorumluluğundadır. Özellikle şikayetler, disiplin, transfer etme ve terfiler gibi konular da insan kaynakları yönetimi birimi sorumluluğunda olan konulardır (Armstrong, 1990).

İnsan kaynakları yönetimi biriminin geniş bir sorumluluk alanının olduğunu söylemek mümkündür. İnsan ilişkilerinin etkin bir şekilde sağlandığı işletmelerin daha ön plana çıktığı gerçeği de dikkate alındığında; insan kaynakları yönetimi biriminin başarısının, işgörenlerle olan ilişkilerine verdiği önem ile doğru orantılı olduğu söylenebilir. Bu çerçevede diğer işletme türlerine göre insan faktörünün daha ön planda olduğu turizm işletmelerinde, insan kaynakları yönetimi biriminin sorumluluğu bir kat daha artmaktadır. Bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri, işletmenin faaliyetini devam ettirdiği süreç içerisinde insan kaynakları yönetimi biriminin yönettiği bir süreçtir.

Turizm işletmelerinde insan kaynakları departmanında güncel ve rutin olarak yürütülen, operasyonel ve bürokratik işlemler arasında genel olarak; işgörenlerin işe giriş işlemleri, işten çıkış işlemleri, çalışma düzeninin sağlanması, idari ve sosyal işler sıralanabilir (Baytok,

2015). Bunun yanı sıra insan kaynakları yönetimi işlevleri kapsamındaki işlemlerle ilgili birtakım bürokratik işlemlerden bahsetmek olasıdır.

Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi birimi kapsamında gerek bürokratik işlemler ve disiplin işlemlerinin kapsamı, gerekse bu süreçte yaşanan sorunlar, bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmuştur. Bu çerçevede çalışmanın amacı, bürokratik işlemler ve disiplin işlemlerinin kapsamını ve insan kaynakları yönetimi biriminin yerine getirdiği işlevlerdeki söz konusu bu faaliyetlerdeki durumu ortaya koymaktır. Bunun yanında söz konusu işlemler kapsamında turizm işletmelerinde yaşanan sorunların genel bir bakış açısıyla değerlendirilmesini sağlamaktır. Konuyla ilgili gerçekleştirilmiş kuramsal ve uygulamalı çalışmalar ile mevcut uygulamalar dahilinde elde edilen bilgiler doğrultusunda ikincil veri analizi ve turizm sektöründe yapılan gözlemlere dayanılarak hazırlanan bu çalışmada özellikle, konuyla ilgili taraflara öneriler getirilmesi ve gerçekleştirilecek uygulamalı çalışmalara bir alt yapı oluşturulması hedeflenmektedir. Çalışmada son olarak, söz konusu bu süreçte yaşanan sorunlara özet bir bakış sunulmuş/değerlendirilmiş ve konuyla ilgili olarak insan kaynakları yöneticilerinin bu süreçteki rolleri ve neler yapılabileceğine ilişkin ilgili taraflara ve araştırmacılara öneriler getirilmiştir.

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİNDE BÜROKRATİK VE DİSİPLİN İŞLEMLERİNİN KAPSAMI VE TURİZM İŞLETMELERİ AÇISINDAN ÖNEMİ

Bürokrasi kavramını sistematik bir biçimde ilk inceleyen, Alman sosyolog Max Weber olmuştur. Weber'e göre bürokrasi, "geniş bir alana yayılmış toplumsal fiil ve hareketlerin, rasyonel ve objektif esaslara uygun olarak düzenlenmesi sürecidir". Belli bir büyüklüğü aşan ve yüz yüze temasın ortadan kaybolduğu her örgüt, bürokrasi özelliklerini kazanmaya başlar. Bürokrasi, sadece devlet ve kamu hizmetlerinde söz konusu olan bir teşkilat değildir (Baransel, 1979). Resmi ve özel tüm büyük çaplı teşkilatları kapsar (Gawthrop, 1969). Bürokrasi, idari etkinliği maksimize etmek amacıyla oluşturulmuş bir örgüttür. Başka bir ifadeyle, bürokrasi, örgütsel amaçları gerçekleştirmek için kolektif faaliyetleri koordine eden ve harekete geçiren formel usullerden oluşan bir sistemdir (Eryılmaz, 2013). Bürokrasi kavramının işletmelerdeki uygulamaları genelde bürokratik işlemler olarak ifade edilebilir. Bunun yanında bürokratik işlemler ile birlikte kullanılan veya benzer uygulamaları içeren bir diğer kavram da disiplin kavramıdır. Bu bağlamda bürokratik işlemler yerine getirilirken disiplinden ödün verilmemelidir.

Türkçeye Fransızcadan geçmiş olan disiplin kelimesinin kökeni Latince “disciplina” (Etimoloji Türkçe, 2018) olup sözlükte, “bir topluluğun, yasalarına ve düzenle ilgili yazılı veya yazısız kurallarına titizlik ve özenle uyması durumu, sıkı düzen, düzence, düzen bağı, zapturapt; kişilerin içinde yaşadıkları topluluğun genel düşünce ve davranışlarına uymalarını sağlamak amacıyla alınan önlemlerin bütünü” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2018). Disiplin, hem bürokratik yönetimin niteliklerinden hem de etkin yönetim için gerekli ilkelerden biridir (Öztürk, 2018).

İnsanların bir arada belli bir amaç için çalışabilmeleri için disiplin gerekir. Bundan dolayı insanların içinde yer aldığı sosyal, siyasal, dinsel, kültürel, iktisadi vb. her türlü yapıda daha üst makamda yer alanlara o yapıların içindeki düzenin sağlanması görev ve yetkisi verilmiştir. Disiplinin olmadığı ya da bozulduğu kurumlarda veya yapılarda mevzuata aykırı davranışlar artacağından işlerin aksayacağına kuşku yoktur (Aslan, 2001). Disiplin konusu bir işletmenin genel politika ve kültürüne göre oluşturulmuş özellikle prosedürleri, performans kriteri ölçütlerini ve etik konularını kapsayan geniş bir kurallar listesi bütünüdür. Disiplin kuralları her endüstride kendine özgü koşullar taşır. Bununla birlikte disiplin uygulamalarının temel ortak amaçları şu şekilde sıralanabilir (Sabuncuoğlu, 2012):

- Personelin ve şirketin kaynak, ürün, müşteri ve hissedarlarının korunması,
- İşgörelere çift taraflı memnuniyet doğrultusunda davranış biçimlerinin oluşturulması ve düzenlenmesi,
- Kayıpların ve verimsizliklerin önlenmesi,
- Organizasyonun toplumda iyi bir konumda bulunduğunu göstermek suretiyle halkla ilişkiler fonksiyonunun gerçekleştirilmesidir.

Disiplin, bir sistem olarak örgütsel düzeyde uygulanmak istendiğinde yönetimin izlemesi gereken bazı basamaklar bulunmaktadır. Bunlar (Mathis ve Jackson, 1994):

- Kural ve standartları belirleme,
- Kural ve standartları iletişim yoluyla çalışanlarına iletme,
- Çalışanların davranışları ve performanslarını değerlendirme,
- İstenmeyen davranışları ve zayıf performansları iyileştirmeye çalışmadır.

Sistemik bir biçimde disiplin sürecinin yönetilmesi, organizasyonlarda başarılı ortamı beraberinde getirecektir. Bunun yanında işletmede insan kaynakları yönetiminin yapması

gereken işlerde disiplin kavramının ön planda tutulması ve bürokratik işlemlerin disiplinli bir şekilde yürütülmesi, işletmeyi daha çalışılabilir ve tercih edilir kılacaktır. Dolayısıyla işletmedeki bürokratik işlemler sürecinde disiplinden ödün verilmemelidir.

Turizm işletmelerinde bürokratik işlemler, insan kaynakları yönetimi biriminin faaliyet alanına giren ve insan kaynakları yönetiminin her bir işlevinde yapılması gereken birtakım işlemleri içermektedir. Çalışmanın izleyen kısmında insan kaynakları yönetimi işlevlerindeki bürokratik işlemlere ayrıntılı olarak yer verilecektir. Bununla birlikte her bir işletme türü için geçerli olan; işe giriş işlemleri, işten çıkış işlemleri, yasal mevzuat kapsamında çalışma düzeninin sağlanması ve idari ve sosyal işler de yine insan kaynakları yönetimi işlevleri kapsamına girmekle birlikte üstünde ayrıca durulması gereken önemli bürokratik işlemlerdir.

İşe giriş işlemleri; işe girişte istenen belgeleri, hizmet sözleşmesinin yapılması, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) bildirim ve özlük dosyasının oluşturulması konularını kapsamaktadır. İşten çıkış işlemleri; iş sözleşmesinin sona ermesi, kıdem ve ihbar tazminatları ve emeklilik işlemlerini içermektedir. Yasal mevzuat kapsamında çalışma düzeninin sağlanması kapsamında; insan kaynakları yönetimi bölümünde işçilerin izinleri, tatilleri, normal ve fazla çalışma süreleri ile ilgili işlemlerin takibi ve kontrolü faaliyetleri yürütülmektedir. İdari ve sosyal işler ise işletmenin faaliyet döneminde işçilerin bürokratik işlemler kapsamında bilgi ve belgelerinin düzenlenmesi ve çalışanların motivasyonlarını artırma amaçlı işletme tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerin yürütülmesini içermektedir (Baytok, 2015).

Turizm sektöründeki işletmeler (özellikle büyük ölçekli konaklama işletmeleri), yüksek derecede emek-yoğun üretim yapan ve çok sayıda farklı özellikleri olan işgörenlerin bir arada çalıştığı işletmelerdir. Farklı kişilik özellikleri ve farklı yeteneklere sahip insanların bir arada çalışabilmeleri ve iş birliğinin sürdürülebilir olması gerekmektedir. Bunun için de birtakım düzenleme, kural, ilke ve uygulamalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu uygulamalardan biri olan disiplin; kendisi başlı başına bir amaç değil, örgüt içerisinde faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi, adil insan ilişkilerinin tesis edilmesi ve sağlıklı bir iletişimin sağlanabilmesi için gerekli olan bir yönetim biçimidir (Bilgin, 2004). Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin diğer işlevleri gibi disiplin konusu da insan kaynakları yönetimi çerçevesinde incelenmektedir. Disiplin, örgütsel yaşamda örgüt amaçları ile işgörenlerin amaçlarının uyum sağlayamaması, işgörenlerin örgütün belirlediği strateji, politika, ilke, kural, norm, düzenleme ve süreçlerden sapması sonucu oluşan düzensizliğe ve diğer sorunlara karşı öncelikle önleyici, sonrasında ise düzeltici bir görev üstlenmektedir. İşgörenin diğer

işgörenlerle, işverenleriyle, yöneticileriyle ve örgüt ile arasındaki ilişkilerin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi ve sürdürülebilmesi için belirlenmiş eylemleri kapsamaktadır (Güripek ve Sert, 2016).

Turizm işletmelerinde bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri, genel anlamda her işletme için geçerli olan prosedürleri kapsamakla birlikte sektörün emek-yoğun yapısı gereği hizmet üreten işletmeler olması sebebiyle bir takım farklı uygulamaları da beraberinde getirmektedir. Çalışmanın izleyen kısmında turizm işletmelerinde bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri hakkında bilgi verilmiştir.

Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi İşlemleri Kapsamında Bürokratik İşlemler

Turizm işletmelerinde bürokratik işlemler; diğer işletmelerde de olduğu gibi, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı'nın "Sosyal Sigorta İşlemleri Yönetmeliği" kapsamında çalışanlarla alakalı her türlü evrakların, kayıt, saklama ve kontrolünü sağlama işlemlerini içine alan geniş bir kavramdır. İnsan kaynakları yönetimi birimi, söz konusu yönetmeliğe ve yasal mevzuata göre çalışanların bilgilerini tutmakla yükümlü olduğu için bu işlemler de insan kaynakları yönetimi biriminin önemli faaliyetleri arasındadır. Turizm işletmelerinde bürokratik işlemleri en yoğun olan işler sıralamasında genel olarak; işe giriş işlemleri, işten çıkış işlemleri, çalışma düzeninin sağlanması ve idari ve sosyal işler gelmektedir (Baytok, 2015). Bununla birlikte turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin diğer işlevlerinde birtakım bürokratik işlemlerin olduğunu ifade etmek mümkündür. Bu kapsamda insan kaynakları yönetiminin işlevleri ve işlevler kapsamındaki bürokratik işlemler Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: İnsan kaynakları yönetimi işlevleri ve bürokratik işlemler

İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevleri	Bürokratik İşlemler
İnsan Kaynakları Planlaması	Gelecekte ihtiyaç duyulacak işgücünün nicel ve nitel açıdan belirlenmesi vb.
İş Analizi	Yapılan işlerin doğru, etkin ve sağlıklı olarak değerlendirilebilmesi için her birinin ayrı ayrı niteliği, niceliği, gerekleri, sorumlulukları ve çalışma koşullarının belirlenmesi vb.
Personel Bulma, Seçme ve İşe Alma	Adayların iç ve dış kaynaklardan tespit edilmesi, seçimi ve işe alımını kapsayan sürecin yönetilmesi vb.
Personel Eğitimi	İşgörenlerin bilgi ve becerilerinin artırılması ve işle ilgili yeniliklere uyum sağlaması için gerçekleştirilen eğitim ve geliştirme işlemleri vb.
Performans Değerlendirme	İşgörenlerin önceden tanımlanmış hedeflere uyumlu olup olmadığının belirlenmesi için

	yapılan performans ölçümleri vb.
İş Değerleme ve Ücret Yönetimi	Örgüt içindeki her bir işin ayrı ayrı değerlerinin belirlenmesi ve işgörene ödenecek ücretin yöntem ve miktarının belirlenmesi vb.
Kariyer Yönetimi	İşgörenlerin amaçlarına ulaşmasını sağlamak için yöneticilere olanak sağlayan hedeflerin planlanması, stratejilerin düzenlenmesi ve uygulanması vb.
Koruma ve Geliştirme	İşgören sağlığı ve güvenliği, işe ilişkin kaza, ölüm ve sağlık sorunlarını en aza indirmeye yönelik yapılan çalışmalar vb.
Çalışma-Endüstri-Sendikal İlişkiler	İşgörenlerin çalışma koşullarının iyileştirilmesi, geliştirilmesi ve haklarının korunması için işveren ve sendikalarla iletişim kurması vb.
İnsan Kaynakları Yönetimi ile İlgili Diğer Konular (İş doyumu, örgütsel bağlılık, motivasyon örgütsel stres yönetimi, sinizm vb.)	Özellikle çalışanlarla ilgili yürürlükte olan yasal mevzuatın bilinmesi, güncel gelişmelerin takibi ve bazı örgütsel davranış konularına da hâkim olunması vb.

Kaynak: Pelit, (2015)'in çalışmasından yararlanılarak hazırlanmıştır.

Tablo 1’de belirtildiği gibi insan kaynakları yönetimi işlevlerindeki faaliyetlerin yürütülmesi sürecinde birtakım bürokratik işlemlerin olduğu ifade edilebilir. İnsan kaynakları yönetimi işlevleri kapsamında söz konusu bu faaliyetlere her geçen gün yenileri eklenebilmekle birlikte bu faaliyetler içerisinde her bir işlevde; işin yapısı ve özelliklerine göre birtakım bürokratik işlemlerin olduğu ifade edilebilir. Söz konusu bürokratik işlemlerin bir kısmı (personel eğitimi, performans değerlendirme ve kariyer gibi) işletme içindeki üst yönetim tarafından belirlenmekle birlikte, bazı işlemler (işe alma, ücret, işgören sağlığı gibi) ise hükümet ve devlet tarafından belirlenmektedir. Bu bürokratik işlemleri yerine getirirken insan kaynakları yönetimi, işletme dışından da yardım alabilir. Çalışmanın devamında, genel olarak her işletmede yerine getirilmesi gereken bürokratik işlemler olan; işe giriş işlemleri, işten çıkış işlemleri, çalışma düzeninin sağlanması ve idari ve sosyal işler konularına ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

İnsan kaynakları planlaması temel olarak, bir organizasyonun işgören ihtiyacının tahmini ve ihtiyacın giderilmesi için faaliyetlerin basamaklandırma işleminin yapılmasıdır (Saruhan ve Yıldız, 2012). İnsan kaynakları planlaması sürecinde yapılması gereken bürokratik işlemler ise istihdam edilecek olan işgörenin nicelik ve nitelik açısından belirlenmesidir. Turizm işletmeleri açısından planlama işlevi, insan kaynakları yönetimi birimi tarafından işletmenin türüne ve içinde bulunduğu sezona göre iyi yönetilmelidir. Gerekirse bu işlev için bürokratik

işlemler, işletme yönetimi tarafından belirlenmeli ve işletmenin yararına olacak şekilde her işletmenin kendi özelliklerine göre farklı şekilde yönetilmelidir.

İş analizi; bir işin niteliği, niceliği, gerekleri ve çalışma koşullarını çeşitli yöntemlerle araştıran bilimsel bir çalışma olup yapılan bu çalışma sonucu bir işin ne olduğu, niçin ve nasıl yapıldığı ve o işin yerine getirilmesi için ne gibi bilgi, yetenek, ustalık ve sorumluluk gerektirdiği saptanmış olur (Sabuncuoğlu, 2012). Dolayısıyla iş analizi sürecindeki bürokratik işlemler de bir işin analizinin yapıldıktan sonra ortaya çıkan ve iş analizinin çıktıları olan iş tanımı ve iş gereklerinin belirlenmesini içeren süreç olarak ifade edilebilir.

Personel bulma, seçme ve işe alma işlevi, insan kaynakları yönetiminin önemli bir işlevi olmakla birlikte işletme için en uygun işgörenin bulunması, seçilmesi ve işe alınmasını içeren süreç olarak tanımlanabilir. Bu işlevdeki bürokratik işlemler, işgörenin işe alımı sürecinde yapılması gereken birtakım yasal mevzuat gereği diğer işlevlerden fazla işlem içerebilmektedir. Aşağıda turizm işletmelerinde işe giriş işlemleri sürecinde yapılan bürokratik işlemlere daha ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

Turizm işletmeleri, diğer tüm işletmeler gibi bir işgöreni işe alma sürecinde bazı bürokratik işlemleri gerçekleştirmek zorundadır. Bu işlemler sırasıyla; seçilen kişinin işe başlamadan önce bazı belgeleri getirmesi, sonrasında hizmet sözleşmesinin yapılması, SGK bildirgesinin hazırlanması ve son olarak özlük dosyasının oluşturulması süreçlerini kapsamaktadır (Sabuncuoğlu, 2012).

Seçilen ve işe alınan uygun nitelikteki adayı işe almanın resmî ve hukukî prosedürünün tamamlanması için adayın getireceği ve işletme tarafından istenen belgelerin tam ve eksiksiz olması gerekmektedir. İşe başlayacak adayın getirmesi gereken belgeler, İş Kanunu'nun 75. Maddesine göre işveren tarafından her işgören için düzenlenmesi zorunlu özlük dosyasında yer alması gereken belgelerin bir kısmını oluşturur (Aydın, 2006). İşe başlayacak bir işgörenin getirmesi gereken belgeler işletme faaliyet alanı ve büyüklüğüne göre değişebilmekle birlikte genellikle; nüfus cüzdanı örneği, İkametgâh belgesi, Eğitim durumunu gösterir diploma veya öğrenim belgesi, Sağlık raporu, Askerlik durum belgesi (erkekler için), Adlî sicil kaydı, Çalışma belgesi (en son çalıştığı işyerinden, ve ayrıntılı özgeçmiş vb. gibi belgelerden oluşmaktadır (Fındıkçı, 2006):

Bu belgelere, işyeri ve göreve göre yenileri eklenebilir. Örneğin bir otel işletmesi işe giriş işlemlerinde, yukarıdakilere ilave olarak kan grubu kartı ve varsa alanında eğitim sertifikalarını istemektedir (Sabuncuoğlu, 2012).

İşe giriş belgelerinin tesliminden sonraki adım, hizmet sözleşmesinin imzalanmasıdır. 4857 sayılı İş Kanunu'nda Madde 8 'e göre "İş sözleşmesi, bir tarafın (işçi) bağımlı olarak iş görmeyi, diğer tarafın (işveren) da ücret ödemeyi üstlenmesinden oluşan sözleşmedir. İş sözleşmesi, Kanunda aksi belirtilmedikçe, özel bir şekle tâbi değildir. Süresi bir yıl ve daha fazla olan iş sözleşmelerinin yazılı şekilde yapılması zorunludur. Bu belgeler damga vergisi ve her çeşit resim ve harçtan muaftır. Yazılı sözleşme yapılmayan hallerde işveren işçiye en geç iki ay içinde genel ve özel çalışma koşullarını, günlük ya da haftalık çalışma süresini, temel ücreti ve varsa ücret eklerini, ücret ödeme dönemini, süresi belirli ise sözleşmenin süresini, fesih halinde tarafların uymak zorunda oldukları hükümleri gösteren yazılı bir belge vermekle yükümlüdür. Süresi bir ayı geçmeyen belirli süreli iş sözleşmelerinde bu fıkra hükmü uygulanmaz. İş sözleşmesi iki aylık süre dolmadan sona ermiş ise, bu bilgilerin en geç sona erme tarihinde işçiye yazılı olarak verilmesi zorunludur." (İş Kanunu, 2003). Kanunda da belirtildiği üzere işgörenin işe giriş işlemlerinden biri de işveren ile hizmet sözleşmesi yapılmasıdır. Bu sözleşme, diğer tüm işletmelerde uygulandığı gibi turizm işletmelerinde de uygulanması zorunlu bir işlemdir.

Hizmet sözleşmesinin imzalanmasıyla birlikte kişinin, turizm işletmesine işgören olarak girişi yapılmıştır. Bununla birlikte sıradaki yapılması gereken işlem ise SGK bildirgesinin verilmesidir. 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'nda Madde 4, sigortalı sayılanları tanımlamaktadır. Turizm işletmelerinde çalışanlar, kanunun ilgili maddesinin (a) bendinde tanımlanan "hizmet akdi ile bir veya birden fazla işveren tarafından çalıştırılanlar" grubuna girmektedir. Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'nun 8. Maddesi gereği "işverenler, 4. Maddenin birinci fıkrasının (a) bendi kapsamında sigortalı sayılan kişileri, sigortalılık başlangıç tarihinden önce, sigortalı iş giriş bildirgesi ile SGK'ya bildirmekle yükümlüdür" (Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, 2006). Bu doğrultuda işveren adına insan kaynakları yönetimi biriminin öncelikli görevi, SGK bildirgesinin verilmesinden önce belgelerini tamamlayan kişinin belgelerinin kontrolünü yapmaktır. Bu kontrolün amacı, işe alım sürecindeki görüşmelerdeki beyanların doğruluğunun belgelerle tutarlılığının kurum tarafından kontrol edilmesidir (Eken, 2007). Kontrollerden sonra işgörenin sigorta işlemleri, işgören işe başlamadan en az bir gün önce yapılmış olması gerekmektedir. Kanun sadece bazı sektörlerde aynı gün sigorta girişi yapabileme imkânı vermektedir. Sigorta giriş işlemleri zamanında yapılmadığı takdirde SGK tarafından idarî para cezası uygulanmaktadır. İşgörenin işe girişi yapılmadan önce giriş belgelerinin tamamlanmış

olması gerekmektedir. Ayrıca sigorta girişi yapılan işgörenin karakol bildirim formu, en yakın kolluk kuvvetlerine teslim edilmelidir (Baytok, 2015).

İşgörenin SGK bildirgesinin verilmesinin ardından kendine ait bilgilerin bulunduğu özlük dosyası oluşturulmaktadır. 4857 sayılı İş Kanunu ile getirilen önemli düzenlemelerden biri, işçi özlük dosyasının oluşturulmasıdır. 4857 Sayılı İş Kanunu'nun 75. Maddesinde "işveren çalıştırdığı her işçi için bir özlük dosyası düzenler" ifadesi yer almaktadır. İlgili maddeye göre; işveren bu dosyada, işçinin kimlik bilgilerinin yanında, bu kanun ve diğer kanunlar uyarınca düzenlemek zorunda olduğu her türlü belge ve kayıtları saklamak ve bunları istendiği zaman yetkili memur ve mercilere göstermek zorundadır. İşveren, işçi hakkında edindiği bilgileri dürüstlük kuralları ve hukuka uygun olarak kullanmak ve gizli kalmasında işçinin haklı çıkarı bulunan bilgileri açıklamamakla yükümlüdür (İş Kanunu, 2003). İşçi özlük dosyalarını düzenlemeyen, işveren veya işveren vekiline yasa gereği idarî para cezası verilmektedir. İşveren tarafından işçi için düzenlenen özlük dosyasında bulunması gereken başlıca belgeler genel olarak; Nüfus cüzdanı fotokopisi, fotoğraf, ikametgâh belgesi, vukuatlı nüfus kayıt örneği, adli sicil kaydı, diploma fotokopisi, sağlık raporu, kan grubu kartı, bazı iş kolları için periyodik olarak sağlık muayenelerinden geçirildiklerine dair rapor, evli işgörenin evlilik cüzdanı fotokopisi (eşin ve varsa çocukların nüfus cüzdanı fotokopileri), varsa daha önceki işyerinden alınan çalışma belgesi, şoför işgören için ehliyet fotokopisi, maaş hesabı, askerlik yapan işgörenin terhis belgesi fotokopisi veya askerlik durumu ile ilgili belgeler, engelli işçi ise engelli raporu aslı veya fotokopisi, meslekî belgeler (kurs, seminer vb. katılım belgeleri)'den oluşmaktadır (Baytok, 2015):

Bu belgeler, turizm işletmelerinin türüne göre farklılık göstereceği gibi, işletmenin çeşitli departmanlarında da farklılık gösterebilir. Örneğin bir otel işletmesinin mutfak departmanında çalışacak olan işgörenden istenecek belgeler arasında, tam teşekküllü bir hastaneden alınacak detaylı sağlık raporu bulunmaktadır. Özlük dosyasında bulundurulmuş bir başka belge örneği ise seyahat acentalarında rezervasyon görevlisi için istenen çeşitli bilet rezervasyon sertifikalarıdır.

Personel eğitimi genellikle yeni göreve başlayanların ve işletmedeki yeni işlerle ilgili olarak mevcut personelin yetiştirilmesi şeklinde ortaya çıkan eğitim faaliyetleri sürecini ve işletmenin büyümesi ve teknolojik gelişmelere uyum sağlama gibi nedenlerle ortaya çıkan eğitim ihtiyacını karşılamaya yönelik faaliyetleri içermektedir (Barutçugil, 2002). Turizm işletmelerinde personel eğitimi işlevi kapsamında yapılan bürokratik işlemler, işletme türüne göre farklılık göstermekle birlikte genel olarak her bir personelin işe başlarken alması gereken

eğitim ve personelin kendi işiyle ilgili öğrenmesi gereken yenilikler olarak ifade edilebilir. Bunun yanında otel işletmelerinde ön büro departmanında kullanılan birtakım otomasyon programları ve seyahat acentalarında kullanılan biletleme programlarının eğitimi bu işlemlere örnek gösterilebilir. İşletmeler, bu tür eğitim ve sertifikasyonların personel tarafından alınmasını teşvik etmekle birlikte bürokratik işlemler kapsamında personele bu yönde eğitim almasını zorunlu kılabilir.

Performans değerlendirme, işgörene işteki başarısı ve eksiklikleri hakkında geribildirim sağlamakta; terfi, ödüllendirme ve işe son verme gibi çeşitli insan kaynakları yönetimi faaliyetlerine temel oluşturmaktadır (Akgeyik, 2012). Performans değerlendirme sürecindeki bürokratik işlemler, işletme türüne ve içinde bulunulan zamana göre uygun yöntemler kullanılarak işgörenin performansının belirli aralıklarla değerlendirilmesini içermektedir. Bu değerlendirme sonucunda işgörene terfi, ödül ve ceza verileceği gibi herhangi bir yaptırım olmadan çalışmasına devam etmesi de istenebilir.

İş değerlendirme ve ücret yönetimi sürecinde değerlendirilen işgören değil iş olup işletmede gerçekleştirilen işin zorluk, basitlik, kolaylık ve ağırlık derecesi belirlenir. Söz konusu bu değerlendirmede çeşitli yöntemler (sayısal, sayısal olmayan vb.) kullanılmakla birlikte işletmeler, gerçekleştirilen işe göre uygun birini veya birkaçını seçebilmektedir. İş değerlemesi, işletmedeki ücret yapısının oluşturulmasında, işin değerinin belirlenmesi için yapılacak çalışmaların ilk aşamasıdır (Serinkan, 2012). İş değerlendirme ve ücret yönetimi kapsamındaki bürokratik işlemler ise işgörenlerin yaptığı iş doğrultusunda eşit şartlar altında çalışması sağlanmalıdır. Dolayısıyla işletme türü ve özellikleri göz önünde bulundurularak her bir işin değerinin belirlenmesi ve eşit işe eşit ücret ilkesi benimsenerek ücretlendirme yöntemi ve miktarının belirlenmesi gerekir.

Kariyer yönetimi, işgörenin güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi ve işgörenin kariyer gelişimini sağlarken aynı zamanda etkili olma olasılığı yüksek nitelikteki danışmanlık ve eğitimlik rolünün insan kaynakları yönetimi birimi tarafından üstlenilmesidir (Can, Akgün ve Kavuncubaşı, 2001). Kariyer yönetimindeki bürokratik işlemler kapsamına, işgörenlerin beklenti, istek ve gereksinimlerinin iyi bilinmesi, bilgi ve yetenekleri doğrultusunda uygun işlere atanması süreci girmektedir. Yöneticilerin kariyer programlarını güçlü bir motivasyon aracı olarak görmeleri işletme ve işgörenler için oldukça önemlidir.

Koruma ve geliştirme, özellikle iş ve işgören güvenliği, sağlığı, iş yaşamı kalitesi ile sosyal yardım ve destekler gibi konulardaki faaliyetleri kapsamaktadır (Sadullah, 2008). Koruma ve

geliştirme kapsamında bürokratik işlemler; işgörenlerin sağlığına zarar verebilecek hususların önceden belirlenerek gereken önlemlerin alınması, iş kazası, meslek hastalıkları vb. olumsuzluklar ile karşılaşmadan rahat ve güvenli bir ortamda çalışmalarının sağlanması, işgörenlerin ruhsal ve fiziksel sağlıklarının korunmasına yönelik tüm uygulamalar girmektedir.

Çalışma-endüstri-sendikal ilişkiler kapsamında insan kaynakları yönetimi birimi tarafından gerek işletme gerekse ülke düzeyindeki işgücü verimliliğinin artması ve işçi-işveren ilişkilerinin sosyal barış ortamında gerçekleşmesine dönük faaliyetler gerçekleşmektedir (Akoğlan Kozak, 2012). Bu işlev kapsamındaki bürokratik işlemler arasında toplu iş sözleşmeleri ve toplu iş uyuşmazlıkları önemli bir yer tutmaktadır. Bu konuyla ilgili insan kaynakları yönetimi birimi, sendikalarla ve devletin ilgili organlarıyla gereken iletişimi sağlamalıdır.

Yukarıda sunulan işlemlere ek olarak insan kaynakları yönetimi biriminin, insan kaynakları yönetimi işlevleri kapsamında özellikle çalışanlarla ilgili yürürlükte olan yasal mevzuatın bilinmesi ve güncel gelişmelerin takibi, işgörenlerin işletmeyle bütünleşmesine dönük olarak güncel örgütsel davranış konularına da hâkim olması gerekmektedir.

İnsan kaynakları yönetimi biriminin işlevleri kapsamında yukarıda sunulan bürokratik işlemlerin yanında, işletme için olmazsa olmaz konular olan işten çıkış işlemleri, çalışma düzeninin sağlanması ve idari ve sosyal işler de yer almaktadır. Bu bürokratik işlemler, insan kaynakları yönetimi birimi tarafından yerine getirilmekle birlikte daha genel konular olduğu için daha ayrıntılı şekilde çalışmanın izleyen kısmında açıklanmıştır.

İşten Çıkış İşlemleri

İşgörenlerin işten çıkması veya çıkarılması (sözleşmenin sona ermesi), emeklilik süresinin dolmasına bağlı emeklilik işlemleri ve varsa kıdem ve ihbar tazminatlarının ödenmesi, işten çıkış işlemleri kapsamında gerçekleştirilen işlemlerdir. İşten çıkış işlemleri, işgören tarafından veya işveren tarafından olabilir. Mevzuata göre birden fazla çıkış sebepleri bulunmaktadır. Çıkış sebeplerine göre ihbar süresi kullanılır veya kullanılmaz, kıdem tazminatı ödenir veya ödenmez; bu tamamen çıkış sebebine bağlıdır. İşten ayrılan bir işgörenin sigortadan çıkış işlemleri, çıktığı gün dâhil olmak üzere 10 gün içinde SGK'dan tüm hak edişleri hesaplanarak çıkış işlemi yapılmalıdır. Aksi takdirde idari para cezası ile cezalandırılır. Çıkışı yapılan işgörenin çıkış tarihi karakol formuna yazılarak en yakın kolluk kuvvetine teslim edilip onaylatıldıktan sonra bir örneği özlük dosyasına konulur (Baytok, 2015). İşten çıkış işlemleri,

turizm işletmeleri açısından birtakım farklılıklar gösterebilmektedir. Örneğin bir otel işletmesinde çalışan işgörenin, işten çıkarken otelin gizli bilgilerini kimseyle paylaşmayacağını beyan etmesi istenebilir. Bu da belgelendirilerek otel işletmesinde saklanır.

Çalışma Düzeninin Sağlanması

İşletmelerde çalışma düzeninin sağlanması, üst yönetimin denetiminde insan kaynakları yönetimi birimi tarafından yürütülen birtakım işlemleri kapsamaktadır. Bu doğrultuda çalışma düzeni, belli başlı yasal mevzuata göre yürütülmesi gereken bir süreçtir. Bu süreç ve işlemler şu kanunlar çerçevesinde yürütülür; “4857 sayılı İş Kanunu” kapsamında belirlenen çalışma süreleri ve “2429 Sayılı Ulusal Bayram ve Genel Tatiller Hakkında Kanun” kapsamında izinler ve tatiller, çalışma düzenini sağlanması kapsamına giren konulardır. Turizm işletmelerinde çalışma düzeninin sağlanması, işletmenin türüne göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin bir yiyecek-içecek işletmesinin çalışma düzeni ile seyahat acentasının çalışma düzeni farklıdır. Bazı yiyecek-içecek işletmeleri 7 gün 24 saat hizmet verebilirken seyahat acentaları, özel günler ve haftanın belirli günleri tüm işgörenlerine tatil hakkı tanımaktadır. Aynı şekilde otel işletmeleri de yılın her günü hizmet vermekte ve ona göre işgörenlerinin çalışma düzenini belirlemektedir.

İdari ve Sosyal İşler

İnsan kaynakları yönetimi biriminin görevlerinden biri de işletme içinde idari ve sosyal bazı işleri yürütmektir. Bu işlerden bazıları aşağıdaki sıralanabilir (Demirkaya, 2006):

- Departmanlar arasında sinerji sağlar,
- İç iletişimin sağlıklı şekilde yapılması için çalışır (Ersen, 1997),
- Davranış geliştirme konusunda uyarılarda bulunur,
- Eğitim sistemini kurar ve eğitim kaynaklarını sağlar,
- Çalışanların önerilerini sisteme uygun şekilde ödüllendirir,
- Örgüt içi adaleti sağlamak için çalışır,
- Örgütsel yapının geliştirilmesine katkıda bulunur,
- Tüm çalışanların birbirinin müşterisi olduğu bilincini yerleştirir,
- Tüm çalışanların potansiyelini ortaya çıkarmaya çalışır,
- Çalışanlarla ilgili tüm bilgileri derler, birleştirir,
- Bütün çalışanları örgütün ortak hedeflerini gerçekleştirmeye yöneltir,
- Kurumsallaşma için gerekli insan kaynakları sistemlerini kurar.

İnsan kaynakları yönetimi bütün bu sorumluluklarını diğer departmanlarla iş birliği halinde gerçekleştirir. Zira diğer departmanların katılımı olmadan insan kaynakları yönetiminin başarıyı yakalaması mümkün değildir.

İnsan kaynakları yönetimi birimi tarafından yürütülen idari işler arasında mutfak, güvenlik, temizlik, bakım onarım, servis, iletişim ve sekreterlik hizmetleri de sayılabilir (Sabuncuoğlu, 2012). Turizm işletmeleri, örgütsel özellikleri nedeniyle belirtilen bu işlerin büyük bölümünü temel faaliyet bölümleri ile gerçekleştirmektedir. Örneğin mutfak, temizlik, bakım onarım, iletişim gibi idari işler konaklama işletmelerinin temel hizmet birimleridir. Turizm işletmelerinde insan kaynakları birimi, idari işler olarak daha çok işveren ve işgörenler arasındaki bürokratik işlemlerin takibi ve kontrolü, işgörenlerin eğitimi ve bu yolla performans ve kişisel gelişimlerinin artırılmasına yönelik faaliyetleri yürütür. Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi biriminin sosyal işler kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler daha çeşitli ve bunlar çoğunlukla işgörenlerin motivasyonlarını artırmaya yönelik faaliyetlerdir. Aşağıdaki sıralanan sosyal işler bir otel işletmesinin çalışanlarına yönelik gerçekleştirdiği sosyal aktivitelerdir (Baytok, 2015):

- Personel doğum günü kutlamalarının mail yoluyla duyuru yapılması ve personel panolarında doğum günü yazılarının yayımlanması,
- Personel doğum günlerinin ayda bir defa toplu olarak pasta kesilip kutlanması,
- Personel doğum günlerinde personellere hediyeler verilmesi,
- Personelin bebeği olması durumunda; bebek kutlamalarının yapılması, çiçek gönderilmesi ve takı hediye edilmesi,
- Personelin evlenmesi durumunda çiçek gönderimi ile takı hediye edilmesi,
- Bayramlarda çikolata vb. verilmesi,
- Personel pikniği düzenlenmesi,
- Personel balosu düzenlenmesi,
- Personele yakacak yardımı yapılması,
- İşletmenin yıl dönümünde personellere ikramiye ödenmesi,
- Hasta olan personellere geçmiş olsun ziyaretinde bulunulması,
- Ayın personeli olarak personellerin kutlanması,
- Ayın personellerine ikramiye verilmesi,
- Ayın personellerinden yılın personeli seçilmesi ve ikramiye verilmesi,
- Üstün performans ve başarısından dolayı personele terfi verilmesi,

- Personeller için kariyer planlamasının yapılması,
- Departmanlar içi motivasyon yemekleri düzenlenmesi,
- Sportif turnuvalar düzenlenmesi,
- Personellerin gelişimleri adına özel olarak yabancı dil eğitimi ve kişisel gelişim eğitimlerinin verilmesi,
- Yoğun operasyonlar öncesinde ve sonrasında motivasyon kutlamaları yapılması,
- Lojman tahsisi,
- Sertifika, plaket ve şilt gibi armağanların hazırlanması

Gerçekleştirilen bu aktiviteler, turizm işletmelerinde çalışan işgörenlerin sosyalleşmesi ve insan kaynakları yönetimi birimi ile işgören arasındaki koordinasyonun sağlanması adına önem arz etmektedir.

Turizm işletmelerinde bürokratik işlemler genel olarak değerlendirildiğinde, diğer endüstriyel işletmelerde olması gereken bürokratik uygulamalarını kapsayabildiği gibi turizm işletmesinin türüne ve hatta işletme içi departmana göre bile farklı uygulamaları da kapsayabilmektedir. Bunun yanında bürokratik işlemler, insan kaynakları yönetimi biriminin sorumluluğunda olan ve işletme için stratejik anlamda önem arz eden işleri içine alan işlemleri kapsamaktadır. Turizm işletmelerinde bürokratik işlemler yerine getirilirken benimsenmesi ve özümsemişi gereken bir konu disiplindir. Her işte olması gerektiği gibi bürokratik işlemlerde de disiplinli davranmak ve disiplinden ödün vermemek, insan kaynakları yönetimi birimi ve işletme için faydalı bir durum olacaktır. Bu bağlamda çalışmanın devamında turizm işletmelerinde disiplin işlemleri hakkında bilgi verilmiştir.

Turizm İşletmelerinde Disiplin İşlemleri

Disiplin, işgörenlerin kendi içinde geliştirdiği ve çoğunluğun koyduğu kurallar bütünüdür. İşletmede bu kurallara uymayan ve azınlıkta kalan kişilere ceza vermek gerekebilmektedir (Özdemir ve Akpınar, 2002). Ancak disiplin, tamamıyla cezalandırma sistemi değildir, asıl anlamıyla bireyin kendi içinde oluşan ve kendi isteğiyle getirilen bir düzendir (Eren, 1989). Disiplin kavramı ve disiplin kurallarına uymak, toplum sözleşmesi kuramına dayanmaktadır. İnsanlar; karşılıklı olarak uzlaşmak, bir arada yaşamak ve şiddete karşı korunmalarını sağlamak için birtakım kurallara uyarlar ve bağımsızlıklarının bir kısmından hukukun üstünlüğü için feragat ederler. Vazgeçilen bu hak ve özgürlükler; tüzel bir kişiliğe, devlete, otoriteye, erke, iktidara vb. devredilebilir (Ekici, 2006). Disiplin türleri/yaklaşımları üç alt başlıkta incelenebilir (Güripek ve Sert, 2016).

Önleyici Disiplin

Önleyici disiplin, kural ve düzenlemelerin dışına çıkılmadan önce alınan tedbirlerdir. Diğer bir ifadeyle, kural ihlallerini önleyebilmek, işgörenleri yönlendirmek ve işgörenlerin öz denetimlerini geliştirmek amacıyla kullanılan disiplin türüdür (Cingil, 1996). Örneğin, bir otel işletmesinde ön büro/resepsiyon personelinin müşterilerin kişisel bilgilerini farklı amaçlarla, izinleri olmadan kullanması disiplin dışı bir davranıştır. İşletme yönetiminin bilgisi ve izni dışında müşteri bilgilerinin iyi niyetle ya da her ne sebeple olursa olsun kullanılması ve üçüncü kişilerle paylaşılması durumunda, müşterilerin maddî ve manevî zarar görebilme ihtimallerinin olacağı konusunda tüm işgörenler bilgilendirilmelidir. Böyle durumlarda disiplinsiz davranan veya ilgisi olan tüm işgörenler bilinçlendirilmeli ve işletmenin olumsuz durumlarla (adlî vakalar ve hukukî yaptırımlarla) karşı karşıya kalabileceği konusunda uyarılması gerekir. Böylece tüm işgörenlerin bu şekilde belirlenen bir disiplin kuralı hususunda gerçekleri ile bilinçlenmeleri sağlanacaktır (Güripek ve Sert, 2016). Önleyici disiplin uygulamalarına bir başka örnek ise yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan mutfak personeline, müşterilerin sağlığının ne kadar önemli olduğu hakkında bilinçlendirmek ve yapılan en ufak hatanın müşteri sağlığını olumsuz etkileyeceği hakkında uyarıların yapılması şeklinde ifade edilebilir.

Önleyici disiplin, insan kaynakları yönetimi işlevlerinden insan kaynakları planlaması, personel bulma, seçme ve işe alma, koruma ve geliştirme süreçleriyle ilişkilendirilebilir. İnsan kaynakları yönetimi birimi, söz konusu işlevleri yerine getirirken hem kendi birimi içinde hem de diğer işgörenlerin çalışma esnasında önleyici disiplin kapsamında tedbirler almalıdır.

Düzeltilici Disiplin

Bu disiplin türünde, kurallara uymayan personel cezalandırılır. Bu uygulama, personelin tekrar veya daha büyük bir davranış bozukluğunu önlemek amacıyla yapılan bir uygulamadır. Personelin hata yapması önlenmediği için sonuçta personelin ve işletmenin zarar gördüğü durumlar ortaya çıkabilir. Bu disiplin türünün uygulanmasında suça karşılık gelen cezanın direkt uygulanması ve kademeli olarak uygulanması şeklinde farklı iki yaklaşım vardır. Düzeltilici disiplinin kademeli olarak uygulanması daha fazla tercih edilmektedir (Kavanaugh ve Ninemeirer, 2001). Örneğin bir seyahat acentası işgöreninin karşılaşacağı olumsuzlukları bilmesine rağmen, tur esnasında turist rehberine, bölge halkı, esnafı ve turistik işletme yöneticilerine karşı gereken saygı ve nezaket kuralları çerçevesinde davranmaması durumunda yazılı uyarı/ihtarda bulunma ve kınama gibi cezalar verilebilir.

Düzeltilici disiplin, insan kaynakları yönetimi işlevlerinden personel eğitimi, performans değerlendirme ve çalışma-endüstri-sendikal ilişkiler süreçleriyle ilişkilendirilebilir. İnsan kaynakları yönetimi birimi, söz konusu işlevlerde işgörenlerin işletmenin belirlediği kuralların dışına çıkması durumunda düzeltilici disiplin ile duruma müdahale ederek işgörene yaptırım tavsiyesinde bulunabilir.

Yapıcı Disiplin

Yapıcı disiplin anlayışında kural dışı davranışlara karşı ceza/yaptırım yerine danışmanlık öngörülür. İnsanların hata yapması, kurallara uy(a)maması, öncelikle doğal karşılanmalıdır. Önemli olan bireyin yapmış olduğu kural ihlalinin nedenlerini öğrenmektir. Ceza vererek ve yaptırım uygulayarak kural ihlallerinin engellenemeyeceği anlayışı hâkimdir. İşgörenleri disiplin dışı davranışa yönelten durumların neler olduğu, bu sorunların nelerden kaynaklandığı, hangi çözümlerin geliştirilebileceği hususunda bir rehber, danışman ya da yönetici, işgörenlerle toplantılar ve özel görüşmeler düzenlerler. Ancak bu uygulamaların da tamamıyla çözüm getirmesi çok zordur. Disiplin ihlallerinin devam etmesi durumunda işgörenin işten uzaklaştırılması gerektiği sonucuna varılır (Geylan, 2013). Örneğin bir yiyecek-içecek işletmesinde çalışan işgörenin, çalışma arkadaşlarına ve müşterilere saygısız/seviyesiz davranışlar sergilemesinin neden bu şekilde davrandığına ilişkin kendisiyle bir danışman rehberliğinde görüşme yapılmalıdır. Kişinin sorunlarının olup olmadığı, profesyonel destek alıp almadığı öğrenilmeye çalışılmalı, yardım almak isterse yardımcı olarak yönlendirilebileceği belirtilmeli, işletme ve diğer işgörenlerle ilgili sorunları varsa gerektiğinde bu sorunların taraflarıyla da görüşmeler gerçekleştirilmelidir.

Yapıcı disiplin, insan kaynakları yönetimi işlevlerinden iş analizi ve kariyer yönetimi süreçleriyle ilişkilendirilebilir. İnsan kaynakları yönetimi birimi, söz konusu işlevleri yerine getirirken yapıcı disiplin kapsamında danışmanlık rolü üstlenerek işgörelere yardım edebilir.

İnsan kaynakları yönetimi birimi tarafından yönetilen disiplin işlemleri süreci, üretim faktörünün genellikle hizmet olduğu turizm işletmelerinde titizlikle uygulanması gereken birtakım işlemleri kapsamaktadır. Disiplin işlemleri kapsamında yapılacak hata veya aksatılacak bir işlemin sonuçları turizm işletmesi için olumsuz sonuçlar doğurabilecektir. Bu bağlamda turizm işletmelerinde işgörelere önleyici disiplin kapsamında belirli aralıklarla bilgilendirmeler yapılması faydalı olacaktır. Emek-yoğun yapıda olan turizm işletmelerinde insan ilişkilerinin çok önemli olduğu aşikârdır. Dolayısıyla disiplin işlemleri de titizlikle yönetilmesi gereken bir süreçtir.

İnsan kaynakları yönetiminde bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri süreci, turizm işletmeleri açısından profesyonelce yönetilmesi gereken süreçlerdir. İnsan kaynakları yönetimi işlevleri sürecinde, işgörenlerin çalışma düzenlerinde, idari ve sosyal işlerde ve disiplin işlemlerinde yaşanacak en ufak sorun veya aksaklık, turizm işletmesi için telafisi olmayan olumsuzluklar doğurabilecektir. Bu nedenle turizm işletmelerinde bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri yönetilirken sorunların en aza indirilmesi hatta sorunlar yaşanmadan önlemlerin alınması önem arz eden bir konudur. Bu bağlamda çalışmanın devamında turizm işletmelerinde bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri süreci kapsamındaki yaşanan/yaşanabilecek sorunlar ve bu sorunların çözümünde insan kaynakları yönetimi biriminin rolü açıklanmıştır.

TURİZM İŞLETMELERİNDE BÜROKRATİK VE DİSİPLİN İŞLEMLERİ KAPSAMINDAKİ SORUNLAR VE BU SÜREÇTE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ BİRİMİNİN ROLÜ

Turizm işletmelerinde müşteriye sunulan hizmetin kalitesi, büyük ölçüde bu hizmeti sunan işgörenin ruh haline bağlıdır. Turizm işletmelerinde işgörenin, dış görünüşüne yansıyan ruh hali ve moralinin müşteriye yansıdığı bilinmektedir. Örneğin; morali bozuk olan işgören işini o anda iyi bir şekilde yerine getiremeyeceği için hem işgörenin psikolojik durumu hem de sunulan hizmetin yetersizliği hızla müşteriye de yansıtacaktır (Yenipınar, 2005). Dolayısıyla turizm işletmelerindeki çalışan işgörenlerin insan kaynakları yönetimi işlevlerinin uygulanmasındaki bürokratik işlemler ve disiplin işlemleriyle ilgili yaşayacağı sorunlar, motivasyonlarını olumsuz yönde etkileyeceğinden doğrudan bu durumu müşteriye yansıtacaklardır. Bu bağlamda, işgörenlerin bu tür sorunları yaşamaları ve yaşanan sorun ile ilgili insan kaynakları yönetimi biriminin etkin bir şekilde müdahale edememesi durumunda işgörenler, bu durumu müşterilere yansıtacak ve işletme için olumsuz sonuçlar doğurabilecektir.

Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi konusunda özellikle insan kaynakları yönetimi işlevlerinin uygulanmasındaki bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri ile ilgili birçok sorun olduğu ifade edilebilir. Sektörün bürokratik anlamda yaşadığı en temel sorun, hukuki düzenlemelerin yetersizliğidir. Turizm çalışanlarıyla ilgili mevzuat incelendiğinde sektöre yönelik çalışma şartları ile ilgili özel bir düzenlemenin yapılmadığı görülmektedir. Özel kanunlarda hüküm bulunmayan hâllerde genel kanun hükümlerine başvurulduğu için turizm çalışanlarına İş Kanunu hükümleri uygulanmakta ve bu durum bazı sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Çitil, 2004). Yasal düzenlemelere bakıldığında doğrudan turizm

sektörüne yönelik “Yüzdelerden Toplanan Paraların İşçilere Dağıtılması Hakkında Yönetmelik” dışında bir düzenlemenin olmadığı ve çoğunlukla ilgili genel kanunlarda bir madde veya fıkra olarak turizm işletmeleri ile ilgili düzenlemelerin yer aldığı görülmektedir. Bu durum, üzerinde durulması ve düzeltilmesi gereken bir durumdur (Baytok, 2015). İnsan kaynakları yönetimi birimi bu konuda öncülük yaparak işletme sahipleriyle ve diğer işletmelerdeki insan kaynakları yönetimi birimleri ile iletişim hâlinde olmalı ve aralarında kurulabilecek bir platform sayesinde birlikle hareket edebilir. Bu girişim sayesinde talepler üst kuruluş olan bakanlık düzeyine ulaştırılarak turizm işletmelerinin yasal düzenleme ve mevzuatta yer alması sağlanabilir.

Turizm işletmelerinde işgören ve işveren arasındaki ilişkide disiplin uygulamaları, sorun yaşanan bir başka konudur. Örneğin, disiplin sürecini gerektiren disiplin ceza tablosu ve hangi eylemin hangi şekilde cezalandırılacağı koşulları işveren tarafından belirlenmektedir. Bu tek taraflı yaptırım, hakkaniyet ilkesine aykırıdır. Disiplin konusunda bir diğer husus, disiplin soruşturmasını yürütecek disiplin kurulunun oluşturulmasıdır. Esas olarak genelde dört kişiden oluşan kurulda iki işveren ve iki işçi temsilci görev yapmaktadır. Ancak başkan işveren temsilcisinin olduğu kurulda eşitlik halinde başkanın oyunun iki oy sayılması da adalet ilkesine aykırıdır. Bu konuda yaşanan bir diğer sorun, disiplin kurulunun oluşturulmasıdır. Bazı turizm işletmelerinde disiplin kurulu, işveren temsilcisi ve vekillerinin çoğunluğa hâkim olduğu bir şekilde yani taraflı olabilmektedir (Baytok, 2015). Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi birimi, bu tür sorunların yaşanmamasında ya da bu sorunların çözümünde öncü bir rol üstlenerek her iki taraf arasında köprü görevi görmeli ve eşitlik ilkesine uygun bir davranış sergilemelidir.

Turizm işletmelerinde bürokratik işlemler ve disiplin işlemleriyle ilgili yaşanan sorunlar, turizm sektörünün hassas yapısı sebebiyle önem arz eden ve üstünde durulması gereken konulardır. İşgörenlerin işletmeye karşı olumlu tavır sergilemeleri sağlanarak söz konusu sorunların yaşanma ihtimali düşürülebilir. İnsan kaynakları yönetimi birimi, işletme içinde yaşanan veya yaşanacak sorunlarda kilit rol oynadığı için bu tür durumlarda titizlikle davranarak sorunların ortaya çıkmasını önlemek için proaktif davranış sergileyerek sorunların kaynağındaki problemlere yoğunlaşmalıdır.

Turizm işletmelerine bakıldığında içlerinde en büyük ve en çok personele sahip olan işletme türü şüphesiz otel işletmeleridir. Bu yüzden de bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri sürecinin diğer işletme türlerine göre otel işletmelerinde daha çok sorun yaşanan bir süreç olması beklenen bir olaydır ki sorunların her biri otel işletmeleri için önem arz eden ve

karşılaşıldığında bir an önce çözüme kavuşturulması gereken olaylardır. Tablo 2’de yer alan sorunlar ve geliştirilen çözüm önerileri, daha çok insan kaynakları yöneticisi veya bürokratik işlemler ve disiplin işlemlerinde rol alan insan kaynakları yönetimi birimlerine ve işletme yöneticilerine yönelik geliştirilerek ortaya konulmuştur.

Tablo 2: Turizm işletmelerinde bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri kapsamında karşılaşılan sorunlar ve sorunların çözümünde insan kaynakları yönetimi biriminin rolü

Turizm İşletmelerinde Bürokratik İşlemler ve Disiplin İşlemleri Kapsamında Karşılaşılan Sorunlar	Sorunların Çözümünde İnsan Kaynakları Yönetimi Biriminin Rolü	İnsan Kaynakları Yönetimi Birimlerine Yönelik Çözüm Önerileri
Bürokratik işlemlerin işletmeden işletmeye farklılık göstermesi	Bürokratik işlemler çatısı altında işe giriş, işten çıkış, çalışma düzeni ve idari ve sosyal işler; bir arada düşünülüp belirli standarda ulaşmak için insan kaynakları yönetimi birimi öncülük etmelidir.	Bürokratik işlemler konusunda standardı yakalamak için diğer işletmelerin uygulamaları da detaylı incelenerek mükemmelle yakın uygulamaları standart haline getirmek için insan kaynakları yönetimi birimi çaba göstermelidir.
İşgörenin isteği dışında fazladan çalıştırılması	Çalışma düzeninin sağlanması, insan kaynakları yönetimi birimindeki bürokratik işlemlerin bir parçasıdır. Bu bağlamda çalışma düzeninin taraflar açısından en uygun yöntemle sağlanması insan kaynakları yönetimi birimi sorumluluğundadır.	İnsan kaynakları yönetimi birimi bu tür durumlarda işgören ile işveren/üst yönetim arasında köprü görevini üstlenmelidir. Gerekirse yeni personel alımı için talepte bulunmalıdır.
Özlük dosyasının oluşturulmaması	Turizm işletmelerinde personel devir hızının yüksek olması gerekçe gösterilerek bazı işgörenler için özlük dosyasının hazırlanması adımı atlanmaktadır. Bu konuda insan kaynakları yönetimi birimi, her bir işgören için özlük dosyasını oluşturmalıdır.	Turizm işletmelerinde personel devir hızının yüksek olduğu departmanlar için, o departmanın yöneticisiyle iş birliği yapılarak özlük dosyasının oluşturulması konusunda gereken hassasiyet gösterilmelidir.
SGK bildiriminin zamanında yapılmaması	Turizm işletmelerinde çalışacak işgörenlerin SGK bildirimlerinin geciktirilmesi, işgörenin önem verdiği ve takip ettiği bir durumdur. İnsan kaynakları yönetimi birimi, bu konuda yasal mevzuatta belirlenen sürelerle riayet ederek gerekeni zamanında yapmalıdır.	Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi biriminin SGK bildiriminin yapılmasında hassas davranması, bu tür sorunların oluşmasını önleyecektir.
Tazminatların göz ardı edilmesi	İşgörenlerin işten çıkış işlemleri arasında bulunan, hizmet sözleşmesinin sona ermesi ve emeklilik işlemlerindeki hak edilen kıdem ve ihbar tazminatları konusunda insan kaynakları yönetimi birimi, üst yönetime gereken bilgiyi vermekle sorumludur.	Turizm işletmelerinde işten çıkış işlemleri yapılırken muhasebe departmanı ve üst yönetim, insan kaynakları yönetimi birimi tarafından bilgilendirmeli ve bu konuda bilinçlendirilmelidir.
Yeterince sosyal faaliyet yapılmaması	İdari ve sosyal işler, insan kaynakları yönetimi birimindeki bürokratik işlemlerin bir parçasını oluşturmaktadır. Bu bağlamda sosyal faaliyetleri düzenlemek de insan kaynakları yönetimi biriminin önemli görevlerinden biridir.	İnsan ilişkilerine dayanan turizm sektöründe çalışan işgörenler için sosyal faaliyetlere gereken önem verilmeli ve işgörenlerin sosyalleşmesi için etkinlikler düzenlenmelidir.
İnsan Kaynakları Yönetimi işlevleri kapsamındaki faaliyetlerdeki süreçlerin işgörenden ziyade işletme çıkarımı korumaya odaklanması	İnsan kaynakları yönetimi birimi, işgörenin işe alımı, iş analizi, eğitimi, performans değerlendirme, iş değerlendirme ve ücret yönetimi, kariyer yönetimi, koruma ve geliştirme işlevlerindeki bürokratik işlemleri yerine getirirken işgörene ekstra maliyet ve iş yükü yüklememelidir.	Turizm işletmelerinde sektörün emek-yoğun yapısından dolayı işgörene verilmeli gereken değerin önem derecesi yüksek olmalıdır. Dolayısıyla insan kaynakları yönetimi birimi, işlevlerini yerine getirirken yaşanan sorunlarda olaylara işgören açısından bakmalı ve bürokratik işlemlerin işgörene gereksiz maliyet ve işgücü meydana getirmesinden kaçınılmalıdır.
Önleyici disiplin yaklaşımının	Turizm işletmelerinde genellikle kural ihlali yapıldıktan sonra disiplin türlerini	Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi birimi, işgörene belirli zaman

benimsenmemesi	başvurulmakta ve ceza verilmektedir. Bunun yerine insan kaynakları yönetimi birimi işlevlerini yerine getirirken, önleyici disiplin yaklaşımını benimseyerek işgörenleri bilgilendirmelidir.	aralıklarında önleyici disiplin yaklaşımına göre kural ihlallerinde ne gibi yaptırımların olacağını hatırlatmalıdır.
Disiplin kavramı ile ceza kavramının bütünleşik şekilde algılanması	Disiplin algısının sadece cezaya dayalı bir şekilde anlamlandırılması yanlış bir anlayıştır. İnsan kaynakları yönetimi birimi, işgörenleri disiplin konusunda bilinçlendirmelidir.	Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi birimi, işgörelere belirli periyodlarla disiplin ve çalışma şekli hakkında bilgilendirme toplantıları düzenleyebilir.
Departman yöneticilerinin kendi disiplinlerini uygulama çabaları	Turizm işletmelerinde birden fazla departman bulunduğu için işgörelenler departmanlar arası farklı disiplin uygulamalarıyla karşılaşabilmektedir. İnsan kaynakları yönetimi birimi, bu konuda öncülük etmeli ve kural ihlallerinde devreye girmelidir.	Turizm işletmelerinde departman yöneticilerine kural ihlallerinde kendilerine başvurmaları gerektiği konusunda bilgilendirme toplantıları yapılmalıdır.
İşgörelenlerin kurallar konusunda yetersiz bilgilendirilmesi	İnsan kaynakları yönetimi, işgörelenleri işletme kuralları hakkında sürekli bilgilendirilmeli ve ihlallerde ne gibi yaptırımların olacağı konusunda bilgi vermelidir.	Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi birimi, işgörelenlerle ilgili diğer işlevlerini gerçekleştirirken (iş analizi, performans değerlendirme vb.) işletme kurallarını işgörelenlere özümsetmelidir.
Disiplin sürecinin yanlış yönetilmesi	İnsan kaynakları yönetimi birimi, bazen disiplin işlemlerinde davranış yerine kişiliğe odaklanabilmektedir ve bu oldukça yanlış bir yaklaşımdır. Disiplin süreci insan kaynakları yönetimi birimi tarafından tarafsız bir şekilde yönetilmelidir.	İnsan kaynakları yönetimi birimi, disiplin işlemlerinde iyi bir kayıt ve raporlama yaparak olabilecek en adil şekilde davranmaya özen gösterilmelidir.
Disiplin işlemleri hakkında dışardan yardım almama sorunu	Turizm işletmeleri, sektörün yapısı gereği sürekli insan ilişkilerinin yoğun olduğu işletme türleridir. Bu bağlamda yaşanan bazı kural ihlalleri, insan kaynakları yönetimi biriminin yetki ve sorumluluğunu aşabilir.	Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi birimi, bu tür olaylarla karşılaştığında kendi içinde halletmeye çalışmamalı ve en yakın kolluk kuvvetlerinden gerektiğinde yardım almayı bilmelidir.

Tablo 2’de ortaya konulan bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri kapsamında karşılaşılan sorunlar genel hatlar itibariyle; işe giriş-çıkış işlemleri sürecinde, çalışma düzeninin sağlanmasında, sosyal faaliyetler konusunda ve disiplin sürecinde yaşanan birtakım sorunlardan oluşmaktadır. Bu sorunlara karşı insan kaynakları yönetimi birimi, bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri sürecini yönetmek adına insan kaynakları yönetimi birimine alınan personeli titizlikle seçmelidir. Bunun dışında, yaşanan sorunların çözümünde işletmenin yapısı ve faaliyet alanı üst yönetim tarafından dikkate alınarak çözüm yollarına başvurulmalıdır. Yaşanan veya yaşanabilecek sorunlara karşı insan kaynakları yönetimi birimi, çözüm odaklı olmalı ve çözüm için gereken çabayı göstermelidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri, insan kaynakları yönetiminin en temel görevlerinden birini oluşturmaktadır. Bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri, işletme verimliliği ile doğrudan ilişkili bir konudur. Zira gelişmiş insan kaynakları yönetimi metotları, bürokratik işlemler ve disiplin işlemlerini işletmenin her alanı ile ilişkilendirmekte ve sahip olduğu niteliklerden dolayı bürokratik işlemler ve disiplin işlemlerine anahtar rol görevini yüklemektedir.

Bürokratik işlemlerin kapsamında insan kaynakları yönetimi işlevlerinin her biri girmekle beraber genel olarak; işgörenin işe giriş işlemleri, işten çıkış işlemleri, işgörenlerin çalışma düzeninin sağlanması ve işgörenlerle ilgili idari ve sosyal işler yer almaktadır. Bu işlemler; turizm işletmeleri özelinde otelde çalışma düzeni, seyahat acentasında işe girişte istenen belgeler ve yiyecek-içecek işletmesindeki idari yapı gibi bir takım farklı uygulamaları içermektedir.

Disiplin işlemleri, turizm işletmelerinin genellikle hizmet üreten işletmeler olmasından ve insan faktörünün sürekli ön planda olduğu işletmeler olması sebebiyle stratejik anlamda önemli bir yere sahip işlemlerden oluşmaktadır. Turizm işletmelerinde uygulanacak disiplin türleri genel olarak; önleyici disiplin, düzeltici disiplin ve yapıcı disiplin olarak sıralanabilir. Bununla birlikte turizm işletmeleri açısından en çok önem verilmesi gereken disiplin türü, birtakım olumsuzluklar yaşanmadan önlem almayı gerektiren önleyici disiplindir.

Turizm işletmelerinin insan kaynağından etkili faydalanabilmeleri kapsamında gerçekleştirilen işlemler arasında bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri önemli bir yer tutar. Her ne kadar bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri destek işlevler kapsamına alınsa da ortaya çıkardıkları sonuçlar, işgören ve işveren için hukuki bağlayıcılık doğurduğu için önemlidir (Baytok, 2015). Bu bağlamda bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri sürecinde yaşanan sorunlar, stratejik anlamda önemli bir yer tutmaktadır. Turizm işletmelerinde bu sorunların daha az yaşanması ya da zamanla hiç yaşanmaması; sorunların ortaya konulması ve çözüm önerileri geliştirilmesiyle mümkün olacaktır.

Turizm işletmelerinde bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri ile ilgili karşılaşılan sorunları, literatürdeki bilgilerden ve yapılan gözlemlerden yararlanılarak ortaya koymayı amaçlayan bu çalışma, sektördeki insan kaynakları yöneticileri için ışık olabilecek ve bununla birlikte araştırmacılar için de daha sonra yapılacak uygulamalı ve teorik çalışmalara kaynak niteliği taşıyabilecektir. Çalışmanın literatüre ve uygulamaya yapacağı katkı ile birlikte yaşanan sorunların karşısında hızlı çözümler geliştirilebilir. Bu bağlamda turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetiminde bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri ile ilgili en genel sorun, bu konudaki araştırma boşluğu olmasıdır. Bundan sonraki yapılacak çalışmalar, turizm işletmelerinde bürokratik işlemler ve disiplin işlemlerinde rol alan personel ve işletmedeki diğer personellerin katılımlarıyla gerçekleştirilecek ve sorunları açık/kapalı uçlu sorularla ölçmeyi amaçlayan uygulamaları kapsayabilir. Bu sayede sorunlara yeni bakış açıları getirilerek çözüm önerileri genişletilebilir.

Bir diğer çalışma konusu da turizm işletmeleri ile hizmet sektöründeki diğer kamu ve özel kuruluşlarında yapılan bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri süreci hakkında karşılaştırma yapılarak aradaki fark (varsa) ortaya konabilir. Daha sonra çıkan sonuca göre, süreci eksik veya hatalı yöneten tarafa öneriler getirilebilir. Turizm işletmelerinde gerçekleştirilen bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri sürecini insan kaynakları yönetimi biriminin katılımıyla görüşme veya anket yöntemi kullanarak ortaya koymak, bir diğer araştırma konusu olabilir. Bu sayede bizzat süreci gerçekleştiren kişilerin görüşleri alınmış olacak ve eksikliklerin giderilmesi adına adım atılmış olacaktır. Bir diğer araştırma konusu olarak; turizm işletmelerindeki insan kaynakları yönetimi dışındaki diğer departman yöneticilerinin bürokrasiye ve disipline bakış açıları ve bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri hakkındaki bilgi düzeyleri, uygulamalı bir çalışma ile ortaya konulabilir.

Çalışmanın sonucu dâhilinde varılabilecek genel bir yargıya göre, bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri, işletme için stratejik öneme sahip bir süreç olup insan kaynakları yönetiminin her işlevindeki faaliyetlerindeki süreçlerde karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda turizm sektörünün yapısı gereği bu sürecin etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesi, işletmede karşılaşılabilecek sorunların en aza indirilmesi veya ortadan kaldırılması için önemli rol oynamaktadır. Sonuç olarak, turizm işletmeleri yöneticilerine ve turizm işletmeleri örneğinde hizmet sektörünün diğer kuruluşlarındaki yöneticilere getirilebilecek en önemli öneri, bürokratik işlemler ve disiplin işlemlerine gereken önemin verilmesi ve bu konuda bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri sürecini iyi yönetebilecek insan kaynakları yönetimi departmanlarını destekleyici kararlar alınmasıdır.

Gelecekte yapılacak olan araştırmalar için bu çalışmanın teorik olarak yol gösterici olması ve konuyla ilgili uygun yöntemlerle uygulamalı çalışmaların yapılması önerilebilir. Bu bağlamda yapılabilecek olan uygulamalı bir araştırma önerisi ise turizm işletmelerindeki bürokratik işlemlerin işgörenler tarafından nasıl algılandığı ve işgörenlerin turizm işletmelerindeki bürokratik işlemler ve disiplin işlemlerine karşı tutumları örnek olarak verilebilir. Bir başka araştırma önerisi ise turizm işletmelerinde bürokratik işlemler ve disiplin işlemlerinin mevcut uygulamalarının yönetsel düzeyde ortaya konulması olabilir. Bu öneriler ışığında bürokratik işlemler ve disiplin işlemleri süreci, işletmelerde çalışan işgörenler ve yöneticiler bakış açısı ile ortaya konularak mevcut durum tespit edilerek gereken iyileştirme tedbirlerinin alınmasına katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Akgeyik, T. (2012). Performans Değerlendirme. U. Dolgun (Ed.), İnsan Kaynakları Yönetimi (3. Baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Akoğlan Kozak, M. (2012). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Armstrong, M. (1990). A Handbook of Personnel Management Practice (3rd Edition). London: Kogan Page Ltd.
- Aslan, Z. (2001). Disiplin Suç ve Cezaları. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Aydın, U. (2006). İş Hukuku ve Sosyal Güvenlik Hukuku Türk Milli Komitesi 30. Yıl Armağanı. Ankara: Tisk Yayınları.
- Baransel, A. Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi: Birinci Cilt: Klasik ve Neo-klasik Yönetim ve Örgüt Teorileri. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın No: 101.
- Barutçugil, İ. (2002). Eğiticinin Eğitim. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Baytok, A. (2015). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetiminde Destek İşlevler. E. Pelit (Ed.), Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Grafiker Yayınları.
- Bilgin, L. (2004). Disiplin. R. Geylan (Ed.), İnsan Kaynakları Yönetimi. Eskişehir: T. C. Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Can, H., Akgün, A. ve Kavuncubaşı, Ş. (2001). Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi (4. Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cingil, A. (1996). İnsan Kaynakları Yönetiminde Disiplin Sistemleri ve Üç Askeri Hastanenin Disiplin Sistemine İlişkin Bir Örnek Olay Çalışması (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetim Bilim Dalı, İstanbul.
- Çitil, N. (2004). Turizm Çalışanlarının Hukuki Statüsü. http://www.turkhukuk sitesi.com/makale_137.htm (Erişim Tarihi: 10.01.2019). "Turizm Çalışanlarının Hukuki Statüsü" başlıklı makalenin tüm hakları yazarı Nursel Citil'e aittir ve makale, yazarı tarafından Türk Hukuk Sitesi (<http://www.turkhukuk sitesi.com>) kütüphanesinde yayınlanmıştır.
- Demirkaya, H. (2006). Tarım Toplumundan Bilgi Toplumuna İnsan Kaynakları Yönetiminde Değişim. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (27), 1-23.
- Eken, Y. (2007). İnsan Kaynakları Birimlerinin İşe Alım Sürecindeki Hukuki İşlevleri (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, İzmir.
- Ekici, E. (2006). Hobbes ve Rousseau: Toplumsal Sözleşme Kuramı. Kaygı: Uludağ Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Felsefe Dergisi, (6), 78-89.
- Eren, E. (1989). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta Yayıncılık.

- Ersen, H. (1997). Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi (2. Baskı). İstanbul: Alfa Yayınları.
- Eryılmaz, B. (2013). Bürokrasi ve Siyaset (5.Baskı). İstanbul: Alfa Yayınları.
- Etimoloji Türkçe (2018). Disiplin Kelime Kökeni. [URL: <https://www.etimolojiturkce.com/kelime/disiplin>] (Erişim 30 Aralık 2018).
- Fındıkçı, İ. (2006). İnsan Kaynakları Yönetimi. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Gawthrop, L. C. (1969). Bureaucratic Behaviour in the Executive Branch: Analysis of Organizational Change. London: The Free Press.
- Geylan, R. (2013). İnsan Kaynakları Yönetimi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Gökçe, O. ve Şahin, A. (2002). 21. Yüzyılda Türk Bürokrasisinin Sorunları ve Çözüm Önerileri. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 2(3), 1-27.
- Güripek, E. ve Sert, S. (2016). Disiplin ve Şikayet Yönetimi. N. Şahin Perçin, B. Güzel ve Ş. Aydın Tükeltürk (Ed.), Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- İş Kanunu (2003). Madde 8 – Madde 75 (Tanım ve Şekil). [URL: <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857.pdf>] (Erişim 07 Ocak 2019).
- Kavanaugh, R. R. ve Ninemeirer, J. D. (2001). Supervision In the Hospitality Industry (3rd Edition). Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.
- Mathis, R. L. ve Jackson, J. H. (1994). Human Resource Management (7th Edition). USA: West Publishing Corporation.
- Özdemir, E. ve Akpınar, A. T. (2002). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Alanya'daki Otel ve Tatil Köylerinde İnsan Kaynakları Profili. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(2), 85-105.
- Öztürk, C. (2018). Polis Disiplin İşlemleri: Tüzükten Genel Kolluk Disiplin Hükümleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnameye. Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6(ICEESS' 18), 29-36.
- Pelit, E. (2015). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetiminin Önemi. E. Pelit (Ed.), Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Grafiker Yayınları.
- Sabuncuoğlu, Z. (2012). Uygulama Örnekleriyle İnsan Kaynakları Yönetimi (6. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Sadullah, Ö. (2008). İnsan Kaynakları Yönetimine Giriş: İnsan Kaynakları Yönetiminin Tanımı, Önemi ve Çevresel Faktörler. C. Uyargil (Ed.), İnsan Kaynakları Yönetimi. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Saruhan, Ş. C. ve Yıldız, M. L. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Teori ve Uygulama. İstanbul: Beta Yayıncılık.

- Serinkan, C. (2012). İş Değerlemesi ve Ücret Yönetimi. U. Dolgun (Ed.), İnsan Kaynakları Yönetimi (3. Baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu (2006). Madde 4 – Madde 8. [URL: <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5510.pdf>] (Erişim 07 Ocak 2019).
- TDK (2018). Güncel Türkçe Sözlük. [URL: http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5c29136d766ea2.01486526] (Erişim 30 Aralık 2018).
- Weber, M. (1987). Sosyoloji Yazıları (Çev: Taha Parlar). İstanbul: Hürriyet Vakfı Yayınları.
- Yenipınar, U. (2005). Otel İşletmelerinde Ücretlendirme: İzmir İli 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Analiz. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(3), 148-176.

Seyahat Acentalarının Turist Rehberlerine Yönelik Şikâyetleri Üzerine Nitel Bir Araştırma (A Qualitative Study on Complaints of Travel Agents About Tourist Guides)

*Tolga Fahri ÇAKMAK^a

Hande Akyurt KURNAZ^b

^a Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Karadeniz Ereğli Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Zonguldak-Türkiye (tolgafahricakmak@gmail.com)
<https://orcid.org/0000-0002-7952-1102>

^b Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Bolu-Türkiye (handekurnaz@ibu.edu.tr)
<https://orcid.org/0000-0001-9712-6387>

MAKALE GEÇMİŞİ

Gönderim Tarihi:

02.05.2020

Kabul Tarihi:

01.06.2020

Anahtar Kelimeler:

Seyahat acentası
Şikâyet
Turist rehberi

Keywords:

Travel agencies
Complaints
Tourist guide

Makalenin Türü: Araştırma Makalesi

**Sorumlu Yazar:* Tolga Fahri ÇAKMAK

E posta: tolgafahricakmak@gmail.com

ÖZ

Bu çalışmanın amacı seyahat acentalarının gerçekleştirdikleri tur organizasyonlarında profesyonel turist rehberlerine ilişkin yaşadıkları ve sorun olarak niteledikleri durumların araştırılmasıdır. Bu kapsamda turlarda birlikte çalıştıkları profesyonel turist rehberlerine ilişkin şikâyetler irdelenmiştir. Çalışma, tur öncesi, tur anı ve tur sonrası olarak üç kısımda şikâyetleri ele alarak yapılan görüşmeleri içerik analizine tabi tutmuştur. Toplamda 24 adet seyahat acentası ile görüşme yapılmıştır. Seyahat acentaları, Safranbolu bölgesine tur ya da paket tur düzenleyen ve Türk turistlere hizmet veren acentalar arasından kartopu örneklem yöntemi uyarınca seçilmiştir. Çalışmanın sonucunda tur öncesi en çok son dakika tur iptali sebebi ile seyahat acentalarının mağdur duruma düştüğü gözlenmiştir. Tur anında, turun gerçekleştiği destinasyona hâkim olmama, anlatım yapmaya istekli olmama ve şahsi menfaat merkezli davranışlar seyahat acentalarını zor durumda bıraktığı belirtilmiştir. Tur sonrasında ise seyahat acentası ile ilgili olumsuz intiba bırakacak söylemler konusunda sıkıntı yaşandığı katılımcılar tarafından belirtilmiştir.

ABSTRACT

The aim of this study is to investigate the situations experienced by travel agencies about professional tourist guides and described as problems in tour organizations. In this context, complaints about professional tourist guides they worked with on tours were examined. The study analyzed the interviews conducted in three parts, before and after the tour and after the tour, to the content analysis. A total of 24 travel agencies were interviewed. Travel agencies are selected among the agencies that organize tours or package tours to the Safranbolu region and serve Turkish tourists in accordance with the snowball sampling method. As a result of the study, it was observed that the travel agencies were the victims of the tour because of the last minute tour cancellation. At the time of the tour, it was stated that not having mastered the destination where the tour took place, not being willing to express and personal interest-oriented behaviors left travel agencies in a difficult situation. After the tour, it was stated by the participants that there were difficulties in the discourses that would leave a negative impression about the travel agency.

GİRİŞ

Turizm endüstrisi küresel olarak hızlı büyüyen bir sektördür. Her türlü gelişme ve ilerlemeden oldukça yoğun bir şekilde etkilenmektedir. Sahip olduğu özellikler sebebiyle kitlesel veya bireysel turist akışı ile sürekli karşı karşıya kalmaktadır. Bu bağlamda turizm endüstrisi açısından turistlerin deneyimlerinden memnun olmaları da önemli bir konudur. Özellikle kamuoyunda kötü deneyimlerle ilgili olan herhangi bir bilgi turizm işletmesinin itibarına zarar verebilmektedir ve bu durumdan kaçınmak gerekmektedir. Böyle bir sistem içerisinde temel felsefelerinden biri şikayetleri yönetmeye ve algılamaya açık olan bir işletme, turist merkezli süreçlerini sağlayarak turist memnuniyetlerinin artırılması için önlemlerini alması beklenen bir sonuçtur (Ramphal, 2016). Hızlı bir gelişme ve rekabete sahip modern dünyada, tüm üretim ve hizmet sektörleri bu durumdan etkilenmektedir. İşletmeler arasındaki büyük rekabet, varlıklarını sürdürmek ve pazar payını artırmak için kaçınılmaz hale gelmiştir. Turizm endüstrisinin hangi biriminde olursa olsun turist memnuniyet düzeyi arttırılmaya ve daha sadık turist tabanı oluşturulmaya çalışılmaktadır. Turist memnuniyetinin sağlanmasında, şikayet yönetimi en önemli noktalardan biri olarak kabul edilmektedir (Agayeva, 2015).

İnternetin giderek yaygınlaşması ve teknolojinin ilerlemesi sonucunda çeşitli turizm platformlarında etkileşim de artmıştır. Bu bağlamda kullanıcıların turizm hizmeti ile ilgili önerileri veya şikayetleri hakkında anında yorum yapma, yorumları takip etme ve deneyimlerden faydalanma özellikleri ortaya çıkmaktadır. Bu platformlar giderek popüler bir hale gelmiş olup, satın alma davranışlarının belirlenmesinde önemli etken olarak yer almaya başlamıştır (Temizkan ve Ar, 2017).

Turizm endüstri içerisinde yer alan turist rehberleri, turistlerle sürekli iletişim halinde olan, turların sorunsuz bir şekilde tamamlanmasını sağlayan ve sadık turist oluşumunda önemli rolleri olan turizm çalışanı olarak yer almaktadır. Rehberlerin turistlere karşı sorumluluğunun olmasının yanında bağlı olduğu seyahat acentalarına karşı da sorumlulukları bulunmaktadır. Yoğun bir çalışma temposu içerisinde olan rehberler hakkında olumsuz durumların yaşanması da muhtemeldir. Turist rehberleri, turistlerin kişisel özelliklerini bilen, turistlerin hizmet ve ürünler ile ilgili beklentileri ve memnuniyet düzeyleri hakkında bilgi sahibi olan, iletişimi sağlayan, sahadaki en önemli turizm çalışanıdır. Aynı zamanda acentayı temsil eder ve onun satış gücünü oluşturur. Turistlerle turun başlangıcından sonuna kadar birlikte olan, destinasyonu, destinasyona ait ürünleri ve özellikleri, acentayı tanıtan gözlemcidir. Sahip oldukları bu özelliklerden dolayı turist rehberleri tanıtım, satış ve bilgi kaynağıdır (Korkmaz vd., 2011).

Kavramsal olarak incelendiğinde yapılan bu çalışma; seyahat acentalarına yönelik turist rehberleri ile ilgili şikayetler konusunda yapılmış bir çalışmanın olmaması, seyahat acentalarının kendi turist rehberlerini değerlendirmesi ve çalışma alanı olarak Safranbolu'nun seçilmesi sebebiyle önemli özelliklere sahiptir.

Bu noktadan hareketle çalışmanın amacı, seyahat acentalarının gerçekleştirmiş oldukları turlarda turist rehberleri konusunda yaşadıkları ve kendilerince sorun olarak gördükleri durumların belirlenmesi olmuştur. Sorunların belirlenmesine yönelik olarak seyahat acentalarının birlikte çalışmış oldukları turist rehberlerine ait şikayetler incelenmiştir. Verilerin elde edilmesinde görüşme yönteminden yararlanılmış olup; yarı yapılandırılmış görüşme formu ile gerçekleştirilmiştir. Kartopu örnekleme ile seyahat acentalarına ulaşılmıştır. Görüşmeler sonucunda elde edilen şikayetler, üç temel bölümde incelenmiştir. İçerik analizine başvuru bulguların sonucunda ise tur öncesinde son dakika tur iptali, tur sırasında bilgi ve kişisel eksiklikler, tur sonrasında ise seyahat acentasını kötüleme gibi şikayetlerin olduğu belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda birtakım öneriler de sunulmuştur. Özellikle gelecek çalışmalar açısından farklı destinasyonlarda yapılması karşılaştırma açısından önemli bir öneri olarak yer almaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Şikâyet Kavramı

TDK (2005)'e göre şikayet kavramı; "Hoşnutsuzluk belirten söz veya yazı, sızlanma, sızıltı, yakınma ya da yakıntı şeklinde tanımlanmıştır". Şikayet, müşterinin olumsuz bir şekilde yaptığı geribildirimini, üretilen mal ve hizmetlerden memnun olmamasını, tatminsizlik duygusunun oluşmasını ya da beklentilerinin karşılanmamasını ifade eden bir kavramdır. (Argan, 2014). Tüketiciler zaman zaman işletmelerden doğrudan ya da dolaylı bir şekilde kaynaklanan, kontrolü altında olmayan çeşitli sorunlar veya zorluklar nedeniyle neredeyse kaçınılmaz olarak mutsuz olmaktadır. Özellikle sahip oldukları tüketicilerin memnun olmadıkları durumları ifade etmesini sağlayarak; olumsuz deneyimleri sistematik olarak öğrenebilir, memnuniyeti yeniden sağlayabilir ve iş ilişkilerini güçlendirme çabalarında önemli olumlu adımlar atılabilmektedir (Fornell, 1992).

Temel olarak şikayetler; hızlı iyileşme gerektiren, iç süreçlerde bazı sorun veya başarısızlıklara işaret eden kurumsal performans değerlendirmesinin bir göstergesi olarak düşünülmelidir. İşletmeler tüketici kaybetmenin sonuçlarının, hem karda azalma hem de olumsuz sözlü intiba olduğunu bilmelidir (Filip, 2013). Ürün veya hizmet performansları,

beklentilerini karşılamadığında tüketiciler memnun olmamaktadır. İşletmeler de tüm organizasyon süreçlerinde potansiyel memnuniyetsizlik kaynaklarını öğrenmeli ve tüketicilerin olumsuz durumlara tepkilerini anlayarak, etkili hizmet kurtarma stratejilerinin tasarımında bunları muhakkak kullanmalıdır. Özellikle tüketicilerin çeşitli hatalara veya hoş olmayan olaylara verdiği tepkileri tahmin edebilmek gerekmektedir (Voinea vd., 2011). Şikayetin ele alınmasının müşteri tutumu üzerindeki büyük etkisine ve şikayet bilgilerinin kalite iyileştirmelerinin yararlı bir şekilde kullanılmasına rağmen, çoğu işletme şikayet yönetiminin olasılığını hesaplamakta büyük zorluk çekmektedir (Stauss ve Schöler, 2004).

Hizmet konusunda şikayet kavramı sunulan üründen ziyade hizmetin sunulduğu süreçte yer alan personel ile ilgili olmaktadır. Temel olarak belirli satın alınan hizmetin beklentileri karşılaması hedeflenmektedir. Beklentilerin karşılanmadığı herhangi bir durum olduğunda ise memnuniyetsizlik ortaya çıkmaktadır. Bu memnuniyetsiz durumun çeşitli yollar aracılığı ile iletilmesi de şikayet kısmını oluşturmaktadır (Argan, 2014).

Şikayet; hizmetin daima iyileşmesi açısından geri bildirim özelliğine sahip iken; hizmet kalitesinin artırılmasında da bir fırsat olarak görülmelidir. İşletmeler sıfır hata ile hayatlarına devam etmek istese bile problemleri tamamen ortadan kaldırmak pek de mümkün olmamaktadır. Bu bağlamda şikayetlerin sistemli bir şekilde analiz edilmesi, etkin bir şekilde çözüm yollarının belirlenmesi ve bu çözümlerin uygulanması gerekmektedir. İşletmelerin sahip oldukları eksi yönlerini, hatalarını ve olumsuz özelliklerini tespit etme konusunda önemli bir fırsat olan şikayetler, göz ardı edilmeyecek bir konudur (Alabay, 2012). Bir tüketicinin yapmış olduğu şikayet karşısında olumlu bir şekilde yanıt alması, aynı işletmeye tekrar gelme ve başkalarına olumlu bir şekilde anlatma isteği olmaktadır. Aksi takdirde olumlu yanıt alamayan bir tüketici, o hizmet ve işletme hakkında olumsuz bir şekilde reklam yapacaktır (Kozak, 2007).

Rahatsız edici, zaman alıcı ve maliyetli gibi görünseler bile şikayetler mümkün olan en kısa sürede dikkate alınmalı ve çözümlenmelidir, aksi takdirde kötü tanıtımın neden olduğu itibar hasarına yol açabilmektedir. Müşteri şikayetlerini ele almak, genellikle bir kuruluşun müşterilerden duyulan memnuniyetsizliği gidermek ve onları elinde tutmak için son fırsatı temsil etmektedir (Vincent ve Webster, 2005). Müşterilerden gelen doğrudan geri bildirimler, hataları öğrenmek ve düzeltmek için mükemmel bir fırsat sağladığından açık fikirlerle karşılanmalıdır (Thøgersen, Juhl ve Poulsen, 2003). Müşteri güvenini geri kazanmak, geri bildirim stratejik olarak kullanarak iyileştirmeler yapmak işletmenin devamlılığını sağlayan etmenler arasındadır (Johnston 2001; Ramsey, 2003; Hughes ve Karapetrovic, 2006).

Turizmde Şikâyetler

Şirketler, sadık ve karlı müşterilerden oluşan bir havuz elde etmek ve bunları korumak için müşterilerine kusursuz ve yüksek kaliteli hizmet sunmaya çalışmaktadır (Kotler ve Armstrong, 2006). En iyi hizmet işletmeleri olsa bile ne kadar denerlerse denesinler, bazı problemleri ortadan kaldıramazlar (Gursoy vd., 2007). Şikâyet almak genel olarak turizm endüstrisi için hayati önem taşımaktadır (Kowalski, 1996). Ayrıca müşterilerin memnun kalmadıkları ve beklentilerin altında performans gösterdikleri ürün veya hizmetler için şikâyet etmeleri de olası bir sonuçtur (Oliver, 1997; Matusitz ve Breen, 2009).

En verimli turizm işletmeleri olsa da, ürünleri veya çalışanların turistlere sunduğu hizmetler hakkında bazı şikâyetler almaları muhtemeldir. Turizm işletmeleri memnun olmayan turistleri tespit edip ve şikâyetleri etkin bir şekilde yönetebilirse işletme açısından birçok fayda elde edecektir (Handling Complaints Factsheet, 2016).

Turizmde şikâyet unsuru, turistlerin tatmin edilmesiyle doğru orantılıdır. Bu bağlamda, turistlerin tatmini, havaalanına ayak basılmasından ayrılıncaya kadar geçen sürede aldığı hizmetlerden oluşmaktadır. Turistlerin tatil deneyimleri ile ilgili yapmış oldukları şikâyetlerin araştırılması, turizm sektörünün gelişimi için önemlidir. Şikâyete sebebiyet veren nedenlerin araştırılması da yönetimin görevleri arasındadır (Kozak, 2007).

Bir turist kaybedildiğinde, sadık turistleri de kaybetmek mümkündür. Memnun olmayan turistler, yaşadıkları olumsuz deneyimlerini anlatarak; ağızdan ağıza iletişimi gerçekleştirmektedir. Turizm işletmesi, kaybedilen turistin yerine yeni bir turist çekmenin maliyetine katlanmak zorundadır. Yeni bir turist pazarı bulmanın, mevcut pazarı elde tutmaktan ortalama yedi kat daha fazla maliyetli olduğu tahmin edilmektedir. Hizmet hatalarından kurtulmak finansal açıdan yararlı olacaktır. Bu nedenle, turizm işletmeleri için şikâyetler çok değerlidir, ancak genellikle onlarla uğraşmak zorunda olan çalışanlar tarafından beğenilmemektedir (Handling Complaints Factsheet, 2016).

Seyahat acentelerinin en temel faaliyetlerinden biri olan turlar, rehberlerin tur içerisindeki performansı ile değerlendirilmektedir. Seyahat acentası tarafından ayrıntılı bir şekilde planlanmış olan tur, alanında başarısız bir rehber sayesinde olumsuz değerlendirileceği gibi, düşük özelliklere sahip bir tur da başarılı bir rehber sayesinde olumlu olarak değerlendirilebilir (Köroğlu ve Merter, 2012).

Turist rehberi, bir destinasyona ait turizm ürünlerinin doğrudan tanıtımını yapan ve turistleri bilgilendiren kişidir. Temel fonksiyonu bilgilendirmektir. Bu nedenle bilgi düzeyi yeterliliği

oldukça önemlidir (Değirmencioglu, 2001). Turizm sektörünün dinamik unsurlarından biri olan turist rehberlerine tur öncesi, tur sırası ve tur sonrasında olsun büyük sorumluluklar yüklenmekte ve görevleri yerine getirmesi beklenmektedir. Turistlerin karşılanmasından itibaren uğurlanmalarına kadar geçen sürede sürekli iletişim kurdukları turist rehberleri sayesinde turlar daha sorunsuz bir şekilde devam etmektedir. Buna rağmen kimi zaman turist rehberleri ile ilgili şikayet durumları da söz konusu olabilmektedir (Köroğlu ve Merter, 2012). Tur rehberleri, turizm endüstrisinin önde gelen oyuncularından biridir. Bir destinasyonun cazibe merkezleri ve kültürü hakkındaki bilgi ve yorumları ile iletişim ve hizmet becerileri sayesinde, turistlerin ziyaretini bir turdan bir deneyime dönüştürmektedirler (Ap ve Wong, 2001).

Turist rehberinin bir seyahat acentası ile sözleşme yaptıktan sonra turun başarı ile tamamlanması sürecinde gerçekleştirmesi gereken birçok görevi ve sahip olması gereken özelliği bulunmaktadır. Rehberin tur boyunca sergilemesi gereken bu özellikler; liderlik, arabulucu, eğitimci, halkla ilişkiler görevlisi ev sahibi, bilgi verici, kültür paylaşımcısı ve farklı birimler ya da işletmeler arasında tampon görevi (Cohen, 1985; Holloway, 1981; Mancini, 2001; Pearce, 1982; Katz 1985) olarak sıralanabilir. Ayrıca iş ahlakı da bu noktada büyük önem arz ederek tüm diğer özelliklere riayet edilmesini sağlayıcı bir özellik taşır. Mancini (2001) rehberin turistlere adil davranmak ile acentasına karşı sadık olma arasında bir denge kurma zorunluluğu bulunduğundan bahseder. Bu noktaların herhangi bir aşamasında yaşanan sıkıntılarda tura katılan misafirlere açısından bir sorun unsuru olarak değerlendirilip acentaya şikayet yönlü yansıyabilmektedir. Acentaya yansıyan şikayetler ise acentanın turist rehberine yönelik şikayetlerinin ortaya çıkmasına sebebiyet vermektedir.

YÖNTEM

Bu çalışma nitel araştırma yöntemlerinden yüz yüze görüşme tekniği ile gerçekleştirilmiş olup, tümevarım felsefesi ile hareket edilerek tamamlanmıştır. Araştırma süreci içerisinde 24 adet seyahat acentası ile görüşme sağlanmıştır. Görüşme sayısı, amaca yönelik örneklem kapsamında gerçekleştirilmiş olup Lincol ve Guba (1985)'nin önerdiği uygunluk ve aşırılık seviyesine ulaşıncaya kadar sürdürülmüş, alınan cevaplar kendini tekrar etmeye başlaması sonrası görüşmeler tamamlanarak analiz için gerekli kodlama sürecine girilmiştir. Alınan cevapların 21. görüşme itibari ile tekrarlanmaya başladığı fark edilmiş olup ardından yapılan 3 görüşmede de durum değişmemiştir. Amaca yönelik örneklem kapsamında bilgi toplanacak seyahat acentalarının şu özelliğe sahip olması beklenmiştir;

- Safranbolu bölgesine turizm sezonunda (Mayıs ve Eylül ayları arasında) gününbirlik tur veya konaklanın da dâhil olduğu paket tur düzenlemesi,
- Gerçekleştirdiği turların 18-45 kişi arasında katılımcı ile gerçekleşen turlar olması,
- Türk gruplara turlar düzenlemesi
- En az 5 yıldır sektörde hizmet vermesi.

Amaca yönelik kriterlerin belirlenmesi hususunda, pilot araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu pilot araştırmada 6 seyahat acentası ile görüşme yapılarak çalışılacak konu hakkında, hangi acentalardan nasıl bilgi alınması gerektiği üzerine bilgi edinilmiştir. Bu bilgiler ışığında da hem görüşme yapılacak seyahat acentası kriterleri belirlenmiş hem de çalışmanın tur öncesi, tur anı ve tur sonrası süreçleri kapsayıcı şekilde olması kararlaştırılmıştır.

Çalışmada bilgi toplanacak seyahat acentalarının tespit edilmesinde kartopu örneklem yöntemi kullanılmıştır. Kartopu örneklem yöntemi evreni oluşturan unsurlara ulaşmanın zor olduğu ya da evrene dair bilinenlerin kısıtlı olduğu durumlarda kullanılan bir yöntemdir (Patton, 2005). Bu çalışmada da araştırmacıların ellerinde belirlemiş oldukları kriterlere giren seyahat acentalarını gösteren bir veri tabanı olmaması sebebi ile kartopu örneklem yöntemini seçilmiştir.

Kartopu örneklem yöntemi ile toplamda 36 adet acenta belirlenmiş olup ilgili acentalar İstanbul, İzmir, Adana, Mersin ve Ankara illerinde faaliyet göstermektedir. Belirlenen acentalardan 24 tanesi ile görüşme sağlanabilmiştir. Görüşme sağlanamayan acentaların bir kısmında acenta yetkilisine ulaşılamamış bir kısmında ise ortak zamanda görüşme yapılacak mekanda buluşma sağlanamamıştır. Çalışmada veriler görüşme yöntemi ile elde edilmiş olup görüşmeler 01.06.2019 ile 01.12.2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. İstanbul'da bulunan seyahat acentaları ile yapılan görüşmeler, acentanın bulunduğu adreste gerçekleştirilirken İzmir, Adana, Mersin ve Ankara'da bulunan seyahat acentaları ile olan görüşmeler acentaların Safranboluya tur düzenledikleri tarihlerde gerçekleştirilmiştir. Gerçekleşen görüşmeler yarı yapılandırılmış görüşme şeklinde tamamlanmış olup önceden belirlenen tur süreçleri içerisinde seyahat acentalarının turist rehberlerinden hangi konularda şikayetçi oldukları sorulmuştur. Yarı yapılandırılmış görüşmeler soruların esnek olduğu, önceden belirlenmiş ayrıntılı soru ifadelerinin yer almadığı, konu ile ilgili kısıtlı çalışmaların olduğu alanlarda derinlemesine bilgi almaya yönelik görüşmelerdir (Merriam, 2009).

Çalışmada Safranbolu destinasyonun merkez seçilmesinin sebebi bu bölgenin özellikle iç turizm faaliyetleri noktasında merkezi bir konumda olması, coğrafi konumu sebebi ile pek çok farklı destinasyondan turist ağırlamasıdır. Ayrıca seyahat acentalarının bu bölgeye çok yoğun şekilde tur ve paket tur gerçekleştirilmesi sebebi ile bölgede çalışan turist rehberi hizmetlerini çokça deneyimleme fırsatı olduğundan çalışmada elde edilen verilerin sağlıklı olacağı varsayılmıştır.

Çalışmadan elde edilen verilerin analizinde, içerik analizi yöntemine başvurulmuştur İçerik analizi yönteminde, araştırmanın gerçekleştirildiği alanda ana bileşenlerin özetlenmesi ve bu özetlenen bileşenlerin çeşitli çıkarımlar yapılması amacı ile çıkarımlarda bulunarak ileriye dönük tahminler ve tesitler ortaya koyan bir tekniktir (Cohen ve Manion, 2001; Suri ve Clarke, 2009). Herhangi bir çalışmada içerik analizinin uygulanabilmesi için metinlerin kodlanması ya da konuyu kapsayıcı belirli kategorilere ayrılması gerekmektedir (Leblebici ve Kılıç, 2004) Bu çalışmada da elde edilen veriler turun gerçekleşme aşamasına göre üç alt kategoride gruplanarak analiz edilmiştir.

BULGULAR

Çalışma kapsamında toplamda 24 farklı seyahat acentası genel müdürü ya da operasyon sorumlusu ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Tablo 1 de görüşülen seyahat acentalarının sektörde bulunma süreleri, faaliyet gösterdikleri şehir ve görüşülen kişinin acenta görevi verilmiştir.

Tablo 1: Araştırmaya katılan seyahat acentalarına ilişkin bilgiler

Katılımcı No	Meslekteki Süresi	Acentanın Faaliyet Gösterdiği İl	Görüşülen Acenta Görevlisi
Katılımcı 1	13	İstanbul	Acenta Sahibi
Katılımcı 2	7	İzmir	Operasyon Sorumlusu
Katılımcı 3	5	Mersin	Acenta Sahibi
Katılımcı 4	22	İstanbul	Operasyon Sorumlusu
Katılımcı 5	9	İstanbul	Operasyon Sorumlusu
Katılımcı 6	8	Mersin	Operasyon Sorumlusu
Katılımcı 7	6	Adana	Acenta Sahibi
Katılımcı 8	9	Ankara	Acenta Sahibi
Katılımcı 9	8	İstanbul	Acenta Sahibi
Katılımcı 10	11	Adana	Acenta Sahibi
Katılımcı 11	14	İstanbul	Acenta Sahibi
Katılımcı 12	15	Ankara	Operasyon Sorumlusu
Katılımcı 13	8	Adana	Acenta Sahibi
Katılımcı 14	12	İzmir	Operasyon Sorumlusu
Katılımcı 15	9	Ankara	Acenta Sahibi
Katılımcı 16	9	İstanbul	Acenta Sahibi

Katılımcı 17	14	İstanbul	Operasyon Sorumlusu
Katılımcı 18	7	İstanbul	Acenta Sahibi
Katılımcı 19	14	Ankara	Operasyon Sorumlusu
Katılımcı 20	15	İzmir	Operasyon Sorumlusu
Katılımcı 21	19	İstanbul	Operasyon Sorumlusu
Katılımcı 22	11	İzmir	Acenta Sahibi
Katılımcı 23	10	İstanbul	Acenta Sahibi
Katılımcı 24	13	Ankara	Operasyon Sorumlusu

Araştırma sürecinde görüşülen seyahat acentalarından 10'u İstanbul, 5'i Ankara, 4'ü İzmir, 3'ü Adana 2'si ise Mersin merkezli seyahat acentasıdır. Çalışma kapsamında en az beş yıldır faaliyet gösteren seyahat acentaları dahil edilmiş olup, görüşülen seyahat acentalarının faaliyet süresi 5 ile 22 yıl arası gerçekleşmiştir. Yapılan görüşmelerde, 11 adet katılımcı acenta sahibi 13 katılımcı da acentalarının operasyon sorumlusudur. Görüşülen operasyon sorumlularının ise meslekte bulunma süreleri 9 ile 17 yıl arası olarak belirtilmiştir.

Görüşmelerin ilk aşamasında katılımcılara turların turist rehberlerini nasıl istihdam ettiklerinin ayrıntıları sorulmuştur. Bu ayrıntılar Tablo 2 de verilmiştir.

Tablo 2: Seyahat acentalarının turist rehberini istihdam etme şekli

Seyahat Acentalarının Turist Rehberini İstihdam Etme Şekli	Dağılım	
Rehberin İstihdam Edildiği Tur	Günübirlik	9
	Paket	15
Rehberlere Yapılan Ödeme Şekli	Bakanlık Yevmiyesi	10
	Bakanlık Yevmiyesi + Yol Masrafı	3
	Bakanlık Yevmiyesi + Yol Masrafı + Komisyon	4
	Acenta Tarafından Belirlenen Ücret + Komisyon	7
Rehberin Tura Dahil Oluş Şekli	Tur Başlarken	7
	Arada veya Varılacak Destinasyonda	17

Tablo 2 deki verilere göre Safranbolu bölgesine rehberler hem günlük birlik hem de paket tur kapsamında tur gerçekleştirdikleri gözlenmektedir. Rehberlere yapılan ödeme şekilleri alınan cevaplardan hareket ile oluşturulmuş olup, en çok bakanlık yevmiyesi sonrasında ise acenta tarafından belirlenen ücret artı komisyon şeklinde olduğu gözlenmiştir. Yapılan görüşmelerde acenta tarafından belirlenen fiyatların bakanlık yevmiyesinden düşük olduğu, alınan rehberlik hizmeti ücretinin komisyonlar ile bakanlık yevmiyesi seviyesine çıktığı bilgisi alınmıştır. Ayrıca rehberlerin büyük bir çoğunluğu bölgeden talep edilmekte ve turist rehberleri tura başlangıç aşamasından sonra katıldığı anlaşılmaktadır.

Gerçekleştirilen görüşmeler üç ana başlık altında tamamlanmıştır. Bu başlıklar turdan önce, tur anında ve turdan sonra şeklinde belirlenmiştir. Konuyu üç ayrı başlık halinde ele alma sebebi, şikayetlerin ağırlıklı olarak bu üç başlık altında dile getirilmesidir. Mevcut alt başlıklar çalışmanın pilot kısmında belirlenmiş ve ana çalışmaya geçilince uygulanmış, seyahat acentalarından da bu şekilde alt başlıklar halinde kısım kısım şikayetlerin alınması katılımcıların olumlu tepkisi ile karşılanmıştır.

1. Turdan Önce

Tur öncesi aşama, henüz turist rehberi ile seyahat acentasının tur için anlaşmadan önceki süreçten tur otobüsünün hareket etmesi anına kadar geçen süreyi içine almaktadır. Bir diğer anlatımla bu süreç içerisinde tur için anlaşma aşamasından turun resmi olarak başlayacağı ana kadar geçen süreyi kapsamaktadır. Seyahat acentalarından alınan cevapların analizi sonucu yapılan kodlamada en çok dile getirilen konular ve dile getirilme sıklığı Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3: Turdan öncesi gerçekleşen şikâyetler

Süreç	Sorun	Sıklık
Tur Öncesi	Yüksek ücret talebi	15
	Son dakika tur iptali	9
	Türk grup ile çıkmak istememesi	9
	Kaçak rehber yönlendirme	4

Tablo 3 incelendiğinde seyahat acentalarının özellikle turist rehberlerinin rehberlik taban ücretinin üstünde yüksek ücret taleplerinden şikayetçi oldukları gözlenmektedir. Bununla beraber son dakikalarda gerçekleşen tur iptallerinin seyahat acentalarını çok zor durumda bıraktığı belirtilirken kimi rehberlerin Türk gruplarla çıkmama hususunda direnmesi de bir diğer şikayet sebebi olarak göze çarpmaktadır. Turdan önce gerçekleşen şikayet sebeplerinde en dikkat çeken maddelerden biri, turist rehberleri tarafından gerçekleştirilmiş olan kaçak rehber yönlendirmedir. Bu durum Safranbolu’ya tur organizasyonu düzenleyen dört seyahat acentası tarafından bildirilmiştir.

Bu konu ile ilgili yapılan belli başlı yorumlar şu şekildedir:

“Son dakika rehber ihtiyacı durumlarında rehberler çok yüksek ücretler talep ediliyor. Bakanlık yevmiyesine ek yol ve komisyon ödememize rağmen rehber acentanın kazandığı miktardan fazlasını talep etmesi sebebi ile turlara rehber bulmada çok ciddi sıkıntılar yaşayabiliyoruz.” Katılımcı 8

“Enteresan şekilde “Türk grupla çıkmam ben” diyen bir tayfa var. Aynı kişiler kriz döneminde ne grup olsa çıkarım da diyor. Bunlar etik değil, mesleki ahlaka uymuyor, bizi de piyasayı da zor durumda bırakıyor.” **Katılımcı 23**

“Turdan bir gece önce arayıp turu iptal eden rehber var. Neden? Başka bir acentadan daha yüksek fiyat teklifi aldı muhtemelen. Sözleşme yapılmadığı içinde hiçbir şey diyemiyoruz.”
Katılımcı 5

“Çok enteresan bir şekilde telefonla görüştüğüm bir rehber, ki bu özellikle Safranbolu bölgesinde başıma geldi, tur günü dolu olduğunu ama istersem beni yarım yevmiye ücretin yeterli olacağı yerel bir rehbera yönlendirebileceğini söyledi. Yerel dediği de kaçak rehber. Şaşıtm kaldım!” **Katılımcı 3**

“Telefonda bir referansla aradığımız rehber bizi kaçak rehbera yönlendirdi. Hatta bunun daha hesaplı olacağını söyledi. Elbette kabul etmedik. Bir rehberden bu teklifin gelmesi çok ama çok can sıkıcıydı.” **Katılımcı 12**

2. Tur Anı

Tur otobüsünün önceden belirlenen saatte belirlenen yerde kalkması ile yine turda belirlenen noktaya dönmesi sürecine kadar geçen süre tur anı olarak değerlendirilmiştir. Bu aşamada, tur esnasında gerçekleşen olaylardan sonra şikayet sebebi olan davranışlar, seyahat acentaları ile yapılan görüşmeler neticesinde kodlanarak tablo haline getirilmiştir. Tablo 4’de tur anında gerçekleşen şikayetler sunulmaktadır.

Tablo 4: Tur anında gerçekleşen şikâyetler

Süreç	Sorun	Sıklık
Tur Anı	Destinasyona hakim olmama	21
	Bilgi paylaşmaya istekli olmama	19
	Anlatım yapmama / az anlatım	17
	Tur programına uymama	15
	Komisyon için tur planını bozma	14
	Misafirlere karşı kaba tavırlar	9
	Yaşanan aksaklıkları gruba yansıtma	9
	Grup sorunları ile ilgilenmeme	7
	Kendi siyasi düşüncelerini gruba yansıtma	5

Tur esnasında gerçekleşen olaylardan hareketle tanımlanan şikayetler, çalışmanın en yoğun şikayetlerine rastlanan aşaması olmuştur. Burada acentaların büyük bir çoğunluğunun turist rehberinin destinasyona hakim olmaması (14 adet katılımcı) ve bilgi paylaşmaya istekli olmamasını (12 adet katılımcı) eleştirmiş ve şikayet etmiştir. Rehberlerin tur güzergahını

kendi plan ve düşüncesine göre değiştirmesi, turu kendi anlaşmalı işletmelerine yönlendirmesi gibi hususlar da acentalar tarafından son derece eleştirilmektedir. Turist rehberlerinin tur esnasında grupla negatif yönlü iletişimi, ilgisizliği ve gruba kendi siyasi düşüncesi yönünde anlatım yapma gibi davranışları seyahat acentaları tarafından şikayet edilen diğer davranışlar içerisinde yer almaktadır.

Bu konu ile ilgili yapılan belli başlı yorumlar şu şekildedir:

“Tur anında olan şeylere müdahale etmemiz çok kısıtlı. O anda rehberi turdan alamıyorsunuz hele gününbirlik turlarda imkansız.” Katılımcı 18

“Kendi komisyonları için tur planlarını hiçe sayıyorlar. Geçen bir turumda rehber, Yörük köyünde kendisine söylediğimiz yerin yanındaki konağa girmiş, planda olmamasına rağmen burada bir de kahve molası vermiş tabi o molayı verince Amasra’ya geç kalacağından tur planında olan köy çamaşırhanesine girmemiş.” Katılımcı 9

“Misafirlerden kaba tavırlar hususunda çok şikayet alıyoruz. Rehberler bazen grubun lideri değil de hocası, müdürü gibi davranmaya çalışıp grubu baskılıyor. Bunu yaparken de karşısındakine hitabına özen göstermiyor. Oysa hizmet sektöründeyiz ve hiçbir kademed misafir ile böyle bir iletişim kabul edilemez.” Katılımcı 13

“Bizim rehberlerden beklentimiz gayet net, gidilen yer ile ilgili destinasyonda ve yolda anlatımlar yapması. Ama bazı arkadaşlar anlatım yapmamak için şartları zorluyor adeta. Bölgeyle ilgili internette kolayca bulunabilecek birkaç basit bilgi verip sonra serbest zaman vermeye çalışıyorlar. Misafirler soru sorduğunda ya cevap veremiyor ya da aklına geleni sallıyor. Hele ki verdiği yanıtın doğru olmadığı o an anlaşılırsa gerçekten turumuz ve acenta saygınlığımız yara alıyor”. Katılımcı 2

“Önce işimizi sevmemiz lazım sanıyorum, bazı rehber arkadaşların bu işi sevmeden yaptığı o kadar belli ki. İsteksizlikleri daha turun başlarında kendisini belli ediyor. Böyle olunca turun enerjisi de ahengi de düşüyor.” Katılımcı 16

“Kimi rehber arkadaşlar kendi siyasi düşüncelerini o kadar çok gruba empoze etmeye çalışıyorlar ki anlatamam. Bu durum hele ki zıt görüşlü kişiler varsa hemen tepki alıyor. Kendi görüşüne uygun yerleri uzun anlatma diğerlerini kısa geçme, turdan çıkartmaya çalışma gibi hem etik olmayan hem de sözleşmeye aykırı davranışlar ile karşılaşabiliyoruz. Bu durum gruplar açısından gerçekten son derece rahatsızlıklar ortaya çıkartabiliyor ve bize de şikayet yönlü dönüşler geliyor.” Katılımcı 20

“Turlarda bazen misafirlerimizin bireysel sorunları olabiliyor, otel ile ilgili sıkıntılar, ufak sağlık sorunları veya diğer konular. Rehberlerin bu durum ile ilgili doğrudan sorumlulukları

olmasa da sanki o sorun yokmuş gibi kafasını çevirip işine bakması ya da otelde doğrudan odasına geçmesi bizi çok üzüyor. Burada işten ziyade insaniyet namına bir durumdan söz ediyoruz.” **Katılımcı 7**

“Tur programını uygulamaya karşı bir dirençle karşılaşılabiliyoruz. Rehberin bir tur planı var bölgede inatla onu yapmak istiyor ama bizim planımız ve duyurumuz bu yönlü değil. Tabii burada rehberin kendi komisyon aldığı işletmeleri tura dahil etme çabası oluyor genelde.”

Katılımcı 11

“Tur demek problem ve çözümler demek. Her turda illaki bir takım sorunlar ile karşılaşırız. Kimi zaman otel ile ilgili olur kimi zaman bizim dikkatsizliğimiz de olabilir fakat rehberlerin bu sorunları doğrudan gruba yansıtması ve ortada çok büyük ve çözülemeyecek bir sorun varmış gibi davranması tur anında gerçekten işlerimizi zorlaştırabiliyor” **Katılımcı 22**

3. Tur Sonrası

Tur organizasyonunun önceden belirlediği programın tamamlanarak turist rehberinin tur otobüsünden ayrılması sonrası süreç tur sonrası süreç olarak değerlendirilmiştir. Seyahat acentalarından alınan cevapların analizi sonucu yapılan kodlamada en çok dile getirilen konular ve dile getirilme sıklığı Tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 5: Turdan sonra gerçekleşen şikâyetler

Süreç	Sorun	Sıklık
Tur Sonrası	Acenta hakkında olumsuz konuşma	19
	Geri ödemeleri geciktirme	8

Seyahat acentaları tarafından tur sonrası yaşanan sıkıntıların ağırlıklı olarak iki temel sorun etrafında odaklandığı görülmektedir. Bunların ilki ve en sık yaşananı tur sonrası turist rehberinin seyahat acentası hakkındaki olumsuz yargı ve düşüncelerini kendi iş ortamı ve arkadaşları ile paylaşmasıdır. Bu sorun görüşme yapılan 11 seyahat acentası tarafından dile getirilmiştir. Bu durum seyahat acentasına olumsuz bir imaj olarak dönmektedir. Acentaların kendi deyimi ile “yanlış ve yanlış” söylemler acentanın başka rehberler ile anlaşması noktasında sorun yaşamalarına sebebiyet verdiği, ilk defa çalışılacak rehberlerde bile güven sorunu ortaya çıkarttığı bildirilmiştir.

Bu süreçte yaşanan bir diğer sorun ise tur sonrası geri ödemelerin geciktirilmesidir. Seyahat acentaları, tur öncesi turist rehberine tur esnasında hizmet aldıkları işletmelere yapacakları ödemelerde kullanılmak üzere ek ödeme yapmakta, tur sonrasında faturalar ile birlikte kalan

ödeme geri alınmaktadır. Bu noktada kimi turist rehberlerinin bu ödemeleri acentaya teslim etme hususunda titiz davranmadıkları belirtilmiştir.

Bu konu ile ilgili yapılan belli başlı yorumlar şu şekildedir:

“En çok tur sonrası hakkımızda yapılan olumsuz intiba yaratıcı söylemlerden şikayetçiyim. Yani başka bir tura rehber bulma noktasında sıkıntı yaratacak kadar uç noktalarda ve asılsız yalanlar söyleniyor.” Katılımcı 24

“Sırf kendi istediği programı uygulatmayıp kendi anlaşmalı olduğumuz işletmelere turu soktuğumuz için arkamızdan bir ton yalan laf çıkartan rehberler var. Bu durum çok rahatsız edici. Resmen çamur at izi kalsın yapıyorlar.” Katılımcı 14

“Bazı sorumsuz rehber arkadaşlar, tur esnasında ödemeler yapmak için aldıkları ödemeyi turdan sonra acentaya ulaştırma noktasında çok yavaş hareket edebiliyor. Aynı şekilde acentaların ödemeleri geciktirmesinden şikayet eden bir mesleğin aynı davranışı sergilemesi çok enteresan.” Katılımcı 19

“Turda yapılacak ödemeleri eğer otobüste bir acenta görevlimiz yoksa rehberlere veririz. Otopark ücretleri, otel restoran vs. gibi hizmet ödemeleri vardır bunun içinde. Kimi durumlarda turdan sonra harcanmamış olan kısmı rehberlerden geri alma noktasında sorun yaşayabiliyoruz.” Katılımcı 4

SONUÇ

Bir bütün olarak turizm endüstrisi içerisinde pek çok farklı işletme ve çalışma grubunu barındıran, hizmetin ortaya çıkması noktasında tüm birimlerin eş koordinasyon ile birlikte çalışmasının olmazsa olmaz olduğu bir yapı arz etmektedir. Bu durum tur organizasyonlarında da aynı şekilde geçerlidir. Seyahat acentaları; yiyecek içecek, ulaştırma ve konaklama gibi farklı hizmetleri bir araya getirerek tur ve paket turları üretip satış pazarlama işlemi sonrası turist rehberleri aracılığı ile turları gerçekleştirmektedirler. Burada turist rehberi ve seyahat acentası arasındaki uyum turun başarısını doğrudan etkileyen hususlardan biridir ve turların sürdürülebilirliği hususunda önem arz etmektedir (Ekmekçi, 2005).

Bu çalışmada seyahat acentalarının gerçekleştirdikleri tur organizasyonlarının başlangıç sürecinden tur sonrası süreçlere kadar tüm aşamalarda turist rehberleri ile ilgili hangi sorunları yaşadıkları araştırılmaktadır. Bu kapsamda turlar, tur öncesi, tur anı ve tur sonrası olarak üç ayrı alt başlıkta ele alınarak değerlendirilmiş ve her aşamada yaşanan sorunlar irdelenmiştir. Çalışma kapsamında Safranbolu bölgesine tur düzenleyen 24 adet seyahat acentası sahibi veya seyahat acentası operasyon sorumlusu ile görüşme yapılmıştır. Görüşmeler neticesinde

elde edilen bilgiler düzenlenmiş, gerekli kodlama işlemi gerçekleştirilerek içerik analizi yapılmıştır.

Araştırma kapsamında tur öncesi yaşanan sıkıntıların büyük bir çoğunluğunun turist rehberlerinin turdan bir gün önce sebep göstermeksizin ya da geçersiz mazeretleri ile turu iptal etmesi olarak gösterilmiştir. Bu gibi şikayetlerde özellikle turist rehberi ile sözleşme yapılmadığı veya taban ücretten düşük yevmiye teklif ettiğini bildiren seyahat acentalarında görülmüştür. Acentalar turist rehberi ile bir tur hususunda anlaşması sonrası tur sözleşmesinin ivedi bir şekilde gerçekleştirilip iki tarafta da nüshalarının bulunması gerekmektedir. Bu gibi durumlar iki tarafa da hukuki bağlayıcılık getireceğinden seyahat acentası son dakika iptali gibi konulardan mağduriyet yaşamaması engellenecektir.

Tur öncesi rehber şikayetlerinde, özellikle yüksek ücret talebi ile karşılaşma durumu yine şikayet sebeplerinden biridir. Turist rehberliği taban ücretleri Turist Rehberleri Birliği (TUREB) ve Seyahat Acentaları Birliği'nin (TURSAB) alınan öneriler doğrultusunda Kültür ve Turizm Bakanlığınca açıklanmaktadır ve turist rehberleri bu ücretin altında bir ödeme ile tura çıkması söz konusu değildir. Bu ücretin üst sınırı olmamakla birlikte turist rehberi istediği ücreti talep edebilmektedir. Elbette ki bu durumun etik dışı bir zorlama unsuru olarak kullanılması turizm endüstrisine zarar verici bir etkiye sahip olacaktır. Seyahat acentaları yüksek ücret talebinin ağırlıklı olarak turdan birkaç gün önce irtibat kurulan rehberlerden geldiğini bildirmişlerdir. Bu noktada seyahat acentaları bu sorunu turist rehberleri ile daha erken tarihlerde anlaşma yaparak çözebilir. Zira turizm sezonlarında ilgili destinasyona tur yapan turist rehberlerinin tur programı birkaç ay önceden dolabilmektedir. Bu sebeple seyahat acentaları, otel rezervasyon işlemleri ile otobüs kiralama işlemlerini turdan haftalar önce gerçekleştirdiği gibi, turist rehberi ile anlaşma aşamasında da erken davranıp turun gerçekleşmesine az zaman kala turist rehberi aramamalıdır. Aksi takdirde, ekonominin bir kuralı olarak arz talep kanunu gereği talebin yoğun arzın kısıtlı olduğu durumlarda mal ve hizmet fiyatları doğal olarak artacaktır (Ünlüönen, Tayfun ve Kılıçlar, 2015).

Tur esnasında yaşanan sıkıntılar seyahat acentalarının en çok zarar gördüğünü belirttiği durumlardır. Tur esnasında acenta yetkililerin tura müdahale olayı kısıtlı şekilde gerçekleşmekte, otobüste bir acenta yetkilisi yoksa bu daha da zor bir hale gelmektedir. Bu süreçte belirtilen sıkıntıların özellikle etik değerlere uymadığı gözlenmektedir. Turist rehberlerinin destinasyona hakim olmadan turu kabul etmesi, anlatım yapılacak yerlere hakim olmaması veya anlatmaya istekli olmaması, grup sorunları ile ilgilenmemesi gibi önemli sorunlar yaşanmaktadır. Bunlara ek olarak seyahat acentası tarafına hukuki bir mağduriyet

yaratılan tur planına uymama ve acentanın ekonomik kaybına sebebiyet verecek anlaşmalı işletmeleri kullanmama durumları gözlenmektedir. Bu gibi davranışların grubun ahengini bozduğu, acentaya karşı olan güveni sarstığı ve ortaya koyulan olumsuz imajın düzeltilmesi için ek maliyet unsurlarının oluştuğu seyahat acentalarınınca bildirilmiştir.

Tur sonrası süreçte ise özellikle turist rehberlerinin acenta ile ilgili olumsuz söylemlerinin acentanın piyasadaki saygınlığını zedelediği ve yeni rehberler ile anlaşma hususunda ciddi sıkıntılar yaratabildiği üzerinde durulmuştur. Bu sıkıntıların sosyal mecralarda konuşulması ve turistlerin de görmesi şahit olması gibi tehlikelerin de olduğu ayrıca belirtilmiştir. Tur sonrası seyahat acentasına yapılması gereken ödemelerin geciktirildiği de yine tur sonrası kapsamda değerlendirilmiştir.

Çalışma sonucunda yaşanan sıkıntıların turist rehberlerinin münferit hatalı davranışlarından gerçekleştiği gibi seyahat acentalarının sözleşme yapmama, son dakika turist rehberi bulma çabası ve taban altında yevmiye ödeme gibi davranışlar sebebi ile ortaya çıktığı gözlenmiştir. Turist rehberlerinin mesleki davranışlarının etik kapsamda olup olmadığı meslek odalarınınca da takip edilen ve hatalı davranışlarda gerekli cezaların verildiği bir husustur. Bu sebeple seyahat acentaları, ilgili davranışları belgeleyip meslek oda ve birliklerine başvurmaları gerekmektedir. Meslek birlikleri kendi imkanları ile bu tarz olayların yaşanmaması için sürekli denetimler yapmakta, sözleşmesiz ya da taban altı yevmiye ile çalışan turist rehberlerine gerekli yaptırımları uygulamaktadır (Çakmak, 2019) fakat bunun dışındaki etik dışı davranışlar temelli suçlar şikayete tabi kanıt ile değerlendirilmesi gerekmektedir.

Bu çalışma seyahat acentalarının turist rehberleri hakkındaki şikayetlerine odaklanmıştır ve bunu da Safranbolu destinasyonu üzerinde yoğunlaşmış seyahat acentaları üzerinden gerçekleştirmiştir. Dolayısı ile bu çalışmanın belirli bir destinasyon ve turist grubu merkezli çalışan seyahat acentalarını hedef alması temel sınırlılığı olduğu söylenebilir. Ayrıca araştırmada elde edilen veriler görüşülen 24 acenta ile sınırlıdır. Nitel desenli keşifsel bir özellik taşıyan bu çalışma daha kapsamlı ampirik çalışmalarla desteklenmesi daha bütüncül sonuçlar ortaya çıkartabilir. Bu alanda çalışmak isteyen araştırmacılar, turist rehberlerine yönelik şikayetler hususunda oteller ve yiyecek içecek işletmeleri merkezli ampirik çalışmalar yürütebileceği gibi yabancı gruplar ile çalışan acentalar üzerinden yapılacak benzer bir çalışma bu çalışma ile karşılaştırılarak tamamlanabilir.

KAYNAKÇA

- Agayeva, N. (2015). Protection of consumer rights in tourism. the case study of Azerbaijan. Master Thesis. IMC University of Applied Sciences Krems.
- Alabay, M. N. (2012). Müşteri şikayetleri yönetimi. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 8, 16, 138-158.
- Ap, J. & Wong, K.F. (2001). Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. Tourism Management, 22, 5, 551-563.
- Argan, M.T. (2014). E-Şikâyetle ilgili tanımlayıcı bir çalışma: şikâyet forumu olarak bir web sitesinin sosyal ağ analizi. İnternet Uygulamaları ve Yönetimi, 5(1), 49-66.
- Cohen, E. (1985), The tourist guide: the origins, structure, and dynamics of a role, Annals of Tourism Research, 12,1, 5-29.
- Cohen, L. & Manion, L. (2001). Research Methods in Education, New York: Rotledge Falmer
- Çakmak, T. F. (2019). Yasa dışı rehberlik faaliyetlerinin içerik analizi yoluyla incelenmesi: İstanbul Rehberler Odası örneği, Turizm Akademik Dergisi, 6, 2, 31-41.
- Değirmencioglu, Ö. (2001). Türkiye’de turizm rehberliği eğitimi üzerine bir araştırma. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 12, 1, 189-196.
- Ekmekçi, N, İ. (2005). Paket turların sürdürülebilirliğinde turist rehberinin rolü, (basılmamış yüksek lisans tezi) İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Filip, A.(2013). Complaint management: a customer satisfaction learning process. Procedia- Social and Behavioral Sciences, 93, 271-275.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. Journal of Marketing, 56, 6-21.
- Gursoy, D. Ekiz, H.E. & Chi, C.G. (2007). Impacts of organizational responses on complainants’ justice perceptions and post-purchase behaviors. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 81, 1-25.
- Handling Complaints Factsheet (2016). Handling Complaints Factsheet. <https://businesswales.gov.wales/tourism/sites/tourism/files/documents/WG28810%20Complaints%20Factsheet%20E%20%5BPDF%5D.pdf> (Erişim 29.11.2019)
- Holloway, J. C. (1981). The guided tour: a sociological approach, Annals of Tourism Research, 8, 3, 377-402.
- Hughes, S. & Karapetrovic, S. (2006). ISO 10002 Complaints handling system: a study. International Journal of Quality & Reliability Management, 23, 9, 1158-1175.
- Johnston, R. (2001). Linking complaint management to profit. International Journal of Service Industry Management, 12, 1, 60-69.
- Katz, S. (1985), The israeli teacher - guide: the emergence and perpetuation of a role. Annals of Tourism Research, 12, 49-72.

- Korkmaz, S. Temizkan, S.P. ve Temizkan, R. (2011). Hizmet içi eğitim seminerlerinin profesyonel turist rehberlerinin turizm pazarlamasındaki rolüne etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3, 2, 17-36.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2006). *Principles of Marketing*. 11. Ed., Prentice Hall, New Jersey.
- Kowalski, R.M. (1996). Complaints and complaining: functions, antecedents and consequences. *Psychological Bulletin*, 119,2, 179-196.
- Kozak, M. (2007). Turizm sektöründe tüketicilerin şikayetlerini bildirme eğilimleri. *Yönetim ve Ekonomi*, 14(1), 138-151.
- Koroğlu, Ö. ve Merter, B. (2012). Seyahat acentelerinin turist rehberlerini seçme ve işe alma sürecindeki eğilimlerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 213-238.
- Leblebici, D. N. ve Kılıç, M. (2004), *İçerik Analizi*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayınları.
- Lincoln, Y. S. Guba, E. F. (1985) *Naturalistic Inquiry*, Thousand Oaks, CA: Sage
- Mancini, M. (2001) *Conducting tours*, Second Edition, New York: Delmar Publishers,
- Matusitz, J. & Breen, G. M. (2009). Consumer dissatisfaction, complaints, and the involvement of human resource personnel in the hospitality and tourism industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 8, 234-246.
- Merriam, S. B. (2009) *Qualitative Research, A Guide to Design and Implementation*, Third Edition, CA, Jhon & Wiley.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction. A Behavioral Perspective On The Consumer*. Boston: McGraw-Hill.
- Patton, M. Q. (2005). *Qualitative Research*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- Pearce, P. L. (1982), *The Social Psychology of Tourist Behaviour*. Oxford: Pergamon Press.
- Ramphal, R. R. (2016). A complaints handling system for the hospitality industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 5(2), 1-15.
- Ramsey, R.D. (2003). How to handle customer complaints. *The American Salesman*, 48(10), 15-20.
- Stauss, B. & Schöler, A. (2004). Complaint management profitability: what do complaint managers know ?. *Journal of Service Theory and Practice*, 14(2/3), 147-156.
- Suri, H. Clarke, D. (2009). Advancements in research synthesis methods: from a methodologically inclusive perspective. *Review Of Educational Research*, 79(1), 395-430.
- Ünlüönen, K. Tayfun, A. Kılıçlar, A. (2015) *Turizm Ekonomisi*, Nobel Yayıncılık, Ankara (3. Baskı)
- TDK. (2005). *Büyük Türkçe Sözlük*. Türk Dil Kurumu Başkanlığı.
- Temizkan, R. & Ar, H. (2017). Turist rehberlerine yönelik e-şikâyetlerin analizi. *Akademik Bakış Dergisi*, 64 (Kasım-Aralık), 273-285.
- Thøgersen, J. Juhl, H & Poulsen, C. (2003) *Complaining: A Function of Attitude, Personality and Situation*, *Psychology and Marketing* 26 (8), 760 - 777

- Vincent, N.A. & Webster, M. (2005). Emotions and response actions in consumer complaint behaviour, ANZMAC 2005 Conference: Consumer Behaviour, 352-358.
- Voinea, L. Pamfilie, R., & Onete, B. (2011). Foodstuff consumption culture among new generation of consumers from romania. case study: students of the bucharest academy of economic studies. *Studia Commercialia Bratislavensia Journal*, 4, 15, 438-450.

Turizm ve Otelcilik ile Aşçılık Öğrencilerinin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yeterliliklerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Afyon Meslek Yüksekokulu Örneği

(A Study on The Determination of Qualifications of Information and Communication Technologies of Tourism and Hotel Management and Cookery Students: Afyon Vocational School Sample)

*Hümeyra Töre BAŞAT^a

Hatice YILMAZ^b

Erdal ÖZER^c

^a Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon MYO, Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Afyonkarahisar-Türkiye (humeyratore@gmail.com)
<https://orcid.org/0000-0003-4064-492X>

^b Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon MYO, Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Afyonkarahisar-Türkiye (hatice_guney@hotmail.com)
<https://orcid.org/0000-0002-7488-6460>

^c Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon MYO, Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Afyonkarahisar-Türkiye (erdalozzer43@yahoo.com)
<https://orcid.org/0000-0002-6782-4878>

MAKALE GEÇMİŞİ

ÖZ

Gönderim Tarihi:

04.05.2020

Kabul Tarihi:

05.06.2020

Anahtar Kelimeler:

Bilgi ve iletişim teknolojileri
Turizm ve otelcilik
Aşçılık
Meslek Yüksekokulu

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojileri, hayatın her alanında olduğu gibi çalışma hayatında da her geçen gün önemini arttırmakta; çalışanların çalışma koşulları ve çalışma düzenlerinde büyük değişikliklere yol açmaktadır. Bu durum bilgi ve iletişim teknolojilerini etkili ve verimli bir şekilde kullanabilmek için gerekli bilgi, beceri ve donanımına sahip olan çalışanlar arasında olumlu anlamda farklılık yaratabilmekte ve bireylerin iş hayatında kabul görmesini hızlandırmaktadır. Eğitim kurumları bu bilginin kazanıldığı iş hayatından önceki en önemli kurumlardır. Bu eğitimlerde bilgi ve iletişim teknolojilerini tanıma, kullanma ve eğitim aldıkları alanla ilgili kullanılan bilgi teknolojileri hakkında temel bilgi ve becerileri kazandırma olanağı yaratılmaktadır. Turizm sektörü bilgi, iletişime dayanan emek-yoğun bir sektördür. Bu doğrultuda yapılan bu çalışmanın amacı; meslek yüksekokulunda turizm ve otelcilik ile aşçılık programlarında eğitim görmekte olan öğrencilerin; bilgi ve iletişim teknolojilerini tanıma ve kullanma becerilerine yönelik yeterliliklerinin belirlenmesi, katılımcıların konu hakkındaki mevcut durumunun ortaya konulmasıdır. Bu kapsamda çalışmanın evreni Afyon Meslek Yüksekokulunda, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetlerinde eğitim görmekte olan öğrenciler olarak belirlenmiştir. Çalışmanın teorik ve kavramsal altyapısı literatür doğrultusunda oluşturulmuştur. Çalışmanın uygulama kısmında ise; veri toplamak amacıyla anket tekniği uygulanmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda BİT yeterlilik alt ölçeklerine yönelik algılama düzeylerinin hesap çizelgesi programı kullanımı yeterliliği hariç orta ve üzeri düzeyde olduğunu işaret etmekte ve katılımcıların bu konuda olumlu yargılara sahip olduğunu göstermektedir. Öğrencilerin demografik ve bireysel özelliklerine göre BİT yeterlilik düzeylerini algılama düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olup olmadığı incelendiğinde; hangi sınıfta oldukları, bilgisayar sahipliği, sertifika/kurs alma, daha önce ders alma durumu, yaş, bilgisayar kullanım süresi ve günlük internet kullanım sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

ABSTRACT

Keywords:

Information and communication technologies
Tourism and hotel management
Cookery
Vocational school

Today, information and communication technologies (ICT) increase their importance day by day, as in every field of life; causes great changes in the working conditions and working order of the employees. This juncture make a positive difference between the employees who have the necessary information, skills and hardware to use information and communication technologies effectively and efficiently and accelerate the acceptance of individuals in business life. Educational institutions are the most important institutions that gain this knowledge before the business life. With this educations; recognize and use the information and communication technologies and with the trained area about the information and communication technologies created. Tourism sector is a dense sector based on information, communication and knowledge. The purpose of this study conducted in this direction; students studying in tourism and hotel management and cookery programs in vocational school; determination of their competencies regarding the skills of recognizing and using information and communication technologies, and revealing the current status of the participants on the subject. In this context study's universe is the students that receive education in hotel, restaurant and catering services program. Study's theoretical and conceptual infrastructure created according to the literature. In the part of application; survey technique applied to collect data. With this aim, we want to examine descriptive statistics, necessities for a quality education and status the students with the subject of technology literacy. As a result of the analysis information and communication technologies (ICT) points out the perception levels of the competency subscales are at an intermediate level and above, excluding the use of spreadsheet program and indicates that participants have positive judgments about this issue. When it is examined whether there is a statistically significant difference in the perception levels of the ICT proficiency levels according to the demographic and individual characteristics of the students; It was determined that there was a significant difference according to which class they were in, computer ownership, certificate/course taking, previous course taking status, age, computer usage time and daily internet usage time.

Makalenin Türü: Araştırma Makalesi

*Sorumlu Yazar: Hümeyra T. BAŞAT

E posta: humeyratore@gmail.com

Makalenin Künyesi: Başat, H. T., Yılmaz, H. & Özer, E. (2020). Turizm ve Otelcilik ile Aşçılık Öğrencilerinin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yeterliliklerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Afyon Meslek Yüksekokulu Örneği. AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi, 23 (1), 97-114

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yaşanan gelişmeler ve değişimler, her geçen gün insan hayatını daha fazla etkilemekte ve kullanımı sürekli artmaktadır. Hayatın her alanında vazgeçilmez bir unsur olarak görülen bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yaşanan gelişmeler eğitim alanını da büyük ölçüde etkilemektedir. Bu nedenle eğitim, bilgi ve teknoloji birbirleriyle ayrılmaz bir bütün olarak değerlendirilmektedir. Eğitim yaklaşımları, eğitim kalitesi, eğitimde kullanılan bilgi ve teknolojik araç gereçler günümüzün eğitim eğilimlerini belirlemektedir. Dolayısıyla bilgi ve teknolojik araçlarında yaşanan gelişmeleri takip edebilmek ve kullanabilmek önemli bir farklılık yaratmaktadır. Bireylerin meslek alanlarıyla ilgili sahip olması gereken nitelikler arasında bilgi ve teknolojiyi etkin bir düzeyde kullanabilmeleri zorunlu hale gelmektedir. Ayrıca eğitimde sadece öğretmenlerin bilgi ve iletişim teknolojilerine sahip olmaları yeterli değildir. Eğitim sürecinin başarılı olabilmesi için öğrencilerin de bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda belirli bir düzeyde temel bir alt yapıya sahip olmaları gerekmektedir.

Türkiye’de yükseköğretim düzeyinde, nitelikli insan gücünün yetiştirilmesi için en önemli eğitim kurumlarından birisi de meslek yüksekokullarıdır. Günümüzde iki yıllık eğitim programları doğrultusunda meslek eğitimi veren bu kurumların temel amacı, iş yaşamının gereksinim duyduğu, bilimsel ve teknolojik gelişmelere uyum sağlayabilecek ve kaliteli üretimi gerçekleştirebilecek yüksek nitelikli ara insan gücünün yetiştirilmesini sağlamaktır (Adıgüzel, 2009: 116). Meslek yüksekokulları ara eleman ihtiyacını karşılayan, sektör-okul işbirliği kapsamında ihtiyaçlara göre şekillenen, ülkenin insan kaynakları ihtiyacına göre birçok farklı alanda eğitim veren kurumlardır.

Eğitimde teknoloji entegrasyonu, ülkelerin gelişim planlarında ve eğitsel reform hareketlerinde anahtar rol oynamaktadır. Türkiye’nin takip ettiği uzun dönemli yol haritalarından biri olan TÜBİTAK Vizyon 2023 Projesi’nin ana teması; “bilim ve teknolojiye hâkim, teknolojiyi bilinçli kullanan ve yeni teknolojiler üretebilen, teknolojik gelişmeleri toplumsal ve ekonomik faydaya dönüştürme yeteneği kazanmış bir refah toplumu yaratmak” olarak belirlenmiştir (Akıncı ve Seferoğlu, 2010: 476). Toplumsal, siyasal, teknolojik ve endüstriyel alanda yaşanan gelişmeler hizmet sektöründe doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle bilgisayar ve iletişim teknolojilerini kullanmak her meslek alanında zorunlu olduğu gibi emek yoğun bir sektör olarak kabul edilen turizm ve otelcilik alanında da hızla yaygınlaşmaktadır.

Bu çalışma; Avrupa Bilgisayar Yetkinlik Sertifikası (ECDL) kapsamında, öğrencilerin bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yeterliliklerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini 2019-2020 eğitim öğretim yılında, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon Meslek Yüksekokulunda, Turizm ve Otel İşletmeciliği ile Aşçılık Programında eğitim görmekte olan öğrenciler oluşturmaktadır. Konu ile ilgili öğrencilere geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş bir anket uygulanmıştır. Anket sonuçları SPSS programıyla değerlendirilmiştir. Anket sonuçlarına göre frekans, ortalama, standart sapmaları içeren tanımlayıcı istatistiksel yöntemler ve t testleri yapılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre; öğrencilerin donanım, işletim sistemi, kelime işlemci, sunum ve internet yeterlilikler açısından daha iyi düzeyde; ancak hesap çizelgesi yeterliliği açısından daha düşük düzeyde oldukları görülmektedir. Öğrencilerin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanım yeterliliklerinde cinsiyetlerine, yaşlarına, bilgisayar sahibi olma durumlarına, bilgisayarı kullanım sürelerine, internete bağlanma sıklıklarına göre farklılıklar bulunduğu belirlenmiştir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bilgi yönetimi konusunda günümüze kadar yaşanan gelişmeleri yazının keşfi, aritmetik işlemlerin geliştirilmesi ve matbaanın keşfi olarak üç başlık altında toplayabiliriz. Yazının keşfiyle; bilgilerin kayıt edilerek mesaj olarak zaman ve uzayda taşınma olanağı elde edilmiştir. Aritmetik işlemlerle sayısal veriler üzerinde çeşitli işlemler yapılarak, sayısal verilerin doğru ve istenilen sayıda işlemlerden geçirilme fırsatı sağlanmıştır. Matbaanın keşfi ise, yazılı metnin benzer kopyalarının çoğaltılması ile çok büyük kitlelere ulaştırılmasını sağlamıştır (Kaya Bensghir, 1996: 29).

Bilginin elde edilmesinde, oluşturulmasında, toplanmasında, yayılmasında, korunmasında teknolojinin yaygın olarak kullanılmaya başlaması, bilgi ve teknoloji kelimelerinin bir arada kullanılmasına, dolayısıyla bilgi teknolojisi kavramının oluşmasına yol açmıştır. Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre bilgi teknolojisi, “bilginin toplanmasını, işlenmesi ve saklanmasını, herhangi bir yere iletilmesini, herhangi bir yerden bu bilgiye erişilmesini elektronik vb. yollarla sağlayan teknolojiler bütünüdür”. Bilgiye ulaşmada kullanılan teknolojiler aynı zamanda iletişim amaçlı da kullanılabildiği için bilgi teknolojisi ve iletişim teknolojisi birlikte kullanılmaya başlanmış ve bilgi ve iletişim teknolojileri, kısaca BIT kavramı ortaya çıkmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojileri; bilgiyi iletmek, depolamak, yaratmak, paylaşmak için kullanılan radyo, televizyon, video, DVD, telefon (sabit ve mobil), uydu sistemleri, bilgisayar ve ağ donanımı ve yazılımı, ayrıca, bu teknolojiler tarafından sağlanan video konferans ve e-posta gibi hizmetlerini kapsamaktadır (UNESCO, 2006). Bilgi ve düşüncenin zaman ve

mekân sınırı tanımadan hızlı bir şekilde akışını sağlayan görsel, işitsel, yazılı her türlü teknolojik araca "Bilgi ve İletişim Teknolojileri" denmektedir (Tonta, 1999: 365). Bilgi ve iletişim teknolojileri bilginin meydana getirilmesi, yönetilmesi, saklanması, yayılması için kullanılan çeşitli teknolojik araçlar ve kaynaklardır (Blurton, 1999: 46). Başka bir deyişle bilgisayar, mikro elektronik ve telekomünikasyon üçlüsü olarak da adlandırılabilen BIT araçları, bilginin yaratılmasını, toplanmasını, biriktirilmesini, işlenmesini, depolanmasını, ağlar aracılığı ile bir yerden başka bir yere iletilmesini sağlayan araçlardır (Kurtoğlu, 2009: 9). BIT, "iletişim kurmak ve bilgiyi oluşturmak, yaymak, depolamak ve yönetmek için kullanılan çeşitli teknolojik araçlar ve kaynaklar kümesi" şeklinde de tanımlanabilir (Tinio, 2003: 95). Bilgiye ulaşılmasını ve bilginin oluşturulmasını sağlayan tüm görsel, işitsel, basılı ve yazılı araçlar bilgi ve iletişim teknolojileri (BIT) olarak adlandırılmaktadır. Avrupa ülkelerinde bu kavram "Information and Communication Technology (ICT)" olarak kullanılmaktadır (Özgen 2005: 1; Aytaç, 2000). BIT'in sunduğu temel dört özellik şunlardır: Hız, depolama kapasitesi, uğraşsız iletme ve interaktivite (Pritchard, 2007).

21. yüzyılda bireyler ve toplumlar büyük değişim ve dönüşümler yaşamaktadır. Yaşanan bu değişim ve dönüşümün en büyük tetikleyicisi, şüphesiz ki bilgidir. Bilginin miktarında ve bilgiye erişme yollarında meydana gelen bu hızlı değişim, ekonomiden eğitime, sağlıktan tarıma, iletişimden siyasete, üretimden savunmaya kadar toplumun tüm birimlerini etkilemektedir (Gündüz ve Çuhadar, 2006: 355-402). Araştırmalar, BIT destekli öğretimin öğrencilerin eleştirel düşünme, yaratıcı düşünme, problem çözme ve karar alma becerilerinin geliştirilmesinde çok önemli bir rolünün olduğunu göstermiştir (Berson, 1996: 486-499).

Eğitim ve teknoloji birbirini etkileyen unsurlardır. Eğitim amaçlı kullanılan teknolojilerin gelişmesiyle insanların öğrenmesi kolaylaşacak ve doğayı daha iyi anlayacaktır. İnsanların öğrendiklerinin artması ise daha iyi teknolojiler geliştirmesine fırsat sağlayacaktır. Bu nedenle ülkelerin bilim ve teknolojideki gelişmeleri ile eğitimde teknolojiden ne düzeyde yararlandıkları arasında bir ilişki vardır (Bahar, 2006). Eğitim ve teknoloji arasındaki ilişki çağın getirdiği yeniliklerle birlikte sürekli değişmektedir. Bu değişime paralel olarak eğitim ile BIT arasındaki ilişkinin boyutu da zaman ilerledikçe değişmiştir. Başlangıçta bu ilişki BIT'in ayrı bir konu alanı olarak öğretimi biçiminde yapılırken, giderek BIT'in öğrenme-öğretme süreci içerisinde aktif olarak kullanılması, öğretim programı ile BIT'in bütünleştirilmesi, diğer bir deyişle BIT'in öğrenme-öğretme sürecine entegrasyonu durumuna geçilmiştir. BIT'in öğrenme-öğretme sürecine entegrasyonu, öğretim hedeflerini

gerçekleştirmek ve öğrencilerin öğrenmesini güçlendirmek için BIT araçlarının öğretim programı boyunca kullanılması olarak tanımlanmaktadır (Cartwright ve Hammond, 2003).

Günümüzde hızla gelişen teknoloji ve toplumdaki teknoloji kullanımının artışı göz önüne alınırsa, öğrencileri yaşama hazırlayan kurumlar olarak okulların da bu teknolojiyi kullanmaları ve öğretmeleri gerekmektedir. Bilgisayarlara dayalı bir eğitim ortamında, bilgisayarların yerinde ve etkili olarak kullanıldığı durumlarda öğrenme-öğretme sürecinin daha da zenginleşeceği bir gerçektir (Akkoyunlu, 1995: 106). Eğitim teknolojisindeki yeni gelişmeler öğretim araç-gereçlerine de yansımış, nitelik ve nicelik olarak daha gelişen öğretim araç-gereçlerinin kullanımı eğitim açısından öğretmene, öğrenciye, dersin işlenişine ve eğitimin genel ve özel hedeflerine ulaşma bakımından birçok faydayı da beraberinde getirmiştir (Koşar ve diğ., 2003: 43).

Alanyazında ilgili araştırmalar incelendiğinde, bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili olarak, bilgi iletişim teknolojilerinin farklı alanlarda kullanımı ve eğitime entegrasyonu ile ilgili çalışmalar yer almaktadır. Ayrıca çalışmalarda, özellikle öğrencilerin ve öğretmenlerin bilgisayar okuryazarlık seviyeleri ve becerileri, bilgi ve iletişim teknolojisi kullanma durumları, bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanma düzeyleri, bilgi ve iletişim teknolojileri yeterlikleri ve becerileri incelenmiştir. Bu araştırmalar bilgi ve iletişim teknolojilerinin sürekli gelişmesi nedeniyle zaman zaman tekrarlanmıştır (Tor & Erden, 2004; Su, 2008; Tella & Mutula, 2008; Papastergiou, 2010; Luu & Freeman, 2011; Dinçer & Şahinkayası, 2011; Uzunboylu, 1995; Berson, 1996; Demir, 2001; Açıkalin & Duru, 2005; Volman, Eck, Heemskerk ve Kuiper, 2005; Yılmaz, 2006; Erol, 2010; Bekar, 2017; Alp, 2019).

YÖNTEM

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler pek çok sektörde iletişim, koordinasyon, raporlama vb. daha pek çok konuda iş süreçlerinin daha hızlı ve verimli bir şekilde yönetilmesine önemli katkılar sağlamaktadır. Bu kapsamda hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması noktasında müşteri istek ve beklentilerinin hızlı çözümler gerektirdiği üretim ve tüketimin eş zamanlı olduğu otel işletmelerinde etkin ve hızlı bilgi paylaşımı daha da fazla önem arz etmektedir. Araştırmada tarama modeli uygulanmıştır. Karasar (2014)' a göre araştırmacı yapmış olduğu araştırmasına konu olan olayı, birey ya da nesneyi kendi koşulları içerisinde ve olduğu gibi tanımlamaya çalışıyorsa araştırmasında tarama modelini kullanmalıdır.

Dolayısıyla, yapılan bu çalışma ile iki yıllık bir eğitim sonrası turizm sektöründe çalışacak olan turizm ve otel işletmeciliği ve aşçılık programı öğrencilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerini tanıma ve kullanma becerilerine yönelik yeterliliklerinin belirlenmesi, katılımcıların konu hakkındaki mevcut durumunun ortaya konulması ve eğitim süreci içerisinde BİT teknolojileri hakkında aldıkları eğitimlerin etkinliğinin belirlenmesinde ilgili yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda araştırmanın amacı doğrultusunda iki soru cümlesi belirlenmiştir. Bunlardan ilki, “öğrencilerin bilgi ve iletişim teknolojileri yeterlilikleri ne düzeydedir? ” ikincisi ise öğrencilerin bilgi ve iletişim teknolojileri yeterlilik düzeyleri ile demografik özellikleri, eğitim gördükleri bölümler, sınıfları, lise mezuniyet alanları, bilgisayar sahiplikleri, BIT ile ilgili ders alma, kursa katılma, günlük bilgisayar kullanma süresi ve internet kullanma süresi gibi özellikleri arasında anlamlı farklılıklar var mıdır?” Bu doğrultuda araştırma sorularını cevaplamak amacıyla test edilecek hipotezler geliştirilmiştir.

Araştırma amacı çerçevesinde test edilecek istatistiksel hipotezler şunlardır:

H1. Katılımcıların BIT algılama düzeyleri ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H2. Katılımcıların BIT algılama düzeyleri ile bölümleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H3. Katılımcıların I ve II sınıf olmaları ile BIT algılama düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H4. Katılımcıların lise mezuniyet düzeyleri ile BIT algılama düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H5. Katılımcıların bireysel bilgisayar sahiplikleri ile BIT algılama düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H6. Katılımcıların kurs alma ve sertifika sahibi olmaları ile BIT algılama düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H7. Katılımcıların daha önceden BIT hakkında ders alıp almama durumları ile BIT algılama düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H8. Katılımcıların BIT algılama düzeyleri ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H9. Katılımcıların bilgisayar kullanım süresi ile BIT algılama düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H10. Katılımcıların günlük internet kullanım süresi ile BIT algılama düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Bu araştırmanın evreni Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon Meslek Yüksek Okulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı ve Aşçılık I ve II sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır. Katılımcıların BIT teknolojisi yeterliliklerinin belirlenmesi amacıyla 01.11.2019-11.11.2019 tarihleri arasında iki bölümden oluşan anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerine yer verilmiş olup ikinci bölüm ise BIT yeterlilik ölçeklerinden oluşmaktadır. Çalışmada Senem Kara tarafından 2011 yılında “İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin bilgi ve iletişim teknolojileri yeterliliklerinin belirlenmesi: İstanbul Örneği” isimli yüksek lisans tezinde kullanılan anket uygulanmıştır. Yazarla iletişime geçilerek gerekli onay alınmıştır. Ayrıca çalışma okulda uygulanmadan önce üniversitesinin etik kuruluna başvurularak gerekli izinler ve öğrencilere uygulanmadan önce okul yönetiminden de izin alınarak öğrencilere uygulanmıştır. Öğrencilerden ankette kesinlikle isim belirtmemeleri ve gerçek düşüncelerini ifade etmeleri istenmiştir.

Araştırmada kullanılan söz konusu ölçekleri oluşturan her bir madde beşli Likert tipi derecelendirmeye tabi tutulmuş ve katılımcıların maddelere ilişkin katılım düzeyleri; “1=Tamamen Bilmiyorum”, “2= Bilmiyorum”, “3=Orta Düzeyde Biliyorum”, “4=Biliyorum”, “5=Tamamen Biliyorum” şeklinde puanlandırılmıştır.

Öte yandan araştırmanın uygulamalı alan araştırması olması nedeniyle bir takım sınırlamaları içermektedir. Araştırmanın en önemli kısıtlılığı, Afyon Meslek Yüksek Okulu öğrencilerini kapsamasıdır. Bu nedenle, sonuçlarla ilgili bir genelleme ancak Afyon Meslek Yüksekokulu’na yönelik genellemeleri içerecektir.

Araştırmada 239 öğrenciden elde edilen verilerin analizi, SPSS paket programı kullanılarak bilgisayar ortamında gerçekleştirilmiştir. Öncelikle ankete katılan turizm ve aşçılık programı öğrencilerinin demografik ve diğer özelliklerin belirlenmesinde yüzde ve frekans analizleri yapılmıştır. Sonrasında verilerin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach’s Alpha katsayıları hesaplanmıştır. BIT yeterlilik düzeylerinin tespit edilmesinde ise standart sapma ve aritmetik ortalama analizleri kullanılmıştır. Bununla birlikte araştırmada, öğrencilerin BIT yeterlilik düzeylerine ilişkin algı düzeyleri demografik ve diğer özellikleri ile alt gruplara göre

karşılaştırılmıştır. Öğrencilerin, BIT yeterlilik algı düzeylerinin karşılaştırmalarda t testi ve varyans analizi kullanılmıştır.

BULGULAR

Araştırma grubunda yer alan öğrencilerin demografik ve diğer özelliklerine ilişkin yüzde ve frekans dağılımı Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1: Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı

Değişkenler	Gruplar	F	%
Cinsiyet	Kadın	123	51,5
	Erkek	116	48,5
Yaş	18-20	181	75,7
	21-23	45	18,8
	24-26	3	1,3
	27 ve üzeri	10	4,2
Bölüm	Turizm ve Otel İşl.	82	34,3
	Aşçılık	157	65,7
Sınıf	Birinci sınıf	144	60,3
	İkinci sınıf	95	39,7
Mezun olduğu lise	Turizm meslek lisesi	50	20,9
	Diğer	189	79,1
Bilgisayar sahipliği	Evet	130	54,4
	Hayır	109	45,6
Bilgisayar kullanım süresi	1-5 yıl	99	41,4
	6-10 yıl	88	36,8
	10 yıl ve üzeri	52	21,8
Günlük internet kullanımı	1-2 saat	46	19,2
	3-4 saat	105	43,9
	5-6 saat	48	20,1
	7 saat ve üzeri	40	16,7
BIT kurs/sertifika alma	Evet	23	9,6
	Hayır	216	90,4
BIT ders alma	Evet	121	50,6
	Hayır	118	49,4

Tablo 1’deki sonuçlara göre, katılımcıların %51,5’i kadın, %75,7’i 18-20 yaş aralığında, %34,3’ü turizm, %65,7’i aşçılık bölümünde, %60,3’i birinci sınıf, %20,9’u turizm meslek lisesi mezunu, %54,4’ü kendi bilgisayarına sahip olduğu, %41,4’ünün 1-5 yıl aralığında bilgisayar kullanmakta olduğu, %43,9’u 3-4 saat aralığında günlük internet kullandıkları, %90,4’ünün kurs/sertifika sahibi olmadığı ve % 50,6’sının BIT hakkında daha önce ders aldığı tespit edilmiştir.

Araştırmada kullanılan BIT yeterlilik ölçeğine ilişkin güvenirlik analizleri (Cronbach's Alpha) sonuçları ile katılımcıların BIT yeterlilik düzeyi ölçeğinde yer alan her bir soruya ve her bir boyuta ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2: Bilgi ve iletişim teknolojisi yeterlilik ölçeğine ilişkin bazı tanıtıcı istatistikler

Ölçek/Alt Ölçekler	Madde Sayısı	Ort \bar{X}	SS	Cronbach's Alpha
Donanım Yeterlilikleri	6	3,36	0,90	0,878
Merkezi işlem birimi (CPU, CPU hızı MHz)		2,60	1,20	
Bellek (RAM, ROM vb.)		3,10	1,19	
Giriş birimleri (fare, klavye, tarayıcı, joystick vb.)		3,97	1,04	
Çıkış birimleri(ekran, monitör, yazıcı, hoparlör vb.)		3,98	1,01	
Giriş/Çıkış birimleri		3,54	1,19	
Depolama birimleri(Hız, maliyet, kapasite vb.)		2,98	1,22	
İşletim sistemi kullanım yeterliliği (YAZILIM)	6	3,36	0,92	0,888
Bilgisayara program kurma ve kaldırma		3,02	1,30	
Dosyaları klasörlerle düzenleme		3,63	1,16	
Görüntü ayarlarını (arka plan ayarları, masaüstü simgeler gibi) yapma		3,75	1,07	
Aynı anda farklı program veya pencere ile çalışma		3,61	1,12	
Kısa yol tuşları (Kısa yol kullanımı, yeni kısa yol tuşları atama gibi)		3,35	1,08	
Bilgisayar yazılım yeniliklerini takip etme ve		2,84	1,14	
Kelime işlemci Programı kullanım yeterliliği (WORD)	13	3,32	0,96	0,959
Kelime işlemcisiyle ilk adımlar (Aç, kaydet, yeni belge aç, kapat vb.)		3,78	1,16	
Veri ekleme, seçme, düzenleme		3,36	1,21	
Kopyalama, taşıma, silme		3,95	1,9	
Metin biçimlendirme		3,44	1,17	
Paragraf biçimlendirme		3,31	1,25	
Belge biçimlendirme		3,12	1,12	
Stiller ve sayfalama		3,10	1,17	
Başlıklar ve sayfa altlıkları		3,31	1,14	
İmla ve gramer Kontrolü		3,03	1,26	
Tablolar		3,13	1,19	
Resim, şekiller ve grafikler		3,29	1,17	
Nesneleri aktarma(Excel tablosunu belgeye aktarma vb)		3,05	1,10	
Yazdırma seçenekleri ve yazdırma		3,38	1,20	
Hesap çizelgesi programı kullanım yeterliliği (EXCEL)	11	2,82	0,89	0,935
Hesap çizelgesi uygulaması ile ilgili ilk adımlar (Aç, kaydet, yeni belge aç, kapat		3,47	1,26	
Hücreleri seçmek ve veri girişi		3,01	1,17	
Satırlar ve sütunlar		3,18	1,20	
Veri değişikliği		2,71	1,17	
Kopyalama, taşıma, silme		3,56	1,12	
Aritmetik ve mantık formülleri		2,42	1,3	
Hücre referansı verme		2,26	1,01	
Fonksiyonlarla çalışma		2,26	1,06	
Sayılar ve günler		2,94	1,20	
Hücre Biçimlendirme		2,48	1,15	
Şemalar-grafikleri kullanma		2,75	1,11	
Sunum programı kullanım yeterliliği (POWER POINT)	12	3,19	1,06	0,966
Saydamlar (slaytlar)		3,38	1,20	
Tasarım şablonlarını kullanma		3,10	1,24	
Saydam (slayt) kopyalama, taşıma, silme		3,31	1,25	
Metni biçimlendirme		3,22	1,25	
Resimler ve görüntüler		3,39	1,18	
Şema / Grafik kullanma		3,10	1,23	
Çizilmiş nesneler (otomatik şekil)		3,03	1,26	
Görüntü kopyalama, taşıma, silme		3,52	1,25	
Önceden belirlenmiş canlandırmalar (animasyon)		2,91	1,27	
Geçişler		3,26	1,27	

Hareketli gif, Film, Animasyon oluşturmak		2,90	1,37	
Bir sunum gerçekleştirme		3,28	1,20	
İnternet Kullanım Yeterliliği	7	3,78	1,02	0,927
İnternet tarayıcı programlarını (Explorer, Opera, Safari vb.) kullanma		3,62	1,38	
İnternette arama yapabilme ve arama teknikleri		4,15	1,03	
İnternette bilgisayara dosya kaydetme		3,95	1,10	

Tablo 2: Bilgi ve iletişim teknolojisi yeterlilik ölçeğine ilişkin bazı tanıtıcı istatistikler (devam)

Ölçek/Alt Ölçekler	Madde Sayısı	Ort \bar{X}	SS	Cronbach's Alpha
İnternet Kullanım Yeterliliği (devam)	7	3,78	1,02	0,927
E-posta ile iletişim (Dosya ve mesaj gönderme-alma)		3,87	1,15	
Bilgi alışverişi için tartışma sitelerini ve forumları kullanma		3,39	1,35	
İnternet üzerinde iletişim araçlarını (Canlı-etkileşimli görsel, işitsel) kullanma		3,54	1,26	
İnternet üzerinden haberleşme (sesli, görüntülü)		3,96	1,16	
Genel Yeterlilik	55	3,31	0,80	0,980

Ölçeğin geneli için Cronbach's Alpha katsayısı $\alpha = 0,980$ olarak hesaplanmıştır. Öte yandan alt ölçeklere yönelik hesaplanan Cronbach's Alpha değerlerinin tamamının 0,70 değerinin üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bu değerler ölçeklerin iç tutarlık düzeylerinin yeterli olduğunu göstermektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 23).

Tablo 2'deki aritmetik ortalamalar incelendiğinde, araştırma grubunda yer alan öğrencilerin donanım yeterlilikleri ($\bar{x}=3,36$), işletim sistemi kullanım yeterliliği (YAZILIM) ($\bar{x}=3,36$), kelime işlemci programı kullanım yeterlilikleri (WORD) ($\bar{x}=3,32$), hesap çizelgesi programı kullanım yeterliliği (EXCEL) ($\bar{x}=2,82$), sunum programı kullanım yeterliliği (POWER POINT) ($\bar{x}=3,19$), İnternet kullanım yeterliliği ($\bar{x}=3,78$) ve BİT genel yeterlilik ($\bar{x}=3,31$) ortalamaya sahiptirler.

BIT yeterlilik ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde ise “internet kullanım yeterliliği” ($\bar{x}=3,78$) boyutuna ilişkin ortalama puanların diğer boyutlardan yüksek olduğu görülmekte iken en düşük ortalamaya sahip boyut hesap çizelgesi programı kullanım yeterliliği (EXCEL) ($\bar{x}=2,78$) boyutudur. Tablo 2'deki bulgular katılımcıların BIT yeterlilik alt ölçeklerine yönelik algılama düzeylerinin hesap çizelgesi programı kullanım yeterliliği hariç orta ve üzeri düzeyde olduğunu işaret etmekte ve katılımcıların bu konuda olumlu yargılara sahip olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, “Öğrencilerin BIT teknolojilerine yönelik yeterlilikleri ne düzeydedir?” sorusunu cevaplamaktadır.

Araştırmanın bu kısmında, öğrencilerin demografik ve bireysel özelliklerine göre BIT yeterlilik düzeylerini algılama düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olup olmadığı, "t-testi" ve "Anova" testi sonuçlarına göre ortaya konulmuştur. Bu kapsamda, iki gruplu değişkenlere (cinsiyet, bölüm, sınıf, mezun olduğu lise, bilgisayar sahipliği, sertifika/kurs ve ders alma) göre karşılaştırılmasında "t-Testi"; ikiden fazla grup içeren değişkenlere (yaş, bilgisayar kullanım süresi, günlük internet kullanım süresi) göre karşılaştırılmasında ise "Tek Faktörlü Varyans (Analysis of Variance- F testi) Analizi" uygulanmıştır. Sonuçlar ($p < 0,05$) anlamlılık düzeyinde yorumlanarak tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3'de öğrencilerin BIT yeterlilik algılama düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik t-testi sonuçları sunulmuştur. Test sonuçlarına göre, öğrencilerin BIT yeterlilik algılama düzeylerinin hangi sınıfta oldukları, bilgisayar sahipliği, sertifika/kurs alma ve daha önce ders alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Bulgulara göre 2. Sınıf öğrencilerin, bilgisayar ve sertifika sahibi olan öğrencilerin ve daha önce BIT dersi alan öğrencilerin BIT yeterlilik düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3: Ölçek ve alt ölçek ortalamalarının iki değişkenli gruplara yönelik karşılaştırılmasına ilişkin bulgular (t-testi sonuçları)

Ölçekler/Alt Ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	t	p
BIT Genel Yeterlilik Cinsiyet	Kadın	3,26	0,80	-0,898	0,370
	Erkek	3,35	0,81		
BIT Genel Yeterlilik Bölüm	Turizm	3,18	0,80	-0,1775	0,077
	Aşçılık	3,37	0,80		
BIT Genel Yeterlilik Hangi sınıf	I.Sınıf	3,08	0,77	-5,721	0,000*
	II.Sınıf	3,65	0,72		
BIT Genel Yeterlilik Lise mezuniyeti	Tur.Mes Lis	3,29	0,79	-0,130	0,897
	Diğer Lise	3,31	0,81		
BIT Genel Yeterlilik Bilgisayar sahipliği	Evet	3,52	0,76	4,573	0,000*
	Hayır	3,05	0,79		
BIT Genel Yeterlilik BIT Sertifika//kurs alma	Evet	3,94	0,60	4,125	0,000*
	Hayır	3,24	0,79		
BIT Genel Yeterlilik BIT Ders alma	Evet	3,63	0,71	6,873	0,000*
	Hayır	2,97	0,75		

* $p < 0,05$; Gruplar arasında anlamlı farklılık vardır

Tablo 4'de öğrencilerin BIT yeterlilik algılama düzeylerinin yaş, bilgisayar kullanım süreleri ve günlük internet kullanım sürelerine göre karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi (ANOVA) sonuçları sunulmuştur.

Tablo 4: Ölçek ve alt ölçek ortalamalarının ikiden fazla değişkenli gruplara yönelik karşılaştırılmasına ilişkin bulgular (varyans analizi sonuçları)

Ölçekler/Alt ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	F	p
BIT Genel Yeterlilik Yaş	18-20	3,22	0,81	3,120	0,027*
	21-23	3,51	0,70		
	24-26	3,41	0,37		
	27 ve üzeri	3,84	0,87		
BIT Genel Yeterlilik Kaç yıldır bilgisayar kullanımı	1-5 yıl	3,01	0,76	14,962	0,000*
	6-10 yıl	3,39	0,79		
	10 yıl ve üzeri	3,71	0,71		
BIT Genel Yeterlilik Günlük internet kullanım süresi	1-2 saat	3,16	0,72	2,798	0,041*
	3-4 saat	3,22	0,81		
	5-6 saat	3,41	0,83		
	7 saat ve üzeri	3,58	0,80		

*p<0,05; Gruplar arasında anlamlı farklılık vardır

Bulgulara göre, öğrencilerin BIT yeterlilik algılama düzeylerinin yaş, bilgisayar kullanım süresi ve günlük internet kullanım sürelerine göre aralarında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bulgulara göre yaş, bilgisayar kullanımı ve günlük internet kullanım süresi daha fazla olan öğrencilerin BIT yeterlilik düzeylerinde de artma görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgi ve iletişim teknolojileri (BIT) insanların zaman ve mekân sınırı tanımadan kullandıkları tüm görsel, işitsel, basılı ve yazılı teknolojik araçlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri (BIT) alanında yaşanan değişim ve dönüşümler, yeniliklerin hızla yayılması; çalışma hayatında teknolojiyi takip edebilen ve etkin kullanarak işletmelere katkı sağlayan çalışanları ön plana çıkarmaktadır.

Eğitim ve teknoloji kavramı birbirini etkileyen ve birbirinden etkilenen unsurlar olarak görülmektedir. Teknolojinin eğitimde kullanılmaya başlanmasıyla eğitim ve öğretim yöntemlerinde köklü değişimler yaşanmaktadır. Günümüzde; öğrencilerin bilgi ve iletişim teknolojilerini, eğitim dönemlerinin her aşamasında, sürekli ve etkileşimli bir şekilde kullandıkları görülmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin eğitimde kullanılması ile öğrenmeyi kolaylaştırma, etkin öğrenme, yaratıcı düşünme, başarı ve motivasyon artışı sağlanmaktadır.

Araştırmanın amacı, Afyon Meslek Yüksek Okulu Turizm ve Otel İşletmeciliği programında eğitim alan I ve II sınıf öğrencilerinin Avrupa Bilgisayar Yetkinlik Sertifikası (ECDL) kapsamında, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yeterliliklerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda iki soru cümlesi belirlenmiştir.

Bunlardan ilki, “katılımcıların BIT teknolojilerine yönelik yeterlilikleri ne düzeydedir?” ikincisi ise “ katılımcıların BIT teknolojilerini kullanma düzeyleri ile demografik ve diğer özellikleri arasında anlamlı farklılıklar var mıdır?”. Araştırmada tarama modeli uygulanmıştır. Bu çerçevede Senem Kara tarafından geliştirilen anket, 2019-2020 eğitim öğretim yılında, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon Meslek Yüksekokulunda, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programında eğitim görmekte olan öğrencilere uygulanmıştır. 239 anket SPSS programıyla değerlendirilmiştir. Anket sonuçlarına göre frekans, ortalama, standart sapmaları içeren tanımlayıcı istatistiksel yöntemler ve t testleri yapılmıştır. Araştırmada kullanılan BIT yeterlilik ölçeğine ilişkin güvenirlik analizleri (Cronbach’s Alpha) sonucunda ölçeğin geneli için Cronbach’s Alpha katsayısı $\alpha = 0,980$ olarak hesaplanmıştır.

Öğrencilerin demografik ve bireysel özelliklerine göre BIT yeterlilik düzeylerini algılama düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olup olmadığı,” t-testi” ve “Anova” testi sonuçlarına göre ortaya konulmuştur. Test sonuçlarına göre, öğrencilerin BIT yeterlilik algılama düzeylerinin hangi sınıfta oldukları, bilgisayar sahipliği, sertifika/kurs alma ve daha önce ders alma durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Bulgulara göre 2. Sınıf öğrencilerin, bilgisayar ve sertifika sahibi olan öğrencilerin ve daha önce BIT dersi alan öğrencilerin BIT yeterlilik düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına göre öğrencilerin BIT yeterlilik algılama düzeylerinin yaş, bilgisayar kullanım süresi ve günlük internet kullanım sürelerine göre aralarında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bulgulara göre yaş, bilgisayar kullanımı ve günlük internet kullanım süresi daha fazla olan öğrencilerin BIT yeterlilik düzeylerinde de artma görülmektedir.

Eryılmaz (2018) tarafından Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi’nde gerçekleştirilen benzer bir çalışmada; kelime işlemci programı, internet kullanımı ve işletim sistemi kullanımı yeterliliklerinin, donanım bilgi düzeyi, elektronik tablo bilgi düzeyi ve sunu programı bilgi düzeyi yeterliliklerine göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Şad ve Nalçacı’nın (2015); öğretmen adaylarının eğitimde BIT kullanmaya ilişkin yeterliliklerini belirlemek üzere yaptıkları çalışmada; öğretmen adaylarının ders materyallerini hazırlarken interneti kullanabilme; bilgisayarda ders notu, sunum, çalışma kâğıdı vb. hazırlayabilme ve ders materyali hazırlarken Word, Excel, Powerpoint vb. yazılımlardan faydalanma konusunda kendilerini nispeten daha fazla yeterli hissettikleri anlaşılmıştır. Şimşek (2018) tarafından hazırlanan yüksek lisans tezinde; spor eğitimi alan üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı çalışmada, yazılım kullanımı ve sanal ortamda iletişim boyutlarının fakültede öğrenim gören

öğrencilerin yüksekokulda eğitim gören öğrencilere göre tutumlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik tutumlarına bakıldığında, bilgisayar donanım boyutunda erkek öğrencilerinin tutumlarının kadın öğrencilere göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Gülcan (2015) tarafından hazırlanan yüksek lisans tezinde; Sahil Güvenlik Komutanlığı Personeline uygulanan çalışmada; kelime işlemci programı, internet kullanımı ve işletim sistemi kullanımı yeterliklerinin, donanım bilgi düzeyi, elektronik tablo bilgi düzeyi ve sunu programı bilgi düzeyi yeterliklerine göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle personelin eğitim durumları yükseldikçe ve bilgi teknolojileri ile ilgili herhangi bir eğitim/kurs programına katıldıkça bilgi ve iletişim teknolojileri yeterliklerinin arttığı belirlenmiştir. Kara (2011) hazırlanan yüksek lisans tezinde; ilköğretimde görev yapan öğretmenlerin donanım, işletim sistemi, kelime işlemci, sunum ve internet yeterlilikleri açısından iyi düzeyde; ancak hesap çizelgesi yeterliliği açısından orta düzeyde oldukları görülmektedir. Öğretmenlerin bilgi ve iletişim teknolojileri kullanım yeterliliklerinde cinsiyetlerine, yaşlarına, hizmet sürelerine, öğrenim düzeylerine, bilgisayar sahibi olma durumlarına, bilgisayarı kullanım sürelerine, internete bağlanma sıklıklarına ve ilköğretimin hangi kademesinde görev yaptıklarına göre farklılıklar bulunduğu belirlenmiştir. Alp (2019) tarafından hazırlanan yüksek lisans tezinde; üniversite öğrencileri üzerinde yapılan çalışmada, BIT'ten kelime işlemci programı, elektronik tablo programı, sunum programı ve internet kullanımı bilgi düzeylerinin öğrencilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı bulunmuştur. Bunun yanında erkek öğrencilerin donanım ve işletim sistemi kullanımı bilgi düzeylerinin kadın öğrencilerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan bu çalışma ile iki yıllık bir eğitim sonrası turizm sektöründe çalışacak olan turizm ve otel işletmeciliği ve aşçılık programı öğrencilerinin bilgi ve iletişim teknolojilerini tanıma ve kullanma becerilerine yönelik yeterliliklerinin belirlenmesi, katılımcıların konu hakkındaki mevcut durumunun ortaya konulması ve eğitim süreci içerisinde BIT teknolojileri hakkında aldıkları eğitimlerin etkinliğinin belirlenmesi noktasında ilgili yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Yapılan çalışmanın sonuçlarına göre;

- Öğrencilerin BIT yeterlilik düzeyinin yükseltilebilmesi için eğitim kurumlarında bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik uygulamalı ve teorik ders içeriklerine daha fazla ağırlık verilmesi,

- Sektörde kullanılan otomasyon programlarının takip edilmesi ve ders içeriklerine yansıtılması,
- Turizm eğitimi kapsamında yer alan programların çoğunun uygulamalı olması nedeniyle öğrencilerin iş hayatında kullanmak zorunda kalabileceği bilgisayar yazılımlarına ve otomasyon sistemlerine ders içeriklerinde daha fazla yer verilmesi,
- Okullarda yer alan uygulama derslerinin gerçekleştirildiği atölye, laboratuvar, mutfak, stüdyo gibi alanların yanı sıra bilgisayar salonları, simülasyon sınıfları gibi teknolojik altyapı gerektiren ortamların yer alması,
- Uygulama derslerinin yanı sıra teorik derslerde de BIT'e yönelik bilgi düzeyini arttıracak destekleyici çalışmalar ve sektörel uygulamalar yapılması,
- Konu ile ilgili kurslar ve eğitimler düzenlenmesi,
- Eğitimde BIT devamlılığı ve kalitesini artıracak yönde çalışmalar yapılması,
- Ders veren eğitimcilerin BIT ile ilgili gelişmeleri takip etmesi ve rehberlik yapabilmesi,
- Ayrıca yöneticilerin öğrencileri ve öğretmenleri desteklemesi,
- Konu ile ilgili sürekli yaşanan gelişmelerin ve uygulamaların takip edilmesi ve eğitim kurumlarında uygulanması,

önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Açıkalın, M. & Duru, E. (2005). The Use of Computer Technologies in the Social Studies Classroom. Turkish Online Journal of Educational Technology, Vol. 4, Issue 2; 18-26.
- Adıgüzel, O. C. (2009). Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İşyeri Eğitimi Öğrenme Ürünlerinin Değerlendirilmesi. On Dokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 27: 115-128.
- Akıncı, A. & Seferoğlu, S. S. (2010). Teknoloji Politikaları, Kurumsal Vizyon Çalışmaları ve Eğitime Yansımalar. 4th International Computer and Instructional Technologies Symposium, Konya, 52-56.
- Akkoyunlu, B. (1995). Bilgi Teknolojilerinin Okullarda Kullanımı ve Öğretmenlerin Rolü. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 105-109.
- Alp, M. (2019). Üniversite Öğrencilerinin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yeterlilikleri ve Kullanım Düzeylerinin Belirlenmesi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Aytaç, T. (2000). Bilgi Toplumundan Post Modern Topluma Geçiş Sürecinde Eğitim Paradigmalarının Değişimi.2020 ve Ötesi. Kara Kuvvetleri Eğitim ve Doktrin Komutanlığı, Ankara.
- Bahar, M. (2006). Fen ve teknoloji öğretimi. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Bekar, N. (2017). Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının Bilişim Teknolojilerine Yönelik Tutumlarının İncelenmesi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Bartın Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bartın.
- Berson, M. J. (1996). Effectiveness of Computer Technology in Social Studies: A Review of the Literature. Journal of Research on Computing in Education, Vol. 28, Issue 4; 486-499.
- Blurton, C. (1999). UNESCO's World Communication and Information Report 1999-2000.
- Cartwright, V. & Hammond, M. (2003), The integration and embedding of ICT into the school curriculum: more questions than answers, Paper presented at the ITTE 2003 Annual Conference of the Association of Information Technology for Teacher Education, Trinity and All Saints College, Leeds.
- Demir, S. (2001). Öğretim Elemanı ve Öğrencilerin İnternetin Öğretim Amaçlı Kullanımına İlişkin Görüş ve Tutumlarının İncelenmesi: Gaziantep Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Örneği (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Diñer, S. & Şahinkayası, Y. (2011). A cross-cultural study of ICT competency, attitude and satisfaction of Turkish, Polish and Czech university students. The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET, 10(4), 31-38.
- Erol, O. (2010). Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Kullanma Sıklıkları ile Yaratıcılık Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Isparta.
- Eryılmaz, S. (2018). Öğrencilerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yeterliliklerinin Belirlenmesi: Gazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi Dergisi. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi. Kış-2018, Cilt: 17, Sayı: 65, 37-49.
- Gülcan, M. (2015). Türk Silahlı Kuvvetleri Personelinin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yeterliliklerinin Belirlenmesine İlişkin Araştırma (Sahil Güvenlik Komutanlığı Örneği) (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gündüz S, & Çuhadar, C. (2006). Bilisim teknolojilerinin sosyal yapı üzerindeki etkileri ve eğitimdeki yeri. Günes, A. (Ed.) Bilgisayar I temel bilgisayar becerileri. Ankara: PegemA Yayıncılık. 355-402.
- Kara, S. (2011). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yeterliliklerinin Belirlenmesi: İstanbul Örneği (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Karasar, N. (2014). Bilimsel araştırma yöntemi (26. Basım). Nobel Yayın ve Dağıtım, Ankara.

- Kaya Bensghir, T. (1996). Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim. Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, TODAİE Yayın No: 274.
- Koşar, E., Yüksel, S. Özkılıç, R. Avcı, U. Alyas, Y., Çiğdem, H. (2003). Öğretim Teknolojileri ve Materyal Geliştirme, PegemA Yayınları, Ankara.
- Kurtoğlu, M. (2009). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Bilgi Ve İletişim Teknolojilerinin Öğretme-Öğrenme Sürecine Entegrasyonu Hakkındaki Görüşlerinin Yeniliğin Yayılımı Kuramı Temelinde İncelenmesi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Luu, K. & Freeman, J. G. (2011). An analysis of the relationship between information and communication technology (ICT) and scientific literacy in Canada and Australia. *Computers & Education*, 56, 1072-1082.
- Özgen, Ç. (2005). Avrupa birliği'ne üye 15 ülkede ve Türkiye'de ilköğretim birinci kademe bilgisayar ders programlarının karşılaştırılması ve Türkiye'deki durumun değerlendirilmesi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Papastergiou, M. (2010). Enhancing Physical Education and Sport Science students' self-efficacy and attitudes regarding information and communication technologies through a computer literacy course. *Computers & Education*, 54, 298-308.
- Pritchard, A. (2007). *Effective Teaching with the Internet Technologies: Pedagogy and Practice*. London: Paul Chapman Publishing.
- Su, K. D. (2008). An integrated science course designed with information communication technologies to enhance university students' learning performance. *Computers & Education*, 51, 1365-1374.
- Şad, S. N. & Nalçacı Ö. İ. (2015). Öğretmen Adaylarının Eğitimde Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Kullanmaya İlişkin Yeterlilik Algıları. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 11, Sayı 1, 177-197.
- Şimşek, A. (2018). Spor Eğitimi Alan Üniversite Öğrencilerinin Bilgi ve İletişim Teknolojilerine Yönelik Tutumlarının Belirlenmesi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Tella, A. & Mutula, S. M. (2008). Gender differences in computer literacy among undergraduate students at the university of Botswana: implications for library use. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 13(1), 59-76.
- Tor, H. & Erden, O. (2004). İlköğretim öğrencilerinin bilgi teknolojilerinden yararlanma düzeyleri üzerine bir araştırma. *The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET*, 3(1), 120-130.
- Türk Dil Kurumu, <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 06.10.2019.
- Tinio, V. L. (2003). *ICT in Education*. New York: Bureau for Development Policy.

- Tonta, Y. (1999). Bilgi toplumu ve bilgi teknolojisi. *Türk Kütüphaneciliği*, 13(4), 363-375.
- UNESCO, (2006). Using ICT to Develop Literacy. UNESCO Bangkok, 18-21.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*, (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uzunboylu, H. (1995). *Bilgisayar Öğrenme Düzeyi İle Bilgisayara Yönelik Tutumlar Arasındaki İlişki* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, G. (2006). *Eğitim Fakültesinde Eğitim Görmekte Olan Öğretmen Adaylarının Bilgisayar ve İnternet Kullanımına Yönelik Tutumlarının Belirlenmesi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Volman, M., Eck, E., Heemskerk, I. and Kuiper, E. (2005). New Technologies, New Differences. Gender and Ethnic Differences in Pupils Use of ICT in Primary and Secondary Education. *Computers and Education*, Vol. 45; 35-55.



**Türkiye'nin Dış Aktif Turizm Gelirlerinin Alternatif Yaklaşımlarla
Modellenmesi ve Tahmini**
(Modeling and Forecasting Inbound Tourism Incomes of Turkey by Alternative
Methods)

*Murat ÇUHADAR^a

^a Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Isparta-Türkiye (muratcuhadar@sdu.edu.tr)
<https://orcid.org/0000-0003-0434-1550>

MAKALE GEÇMİŞİ

Gönderim Tarihi:

25.05.2020

Kabul Tarihi:

10.06.2020

Anahtar Kelimeler:

Turizm geliri
Modellenme ve tahmin
Yapay sinir ağları

Keywords:

Tourism income
Modeling and forecasting
Artificial Neural Networks

Makalenin Türü: Araştırma Makalesi

***Sorumlu Yazar:** Murat ÇUHADAR

E posta: muratcuhadar@sdu.edu.tr

ÖZ

Turizm sektöründe bilimsel temele dayanan teknikler kullanılarak gerçekleştirilecek tahmin ve modelleme çalışmaları, merkezi ve yerel kamu yöneticilerinin hazırlayacakları gelişim programlarının ve turizm sektörü temsilcilerinin planlama çalışmaları için önemli bir kaynak durumundadır. Türkiye’de turizm gelirlerinin alternatif yöntemlerle modellendiği, tahminlendiği ve ileriye yönelik öngörülerin üretildiği çalışma sayısı sınırlıdır. Literatürde görülen boşluktan yola çıkılarak kaleme alınan bu çalışmanın amacı, Türkiye’nin dış aktif turizm gelirlerinin Box-Jenkins metodolojisi, Yapay Sinir Ağları (YSA) ve Üstel Düzeltme yöntemlerinden veri karakteristiğine uygun modeller ile modellenerek, en yüksek tahmin başarısına ulaşan model yardımı ile 2020 yılı için aylık turizm geliri tahminlerinin üretilmesidir. Modellerin tahmin performansları MAPE istatistiği ile değerlendirilmiştir. Analizler neticesinde, uygulanan modeller arasında en başarılı sonucu veren modelin, [5:7:1] mimarisine sahip YSA modeli olduğu tespit edilmiş, bu model yardımıyla 2020 yılı için aylık turizm geliri tahminleri üretilmiştir.

ABSTRACT

Estimating the developments in tourism with scientific basis methods is an important guide for central and local public administration programs and tourism operators. When reviewing the related literature, it is seen that the number of scientific studies that modelled and estimated by alternative methods of tourism income in Turkey is limited. Based on the gap seen in the literature, the purpose of this study is to specify the forecasting method that yields the highest accuracy when compared the forecast performances of Exponential Smoothing, Box-Jenkins method and Artificial Neural Networks (ANN) for forecasting monthly inbound tourism incomes via the method giving best results. Forecasting performances of the models were measured by MAPE statistics. As a result of the analyses performed, it was found that ANN Model with [5:7:1] architecture was the best one among the all models applied in this study. Monthly (ex-ante) tourism income forecasts were generated for the year 2020 by using developed ANN model.

GİRİŞ

Küreselleşme, artan refah düzeyi, havayolu ulaşımının giderek daha güvenli, hızlı ve konforlu hale gelmesi, havayolu firması sayısının artması ve rekabetin etkisi ile fiyatların makul seviyelere gelmesi, bilişim teknolojilerinde meydana gelen hızlı gelişmeler vb. nedenlerle turizm sektörü dünyada hızla büyüyen ve en fazla gelir getiren sektörler arasında yer almaya başlamıştır. Her yıl milyonlarca insan dünyanın farklı bölgelerine turist olarak seyahat edip milyarlarca dolar harcama yapmakta ve dünya genelinde büyük bir ekonomik hareketliliğe neden olmaktadır. Küresel turizm hareketleri incelendiğinde, 2005 yılında uluslararası turizm hareketlerine katılan kişi sayısı 807 milyon iken, 2019 yılına gelindiğinde bir önceki yıla göre % 3,8'lik artışla 1,5 milyar kişiye ulaşmıştır (UNWTO, 2020a). Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi tarafından yayınlanan bir çalışmada; 2019 yılında turizm sektörünün, 8,9 trilyon dolar katkı ile küresel gayri safi hâsılanın % 10,3'ünü; tüm dünyada 330 milyon iş imkânı ile toplam istihdamın % 10'unu sağladığı belirtilmiştir. Aynı çalışmada, turizm sektörünün istihdam sağlayacağı kişi sayısının 2030 yılında 425 milyona ulaşacağı, küresel gayri safi hâsılanın ise % 11,3'ünü oluşturacağı öngörülmektedir. Küresel turizm gelirlerine bakıldığında, 2019 yılında uluslararası turizm hareketlerinden elde edilen gelirler 1,7 trilyon dolar olarak gerçekleşmiş olup, bu rakam dünya genelindeki toplam ihracatın % 6,8'ini; küresel hizmetler sektörü ihracatının ise % 28,3'ünü oluşturmaktadır (WTTC, 2020).

Turizm; tarihi, kültürel, toplumsal ve ekonomik yönleri olan bir kavram olmakla beraber, en fazla ekonomik yönü ile ele alınmış bir faaliyettir. Turizm sektörü, gelişmiş ülke ekonomilerinde olduğu gibi gelişmekte olan ülke ekonomileri için de önemli bir yere sahiptir. Birçok ülke uluslararası turizmden elde edilen gelirleri, ödemeler bilançosundaki açıkları kapatmak için kullanılan bir döviz kaynağı olarak görmektedir. Bu nedenle, birçok turizm ülkesinin, kalkınma ve büyümeleri için gereksinim duydukları döviz girdisini sağlamak ve ulusal gelirlerini arttırmak amacıyla uluslararası turizm pazarında rekabet halinde olduklarını söylemek mümkündür (Bahar ve Kozak, 2005). Dünyada olduğu gibi Türkiye'de de turizm sektörü, meydana getirdiği doğrudan ve dolaylı ekonomik katkılar sayesinde yıllar içerisinde önem kazanmış ve Türkiye ekonomisinde önem arz eden sektörlerinden birisi konumuna gelmiştir. Turizmin olumlu ekonomik etkileri Türkiye açısından ele alındığında, gelir ve istihdam katkısının yanı sıra döviz getirici etkisi sayesinde ödemeler bilançosundaki açıkların azaltılmasında önemli etkisi olan bir sektör olduğu görülmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı istatistiklerine göre Türkiye'nin dış aktif turizm gelirleri 2019 yılında bir önceki yıla göre % 16,9 artış göstererek 34,522 milyar dolar seviyesine ulaşmıştır. Bu gelirin yüzde

83,2'si yabancı turistlerden, yüzde 16,5'i yurt dışında ikamet edip turist olarak ülkemize gelen vatandaşlardan ve geriye kalan % 0,4'lük kısmı ise GSM dolaşım ve marina hizmetleri harcamalarından elde edilmiştir. GSM dolaşım hizmetleri ve marina hizmetlerinden sağlanan toplam gelir 127,1 Milyon Dolar olarak gerçekleşmiştir (KTB, 2019).

Turizm sektörü, dünya genelinde yaratmış olduğu ekonomik sonuçlar nedeniyle önemli bir ekonomik faaliyet niteliği taşımaktadır. Turizmin meydana getirdiği ekonomik sonuçlar göz önüne alındığında, turizm birçok ülkenin bu sonuçlardan faydalanmak için çaba gösterdiği bir sektör konumundadır (İçöz, 2005). Son yıllarda ulaşılmış olduğu pazar büyüklüğü ve ülkeler ekonomileri açısından sahip olduğu potansiyel sayesinde turizm, günümüzde küresel ölçekte en büyük sektörlerden birisi olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle dünyada birçok ülke, bölge ve turistik destinasyon turizm dinamiklerini analiz edip geliştirmek ve ekonomik katkılarını daha yükseğe çıkarmak arzusunda. Bu amaca ulaşmada izlenecek en etkili seçeneklerden birisi de, turizmin geçmişten günümüze seyrini analiz ederek geleceğe ilişkin tahminler yapabilmekten geçmektedir (Akoğlan vd., 2013). Türkiye'de turizm gelirleri-turist harcamaları ile ilgili yazın incelendiğinde, kaleme alınan çalışmaların belli başlı konularda yoğunlaştığı söylenebilir. Bu çalışma konuları arasında, turizm gelirleri ve ekonomik büyüme arasındaki ilişkinin test edilmesine yönelik çalışmalara (Uysal, vd. 2004; Demiröz ve Ongan, 2005; Bahar, 2006; Çetintaş ve Bektaş, 2008; Katırcıoğlu, 2009; Bahar ve Bozkurt, 2010; Bozkurt ve Topçuoğlu, 2013; Kızılkaya vd., 2016; Şahin, 2018) Türkiye'de yazarlar tarafından ilgi gösterildiği görülmektedir. Turizm gelirleri ile ilişkili çalışmaların yoğunlaştığı diğer bir alan olarak, turizm gelirlerini belirleyen yabancı ziyaretçi istatistikleri, toplam yatırım tutarı, istihdam, yatak sayıları, reel döviz kurları vb. değişkenlerin kullanıldığı çalışmalar (Kara vd. 2012; Erkan vd. 2013; Cihangir vd., 2014; Koyuncu, 2015; Kaygısız, 2015; Şen ve Şit, 2015; Bozgeyik ve Eban, 2017; Çınar ve Ülker, 2018) benzer şekilde ön plana çıkmaktadır. Bununla birlikte, Türkiye'de turizm gelirlerinin çeşitli yöntemlerle modellenerek tahminlendiği ve ileriye yönelik öngörülerin üretildiği çalışma sayısının (Deniz, 2019) ise sınırlı olduğu dikkat çekicidir. Literatürde görülen boşluktan yola çıkılarak kaleme alınan bu çalışmanın amacı, Türkiye'nin dış aktif turizm gelirlerinin Box-Jenkins metodolojisi, Yapay Sinir Ağları (YSA) ve Üstel Düzeltme yöntemlerinden veri karakteristiğine uygun modeller ile modellenerek, en yüksek tahmin başarısına ulaşan model yardımı ile 2020 yılı için aylık turizm geliri tahminlerinin üretilmesidir. Hazırlanan bu çalışma ile Türkiye'nin turizm gelirlerinin modellenmesinde çok sayıda alternatif seçenek arasından optimal yöntem ve modelin elde edilmesi; yerel, kamu ve özel sektör yöneticilerinin

ve ilgili kesimlerin geleceğe yönelik planlama çalışmalarında yol gösterici olmak, çalışmanın diğer amaçları arasındandır.

TURİZM GELİRLERİ

Turizmin ülke ekonomileri üzerindeki en başta gelen olumlu etkilerinden birisi de gelir yaratma etkisidir. Bir ülkeyi ziyaret eden turistlerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere doğrudan veya dolaylı olarak yaptıkları konaklama, ulaştırma, yeme-içme, eğlence, kültür-sanat, hediyelik eşya, sağlık, alışveriş vb. her türlü harcamalar, o ülkenin turizm gelirlerini oluşturmakta ve ihracat etkisi göstermektedir (Kozak vd., 2017). Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) turizm gelirini, “bir ülkeye gelen turistlerin, yabancı döviz kaynakları ile tüketim harcamaları olarak mal ve hizmetlere yaptıkları ödemeler ile elde edilen gelirler” şeklinde tanımlamıştır (Ünlüönen vd, 2018). Söz konusu gelirler ülke içerisinde defalarca el değiştirerek başlangıçtaki miktarın çok üzerinde bir toplam etkiye ulaşarak ulusal gelire ve ülke ekonomisinin gelişimine katkı sağlar. Turistler tarafından yapılan harcamalar, hem o bölgedeki insanların ve bölgenin gelir artışına neden olmakta hem de turizm ile bağlantılı diğer pek çok sektöre gelir oluşturarak, çarpan mekanizması yardımıyla ekonomi içerisinde daha fazla gelir etkisi meydana getirmektedir. Diğer bir anlatımla, turistlerin gittikleri ülkelerde yapmış oldukları harcamalar sadece turizm sektöründe faaliyet gösteren işletme ve kişilere değil, dolaylı olarak diğer pek çok sektöre de gelir sağlamaktadır. Bununla birlikte turizm gelirleri, ödemeler bilançosu üzerinde önemli etkileri olan ve görünmeyen ihracat olarak adlandırılan bir ihracat kalemidir. Bu açıdan ele alındığında uluslararası turizm gelirleri, bilhassa ödemeler bilançosu açık veren ülkeler açısından önemli bir döviz kaynağı durumundadır. Elde edilen bu dövizin en önemli etkisi, ulusal ve yerel ekonomideki faaliyetlerin, ekonomik gelişimin devamlılığını sağlaması olduğu söylenebilir (Yılmaz, 2007: 186). Turizm gelirleri, dış ülke ve kuruluşlardan temin edilecek ekonomik yardım, borç ve desteklere göre bazı üstünlüklere sahiptir. Turizmden elde edilen gelirler politik ve ekonomik kısıtlamalardan uzak olduğu gibi, herhangi bir baskı aracı olarak da kullanılamazlar. Turistik tüketim, üretim yerinde gerçekleştiğinden turist kabul eden ülke açısından sigorta ve navlun gibi ihracat giderlerinin olmaması nedeniyle maliyetinin daha düşük olması; turizm sayesinde normal şartlarda ihracatı mümkün olmayan sosyal, kültürel ve coğrafi değerlerin döviz kazandıran özelliğe kavuşması gibi unsurlar, turizm gelirlerinin göreceli üstünlükleri arasında sayılabilir. Ayrıca turizm sektörü bu özelliği ile ihracat kalemlerinde çeşitlendirme yaratarak, döviz gelirlerindeki dalgalanmaların meydana getireceği olumsuz etkilerinin hafifletilmesi veya ortadan kaldırmasında önemli bir rol üstlenmektedir. Dolayısı ile dış ticaret açıklarının

kapatılmasında ve ülkelerin karşılaştıkları ekonomik darboğazların aşılmasında turizm gelirlerinin önemli bir ekonomi politikası aracı olduğunu söylemek mümkündür.

Dünyada dış aktif turizm gelirlerinin hesaplanmasında temelde üç yöntem kullanılmaktadır. Bunlar, Merkez Bankası (banka kayıtları) Yöntemi, Anket ve Turizm Uydu Hesaplarıdır. Türkiye’de turizm gelirleri “banka kayıt yöntemi” ve “anket yöntemi” olmak üzere iki şekilde ölçülmüştür. Banka kayıt yöntemi, yabancı pasaportlu kişilerin bankalarda bozdurdukları dövizleri esas almakta olup, 1983 yılı sonuna kadar kullanılmıştır. Türkiye’nin liberal ekonomiye geçiş çabaları ile birlikte 29.12.1983 tarih ve 18266 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan “Türk Parasının Kıymetini Koruma Hakkındaki Bakanlar Kurulu Kararı” gereğince banka kayıt yönteminden vazgeçilmiş, turizm gelirleri anket yöntemiyle ölçülmeye başlanmıştır. Ayrıca bu tarihten itibaren yabancı pasaportlu kavramı yerine yerleşik-yerleşik olmayan kavramları kullanılmaya başlanmış ve bu kavramlar doğrultusunda dış turizm ile ilgili veriler oluşturulmaya başlanmıştır. Dış aktif turizm gelirlerinin belirlenmesine yönelik olarak kullanılan anket formları, 1996 yılından itibaren turizm uydu hesaplarına göre düzenlenmiştir. 2003 yılından itibaren anket uygulaması, Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB), Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) ve Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası (TCMB) tarafından ortaklaşa yürütülmektedir. Bu amaçla kullanılan “Çıkış Yapan Ziyaretçiler Anketi”, günübirlik veya konaklama amacıyla ülkemize gelen, yurt dışında ikamet eden 14 yaşından büyük vatandaş ve yabancılara yönelik olarak üçer aylık dönemler halinde yüz yüze uygulanmaktadır. Anket formlarında, ülkemizi ziyaret amacıyla gelen bireylerin demografik özellikleri, ülkemizde bulunduğu süre zarfında yapmış oldukları harcama tutarları, geliş nedenleri, konaklama ve ulaşım bilgileri, kalış süreleri vb. sorular yer almaktadır. Ekim 2010 tarihinde Avrupa Birliği İstatistik Ofisi (Eurostat) ve Dünya Turizm Örgütü’nün turizm istatistiklerinin hesaplanmasında yaptıkları yenilikler ışığında, turizm istatistiklerinin gözden geçirilmesi ve ülkemizde uygulanan turizm gelir ve giderlerinin hesaplanmasına ilişkin yöntemleri değerlendirmek amacıyla KTB, TCMB ve TÜİK uzmanlarının katılımlarıyla bir çalışma heyeti oluşturulmuştur. Çalışma grubu 2011 ve 2012 yılları arasında turizm istatistikleri konusunda detaylı bir çalışma yaparak, diğer ülkelerdeki uygulamaları, tanım ve kavramları incelemiştir. Gerçekleştirilen analiz ve incelemeler neticesinde, ülkemizdeki dış aktif turizm gelirlerinin hesaplanmasında revizyona gidilmesi kararlaştırılmıştır. Bu kapsamda uluslararası tanımlara uygun olarak;

- Ulaşımları ulusal işletmeler tarafından gerçekleştirilen turistlerin uluslararası ulaşım harcamaları,

- Yat limanlarında turistlerin kiralama, palamar yedekleme, elektrik, su vb. marina hizmet bedelleri,
- Turistlerin ülkemizde yapmış oldukları GSM dolaşım harcamaları ve
- 2001 yılında belirlenmiş olan, paket tur ile gelen turistlerin paket tur harcamalarının Türkiye'ye kalan oranları güncellenmiş ve turizm gelirlerine dâhil edilmiştir (TÜİK, 2013).

Türkiye'de beş yılda bir hazırlanan kalkınma planlarında turizm sektörüne genel yaklaşım, uluslararası potansiyel turizm talebini ülkemize çekmek suretiyle ziyaretçi sayısının ve dış aktif turizm gelirlerinin artırılması; bununla birlikte turistlerin ülkemizdeki ortalama kalış sürelerini ve harcamalarının artırılmasına yönelik olmuştur. Revize edilmiş turizm gelirleri ve ziyaretçi sayıları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Turizm geliri, ziyaretçi sayısı ve ortalama harcama miktarı (2001-2019)

Yıl	Turizm Geliri (000\$)	Yıllık Değişim	Ziyaretçi Sayısı	Yıllık Değişim
2001	10 450 728	11,4	13 450 127	34,6
2002	12 420 519	14,1	15 214 514	13,1
2003	13 854 868	3,4	16 302 053	7,1
2004	17 076 609	23,2	20 262 640	24,2
2005	20 322 111	19,3	24 124 501	19,0
2006	18 593 950	-8,5	23 148 669	-4,0
2007	20 942 501	12,6	27 214 988	17,5
2008	25 415 067	21,3	30 979 979	13,8
2009	25 064 481	-1,4	32 006 149	3,3
2010	24 930 996	-0,53	33 027 943	3,1
2011	28 115 694	12,8	36 151 328	9,4
2012	29 007 003	3,2	36 463 921	0,8
2013	32 308 991	11,4	39 226 226	7,5
2014	34 305 904	6,2	41 415 070	5,5
2015	31 464 777	-8,3	41 617 530	0,4
2016	22 107 440	-29,8	31 365 330	-24,6
2017	26 283 656	18,9	38 620 346	23,1
2018	29 512 926	12,3	45 628 673	19,4
2019	34 520 332	16,9	51 860 042	10

Tablo 1 incelendiğinde, ülkemize gelen turist sayılarının ve buna bağlı olarak turizm gelirlerinin 2001 yılından başlayıp 2019 yılına kadar genel olarak artış eğilimi sergilediği gözlenmektedir. Turizm gelirlerinde artış hızının kesintiye uğradığı ve azalmanın gerçekleştiği yıllar ise 2006, 2015 ve 2016 yıllarıdır. 2015 yılında Rusya ile yaşanan uçak krizi ile birlikte, 2016 yılı Temmuz ayında vuku bulan hain darbe teşebbüsü sonrasında ortaya

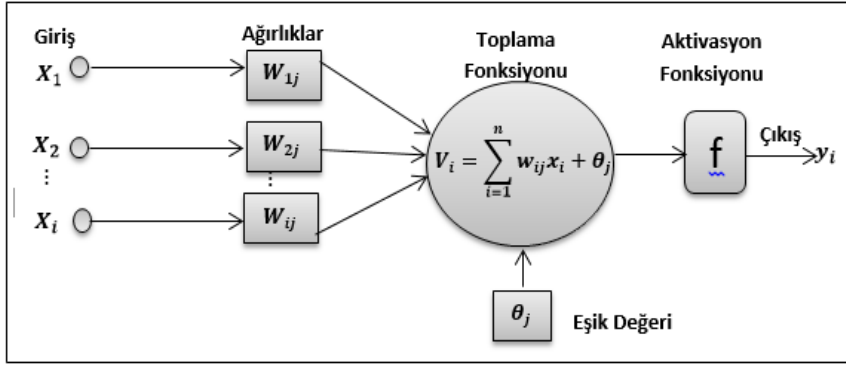
çıkan güvenlik endişelerinin turizm sektöründe kendini hissettirdiği ve turizm gelirlerinde özellikle 2016 yılında ciddi bir düşüş gerçekleştiği; 2017'den itibaren ise hızla toparlanma sürecine girdiği görülmektedir. 2019 yılında ülkemize gelen turist sayısı bir önceki yıla göre % 10 artarak 51.860 milyon kişiye; turizm gelirleri bir önceki yıla göre % 16,9'luk artışla 34.520.332 dolara ulaşmıştır. Türkiye, dünyada 2018 yılında en fazla ziyaretçi kabul eden 6. Sırada yer alırken, en fazla turizm geliri elde eden 15. ülke konumuna gelmiştir (UNWTO, 2020a).

ÇALIŞMADA KULLANILAN YÖNTEMLER

Çalışmanın izleyen alt başlıklarında, veri setinin tahmin, kestirim ve modellenmesinde kullanılan Üstel Düzleştirme ve Box-Jenkins yöntemleri ve bu başlıklar altında yer alan muhtelif tahmin modelleri hakkındaki açıklamalara yer verilmiştir.

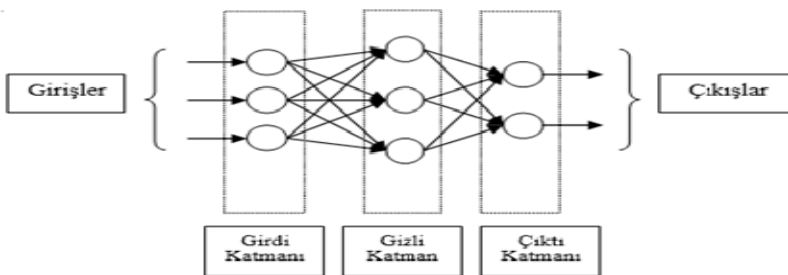
Yapay Sinir Ağları

İnsanı diğer canlı türlerinden ayırt eden düşünebilme ve öğrenebilme yetenekleri üzerine yapılan araştırmalar sonucunda yapay zekâ kavramı ortaya çıkmıştır. Yapay zekâ teknolojileri, insan beynini taklit ederek insanların yaptıkları işleri hızlandırmak, kolaylaştırmak ve verimli hale getirmek amacıyla geliştirilen, bilgi işleme, yazılım ve robotik gibi teknolojiler tarafından da desteklenen sistemlerdir. Son yıllarda finans, işletmecilik, ekonomi gibi sosyal bilimler alanlarında da sıkça kullanılmaya başlanan “Yapay Sinir Ağları (YSA)” da, yapay zekâ teknolojilerinin bir dalıdır. İnsan beyninin en küçük yapıtaşları olan sinir hücreleri, bilgi işleme faaliyetlerini tek başlarına değil karmaşık bir ağ yapısı halinde yerine getirirler. YSA kısaca, insan beyninin çalışma prensibinden hareketle biyolojik sinir sistemlerini taklit eden bilgisayar programları şeklinde tanımlanabilir. Başka bir tanıma göre YSA, yapay nöronların birbirleri ile farklı etkileşim seviyelerinde bağlantılar oluşturması ile meydana getirilmiş; her biri kendi bilgi işleme yeteneği ve belleğine sahip olan dağıtık bilgi işleme teknolojileridir. Son yıllarda farklı topolojilere sahip yapay sinir ağı modelleri, özellikle zaman serileri tahminlerinde yoğun olarak kullanılan non-parametrik zaman serisi modelleme yöntemleri arasında yerini almıştır (Singh vd., 2017). Yapay sinir hücreleri (nöronlar) bir araya gelerek YSA'nı meydana getirirler. Nöronlar; giriş bağlantıları, ağırlıklar, toplama fonksiyonu, aktivasyon fonksiyonu ve çıkış bağlantıları olmak üzere beş ana unsurdan oluşurlar. Yapay sinir hücresini temsil eden sembolik bir model Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1: Yapay sinir hücresi (Nöron)

Şekil 1’de x_i girişleri, w_{ij} ağırlıkları, θ_j eşik değerini, f aktivasyon fonksiyonunu ve y_i ise çıktıyı ifade etmektedir. Bilgi işleme sürecinde ilk olarak girdi bağlantıları aracılığı ile (x_1, x_2, \dots, x_i) dış dünyadan hücreye bilgi girişi gerçekleşir. Diğer hücrelerden bir hücreye bilgi girişi, (-1) ile (+1) arasında değere sahip bir ağırlık $(w_{1j}, w_{2j}, \dots, w_{ij})$ ile çarpılarak gerçekleştirilir. Sonraki aşamada ağırlıklar ile çarpılan bilgiler bir aktivasyon fonksiyonundan (f) geçirilerek çıktı (y_i) elde edilir. Bir yapay sinir ağı genel olarak, birbirleri ile etkileşen yapay sinir hücrelerinin bulunduğu girdi katmanını, çıktı katmanını ve gizli katmanını olmak üzere üç katmandan meydana gelmektedir. Girdi (giriş olarak da isimlendirilmektedir) katmanını YSA’daki ilk katman olup, dış dünyadan gelen verilerin ağa alınması görevini görmektedir. Girdi katmanını, çözümü gerçekleştirilen problem ile ilgili olduğu varsayılan değişkenlere ait verilerden meydana gelir. Dolayısı ile girdi katmanında yer alacak sinir hücresi sayısı ve niteliği, probleme etki eden değişkenlere göre şekillenmektedir. YSA’daki son katman ise işlenen bilgilerin dışarıya aktarılması işlevini yerine getiren çıktı katmanıdır. Girdi ve çıktı katmanları arasında yer alan katman ise gizli katman olarak adlandırılır. Gizli katmanda bulunan yapay sinir hücrelerinin dış dünya ile etkileşimi bulunmayıp, girdi katmanından gelen sinyalleri alıp çıktı katmanına iletme görevini yerine getirmektedir (Çuhadar vd., 2009). Şekil 2.’de örnek bir YSA modeli verilmiştir.



Şekil 2: Örnek bir YSA modeli

YSA, kendisine sunulan veri kümeleri aracılığıyla öğrenerek eğitilirler. Başka bir anlatımla bir YSA'nın eğitimi, bağlantı ağırlıklarının kullanıcı tarafından beklenen bir işlevi yerine getirmek üzere güncellenmesi işlemidir. Bu nedenle, sinir hücrelerinin bağlantı ağırlıklarının uygun değerlerini elde etme sürecine ağırlık eğitimi veya öğrenilmesi denir. Öğrenme süreci genel olarak iki aşamada gerçekleşmektedir. Ağa sunulan örnekler için ağırlık üreteceği çıktılarının belirlenmesi sürecin ilk aşamasında, ağırlık bağlantılarının ağırlık değerlerini güncellenmesi ise ikinci aşamada gerçekleşmektedir. Ağırlık eğitilmesinden sonra öğrenmenin ne derece başarı ile gerçekleştiği test edilir. Bu amaçla, eğitimi tamamlanan ağırlık, önceden görmediği örnekler sunularak bunlar için uygun sonuçlar üretmesi beklenmektedir (Elmas, 2016). Ağırlık daha önce karşılaşmadığı, bilmediği bu örnekler için de başarılı tahminler üretebiliyorsa, bu durum ağırlık kendisine verilen problemi başarıyla öğrendiği anlamına gelmektedir. Ağırlık eğitiminde kullanılan örnek veri setine eğitim seti, performansını sınamak için kullanılan verilere ise "test seti" adı verilmektedir. Finansal analiz, ekonomi, işletmecilik ve turizm gibi alanlarda gerçekleştirilen modelleme ve tahmin amaçlı çalışmalarda kullanılan YSA modellerinin büyük bir çoğunluğunda, parametre güncelleme işlemi hata geri yayma algoritması ile gerçekleştirilmektedir (Aladağ, 2010; Abdul Hamid vd., 2011). Bu algorithmada ağırlık eğitimi sırasında YSA, tüm giriş örüntülerini gizli katman(lar)daki sinir hücrelerinden geçirmektedir. Burada amaç çıktı katmanındaki sinir hücrelerinde sonuç üretilmesidir. Sonrasında beklenen sonuçlar ile elde edilen sonuçlar karşılaştırılıp çıktı katmanındaki öğrenme hataları tespit edilmektedir. Daha sonra çıkış hatalarının türevi, gizli katmanlara çıkış katmanından geriye doğru iletilir. Hata değerleri elde edildiğinde, nöronlar kendi hatalarını en aza indirmek için ağırlık değerlerini günceller. Ağırlık güncelleme işlemi, ağırlık hata karelerinin (MSE) ortalamasına en düşük değere yaklaşacak şekilde gerçekleşir. Geri yayılma algoritmasında hata aşağıdaki gibi hesaplanır.

$$E = \frac{1}{2} \left[\sum_p \sum_k |d_{pk} - y_{pk}|^2 \right]^{1/2}$$

Yukarıda verilen denklemde; E hata kareleri ortalamasını, d_{pk} istenen çıktı vektörünü y_{pk} ise ağırlık çıktısını ifade etmektedir. Yapay sinir ağlarındaki nöronlar çeşitli bağlantı biçimlerinde bir araya gelebilir. YSA mimarileri, işlem elemanları arasındaki bağlantı akışına veya yönlerine göre birbirinden farklılaşmaktadır. Yıllar içinde, farklı alanlarda kullanıma uygun MLP, RBF, Hopfield, Jordan, Elman, Kohonen SOM vb. YSA mimarileri ve modelleri geliştirilmiştir. Turizm, işletmecilik, ekonomi, finans vb. sosyal bilim dallarında, sayılan YSA

modelleri arasında tahminleme amacına yönelik en yaygın kullanım alanı bulan ve bu çalışmada da kullanılan, çok katmanlı algılayıcı (MLP) ya da diğer bir ifadeyle ileri sürümlü-hata geriye yayınlı modelidir. Modelleme ve tahmin amaçlı kullanılan çok katmanlı YSA modellerinde ağ mimarisinin isabetli şekilde belirlenmesi önemli olmaktadır. Literatürde, tek bir gizli katmana sahip ağ mimarilerinin zaman serilerini tahmin etmek için çoğunlukla uygun olduğu belirtilmektedir. Veri setinin gecikmeli gözlem değerleri ($y_{t-1}, y_{t-3}, y_{t-12}, \dots, y_{t-k}$) ağın girdilerini, gecikmesiz değerleri (y_t) ise ağın çıktısını oluşturmaktadır. Çıkış değeri (y_t) ile girişler arasındaki matematiksel ilişkinin ifadesi şöyledir;

$$y_t = w_0 + \sum_{j=1}^P w_{tj} f \left(w_{0j} + \sum_{i=1}^N v_{ij} y_{t-i} \right) + \varepsilon_t$$

Bu eşitlikte, w_j ve v_{ij} nöronlar arasındaki ağırlık değerlerini, p gizli katman(lar)da yer alan sinir hücresi sayısını, f ise gizli katman(lar)da kullanılan aktivasyon fonksiyonunu simgelemektedir. İlgili yazın incelendiğinde, yapılan çalışmalarda en fazla kullanılan aktivasyon fonksiyonları, logaritmik, sigmoid ve hiperbolik tanjant fonksiyonlarıdır. YSA'lar son yıllarda yapılan modelleme, tahmin ve sınıflama amaçlı çalışmalarda ortaya koydukları performansları sayesinde, günümüzün güçlü istatistiksel modelleme ve tahmin teknikleri arasında yerini almıştır.

Üstel Düzleştirme Yöntemi

Üstel düzeltme (bazı kaynaklarda "üstel düzeltme/düzgünleştirme" olarak da adlandırılmaktadır) yöntemi, verilerde yakın dönemlerde meydana gelen değişimleri öncelikli olarak dikkate almak suretiyle tahminlerin devamlı olarak güncellendiği muhtelif modellerden oluşan tahmin yöntemleridir. Üstel düzeltme yöntemi altında yer alan modellerde, verilerin önceki dönem değerlerinin ağırlıklı ortalamaları hesaplanmakta ve elde edilen değerler sonraki dönemlerin tahmini değeri olarak kullanılmakta ve verilerin özelliklerine göre uygun alternatif model seçeneklerini içermektedir. Herhangi bir trend kalıbına sahip olmayan ve mevsimsel bileşenin etkisinde olan verilerin tahmin modellemesinde basit mevsimsel üstel düzeltme yönteminin kullanılması uygun olmaktadır. Trend ile birlikte mevsimsel bileşenin de tesirinde olan verilerin tahmininde Holt-Winters'ın mevsimsel üstel düzeltme yöntemi kullanılmaktadır. Bu yöntem, ilki kullanılan veri setinin düzeyini, diğeri uzun dönemdeki eğilimini, üçüncüsü ise mevsimsel bileşenin etkilerini modellemede üç ayrı eşitlikten yararlanmaktadır. Bu yöntemde, mevsim bileşeninin etkisine göre çarpımsal ve toplamsal

olmak üzere iki alternatif model mevcuttur. Kullanılan veri dizisinde mevsimsel hareketler, trend ile düzenli bir artış ya da azalış sergilediğinde toplamsal-mevsimsel; düzensiz bir artış ya da azalış sergiliyorsa çarpımsal-mevsimsel üstel düzleştirme yönteminin uygulanması tavsiye edilmektedir. Holt-Winter's çarpımsal-mevsimsel yönteminin denklemleri aşağıda verilmiştir (Makridakis vd. 1998).

$$L_t = \alpha \frac{Y_t}{S_{t-s}} + (1-\alpha)(L_{t-1} + b_{t-1})$$

$$b_t = \beta(L_t - L_{t-1}) + (1-\beta)b_{t-1}$$

$$S_t = \gamma \frac{Y_t}{L_t} + (1-\gamma)S_{t-s}$$

$$F_{t+m} = (L_t + b_t m)S_{t-s+m}$$

Toplamsal-Mevsimsel modelin eşitlikleri ise şöyledir,

$$L_t = \alpha(Y_t - S_{t-s}) + (1-\alpha)(L_{t-1} + b_{t-1})$$

$$b_t = \beta(L_t - L_{t-1}) + (1-\beta)b_{t-1}$$

$$S_t = \gamma(Y_t - L_t) + (1-\gamma)S_{t-s}$$

$$F_{t+m} = L_t + b_t m + S_{t-s+m}$$

Verilen eşitliklerde;

S = Mevsim uzunluğu

L_t = Serinin t dönemindeki genel seviyesi

b_t = Trend bileşeni,

S_t = Mevsim bileşeni,

F_{t+m} = m ileri dönem için öngörü değeri,

α , β ve γ düzeltme sabitleridir.

Literatürde, yukarıda bahsedilenlerin dışında kalan üstel düzleştirme modellerinin de mevcut olduğu belirtilmekle birlikte, yıllar içerisinde yaygın kullanım alanına sahip olmamışlardır.

Box-Jenkins (ARIMA) Yöntemi

Alanyazında muhtelif çalışmalarda "ARIMA" olarak da anılan Box-Jenkins metodolojisi, zaman serilerinin tahmin ve kontrolünde sık kullanılan yöntemlerden birisidir. Özellikle kısa ve orta vadeli tahmin ve modelleme çalışmalarında başarılı sonuçlar üreten Box-Jenkins tahmin metodolojisi verilerin, eşit zaman aralıklarındaki gözlem değerlerinden oluşan kesikli

ve durağan özellikte olması varsayımına dayanmaktadır. Yönteme ilişkin süreç ve modeller, durağan olan veya durağanlığı sağlanmış verilere uygulanabilmektedir. Bu nedenle uygun süreç ve modelin belirlenmesinde durağanlık şartı önemli bir rol oynamaktadır. Box-Jenkins yöneteminde otoregresif (AR), hareketli ortalama (MA) ve bunların birleşimi olan ARMA modellerinin, durağan süreçlere sahip veriler için uygun olduğu kabul edilmektedir. Otoregresif bağımlı hareketli ortalama ARIMA (p,d,q) modelleri ise durağan olmayan süreçlere sahip verilere uygulanmaktadır. Bu ifadede p otoregresif (AR), q hareketli ortalama (MA) sürecinin, d ise mevsimsel olmayan fark alma mertebesidir.

ARMA(p,q) Modeli, sadece AR(p) veya MA(q) süreçleri tarafından belirtilmediğinde,

$X_t - \phi_1 X_{t-1} + \phi_2 X_{t-2} + \dots + \phi_p X_{t-p} + \varepsilon_t - \theta_1 \varepsilon_{t-1} - \theta_2 \varepsilon_{t-2} - \dots - \theta_q \varepsilon_{t-q}$ olarak ifade edilmektedir.

Burada $X_t \sim WN(0, \sigma^2)$ 'dir. Denklem daha da kısaltılarak yeniden yazıldığında;

$$\phi(B)(X_t) = \theta(B)\varepsilon_t, \quad t=0,1,2,\dots$$

şeklinde gösterilebilir. Burada ϕ ve θ değerleri, p. ve q. mertebeden polinomlar olup, gerileme operatörü;

$$\phi(B) = 1 - \phi_1 B - \phi_2 B^2 - \dots - \phi_p B^p$$

ve

$$\theta(B) = 1 - \theta_1 B - \theta_2 B^2 - \dots - \theta_q B^q$$
'dir

Uygulamada kullanılan finansal ve ekonomik veriler çoğu zaman durağanlık şartlarına uygun bir özellik sergilememektedir. Genelde bu tip veriler trend, mevsim ve konjonktürel ve rassal hareketlerin etkisiyle durağan dışı özellikte olmaktadır. ARIMA(p,d,q) modelinin genel gösterimi şöyledir:

$$w_t = \phi_1 w_{t-1} + \phi_2 w_{t-2} + \dots + \phi_p w_{t-p} + \varepsilon_t - \theta_1 \varepsilon_{t-1} - \theta_2 \varepsilon_{t-2} - \dots - \theta_q \varepsilon_{t-q}$$

Haftalık, aylık veya çeyrek yıllık verilerin birbirini takip eden aynı dönemlerinde periyodik dalgalanmalar sergilemesi verilerde mevsimsel etkilerin varlığına işaret etmektedir. Mevsimsel ARIMA modeli ARIMA (p,d,q)x(P,D,Q)_s ya da kısaca SARIMA şeklinde ifade edilmektedir. Bu ifadede P mevsimsel otoregresyon (SAR) derecesini, D mevsimsel fark sayısını, Q mevsimsel hareketli ortalama (SMA) sürecinin derecesini ve S ise mevsim periyodunu simgelemektedir. Geri öteleme işlemcisi ile P,D,Q mertebesindeki mevsimsel ARIMA modeli,

$$\Phi_p(B^s)\Delta_S^D y_t = \Theta_q(B^s)a_t$$

biçiminde gösterilmektedir. Bu modelde Δ_S mevsimsel fark alma operatörünü, S mevsim dönemini ifade etmekte olup, aylık veriler için S=12, çeyrek yıllık veriler için ise S=4 olarak alınmaktadır. Modelde Δ^D operatörü, verilerin mevsimsel farkının alınma derecesini (D) belirtmektedir. Durağan olmayan veriler Δ_S^D ile gösterilen fark alma işlemi ile durağanlığı sağlanmış veriye dönüşmektedir. Modelde verilen Φ_p terimi mevsimsel oto regresyon (SAR) parametresini, Θ_q mevsimsel hareketli ortalama (SMA) parametresini ve y_t ise durağan dışı seriyi ifade etmektedir. Box-Jenkins yöntemi, aday modeller arasında en uygun olan modeli belirlemek amacıyla dört basamaktan oluşan tekrarlamalı bir yaklaşımla uygulanmaktadır. Alternatif modeller içerisinde veri yapısına en uygun modelin belirlenmesinde verilerin durağanlığı, trend, mevsim ve konjonktür bileşenlerin tesirinde olması gibi unsurlar dikkate alınmaktadır. Model kurma sürecinde temel strateji olarak “cimrilik” diğer bir ifadeyle “tutumluluk” prensibi esas alınmaktadır. Bu prensip, en uygun modeli geliştirme sürecinde veril karakteristiğini yeterince ortaya çıkaran bir model geliştirmek için olabildiğince az sayıda parametrenin kullanılmasına dikkat edilmesi gerekliliğini vurgulamaktadır. Modele ilave edilecek her yeni parametre model uyumunu artırabilir ancak bununla birlikte serbestlik derecesini düşürme maliyeti de göz önüne alınmalıdır.

VERİ, YÖNTEM VE ANALİZLER

Çalışmada, Türkiye'nin (dış aktif) turizm gelirlerinin Box-Jenkins metodolojisi, Üstel Düzleştirme Yöntemi ve Yapay Sinir Ağlarından veri karakteristiğine uygun modeller ile modellenerek, en yüksek tahmin başarısına ulaşan model yardımı ile 2020 yılı için aylık turizm geliri tahminlerinin üretilmesi amaçlanmıştır. Çalışmada, Ocak 2003 ile Mart 2020 döneminde gerçekleşen ve TÜİK tarafından yayınlanan aylık dış aktif turizm gelirleri (\$) istatistiklerinden yararlanılmıştır. Çalışma analizlerinde ilk olarak, kullanılan verilerin zaman serisi karakteristikleri incelenmiş ve veriler üzerinde etkili olan zaman serisi bileşenleri belirlenmiştir. Müteakip aşamada, Üstel Düzleştirme ve Box-Jenkins yöntemlerinden verilerin yapısına uygun tahmin modellerinin oluşturulması için analizler gerçekleştirilmiştir. En uygun model belirleme sürecinde, üstel düzleştirme modelleri için hata kareleri ortalaması değerlerini en düşük değere getiren düzeltme sabitleri; ARIMA modelleri için, Otokorelasyon (ACF) ve Kısmi Otokorelasyon fonksiyonları (PACF) ile Schwarz Bayes Bilgi Kriteri (BIC) ölçütleri dikkate alınmıştır. Çalışmada tüm modellerin tahmin performansları “Ortalama

Mutlak Yüzde Hata - (MAPE)" istatistiği ile değerlendirilmiştir. Alternatif modellerinin tahmin performanslarının ölçümünde kullanılan muhtelif istatistikler mevcuttur. Bunlara örnek olarak, Ortalama Mutlak Hata (MAE), Kök Ortalama Kare Hata (RMSE), Ortalama Kare Hata (MSE), Bağlı Mutlak Hata (RAE) vb. istatistikler verilebilir. Ancak MAPE istatistiğinin diğer ölçütlere göre sahip olduğu bazı avantajları bulunmaktadır. Bunlar arasında ilk olarak tahmin hatalarını oransal ifade etmesi nedeni ile farklı birim değerlere sahip modellerin karşılaştırılmasındaki muhtemel dezavantajları ortadan kaldırmaktadır. İkinci olarak, nispi ölçüm sonuçları vermesi nedeniyle gözlem değerlerinin büyüklüğü ya da küçüklüğünden etkilenmemektedir. Bunlara ilave olarak, yorumlanabilir sonuçlar üretmesi de diğer istatistiklerine göre üstünlükleri arasında sayılabilir. MAPE istatistiğinin matematiksel ifadesi aşağıda verilmiştir.

$$MAPE = \frac{\sum_{t=1}^n \frac{|e_t|}{y_t}}{n} 100 \quad (\%) \quad \text{Bu formülde;}$$

$$e_t = y_t - \hat{y}_t$$

$$y_t = t \text{ dönemi değeri,}$$

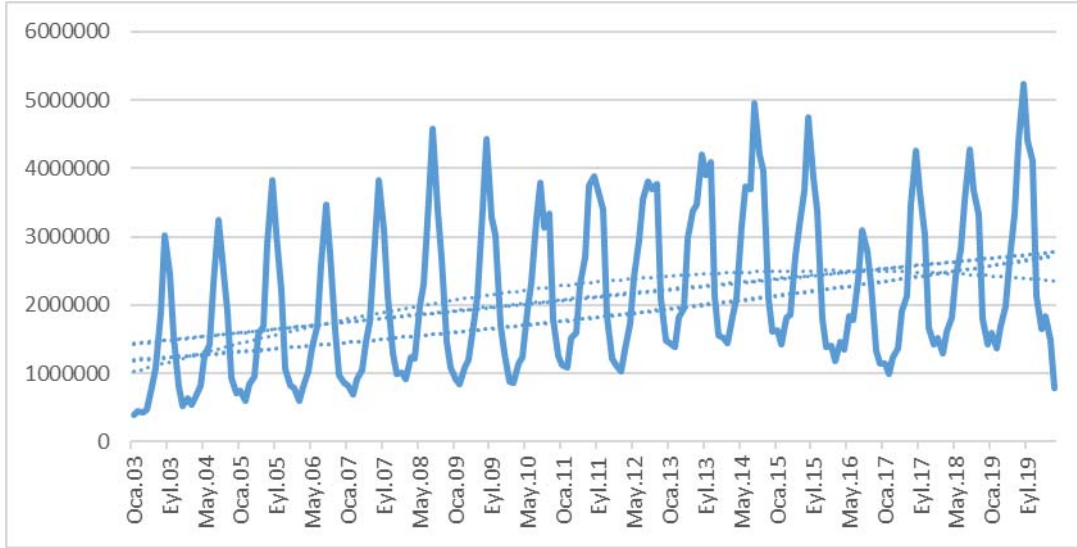
$$\hat{y}_t = t \text{ dönemindeki tahmin değeri,}$$

$$n = \text{tahmin yapılan dönem sayısı,}$$

$$e_t = t \text{ dönemindeki tahmin hatasını ifade etmektedir.}$$

Verilerin Zaman Serisi Karakteristiklerinin Analizi

Veri setindeki değerlerde, zaman içinde artış veya düşüş şeklinde bazı değişimler gözlemlenmektedir. İktisadi, toplumsal vb. nedenlerin veri setindeki gözlem değerleri üzerinde etkisi sonucunda Trend, Mevsimsel, Konjonktürel ve tesadüfi veri kalıpları meydana gelmektedir. Çalışmada kullanılan, Ocak 2003 - Mart 2020 döneminde gerçekleşen turizm gelirleri serisinin zaman seyri grafiği Şekil 3'te verilmiştir. Grafik incelendiğinde, verilerin bazı yıllarda düzensiz dalgalanmalar ile birlikte mevsimsel bileşenin etkisinde olduğu gözlenmektedir. Mevsimsel dalgalanmalar, nisan aylarında artmaya başlayarak Temmuz, Ağustos ve Eylül aylarında en yüksek (3. Çeyrek), Ocak, Şubat ve Mart aylarında (1. Çeyrek) ise en düşük değerlere ulaşması şeklinde meydana gelmektedir.



Şekil 3: Turizm gelirleri serisi zaman grafiği (Ocak 2003 – Mart 2020)

Çalışmada kullanılan verilerin yapısına uygun ve en yüksek doğruluğa sahip tahmin modelinin belirlenebilmesi amacıyla yönelik olarak, veriler üzerinde öncelikle trend analizleri gerçekleştirilmiştir. Doğrusal ve eğrisel formlarda (logaritmik, polinom, üstel) uygulanan trend analizleri neticesinde, çalışmada kullanılan verilerin uzun dönemde artan yönlü bir trend sergilediği tespit edilmiştir. Uygulanan trend analizlerinde, modellerin bir bütün olarak istatistiksel anlamlılıklarını ölçmek amacıyla gerçekleştirilen F testlerinin ve denklem katsayılarının t istatistiklerinin tümünün 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Gerçekleştirilen trend analizleri içerisinde en yüksek belirlilik katsayısı (R^2) değerine sahip modelin, üstel trend modeli olduğu görülmektedir. Gerçekleştirilen trend analizlerine ilişkin model özetleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Trend analizi model özetleri

Model	Eşitlik	R^2	t	F	Anlamlılık
Doğrusal	$y = 212,47x - 7E+06$	0,1167	5,189	26,923	,000
Üstel	$y = 8820,8e^{0,0001x}$	0,1691	6,462	41,751	,000
Logaritmik	$y = 9E+06\ln(x) - 9E+07$	0,1183	5,818	33,846	,000
Polinom	$y = -0,0658x^2 + 5576,1x - 1E+08$	0,1455	6,462	11,552	,000

Serideki mevsim faktörlerini ortaya çıkarmak amacıyla, X-12 ARIMA tekniği kullanılarak veriler mevsimsel ayrıştırma işlemine tabi tutulmuştur. Mevsimsel ayrıştırma işlemi sürecinde hareketli ortalama ağırlıkları “Periyot+1 (Enpoints Weighted by 0.5)” aralığı ile hesaplanmıştır. Hareketli ortalamaya oranlama ile elde edilen mevsim faktör değerleri,

Türkiye turizm gelirleri serinin on iki ayda bir tekrar eden mevsim hareketlerinin tesiri altında olduğunu ortaya koymaktadır. Mevsimsel örüntü, her yılın Ocak ayında en düşük, Ağustos ayında ise en yüksek değere ulaşmak suretiyle oluşmaktadır. Elde edilen mevsim faktör değerleri Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: Turizm gelirleri serisi mevsim faktör değerleri

Aylar	Mevsim Faktör Değerleri (%)	Aylar	Mevsim Faktör Değerleri (%)
Ocak	53,2	Temmuz	153,6
Şubat	46,6	Ağustos	192,7
Mart	59,8	Eylül	159,9
Nisan	66,2	Ekim	134,8
Mayıs	95,2	Kasım	72,5
Haziran	110,4	Aralık	55

Üstel Düzleştirme Yönteminin Uygulanması

Çalışmada kullanılan verilerin mevsimsel hareketlerin etkisi altında nedeniyle uygulamada mevsimsel üstel düzleştirme modelleri kullanılmış, mevsim etkisini yansıtmayan modeller analizlere dahil edilmemiştir. Uygulanan modellerin parametre tahminlerinin geçerliliğini test etmek amacıyla gerçekleştirilen t testlerinin istatistiksel anlamlılıkları ($p < 0.05$), hata kareleri toplamları ve tahmin doğrulukları incelenenmiş ve tüm kriterler açısından en uygun modelin “Çarpımsal-Mevsimsel Doğrusal Trend (Holt-Winter's)” üstel düzleştirme modeli olduğu tespit edilmiştir. Modelin mevsim faktörleri olarak mevsimsel ayrıştırma işlemi ile elde edilen değerler kullanılmış ve hata kareleri toplamını en düşük değere ulaştıracak model düzleştirme sabitleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

$$\alpha = 0,37200 \quad (\text{Düzey düzeltme sabiti})$$

$$\beta = 0,10000 \quad (\text{Trend düzeltme sabiti})$$

$$\gamma = 0,99999 \quad (\text{Mevsim düzeltme sabiti})$$

Modelin başlangıç değerleri, aşağıdaki gibi hesaplanmıştır:

$$L_t = 1100755,93454 \quad (\text{Düzey başlangıç değeri})$$

$$b_t = 8969,385910156 \quad (\text{Trend başlangıç değeri})$$

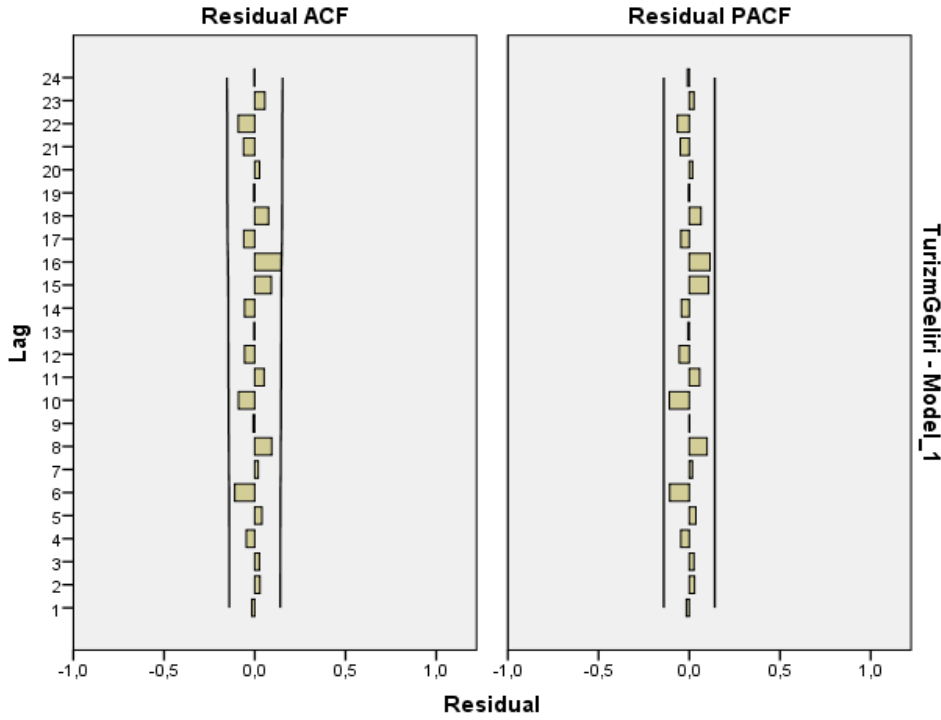
Box-Jenkins (ARIMA) Yönteminin Uygulanması

Çalışmada kullanılan verilerin zaman serisi özelliklerinin incelenmesi aşamasında, serinin periyodik bir mevsimsel döngüye sahip olduğu ve mevsimsel bileşenin zaman içerisinde sabit olmadığı belirlenmişti. Box-Jenkins yönteminin uygulanmasında verilerin durağanlığının sağlanması gerektiğinden, öncelikle Genişletilmiş Dickey-Fuller (ADF) testi kullanılarak veriler durağanlık analizlerine tabi tutulmuştur. Gerçekleştirilen ADF analizleri neticesinde, serideki komşu mevsimsel değerler arasında yüksek bir birliktelik olduğu ve serinin durağan dışı olduğu tespit edilmiştir. Verilerin birinci mertebeli mevsimsel farkının alınarak (D=1) ADF testi yinelenmiş, yapılan mevsimsel dönüşüm ile verilerin durağanlık koşuluna uygun hale geldiği gözlenmiştir. Verilerden hesaplanan oto korelasyon (ACF) ve kısmi oto korelasyon (PACF) fonksiyonları incelenerek model süreçlerinin mertebeleri belirlenmiştir. Gerçekleştirilen muhtelif model kurma denemelerinin sonucunda, birinci mertebeli mevsimsel farkı alınmış dış aktif turizm gelirleri serisi için uygun Box-Jenkins modelinin, “Çarpımsal-Mevsimsel” $(3,0,0) \times (0,1,0)_{12}$ modeli olduğu tespit edilmiştir. Belirlenen modele ait son parametre tahminleri ve modelin genel özeti, Tablo 4’te verilmiştir. Tablo incelendiğinde, elde edilen SARIMA $(3,0,0) \times (0,1,0)_{12}$ modelinde yer alan Otoregresyon (AR) parametre tahminlerine ait t-testlerinin 0,05 önem düzeyinde anlamlı oldukları görülmektedir.

Tablo 4: SARIMA $(3,0,0)(0,1,0)_{12}$ Modeli özeti

Parametre	Tahmin	Standart Hata	t- istatistiği	Anlamlılık
AR(1)	,762	,071	10,726	,000
AR(2)	,332	,088	3,772	,000
AR(3)	-,249	,072	-3,482	,000
R ²			0,974	
Schwarz Bayes Bilgi Kriteri (SBC)			24,485	
Gözlem Sayısı			207	
Fark Alma			Orijinal serinin mevsimsel ilk farkı (D=1, S=12)	

Belirleme ve parametre tahminlerinin ardından model kalıntılarının (residual) analizine geçilmiştir. Elde edilen ARIMA $(3,0,0) \times (0,1,0)_{12}$ modeli kalıntılarına ait oto korelasyon (ACF) ve kısmi oto korelasyon fonksiyonu (PACF), Şekil 4’te verilmiştir.



Şekil 4: SARIMA (3,0,0)(0,1,0)12 Modeli Kalıntılar Serisi Oto Korelasyon (ACF) ve Kısmi Oto Korelasyon (PACF) Fonksiyonu

Şekil 4 incelendiğinde, model kalıntılarına ait oto korelasyon (ACF) ve kısmi oto korelasyon (PACF) katsayılarının, $[\pm 1,96 \cdot \text{Standart Hata}]$ olarak hesaplanan güven sınır aralıkları dahilinde kaldıkları görülmektedir. Elde edilen analiz sonuçları, belirlenen modelin yeterliliği için önemli bir ölçüt niteliğindedir. Bu aşamada, modele ait kalıntıların rassal (beyaz gürültü) sürecine uygun olduğunun ortaya çıkarılması ve kalıntılar serisi gözlemleri arasında ardışık bağımlılık bulunup bulunmadığını test etmek amacıyla Ljung Box (Q^*) istatistiğine başvurulmuştur. Mevsimsel modeller için;

$$Q^* = n(n+2) \sum \frac{r_k^2}{n-k} \sim \chi^2(k-p-q-P-Q)$$

eşitliği ile hesaplanan Q^* istatistiği $H_0 : r_1 = r_2 = \dots r_k = 0$ hipotezi altında, $(k-p-q-P-Q)$ serbestlik derecesinde χ^2 dağılımı sergilemektedir. Modelin kalıntılar serisine ait 12, 24 ve 36. gecikmeleri için hesaplanan Q^* istatistikleri ve χ^2 değerleri Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5: Model kalıntıları serisinin gecikmeleri için Q^* istatistiği ve X^2 değerleri

Gecikme	ACF(k)	χ^2 ($\alpha = 0,05$)	Ljung-Box Test İstatistiği		
			df	Q^*	Sig.
12	-0,057	16,92	9	8,398	0,753
24	-0,002	32,67	21	20,978	0,640
36	-0,112	43,77	33 \cong 30	29,694	0,749

Tablo 5 incelendiğinde, belirlenen nihai modele ait kalıntılar serisinin çeşitli gecikmeleri (12, 24, 36) için yapılan hesaplamalarda $Q^* < X^2$ olduğu görüldüğünden 0,05 önem düzeyinde sıfır hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen Q^* istatistiği sonuçları, modele ait kalıntılar arasında istatistiksel olarak önemli oto korelasyon olmadığını, kalıntıların tesadüfi dağıldığını ve dolayısıyla belirlenen modelin uygun olduğunu ortaya koymaktadır.

Yapay Sinir Ağı Uygulaması

Verilerin YSA ile modellenmesi sürecinde, farklı veri setleri kullanılarak oluşturulan alternatif YSA mimarilerinin performans analizleri yapılmıştır. Mevcut 207 aylık gözlem değerinin tesadüfen belirlenen 180'i eğitim; 27 gözlemi ise test verisi şeklinde gruplandırmaya tabi tutulmuştur. Oluşturulan her bir ağın giriş katmanında aylık seriler için önerilen 1, 3 ve 12 gecikmeli veri değerleri ($y_{t-1}, y_{t-3}, y_{t-12}, \dots, y_{t-k}$), çıkış katmanında ise gecikmesiz veri değerleri (y_t) kullanılmıştır. Çalışma kapsamında muhtelif giriş ve gizli katmana sahip mimarilerle oluşturulan alternatif modeller denemeye alınmıştır. YSA uygulanması “Matlab (R2017a)” programının yapay sinir ağları modülü yardımı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kullanılan verilerin, sisteme aktarımından önce [0:1] aralığında değerlere dönüştürülerek normalize edilmiştir. Oluşturulan her bir YSA modelinde eğitime sürecini sonlandırma sınırı, her bir deneme için 30.000 iterasyon olarak belirlenmiştir. YSA uygulamasında, giriş katmanında farklı gecikmelerdeki veri setleri kullanılarak aday modeller denemeye tabi tutulmuştur. YSA modellerinin oluşturulması sürecinde gizli katman(lar)daki nöron sayılarının tespitinde alanyazında genel kabul görmüş net bir kural bulunmadığından, gizli katman ve farklı nöron sayısı seçenekleri ile ağın eğitimi gerçekleştirilmiştir. Verilerin alternatif çok katmanlı YSA mimarileri ile modellenmesi sonrasında test grubunda yer alan veriler kullanılarak, elde edilen her bir YSA modeli değerlendirilmiştir. Test işleminde, modellerden hesaplanan tahmin değerleri, gerçekleşen gözlem değerleri ile karşılaştırılarak, farklı mimarilerdeki YSA modellerinin tahmin doğrulukları incelenmiştir. Gerçekleştirilen denemeler neticesinde, aday modeller arasından en yüksek tahmin doğruluğu performansına

sahip YSA modeli, giriş katmanında 12 gecikmeli gözlem değerleri ile oluşturulan [5:7:1] mimarisine sahip çok katmanlı model olarak belirlenmiştir. Elde edilen nihai YSA modelinin eğitiminde, bağlantı ağırlıkları “hata geriye yayma (back propagation) yöntemi ile güncellenmiştir. Aktivasyon fonksiyonu olarak “Logaritmik Sigmoid” eğitim fonksiyonu olarak ise “Levenberg-Marquardt” algoritmasından yararlanılmıştır.

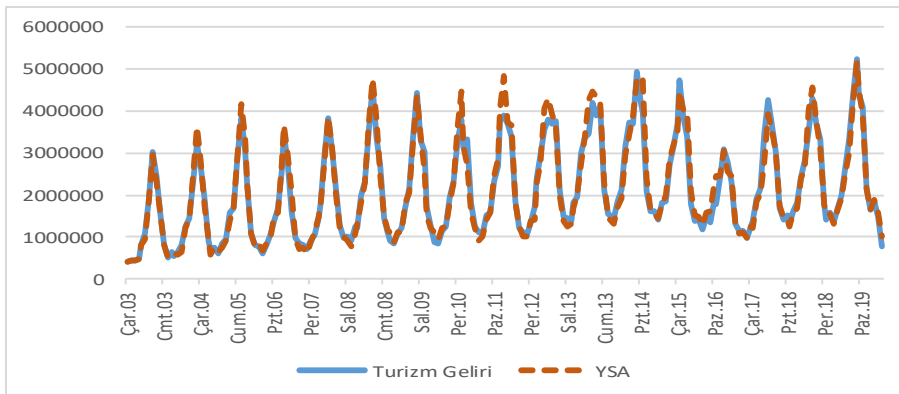
BULGULAR VE TURİZM GELİRİ TAHMİNLERİ

Turizm talebi tahminlerinde her durumda en iyi sonuç üreten tek bir yöntemin olmadığı; sonuçların kullanılacak yöntem ve modele, veri setinin özelliklerine, gözlem sayısına ve tahmini yapılan döneme göre değişeceği, bu alanda çalışmalar yapan birçok araştırmacının üzerinde fikir birliğine vardığı konulardandır. Diğer bir anlatımla her durumda en iyi sonucu üretebilen sihirli bir model ya da yöntem mevcut değildir. Bununla birlikte, ileri düzey ve daha kapsamlı tahmin modellerinin, temel düzey modellere göre daha başarılı sonuçlar üreteceği şeklinde bir genelleme yapmak doğru değildir. Zaman zaman, kurulumu basit ve uygulanması kolay modellerin verileri modelleme ve tahmin konusunda gayet başarılı sonuçlar ürettiği de görülebilmektedir. Dolayısı ile ekonometrik tahmin literatüründe genel kabul gören yaklaşımlar doğrultusunda, bu çalışmada en yüksek doğruluğa sahip ve istatistiksel olarak geçerli en uygun tahmin modelinin geliştirilebilmesi için mümkün olduğunca farklı yöntem ve modeller üzerinde çalışılmıştır. Çalışma kapsamında denemeye tabi tutulan farklı formlardaki Üstel düzleştirme ve Box-Jenkins ve YSA modellerinden elde edilen tahmin değerleri ile aynı dönemde gerçekleşen dış aktif turizm gelirleri serisi üzerinde gerçekleştirilen Ortalama Mutlak Yüzde Hata (MAPE) istatistiği sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6: Uygulanan modellerin tahmin doğruluğu sonuçları

UYGULANAN TAHMİN MODELLERİ	MAPE (%)
Temel Toplamsal-Mevsimsel Model	8,85
Temel Çarpımsal-Mevsimsel Model	8,21
Toplamsal-Mevsimsel Doğrusal Trend Modeli	8,44
Çarpımsal-Mevsimsel Üstel Trend Modeli	8,23
Çarpımsal-Mevsimsel Sönümlü (Damped) Trend Modeli	7,67
Çarpımsal-Mevsimsel Doğrusal Trend (Holt-Winter’s) Üstel Düzeltme Modeli	7,98
SARIMA (3,0,0)(0,1,0) ₁₂ Modeli	7,72
[5:7:1] Mimarisine Sahip YSA Modeli	6,51

Çalışmada denemeye tabi tutulan her bir modele ait tahmin doğruluğu ölçüm sonuçları incelendiğinde, uygulanan tüm modellerin oldukça başarılı tahmin sonuçları ürettiğini söylemek mümkündür. Tahmin modellemesi literatüründeki sınıflandırmada, % 50 MAPE istatistiği değerine sahip modeller yanlış tanımlanmış modeller olarak, % 20 hata payına sahip modeller kabul edilebilir doğruluğa sahip modeller ve % 10 ve altında hata payı olan modeller ise yüksek doğruluk derecesine sahip modeller olarak sınıflandırılmaktadır (Çuhadar, 2014). Box-Jenkins yöntemi; en uygun çözüme ulaşmada kademeli bir yol izlemesi, üzerinde çalışılan aday modelin her kademede denetlenebilmesi ve verilere uygunluğunun kontrol edilebilmesi, verilerin özelliğine göre modelleme imkanı sağlaması ve özellikle kısa ve orta dönem tahmin başarılarının muhtelif çalışmalarla ortaya konulmuş olması gibi avantajları nedeniyle literatürde yer alan muhtelif tahmin modellemesi çalışmalarında başarı ile uygulanmıştır. Benzer şekilde Holt-Winter's mevsimsel üstel düzleştirme yöntemi de trend ve mevsimsel bileşenin etkisinde olan verilerin modellenmesinde başarıyla uygulanmıştır. Bununla birlikte, denenen tüm modeller içerisinde en düşük hata payına (MAPE= 6,51) sahip modelin, [5:7:1] mimarisine sahip YSA modeli olduğu görülmektedir. YSA'lar, verilerdeki doğrusal olmayan örüntüleri öğrenip genelleme yapabilir ve böylelikle önceden karşılaşmadığı problemlere makul bir hata payı ile çözüm üretebilirler. Bu nedenle YSA, zaman serilerinin modellenmesi ve tahmininde başarılı bir yöntem olarak kabul edilmektedir. Literatürde konuyla ilgili önceki çalışma sonuçları incelendiğinde, aşırı eğitim, hatalı mimari vb. olumsuzlukları taşımayan YSA modellerinin alternatif yöntemlerle oluşturulan modellerle mukayese edildiğinde oldukça başarılı sonuçlar ürettiği görülebilir. Box-Jenkins SARIMA (3,0,0)x(0,1,0)₁₂, Çarpımsal – Mevsimsel Holt Winter's ve [5:7:1] mimarisine sahip YSA modeli kullanılarak elde edilen tahmin değerleri ile orijinal turizm gelirleri serisinin birlikte gösterildiği zaman grafiği Şekil 5'te verilmiştir.



Şekil 5: Turizm gelirleri serisi ile YSA tahmin serisinin birlikte grafiği

Grafik incelendiğinde, üretilen tahmin serisinin, gerçek değerleri içeren seri ile uyum içerisinde olduğu ve sapmaların çok küçük düzeyde kaldığı görülmektedir. Bu sonuçlar, elde edilen modelin Türkiye turizm gelirlerinin ileriye yönelik tahminlerinde başarı ile uygulanabileceğini ortaya koymaktadır. Çalışmada kullanılan yöntemlerin tahmin doğrulukları incelenmiş, en yüksek doğruluğu sağlayan [5:7:1] mimarisindeki YSA modeli yardımıyla 2020 yılı için Amerikan Doları cinsinden aylık dış aktif turizm geliri tahminleri üretilmiş, elde edilen tahmin değerleri Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7: Dış aktif turizm geliri tahminleri (2020)

Ay	Turizm Geliri Tahmin (\$)	Ay	Turizm Geliri Tahmin (\$)
Ocak	1.881.548	Temmuz	3.119.503
Şubat	1.483.007	Ağustos	3.268.455
Mart	1.019.502	Eylül	2.921.974
Nisan	1.965.687	Ekim	2.116.070
Mayıs	2.102.241	Kasım	1.849.840
Haziran	2.378.651	Aralık	954.656

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bir ülkeye yönelik uluslararası turizm hareketleri, ülkeye giren döviz miktarını ve dolayısıyla ülkenin döviz arzını artırmaktadır. Bunun sonucu olarak, ödemeler bilançosu açıkları azalmakta, ulusal paranın değeri artmakta, turizm gelirlerinin ekonomi içerisinde el değiştirmesi sayesinde diğer sektörlerin de canlanmasına yol açmaktadır. Turizm sektörü, turizm değerleri açısından üstünlüklere sahip olan ülkelerde, kalkınma çabalarını hızlandırmada önem verilen sektörlerin başında gelmektedir. Yaşanan çeşitli kriz ve olumsuzluklara rağmen turizm, son yıllarda tüm dünyada hızla büyüyen sektörler arasında yer almaktadır. Bu büyümenin bir sonucu olarak turizm sektörü, günümüzde parasal ve kitlesel bir özellik kazanmıştır. Bu nedenle gelişmiş veya gelişmekte olan birçok ülke, artan küresel rekabet ortamında uluslararası ziyaretçileri çekmek; kalkınma ve büyümelerinde etken olan döviz girdisi sağlamak; uluslararası turizm gelirlerini artırmak ve yeni iş imkânları açmak için kıyasıya bir rekabet içerisinde. Gelişmekte olan birçok ülkede olduğu gibi, Türkiye’de de turizm sektörü ekonominin lokomotif güçlerinden birini oluşturmaktadır. Sayılan özelliklerinden dolayı ülkemiz açısından turizm gelirlerinin analiz edilerek modellenmesi ve tahminlenmesi önem taşımaktadır. Bilimsel yöntemlerle turizm pazarının ve gelirlerinin tahminleri, ülkedeki turizm ile ilgili tüm kademedeki yöneticilerin karar alma süreçlerinde yol

gösterici rol oynamaktadır. Bu çalışmada, Türkiye'nin dış aktif turizm gelirlerinin Box-Jenkins metodolojisi, Üstel Düzleştirme Yöntemi ve Yapay Sınır Ağlarından veri karakteristiğine uygun modeller ile modellenerek, en yüksek tahmin başarısına ulaşan model yardımı ile 2020 yılı için aylık turizm geliri tahminlerinin üretilmesi amaçlanmıştır.

Bu çalışmanın kaleme alındığı tarihlerde Çin'de ortaya çıkıp dünya geneline yayılan “Yeni Tip Koronavirüs (Covid-19)” salgın hastalığı turizm sektörü üzerinde derin etkiler oluşturmaya başlamıştır. Dünyada 209 ülke, Ocak 2020 ile 6 Nisan 2020 tarihleri arasında salgın karşısında önlem olarak seyahat kısıtlamalarına başlamış olup, bu sayı dünyadaki tüm destinasyonların % 96'sına karşılık gelmektedir (UNWTO, 2020b). Ülkelerin uygulamaya başladıkları seyahat kısıtlamaları, turizm ve bağlantılı ulaştırma faaliyetlerini durma noktasına getirmiştir. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün 7 Mayıs 2020 tarihinde yapmış olduğu basın açıklamasında, 2020'nin ilk üç ayında dünyada turist sayısının bir önceki yılın aynı dönemine oranla yüzde 22 azaldığı belirtilerek, bu düşüşün 2020 yılı sonuna kadar % 60 ile % 80 arasında değişebileceği belirtilmiştir. Örgüt, 2020 yılına ilişkin hazırladığı üç farklı senaryo üzerinden tahminlerde bulunmuştur. Buna göre, uluslararası seyahatlerin Temmuz ayında başlaması durumunda uluslararası seyahat pazarının % 58; Eylül ayında başlaması durumunda % 70; Aralık ayında başlaması ihtimalinde ise % 78 oranında küçüleceği öngörülmüştür. Dolayısı ile bu çalışmada elde edilen 2020 yılına ait aylık turizm gelirleri tahminleri, Dünya Turizm Örgütü'nün öngördüğü olası senaryolar ışığında ilgililer ve uzmanlar tarafından revize edilerek kullanılabilir. Uluslararası turizm hareketlerindeki daralma senaryolarına bağlı olarak, küresel turizm harcamalarının 910 milyar ile 1,2 trilyon dolar azalacağı tahmin edilmiştir (UNWTO, 2020c). Salgının kontrol altına alınmasına yönelik alınan tedbirler kapsamında, ülkemizde de yurt dışı uçuşlar 27 Mart 2020 tarihinden itibaren tümüyle sona erdirilmiştir. Ülkemizde dış aktif turizm gelirlerinin 2019 yılındaki milli gelir içindeki payının ortalama % 4 seviyesinde olduğu dikkate alındığında, turizm hareketlerinde izlenen seyrin büyüme üzerinde doğrudan bir etkisinin gerçekleşmesi muhtemeldir. Ayrıca, yiyecek-içecek, konaklama, ulaşım, perakende ticaret gibi turizm ile dolaylı bağlantılı sektörler nedeniyle ekonominin olumsuz etkilenmesi beklenmektedir. Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası (TCMB) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, sektörler arası etkileşimleri içeren 2012 yılı girdi-çıkıtı tablosu kullanılarak, turist harcamalarındaki %10'luk bir düşüşün, Gayrisafi Yurtiçi Hasıla üzerinde doğrudan, dolaylı ve uyarılmış etkiler oluşturarak yaklaşık 0,7 puanlık bir azalışa neden olacağı tahmin edilmektedir. Aynı çalışmada, şokun ekonomideki etkilerinin büyük ölçüde yiyecek-içecek,

konaklama, tur hizmetleri, taşımacılık ile giyim ve tekstil imalatı sektörleri üzerinden gerçekleşeceği öngörülmüştür (TCMB, 2020).

Günümüzde turizm, gelişmekte olan ülkelerin ihtiyaç duyduğu döviz girdisini sağlama, gelir oluşturma ve istihdam üzerindeki olumlu katkıları nedeniyle birçok ülke tarafından önemsenen bir sektör konumundadır. Çeşitli turizm faaliyetinin aynı anda gerçekleştirilebildiği nadir ülkelerden olan Türkiye, dünyada her mevsim ziyaret edilebilen ve turizm çeşitliliği bakımından zengin potansiyele sahip destinasyonlarından birisi durumundadır. Ülkemiz kış sporları-kayak turizmi, yayla turizmi, kruvaziyer turizmi, kırsal turizm, doğa temelli turizm, golf, yat, sağlık ve termal turizm gibi alternatif turizm türleri açısından zengin imkânlarla sahip olmasına rağmen, bu turizm faaliyetlerinden istenilen düzeyde gelir sağlandığını söylemek zordur. Türkiye’de turizm gelirlerinin artırılması ve mevsim etkisinden kurtulup on iki aya yayılması açısından alternatif turizm türlerine önem verilerek turizmin çeşitlendirilmesi, şüphesiz ki turizmin reel ve parasal faydalarından yararlanan tüm kesimler açısından olumlu karşılanacaktır. Turizm gelirlerinin modellenmesi ve tahmini ile ilgili ileriye yönelik gerçekleştirilecek çalışmalar için, bu çalışmada kullanılan yöntemlerle birlikte Adaptif Sinirsel Bulanık Çıkarım Sistemi (ANFIS), Bulanık Mantık ve Genetik Algoritmalar gibi muhtelif yapay zekâ yöntemlerinin birlikte ele alındığı mukayeseli çalışmalar araştırmacılara önerilebilir. Önerilen modelleme ve tahmin çalışmalarının, ilgili özel sektör ve kamu yöneticilerinin planlama çalışmalarına temel teşkil edeceği ve literatürde görülen boşluğun kapatılmasına katkı sağlayacağı söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Abdul Hamid, N., Nawı, N.M., Ghazali, R. ve Mohd S.N.M. (2011). Accelerating Learning Performance of Back Propagation Algorithm by Using Adaptive Gain Together with Adaptive Momentum and Adaptive Learning Rate on Classification Problems, *International Journal of Software Engineering and Its Applications*, 5(4), 31-44.
- Akoğlan, M., Evren, S., Çakır, O. (2013). Tarihsel Süreç İçinde Turizm Paradigması, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(1), 7-22.
- Aladağ, Ç.H. (2010). Farklı Öğrenme Algoritmalarıyla Türkiye’ye Gelen Yabancı Turist Sayısının Tahmini, I. Disiplinler arası Turizm Araştırmaları Kongresi, 27-30 Mayıs 2010, Nevşehir. Bildiriler Kitabı, (s.188-197). Detay Yayıncılık.
- Bahar, O. (2006), Turizm Sektörünün Türkiye’nin Ekonomik Büyümesi Üzerindeki Etkisi: VAR Analizi Yaklaşımı, *C.B.Ü. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13(2), 137-150.
- Bahar, O. ve Kozak, M. (2005). Türkiye Turizminin Akdeniz Ülkeleri ile Rekabet Gücü Açısından Karşılaştırılması, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 139-152.

- Bahar, O. ve Bozkurt, K. (2010). Gelişmekte Olan Ülkelerde Turizm-Ekonomik Büyüme İlişkisi: Dinamik Panel Veri Analizi, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(2), 255-265.
- Bozgeyik, Y. ve Eban, F. (2017). Türkiye’de Turizm Gelirlerinin Cari İşlemler Dengesi Üzerindeki Etkisi: 2000-2015 Dönemine İlişkin Ampirik Çalışma, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(11), 966-978.
- Bozkurt, E. ve Topçuoğlu, Ö. (2013), Türkiye’de Ekonomik Büyüme ve Turizm İlişkisi, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 4(7), 91-105.
- Cihangir, M., Erkan, B. ve Harbalıoğlu, M. (2014). The Effect on Current Account of Net Tourism Revenues in Turkey, *European Scientific Journal*, 10(13), 47-65.
- Çetintaş, H. ve Bektaş, Ç. (2008). Türkiye’de Turizm ve Ekonomik Büyüme Arasındaki Kısa ve Uzun Dönemli İlişkiler, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(1): 1-8.
- Çınar, M. ve Ülker, B. (2018) The Long-Run Relationship between Economic Growth and Tourism Revenue: The Case of Turkey and TRNC, *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 17(2), 592-602.
- Çuhadar, M., Güngör, İ., ve Göksu, A. (2009). Turizm Talebinin Yapay Sinir Ağları ile Tahmini ve Zaman Serisi Yöntemleri ile Karşılaştırmalı Analizi: Antalya İline Yönelik Bir Uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 99-114.
- Çuhadar, M. (2014). Muğla İline Yönelik Dış Turizm Talebinin Modellenmesi ve 2012–2013 Yılları İçin Tahminlenmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(12), 1-22.
- Demiröz, D. M. ve Ongan, S. (2005). The Contribution of Tourism to the Long-run Turkish Economic Growth, *Journal of Economics*, 53(9), 880-894.
- Deniz, S.S. (2019). Veri Madenciliği Araçları Kullanılarak Türkiye’nin Turizm Gelirlerinin Aylara Göre Yapay Sinir Ağları İle Tahminlenmesi, *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Ek-1 Özel Sayı, 241-255.
- Elmas, Ç. (2016). *Yapay Zekâ Uygulamaları*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Erkan, B., Kara, O. ve Harbalıoğlu, M. (2103). Türkiye’de Turizm Gelirlerinin Belirleyicileri, *Akademik Bakış: Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 39 (Kasım-Aralık): 1-20.
- İçöz, O. (2005). *Turizm Ekonomisi*, Ankara, Turhan Kitabevi.
- Kara, O., Çömlekçi, İ. ve Kaya, V. (2012). Turizm Gelirlerinin Çeşitli Makro Ekonomik Göstergeler ile İlişkisi: Türkiye Örneği (1992-2011), *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 75-100.
- Katırcıoğlu, S.T. (2009). Revisiting The Tourism-Led-Growth Hypothesis for Turkey Using The Bounds Test and Johansen Approach for Cointegration, *Tourism Management*, 30: 17-20.
- Kaygısız, A. D. (2015). Net Turizm Gelirleri ve Büyüme İlişkisi: Var Model-Granger Nedensellik Analizi, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(2): 155-164.

- Kızılkaya, O., Sofuoğlu, E. ve Karaçor, Z. (2016) Türkiye’de Turizm Gelirleri-Ekonomik Büyüme İlişkisi: ARDL Sınır Testi Yaklaşımı, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 1(23), 203-215.
- Kozak, N., Kozak, M. ve Kozak, M. (2017). Genel Turizm: İlkeler, Kavramlar. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Koyuncu, F.T. (2015). Turizm Gelirinin Türkiye’nin Makroekonomik Performansına Katkısı: Ekonometrik Bir Çözümleme, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(38), 959-968.
- KTB - Kültür ve Turizm Bakanlığı (2019). Turizm İstatistikleri-Genel Değerlendirme. [URL: <https://testsite.ktb.gov.tr/kultursurasi/Eklenti/69320,turizmistatistikleri2019-4pdf.pdf?0>] (Erişim 26 Nisan 2020).
- Makridakis, S., Wheelwright, S.C. ve Hyndman, R.J. (1998). *Forecasting: Methods and Applications* (3rd Edition). New York, USA: John Wiley and Sons.
- Singh, N., Mohanty, S. R. ve Shukla, R. D. (2017). Short Term Electricity Price Forecast Based on Environmentally Adapted Generalized Neuron, *Energy*, (125), 127-139.
- Şahin, B. (2018). Türkiye’de Turizm Gelirleri ve Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişki (1980-2016), *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 16(3), 239-253.
- Şen, A. ve Şit, M. (2015). Reel Döviz Kurunun Türkiye’nin Turizm Gelirleri Üzerindeki Etkisinin Ampirik Analizi, *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 10(40), 6752-6762
- Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası –TCMB (2020). Salgınının Dış Talep ve Turizm Kanallarıyla Olası Etkileri. [URL: https://tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/dfc22489-1e8f-4cbe-b28a-b50e2ba01d3b/Kutu_4_1_2020-2.pdf] (Erişim 28 Nisan 2020).
- Türkiye İstatistik Kurumu-TÜİK (2013). Haber Bülteni: Turizm İstatistikleri Revize Sonuçları, 2001-2012, Sayı: 15845, 14 Şubat 2013 [URL: <https://http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do;jsessionid=Tyv1XBXH5vh9jPfV7nW3lh rnd05VxSZNhVN4QhccKZGpLppJrzGq!2107428995?id=15845>] (Erişim 21 Nisan 2020).
- UNWTO-World Tourism Organization (2020a). World Tourism Barometer, January, 18(1). [URL: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.1>] (Erişim 29 Nisan 2020).
- UNWTO-World Tourism Organization (2020b). COVID-19 Related Travel Restrictions. A Global Review for Tourism. First Report as of 16 April 2020. [URL: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/TravelRestrictions_0.pdf] (Erişim 27 Nisan 2020).
- UNWTO-World Tourism Organization (2020c). News Release [URL:<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/200507%20-%20Barometer%20EN%282%29.pdf>] (Erişim 12 Mayıs 2020).
- Uysal, D. Erdoğan, S. ve Mucuk, M. (2004) Türkiye’de Turizm Gelirleri ile Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişki (1992-2003), *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 4(8), 163-170.

- Ünlüönen, K., Tayfun, A. ve Kılıçlar, A. (2018). Turizm Ekonomisi (Gözden Geçirilmiş ve Güncelleştirilmiş 6. Basım). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- WTTC-World Travel and Tourism Council (2020). Travel, & Tourism Economic Impact Report. [URL: <https://wttc.org/en-gb/Research/Economic-Impact>] (Erişim 27 Nisan 2020).
- Yılmaz, B. S. (2007). Turizmin Sosyo-Ekonomik, Sosyo-Kültürel ve Çevresel Etkileri, İçöz, O. (Ed.) Genel Turizm: Turizmde Temel Kavramlar ve İlkeler içinde, (s. 183-200). Turhan Kitabevi, Ankara.



Kış Spor Aktivitelerine Katılan Yerli Turistlerin Algıladıkları Kısıtlayıcı ve Motivasyonun Davranışsal Niyet Üzerindeki Etkileri (The Effects of Perceived Constraints and Motivation on Behavioral Intent by Local Tourists Participated in Winter Sports Activities)

*Özgür DAVRAS^a

^a Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İ.B.F., Turizm İşletmeciliği Bölümü, Isparta -Türkiye (ozgurdavras@sdu.edu.tr)
<https://orcid.org/0000-0001-9037-4193>

MAKALE GEÇMİŞİ

Gönderim Tarihi:
29.04.2020

Kabul Tarihi:
10.06.2020

Anahtar Kelimeler:

Kış spor aktiviteleri
Boş zaman faaliyet kısıtlayıcıları
Motivasyon
Davranışsal niyet

Keywords:

Winter sports tourism
Leisure constraints
Motivation
Behavioral intentions

Makalenin Türü: Araştırma Makalesi

***Sorumlu Yazar:** Özgür DAVRAS

E posta: ozgurdavras@sdu.edu.tr

ÖZ

Bu araştırma, kış spor aktivitelerine katılan yerli turistlerin algıladıkları kısıtlayıcılar ve motivasyonlarının gelecekteki davranışları üzerindeki etkilerini tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda Isparta Davraz Kayak Merkezi'ne kış spor aktivitelerine katılmak amacıyla gelen 388 yerli turist üzerinde bir anket çalışması uygulanmıştır. Elde edilen verilere gerçekleştirilen çok değişkenli regresyon ve korelasyon analizleri sonucunda, kısıtlayıcıların yerli turistlerin gelecekte tekrar kış spor aktivitelerine katılma niyetini olumsuz yönde etkilediği, motivasyonlarının ise olumlu yönde etkilerinin olduğu ortaya koyulmuştur. Ayrıca bazı kısıtlayıcı ve motivasyon boyutları arasında hem pozitif hem de negatif ilişkilerin olduğu da tespit edilmiştir.

ABSTRACT

The present study examines the impact of perceived constraints and motivation by local tourists participated in winter sports activities on their future behaviour. With this purpose, a questionnaire study was carried out on 388 local tourists who came to Isparta Davraz Ski Center to participate in winter sports activities. According to the results of multivariate regression and correlation analyses performed on the data obtained, it has been revealed that the constraints had negative effects on intention of participate in winter sports activities, and the motivation had positive effects. It was also determined that there were both positive and negative relationships between some constraints and motivational dimensions.

Makalenin Künyesi: Davras, Ö. (2020). Kış Spor Aktivitelerine Katılan Yerli Turistlerin Algıladıkları Kısıtlayıcı ve Motivasyonun Davranışsal Niyet Üzerindeki Etkileri. AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi, 23 (1), 142-163

GİRİŞ

Spor turizmi kapsamında değerlendirilen kış turizmi uluslararası alanda en hızlı büyüyen turizm pazarlarından biri olmasının yanı sıra turizmi on iki aya yayması, yıl boyunca sürekli istihdam yaratması ve gelir artırması gibi ekonomik yönlü katkıları en önemli alternatif turizm türlerinden biri olmaktadır. Birçok ülke için yeni bir turizm çeşidi olarak görülen kış turizmi, turizmin yıllık %15-20'lik payına sahip olmakla beraber 70-90 milyar dolarlık hacme sahip (Gül vd., 2016) olmakla birlikte 2017-2018 kış sezonunda uluslararası düzeyde kayak yapmak amacıyla seyahat eden turist sayısı 350 milyona ulaşmıştır (Vanat, 2019). Tüm bu gelişmeler sonucunda kış sporları turizminin son yıllarda karlı bir niş pazar olarak ortaya çıkması araştırmacıların ilgi göstermesine neden olmuştur. Kış sporları turizmini ele alan çalışmalar genel olarak kış turizm potansiyelinin değerlendirilmesi (Özçoban, 2019), turistlerin kış turizm destinasyonunu seçimi ve değerlendirmeleri (Flagestad ve Hope, 2001), iklim değişikliklerinin kış turizmüne etkileri (Unbehaun vd., 2008) gibi konulara odaklanmalarına rağmen, bireyleri kış spor aktivitelerine katılmaya nelerin motive ettiğini (motivasyon) ve hangi faktörlerin aktivitelere katılımı sınırlandığı (kısıtlayıcılar) gibi konular göz ardı edilmiştir.

Seyahat motivasyonları ile boş zaman faaliyetlerine katılım kısıtlayıcıları turistlerin karar verme sürecinde önemli rol oynamaktadır (Miyake ve Rodgers, 2008). Psikolojik bir terim olan motivasyon, insanların eylemlerini gerçekleştirmeye teşvik eden itici bir faktör olarak tanımlanmakta olup, turizm bağlamında bireylerin belirli yerlere seyahat etmesine veya belirli turistik etkinliklere katılmasına neden olan etkenleri ifade etmektedir. Motivasyon konusu literatürde yoğun bir ilgi görmüştür. Bu çalışmalarda genelde turistlerin seyahat motivasyonları ele alınsa da bunun yanı sıra destinasyon imajı, destinasyon sadakati, destinasyon seçimi ve tekrar ziyaret etme (Khan vd., 2018) gibi değişkenlerle ilişkileri de araştırılmıştır. Sınırlama veya daraltma anlamına gelen kısıtlayıcılar ise turizm alanında boş zaman faaliyetlerine katılım kısıtlayıcıları olarak ele alınmış olup bireylerin boş zaman tercihlerini olumsuz yönde etkileyen, aktivitelere katılımlarını sınırlayan veya katılım kararlarına engel olan faktörler olarak tanımlanmaktadır (Jackson vd., 1993). Crawford ve Godbey (1987) boş zaman faaliyetlerine katılım kısıtlayıcılarına yönelik kişisel, kişilerarası ve yapısal boyutlardan oluşan üç boyutlu model önermiştir. Bu model turizm literatüründe kısıtlayıcılarla müzakere ve motivasyon gibi değişkenlerle incelenmiştir (Alexandris vd., 2007; Song vd., 2016; So vd., 2018).

Turizm faaliyetlerine katılmada temel unsur ve turizm davranışının önemli bir belirleyicisi olan motivasyon ve kısıtlayıcıların, literatürde farklı turizm türlerinde turist davranışı üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Örneğin Song vd. (2016) kitle turizmi kapsamında kısıtlayıcıların turistlerin tekrar ziyaret etme niyeti; So vd. (2018) Airbnb kullanıcıları üzerinde motivasyonun davranışsal niyeti ve Kahn vd. (2018) seyahatçilerin algıladıkları kısıtlayıcı ve motivasyonun tekrar ziyaret etme niyeti üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. Turistlerin satın alma karar sürecinin önemli bileşenleri olan motivasyon ve kısıtlayıcıların turist davranışları üzerindeki etkilerini kış sporları turizmi kapsamında ele alan araştırmaların sayısı oldukça sınırlıdır. Bu araştırmalarda da kısıtlayıcıların motivasyon üzerindeki etkileri (Alexandris vd., 2011), motivasyon ve aktivitelere katılım sıklığı arasındaki ilişkiler (Alexandris vd., 2002) ele alınmasına rağmen kısıtlayıcı ile motivasyon arasındaki ilişkiler ve bu değişkenlerin davranışsal niyet üzerindeki etkilerinin araştırılması ihmal edilmiştir.

Bu çalışma literatürdeki araştırmalardan farklı olarak kış spor aktivitelerine katılan yerli turistlerin, hem algıladıkları kısıtlayıcı ve motivasyonun tekrar aktivitelere katılma niyeti üzerindeki etkilerini hem de kısıtlayıcı ve motivasyon boyutları arasındaki ilişkileri inceleyerek ilgili literatürün gelişimine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

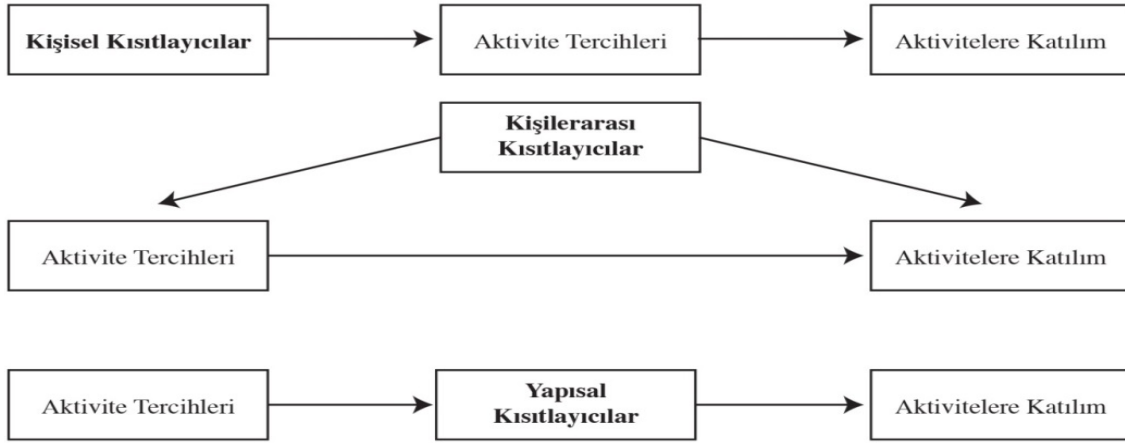
KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Boş Zaman Faaliyet Kısıtlayıcıları

Kısıtlayıcıları, Raymore vd. (1993) bireylerin istekli olmalarına rağmen boş zaman ve eğlence faaliyetlerine katılmalarını sınırlayan veya katılım sıklığını azaltan veya katılım kararına engel olan, Jackson (1993) bireylerin aktivitelere katılmaya veya aktivitelere katılıma devamlılığının sürdürülmesine mâni olan faktörler olarak tanımlamışlardır. Cho vd. (2014) ise dünya turizm pazarının büyümesini engelleyen ve dolayısıyla potansiyel turizm destinasyonlarının gelişimini sınırlayan seyahat faktörleri olarak nitelendirmişlerdir.

Turizm alanında boş zaman faaliyetlerine katılım tercihleri ve katılım arasındaki ilişkileri yansıtmak, kısıtlayıcıların yapısını açıklamak ve bu yapıyı kavramsallaştırmak amacıyla Crawford ve Godbey (1987) bir model ortaya koymuşlardır (Şekil 1). Bu modele göre bireylerin boş zaman faaliyetleri katılımına 3 kısıtlayıcı faktör etki etmektedir. Bunlar: kişisel, kişilerarası ve yapısal faktörlerdir. Kişisel faktörler, bireylerin psikolojik özellikleri ile ilgili içsel kısıtlayıcılarıdır. Başka bir ifadeyle, bireylerin boş zaman aktivitelerine katılmama nedenlerinden ziyade aktivite tercihlerini etkileyen psikolojik durumları ifade etmektedir. Örnek olarak stres, depresyon, endişe, önceki deneyim veya alışkanlıklar, aktivitelere ilgi

duymama gibi faktörler verilebilir. Bu faktör içinde yer alan kısıtlayıcılar değişken bir yapıya sahip olup, zaman içinde değişebilmektedirler. Kişilerarası faktörler, bireylerin demografik özellikleri arasındaki ilişki veya kişilerarası etkileşimin sonucu ortaya çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle bu faktörler bireylerin eş, akraba veya arkadaşları arasındaki ilişkilerinden etkilenmekte olup, diğer insanların bulunmamasından doğan kısıtlayıcılardır. Örnek olarak bireyin aktiviteye katılımına eşlik edecek bir arkadaşı, ailesi veya bir partneri olmaması, aile sorumlulukları, fiziksel aktivite eksikliği ve ailenin onaylamaması gibi faktörler verilebilir. Yapısal faktörler ise aktivite tercihi ve aktivite katılımı arasındaki aracı etkenler olup finansal sorunlar, sınırlı kaynaklar ve ulaşılabilirlik gibi bireylerin dışında olan faktörleri kapsamaktadır. Bu faktörlere örnek olarak, aile yaşam döngüsü evreleri, ailenin maddi durumu, sektörün mevsimselliği, iklim, çalışma zamanının planlaması ve yeterli bilgiye sahip olunmamasını verilebilir.



Şekil 1: Boş zaman faaliyetlerine katılım kısıtlayıcıları modeli (Kaynak:Crawford ve Godbey, 1987)

Crawford vd. (1991) kısıtlayıcılar modelinde bireylerin aktivite tercihlerine katılım kısıtlayıcılarının nasıl bir süreçten geçtiği konusunda bazı noksanların bulunduğunu belirterek, aktivitelere katılımın ard arda sıralanmış faktörlerin uyumuna bağlı olduğunu ileri süren hiyerarşik modeli önermişlerdir. Modele göre kısıtlayıcıları oluşturan faktörler, modelde hiyerarşik bir yapıda sıralanmakta ve her bir kısıtlayıcı faktör belli bir sırayla bireylerin karşısına çıkmakta olup, her bir kısıtlayıcının bir sonraki kısıtlayıcı boyutu ile karşılaşması için bireyin o kısıtlayıcı boyutu aşması gerekmektedir. Herhangi bir aktiviteye katılmak isteyen bireylerin karşısına ilk olarak kişisel kısıtlayıcılar çıkmaktadır. Kişisel kısıtlayıcılarla mücadele eden bireyin, bu kısıtlayıcıları aşması durumunda, aktivitelere katılımda kendisine eşlik edecek birisini veya birilerini bulması ve yakın çevresinden kaynaklanan sosyal bir

isteğe sahip olması gerekmektedir. Başka bir ifadeyle kişilerarası kısıtlayıcılarla karşılaşmaktadır. Bu kısıtlayıcıları da başarı ile aşan birey, yapısal faktörü oluşturan kısıtlayıcılar ile mücadeleye girmek zorundadır. Yapısal kısıtlayıcıları da aşan bireyin ilgili aktiviteye katılımı gerçekleşecek veya yapısal kısıtlayıcıların güçlü olması durumunda aktiviteye katılmama söz konusu olacaktır.

Crawford ve Godbey'in (1987) ortaya koymuş olduğu ve Crawford vd.'nin (1991) geliştirdiği hiyerarşik kısıtlayıcılar modeli, turizm alanında farklı turizm türleri üzerinde ele alınmıştır. Örneğin Hawkins vd. (1999) ile Adam vd. (2015) boş zaman aktiviteleri; Pennington ve Kerstetter (2002) ile Caber ve Albayrak (2006) doğa turizmi; Albayrak vd. (2007) macera turizmi; Jovanović vd. (2013) deniz turizmi ve Lai vd. (2013) Çin'den Amerika'ya seyahat edenler üzerinde yaptıkları çalışmalarında kavramsal üç boyutlu modeli destekleyen sonuçlar bulmuşlardır. Kavramsal üç boyutlu modelden farklı olarak Kowalski vd. (2012) sosyal/fiziksel, içsel ve program boyutlarını; Chen vd. (2013b) çevresel, içsel, yapısal ve politik boyutlarını; Otoo (2014) örgütsel, yapısal, dışsal ve iş ile ilgili boyutlarını; Song vd. (2016) kişisel ve kişilerarası boyutun tanında bağlamsal boyutu ortaya koymuşlardır. Kısıtlayıcılar modelini kış turizmi kapsamında ele alan araştırmalarda mevcuttur. Alexandris vd. (2008), kayak sporuna katılım kısıtlayıcılarını kayak deneyiminin olmaması, kişisel, zaman, ulaşım/maliyet ve partner eksikliği olmak üzere beş boyut olarak; Alexandris vd. (2011) ise zaman, psikolojik, zevk almama ve sosyal olmama olmak üzere dört boyut olarak tespit etmişlerdir. Priporas vd. (2015) ise kişisel, finansal (maliyet), arkadaş eksikliği ve aile sorumlulukları ve kış spor kısıtlayıcıları olmak üzere dört boyutta ortaya koymuştur.

Seyahat Motivasyonu

Bireylerin bir eylemi gerçekleştirme isteği nedeniyle ortaya çıkan ve psikolojik durum olan motivasyon, bireyleri bu isteklerini karşılamak amacıyla farklı eylem türlerine yönlendiren bir eğilim veya bir dizi ihtiyaç olarak tanımlanmaktadır (Li ve Cai, 2012). Seyahat ve turizm alanında da motivasyon bireyin davranışını ve faaliyetini yönlendiren ve teşvik eden psikolojik bir ihtiyaç olarak kabul edildiğinden, seyahat motivasyonu bireyleri seyahat deneyimi yaşamaya teşvik eden veya yöneltten faktörler olarak nitelendirilmektedir (Khan, Chelliah ve Ahmed, 2017). Literatürde seyahat motivasyonu bireyleri turistik faaliyetlere katılmaya yatkın hale getiren ihtiyaç veya istekler (Hsu ve Kang, 2009); eğlence ile ilgili bazı aktivitelere katılmak veya bir destinasyona seyahat etmek amacıyla bireyleri harekete geçiren psikolojik ihtiyaçlar kümesi olarak tanımlanmaktadır (Otoo ve Kim, 2018). Bu tanımlardan

hareketle seyahat motivasyonunun turistlerin tutumlarını, algılarını, katılımlarını ve davranışlarını etkilediğini söylemek mümkündür.

Seyahat motivasyonu turizm davranışlarını incelemede önemli bir yapı olmasından dolayı literatürde yoğun bir şekilde ele alınmıştır. Seyahat motivasyon kavramının temeli Maslow'un ihtiyaçlar teorisine dayanmaktadır. Bu teoriye dayanarak Pearce (1988), turistlerin seyahat motivasyonunu beş aşamada açıklayan "Seyahat Kariyer Merdiveni" modelini önermiştir. Bu modele göre turist motivasyonu sırasıyla dinlenme ihtiyacı, uyarılma ihtiyacı, insan ilişkisi ihtiyacı, özsaygı ve gelişim ihtiyacı ve tüm ihtiyaçların giderilmesinden oluşmaktadır (Akgündüz ve Kızılcıoğlu, 2016). Iso-Ahola (1982) kaçış (bireylerin kişisel veya kişilerarası problemlerden dolayı rutin hayattan uzaklaşma eğilimi) ve ödül faktörü (çeşitli koşullar ve nedenlerden dolayı seyahat ederek kendine ödül verme eğilimi) olmak üzere iki motivasyon faktörünün turist davranışlarını etkileyebileceğini ileri sürmüştür. Benzer şekilde, Dann (1977) seyahat motivasyonunun itme ve çekme faktörleri çerçevesinde oluştuğuna yönelik bir model önermiştir. Bu teori bireylerin kendi iç güdülerini (itme/içsel faktörler) tarafından itilerek ve destinasyon özellikleri (çekme/dışsal faktörler) tarafından çekilerek seyahat ettikleri varsayımına dayanmaktadır (Albayrak ve Caber, 2018). Başka bir ifadeyle itme motivasyonları bireylerin istekleri ile ilişkiliyken, çekme motivasyonları destinasyon seçim özellikleri ile ilişkilidir (Cocolas vd., 2016; Khan vd., 2017). Bu faktörler bireylerin turistik yerlere dışsal faktörler tarafından nasıl çekildiklerini ve turistik yerlere içsel faktörler tarafından nasıl itildiklerini açıklamaktadır (Yoon ve Uysal, 2005). İtici faktörler günlük rutin hayattan kaçış, yenilik arayışı, sosyalleşme, kendini geliştirme, sağlık, macera arayışı gibi nedenleri kapsarken, çekici faktörler bireylerin hangi destinasyona nasıl ne zaman gideceklerini belirleyen destinasyonun çevresini ve özelliklerini (iklim, ulaşılabilirlik, manzara, turizm işletmeleri vb.) kapsamaktadır (Evren ve Kozak, 2012).

Literatürde seyahat motivasyonunu ele alan araştırmalar genel olarak itme ve çekme faktörlerine odaklanmıştır. Seyahat motivasyonlarını belirlemek amacıyla sadece itme faktörlerini (Akgündüz ve Kızılcıoğlu, 2018; Albayrak ve Caber, 2018) ve sadece çekme faktörlerini (Konu vd., 2011; Evren ve Kozak, 2012) araştıran çalışmaların yanı sıra her iki faktörü ele alan (Yoon ve Uysal, 2005; Cocolas vd., 2016) çalışmalar yapılmıştır. Kış turizmi kapsamında kayak sporuna katılım motivasyonları ele alan araştırmalar da mevcuttur. Örneğin Alexandris vd. (2007) Alpler bölgesine kayak yapmak amacıyla gelen kayakçıların motivasyonlarını içsel ve dışsal olmak üzere iki boyutta ele almıştır. Alexandris vd.'den (2007) farklı olarak Cocolas vd. (2016) Alpin bölgesine gelen kayakçıların motivasyonlarını

itme faktörleri kapsamında yenilik/macera, kendini ifade etme ve gençleşme olmak üzere üç boyutta ortaya koymuşlardır. Konu vd. (2011) Finlandiya’da kayak merkezlerine gelen kayakçıların çekme faktörleri kapsamında motivasyonlarını yamaç/eğim, pistler, restoran ve sosyal yaşam ve SPA hizmetleri olmak üzere dört boyut olarak tespit etmiştir.

Kısıtlayıcılar, Seyahat Motivasyonu ve Davranışsal Niyet Arasındaki Etkileşimler

Bireylerin davranışsal niyetleri fiyat duyarlılığı, ağızdan ağza iletişim, şikâyet etme ve satın alma niyeti bileşenlerinden oluşmaktadır (Alexandris vd., 2002). Turizm ve seyahat literatüründe en önemli davranışsal niyet bileşeni destinasyonu tekrar ziyaret etme niyetidir (Sparks ve Pan, 2009). Ziyaret etme niyeti, turistlerin bir destinasyonu belirli bir süre içerisinde ziyaret etme olasılığını yansıttığından dolayı, turizm seyahat araştırmalarında önemli bir değişken olarak kabul edilmektedir (Khan vd., 2018).

Turistlerin seyahat etme niyeti, destinasyonlara yönelik tutum, algı ve kısıtlayıcı gibi konulara ilişkilendirilerek araştırılabilmektedir (Sparks ve Pan, 2009). Seyahat kısıtlayıcıları, bireylerin seyahat etmelerini engelleyen temel faktörler olarak tanımlandığından dolayı, seyahat kısıtlayıcılarının ziyaret etme niyeti üzerinde olumsuz etkilerinin olma ihtimali yüksektir. Alexandris vd. (2008) kişisel kısıtlayıcıların kayakçıları ziyaret etme konusunda olumsuz yönde etkilediğini belirlemişlerdir. Benzer şekilde Khan (2018) üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları çalışmalarında, yapısal kısıtlayıcıların tekrar ziyaret etme niyeti üzerinde anlamsız; kişisel ve kişilerarası kısıtlayıcıların ise olumsuz etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir. So vd. (2018) Airbnb müşterilerinin kısıtlayıcılarını inceledikleri çalışmalarında, emniyetli olmama kısıtlayıcısının satın alma niyetini olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymuşlardır. Algılanan risk ve güvensizliğin anlamlı bir etkisinin olmadığını da belirlemişlerdir. Huang ve Hsu (2009) Çinli turistlerin Hong Kong’a seyahat kısıtlayıcılarının tekrar ziyaret etme niyeti üzerindeki etkilerini inceledikleri çalışmalarında kısıtlayıcıların ziyaret etme niyeti üzerinde olumsuz etkilerinin olduğunu bulmuşlardır. Chen vd. (2013) ise seyahat kısıtlayıcıları ile ziyaret etme niyeti arasında negatif ilişkiler tespit etmişlerdir. Tüm bu sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

H₁: Kış spor aktivitelerine katılım kısıtlayıcıları davranışsal niyeti olumsuz yönde etkiler.

Turizm araştırmalarında seyahat motivasyonu turist davranışının öncüsü olarak kabul edilmektedir. Özellikle destinasyon seçimi ve tekrar ziyaret etme niyeti gibi davranışlarda motivasyon önemli rol oynamaktadır (Hsu ve Kang, 2009; Li ve Cai, 2012). Huang ve Hsu (2009) yenilik ve dinlenme motivasyon boyutlarının tekrar ziyaret etme niyetini olumlu yönde

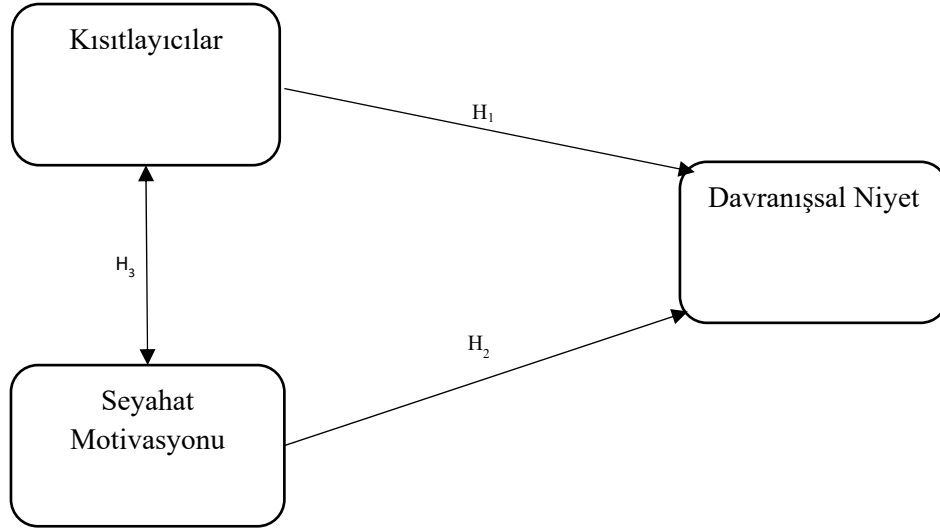
etkilediğini ortaya koymuştur. Song vd. (2016) Çin’li turistlerin Taylan’ı ziyaret motivasyonlarını araştırdıkları çalışmalarında seyahat motivasyonunun tekrar ziyaret etme niyetinde önemli rol oynadığını belirlemiştir. Alexandris vd. (2007) içsel ve dışsal motivasyon faktörlerinin kayakçıların kayak yapma niyetini olumlu yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Benzer şekilde Kim ve Park (2010), Khan vd. (2018) ve Alexandris vd. (2011) motivasyonların tekrar ziyaret etme niyetleri üzerinde olumlu etkilerinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Tüm bu bulgulara göre araştırmanın ikinci hipotezi aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur

H₂: Kış sporları seyahat motivasyonları davranışsal niyeti olumlu yönde etkiler.

Jackson vd. (1993), kısıtlayıcıların bireylerin aktivitelere katılımlarına engel teşkil eden faktörler olmaktan ziyade, aktivitelere katılım şekillerini değiştiren faktörler olarak kabul edilmesi gerektiğini belirterek, “kısıtlayıcılarla müzakere modeli” adı altında farklı bir model geliştirmişler ve bu modele motivasyon boyutunu ilave etmişlerdir. Bu modele göre motivasyon, bireylerin kısıtlayıcıları aşabilmesinde dengeleyici bir rol oynamaktadır. Başka bir ifadeyle bireylerin aktivitelere katılımı sağlayabilmesinin, kısıtlayıcılar ile motivasyon arasındaki etkileşimlere bağlı olduğunu ve bireylerin kısıtlayıcıların üstesinden gelebilmelerinde motivasyonun önemli rol oynayabileceğini ileri sürmektedir (Alexandris vd., 2007). Bu varsayıma dayanarak literatürde kısıtlayıcılar ile seyahat motivasyonu arasındaki ilişkileri ele alan çalışmalar artmaya başlamıştır. Alexandris vd. (2011), kayakçıların kayak aktiviteleri katılım kısıtlayıcıları ile seyahat motivasyonları arasındaki ilişkileri inceledikleri çalışmalarında, kısıtlayıcılar ile motivasyon arasında negatif yönlü ilişkiler tespit etmişlerdir. Güler ve Türkmen (2018), öğrencilerin boş zaman kısıtlayıcılarının boş zaman motivasyonları üzerindeki etkilerini inceledikleri çalışmalarında her iki değişken arasında anlamlı ilişki bulamamışlardır. Kim ve Park (2010), motivasyonun kişisel kısıtlayıcı boyutundan olumsuz yönde etkilendiğini diğer taraftan da kişilerarası ve yapısal boyutların motivasyon üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını tespit etmişlerdir. Zheng vd. (2016) hüzün turizmi kısıtlayıcıları ile seyahat motivasyonu arasındaki ilişkileri ele aldıkları çalışmalarında bazı boyutlar arasında pozitif, bazı boyutlar arasında negatif yönlü ilişkiler ortaya koymuşlardır. Alexandris vd. (2002) ise psikolojik ve ilgisizlik kısıtlayıcılarının içsel motivasyon üzerinde negatif etkilerinin olduğunu belirlemiştir. Tüm bu sonuçlar doğrultusunda araştırmanın üçüncü hipotezi aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

H₃: Kış spor aktivitelerine katılım kısıtlayıcıları ile seyahat motivasyonları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Oluşturan hipotezler doğrultusunda araştırmanın modeli Şekil 2'deki gibidir.



Şekil 2: Araştırmanın modeli

YÖNTEM

Araştırma Isparta ili sınırları içerisinde yer alan Davraz Kayak Merkezi'ne gelen yerli turistler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada nicel yöntem tercih edilmiş olup, verilerin elde edilmesinde anket tekniğinden faydalanılmıştır. Anket formu dört bölümden oluşturulmuştur. İlk bölüm katılımcıların kış spor aktivitelerine katılım kısıtlayıcılarını ölçmeye yönelik 21 maddeden oluşmaktadır. İkinci bölümde katılımcıların kış spor aktivitelerine katılım motivasyonlarını belirlemeye yönelik 11 madde yer almaktadır. Davranışsal niyeti ölçmeye yönelik oluşturulan 3 madde üçüncü bölümü oluşturmaktadır. Dördüncü bölümde ise katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik beş soru bulunmaktadır. Kısıtlayıcılar ölçeği Alexandris vd. (2011) ve Priporas vd. (2015); seyahat motivasyonu ölçeği Cocolas vd. (2016) ve kayak yapma niyeti Alexandris vd. (2011) çalışmalarında kullandıkları ölçeklerden faydalanarak hazırlanmıştır. Tüm ölçeklerde yer alan maddeler 5'li Likert tipi (1:Kesinlikle katılmıyorum, 2:Katılmıyorum, 3:Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4:Katılıyorum, 5:Kesinlikle katılıyorum) ölçekle ölçülmüştür.

Araştırmanın evrenini Davraz Kayak Merkezi'ne gelen yerli turistler oluşturmakta olup, evrenin tamamına ulaşılmasının oldukça zor olmasından dolayı tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu doğrultuda, kayak merkezinde faaliyet göstermekte olan üç otel işletmesi ile günübirlik tesisler örneklem kapsamına alınmıştır. İki otel işletmesi araştırmayı katılmayı kabul etmediğinden dolayı, anket bir otel işletmesi ile günübirlik tesislere gelen yerli turistlere doldurtulmuştur. Çalışma

Kasım 2019 – Aralık 2019 tarihleri arasında yapılmış olup iki anketör görevlendirilmiştir. Uygulama sonucunda çoğaltılan 1000 anket formundan 388 adedi geri dönmüştür.

Anket formunda yer alan ölçeklerin boyutlu yapısını tespit etmek amacıyla açımlayıcı faktör analizi, ölçeklerin yapı geçerliliğini sağlamak amacıyla da doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla korelasyon ve çok değişkenli regresyon analizlerinden faydalanılmıştır.

BULGULAR

Araştırmaya katılanların kişisel özelliklerini belirlemeye yönelik cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, meslek ve gelir gibi sorular yöneltilmiştir. Tanımlayıcı istatistik kapsamında gerçekleştirilen frekans dağılım sonuçları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların kişisel özelliklerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler

Cinsiyet	n	%	Medeni Durum	n	%
Erkek	207	53,4	Evli	259	70,2
Kadın	181	46,6	Bekâr	110	29,8
Toplam	388	100	Toplam	369	100
Yaş	n	%	Eğitim Düzeyi	n	%
25 yaş ve altı	54	14,8	İlköğretim	10	2,7
26 – 35 yaş arası	83	22,8	Lise	44	11,8
36 – 45 yaş arası	145	39,8	Lisans	186	49,7
46 yaş ve üstü	82	22,6	Lisansüstü	134	35,8
Toplam	364	100	Toplam	374	100
Gelir	n	%			
2000 TL ve altı	26	7,7			
2001 – 3500 TL arası	31	9			
3501 – 5000 TL arası	37	10,8			
5001 – 6500 TL arası	44	12,8			
6501 – 8000 TL arası	68	19,8			
8001 TL ve üstü	137	39,9			
Toplam	343	100			

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların %53,4’ünün erkek olduğu görülmektedir. Evli olanlar oranı %70,2 ile büyük bir çoğunluğu oluşturmaktadır. Eğitim düzeyi dağılımlarına göre %49,7’si lisans, %35,8’nin lisansüstü mezunudur. Gelir düzeyi dağılımlarına göre ise

%39,9'luk oran ile 8001 TL ve üzeri geliri olanlar ilk sırayı almaktadır. Bu bulgulara göre kış spor aktivitelerine eğitim düzeyi ve gelir seviyesi yüksek olanların ilgisinin oldukça yoğun olduğu söylenebilir. Yaş dağılımlarında ise %39,8 ile 36-45 yaş grubu çoğunluğu oluşturmaktadır. Bunu sırasıyla 26-35 yaş grubu (%22,8) ile 46 yaş ve üstü (%22,6) grubu izlemektedir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin boyutlu yapılarını tespit etmek amacıyla her bir ölçek için açımlayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Kısıtlayıcılar ölçeğinin boyutlu yapısı Tablo 2'de, seyahat motivasyonu ölçeğinin boyutlu yapısı Tablo 3'te ve davranışsal niyeti ölçeğinin boyutlu yapısı Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 2: Kısıtlayıcılar ölçeğine ait faktör analiz sonuçları

Boyutlar	Faktör Yüklü	Ortalama	Varyans Açıklam (%)	Özdeğer	Güvenilirlik
FAKTÖR 1: KİŞİSEL		2,15	18,56	3,71	,884
Mekanik tesislere binmekten korktuğum için	,787				
Yükseklik korkum olduğu için	,741				
Kış spor aktiviteleri bende stres yarattığı için	,740				
Kış spor aktiviteleri tehlikeli bir spor olduğu için	,694				
Hasta olmaktan korktuğum için	,675				
Yaralanmaktan korktuğum için	,656				
FAKTÖR 2: MALİYET		2,72	12,78	2,55	,899
Kış spor aktiviteleri maliyetli olduğu için	,901				
Kış spor aktivitelerine ayıracak bütçem olmadığı için	,883				
Kıyafet ve ekipmanları çok pahalı olduğu için	,847				
FAKTÖR 3: İLGİSİZLİK		1,91	11,86	2,37	,817
Kış spor aktiviteleri bana eğlenceli gelmediği için	,830				
Kış spor aktivitelerinden çok hoşlanmadığım için	,819				
Genelde kış turizm merkezi ortamından hoşlanmadığım için	,631				
FAKTÖR 4: KİŞİLERARASI		2,16	10,62	2,12	,754
Arkadaşlarım kış spor aktivitelerinden hoşlanmadıkları için	,819				
Spor aktivitelerini birlikte yapabilecek arkadaşın olmaması	,796				
Ailem Kış spor aktivitelerini sevmediği için	,649				
FAKTÖR 5: PSİKOLOJİK		2,57	10,57	2,11	,734

Yeterince profesyonel olmadığım için	,827				
Kendime güvenemediğim için	,666				
Uygun fiziksel özelliklere sahip olmadığım için	,531				
FAKTÖR 6: ZAMAN		2,76	7,26	1,45	,550
İşlerimin çok yoğun olmasından dolayı	,823				
Ailemle ilgilenmek zorunda olduğum için	,803				
KMO = ,888 ; Bartlett's Küresellik Testi= 3732,874 (p= ,000) Toplam Açıklanan Varyans: % 71,67					

Tablo 2’de verilen kısıtlayıcılar ölçeğine ait açımlayıcı faktör analiz sonuçları yer almaktadır. Bartlett Küresellik Testi (p= 0,000) ile ifadeler arasında anlamlı ilişkilerin olduğu, KMO (Kaiser_Meyer_Olkin) değeri (,888) ile örneklem sayısının yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi sonucunda toplam varyansın %71,67’sini açıklayan ve özdeğeri 1’in üstünde olan altı boyut elde edilmiştir. Bu boyutlar kişisel, maliyet, ilgisizlik, kişilerarası, psikolojik ve zaman olarak isimlendirilmiştir. Bu sonuç, Crawford ve Godbey’in (1987) üç boyutlu modelinden farklı olarak altı boyut bulunmasından dolayı geleneksel modeli desteklememektedir. Elde edilen boyutların güvenilirlik katsayıları ,550 ile ,899 arasında değişmektedir. Her ne kadar zaman boyutunun güvenilirlik katsayısı (,550) oldukça düşük çıksa da kabul edilebilir değerler arasında yer almaktadır (Kalaycı, 2010: 405). Her bir kısıtlayıcı boyutunun ortalama değerlerine bakıldığında, katılımcıların en fazla 2,76 ortalama ile zaman 2,72 ortalama değeri ile maliyet boyutundan kısıtlandıkları söylenebilir. Başka bir ifadeyle katılımcıların işlerinin yoğun olması, aile sorumluluklarının bulunması ve kış spor aktivitelerinin oldukça maliyetli olması katılımcıları kış turizm faaliyetlerine katılımı sınırlandırmaktadır. İlgisizlik boyutu 1,91 ortalama değeri ile katılımcıların en az düzeyde kısıtlandıkları faktör olmuştur.

Tablo 3: Motivasyon ölçeğine ait faktör analiz sonuçları

Boyutlar	Faktör Yüğü	Ortalama	Varyans Açıklama (%)	Özdeğer	Güvenilirlik
FAKTÖR 1: YENİLİK VE MACERA		3,93	31,88	3,50	,834
Kendimi daha iyi hissetmek için	,770				
Rahatlamak için	,762				
Yeni bir şeyler öğrenmek için	,742				
Farklı bir aktivite denemek için	,729				
Dinlenmek için	,657				
Ailem veya arkadaşlarımla kaliteli zaman geçirmek için	,636				
FAKTÖR 2: KENDİNİ İFADE ETME		2,90	25,05	2,75	,798
Prestij sahibi olmak için	,823				

Çevremdeki kişilere bu sporu yapabildiğimi göstermek için	,750
Kişisel değerlerimi ifade etmek için	,734
Kendimi tanımak için	,643
Kayak yapmayı başararak özgüvenimi yükseltmek için	,614

KMO = ,824 ; Bartlett's Küresellik Testi= 1700,007 (p= ,000) Toplam Açıklanan Varyans: % 56,94

Tablo 3'te verilen motivasyon ölçeğine ait açımlayıcı faktör analiz sonuçları yer almaktadır. Bartlett Küresellik Testi (p= 0,000) ile ifadeler arasında anlamlı ilişkilerin olduğu, KMO (Kaiser_Meyer_Olkin) değeri (,824) ile örneklem sayısının yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi sonucunda toplam varyansın %56,94'ünü açıklayan ve özdeğeri 1'in üstünde olan iki boyut elde edilmiştir. Bu boyutlar yenilik ve macera ile kendini ifade etme olarak isimlendirilmiştir. Motivasyon'un iki alt boyutta elde edilmesi sonucu, motivasyonu üç boyut olarak ortaya koyan Alexandris vd'nin (2011) çalışması (ölçeğin örnek olarak alındığı) ile çelişmektedir. Yenilik ve macera boyutunun güvenilirlik katsayısı ,834; kendini ifade etme boyutunun güvenilirlik katsayısı ,798 olarak bulunarak güvenilirlikleri sağlanmıştır (Kalaycı, 2010: 405). Motivasyon boyutlarının ortalama değerlerine göre katılımcılar daha çok yenilik ve macera boyutundan motive olmaktadır.

Tablo 4: Davranışsal niyet ölçeğine ait faktör analiz sonuçları

Boyutlar	Faktör Yüklü	Ortalama	Varyans Açıklama (%)	Özdeğer	Güvenilirlik
FAKTÖR 1: DAVRANIŞSAL NİYET		2,95	85,33	2,56	,914
Gelecek ay kış spor aktivitelerine tekrar katılacağım	,939				
Gelecek ay kış spor aktivitelerine katılma niyetim var	,918				
Kış spor aktivitelerine katılmak için her şeyi yapacağım	,914				

KMO = ,751 ; Bartlett's Küresellik Testi= 787,416 (p= ,000) Toplam Açıklanan Varyans: % 85,33

Tablo 4'te verilen davranışsal niyet ölçeği faktör analiz sonucunda KMO (Kaiser_Meyer_Olkin) değeri ,751 olarak bulunmuştur. Bu değer örneklem sayısının yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi (p= 0,000) sonucunda ifadeler arasında anlamlı ilişkilerin varlığı belirlenmiştir. Katılımcıların davranışsal niyetlerini ölçmek için kullanılan üç madde faktör analizine dâhil edilmiş olup, analiz sonucu toplam varyansın %85,33'ünü açıklayan ve özdeğeri 1'in üstünde olan bir boyut elde edilmiştir. Elde edilen bu boyut davranışsal niyet olarak isimlendirilmiştir. Bu boyutun güvenilirlik katsayısı ,914 bulunduğundan dolayı güvenilirliğinin oldukça yüksek olduğu söylenebilir.

Araştırmanın Hipotez Testleri

Araştırmanın hipotezlerinin test edilmesinde çok değişkenli regresyon ve korelasyon analizlerinden faydalanılmıştır. Bu analizlere geçilmeden önce artık değerler üzerinden (-3 ile + 3 değerler) standart sapma dışında kalan uç değerlerin (outliers) olup olmadığına bakılmış ve aralık dışında kalan değişkenler (toplam 14 veri) analizden çıkarılmıştır. “H₁: Kış spor aktivitelerine katılım kısıtlayıcıları davranışsal niyeti olumsuz yönde etkiler” hipotezini test etmek amacıyla çok değişkenli regresyon analizden faydalanılmış olup, analiz sonuçları Tablo 5’te gösterilmiştir. Analiz öncesinde kısıtlayıcılar ölçeği altı alt boyutta tespit edildiğinden dolayı H₁ hipotezine bağlı alt hipotezler aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H_{1a}: Kişisel kısıtlayıcı boyutu davranışsal niyeti olumsuz yönde etkiler.

H_{1b}: Maliyet kısıtlayıcı boyutu davranışsal niyeti olumsuz yönde etkiler.

H_{1c}: İlgisizlik kısıtlayıcı boyutu davranışsal niyeti olumsuz yönde etkiler.

H_{1d}: Kişilerarası kısıtlayıcı boyutu davranışsal niyeti olumsuz yönde etkiler.

H_{1e}: Psikolojik kısıtlayıcı boyutu davranışsal niyeti olumsuz yönde etkiler.

H_{1f}: Zaman kısıtlayıcı boyutu davranışsal niyeti olumsuz yönde etkiler.

Tablo 5: Kısıtlayıcıların davranışsal niyet üzerindeki etkileri

Boyutlar	VIF	Tolerans	β	t	p
Kişisel	,492	2,033	-,028	-,364	,716
Maliyet	,796	1,257	-,152	-2,508	,013*
İlgisizlik	,594	1,684	,037	,527	,599
Kişilerarası	,654	1,528	,065	,976	,330
Psikolojik	,575	1,740	-,242	-3,400	,001**
Zaman	,918	1,089	,157	2,791	,006**

*p<0,05 **p<0,01 R²=0,322 F=5,952 p=0,000
Bağımlı Değişken: Tekrar Kayak Yapma Niyeti.

Tablo 5’te kısıtlayıcı boyutlarının davranışsal niyet üzerindeki etkileri görülmektedir. Modelin bir bütün olarak anlamlı (F=5,952; p=,000) olduğu ve R² değerine (0,322) göre bağımsız değişkenlerin kayak yapma niyetinin %32 oranında açıkladığı tespit edilmiştir. Ayrıca VIF ve tolerans değerlerine göre değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantının olmadığı da belirlenmiştir. Bağımsız değişkenlerden psikolojik ile zaman boyutlarının beta katsayıları 0,01 seviyesinde; maliyet boyutunun beta katsayısı 0,05 seviyesinde anlamlı

bulunmuştur. Tüm bu boyutlar davranışsal niyete olumsuz yönde etki etmekte olup, beta katsayılarına göre en fazla olumsuz etkiyi özgüven eksikliğinin ($\beta=-,242$; $t=-3,40$; $p<0,01$) yaptığı tespit edilmiştir. Diğer taraftan kişisel, ilgisizlik ve kişilerarası kısıtlayıcı boyutlarının beta katsayıları anlamsız bulunmuştur. Tüm bu sonuçlara göre H_{1b} , H_{1e} ve H_{1f} hipotezleri kabul edilmiştir. H_{1a} , H_{1c} ve H_{1d} hipotezleri ise reddedilmiştir.

“ H_2 : Kış sporları seyahat motivasyonları davranışsal niyeti olumlu yönde etkiler” hipotezini test etmek amacıyla çok değişkenli regresyon analizden faydalanılmış olup, analiz sonuçları Tablo 6’da gösterilmiştir. Analiz öncesinde seyahat motivasyon ölçeği iki alt boyutta tespit edildiğinden dolayı H_2 hipotezine bağlı alt hipotezler aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H_{2a} : Yenilik ve macera motivasyon boyutu davranışsal niyeti olumlu yönde etkiler.

H_{2b} : Kendini ifade etme motivasyon boyutu davranışsal niyeti olumlu yönde etkiler.

Tablo 6: Seyahat motivasyonunun davranışsal niyet üzerindeki etkileri

Boyutlar	VIF	Tolerans	B	t	p
Yenilik ve Macera	,800	1,250	,249	4,538	,000**
Kendini İfade Etme	,800	1,250	,124	2,254	,025*

* $p<0,05$ ** $p<0,01$ $R^2=0,324$ $F=21,774$ $p=0,000$

Bağımlı Değişken: Tekrar Kayak Yapma Niyeti.

Tablo 6’da motivasyon boyutlarının davranışsal niyet üzerindeki etkileri görülmektedir. Modelin bir bütün olarak anlamlı ($F=21,774$; $p=,000$) olduğu ve R^2 değerine (0,322) göre bağımsız değişkenlerin kayak yapma niyetinin %32 oranında açıkladığı tespit edilmiştir. Ayrıca VIF ve tolerans değerlerine göre değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantının olmadığı da belirlenmiştir. Bağımsız değişkenlerden yenilik ve macera boyutunun beta katsayısı 0,01 seviyesinde; kendini ifade etme boyutunun beta katsayısı 0,05 seviyesinde anlamlı bulunmuştur. Bu iki boyut kayak yapma niyetini olumlu yönde etki etmekte olup, beta katsayılarına göre en fazla etkiyi yenilik ve macera ($\beta=,249$; $t=4,538$; $p<0,01$) boyutunun yaptığı tespit edilmiştir. Tüm bu sonuçlara göre H_{2a} ve H_{2b} hipotezleri kabul edilmiştir.

“ H_3 : Kış spor aktivitelerine katılım kısıtlayıcıları ile seyahat motivasyonları arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezini test etmek amacıyla korelasyon analizden faydalanılmış olup, analiz sonuçları Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7: Kısıtlayıcı boyutları ile seyahat motivasyonu boyutları arasındaki ilişkiler

Boyutlar	1	2	3	4	5	6	7	8
Kişisel	1							
Maliyet	,395**	1						
İlgisizlik	,544**	,286**	1					
Kişilerarası	,456**	,377**	,475**	1				
Psikolojik	,632**	,306**	,464**	,368**	1			
Zaman	,185**	,145**	,218**	,220**	,141**	1		
Yenilik/Macera	-,073	-,029	-,141**	-,009	-,095	,271**	1	
Kendini İfade Etme	,173**	,092	,146**	,144**	,053	,136*	,447**	1

*p<0,05; **p<0,01

Tablo 7’de kış spor aktivitelerine katılım kısıtlayıcılarına ait boyutlar ile seyahat motivasyonuna ait boyutlar arasındaki ilişkiler yer almaktadır. Tüm kısıtlayıcı boyutları ile seyahat motivasyonu boyutlarının kendi aralarında pozitif yönlü ilişkisi olduğu görülmektedir. Her iki ölçeğin boyutları arasındaki ilişkilere bakıldığında, kendini ifade etme motivasyon boyutu ile kişisel, ilgisizlik, kişilerarası ve zaman kısıtlayıcı boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Kendini ifade etme boyutu ile maliyet ve psikolojik boyutları arasındaki ilişki anlamsızdır. Yenilik ve macera motivasyon boyutu ile ilgisizlik boyutu arasında anlamlı ve negatif yönlü; zaman boyutu ile anlamlı ve pozitif yönlü ilişki ortaya koyulmuştur. Yenilik ve macera boyutu ile kişisel, maliyet, kişilerarası ve psikolojik kısıtlayıcı boyutları arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma, en fazla talep gören alternatif turizm türlerinden biri olan kış turizmi kapsamında yerli turistlerin seyahat davranışlarını etkileyen iki önemli değişkenin (kısıtlayıcı ve motivasyon) hem kendi aralarındaki ilişkilerini hem de turistlerin davranışsal niyeti üzerindeki etkilerini tek bir çerçevede ele alarak ilgili literatüre katkı sağlamaktadır. Bu değişkenleri ele alan literatürdeki araştırmalar sadece iki değişkenin satın alma niyeti üzerinde etkilerini (Kim ve Park, 2010; So vd., 2018; Khan vd., 2018) veya sadece iki değişken arasındaki ilişkileri (Miyake ve Rodgers, 2008; Zheng vd., 2016) ele almasına rağmen bu araştırmanın sonuçları her iki değişken arasındaki ilişkiyi ve bu değişkenlerin davranışsal niyet üzerindeki etkileri tek bir çerçevede sunmakta olup, her bir boyutun göreceli önem ve farklılığını açıklamaktadır. Açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analiz sonuçları doğrultusunda

her iki değişkenin (kısıtlayıcı ve motivasyon) alt boyutlarının literatürden farklı bir şekilde ortaya konulması da araştırmanın literatüre yaptığı diğer bir katkıyı oluşturmaktadır. Kısıtlayıcılar ölçeğinin kişisel, maliyet, ilgisizlik, kişilerarası, psikolojik ve zaman kısıtlayıcıları olarak altı boyutta ortaya koyulması Crawford ve Godbey'in (1987) geleneksel modeli (kişisel, kişilerarası ve yapısal) desteklememektedir. Ancak maliyet ve zaman kısıtlayıcıları yapısal faktörlerin; ilgisizlik ve psikolojik kısıtlayıcıları da kişisel faktör içerisinde değerlendirdiklerinden dolayı orijinal modele bağlı kaldığını söylemek mümkündür. Diğer taraftan yenilik ve macera ve kendini ifade etme olmak üzere iki boyut olarak açıklanan seyahat motivasyonun boyutlu yapısı, üç boyut olarak ele alan Cocolas vd.'nin (2016) çalışması ile çelişmektedir.

Kış spor aktivitelerine katılan turistler en fazla zaman ve maliyet, en az ilgisizlik boyutundan kısıtlanmaktadır. Bu sonuç Alexandris vd. (2002) ile Khan vd. (2018) çalışma sonuçları ile örtüşmektedir. Diğer taraftan kış spor aktivitelerine katılımı daha çok yenilik ve macera boyutundan motive olmaktadır. Bu sonuçta Khan vd.'nin (2017) çalışmasını desteklemektedir.

Araştırmanın ilk hipotez testi sonuçları, yerli turistlerin davranışsal niyetlerini önem sırasına göre psikolojik, zaman ve maliyet kısıtlayıcılarının olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Başka bir ifadeyle turistlerin kış spor aktivitelerini yapabilecek özgüvenlerinin olmaması, bu sporu yapabilecek yeterince boş zamana sahip olmaları, aile sorumluluklarının olması ve kış spor aktivitelerinin oldukça maliyetli olması turistleri kış turizmine katılımlarını sınırlandırmaktadır. Kış turizmine katılımı sınırlandıran bu kısıtlayıcılardan zaman ve maliyet yapısal faktör, psikolojik ise kişisel boyut olarak nitelendirildiğinden dolayı, bu sonuç yapısal kısıtlayıcılarla aktivitelere katılım arasında negatif yönlü ilişki bulan Miyake ve Rodgers'in (2008) çalışması örtüşürken, yapısal kısıtlayıcıların aktivitelere katılımında anlamsız sonuç bulan Khan vd.'nin (2018) sonucu ile çelişmektedir. Anlamlı etki eden kısıtlayıcı boyutların beta katsayılarına göre psikolojik kısıtlanma düzeyi arttıkça kayak sporuna katılımlar da o derece azalacaktır.

İkinci hipotez testi sonuçları iki seyahat motivasyon boyutunun da (yenilik/macera ve kendini ifade etme) davranışsal niyetini olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Beklenen bu sonuç literatürdeki Huang ve Hsu (2009), Song vd. (2016), Kim ve Park (2010) ve Alexandris vd. (2011) çalışmalarını desteklemektedir. Turistlerin davranışsal niyetlerini en fazla yenilik ve macera boyutunun etkilediği elde edilen beta katsayısı sonucunda tespit edilmiştir. Başka

bir ifadeyle turistlerin dinlenmek, rahatlamak, kendilerini daha iyi hissetmek, yeni ve farklı bir şeyler öğrenme isteği kış spor aktivitelerine katılma niyetlerini arttırmaktadır.

Araştırmanın son hipotez test sonuçlarına göre motivasyon boyutları ile bazı kısıtlayıcı boyutları arasında anlamlı bazıları ile de anlamsız ilişkiler tespit edilmiştir. Yenilik ve macera motivasyon boyutu ilgisizlik boyutu ile negatif, zaman boyutu ile pozitif ilişkiye sahiptir. Negatif yönlü ilişki sonucu Kim ve Park (2010) ile Alexandris vd.'nin (2002) çalışmaları ile örtüşmektedir. Turistler yenilik ve macera boyutunda motivasyonları arttıkça aile sorumlulukları ve yeterince zaman bulamamaları nedeniyle zaman boyutundan daha fazla kısıtlanmaktadırlar. Diğer taraftan turistlerin dinlenme, rahatlama ve yeni aktiviteler arama motivasyonları arttıkça da ilgisizlik boyutundan kısıtlanma düzeyleri azalacaktır. Başka bir ifadeyle hem katılımı sınırlandırması hem de motivasyonu düşürmesinde zaman boyutunun göreceli önemi söz konusudur. Motivasyonla olumsuz yönde bir ilişkiye sahip olan zaman kısıtlayıcısı, turistlerin dinlenme rahatlama ve yeni aktiviteler arama gibi motivasyon düzeylerinin belirlenmesinde önemli rol oynamaktadır. Diğer taraftan turistler kendini ifade etme boyutunda motive oldukça kişisel, ilgisizlik, kişilerarası ve zaman kısıtlayıcı boyutlarından daha fazla kısıtlanmaktadır. Turistler özgüvenlerini yükseltme, çevresine bu sporu yapabildiğini göstermesi ve prestijini artırma gibi konularda motive oldukça katılımı en çok kişisel boyut sınırlandırmaktadır. Diğer bir ilgi çeken sonuç ise ilgisizlik kısıtlayıcısı yenilik ve macera boyutu ile negatif yönlü kendini ifade etme boyutu ile pozitif yönlü ilişkiye sahiptir.

Araştırmanın genel sonuçlarına bakıldığında motivasyon turistlerin davranışsal niyetlerini olumlu yönde etkilemesine rağmen zaman kısıtlayıcısı turistlerin kış spor aktivitelerine katılımını zaman sınırlandırmaktadır. Turistlerin kış spor aktivitelerine katılımı en fazla sınırlandıran psikolojik kısıtlayıcılar, katılımı en fazla teşvik eden yenilik ve macera arayışlarıdır.

Araştırma sonuçları kış turizmüne yönelik talebin artırılması için destinasyon yöneticilerine faydalı bilgiler sunmaktadır. Turistlerin çoğunlukla psikolojik, zaman ve maliyet boyutlarından kısıtlanmalarından dolayı, destinasyon yöneticilerinin bu faktörlerin turistlerin kış spor aktivitelerine katılımı üzerindeki olumsuz etkilerini azaltabilmeleri, ortadan kaldırebilmeleri veya turistlerin bu kısıtların üstesinden gelebilmelerine yönelik politika ve strateji geliştirmeleri talebin artmasına neden olabilir. Örneğin orta ve düşük gelir düzeyinde yer alan turistlere yönelik resmi tatil veya hafta sonları için uygun fiyatla turistik ürün paketi geliştirmeleri katılımı teşvik edecektir. Yine kış spor aktivitelerini özendirerek ve uygun

fiyatlarla kayak eğitimleri vererek, turistlerin psikolojik kısıtlayıcıların üstesinden gelmelerini sağlayacak ve kış spor aktivitelerine katılımı artıracaktır. Diğer taraftan kış turizm destinasyonlarında turistlerin ilgisini çekebilecek farklı kış sporu aktiviteleri ve turnuvaların organize edilmesi turistlerin motivasyonunun artmasına neden olacak ve bu durum da kış turizm talebinin artmasına katkı sağlayacaktır.

Bu araştırmanın başlıca sınırlılığı Isparta ili sınırları içerisinde yer alan Davraz Kayak Merkezi'ne gelen yerli turistler üzerindedir. Bu durum sonuçların genellenebilirliğini kısıtlamaktadır. Çalışmanın birden fazla ve farklı bölgelerde bulunan kayak merkezlerinde ve farklı milliyetler üzerinde uygulanması ile farklı sonuçlar elde edilebilir. Diğer taraftan bu araştırmada kısıtlayıcı ve motivasyon değişkenleri ele alınmıştır. Gelecekte yapılacak çalışmalar kısıtlayıcılarla müzakere, algılanan risk gibi değişkenlerin kısıtlayıcı ve motivasyonla arasındaki ilişkileri inceleyip, davranışsal niyet üzerindeki etkilerini de araştırabilir.

KAYNAKÇA

- Adam, I., Hiamey, E. S. ve Afenyo, E. A. (2015). Leisure constraints in the university setting in Ghana. *Annals of Leisure Research*, 18(1), 145-158.
- Akgündüz, Y. ve Kızılcıoğlu, G. (2016). Likya Yolu'nu yürüyen turistlerin seyahat motivasyonları ve memnuniyet düzeyleri. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 23(3), 817-836.
- Albayrak, T., Caber, M. ve Crawford, D. (2007). Leisure constraints and the pursuit of adventure activities in Turkey. *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 18(2), 243-254.
- Albayrak, T. ve Caber, M. (2018). Examining the relationship between tourist motivation and satisfaction by two competing methods. *Tourism Management*, 69, 201-213.
- Alexandris, K., Tzorbatzoudis, C. ve Grouios, G. (2002). Perceived constraints on recreational sport participation: investigating their relationship with intrinsic motivation, extrinsic motivation and amotivation. *Journal of Leisure Research*, 34(3), 233-252.
- Alexandris K., Kouthouris C. ve Girgolas G. (2007). Investigating the Relationships Among Motivation, Negotiation, and Alpine Skiing Participation, *Journal of Leisure Research*, 39(4): 648-667.
- Alexandris, K., Kouthouris, C., Funk, D. ve Chatzigianni, E. (2008). Examining the relationship between leisure constraints, involvement and attitudinal loyalty among Greek recreational skiers. *European Sport Management Quarterly*, 8(3), 247-264.

- Alexandris, K., Funk, D. ve Pritchard, M (2011). The impact of constraints on motivation, activity attachment, and skiers intentions to continue. *Journal of Leisure Research*. 43 (1), 56-79.
- Caber, M. ve Albayrak, T. (2006). Testing the hierarchical leisure constraints model in nature-based tourism in Turkey. *Geotour Perspectives of Rural Tourism in the New Europe Conference, Kosice-Slovakya*, 134-140.
- Crawford, W. D. ve Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, 9, 119-127.
- Crawford, W. D., Jackson, L. E. ve Godbey, G. (1991). A hierarchical model of leisure constraints. *Leisure Sciences*, 13, 309-320.
- Chen, P.J., Hua, N. ve Wang, Y. (2013). Mediating perceived travel constraints: the role of destination image. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 30, 201-221.
- Cho, M., Bonn, A. M. ve Brymer, A. R. (2014). A constraint-based approach to wine tourism market segmentation. *Journal of Hospitality&TourismResearch*, 1-30.
- Cocolas, N., Walters, G. ve Ruhanen, L. (2016). Behavioral adaptation to climate change among winter Alpine tourists: an analysis of tourist motivation and leisure substitutability. *Journal of Sustainable Tourism*, 24(6), 846-865.
- Evren, S. ve Kozak, N. (2012). Eskişehir'in çekici faktörlerinin günlük ziyaretçilerin bakış açılarıyla değerlendirilmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23(2), 220-232.
- Flagestad, A. ve Hope, C. (2001). Strategic success in winter sports destinations: a sustainable value creation perspective. *Tourism Management*, 22(5), 445-461.
- Hawkins, B. A., Peng, J., Hsieh, C. ve Eklung, S. J. (1999). Leisure constraints: a replication and extension of construct development. *Leisure Sciences: An Interdisciplinary Journal*, 21(3), 179-192.
- Hsu, C.H.C. ve Kang, S.K. (2009). Chinese urban mature travellers motivation and constraints by decision autonomy. *Journal of Travel Tourism Marketing*, 26(7), 703-721.
- Huang, S. ve Hsu, C.H.C. (2009). Effects of travel motivation, past experience, perceived constraints, and attitude on revisit intention. *Journal of Travel Research*, 48(1): 29-44.
- Iso-Ahola, S. E. (1982). toward a social psychological theory of tourism motivation: a rejoinder. *Annals of Tourism Research*, 9(2), 256-262.
- Jackson, L. E. (1993). Recognizing patterns of leisure constraints: result from alternative analyses. *Journal of Leisure Research*, 25(2), 129-149.
- Jovanović, T., Dragin, A., Armenski, T., Pavić D. ve Davidović, N. (2013). What demotivates the tourists? Constraining factors of nautical tourism. *Journal of Travel&Tourism Marketing*, 30(8), 858-872.
- Gül, A., Keleş, E., Uzun, Ö.F. ve Türker, H.B. (2016). Davraz Kayak Merkezi'nin Isparta kentine çok yönlü etkileri. *International Winter Cities Symposium*, 1215-1231.

- Güler, H. ve Türkmen, M. (2018). Investigation of the effect of leisure time constraints of the university students in physical education and sport schools on their leisure time motivation: Bartın university sample. *Uluslararası Rekreasyon ve Spor Bilimleri Dergisi*, 2(1): 39-52.
- Kalaycı, Ş. (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Khan, M.J., Chelliah, S. ve Ahmed, S. (2017). Factors influencing destination image and visit intention among young women travellers: role of travel motivation, perceived risk, and travel constraints. *Asia Pasific Journal of Tourism Research*, 22(11), 1-17.
- Khan, M.J., Chelliah, S. ve Ahmed, S. (2018). Intention to visit India among potential travellers: role of motivation, perceived travel risk, and travel constraints. *Tourism and Hospitality Research*, 1-17.
- Kim, K.S. ve Park, Y.M. (2010). Hierarchical leisure constraints on leisure motivation and participation among security agent. *International Journal of Contents*, 6(2), 59-68.
- Konu, H., Laukkanen, T. ve Raija, K. (2011). Using ski destination choice criteria to segment Finnish ski resort customers. *Tourism Management*, 32, 1096-1105.
- Kowalski, L. C., Grybovych, O., Lankford, S. ve Neal, L. (2012). Examining constraints to leisure and recreation for residents in remote and isolated communities: an analysis of 14 communities in the northwest territories of Canada. *World Leisure Journal*. 54(4), 322-336.
- Lai, C., Xiang, L. ve Harrill, R. (2013). Chinese outbound tourists' perceived constraints to visiting the United States. *Tourism Management*, 37,136-146.
- Li, M. ve Cai, L.A. (2012). The effects of personal values on travel motivation and behavioral intention. *Journal of Travel Research*, 51(4), 473-487.
- Miyake, M. ve Rodgers, E. (2008). Interrelationship of motivation for and perceived constraints to physical activity participation and the well-being of senior center participants. *Proceeding of the Northeastern Recreation Research Symposium*.
- Otoo, E. F. (2014). Constraints of international volunteering: a study of volunteer tourists to Ghana. *Tourism Management Perspectives*, 12, 15-22.
- Otoo, F.E. ve Kim, S. (2018). Analysis of studies on the travel motivations of senior tourists from 1980 to 2017: progress and future directions. *Current Issues in Tourism*, 1-25.
- Özçoban, E. (2019). Türkiye'de kış turizmi ve Erciyes Kayak Merkezi üzerine bir değerlendirme. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (3), 1606-1625.
- Pennington-Gray, L. ve Kerstetter, L. D. (2002). Testing a constraints model within the context of nature-based tourism. *Journal of Travel Research*, 40, 416-423.
- Priporas, C.V., Vassiliadis, C.A., Bellou, V. ve Andronikidis, A. (2015). Exploring the constraint profile of winter sports resort tourist segments. *Journal of Travel Research*, 54(5), 659-671.

- Raymore, L., Godbey, G., Crawford, D. ve Eye, A. (1993). Nature and process of leisure constraints: an empirical test. *Leisure Sciences: An Interdisciplinary Journal*, 18(2), 99-113.
- So, K.K.F., Oh, H., Min, S. (2018). Motivations and constraints of airbnb consumers: findings from a mixed-methods approach. *Tourism Management*, 67, 224-236.
- Song, H., Liu, K.N. ve Huang, Y.T. (2016). Understanding mainland Chinese tourists' motivation and constraints of visiting Taiwan, *Journal of China Tourism Research*, 12(3-4), 1-20.
- Sparks, B. ve Pan, G.W. (2009). Chinese outbound tourists: understanding their attitudes, constraints and use of information sources. *Tourism Management*, 30, 483-494.
- Unbehaun, W., Pröbstl, U. ve Haider, W. (2008). Trends in winter tourism: challenges for the future. *Tourism Review*, 63(1), 36-47.
- Vanat, L. (2019). International report on snow & mountain tourism, overview of the key industry figures for ski resorts.
- Yoon, Y. ve Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. *Tourism Management*, 26(1), 45-56.
- Zheng C., Zhang J., Qian L., Jurowski C., Zhang H. ve Yan B. (2016). The Inner Struggle of Visiting 'Dark Tourism' Sites: Examining The Relationship Between Perceived Constraints and Motivations, *Current Issues in Tourism*, 21(15): 1-18.

Syrian Refugees' Integration into Working Life: Qualitative Research in Accommodation and Food & Beverage Enterprises

(Suriyeli Mültecilerin İş Yaşamına Uyumu:

Konaklama ve Yiyecek & İçecek İşletmelerinde Nitel Bir Araştırma)

*Güney Çetin GÜRKAN^a Başak ÖZYURT^b Ayşen TUNA^c Çağrı Saçlı^d Muharrem TUNA^e

^a Trakya Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, Edirne-Türkiye (guneycg@yahoo.com.tr)

<https://orcid.org/0000-0002-1964-6966>

^b Trakya Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, Edirne -Türkiye (basakozyurt1@trakya.edu.tr)

<https://orcid.org/0000-0003-3225-0250>

^c Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Bankacılık Bölümü, Ankara-Türkiye (aysen.akbastuna@hbv.edu.tr)

<https://orcid.org/0000-0003-4615-4374>

^d İskenderun Teknik Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü, İskenderun-Türkiye (cagri.saccli@iste.edu.tr)

<https://orcid.org/0000-0001-7771-8190>

^e Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Ankara-Türkiye (muharrem.tuna@hbv.edu.tr)

<https://orcid.org/0000-0001-5526-7122>

MAKALE GEÇMİŞİ

ÖZ

Gönderim Tarihi:

19.05.2020

Kabul Tarihi:

12.06.2020

Anahtar Kelimeler:

Entegrasyon
Mülteciler
Suriyeli mülteciler
Türkiye

Mültecilerin çalışma hayatına adaptasyonu mülteci nüfusu olan ülkeler için ciddi bir sorun teşkil etmektedir. Kayıt dışı çalışma, mültecilerin yaşadığı ülkelerde yaygın bir sorundur. Kayıt dışı olarak çalışan mültecilerin düşük ücreti, yerel toplumun kabul etmediği uzun çalışma saatlerini ve sıradışı çalışma koşullarını kabul etmek zorunda oldukları görülmektedir. Türkiye, Suriyeli mültecilere en fazla ev sahipliği yapan ülkedir. Bu çalışma, Türkiye'deki konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan Suriyeli mültecilerin iş hayatına uyumunun hem Suriyeli mülteciler hem de ilgili STK/hükümet yöneticileri tarafından değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Hem mülteciler hem de yöneticilerle yapılan görüşmelerde ortaya çıkan en önemli sorun, mültecilerin Türkçe bilmemesidir. Ayrıca, yöneticiler tarafından vurgulanan en önemli noktalar mültecilerin yerel işgücü istihdamında düşüşe neden olabileceği ile uyum sorunlarının azaltılması için mesleki eğitimin gerekli olduğudur. Konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan Suriyeli mültecilerin iş hayatında karşılaştığı sorunlar düşük ücretler, uzun çalışma saatleri, dil yetersizliği ve çalışma izinleri ile ilgili problemlerdir. Çalışmanın bulgularına göre, kontrolün artırılması ve yerel toplumun istihdamına zarar gelmemesi için mültecilerin resmi olarak çalışması önemli rol oynamaktadır.

ABSTRACT

Keywords:

Integration
Refugees
Syrian refugees
Turkey

The adaptation of refugees to working life is a serious problem for countries with refugee populations. Illicit work is a common problem in countries where refugees live. It is obvious that refugees working informally earn low wages and are obliged to accept long working hours and extraordinary working conditions that the local community does not accept. Turkey is the country that hosts most Syrian refugees. This study aims to assess the adaptation of Syrian refugees to the workplace in accommodation and food & beverage enterprises in Turkey according to both Syrian refugees and NGO/government executives. The most important problem that arose during the interviews conducted with both refugees and managers is that refugees are not fluent in Turkish. In addition, the most important issues highlighted by managers are that refugees can lead to a decrease in employment of the local workforce, and the need for vocational training in order to reduce compliance problems. The problems encountered by the Syrian labor force in accommodation and food & beverage enterprises are low wages, long working hours, lack of language proficiency, and work permits. The findings of the study demonstrate that official work of refugees plays an important role in increasing control and not harming the employment of the local community.

Makalenin Türü: Araştırma Makalesi

*Sorumlu Yazar: Güney Ç. GÜRKAN

E posta: guneycg@yahoo.com.tr

Makalenin Künyesi: Gürkan, G. Ç., Özyurt, B., Tuna, A., Saçlı, Ç. & Tuna, M. (2020). Syrian Refugees' Integration into Working Life: Qualitative Research in Accommodation and Food & Beverage Enterprises. AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi, 23 (1), 164-190

INTRODUCTION

Migration refers to individuals leaving their places of residence permanently or semi-permanently and maintaining their lives in another place individually or as a group (Erjem, 2009, p. 8; Stillwell & Congdon, 1991, p. 3; Lee, 1966, p. 49). According to the Migration Terminology prepared by the International Organization for Migration (2009), the term migrant is explained as follows: “It is acknowledged to cover all conditions where an individual decides to migrate without any external force and with his free will, with the purpose of finding personal comfort”. In line with Law no. 6458 about Foreigners and International Protection which came into force in Turkey in 2013, only individuals coming from European countries are considered refugees and those meeting the same conditions but coming from other countries outside the Europe are identified as “conditional refugees” (Law No. 6458, 2013). Under these circumstances, the definition of “conditional refugee” fits the condition of Syrians in Turkey (Tatar & Ülker, 2017). Therefore, instead of the term migrant, the term refugee will be used in the current study.

Since it is not possible for refugees to formally work in labor markets without any work permit, their working conditions are more severe compared to domestic labor. Improving these conditions for refugee employees is possible only by providing them with legal work opportunities (Lordoğlu, 2015). The numbers of Syrian refugees with work permits is very low and the rate of unregistered employment is quite high. People also perceive at high rates that informal employment of Syrians decreases the employment rate and income levels of Turkish citizens (Çoban, 2018). Possible increases in unemployment of local people, decreases in wages and increases in labor competitiveness within the country that may be triggered by the Syrian refugees’ adaptation to working life (İçduygu, 2015) are among the primary concerns regarding Syrian refugees’ migration to Turkey. In this regard, the problems and issues in adaptation to working life encountered by Syrian refugees in Turkey and the observations of NGO/government executives were examined in this study, and the results were discussed.

LITERATURE REVIEW

Refugee Integration

Since the beginning of the 2000s, there has been growing interest in literature about the integration of refugees (Beverluis et al, 2016:109). The word *integration* originates from the Latin word ‘integratio’ and refers to a process which develops within the framework of a set of rules and behavioral patterns that are widely accepted and perceived in the context of moral

values, rather than addressing a physical integration process (Balkır, 2016, pp. 4-6). According to the Oxford Dictionary (Oxford Dictionaries), integration means “the action or process of integrating two different things to create an integrity”, while it is defined as “unification or harmony” in the dictionary of the Turkish Language Society (Türk Dil Kurumu, 2018). The definition of the United Nations refers to “the regulations allowing refugees and minorities to be involved in the host society in all aspects” (United Nations, 1994, p. 43). Refugee integration means that the refugees maintain their own identity, yet become a part of the host society to the extent that they live in harmony with the host population (Kuhlman, 1991: 6). In the study by Demiryürek (2012, p. 17), participation and multiculturalism were provided as alternative terms for integration. The term integration emerged as a result of the integration and adaptation policies and strategies developed by countries, particularly by European countries, with the purpose of finding a solution to identity confusion and social imbalances resulting from cultural and ethnic diversity driven by international migration movements (Unutulmaz, 2012, pp. 137-138).

Refugee integration addresses a period of change (Kuhlman, 1991, p. 8) where the host and refugee communities live together and share common resources (Harrell-Bond, 1986, p. 7). In their present countries, refugees adopt four different cultural interaction strategies, namely assimilation, integration, separation and marginalization (Kuhlman, 1991:5; Buchanan et al., 2016:526) Assimilation means that individuals adopt and live in line with the identity and values of the host community, instead of preserving their own core values and identities (Carmon, 1996, p. 23; Zick et al., 2001:546). It is of vital importance during the subjective and bilateral integration process that refugees be eager to adapt the lifestyle of the host community without losing their own cultural identities. Therefore, integration and assimilation are different terms (The Refugee Council, 2004, p. 4; European Council on Refugees and Exiles, 2005, p. 14; Atfield, Brahmhatt & O’Toole, 2007, pp. 12-13; Martikainen & Özmen, 2010, p. 265; Berry, 2001, p. 619; Çağlar & Onay, 2015, p. 56; Karpat, 2010, pp. 27-28). On the other hand, separation means that refugees lose their own cultural values; however, they are not willing to adapt to the culture of the host community either (Carmon, 1996, p. 23). In marginalization, similar to separation, refugees lose their own cultural identity and reject being involved in the culture of the host community (Bloch, 2002, pp. 81-82; Berry, 2001, p. 619; Berry, 1997, p. 10).

Refugee Integration Process

For the last ten years, refugee integration policies have been diversifying and developing in many countries (Strang and Ager, 2010:594). The integration process in the literature is described as a concept that reflects and measures the level at which people are integrated into the social structure (Valenta and Bunar, 2010:465). Laws, policies, skills, educational background, qualifications, and language proficiencies of refugees are the other factors which affect integration. During the integration process, language proficiency and employment are the most important issues (Lichtenstein and Puma, 2018:3; Mestheneos, and Ioannidi, 2002:318). The immigrant integration process starts with immigrants' arrival to the host country and continues even when the immigrant becomes an active member of the host community from legal, social, educational and cultural aspects (ECRE, 2005, p. 18; Strang and Ager, 2010:595; Stenvig et al., 2018: 18). There are at least two parties involved in interaction processes, namely, immigrants with their efforts, adaptation problems and characteristics, and the host community with its reaction towards the immigrants. Interaction between these two parties specifies the direction and consequences of the integration process. Refugees' adaptation to working, education and socio-cultural life does not emerge only at individual level. The adaptation process also occurs at collective level within the immigrant group. Success of the refugee integration process is highly dependent on the acceptance of these organizations by civil society (Penninx, 2004, p. 3). On the other hand, according to Kallen (1955), integration is divided into two: structural and cultural integration. Structural integration has two types: primary and secondary. Primary structural integration refers to the participation of the refugees in friendship networks, family, marital alliances and social institutions. Secondary structural integration refers to the participation of individuals in economics and politics (cited in Valtonen, 2004:75). According to the study by Greeley (1971, pp. 53-58), the integration process consists of six stages and the first stage is culture shock. In the second stage, immigrants learn to speak the language of the host community and start working in qualified jobs. In the third stage, refugees with good qualifications and skills are exposed to assimilation. In the fourth stage, refugees feel self-confident and willing to participate in administration in the region they settled in. In the fifth stage, refugees become completely integrated with the host community. In the last stage, adaptation of refugees who have become very different individuals to their own core identities is initiated.

Successful Integration Process

The integration process should be a natural process in which both the host community and the refugee community are equally involved (Tekin, 2009: 21). Due to the fact that pleasant welcome and adaptation are the building blocks of integration, success in this process depends on ensuring equality in opportunities for all individuals within the society and avoiding discrimination between individuals (UN, 1994, p. 43; Yükleyen & Yurdakul, 2011, pp. 66-67; Valtonen, 2004, p. 87; Çağlar & Onay, 2015, p. 56; Perşembe, 2005, p. 46). According to Kuhlman (1991:7), the participation of refugees in the economy in ways commensurate with their skills and compatible with their values, satisfying living standards of the refugees (access to public utilities, health services, and education), and being psychologically healthy while maintaining an identity of their own are the factors that must be included the process for successful integration. Mutual interaction between resources, strategies and refugees - host society is crucial for refugee integration to be successful (Starng and Ager, 2010: 601).

Refugee integration covers the success of refugees in employment, housing, education and health areas, including access to these areas and the socialization process with groups in society. Successful integration avoids fear and imbalance due to language problems and cultural difference (Ager and Strang: 2008:184). The host community's positive attitudes towards cultural diversity and open-mindedness will contribute to integration with refugees (Berry, 1997, p. 11). In order to ensure that refugees develop positive relationships with the host community without losing their core identities and cultural values, the to-be-applied integration strategy should be considered from all aspects (psychological, sociocultural, economic, legal/political, socio-economic and cultural/religious) (Türker & Yıldız, 2015, p. 26; Penninx, 2004, p. 2). Not only the refugees but also the host community and all institutions and organizations working and not working with refugees should play an active role in the integration process (Akçadağ Alagöz, 2011; Demiryürek, 2012, p. 14; Rex & Singh, 2003, p. 6; International Migration Organization, 2009, p. 17; Burnett, 2012, p. 109; Kirkwood, Mckinlay and Mcvittie, 2014:17). According to the results of research conducted by Li (2003, p. 316), a positive integration process depends on refugees putting in as much effort as the citizens of the country in order to contribute to the host country. Success in integration primarily requires the perception of integration as a process. It should be ensured that prejudices and negative stereotypes are avoided, a perception of cultural diversity within the community is developed, and intercultural education opportunities are accessible by immigrants. Hospitality of the host community, financing and coordinaation of the refugee

integration process by national, regional and local governmental and other organizations and involvement of volunteer groups, refugee communities and refugees themselves in the development of integration strategies address the fundamental principles of integration (The Refugee Council, 2004, pp. 4-5).

Dimensions of Refugee Integration

Integration has two dimensions: the private and public dimension. While the public dimension implies the social and the legal conditions of the society in which the refugees live, the private dimension implies the services received by refugees from the host population, such as employment, education, housing and health (Lomba, 2010:417). According to Valenta and Bunar (2010:466), integration is divided into four as cultural integration, housing integration, economic integration and social integration. The policies for refugees in the host society, the attitudes and prejudices of the society towards refugees affect the integration process of refugees. According to other studies, integration is divided into two categories: system integration and social integration. System integration is usually observed in employee and production sectors, and refugees may develop well-matched relationships with the host community. On the other hand, social integration embodies four components, namely, identity, interaction, acculturation and social-economic-political status (Esser, 2000, pp. 56-61; Löffler, 2011, p. 20). Despite the fact that integration was examined by some researchers (Martikainen & Özmen, 2010, p. 266; Türker & Yıldız, 2015, p. 24; Council of Europe, 1997, p. 9; Burnett, 2012, p. 23; Canadian Council for Refugees, 1998; Nye, 1971, pp. 26-27; Valenta & Bunar, 2010, p. 466; Hurly, 2015, p. 52; Vrecer, 2010, p. 490) within the framework of many different dimensions, the cultural, structural and political integration are the most examined dimensions of integration in general. Cultural integration focuses on how refugees and the community behave, adapt and react towards each other. Thanks to structural integration, refugees create their own communities in different sectors and areas (economy, religion, politics, education). Political integration addresses the legal rights (acquiring citizenship) granted to refugees by the host state.

According to Crisp (2004:3), the integration process consists of economic integration, in addition to legal and social integration. The economic integration concept is about wages, distribution of professions and contributions of refugees to the economy (Valenta and Bunar, 2010: 466-467). Economic dimensions of integration are as follows: sufficient contribution to the economy, an income providing an acceptable living standard, equal access to goods and services where the right to access is not specified based on income level, the impact of

refugees on the host community, and preserving the conditions of various socio-economic categories within the local population (Kuhlman, 1991, p. 19).

Syrian Refugees' Adaptation to Working Life in Turkey

The problems and conflicts in the Middle East have led to an increase in the number of refugees in many countries accepting refugees, and have led the refugee integration issue to come to the fore (Puma et al., 2018: 2). According to data received from the United Nations High Commission for Refugees (UNHCR), there were 25.4 million refugees worldwide in 2018 (United Nations High Commissioner for Refugees, 2019). Turkey, hosting more than 3.5 million Syrian refugees, is the country with the highest refugee population in the world today (Sunata and Tosun, 2018:2). By 2017, 5.5 million people had migrated from Syria, 95% of whom took refuge in Turkey, Lebanon, Jordan, Iraq and Egypt. Temporary protection status, open-door and non-refoulement policies led most Syrians to migrate to Turkey (Çoban 2018, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, 2018). The majority of immigrant Syrians are accommodated in places other than refugee shelters and make their living through their own economic efforts (Table 1). Policies adopted by Turkey extended Syrian refugees' duration of stay in the country and thus, increased the impacts on the national economy (Yıldız & Yıldız, 2017).

Table 1: Number of Syrians under temporary protection in Turkey

Status	Number
Those accommodated in temporary shelters	155,410
Those accommodate by their own means, not in temporary shelters	3,438,822
Total	3,594,232*

*Data are valid for December, 2018.

Resource: The Ministry of Labor and Social Security, 2018 (Access: 09.11.2018)

The main income source for Syrian refugees in Turkey are wages they earn in various jobs, especially in accommodation and food & beverage businesses. The majority of Syrian refugees do not survive based on aid in kind or aid in cash provided by any institution. The aids in question serve as a regular income only for 6% of the refugee families. Significant differences are observed on a regional basis. Of Syrian refugees, 6% indicated that they get financial support from their families and friends, while %3 indicated that they still use their savings. The average family size of Syrian refugees is composed of 6.2 family members and the average number of individuals generating income for the family is 1.4 (Ingev & Ipsos Report, 2017).

A study carried out by The Refugee Assessment and Guidance Unit in 2007 emphasized the lack of information about the qualifications of the refugees, the refugees' work rights and identities and illegal workers (Cited in Pietka-Nykaz, 2015:526). Similarly, examining the studies carried out about Syrian refugees' adaptation to the labor market since it is the focal point in the current study, it is observed that informal working, unemployment, challenges in acquiring work permits, seizure of wages, low wages, long working hours and language barriers (Çetin, 2016; Lordoğlu & Aslan, 2016; Duruel 2017; Korkmaz, 2018; Şimşek, 2018; Şahankaya Adar, 2018) are the main problems faced intensively by refugees.

With the entry into force of the "Regulation on Work Permits for Foreigners granted Temporary Protection", the subject of granting work permits for Syrian refugees was regulated. It is laid down in the Regulation that the number of Syrian refugees under temporary protection cannot exceed the number of Turkish citizens working in the same workplace; however, the quote in question may change in the fields of seasonal agriculture and animal husbandry. In addition, there are certain provisions indicating that those granted a work permit cannot be paid less than the minimum wage in the country (Resmi Gazete, 2016). Nevertheless, the studies carried out so far (Kaygısız, 2017; Mutlu et al., 2018) reveal the fact that there are still serious problems regarding work permits and payments. In essence, it was observed that the refugees devoid of legal rights like work permits tend towards working informally, and as a result, they face problems such as low wages or seizure of wages.

The studies and reports in Turkey (Çetin, 2016; Duruel 2017; Çoban, 2018) show that the unemployment rate of Syrian refugees is dramatically high. Besides the problems faced in relation to Syrian refugees' involvement in labor, remarkable problems exist regarding the working conditions provided for the labor force. Low wages and even not paying wages at all, namely the seizure of wages, are the most common problems in this regard. In other words, the inability of Syrian refugees to get the payment they deserve for their labor is one of the most critical problems (Çoban, 2018, Şimşek, 2018). In a study carried out by Akbaş and Ünlütürk Ulutaş (2018) with Syrians in Denizli, Turkey, it was concluded that seizure of wages is pretty common and wages paid are much less than for other employees performing the same work. In addition, the same study also revealed that the qualified labor force cannot find the opportunity to work in businesses where they can use their qualifications. A study conducted by Çetin (2016) about Syrian refugees concluded that the Syrian labor force is paid much less than the minimum wage. The findings in the study also show that some refugees get half of the money paid to their colleagues dealing with the same workload. In the study by

Paksoy and Karadeniz (2016) where socio-economic structures of Syrians refugees in Kilis, Turkey were examined, 35% of Syrian respondents indicated that they earned less than minimum wage.

In the study carried out by Taş et al. (2016) in Bursa and Şanlıurfa, Turkey, Syrian workers who were interviewed in the scope of the research worked illegally, got less payment than minimum wage and had the perception that the amount paid in return for their service was very low. Results of a research conducted by Pınar et al. (2016) and published by ILO, Turkey reveal that 83% of the respondent Syrians have income less than 1500 Turkish liras. This rate shows that majority of Syrians survive at the minimum subsistence level. In the study carried out by Mutlu et al. (2018) with Syrian refugees and Turkish workers with citizenship working in the textile industry in Istanbul, Turkey, it was identified that Syrian workers were paid less than their Turkish colleagues with equal workload. Furthermore, it was observed that Syrian women earn less than Syrian men. Besides working for low wages, the fact that Syrian workers accept the jobs Turkish citizens are not willing to do is an important factor allowing Syrian refugees to find a job (Lordoğlu & Aslan, 2016). The main reason underlying these problems is the high number of workers working without work permits. Although employees are aware that it is illegal to employ refugees without work permits, they believe that they are providing a favor for those people by taking the risk in question. As a result, they have the perception that they have the right to pay less or sometimes not to pay at all.

One of the important consequences of Syrian refugees working for less than minimum wage is that almost all family members have to work, which results in an increase in the number of child workers in the country (Korkmaz, 2018).

In addition to the problems faced with regard to payments, excessive working hours is another important problem (Şimşek, 2018). In the study conducted by Kaygısız (2017), it was highlighted that working hours vary; however, no working time less than 11 hours could be found in any example, and the average working duration was 12.4 hours. Furthermore, no overtime wages are paid. Results of the study carried out by Mutlu et al. (2018) revealed that working hours are much above the legal limits and overtime working is an obligation. Lordoğlu and Aslan (2016) indicated that Syrian workers have low expectations of working conditions, including workplace accidents, which relaxes employers. Şahankaya and Adar (2018) emphasize that Syrian labor force is being forced to accept work under the worst conditions, which lowers the standard of working conditions at large in Turkey.

Studies focusing on refugees' adaptation to working life in the host country were conducted in different countries, as well. In the study by Burnett (2012) carried out about integration of refugees in the Czech Republic, it was discovered that speaking the language of the host country is an important parameter for successful adaptation. The facilitating role of the social environment in integration was emphasized. In the study conducted by Bloch (2007) on the working life adaptation of refugees arriving in England from 5 different countries, it was proposed that language proficiency, practicing their own professions in England, non-equivalency of their qualifications in England and lack of professional experience in England cause serious problems. Revealing the fact that refugees being familiar with the country at moderate level doubles the likelihood of finding a job, Tanay and Peschner (2017) showed that being educated and getting education is as important as speaking the language of the country.

METHODOLOGY

Context

Within the scope of the current study, results of interviews conducted in Ankara and Hatay, were evaluated. In light of data from November 2018, 439,642 of 3,594,232 Syrian refugees in Turkey had settled in Hatay, whereas 86,589 of them resided in Ankara (GİGM, 2018). Syrians under with the status of temporary protection were not allowed to work legally between 2011 and 2016. The entry into force of the "Regulation on Work Permits for Foreigners granted with Temporary Protection" on 31.10.2016 paved the way for Syrian refugees to get work permits. Table 2 shows the number of applications for work permits between 2011 and November 2018 in Turkey and in the two provinces where the interviews were conducted. The numbers of applications remained low until 2016, and remarkably increased after 2016. The number decreased in 2018.

Table 2: Number of work-permits applications by Syrian refugees

	Turkey in Total	Ankara	Hatay
2011	155	11	3
2012	350	14	20
2013	1030	38	14
2014	3246	99	43
2015	4907	101	310
2016	15372	370	1110
2017	26562	722	1405
2018*	12493	361	618

*Number of Applications until November

Source: The Ministry of Labor and Social Security (Access: 09.11.2018)

In Table 3, 79.5% of applications until November, 2018 were accepted, 17% of applications were returned and only 3% were rejected.

Table 3: Results of work-permit applications by Syrian refugees between 2011-2018*

Application status	Number	Percentage
Returned	11087	17.29
Accepted	50969	79.50
Pending	31	0.05
Rejected	2028	3.16
Total	64115	100

*Number of Applications until November

Source: The Ministry of Labor and Social Security (Access: 09.11.2018)

The tables above show the number of Syrians who intend to work legally. Nevertheless, the data regarding the number of Syrians (Şahankaya Adar, 2018) who work informally and are considered as precarious labor force in labor market in Turkey are different (Kaygısız, 2017; Çoban, 2018). According to a report prepared by the International Crisis Group (2018), it is claimed that the actual number ranges between approximately 750,000 and 950,000 and the majority of them are males. Precarious industries where the numbers of informal workers are high and the workers are paid low wages are mainly construction, cleaning, maintenance, agriculture, food & drink and hospitality industries (Lewis, Dwyer, Hodkinson & Waite, 2015). A similar situation is observed in Turkey, as well. Agriculture, construction and service industries, respectively, are the areas where illegal work is observed at highest levels. In the service industry, particularly hotels and restaurants employ unregistered workers (Kaygısız, 2017).

Method and Scope

The in-depth interview method was used in order to collect qualitative data. Interviews were semi-structured and all questions were open-ended. Within the framework of the research question, all interviews were conducted with two groups. The first group consists of Syrian refugees (26 refugees) who work in accommodation and food & beverage enterprises, whereas the second group consists of the executives of governmental institutions and NGOs (9 managers) who have knowledge and/or authority and work in the field of employment of Syrian refugees.

Within the scope of the current research, the interviews lasted for 30 min to 90 min. Interviews were recorded by the interviewers and analyzed using a qualitative data analysis program. The first phase where the interviews were conducted with Syrians was performed

accompanied by an Arabic translator. An Arabic translator was used in order to communicate effectively as the incompetence of Syrian refugees for the Turkish language could limit the research. Therefore, opportunities were provided to interviewees to express their opinions in their native language which facilitated the interviews.

Twenty-six refugees (25 male and 1 female) and 2 executives from governmental institutions and 7 NGO executives (8 male and 1 female) attended the interviews. The average age of the interviewees was 27 years for Syrian refugees and 44 years for NGO/government executives. Regarding their education levels, 5 of refugees graduated from elementary school, 14 graduated from high school, 10 graduated from associate degree programs, 5 have bachelor's degrees and 11 hold doctorate degrees. While 3 executives graduated from high school, 6 graduated from undergraduate programs.

Refugees were from Latakia, Hamas and Damascus, particularly from Aleppo (11 refugees) and Idlib (10 refugees). Those who did not use to work in their home country, students and workers in construction, food & drink industries generally work as a wage-earners in food & drink, hospitality or retail sale enterprises in Turkey.

FINDINGS

Based on the interviews with Syrian refugees and NGO/government executives, data were collected about adaptation-related problems and solution proposals as well as about working conditions and wages in Turkey. Since the questions were open-ended, the frequencies of certain statements were higher than the number of interviewees. Responses from Syrian refugees mainly explained the current situation, whereas the data allowing a broader perspective on the issue were collected from the interviews with the executives.

It is indicated in literature that difficulties in acquiring work permits are an important problem faced during refugees' employment process. In order to avoid the feeling of being interrogated by an official body, refugees were not directly asked whether they had work permits. Instead, they were asked whether the non-existence of a work permit caused them any trouble in finding a job. Eighteen of the respondents indicated that they did not face any problem regarding work permits, whereas 7 respondents said that they had troubles related to work permits. Since illicit work is very common, it indicates that they were employed without the work permit:

"...I did not need any work permit in general..." (M1)

“...I could not work for a few months due to the lack of a work permit; I found this job after getting the permit...” (M4)

“...I faced problems. Several companies did not employ me without the work permit. Yet, I managed to work informally, but my salary was very low...” (M14)

“...I do not have a work permit; therefore, they did not employ me in some places. They said they cannot provide insurance for me...” (M17)

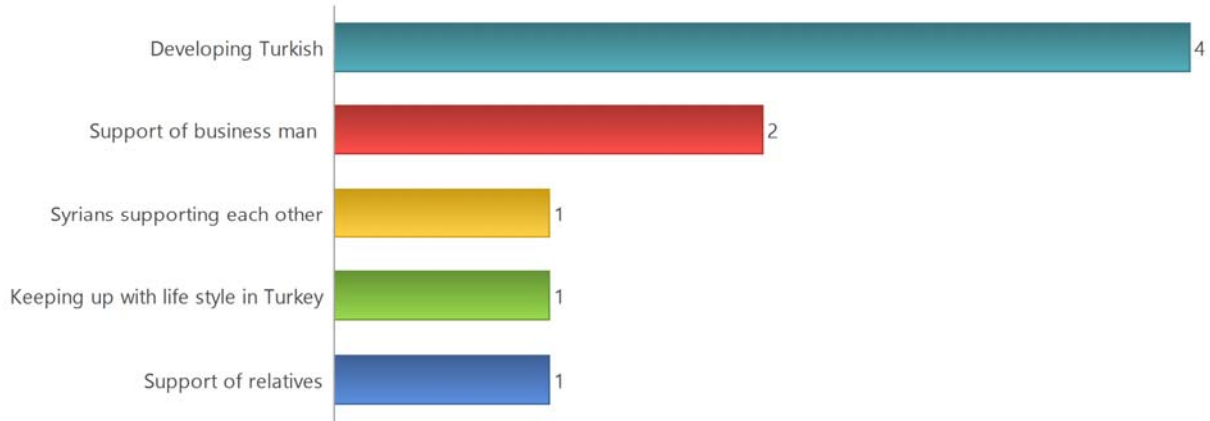


Figure 1: Solution proposals for finding a job

Twelve refugees emphasized that they faced several problems in getting started in working life, whereas 15 refugees indicated that they could not find a job for a while. Solutions proposed by Syrian refugees for finding a job are shown on Figure 1. Despite the fact that they did not express their opinions about this issue, it is understood that the most serious problem arises from the language barrier. Interviewed refugees believe that improving their proficiency in the Turkish language would support them in finding a job. In addition, some respondents emphasized that local business owners and Syrian entrepreneurs can support Syrian refugees in this regard. However, the small number of responses regarding the solution proposals show that they do not have much information about this matter.

“...all Syrians should help each other, as my friends did...” (M4)

Their proficiency in Turkish is seen in Figure 2.

Language levels are indicated by A1-A2-B1-B2-C1-C2. A1 refers to basic level, while C2 indicates proficient level. No respondents had C2 level, 10 respondents are at basic level and 7 respondents are at C1 level. This shows that the improvement in language proficiency is important for finding a job.

“...I would like to learn Turkish, but everybody in my neighborhood is Syrian and I do not have time to learn it...” (M4)

“...I practiced speaking in Turkish with a few people, but learning Turkish is very challenging ...” (M10)

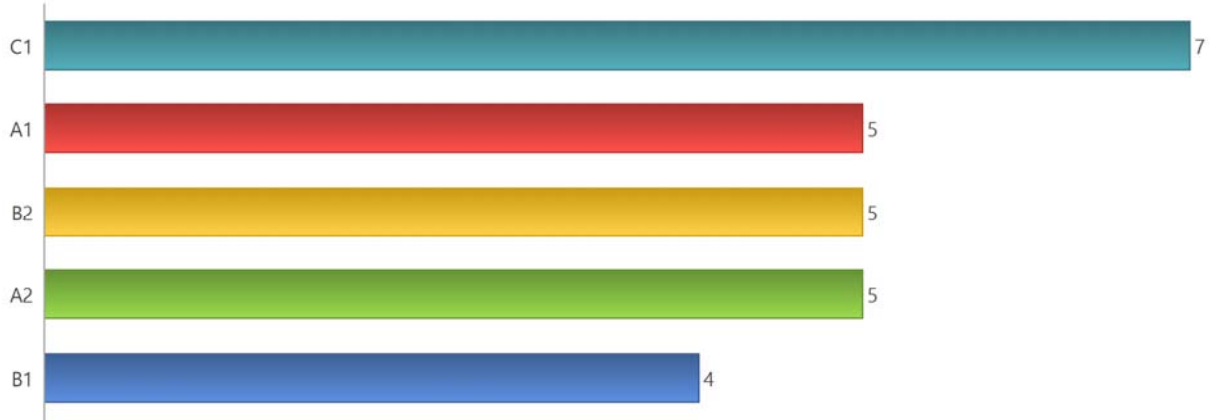


Figure 2: Turkish proficiency level

Regarding the problems faced by refugees in workplaces, they believe that they (20 refugees) work longer hours compared to the local labor force:

“...I used to work for 16 hours at my first job...” (M16)

“...I work for 14 hours...” (M24)

“...As far as I observe in working life, they are forced to work for a very little amount of money and very long hours. Although they should work for 8 hours, they are forced for work for 10-12 hours...” (Y5)

The perceptions that they have higher workload compared to the local labor force (12 refugees) and they work under worse conditions (14 refugees) do not correspond to the majority of refugees. Yet, some statements exist regarding the challenging working conditions:

“... Three years ago, I worked with a Turkish craftsman. I used to do the cleaning, but he did not. I had to, but he did not. My boss said the same: “You will do it, you have to. But he does not. You will work without insurance, you have to. But he will have insurance...” (M14)

“... For instance, in a company where I worked for 2 years, we used to work all the time while Turkish guys were sitting...” (M22)

The majority of the interviewees (21 refugees) think that they work for a low salary, whereas very few (6 refugees) indicate that they suffered from the seizure of wage:

“...Yes, we get lower salaries. To be able get the same amount of salary Turkish colleagues earn by working for 8 hours, we have to work 14-15 hours. When I was in Ankara, I worked in a workplace for 3-4 months. The boss issued me a check in return for my labor, but I could not get my money with this check. I had to leave more than 3 thousand Turkish lira behind me...” (M4)

“...as observed in every sector, Syrians get lower wages in the tourism sector, as well...” (M8)

“...We work for lower wages; however, Turkish citizens say “we pay taxes, you do not. This is why your wages are low...” (M10)

“...just because we are Syrian people, we were forced to work for a lower wage and longer hours than Turkish citizens. For instance, there is a Turkish waiter here. He works less than me and gets 70 lira whereas I get 40 TL... (M17)

“... We do not get the same amount of money as Turkish citizens. We earn the lowest salary. I had to work in a restaurant in Iskenderun when I first arrived in Turkey. I used to work 15-16 hours to get 25 TL...” (M21)

“... They are paid less than Turkish workers, which creates a problem for both Syrians and Turkish workers. For instance, a Turkish waiter in a restaurant is paid 80-100 TL per day whereas a Syrian is paid 20-30 TL. There is an inequality in the amount of wages. These problems should be avoided, the number of inspections should be increased... (Y6)

“... When I was working in Izmir, I agreed with the boss on 2000 TL, but he gave me 1000 TL and said he will give the rest later. But he did not. I waited for 3 months and still could not get the money and gave up on that money. There is nothing to do, 60-70% of Syrians are in this situation...” (M25)

When the respondents were asked about their job-related future plans, it was observed that half of them (13 refugees) were satisfied with their current job, while a few of them (4 refugees) would like to establish their own business (Figure 3):

“...Yes, I am satisfied with it. It fits my capabilities well ...” (M8)

“...I am satisfied because I work and also stay in my workplace ...” (M24)

“...I would like to start an aluminum business in the future ...” (M22)

“...I am planning to open a tailor shop in the future...” (M23)

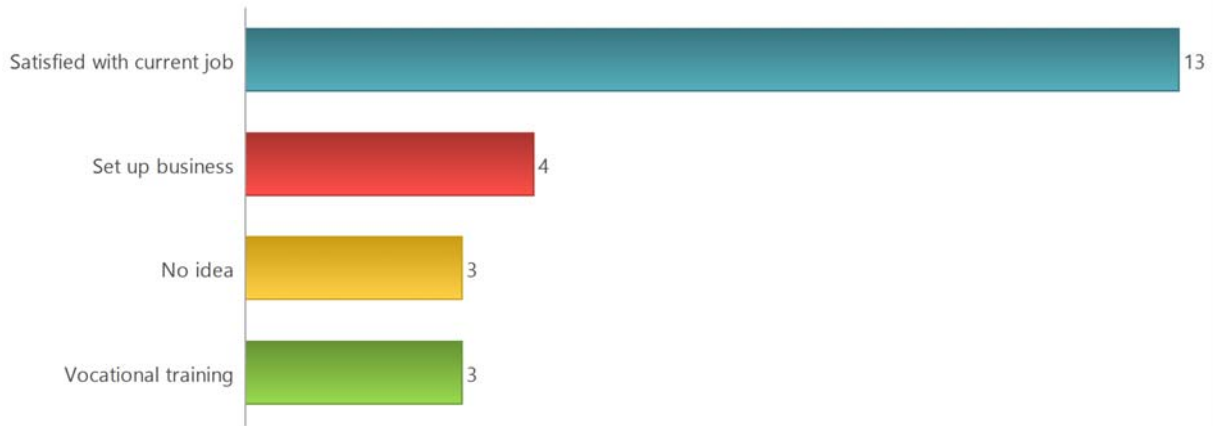


Figure 3: Projected jobs in the future

Refugees were also asked whether they would like to go back to Syria in the future. Fourteen of the respondents intended to go back to their homeland, whereas 3 respondents stated that they plan to stay in Turkey. Results show that the intention to work in Turkey has not prevailed.

“...When everything recovers, I would like to go back to my own country...” (M2)

“...If the situation gets better, I would like to go back to my own country. I do not want to travel to another country...” (M3).

“...I want to go back to Syria because my mother and father are there. My brothers live in Europe but I do not want to go there. Turkey is better...” (M6)

The in-depth interviews conducted with managers focused on their opinions about refugees' adaptation to working life. According to the managers, the most important issue that causes problems in refugees' adaptation to working life is the decrease in employment opportunities for local people. Interviewees agreed that as Syrian workers work in any bad conditions that employers prefer Syrian workers, and therefore, this situation increases the unemployment rate in the country:

“...They decrease the competitive capacity. You know that there are differences between Turkish workers and Syrian workers, they work cheaper. As the Syrians work for less, our local staff or workers suffer from unemployment and complain about the circumstances...” (Y7)

The views about the negative impacts of refugees on the local labor force are unregistered employment, low wages/seizure of wage, linguistic deficiency, and the difficulties faced by the host community in embracing the refugees (Figure 4). Although the problems related to

work permits are not mentioned frequently, the difficulties in obtaining permits cause unregistered employment:

“...workload is heavy, because the state does not know that we are working, ...” (M10)

“...In our country, residence permits are granted by the police whereas work permits are provided by the Ministry. It is the same in other countries, as well; however, the procedural process is much slower in our system, and in my opinion, it hinders employment by employers... (Y1)

“...The most significant problem was the language. Since they do not speak the language, there is no chance to get integrated into the workplace...” (Y2)

“...What I observed in Syrian workers is that they have a serious problem with business discipline, because they had more convenient working conditions in Syria... (Y2)

“... Syrian workers work under the counter a little bit...” (Y3)

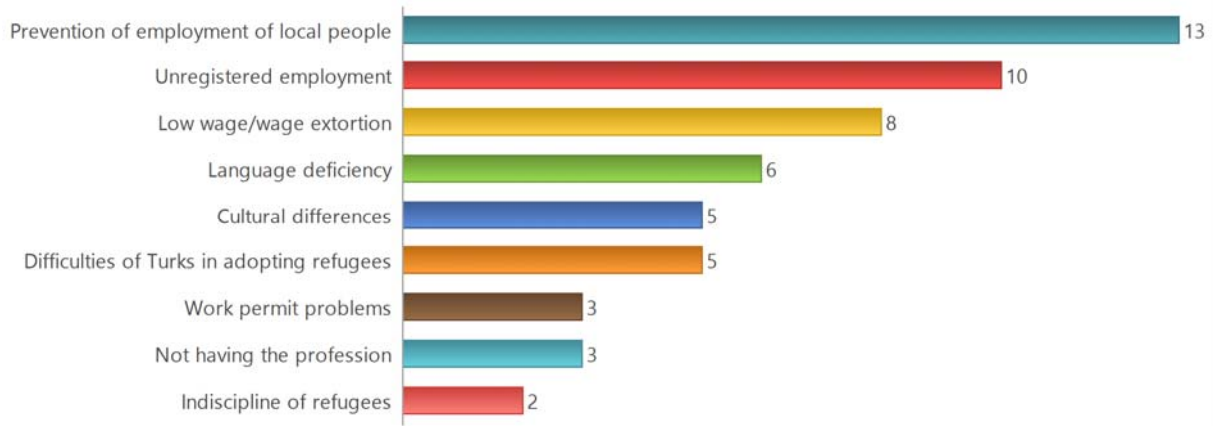


Figure 4: Problems of refugees in business life

“... Right now, Syrians provide services in every field of the labor market. I mean this is a fact, they work in every type of business and illegal work is pretty common. In my opinion, the systematic structure of applications for work permits should be much easier ...” (Y6)

“...From an outsider’s point of view, we see and feel that Syrians’ working for lower wages cause serious troubles in the economy for local people...” (Y4)

“...There is a huge difference between the culture of Turkish people and that of Syrians or of those coming from other countries. Due to the cultural differences, problems occur and incidents happen willy-nilly. And another issue is language. The majority of people in Hatay can speak Arabic. If you would like to employ Syrians, you can employ them in specific areas, not in every field. Because speaking Arabic is not sufficient on its own... (Y5)

During the interviews with managers, the most frequently mentioned recommendation with regard to facilitating Syrian refugees' adaptation to working life is raising the awareness of refugees. This was followed by recommendations about the requirement for registered employment and simplification of the procedures for work permit applications.

Learning the language and increasing the intensity of inspections in relation to refugees in working life are the other proposed solutions (Figure 5).

"...Another important point is that those who are planning to stay here have to pass through the same education system that every Turkish citizen graduates from. We should accept the fact that not all of them will go back. They cannot. We should somehow integrate them into our education system; however, the right to study at university without any exam requirement should not be allowed, for instance..." (Y2)

"...I think that they should be well-trained. They should be employed following certain training. Because they should be informed about the procedures in Turkey..." (Y3)

"...If these people pass through certain education/training, gain vocational skills and then are employed in the fields they are trained in, they could be more productive..." (Y8)

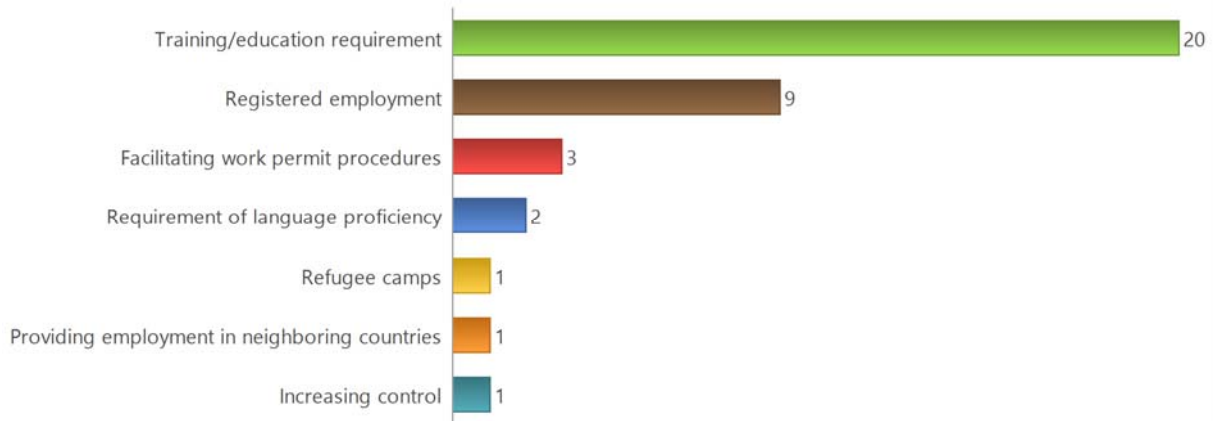


Figure 5: Solution proposals for integrations problems of refugees in business life

"...Syrians in our country are under the status of immigrant, but we wish that these would be supported by law and their legal employment would be ensured...(Y1)

"...In order to avoid our citizens facing any unemployment problems, Syrians should be gathered in a refugee camp. Because they work for low wage..." (Y4)

In light of the interviews conducted with NGO/government executives, it was observed that they highlighted the problems that could create negative outcomes for local people's employment. Resolving the above-mentioned problems will not only pave the way for

registered employment of refugees but also can eliminate the factors negatively affecting the employment of local people.

CONCLUSION AND DISCUSSION

The main problem faced by Syrian refugees who were interviewed is that they cannot find jobs in a short period of time. Following South Africa (27.23%) and Greece (19.03%), Turkey has the highest unemployment rate among other OECD countries at 11.13% (Organization for Economic Co-operation and Development, 2019). Therefore, unemployment in Turkey constitutes a problem for the domestic labor force as well. As well as being refugees, the economy and the employment situations in the country decrease the job opportunities for refugees. The majority of the refugees (23 refugees) did not get any support and/or consultancy on establishing a network in order to integrate into working life. Longer working hours compared to local labor force experienced by most of the refugees shows similarities with the results of research conducted by Şimşek (2018), Kaygısız (2017) and Mutlu et al. (2018). The majority of the refugees (21 refugees) claimed that they work for lower wages. This result is similar with the findings of the studies conducted by Çetin (2016), Taş et al. (2016), Lordoğlu and Aslan (2016) and Mutlu et al. (2016). Nevertheless, the findings of this study indicate that the seizure of wages is not high and this does not support the results of research carried out by Çoban (2018), Şimşek (2018) and Akbaş and Ünlütürk Ulutaş (2018). The most significant problem which came to forefront during the interviews with refugees and managers is that refugees are not proficient in Turkish. It is obvious that the key issue in integration of refugees into business life is learning the language. In order to ensure a smooth process in working life integration, the priority should be to increase the refugees' proficiency in Turkish.

During the interviews with Syrian refugees, it was observed that they cannot find the opportunity to display their vocational skills in Turkey and maintain the same profession they had in their own country. As indicated by Sandal et al. (2016), on the one hand, performing their own professions would not ensure adaptation of Syrian people; on the other hand, the fact that qualified refugees have to work in jobs that do not require any qualification not only lowers the wage level but also decreases the work quality.

Despite the fact that the interviewed refugees complained about low wages and challenging working conditions, they accept working under these conditions which are rejected by the domestic labor force. As indicated by the managers during the interviews, this situation creates the most important unemployment problem for refugees. This significant problem is

the negative impact of refugees on local people's employment. The fact that employment of Syrians increases the unemployment rate of local people is indicated in the related literature as one of the reasons underlying the racist reactions of local people (Kaygısız, 2017; Lordoğlu & Aslan, 2016). The prevalent judgment among employed individuals in Turkey is that Syrian labor force is much preferred than domestic labor due to the fact that they accept lower wages and longer hours, and this situation decreases the employment rate of the domestic labor force (Akbaş & Ünlütürk Ulutaş, 2018). It was observed that majority of the society react against employment of Syrian labor force. In this regard, consideration of Turkish employers that Syrians are an advantageous labor force due to not providing the good working conditions which they deserve, and the judgement of Turkish society that employment of Syrians puts Turkish citizens at a disadvantage are the main reasons underlying the current challenges. In order to soften the negative perception regarding Syrian refugees' impact on employment in the country, several projects were carried out. For instance, temporary employment was provided for Syrians in specific areas within the scope of the "Cash for Work" Project which was jointly conducted by Yuva Association and German Agency for International Cooperation (GIZ) (Çoban, 2018).

During the interviews, it was observed that the problems faced by the Syrian labor force focused on low wages, long working hours, lack of language proficiency and work permits, and it was concluded that Syrians may cause a decrease in employment of domestic labor force, that integration problems can be decreased by proper education and it is necessary to implement procedures to ensure Syrian refugees gain registered employment under any circumstances.

Findings of this research can be beneficial for theoreticians studying the integration of Syrian refugees. Since the current research covers both refugees and NGO/government executives working with refugees, it does not reflect only one side's point of view. Low wages and unfavorable working conditions which are regarded as a problem by refugees are also considered, as problems restricting the employment of local people from managers' perspective. Therefore, the problems highlighted can be a starting point for future studies to be carried out.

Results are of vital importance for business owners employing refugees and for other stakeholders. The illicit working of refugees proves the negative consequences of unregistered employment. It is seen that work permits were granted for approximately 4/5 of refugees who applied for them (Table 3). Therefore, it is necessary to increase the number of inspections to

avoid refugees working without work permits. It is also essential to carry out inspections of employers, and thus, who intend to infringe upon their rights just because they are unregistered. It is recommended that projects be developed by authorized governmental bodies and NGOs in order to solve the problem of language proficiency.

In countries that have accepted Syrian refugees such as Turkey, support offices are essential, in which information about housing, social services, laws and rules and employment services are provided for Syrian refugees. These offices should also get support from NGOs (Harb et al., 20018:16). In Turkey, civil society organizations play a great role in the integration process of Syrian refugees. NGOs in Turkey support the integration process of refugees by responding in case of emergencies, making donations and implementing various projects (Sunata and Tosun, 2018:2). Results of this study indicate that establishment of support units for Syrian refugees in Turkey is vital. In addition, ensuring the counterbalance in working conditions of Syrian refugees and local people will not only improve refugees' living conditions but also diminish the perception that refugee prevent employment opportunities for local people.

LIMITATIONS

The most significant limitation of the current study is that Syrian refugees, who work or have managed to find a job under challenging conditions, were hesitant to respond to the questions regarding working life. It would be possible to obtain more objective results in studies carried out with a larger data set and in a place where respondents feel more comfortable to express their opinions. In the current study, data were collected only from Syrian refugees who were employees. In future studies, it would be beneficial to collect data from the local labor force working in the same workplace as Syrian refugees and examine both groups on a comparative basis. On the other hand, the fact that the NGO/government executives, who are directly or indirectly involved in matters related to Syrian refugees' working life, were also asked about their opinions reduces the unilaterality of the current study to a fair degree.

REFERENCES

- Ager, A. and Strang, A. (2008). Understanding Integration: A Conceptual Framework. *Journal of Refugee Studies*, 21(2), 166-191.
- Akbaş, S. and Ünlütürk Ulutaş, Ç. (2018). Küresel Fabrika Kentinin Görünmeyen İşçileri: Denizli İşgücü Piyasasında Suriyeli Göçmenler. *Çalışma ve Toplum*, 56, 167-192.

- Akçadağ Alagöz, E. (2011). Göçün 50. yılında Avrupalı Türkler. [URL: <http://www.bilgesam.org/incele/751/-gocun-50--yilinda-avrupali-turkler/#.W-m2j5MzZPY>] (Date of Access: 02.03.2019).
- Atfield, G., Brahmabhatt, K. and O'toole, T. (2007). Refugees' Experiences of Integration. [URL: <file:///C:/Users/PC2/Downloads/A9R1CB6.pdf>] (Date of Access: 03.02.2019).
- Balkır, C. (2016). Uluslararası Ekonomik Bütünleşme Kuram, Politika, Uygulama AB ve Dünya Örnekleri. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Berry, J. W. (1997). Acculturation and Adaptation, Handbook of Crosscultural Psychology. Applied Psychology: An International Review, 46(1), 5-34.
- Berry, J. W.(2001), A Psychology of Immigration. Journal of Social Issues, 57, 615-631.
- Beverluis, D., Schoeller-Diaz, D., Anderson, M., Anderson, N., Slaughter, A. and Patel, R. B. (2016). Developing and Validating the Refugee Integration Scale in Nairobi, Kenya. Journal of Refugee Studies, 30(1), 106-132.
- Bloch, A. (2002). The Migration and Settlement of Refugees in Britain. New York: Palgrave.
- Buchanan, Z. E., Abu-Rayya, H. M., Kashima, E. and Paxton, S. J. (2016). The Interconnection Between Acculturation and Subjective and Social Wellbeing Among Refugee Youth in Australia. Journal of Refugee Studies, 30(4), 511-529.
- Burnett, K. (2012). Integration of Refugees in the Czech Republic. (Doctoral Dissertation). Available from Rutgers University Library Database.
- Canadian Council for Refugees. (1998). Best Settlement Practices: Settlement Services for Refugees and Immigrants in Canada. [URL: <http://ccrweb.ca/sites/ccrweb.ca/files/static-files/bpfinal.htm>] (Date of Access: 10.02.2019).
- Carmon, N. (1996). Immigration and Integration in Post-Industrial Societies: Quantitative and Qualitative Analyses. In Carmon, N. (Ed.), Immigration and Integration in Post-Industrial Societies. Theoretical Analysis and Policy-Related Research London: MacMillan Press Ltd., pp. 13-29.
- Council of Europe (1997). Measurement and Indicators of Integration. Strasbourg: COE.
- Crisp, J. (2004). The Local Integration and Local Settlement of Refugees: A Conceptual and Historical Analysis, New Issues in Refugee Research. [URL: <http://www.unhcr.org/407d3b762.html>] (Date of Access: 20.02.2019).
- Çağlar, A. and Onay, A. (2015). Entegrasyon/Uyum: Kavramsal ve Yapısal Bir Analiz. In Şeker, B. D., Sirkeci, İ. and Yüceşahin, M. M. (Eds.), Göç ve uyum. United Kingdom: Transnational Press London.
- Çetin, İ. (2016). Suriyeli Mültecilerin İşgücüne Katılımları ve Entegrasyon: Adana-Mersin Örneği, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15(4), 1001-1016.

- Çoban, B. (2018). Türkiye’de İşsizlik Profili Bağlamında Suriyeli Gençlerin İstanbul İşgücü Piyasasına Katılım Sorunları. *Çalışma ve Toplum*, 56, 193-216.
- Demiryürek, İ. (2012). Almanya entegrasyon politikası ve Hamburg örneği. (Expertise Thesis). Available from library database of Presidency for Turks Abroad and Related Communities (YTB) .
- Duruel, M. (2017). Suriyeli Sığınmacıların Karşılaştıkları Temel Sorunlar, Algı ve Beklentiler: Hatay Örneği, *Akademik Bakış Dergisi*, 62, 57-79.
- Erjem, Y. (2009). Mersin’de Göç, Kentleşme ve Sosyal Problemler. Mersin: Güven Ofset.
- Esser, H. (2000). Integration and Ethnic Stratification. In H.Esser, I. Light, C. Petry and G. Pieri (Ed.), *Towards Emerging Ethnicclasses in Europe?*. Germany: Freudenberg-Stiftung, pp. 49-84.
- European Council on Refugees and Exiles (ECRE) (2005). *The Way Forward, Europe’s Role in the Global Refugee Protection System: Towards the İntegration of Refugees in Europe*. [URL: https://www.ecre.org/wp-content/uploads/2016/07/ECRE-The-Way-Forward-Towards-the-Integration-of-Refugees-in-Europe_July-2005.pdf] (Date of Access: 22.02.2019).
- Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (GİGM) (2018). http://www.goc.gov.tr/icerik6/gecici-koruma_363_378_4713_icerik, (Date of Access: 18.02.2019).
- Greely, A. M. (1971). *Why Can’t They Be Like Us? America’s White Ethnic Groups*. New York: Clarke, Irwin&Company.
- Harb, M., Kassem, A. and Najdi, W. (2018). Entrepreneurial Refugees and the City: Brief Encounters in Beirut. *Journal of Refugee Studies*, 1-19.
- Harrell-Bond, B. (1986). *Imposing Aid: Emergency Assistance to Refugees*. Oxford: Oxford University Press.
- Hurly, J. (2015). *Sleeping Bags, S’mores and the Great Outdoors: The Role of Nature-Based Leisure in Refugee İntegration in Canada*. (Master’s Thesis). Available from ProQuest Dissertations and Theses database.
- Ingev and Ipsos (2017). Suriyeli Mülteci Hayatlar Monitörü. [URL: <http://ingev.org/wp-content/uploads/2017/07/Multeci-Hayatlar-Monitor%C3%BC.pdf>] (Date of Access: 01.02.2019).
- International Crisis Group (2018). *Turkey’s Syrian Refugees: Defusing Metropolitan Tensions, Europe*. (Research Report No. 248) [URL: <https://d2071andvip0wj.cloudfront.net/248-turkey-s-syrian-refugees.pdf>] (Date of Access: 25.02.2019).
- İçduygu, A. (2015). *Syrian Refugees in Turkey. The Long Road Ahead*. [URL: <https://ayildiz.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2011/01/icduygu-2015.pdf>] (Date of Access: 12.02.2019).
- Kallen, E. (1995). *Ethnicity and Human Rights in Canada*. Toronto: Oxford Universirty Press.

- Karpat, K. H. (2010). Osmanlı'dan Günümüze Etnik Yapılanma ve Göçler. (Trans. B. Tırnakçı). İstanbul: Timaş Yayınları.
- Kaygısız, İ. (2017). Suriyeli Mültecilerin Türkiye İşgücü Piyasasına Etkileri. [URL: <http://www.fes-tuerkei.org>] (Date of Access: 10.02.2019).
- Kirkwood, S., Mckinlay, A. and Mcvittie, C. (2014). He's a Cracking Wee Geezer From Pakistan: Lay Accounts of Refugee Integration Failure and Success in Scotland. *Journal of Refugee Studies*, 28(1), 1-20.
- Korkmaz, M. (2018). Geçici Koruma Kapsamındaki Suriyelilerin Türkiye İşgücü Piyasasına Etkileri ve Değerlendirmeler. *Sosyal Güvence Dergisi*, 7(13), 57-83.
- Kuhlman, T. (1991). The Economic Intecration of Refugees in Developing Countries: A Research Model, *Journal of Refugee Studies*. 4(1), 1-24.
- Law On Foreigners and International Protection (2013). No. 6458.
- Lee, E. S. (1966). A Theory of Migration. *Demography*, 3(1), 47-57.
- Lewis, H., Dwyer, P., Hodkinson, S. and Waite, L. (2015). Hyper-Precarious Lives: Migrants, Work and Forced Labour in the Global North, *Progress in Human Geography*. 39(5), 580-600.
- Li, P. (2003), Deconstructing Canada's Discourse of Immigrant Integration. *Journal of International Migration and Integration* 4(3), 315-333.
- Lichtenstein, G. and Puma, J. E. (2018). The Refugee Integration Survey and Evaluation (RISE): Results From A Four-Year Longitudinal Study. *Journal of Refugee Studies*, 1-20.
- Lomba, S. (2010). Legal Status and Refugee Integration: A UK Perspective. *Journal of Refugee Studies*, 23(4), 415-436.
- Lordoğlu, K. (2015). Türkiye'ye Yönelen Düzensiz Göç ve İşgücü Piyasalarına Bazı Yansımalar. *Çalışma ve Toplum*, 44, 29-44.
- Lordoğlu, K. and Aslan, M. (2016), En Fazla Suriyeli Göçmen Alan Beş Kentin Emek Piyasalarında Değişimi: 2011-2014, *Çalışma ve Toplum*, 49, 789-808.
- Loffler, B. (2011). *Integration in Deutschland*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Martikainen, T. and Ozmen, N. (2010). Din, Göçmenler ve Entegrasyon. *M.Ü. İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 38(1), 263-276.
- Mestheneos, E. and Ioannidi, E. (2002). Obstacle to Refugee Integration in the European Union Member States. *Journal of Refugee Studies*, 15(3), 304-320.
- Mutlu, P. Mısırlı, K. Y., Kahveci, M., Akyol, A. E., Erol, E., Gumuscan, I., Pınar, E. and Salman, C. (2018). Suriyeli Göçmen İşçilerin İstanbul Ölçeğinde Tekstil Sektörü Emek Piyasasına Eklemlenmeleri ve Etkileri. *Çalışma ve Toplum*, 56, 69-92.
- Nye, J. S. (1971). *Peace in Parts: Integration and Conflict in Regional Organization*. Boston: Little, Brown and Company.

- The Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD) (2019). Unemployment Rate. [URL: <https://data.oecd.org/unemp/unemployment-rate.htm>] (Date of Access: 06.02.2019).
- Oxford Dictionaries (2019). Integrate. [URL: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/integrate>] (Date of Access: 22.02.2019).
- Paksoy, S. and Karadeniz, M. (2016). Kilis'te Çalışan Suriyeli Sığınmacıların Sosyo-Ekonomik Yapısı Üzerine Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(58), 785-798.
- Penninx, R. (2004, January). The Logic of Integration Policies: An Exercise in Policy Thinking. Lecture at CEDEM, University of Liège.
- Persembe, E. (2005). *Almanya'da Türk Kimliği: Din ve Entegrasyon*. İstanbul: Araştırma Yayınları.
- Pietka-Nykaz, E. (2015). I Want to Do Anything Which is Decent and Relates to My Profession: Refugee Doctors' and Teachers' Strategies of Re-Entering Their Professions in the UK. *Journal of Refugee Studies*, 28(4), 521-543.
- Pınar, A., Siverekli, E. and Demir, M. (2016). Şanlıurfa'da İşverenlerin ve İşçilerin Suriyeli İstihdamına Bakışı. [URL: https://www.ilo.org/ankara/news/WCMS_479272/lang--tr/index.htm] (Date of Access: 25.02.2019).
- Puma, J. E., Lichtenstein, G. and Stein, P. (2018). The RISE Survey: Developing and Implementing a Valid and Reliable Quantitative Measure of Refugee Integration in the United States. *Journal of Refugee Studies*, 1-21.
- Resmi Gazete (2016). Regulation on Work Permits for Foreigners with Temporary Protection, No: 2016/8375. [URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2016/01/20160115-23.pdf>] (Date of Access: 17.02.2019).
- Rex, J. and Singh, G. (2003). Multiculturalism and Political Integration in Modern Nation-States: Thematic Introduction. *International Journal on Multicultural Societies (IJMS)*, 5(1), 3-19.
- Sandal, E. K., Hançerkiran, M. and Tiras, M. (2016). Türkiye'deki Suriyeli Mülteciler ve Gaziantep İlindeki Yansımaları. *Gaziantep University of Social Sciences*, 15(2), 461-483.
- Stenvi, T. E., Carson, P. P., Randall, R. L. and Bohn, M. (2018). Transitions of South Sudanese Refugees: Reaching for a Better Life, *Journal of Refugee Studies*, 1-23.
- Stillwell, J. and Congdon, P. (1991). Migration Modelling: Concepts and Contents. In Stillwell, J. and Congdon, P. (Eds.) *Migration Models. Macro and Micro Approaches*. London: Belhaves Press.
- Strang, A. and Ager, A. (2010). Refugee İntegration: Emerging Trends and Remaining Agendas. *Journal of Refugee Studies*, 23(4), 589-607.
- Sunata, U. and Tosun, S. (2018). Assessing the Civil Society's Role in Refugee Integration in Turkey: NGO-R As a New Typology. *Journal of Refugee Studies*, 1-21.

- Sahankaya Adar, A. (2018). Türkiye’de Yeni Prekarya Suriyeli İşgücü Mü?. *Çalışma ve Toplum*, 56, 13-36.
- Simsek, D. (2018). Integration Processes of Syrian Refugees in Turkey: Class-Based Integration. *Journal of Refugees* <https://doi.org/10.1093/JRS/FEY057>.
- Tas, H. Y., Kucukoglu, M. and Mentese, B. (2016). Türkiye’deki Suriyeli Sığınmacıların Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Sorunlar. *TURAN-SAM International Scientific Refereed Journal*, 8(32), 265-273.
- Tatar, V. and Ulker, M. (2017). Arap Baharının Türkiye’ye Etkileri: Suriyeli Mülteci Sorunu. *Gümüşhane University Institute of Social Sciences Electronic Journal*, 8(21), 201-213.
- Tekin, M. (2009). Türkiye’de Yaşayan Sığınmacı ve Mültecilerin Entegrasyonunda Yaşanan Sorunlar ve Avrupa Birliği Uygulamaları Bağlamında Çözüm Önerileri. (Master’s Thesis). Available from Polis Akademisi Güvenlik Birimleri Enstitüsü.
- The Ministry of Labor and Social Security (2018). [URL: <https://www.ailevecalisma.gov.tr/>] (Date of Access: 09.11.2018)
- Türk Dil Kurumu (2018). Bütünleşme. [URL: http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori=veritbn&kelimesec=113713] (Date of Access: 18.02.2019).
- Turker, D. and Yıldız, A. (2015). Göçmenlerde Sosyo-Psikolojik Entegrasyon Analizi. In Şeker, D., Sirkeci, İ. and Yüceşahin, M. (Ed.) *Göç ve Uyum*. UK: TPLondon, pp. 23-34.
- Uluslararası Göç Örgütü (2009). Göç Terimleri Sözlüğü. http://www.goc.gov.tr/files/files/goc_terimleri_sozlugu.pdf (Date of Access: 14.02.2019).
- United Nations (UN) (1994). *International Migration: Regional Processes and Responses*. *Economic Studies*, 7, 53-55.
- United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR) (2019). [URL: <https://www.unhcr.org/figures-at-a-glance.html>] (Date of Access: 30.02.2019).
- Unutulmaz, K. O. (2012). Gündemdeki Kavram: Göçmen Entegrasyonu –Avrupa’daki Gelişimi ve Britanya Örneği. In Ihlamur, G. and Öner, A. Ş. (Eds.), *Küreselleşme Çağında Göç: Kavramlar ve Tartışmalar*, İstanbul: İletişim Yayınları, pp. 135-160.
- Valenta, M. and Bunar, N. (2010). State Assisted Integration: Refugee Integration Policies in Scandinavian Welfare States: The Swedish and Norwegian Experience. *Journal of Refugee Studies*, 23(4), 463-483.
- Valtonen, K. (2004). From the Margin to the Main Stream: Conceptualizing Refugee Settlement Processes. *Journal of Refugee Studies*, 17(1), 70-96.
- Vrečer, N. (2010). Living in Limbo: Integration of Forced Migrants from Bosnia and Herzegovina in Slovenia. *Journal of Refugee Studies* 23(4), 484-502.

- Yıldız, T. and Yıldız, I. (2017). Suriyelilerin Türkiye Ekonomisinde Kayıt Dışı İstihdama Etkileri ve Bunun Yansıması Olarak Türkiye'ye Maliyetleri Üzerine Bir İnceleme. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 30-46.
- Yukleyen, A. and Yurdakul, G. (2011). Islamic Activism and Immigrant Integration: Turkish Organizations in Germany. *Immigrants & Minorities*, 29(1), 64-85.
- Zick, A., Wagner, U., Dick, R. and Petzel, T. (2001). Acculturation and Prejudice in Germany: Majority and Minority Perspectives. *Journal of Social Issues*, 57(3), 541–557.



Zeytinyağı Kültürel Rotalarının Turizm Potansiyeli Açısından Değeri ve Türkiye’de Uygulanabilirliği (The Value of Tourism Potential of Olive Oil Cultural Routes and Applicability in Turkey)

*Özge BÜYÜK^a

Emel CAN^b

^a Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Ezine MYO-Seyahat Turizm Eğlence Hizmetleri Bölümü, Çanakkale-Türkiye (ozgebuyuk@comu.edu.tr)
<https://orcid.org/0000-0003-2058-8510>

^b Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Ezine MYO-Seyahat Turizm Eğlence Hizmetleri Bölümü, Çanakkale-Türkiye (emelcan@comu.edu.tr)
<https://orcid.org/0000-0001-8590-0320>

MAKALE GEÇMİŞİ

ÖZ

Gönderim Tarihi:
03.06.2020

Kabul Tarihi:
20.06.2020

Anahtar Kelimeler:

Kültürel rota
Zeytinyağı rotaları
Zeytinyağı turizmi
Tematik turizm

Keywords:

Cultural route
Olive oil routes
Oleo tourism
Thematic tourism

Makalenin Türü: Kavramsal İnceleme

***Sorumlu Yazar:** Özge BÜYÜK
E posta: ozgebuyuk@comu.edu.tr

Küreselleşen dünyada tüm sektörler gibi turizm sektöründe yaşanan değişimler dünyadaki kültürel rotaların ve bölgelerin tespit edilip değerlendirilmesini ve yenilerinin oluşturulmasını gerekli kılmaktadır. Turizm literatüründe geçtiğimiz on yılda yer alan akademik çalışmalarda, zeytin ve zeytinyağının yalnızca bir gıda maddesi olmadığından; toplum üzerinde ekonomi, sağlık, ekoloji, turizm ve kültür gibi diğer alanlarda etkili çok yönlü özellikleri dolayısıyla doğal bir miras olduğundan bahsedilmektedir. Zeytinyağı rotaları bunlardan biridir. Zeytinyağı turizmi, zeytin ağaçlarının sıklıkla yetiştiği alanlarda gelişmekte olan tematik bir turizm çeşididir. Çalışmada, dünyadaki zeytinyağı rotaları incelenmiş olup, Türkiye’de sertifikalandırılmış bir zeytinyağı rotası oluşturabilmek için gerekli teorik altyapı ortaya koymaya çalışılmış ve öneriler sunulmuştur. Çalışma, bu alanda yapılacak yeni araştırmalarda kullanılacak yöntem ve modellerin saptanmasında yol gösterici bir niteliğe sahiptir.

ABSTRACT

The changes in the tourism sector like the other sectors in the globalizing world, necessitate identification and evaluation of cultural routes and regions in the world and the creation of new ones. Over the past decade, olives and olive oil are not only gastronomic products; also defined as natural heritages due to their multifaceted features that affect society in other areas such as health, ecology, economy, tourism, and culture in the academic studies of tourism literature. Olive oil routes are one of them. Oleo tourism is a thematic type of tourism that evolves in areas where olive trees are frequently grown. In this study, olive oil routes of the world were examined; to be able to create certified olive oil routes in Turkey by presenting the theoretical background. The acts to be done on this route were determined, suggestions were held. The study has a directive attribute in determining the methods and models to be used in new researches in this field.

1. GİRİŞ

İnsanlığın ortak değeri olarak kabul edilen kültür miraslarından kültürel rotalar, 2010'da UNESCO tarafından belirlenen tematik çalışmalar içerisine alınmıştır. Kültürel rotaların tematik turizm çeşitlerinden olan zeytinyağı turizmi kapsamında değerlendirilmesi yerel bölgesel kalkınmanın önemli motivasyon araçlarından biridir. Bu çalışmada zeytin ve zeytinyağını bir arada ifade eden “zeytinyağı turizmi” teriminin kullanılmasının amacı literatürde yer alan “oleo turizm” terimine karşılık gelmesidir. Zeytinyağı turizmi, zeytinyağı etrafında yaratılan faaliyetler bütününe dayanmaktadır. Zeytinyağı turizmi, gıda, meyve bahçelerine entegre yerel mimari içerisinde konaklama, sağlık uygulamalarından faydalanma vb. zeytinyağı ile ilintili pek çok ayrıntıyı barındıran (Millan & diğ., 2014) gastronomi turizmi, kırsal turizm, sağlık turizmi, tarım turizmi, kültür turizmi, vb. özel ilgi turizmi türleri ile bağlantılı bir turizm şeklidir. Zeytinyağı rotalarının, kırsal alanların bölgesel kalkınmasında ve alternatif turizm potansiyelinin belirlenip değerlendirilmesi noktasında önemli avantajları vardır.

Tematik turizm, zeytinyağı turizmi ve kültürel rotalar konularında yapılmış olan araştırmaların sentezlendiği bu çalışmanın paradigması teoriktir. Alanda konu ile ilgili olarak yapılmış tüm araştırmaların ve uygulamaların literatürüne ayrıntılı biçimde yer verilmiş, ilgili kavramlar açıklanmıştır. Çalışmada kültürel rotalar ve zeytinyağı turizmi ile ilgili bileşenler tanımlanmış ve Türkiye'yi de içine alan bir zeytinyağı koridoru üzerinde kurulacak yeni bir rotanın, kırsal kalkınma ve alternatif turizm açısından değerlendirilebilirliği üzerinde durulmuştur. Çalışma: bu alanda yapılacak yeni araştırmalarda kullanılacak yöntem ve modellerin saptanmasında yol gösterici bir niteliğe sahiptir. İlgili konuyu ele alan bu çalışmada zeytinyağı turizmi, kültürel rotalar ve ortaya çıkış aşamaları, dünyada ve Türkiye'de zeytinyağı turizmi potansiyeli ve literatürü ele alınmış, son bölümde ise zeytinyağı rotalarının Türkiye merkezli oluşturulabilmesi için değerlendirme ve önerilere yer verilmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu'nun (UNESCO, 2019a) Somut Olmayan Kültürel Miras Ulusal Envanteri'nde “İnsanlığın Somut Olmayan Mirası” ilan edilen zeytin ve zeytinyağı, gastronomik değeri sayesinde turizm sektörü açısından da önem kazanmaya başlamıştır. Dünyada zeytin üretimi yapılan alanların tamamının yaklaşık olarak 10 milyon hektar düzeyinde olduğu bilinmektedir. İlgili üretim alanlarının çoğu Akdeniz Havzası'nda bulunan ülkelerde yer almaktadır. Dünya'daki tüm zeytinyağı rekoltesinin yaklaşık 3,2

milyon ton seviyesinde olduğu kaydedilmektedir. Uluslararası Zeytin Konseyi verilerine göre Türkiye'nin zeytinyağı üretim öngörüsü Nisan 2019 itibariyle 193,6 bin ton olarak dünya sıralamasında 5. sırada yer almaktadır. (ESGM, 2019; TUIK, 2020) verilerine göre Türkiye'de bulunan zeytin ağacı sayısı 2018 yılında yaklaşık 178 milyon ağaçtır.

Dünyada zeytin üretiminde önde gelen ülkeler sırasıyla İspanya, İtalya, Yunanistan, Türkiye, Tunus ve Fas'dır. Avrupa Birliği (AB) ülkelerindeki üretim payı yıllara göre değişim göstermekle birlikte, ortalama %70 düzeyindedir (TEPGE, 2019). Türkiye'de bulunan toplam zeytin ağaçlarının %95'i Çanakkale, Manisa, Bursa, İzmir, Balıkesir, Muğla, Aydın, Adana, Gaziantep, Mersin Antalya, Hatay, Osmaniye Kilis, Antalya, Kahramanmaraş illerinde bulunmakta ve toplam 1200 adet de zeytin sıkım tesisi yer almaktadır (UZZK, 2019).

Son on yıldır turizm literatüründe yer bulmuş akademik çalışmalarda, zeytin ve zeytinyağının yalnızca bir gıda maddesi olmadığından; topluma, ekonomi, ekoloji, sağlık, turizm ve kültür vb. diğer alanlara da sirayet eden (Guzman & diğ., 2016) çok yönlü özellikleri dolayısıyla doğal bir miras olduğundan söz edilmektedir.

Diğer yandan günümüzde turistik faaliyetler, farklı tipte deneyim ve destinasyon arayışı içerisinde olan turistlerin ihtiyaçları doğrultusunda her geçen gün yeniden şekillenmektedir. Turizm faaliyetine katılan bireyler yıl boyunca süreleri daha kısa da olsa, sayıca daha fazla yolculuk yapmakta; bu seyahatlerinde destinasyonlar, bu destinasyonlara dair yerel ürünler hakkında daha fazla bilgi edinme eğilimi göstermekte; görmenin yanı sıra diğer duyunların tatminine dair deneyimler edinme arayışına girmektedirler (Oliveira & diğ., 2014).

3. KÜLTÜREL ROTALAR ve TURİZM

Tarihi gelişimine bakılacak olursa önceleri ticari, dini, askeri ve sosyal nedenlerle kullanılmış olan güzergahlar, günümüzde çoğunlukla turistik gayeler ile kullanılan, kültürel ve ekolojik mirasın korunarak tanıtılması konusunda giderek fonksiyonel biçime kavuşmaktadır. Çalışmanın bu aşamasında kültürel rota tanımı, önemi ve turizmdeki yeri, tanımın gelişim aşamaları, Avrupa'da ve Türkiye'de yer alan kültürel rotalar ve kültürel rota oluşturma konuları ele alınmaktadır.

3.1. Rota Tanımı ve Ortaya Çıkış Aşamaları

Bir güzergâhın kültürel rota olarak tanımlanabilmesi için, günümüzde oluşturulmuş ya da geçmişte belirli bir amaç doğrultusunda kullanılmış olması, önemini üzerinde taşıdığı kültürel ve/veya doğal miras öğelerinden alması, kırsal kalkınmanın, korumanın ve de turizmin

geliştirilmesi vb. gayelerle geliştirilebilecek yapıda olması, ulusal, bölgesel, yerel (Karataş, 2015) ve hatta uluslararası bir ulaşım koridoru üzerinde olması gerekmektedir. Kültürel rotaların üzerinde taşıdığı öğeler arasında tarihi kentler ve yapılar, antik yerleşimler, kendine has özellikler barındıran doğal çevre, arkeolojik kalıntılar, kırsal alanlar, yerel tarihi simgeleyen kültürel öğeler ile bezeli yerleşimler, coğrafyaya ve geleneksel hayata bağlı inanç, yemek, el sanatları, müzik, yerel ürünler vb. ayrıntılardan biri ya da birden fazlası yer almaktadır.

Avrupa Konseyi tarafından belirlenen dünyanın ilk Avrupa kültürel rotası 23 Ekim 1987 tarihinde İspanya’da yer alan hac yolu “The Santiago de Compestella” (Santos Solla & Lopez, 2015) olmasına rağmen bu konudaki çalışmalar 1950’lerde “Europe Continues-“L’Europecontinue” programı ile başlamış ve günümüze kadar gelmiştir. The Santiago de Compestella’nın 1993’de UNESCO Dünya Miras Listesi’nde yer almasından sonra kültürel rota kavramı uluslararası çapta dikkatleri çekmiş ve bu konuda geniş katılımlı araştırma ve çalışmaların yapılmasına önayak olmuştur. Aşağıda yer alan Tablo 1’de söz konusu oluşum süreci kronolojik olarak verilmektedir.

Tablo 1: Kültürel rota çalışmaları oluşum kronolojisi

Tarih	Gelişim
1954	Avrupa Konseyi’nin kültürel rota çalışmaları için “Europe Continues-L’Europecontinue” isimli çalışma grubunu kurması.
1984	Avrupa Konseyi’nin, Avrupa Kültürel Rotalar Programı’nın başlatılabilmesi amacıyla üye ülkelere davetiye göndermesi.
1987	Avrupa Konseyi’nin İspanya’da bulunan hac yolu “The Santiago de Compestella”yı kültürel rota ilan etmesi.
1993	Santiago de Compostela’nın UNESCO Dünya Mirası Listesi’ne alınması.
1994	“Kültürel rota” kavramının ilk kez tanımlanması (Madrid Dünya Miras Komitesi)
1997	Avrupa Konseyi’nin Lüksemburg Büyük Dukalığı ile protokol imzalaması ve (European Institute of Cultural Routes -EICR) -Avrupa Kültürel Rotalar Enstitüsü’nün kurulması.
1998	Dünyanın farklı bölgelerinden biraraya gelmiş bir grubun (International Council on Monuments and Sites-ICOMOS) Uluslararası Anıtlar ve Sitler Konseyi’ni ve (International Committee on Cultural Routes -CIIC) Kültür Rotaları Uluslararası Komitesi’ni kurması.
2000	Avrupa Peyzaj Sözleşmesi’nin (European Landscape Convention- ELC) yayınlanması.
2002	Avrupa Konseyi Kültürel Rotalar Enstitüsü’nün (Cultural Routes of the Council of Europe) resmi web sitesinin (http://culture-routes.net/) yayına girmesi.
2005	Kültürel rotaların, UNESCO Dünya Mirası Konvansiyonu’nca 4 temel Dünya Mirası kategorisinden biri olarak ilan edilmesi.
2008	Kültürel Rotalar Bildirgesi’nin (Charter on Cultural Routes- ICOMOS) yayınlanması ve kültürel rotalara dair çerçeve sunan ve ilk referans kaynak olarak kabul edilmesi.
2010	Avrupa Konseyi Kültür Yolları Genişletilmiş Kısmi Anlaşması’nın (EPA) imzalanması. Anlaşma ile Kültür ve turizmi teşvik etmek için ulusal, bölgesel ve yerel girişimlere siyasi destek sağlamak için “Avrupa Konseyi Kültürel rota” sertifikası verilmesine karar verilmesi.
2012	Avrupa Konseyi Kültürel Rotaları’nın 25. Yılı kapsamında “The Colmar Declaration-Colmar Deklerasyonu” nun yayınlanması.
2012	Türkiye Kültür Rotaları Derneği’nin kurulması.
2012	Avrupa kültür yollarının turizm firmalarına, yerel ve ulusal yönetim dinamiklerine özel sektöre ve konu ile ilgili diğer paydaşlara tanıtılması, aralarında işbirliğinin geliştirilmesi ve farkındalığın

arttırılması gayesi ile “Crossroads of Europe” inisiyatifinin kurması.

2018 Türkiye ile Avrupa Konseyi arasında “Kültürel Rotalar İle İlgili Genişletilmiş Kısmi Anlaşması”nın imzalanması.

Kaynaklar: (CRS, 2020a; COE, 1954; 1998; 2000; EC, 2013; Faro, 2005; Görmüş, 2018; Karataş, 2015; Santos Solla & Lopez, 2015; UNESCO, 1994; 2019a; 2019b).

Küreselleşen dünyada tüm sektörler gibi turizm sektörünün eğilimi de globalleşme yönünde olmuştur. Söz konusu değişim dünyadaki kültürel rotaların ve bölgelerin tespit edilip değerlendirilmesine ve yenilerinin oluşturulmasına aracı olmaktadır. Türkiye’de Hazreti İbrahim Rotası, Via Egnatia Rotası, Karia Rotası, Frig Rotası, Sarıkamış Rotası, Yenice Orman Rotası (CRS, 2020) ve benzeri, Avrupa’da Seramik Rotası, Zeytinyağı Rotası, Viking Rotası gibi kültürel rotaları pek çok coğrafi bölgenin tarihi ve kültürel değerlerini ön plana çıkararak; turistik çekim noktaları haline getirmekte ve aynı zamanda da kırsal kalkınmaya destek olmaktadır.

Kültürel rota kavramının ilk kabulü ise UNESCO (2019a) Kültürel Miras Komitesi’nce 1994’de gerçekleşmiştir. UNESCO’nun yaptığı tanımla, “Bölgeler ve ülkeler arasında değişimden ve kapsamlı diyaloglardan ileri gelen, kültürel değeri rota güzergâhında, mekânsal ve zamansal olarak izlenebilen ayrıca somut verilerden oluşan mirasın yolu/izi” (COE, 1998) olan kültürel rota: (1) tarihi ulaşım güzergâhları ve (2) tarihi olmayan sonradan geliştirilmiş güzergâhlar olarak iki ana başlık altında toplanmıştır.

3.2. Kültürel Rota Planlama ve Amaçlar

Kültürel rotalar, kentsel ve kırsal yerleşim alanlarında mevcut bulunan kültürel mirası korumanın yanı sıra, tüm bu değerleri bütüncül açıdan değerlendirmek için yeni bir bakış açısı ortaya koymaktadır (Kalaycı & Özçatalbaş, 2019). Karataş’a (2015) göre: bu rotalar, söz konusu doğal-kültürel miras bölgelerini içeren sanal bir iz üzerinden ilerleyebileceği gibi; tarihte takip edilmiş güzergâhları da izleyebilir. Güzergâhların turizm amaçlı yeniden düzenlenip planlamasında hedeflenen amaç: aynı zamanda yerel kalkınma ve doğal-kültürel mirasın korunmasıdır. Zeytinyağı rotası, gastronomi rotası, İpek Yolu rotası, Baharat Yolu rotası, şarap rotası, gibi tematik turizm örnekleri söz konusu duruma emsal teşkil etmektedir.

Rota planlamasının başlıca amaçları:

- Doğa ve kültür temelli mirası koruyarak yerel kimliğin ve bölgesel kimliğin algılanması, korunması, yorumlanması ve sunulması farkındalığını yaratarak yeni projeler oluşturmak,

- Kırsal ve bölgesel kalkınma için özgün değerlerin yaşam bulmasını ve kitlelere ulaşmasını sağlamak, kaybolmaya yüz tutmuş değerlerin ekonomik potansiyelini küçük ölçekli yatırım alanları oluşturarak ortaya çıkarmak,
- Kitle turizmine alternatif yaratmak; arkeolojik alanlar, tarihi kentler, sahil şeritleri vb. turizm aktivitelerinin yoğun olarak gerçekleştiği noktalarda baskıyı azaltmak, ilgili destinasyonu deneyimleyecek konuklar için geliştirici ve nitelikli deneyimler sunmak,
- Yerel paydaşlar arasında yatay iş birliği zeminleri oluşturmak (Karataş, 2015) olarak sıralanmaktadır.

3.3. Kültürel Rota Oluşturma

Bir kültürel rota oluşturulmasında dikkat edilmesi gerekli unsurlar bulunmaktadır. Bunun için: Toplum İçin Kültür Varlıklarının Değerine ilişkin Avrupa Konseyi Çerçeve Sözleşmesi (Faro, 2005), Avrupa Kültür Sözleşmesi (COE, 1954) ve Avrupa Peyzaj Sözleşmesi (COE, 2000) maddeleri dikkate alınmaktadır. Türkiye, Avrupa Kültür Sözleşmesi'ni 1957'de; Avrupa Peyzaj Sözleşmesi'ni 2000'de imzalamış; Faro Sözleşmesi olarak da bilinen Toplum İçin Kültür Varlıklarının Değerine İlişkin Avrupa Konseyi Çerçeve Sözleşmesi'ni ise henüz imzalamamıştır (COE, 2020a).

Kültürel Rota Sertifikası, Avrupa Konseyi tarafından sadece tematik özellikleri olan ve kültürler arasında bağ kurma özelliğine sahip, multidisipliner katılımcı-uzmanlar tarafından geliştirilmiş, yerel halka yönelik turistik ürünlerin geliştirilmesine katkıda bulunan, sürdürülebilir kültürel kalkınma ve kültürel turizm girişimlerinin, örnek teşkil edebilecek yenilikçi projelerin geliştirilmesine izin veren ve ülkeler arasında çeşitli ağlara sahip güzergâhlara vermektedir. Kurallar uyarınca üye ülke olma şartı aranmamaktadır ancak seçilen temanın Avrupa'da en az 3 ülkenin ortak mirası arasında yer alması gerekmektedir (CRCE, 2013).

Kültürel ve doğal yapı temel bileşenlerinden oluşan rotaların planlanmasında beklentilerin karşılanması ve sürdürülebilirliğin sağlanması için belirli yöntemler dahilinde hareket etmek gerekmektedir. Rota belirleme aşamasında birbiriyle ilişkili somut olan veya somut olmayan tüm tarihi ve kültürel değerlerin envanterinin belirli bir tema kapsamında çıkarılması, ilgili coğrafyanın sosyo-ekonomik özellikleri kadar mekânsal boyutlarının da dikkate alınması; coğrafi işaretlemelerin yapılması gerekmektedir. Ayrıntılı arazi çalışma ve analizlerden toplantılar ve değerlendirmelere kadar geniş çaplı bir planlama süreci oluşturulmalıdır. Bu süreçte güzergâh seçimleri, özgün temaların belirlenmesi, ortaklıklar, proje geliştirmeleri, vb

konuların multidisipliner (arkeoloji, turizm, tarih, ekonomi, sosyoloji, mimari, sivil toplum ekoloji vb) çalışma yöntemleri ile ele alınması gerekmektedir (Karataş, 2015; Görmüş & diğ., 2016).

3.4. Avrupa’da ve Türkiye’de Kültürel Rotalar

Avrupa, 1987’den itibaren dini, ekonomik, mimari, ekolojik, gastronomik, askeri, turistik, vb. pek çok temaya sahip kültürel rotalara ev sahipliği yapmıştır. Avrupa Konseyi desteğiyle kurulan Avrupa Kültürel Rotalar Enstitüsü verilerine göre 2019 yılı itibariyle 38 adet kültürel rota bulunmaktadır. Bunlardan 5’i Türkiye’den geçmektedir. Dünya mirası statüsünde kabul edilen söz konusu bu kültürel rotaları bağlam bakımından: doğal, kültürel, çevresel alanlarla mekân bütünlüğü (Zeytin Rotası vb.), tarihi özellikler (İsviçre-Savunma Hattı, Hadrian Duvarı vb.) ve içerik bakımından da maddi ve maddi olmayan kültürel varlıkları (Santiago de Compostela Hac Yolu vb.) birleştirmektedir. İlgili güzergâhlar Tablo 2’de belgelendirme tarihine göre kronolojik olarak listelenmiştir.

Türkiye 2018’de Avrupa Konseyi Kültür Yolları Genişletilmiş Kısmi Anlaşması’nı (The Enlarged Partial Agreement on Cultural Routes-EPA) imzalamıştır (COE, 2020a). Ancak buna rağmen resmi olarak uygulama aşamasına geçen kendine ait herhangi bir kültürel rotaya sahip değildir.

Diğer yandan bu kapsamda, çalışmalarını sürdüren Türkiye Kültür Rotaları Derneği gayri resmi olarak Türkiye’nin Kültürel Rotalar Enstitüsü görevini üstlenmiş durumdadır. Derneğe bağlı olarak 21 adet tematik kültürel rota bulunmaktadır. Bunlar: Likya Yolu, Hoşgörü Yolu, Aziz Paul Yolu, Evliya Çelebi Yolu, İki Deniz Arası Ephesus-Mimas Yolu, Karia Yolu, Yenice Orman Yolları, Kaçkarlar, Fethiye Yürüyüş Parkurları, Frig Yolu, Sarıkamış Parkurları, Sultanlar Yolu, İdyra Yolu, Hz. İbrahim Yolu, İstiklal Yolu, Via Egnatia, Küre Dağları, Hitit Yolu, Gastronomi Yolu ve Ağrı Dağı Yolu’dur (CRS, 2020). Türkiye’de bulunan bu tarihi yollar arasında bulunan Likya Dünya Mirası Kültürel Yolu ile St. Paul Yolu’nun Avrupa Komisyonu kültürel rota statüsüne kavuşturulmalarına dair çalışmalar mevcuttur. Bu sürece liderlik etmekte olan Türkiye Kültür Rotaları Derneği, 2012 yılında kurulmuştur (Gültekin & Çetin, 2019).

Tablo 2: Avrupa’da kültürel rotalar

<i>Sertifikalı Kültürel Rotalar</i>	<i>Tarih</i>	<i>Geçtiği Ülkeler</i>
1. Santiago de Compostela Hac Yolları	1987	Polonya, İspanya, Litvanya, İtalya, Fransa, Almanya, Belçika, Portekiz
2. Hansa	1991	Belarus, Belçika, Litvanya, Finlandiya, Letonya, Almanya, Fransa, İzlanda, , Hollanda, Estonya, Norveç, Polonya, Rusya Federasyonu, İsveç, Birleşik Krallık
3. Viking Kültürel rota	1993	Belarus, Kanada, Danimarka, İsveç Birleşik Krallık Letonya, Norveç Finlandiya, Fransa, Almanya, İzlanda, İrlanda, Hollanda, Polonya, İspanya,
4. Via Francigena	1994	İngiltere, Fransa, İtalya, Vatikan ve İsviçre
5. El legado Andalusi-Endülüüs Mirası	1997	Lübnan, Portekiz İspanya, Fas, İtalya, Tunus, Ürdün, Mısır
6. Fenikelilerin Rotası	2003	İspanya, Fransa, Malta İtalya, Lübnan, Hırvatistan, Tunus, Yunanistan
7. Avrupa Mozart Rotası	2004	Avusturya, Fransa, Hollanda, Belçika, Almanya, Slovakya, İtalya ve İsviçre
8. Avrupa Yahudi Mirası Güzergahı	2004	Portekiz Bosna Hersek, Çek Cumhuriyeti, İspanya, Gürcistan, Polonya, Türkiye Romanya Sırbistan Litvanya Hırvatistan, İtalya, Belarus, Fransa Birleşik Krallık
9. Pirene Demir Rotası	2004	İspanya, Fransa ve Andorra
10. Avrupa Cluniac Siteleri	2005	Fransa, İspanya, İngiltere, Polonya, İsviçre, Portekiz, İtalya, Almanya
11. Aziz Martin Rotası	2005	Slovenya, Almanya Belçika, İtalya, Macaristan, Lüksemburg, Fransa, Hollanda, Slovak cumh., Hırvatistan
12. VIA REGIA Kral Yolu	2005	Belçika, Litvanya Ukrayna, Fransa, İspanya, Almanya, Polonya
13. Zeytin Ağacı Rotaları	2005	Arnavutluk Cezayir Hırvatistan Kıbrıs Yunanistan Mısır Fransa İtalya Lübnan Ürdün Libya Fas Portekiz Slovenya İspanya Suriye Tunus Türkiye
14. TRANSROMANICA- Avrupa Mirasının Romanesk Rotası	2007	İspanya, Fransa, Avusturya, Sırbistan, Portekiz, Romanya, İtalya ve Almanya
15. İter Vitis	2009	Azerbeycan, Bulgaristan, Hırvatistan, Fransa, Gürcistan, Yunanistan, Karadağ Macaristan İsrail, İtalya, Malta, , Portekiz, Moldova Cumh, Kuzey Makedonya, Romanya, Rusya, Sırbistan, Slovenya, İspanya
16. Avrupa Manastır Rotası	2010	Belçika Çek Cumh. Danimarka Fransa Almanya İtalya Polonya İspanya Portekiz İsveç İsviçre
17. Avrupa Mezarlıklar Rotası	2010	Hollanda, İrlanda, Bosna Hersek, Norveç, Slovenya, Hırvatistan, Estonya, Fransa, İsveç, Almanya, Danimarka, İtalya, Sırbistan, Avusturya, Portekiz, Romanya, İspanya, Birleşik Krallık, Fransa, Polonya, Yunanistan
18. Avrupa Tarihi Termal Kentleri Rotası	2010	Azerbeycan Belçika Hırvatistan Gürcistan Yunanistan Birleşik Krallık Portekiz Çek Cumhuriyeti Almanya Türkiye İtalya Macaristan Rusya İspanya
19. Aziz Olav Yolları Rotası	2010	Danimarka, Norveç ve İsveç
20. Tarih Öncesi Kaya Sanatı Parkurları	2010	Azerbeycan Fransa Gürcistan İtalya Norveç Portekiz İspanya
21. Avrupa Seramik Rotası	2012	İngiltere, Hollanda, İtalya, Fransa
22. Avrupa Megalitik Kültürü Rotası	2013	Portekiz, Danimarka, İsveç, İngiltere, Hollanda, İspanya, Almanya,
23. Huguenot-Waldensiyen izi	2013	Fransa, İtalya, Almanya ve İsviçre
24. ATRIUM	2014	Arnavutluk, Hırvatistan, Romanya, Bulgaristan ve İtalya
25. Yeni Sanat Akımı - Réseau Art Nouveau Network	2014	Birleşik Krallık, Avusturya, İsviçre, İspanya, Belçika, Slovenya, Küba, Sırbistan, Fransa, Almanya, Romanya, Macaristan, Portekiz, İtalya, Letonya, Norveç
26. Via Habsburg	2014	Avusturya, Almanya, İsviçre ve Fransa
27. Avrupa İmparator Charles V'in Rotaları	2015	Cezayir Belçika Fransa Almanya İtalya Fas Hollanda Panama Portekiz İspanya Tunus
28. Robert Louis Stevenson'un Ayak İzinde	2015	Fransa, Belçika, İngiltere İrlanda
29. Roma İmparatorları ve Tuna Şarap Rotası	2015	Bulgaristan, Romanya, Sırbistan ve Hırvatistan
30. Varış Yeri Napolyon	2015	Birleşik Krallık, Belarus, İspanya, Belçika, Hırvatistan, Rusya Federasyonu, Çek Cumhuriyeti, Portekiz, Fransa, Polonya Almanya, İtalya,
31. Müstahkem kasabalar Grande Bölgesi	2016	Belçika, Fransa, Almanya ve Lüksemburg
32. Empresyonizm Rotası	2018	Fransa, Hırvatistan, Almanya, İtalya, Hollanda, Slovenya, İspanya
33. Via Charlemagne	2018	Belçika, Fransa, İtalya, İrlanda, Lüksemburg, İspanya, İsviçre
34. Avrupa Endüstriyel Miras Rotası	2019	Avusturya, Almanya, Belçika, Bulgaristan, Hırvatistan, Çek Cumh, İsviçre Ukrayna İtalya Finlandiya Danimarka, Fransa, Yunanistan, Letonya Macaristan, İrlanda, İsveç Lüksemburg, Hollanda, Portekiz, Sırbistan, İspanya, Türkiye, Polonya Birl.

		Krallık Norveç
35. Avrupa Kurtuluş Rotası	2019	Lüksemburg, Belçika, Kanada, ABD, Çek Cumhuriyeti, Birleşik Krallık, Fransa, Polonya, Almanya, Hollanda, İtalya,
36. Demir Perde izi	2019	Türkiye, Avusturya, Slovak cumhuriyeti, Belçika, Yunanistan, Bulgaristan, Norveç, Hırvatistan, Romanya, Çek Cumhuriyeti, Polonya, Estonya, Rusya, Finlandiya, Sırbistan, Almanya, Makedonya, Letonya, Litvanya, Macaristan, Slovenya,
37. Le Corbusier Varış Yeri	2019	Arjantin, Belçika, Fransa, Almanya, Japonya, İsviçre
38. Reform Rotaları	2019	Avusturya, Çek Cumh., Almanya, Macaristan, İtalya, Polonya, Slovenya, İsviçre

Kaynak: (COE, 2020b)

Diğer yandan Türkiye’de Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın oluşturduğu Turizm Stratejisi-2023 kapsamında daha fazla turist çekerek ekonomik katkı sağlamak ve alternatif turizmin geliştirilmesi amacıyla belirlenen “tematik gelişim aksları” dahilinde 7 tematik turizm koridoru mevcuttur. Belirlenen rotalar için tanımlanmış olan gelişim stratejisi: “belirli bir güzergâhın kültürel ve doğal dokusunun aslına uygun biçimde onarılarak spesifik temalara uygun olarak turistik amaçlar ile geliştirilmesidir” (KTB, 2007). Söz konusu koridorlar Tablo.3’de verilmiştir.

Tablo 3: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tematik turizm koridorları

<i>Turizm Gelişim Koridoru</i>	<i>İller</i>
<i>Kış Kor.</i>	Ağrı, Ardahan, Erzincan, Erzurum, Kars
<i>İpek Yolu Kor.</i>	Ankara, Bolu, Sakarya
<i>Batı Karadeniz Kıyı Kor.</i>	Bartın, Düzce, İstanbul, Kastamonu, Sinop, Zonguldak
<i>Yayla Kor.</i>	Artvin, Ordu, Rize, Samsun, Trabzon,
<i>Trakya Kültür Kor.</i>	Edirne, Tekirdağ, Kırklareli
<i>İnanç Kor.</i>	Gaziantep, Hatay, Mardin, Mersin, Şanlıurfa
<i>Zeytin Kor.</i>	Balıkesir, Bursa, Çanakkale

Kaynak: (KTB, 2007)

4. ZEYTİNYAĞI TURİZMİ

Büyük bir süratle gelişmekte olan turizm sektörü, günümüzde deniz-güneş-kum eksenli turistik faaliyetlerin yanı sıra diğer turizm çeşitlerine de odaklanmaktadır. Çünkü alternatif turizm çeşitlerine olan talep giderek artış göstermekte ve insanları seyahate çeken faktörlerin içerisinde her gün bir faktör daha eklenmektedir (Oğuz & Unur, 2018). Özellikle son yıllarda yöresel değerlere, lezzetlere olan ilginin arttığı dikkate alındığında, geleneksel yaşam kültürünün, üretim süreçlerinin, yerel tatların korunmasının ülke tanıtımına ve turizm sektörüne katkı sunduğu söylenebilir. Bu noktada yerel değerlerin (yiyecek-içecek, yaşam tarzı, gelenekler, el sanatları vb.) tescillenmesi, tanıtılması, turizm ürününe dönüştürülmesi ve farklılaştırılmasında coğrafi işaretleme önemli bir araçtır (Özkaya & diğ., 2013; Yenipınar & diğ., 2014).

Turizm talebinde ortaya çıkan yeni deneyim elde etme arayışı, coğrafi alanların kültürel, doğal ve sosyal mirasının yeniden keşfedilmesi, kırsal alanlar ve yerel toplumun gelenekleri

ile bağlantıya geçilmesi konularına vurgu yapan tematik turizmi ortaya çıkarmıştır. Tematik turizm, birden fazla bölgede yer alan doğal, kültürel ve tarihi varlıkların kitlesel olarak ziyareti ve bu ziyaretlere dair çoklu faaliyetleri içermektedir (Seba, 2012). Literatürde konu ile ilgili olarak yer alan çalışmalar son on senelik döneme denk gelmektedir ve genellikle Amerika, İtalya, İspanya, Avustralya ve Türkiye’de yapılmıştır (Tablo 4).

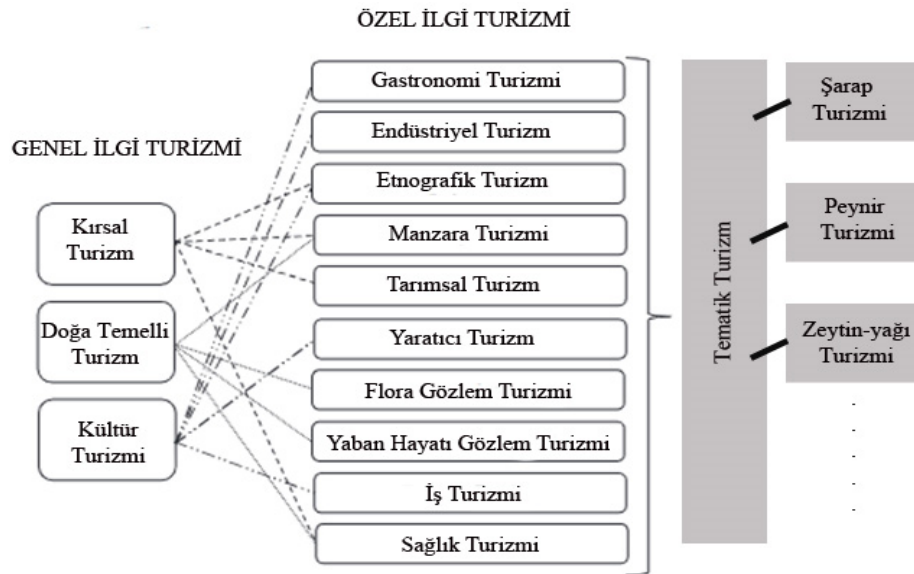
Tablo 4: Zeytinyağı turizmi ile ilgili literatür

Yazar	Perspektif		Zeytinyağı Turizmine Temel Bağlantı						
	Talep	Arz	Gastronomi	Endüstriyel	Kırsal	Doğal	Kültürel	Bölgesel Kalkınma	Çeşitli
Alonso (2010)		x			x				x
Alonso & Northcote (2010)		x			x				x
Millan & Agudo (2010)	x	x	x		x			x	
Millan & diğ. (2010)		x	x		x			x	
Millan & diğ. (2010a)		x	x		x			x	
Quesada & diğ. (2010)		x						x	
Ruiz Guerra (2010)		x	x		x			x	x
Milan & diğ. (2011)	x	x	x	x	x		x	x	
Molina-Moreno & diğ. (2011)	x				x			x	x
Northcote & Alonso (2011)		x		x	x				x
Ruiz Guerra & diğ. (2011)		x			x			x	x
Alonso & Krajsic (2013)		x	x				x	x	
Murgado (2013)		x	x		x				x
De Salvo & diğ. (2013)		x	x					x	
Campon -Cerro & diğ.(2014)		x			x				x
Millan & Perez (2014)	x		x	x					
Millan & diğ. (2014)		x	x		x			x	
Moral-Caudra & diğ. (2014)		x						x	
Alonso & Krajsic (2015)		x			x				x
Canero -Morales & diğ.(2015)	x				x				
Millan & diğ. (2015)		x	x		x	x		x	x
Morales-Pulido Fernandez & diğ. (2015)	x		x		x			x	x
Gülhan (2016)					x	x	x	x	x
Hernandez -Mogollon & diğ. (2016)	x	x	x		x	x	x		x
Lopez -Guzman & diğ. (2016)	x		x		x		x	x	
Arıkan & Saltık (2017)		x	x		x	x			x
Elias & Barbero (2017)		x			x	x		x	
Moral & diğ. (2017)	x		x		x			x	
Orgaz-Agüera & diğ. (2017)	x	x		x	x		x		
Lopez-Guzman & diğ. (2017)	x	x			x				
Campon-Cerro & diğ.. (2017)		x			x			x	
Millan & diğ. (2017)		x	x		x			x	
Arıkan-Saltık&Çeken (2018)		x			x			x	
Millan & diğ. (2018)	x	x	x		x	x	x		
Cankül&Ezenel (2018)		x			x			x	x
Çukur&Kızılaslan (2018)					x	x	x	x	
Keser& diğ. (2018)			x						
Orgaz-Agüera & diğ. (2018)		x	x						
Ruiz & diğ. (2018)	x	x			x			x	
Tregua & diğ. (2018)		x			x	x		x	
Carrillo-Hidalgo & diğ. (2019)		x						x	x
Çetin&Küçükömerler (2019)			x				x	x	
Hernandez-Mogollon & diğ. (2019)	x	x						x	x

Kaynak: (Pulido-Fernandez & diğ., 2019 ve literatür taraması).

İlgili çalışmalar konuyu genellikle kırsal turizm odaklı ele almakta; yapılan araştırmaların kapsamında zeytinyağı turizmi, farklı paydaşlar (ziyaretçiler, girişimciler, yerel halk, vb.) açısından incelenmektedir (Arıkan Saltık & Yıldız, 2019). Tematik turizmde turistler, özelspesifik bir ilgi motivasyonu ile hareket etmektedirler. Kitle turizminin aksine, turistlerin kendi kimliklerini doğrulamalarını, yaşam tarzlarını ve kişisel eğilimlerini teşvik etmelerini sağlayan tematik turistik faaliyetlerde artış eğilimi görülmektedir (Djurasevic, 2014). Şarap, peynir, zeytin, zeytinyağı gibi gastronomik unsurlar da tematik turizm olgusunun motivasyonları arasında yer almaktadır. Alternatif destinasyonların belirlenmesinde önemli rolü olan tematik yerel gastronomi unsurları aynı zamanda belirli kırsal alanlarda sürdürülebilir ekonomik gelişimin de önünü açmaktadır. Kırsal alanların ekonomik, sosyal, kültürel, doğal ve beşeri yapılarıyla açıkça bağlantılı olan bu turizm türü, özgün ve çok boyutlu yapısı sayesinde yerel kaynaklara dayalı rekabetçi turizm gelişimini ortaya koymaktadır (Saxena & Ilbery, 2010). Diğer yandan zeytinyağı turizmini oluşturan bileşenler arasında yalnızca gastronomi turizmi değil, aynı zamanda özel ilgi türleri arasında yer alan endüstriyel turizm, etnografik turizm, manzara turizmi, tarımsal turizm, yaratıcı turizm, flora gözlem turizmi, yaban hayatı gözlem turizmi, iş turizmi ve sağlık turizmi de yer almaktadır (Şekil.1).

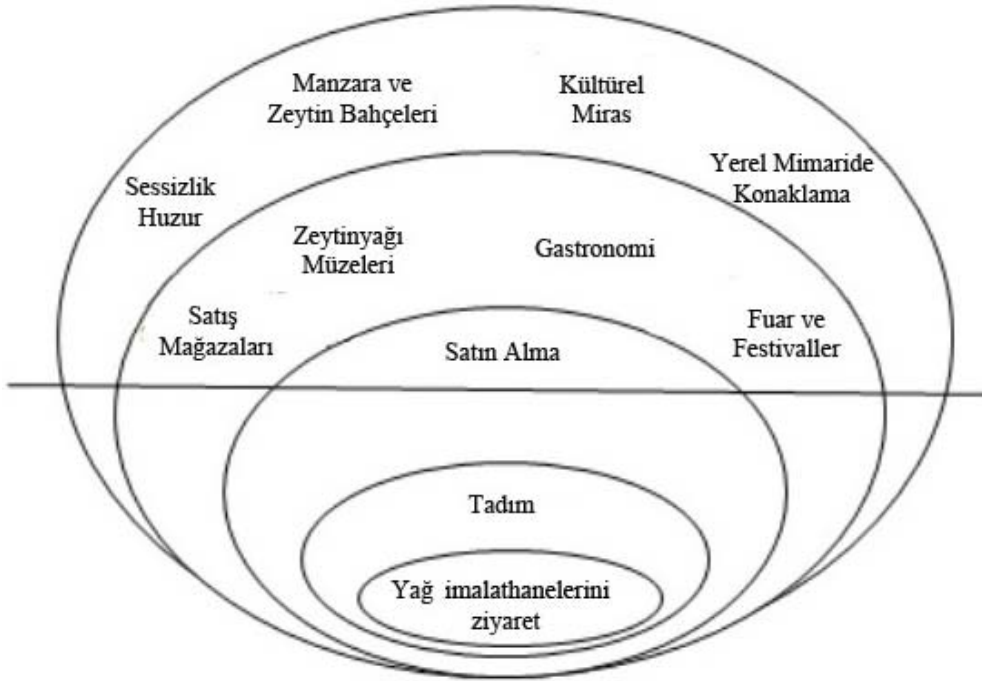
Bu açıdan bakıldığında: çıkış noktası, bu tarımsal ürün hakkında daha fazla bilgi edinmek isteyen turistlerin boş zaman ihtiyaçları ve motivasyonları (Pulido-Fernandez & diğ., 2019) olan zeytinyağı turizmi, bir özel ilgi turizm çeşidi olarak düşünülmelidir.



Şekil 1: Zeytinyağı turizmini şekillendiren turizm türleri, **Kaynak:** (Pulido-Fernandez & diğ., 2019: 5; Seba, 2012).

Zeytinyağı turizmi, özellikle zeytin ağaçlarının sıklıkla yetiştiği kırsal alanlarda (Akdeniz havzası ülkelerinde: İspanya, İtalya, Yunanistan, Fas, Türkiye, Portekiz ve aynı zamanda Arjantin, Avustralya, Şili, Japonya, ABD, Lübnan) gelişmekte olan bir turizm çeşididir (Pulido-Fernandez & diğ., 2019).

Şekil 2. de gösterilmiş olduğu gibi, zeytinyağı turizminde turistlerin katıldıkları başlıca aktiviteler: zeytin sıkım atölyeleri, tarihi zeytinyağı imalathaneleri, mahzenler, zeytinyağı satış noktaları ve zeytinyağı müzelerinin yer aldığı güzergâhları ziyaret ederek üretim sürecine dair bilgiler almak; zeytin bahçelerindeki manzarayı izlemek ve yoga benzeri rahatlatıcı sağlık etkinliklerinde bulunmak; zeytinyağı fuarlarına ve festivallerine katılmak; tadım ve benzeri gastronomik etkinlikler yapmak; zeytin ve zeytinyağı ile ilgili yöresel kültüre dair bilgilenmek; zeytin ve zeytinyağı ile ilgili başka sektörlerle (kozmetik, konserve, ağaç oymacılığı vb.) dair bilgi toplamak (Millan & diğ., 2017; Murgado & diğ., 2011; akt. Murgado, 2013) tematik alışverişler yapmak şeklinde sıralanmaktadır.



Şekil 2: Zeytinyağı Turizminde Turistlerin Katıldıkları Başlıca Aktiviteler, **Kaynak:**

(Murgado, 2011; akt. Murgado & diğ., 2011).

4.1. Uluslararası Zeytinyağı Kültürel Rotaları

Anavatanı Güney Ön Asya olarak kabul edilen zeytin ağacı, kutsal kitaplarda yer alması nedeniyle tarih boyunca birçok toplumda önemli ve özel kabul edilmiştir. Bir güvercinin tufandan sonra Nuh'un gemisine doğada hayat olduğunun ispatı olarak, ağzında bir zeytin dalı

ile dönmesi sebebi ile zeytin, yüzyıllardır barışın simgesi olarak kabul edilmektedir (Atilla, 2003). Kültürel olarak bilgeliğin, doğurganlığın, gücün ve saflığın sembolü (Dood: 2011) olarak kabul edilen zeytin, tarih boyunca, gıda, sağlık, güzellik, temizlik, aydınlatma gibi amaçlarla da kullanılmıştır. Zeytinyağı turizmi talebinin altında yatan motivasyon, zeytin ve zeytinyağı dünyasını öğrenme isteği ve bu dünyadan zevk alma arzusudur. Bu tematik turizm türü, potansiyel turistlerin günlük yaşamda kullandıkları zeytinyağının üretim süreci ve kültürü hakkında ilk elden bilgi edinmeyi içermektedir (Fernandez & diğ., 2019). Zeytinyağı turizmi, turistlerin hayatına değer katan teorik ve pratik bilgi edinme motivasyonlarına katkıda bulunmaktadır. Zeytinyağı rotaları üzerinde oluşturulan turistik ürünler, zeytinyağı turizminin en önemli unsurlarındandır.

Tablo 5: Uluslararası zeytinyağı müzeleri ve rotaları

Ülkeler	Zeytinyağı Müzeleri
Portekiz*	Museu da Oliveira e do Azeite
Fransa*	Musée de l'olivier Les Vieux Moulins Musée de l'olivier Ecomusée de l'Olivier Musée des Civilisations de l'Europe et de la Méditerranée – MuCEM
Yunanistan*	Foundation “The Routes of the Olive Tree Musée de l'Olivier et de l'Huile Grecque à Sparte Musée de l'Huile industrielle de Lesbos-Mytilène (MBEL)
İtalya*	Museo dell 'Olivo - Fratelli Carli Musée de l'huile d'olive de la Sabine Musée de l'Huile d'Olive - Huilerie Cisano del Garda Musée de l'Huile d'Olive Sant'Angelo de Graecis Musée de la Civilisation de l'Olivier Musée de l'Olivier et de l'Huile – Fondation Lungarotti
İspanya*	Museo del Olivo y del Aceite (Baena) Museo etnográfico de Benalauria Museo del Aceite de Oliva Castillo de Tabernas Castro del Rio Museo Hecoliva Museo Lagar del Mudo Museo Hojiblanca Museo de la Cultura del Olivo Museo del aceite de la Muela Almazara de las Laerillas Les Garrigues (Parque temático) Museo del Aceite de Mondrón Museo Activo del Aceite de Oliva y de la Sostenibilidad de Geolit Fundación Patrimonio Comunal Olivarero Red Olearum de Museos del Aceite de Oliva Centro de Interpretación Olivar y Aceite Comarca de La Loma Centro del Olivar de Sierra de Adamuz Aceite de olivos milenarios -Territorio del Sénia Hacienda Guzmán
Türkiye*	Adatepe Zeytinyağı Müzesi EGEA Olive Oil Museum Köstem Olive Oil Museum

*Avrupa Konseyi - Avrupa Kültürel Rotalar Enstitüsü Zeytin Ağacı Rotasında yer almaktadır.

Kaynak: (COE, 2020a; IOC, 2020)

Zeytinyağı rotaları, doğal ve kültürel miras aracılığıyla kalkınmanın desteklenmesi, turizmin geliştirilmesi ve mirasın muhafaza edilmesi vb. gayeler ile günümüzde yaratılan rotalardandır ancak güzergâh itibari ile pek çok tarihi unsur da barındırmaktadırlar. Rotalar, turistlerin, kültürel mirasın bir parçası olan zeytinin, zeytinyağı haline nasıl dönüştüğünü öğrendikleri faaliyetleri de içermektedirler.

International Olive Council (IOC)-Uluslararası Zeytin Konseyi, sofralık zeytin ve zeytinyağı temalı oluşturulan dünyadaki tek uluslararası organizasyondur. IOC, 1959 yılında Birleşmiş Milletler (BM) himayesinde İspanya'da kurulmuştur. Adının değiştirildiği 2006 yılına kadar Uluslararası Zeytinyağı Konseyi veya IOOC olarak bilinmektedir. Belçika, Fransa, Yunanistan, İtalya, Portekiz, İspanya, İngiltere'nin Kurucu üye olduğu Ulusal Zeytin Konseyi, 28'i Avrupa Birliği Üyesinden oluşan 48 üye ülkeyi bünyesinde barındırmaktadır (IOC, 2020). Uluslararası Zeytinyağı Konseyi sayfasında yer alan Zeytin Müzeleri ve Rotaları Tablo 5'de gösterildiği gibidir. Tabloda, aynı zamanda Avrupa Konseyi-Avrupa Kültürel Rotalar Enstitüsü Zeytin Ağacı Rotası üzerindeki zeytinyağı müzeleri de ayrıntılı olarak listelenmektedir. Dünya üzerinde resmi olarak Avrupa Komisyonu tarafından 2005 yılında belgelendirilmiş tek zeytinyağı rotası olan Routes of the Olive Tree güzergâhında Türkiye de işaretlenmiştir ancak ilgili rotayı komisyona öneri olarak gönderip kabulünü sağlayan ülke Yunanistan'dır (COE, 2020b). Rotada halen 18 ülke bulunmaktadır. Rota, bölgeler arasında yeni iş birliğine açılan bir kapı görevi görmek amacı ile çeşitli zeytin yetiştiricilerden oluşan sivil toplum örgütleri, ticaret odaları, işletmeler, üniversiteler, girişimciler, araştırmacılar, zanaatkârlar ve sanatçıları bir araya getirmektedir. Rota dâhilinde geliştirilen turistik ürünler içerisinde sergiler, kültürel etkinlikler, girişimci toplantılar, sosyal etkinlikler, forumlar, sanatsal yarışmalar ve araştırmalar yer almaktadır (ROT, 2020). Türkiye'nin komisyona bu konuda herhangi bir rota önerisi henüz gerçekleşmemiştir. Diğer yandan Avrupa Komisyonu tarafından belgelendirilmemiş dahi olsa turistik tur güzergâhı olarak değerlendirilmek üzere Avustralya (Alonso, 2011), İspanya (Millan & diğ., 2014; Lopez- Guzman & diğ., 2016), İtalya (De Salvo & diğ., 2013) vb. pek çok ülkede kurulmuş çeşitli münferit zeytinyağı rotaları bulunmaktadır.

5. TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Akdeniz havzasında yer alan Türkiye zengin bir zeytin kültürüne ve gen kaynaklarına sahip önemli zeytin ve zeytinyağı üreticisi ülkelerinden biridir. De Salvo ve diğ. (2013), zeytin yetiştiriciliğinin ve sızma zeytinyağının, sosyal sermayenin, yerli kültürün ve kimliğin vazgeçilmez bir parçası olduğunu belirtmektedir. Günümüzde kırsal alanlarda yeni kalkınma

anlayışı oluşturmak üzere yerel kültür ve mirasa ait maddi olmayan unsurlar, bölgesel kimliğe ilişkin faaliyetler giderek daha da fazla önem kazanmaya başlamıştır. Zeytin-zeytinyağı gibi unsurlar pek çok bölgenin doğal ve kültürel mirasının temel bir bileşenidir ve kırsal alanlarda gelişimi teşvik etmek için kullanıldığında gelir ve istihdam üreteceğinden ekonomik faaliyetler için elverişli kaynaklar arasında yer alır. Ayrıca, son yıllardaki turizm eğilimlerinde kırsal ve geleneksele olan ilginin artması dikkate alındığında, yerel ürünlerinin beraberinde turistik ürün geliştirme fırsatı yarattığı unutulmamalıdır.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Turizm Stratejisi-2023 kapsamında bulunan yedi tematik turizm koridorundan biri olan Güney Marmara Zeytin Koridorunun merkez kabul edilebileceği yeni bir rota için Avrupa Komisyonu'na başvurularak sertifikalandırma çalışmaları başlatılmalıdır. Bunun yapılması için oluşturulacak rotadaki güzergâhın farklı kültürel kimlik unsurları, coğrafi işaretlemeleri, aidiyet bağları, geleneksel bağları vb. sosyal yönleri, ekonomik potansiyeli, yerel-bölgesel entelektüel değerleri, doğal zenginlikleri, alt yapı koşulları, maddi ve maddi olmayan kültürel öğeleri gibi dinamikler belirlenerek, oluşturulacak turistik ürünlere temel teşkil edebilecek biçimde değerlendirilmelidir. Coğrafi İşaretler belirli bir bölgede bulunan ürünleri tanımlayarak; kalite, şöhret vb. kendine has özellikleri bakımında bulunduğu coğrafi noktaya atfedilen, özel bir bölgeyi temsil edebilen sınaî mülkiyet hakları (Ilıcalı, 2005) olarak tanımlanmaktadır. Coğrafi İşaretler, ürünleri ayırt etmek için kullanılmışlardır (Kan & Gülçubuk, 2008). Coğrafi açıdan kıymeti olan bu ürünlerin değerlendirilmesi aynı zamanda ülkelerin sahip olduğu kültürlerin ve geleneklerin de değerlendirilmesi demektir. Diğer yandan Coğrafi işaret aynı zamanda yerel ürünleri tescil ederek taklitlerine karşı onları yasal olarak da koruma altına almaktadır (Yenipınar & diğ., 2014; Orhan, 2010). Zeytin ve zeytinyağı için coğrafi işaret sertifikası, kaliteli bir zeytin ile ilişkilendirildiği için, tüketici yelpazesi açısından motivasyon unsurudur. Coğrafi işaretler, ürünün geçmişi, kalitesi hakkında bilgi verirken, sahip olan bölgeyle ilgili merak uyandırarak turizm hareketliliğine de katkı sağlamaktadır. Coğrafi işaretlemenin sadece ulusal değil uluslararası platformlarda sertifikalandırılması önem taşımaktadır.

Kamunun ve yerel aktörlerin katılımı ve desteği sağlanarak 2023 Turizm Stratejisi hedefi doğrultusunda Türkiye öncülüğünde yeni bir zeytinyağı rotası oluşturulması gerekmektedir. Kültürel rotalar çok yönlü yapıları ile turistik cazibe noktaları oluşturmakta ve kitlelere ulaşarak tarımsal alanların korunması ve ürün çeşitliliğinin sağlanarak ülke ve bölge ekonomilerinin gelişimine olanak yaratmaktadır.

Öncelikle, belirlenen rota güzergahlarında yer alan değerlerin mevcut durumları, geliştirilebilecek ürün çeşitleri, potansiyeli, tüketici davranışlarının analiz edilmesi, uygulanacak stratejilerin belirlenmesi önem arz etmektedir. Bu noktada, yerel zeytin ve zeytinyağı üreticileri, turizm işletmeleri ve yatırımcıları, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, yerel halk, yerel yöneticilerin dâhil edildiği bir çatı kuruluş oluşturulması faydalı olacaktır. İlgili rotanın devlet destekli, yerel paydaşlar arasında iş birliği oluşturularak, kırsal ve bölgesel kalkınmanın sağlanması için doğa ve kültür temelli, sürdürülebilir alternatif turizm türlerini geliştirebilecek öğeler içermesi amaçlanmalıdır.

Belirlenecek güzergâhta yerel girişimciler için oluşturulacak yeni pazarlarda ürün çeşitlendirmeleri teşvik edilmelidir. Tüm bu planlamalar sayesinde sezon dışı zamanların değerlendirilmesi, turizm faaliyetlerinin on iki aya yayılarak çeşitlendirilmesi olanağı doğacaktır. Kırsal kalkınma açısından önemli faydaları olacak bu ve benzeri projeler aynı zamanda tarım sahalarının sürdürülebilirliği konusunda bilinç oluşturacak, kültürel mirasın gelecek nesillere aktarılmasının önünü açacaktır. Bu noktada, markalamaya önem verilmeli, üretim süreçlerinin iyileştirilmesi, ürün çeşitlendirme, pazarlama, konuk ağırlama gibi konularda üretici ve turizm işletmecilerine profesyonel eğitim destekleri verilmesi başarıyı sağlayacağı gibi yerel aktörlerin farkındalığını da arttıracaktır.

Hasat sürecine katılma, zeytin bahçeleri ziyaretleri, uzmanlar eşliğinde yapılacak tadım etkinlikleri, hasat şenlikleri, yerel ürünlerin kullanıldığı yemek kursları gibi etkinliklerle turizm sektörü ile birleştirilerek yeni alternatif turizm türleri geliştirilerek turizm sezonunu daha geniş bir zamana yayarken yerel üretici ve işletmecilerin karlılıklarını arttırma olanağı sağlanacaktır. Ayrıca, yapılacak etkinlikler, bölgenin ve bölge ürünlerinin tanıtımına da katkı sağlayacaktır. Özellikle, sağlıklı yaşam için üstün özellikler taşıdığı bilinen Türkiye’de yetişen zeytin çeşitlerinin hem uluslararası hem ulusal platformda tanıtımının yapılması (Durlu Özkaya & diğ., 2018); bu tanıtımın turizm sektörü ile birleştirilmesiyle kalkınmanın önünü açmak mümkün olacaktır.

Bu noktada zeytin-zeytinyağı ile ilgili doğal ve kültürel potansiyeli yüksek bir ürün olarak Türkiye’nin kendi Zeytinyağı kültür rotası potansiyelini belirleyerek; alternatif geliştirmesi, ilgili rotayı kamusal düzlemde ele alarak Avrupa Komisyonu sertifikalandırması ile alternatif turizme açması için gereken eylem planı belirlenmesi gerekmektedir. Bu konuda doğru politikalar üretilmesi yolunda araştırma sonuçları ile ortaya konacak bilimsel verilerden hareketle çözüm önerileri geliştirilmelidir. Türk akademisyenlerin tüm bu teorik veriler

ışığında yeni araştırmalar yapmaları; teorik altyapıyı ampirik veriler ile destekleyerek literatüre yeni çalışmalar katmaları önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Alonso, A.D. & J. Northcote, (2010). The Development of Olive Tourism in Western Australia, *International Journal of Tourism Research*, 12, 696–708.
- Arıkan-Saltık, M. & H. Çeken, (2017). Agro-turizmde Yeni Eğilimler: Zeytinyağı Turizmi. *Journal of Life Economics*, 4(4), 89-102.
- Arıkan Saltık, I. & M. Yıldız, (2019). Kültür Turizminin Yeni Meyvesi: Zeytinyağı Müzeleri Üzerine Bir Araştırma, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 6(2), 147-160.
- Atilla, A.N. (2003). Batı Anadolu Zeytinyağı Kültürü. *Tariş Zeytin Kitaplığı-1: İzmir*.
- Baykal, F. (2015). Uluslararası Turizm Ulaştırmasının Akış Yönü ve Dağılışı Dokusu, *Ege Coğrafya Dergisi*, 24(2), 57-68.
- Cankül D. & E. Ezenel, (2018). Bodrum Yarımadası ve Zeytinyağı Turizmi: Uygulanabilirliği Açısından Swot Analizi ile Değerlendirilmesi, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 13 (3), 55-68.
- COE, (1954). Council of Europe, European Cultural Convention: Paris, <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/090000168006457e>, [10 Ocak 2020].
- COE, (1998). Council of Europe, Cultural Routes, <https://www.coe.int/en/web/cultural-routes>, [09 Ocak 2020].
- COE, (2000). Council of Europe, European Landscape Convention: Florence, <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/0900001680080621>, [10 Ocak 2020].
- COE, (2020a). Council of Europe, Chart of Signatures and Ratifications of Treaty 199, Council of Europe Framework Convention on the Value of Cultural Heritage for Society Status as of 10/01/2020, <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/treaty/199/signatures>, [10 Ocak 2020].
- COE, (2020b). Council of Europe, Explore all Cultural Routes by Theme, <https://www.coe.int/en/web/cultural-routes/by-theme> [10 Ocak 2020].
- CRCE, (2013). Cultural Route of the Council of Europe, Rules for the Award of the “Cultural Route of the Council of Europe” Certification, https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016805c69fe, [10 Ocak 2020].
- CRS, (2020). Kültür Rotaları Derneği, <https://cultureroutesinturkey.com/tr>, [09 Ocak 2020].

- Çetin, M., & S. Küçükkömürler, (2019). Destinasyon Çekicilik Unsuru Olarak Gastronomi Müzeleri: Oleatrium Zeytin ve Zeytinyağı Tarihi Müzesi Örneği, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, 22(1), 1-17.
- Çukur, T. & N. Kızılaslan, (2018). Milas İlçesinde Zeytin Hasat Şenliğinin Kırsal Turizme Katkısı, Tarım Ekonomisi Dergisi, 24, 233-241.
- De Salvo, P., J.M. Hernández Mogollón, E. Di Clemente, & V. Calzati, (2013). Territory, Tourism and Local Products. The Extra Virgin Oil's Enhancement and Promotion: A Benchmarking Italy-Spain. *Tourism and Hospitality Management*, 19 (1), 23-34.
- Djurasevic, S. (2014). Thematic Tourism as an Important Segment in The Business of Modern Tour Operators, *The Business of Tourism*, 13, 109-117.
- Dodd, D. (2011). The Routes of the Olive Tree” in Khovanova-Rubicondu, K. (ed.), *Impact of European Cultural Routes on SMEs' Innovation and Competitiveness*, Council of Europe Publishing: Strasbourg, 180-202.
- Durlu Özkaya, F., M.T. Özkaya, R. Tunalıoğlu, R. Bayard & E. Tunalıoğlu, (2018). Anadolu'da Zeytin ve Zeytinyağı Yemekler Rotası, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 263-274.
- EC, (2013). European Commission, *Crossroads of Europe, 2013: Cultural Routes Between Local Development and European Identity*, [09 Ocak 2020].
- ESGM. (2019). T.C. Ticaret Bakanlığı Esnaf, Sanatkârlar ve Kooperatifçilik Genel Müdürlüğü, 2018 Yılı Zeytin ve Zeytinyağı Raporu -Nisan , <https://ticaret.gov.tr/data/5d41e59913b87639ac9e02e8/3acedb62acea083bd15a9f1dfa551bcc.pdf>, [08 Ocak 2020].
- Faro, (2005), Council of Europe Framework Convention on the Value of Cultural Heritage for Society, Council of Europe, <https://rm.coe.int/1680083746>, [10 Ocak 2020].
- Görmüş, S., E. Atmış, N.K. Özkazanç, H.B. Günşen & M. Artar, (2016). Ekorota Bartın- Doğal Ve Kültürel Koridorların Haritalanması, *Stil Matbaacılık: İstanbul*.
- Görmüş, S. (2018). Kültürel Peyzaj Değerlerini Korumak İçin Yeni Bir Yaklaşım: Kültürel Rotalar, *Plant Peysaj ve Süs Bitkiciliği Dergisi*, https://www.academia.edu/35399923/K%C3%BCl%C3%BCrel_Peyzaj_de%C4%9Ferlerini_korumak_i%C3%A7in_yeni_bir_yakla%C5%9F%C4%B1m , [09 Ocak 2020].
- Gülhan, D. (2016). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Tarım Endüstrisi Ve Zeytinyağı Turizminin Birgi Yerleşiminde Olabilirliği Üzerine Bir Değerlendirme, *Social Sciences* , 11 (2) , 116-132 .
- Gültekin, N.T. & T.N.N. Çetin. (2019). Dünya Mirası Kültürel Rotalar Kapsamında Türkiye'deki Gelişim Koridorlarının Değerlendirilmesi, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi 2019 Özel Sayısı*, 57-72.

- ICOMOS, (2019). Uluslararası Anıtlar ve Sitler Konseyi Türkiye Milli Komitesi –International Council on Monuments and Sites, <http://www.icomos.org.tr/>, [09 Ocak 2020].
- Ilıcalı, G., (2005). Coğrafi İşaretler, Coğrafi İşaretlerde Denetim ve Denetimde Akreditasyonun Önemi, Ankara Üniversitesi, Avrupa Toplulukları Araştırma Uygulama Merkezi (ATAUM), 36. Dönem Avrupa Birliği Temel Eğitim Programı Semineri: Ankara.
- IOC. (2020). Intenational Olive Council, <https://www.internationaloliveoil.org/olive-world/olive-museums-routes/>, [12 Ocak 2020].
- Kan, M. B. Gülçubuk. (2008). Kırsal Ekonominin Canlanmasında ve Yerel Sahiplenmede Coğrafi İşaretler, Uludağ Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi, 22 (2), 57-66.
- Karataş, E. (2015). Kültür Rotaları Planlama Rehberi, ÇEKÜL Vakfı – Tarihi Kentler Birliği Yayınları Kılavuz Kitapçıklar Dizisi 3, Stil Matbaa: İstanbul.
- Keser, B., R. Tunalıoğlu, & C. Avunduk, (2018). Gastronomide Zeytinyağının Duyusal Yolculuğu, Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi, 2, 469-481.
- KTB. (2007). Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı Türkiye Turizm Stratejisi 2023: Ankara, <https://www.ktb.gov.tr/Eklenti/906,ttstratejisi2023pdf.pdf?0>, [11 Ocak 2020]. Lopez-Guzman, T., P.M. Morales, S.M. Cuadra, & F. Orgaz-Agüera, (2016). An Exploratory Study of Olive Tourism Consumers, *Tourism and Hospitality Management*, 22(1), 57-68.
- Millan, G., A.J. Manuel & L.A. Hidalgo, (2014). “A New Market Segment for Olive Oil: Olive Oil Tourism in the South of Spain”, *Agricultural Sciences*, 5(3), 179-185.
- Millan, G.,V. Torre, J. Fuentes & L.A. Hidalgo, (2017). Olive Oil Tourism: Promoting Rural Development in Andalusia (Spain), *Tourism Management Perspectives*, 21, 100-108.
- Miray Kalaycı, M. & O. Özçatalbaş, (2019). Manavgat’ta Susam Tarımı ve Kültürünün Kırsal Turizm Odaklı Geliştirilmesi Kültürel Mirasın Kırsal Turizm Bakımından Önemi, 8. Ulusal Kırsal Turizm Kongresi ve 3rd. Rural Tourism and Development Congress Bildiri Kitabı, 2-18.
- Murgado, E.M., F.J., Torres, M. Parras & M. Vega, (2011). El Aceite de Oliva Como Elemento Nuclear Para el Desarrollo del Turismo. In: Flavián C. and Fandos C. (coords.), *Turismo Gastronómico. Estrategias de Marketing y Experiencias de Éxito*, Zaragoza, Prensas Universitarias de Zaragoza,191-220 , (akt. Murgado, E.M. (2013). Turning Food into a Gastronomic Experience: Olive Oil Tourism Options Méditerranéennes, 106, 97-109.
- Murgado, E.M. (2013). Turning Food into a Gastronomic Experience: Olive Oil Tourism Options Méditerranéennes, 106, 97-109.
- Oğuz, S. & K. Unur, (2018). Gastronomi Turizminde Gelişmişlik Göstergeleri Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerliliği ve Güvenilirliği, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(1), 409-429.
- Oliveira, S., T. Lopez-Guzman, F. Virgilio Gonzalez, & J. Coelho, (2014). The Olive Oil Tourism as a Development Factor in Rural Areas, VII International Tourism Congress Proceedings Book.

- Orhan, A. (2010). Yerel Değerlerin Turizm Ürününe Dönüştürülmesinde “Coğrafi İşaretlerin” Kullanımı: İzmit Pışmaniyesi Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21 (2), 243-254.
- Özkaya, F., Sünnetçioglu, S., Can, A. (2013), “Sürdürülebilir Gastronomi Turizmi Hareketliliğinde Coğrafi İşaretlemenin Önemi”, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 1(1), 13-30.
- Pulido-Fernandez, J.I., J. Casado-Montilla & I. Carrillo-Hidalgo, (2019). Introducing Olive-oil Tourism as a Special Interest Tourism, *Heliyon* 5, 1-8.
- ROT. (2020). Routes of the Olive Tree, <https://olivetreeroute.gr/culturalroutes-en/routesolivetree-en/>, [09 Ocak 2020].
- Santos Solla X.M. & L. Lopez, (2015). Tourism Policies in A WHC: Santiago de Compostela (Spain), *International Journal of Research in Tourism and Hospitality*, 1(2), 1-8.
- Saxena, G. & B. Ilbery, (2010). Developing Integrated Rural Tourism: Actor Practices in the English/Welsh Border, *Journal of Rural Studies*, 26, 260–271.
- Seba, J.A. (2012). *Tourism and Hospitality: Issues and Developments*, Apple Academic Press Inc: Canada.
- TEPGE, (2019). Tarımsal Ekonomi Ve Politika Geliştirme Enstitüsü Tarım Ürünleri Piyasaları-Zeytinyağı, <https://arastirma.tarimorman.gov.tr/tepge/Belgeler/PDF%20Tar%C4%B1m%20%C3%9Cr%C3%BCnleri%20Piyasalar%C4%B1/2019-Ocak%20Tar%C4%B1m%20%C3%9Cr%C3%BCnleri%20Raporu/2019-Ocak%20Zeytinya%C4%9F%C4%B1.pdf>, [08 Ocak 2020].
- TUİK, (2020). Türkiye İstatistik Kurumu, <http://www.tuik.gov.tr>, 08 Ocak 2020].
- UNESCO, (1994). United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 1994; <https://rm.coe.int/16804fca2b>, [10 Ocak 2020].
- UNESCO, (1998). United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, Resolution, (98)4, Adopted by the Committee of Ministers on 17 March 1998, at the 623 rd. Meeting of the Ministers’ Deputies, <https://rm.coe.int/16804fca2b>, [09 Ocak 2020].
- UNESCO, (2019a). United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, <http://www.unesco.org.tr/Home/Page/688?slug=Somut-Olmayan-K%C3%BClt%C3%BCrel-Miras-Ulusal-Envanteri>), [11 Ocak 2020].
- UNESCO, (2019b). The Colmar Declaration 25 Years of Council of Europe Cultural Routes, <https://whc.unesco.org/document/121780>, [09 Ocak 2020].
- UZZK, (2019). Ulusal Zeytin ve Zeytinyağı Konseyi, 2019-2020 Üretim Sezonu Sofralık Zeytin ve Zeytinyağı Rekoltesi Ulusal Resmi Tespit Heyeti Raporu: İzmir, http://uzzk.org/Belgeler/UZZK_2019_2020_TURKIYE_REKOLTE_RAPORU.pdf, [08 Ocak 2020].
- Yenipınar, U., H. Köşker, & S. Karacaoğlu, (2014). Turizmde Yerel Yiyeceklerin Önemi ve Coğrafi İşaretleme: Van Otlı Peyniri, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 2(2), 13-23.



Mutfak Personelinin Gastronomik Akımlar Çerçevesinde Gıda Tüketim Eğilimlerinin Değerlendirilmesi

(Evaluation of Food Consumption Tendencies of The Kitchen Staff in The Framework of Gastronomic Trends)

Abdullah TANRISEVDİ^a

* Selma ATABEY^b

^a Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Aydın-Türkiye (atanrisevdi@gmail.com)
<https://orcid.org/0000-0002-6640-2008>

^b Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Ortaca Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Muğla-Türkiye (s.atabey@mu.edu.tr)
<https://orcid.org/0000-0001-7676-1760>

MAKALE GEÇMİŞİ

Gönderim Tarihi:
29.05.2020

Kabul Tarihi:
24.06.2020

Anahtar Kelimeler:

Füzyon mutfak
Moleküler mutfak
Yerel mutfak
Gastronomi turizmi
Gıda tüketimi

Keywords:

Fusion cuisine
Moleküler cuisine
Local cuisine
Gastronomi tourism
Tourism potential

Makalenin Türü: Araştırma Makalesi

***Sorumlu Yazar:** Selma ATABEY
E posta: s.atabey@mu.edu.tr

ÖZ

Gastronomi turizmi günümüzde popülerlik kazanmış alternatif turizm çeşitlerinden biridir. Kültürel miras olan mutfak kültürü turizm hareketlerinde motivasyon unsuru olmuştur. Türk mutfağı zengin ve farklı bir mutfak olması nedeniyle ilgi çekmektedir. Gelişen teknoloji ve değişen beklentiler ile birlikte gastronomi dünyasında yerel mutfak haricinde yeni akımlar oluşmuştur. Bu akımlarla daha estetik sunumlar ve farklı, sıradan olmayan yemekler oluşturmak mümkündür. Çalışmanın temel amacı Karamustafa, Birdir ve Kılıçhan (2016) tarafından keşfedici faktör analizi yoluyla geçerliliği ve güvenilirliği belirlenen Gastronomik Akımlar Çerçevesinde Gıda Tüketim Eğilimleri Ölçeği'nin (GAGTÖ) doğrulayıcı faktör analizi yoluyla değerlendirmesini yapmaktır. Veriler, anket formu kullanılarak 16. İstanbul Uluslararası Gastronomi Festivali kapsamında yapılan uluslararası yemek yarışmasına yarışmacı ya da jüri olarak katılan Türk aşçı ve aşçı adayları ve aşçılık okulları öğretmenlerinden yüz yüze toplanmıştır. Toplanan 409 anket formuna ait verilerin analizi için DFA kullanılmıştır. Yapılan analizler ile elde edilen geçerlik güvenilirlik sonuçların literatürde kabul edilen eşik sınırların üzerinde olduğu belirlenmiştir. GAGTÖ'nün DFA yoluyla gelecek araştırmalarda başka örneklerle de test edilmesi önerilmiştir.

ABSTRACT

Nowadays gastronomy tourism is one of the alternative tourism types that have gained popularity. Culinary culture, which is a cultural heritage, has been a motivation factor in tourism movements. Turkish cuisine attracts attention because it is rich and different cuisine. With the developing technology and changing expectations, new trends have occurred in the world of gastronomy except local cuisine. With these trends, it is possible to create more aesthetic presentations and different, unusual dishes. In this study, it was aimed to determine the food consumption trends of the kitchen staff within the framework of gastronomic flows. In this context, "Food Consumption Trends Scale in the Framework of Gastronomic Flows", which was created by Karamustafa, Birdir and Kılıçhan (2016), was used. The data were collected face-to-face discussion from Turkish chefs and cook candidates who participated in the international food competition held as part of the 16th Istanbul International Gastronomy Festival as a contestant or jury using the questionnaire form. As a result of the DFA using the data of the 409 questionnaire forms collected, it was determined that FCTS's good compliance values with 10 items and validity and reliability results were above the threshold limits accepted in the literature. It has been suggested that FCTS should be tested with other samples in future researches through CFA.

Makalenin Künyesi: Tanrısevdi, A. & Atabey, S. (2020). Mutfak Personelinin Gastronomik Akımlar Çerçevesinde Gıda Tüketim Eğilimlerinin Değerlendirilmesi. *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 23 (1), 211-236

1. GİRİŞ

Turizm sektörü, özellikle gelişmekte olan ülkeler için kalkınma politikalarında yer alan sektörlerden biridir. Ekonomiye sağlayacağı katkının yanı sıra ülke tanıtımı ve politik ilişkiler açısından da önemli etkileri olabileceği bilinen turizmde, dünya ülkeleri arasında önemli bir rekabet söz konusudur. Rekabette üstünlük sağlayabilmek için turistik ürünlerde farklılaşma ve kaliteye yönelme kaçınılmazdır. Gastronomi turizmi kültürel değerlerin turistlere sunulduğu, son dönem ilgi gören turizm çeşitlerinden birisidir. Gastronomi yemek ile elde edilen hazzı ve zevki ifade eser aslında. Üretenin hazzı da tüketenin hazzı da buna dahil edilebilir. Kısaca üretende tüketende insandır ve gastronomi insana dair bir kavramdır. Bu nedenle gastronomik değerler kültürel, toplumsal temele dayanır (Deveci vd., 2013). Turistlerin kültürel farklılıkları görerek ve deneyimleyerek yaşadıkları bir turizm çeşidi olan gastronomi turizmi içerisinde dahi farklılaşmaya gidilmeye başlanmıştır. Sözelimi yerel mutfak ve kültürel değerlerle birlikte, yerel mutfağın özelliklerinin de yer aldığı, farklı kültürleri aynı tabakta buluşturan füzyon mutfak, teknolojinin yerel ile birlikte dünya mutfağında da uygulandığı moleküler mutfak akımlarının turizmde rekabet unsuru olarak kullanıldığını görmek mümkündür.

Kişilerin yeme içme eğilimleri, turizm işletmeleri açısından tercihlerin ne olduğunun ve gastronomide nasıl bir yönelim içerisinde olunduğunun belirlenmesi açısından önemlidir. Bunların belirlenmesi ve beklentilerin karşılanabilmesi için ise yeni eğilimleri takip etmek gerekmektedir. Bu eğilimler gastronomi alanında hizmet veren işletmeciler açısından da önemlidir. Zira işletme yönetimleri bu eğilimlerden yararlanarak mevcut ürün dizilerinde derinlik ya da genişlik yaratma olanağı sağlayabilmektedirler (Karamustafa, Birdir ve Kılıçhan, 2016). Nitekim ticari amaçları olan ve serbest piyasa ekonomisinde rekabet ortamında olan işletmeler yenilikleri takip etmek ve kendilerini geliştirmek durumundadır (Yılmaz, 2018). Zira yiyecek içecek alanında yapılan yenilikler daha çok serviste ve mutfakta gerçekleşmekte, misafirlerini etkileyebilen işletmeler rekabette avantaj sağlayabilmektedir (Durna ve Babür, 2011).

Kuşkusuz ürün geliştirme ve çeşitlendirme çalışmaları işletmelerin rekabet edebilirliği açısından son derece önemlidir. İşletmeler bu tür stratejiler yoluyla hedef pazarların ihtiyaç, beklenti ve isteklerine daha iyi cevap verebilmektedirler. Zamanla değişen müşteri beklenti ve isteklerine yiyecek içecek sektöründe de sıklıkla karşılaşılmaktadır. Dolayısıyla sıradan her yerde bulunabilecek mönülerle yola çıkıldığında, rekabette üstünlük beklemek pek mümkün olmayabilmektedir. Turistik ürün bileşenlerinden çekicilik unsuru yetersiz olabilmekte yenilik

arayışları gerekebilmektedir. Bu durumda kültürel değerler ve özellikle de gastronomi ön plana çıkartılmaktadır (Mil ve Küçükaltan, 2015). Böylece turistlerin destinasyon seçimlerini etkileyen bir unsurun ön plana çıkartıldığı söylenebilir (Bucak ve Aracı, 2013). Nitekim bazı restoran müşterileri sağlıklı beslenmeye eğilim göstererek yavaş yemek (slow food) ya da yöresel mutfakları tercih ederken, bazı müşteriler için farklılıklar, ilgi çekici olabilmekte ve bu tür müşteriler moleküler mutfağı deneyimlemek isteyebilmektedir. Bunun yanı sıra; bazı müşteriler farklı kültürlere ait yiyeceklerin bir kombinasyonunu tek bir tabakta tatma duygusunu düşünerek füzyon mutfağına yönelebilmektedirler. Dolayısıyla mutfak personelinin bu eğilimlere yönelik nitelikleri işletmelerin başarısı için bir rekabet avantajı sağlayabilecektir.

Türkiye’de moleküler ve füzyon mutfak üzerinde yoğunlaşan işletme olduğu net olarak bilinmemekle birlikte, son yıllarda başta İstanbul, Ankara, İzmir ve Antalya olmak üzere bu tür işletmelerin sayılarının giderek arttığı ifade edilmektedir (Karamustafa, Birdir ve Kılıçhan, 2016). Öte yandan işletmelerin bu çalışmalarda başarılı olabilmemesinin, mutfak personelinin söz konusu gastronomi akımları hakkındaki bilgi ve beceri düzeyiyle yakın bir ilişki içinde olduğundan söz etmek mümkündür. Örneğin mutfaktaki karar verici personel (şef), kendisini hangi eğilime daha yakın hisseder ve hangisi ile çalışmaktan daha fazla keyif alır ise, o eğilime yönelik mönülerin hazırlanması sürpriz olmayacaktır. Dolayısıyla işletmeci (yönetim) ve mutfak karar vericilerine ait tercihlerin örtüşmesi gerekmektedir. Zira gastronomi sektöründeki yenilenme ve yeni bakış açılarının personel tarafından ne ölçüde kabul edilmiş ve benimsenmiş olduğu önemlidir. Bu bakımdan gastronomi akımlarının mutfak personeli tarafından ne düzeyde anlaşıldığının bilinmesi gerek teorik açıdan gelecekteki araştırmalara katkı sağlaması gerekse işletmelerin ürün geliştirme ve tutundurma stratejilerine ışık tutması açısından yarar sağlayacaktır.

Gastronomik eğilimler Türkiye Turizm 2023 stratejisiyle de örtüşmektedir. Bu stratejik planda Türk turizminin ürün çeşitlendirme arayışları içerisinde önemli bir yer tutan gastronomi turizmi ile de turizmde sürdürülebilirliğin sağlanması planlanmaktadır. Ayrıca 2019 yılı master planında da belirtildiği üzere, 2023 stratejileri kapsamında Türkiye gastronomi rotalarının oluşturulması, tanıtımlarının dizi veya filmlerde ürün yerleştirilmesi yapılarak desteklenmesi ve Gaziantep, Hatay, Afyon gibi UNESCO tescilli gastronomi şehri olan şehir sayısının yediye çıkartılması hedeflenmektedir (www.turizmgunlugu.com).

Moleküler, füzyon ve yerel şeklinde tanımlanan mutfak akımlarının uygulayıcıları olan ve bu işe gönül veren mutfak personelinin kendi tercihlerinin ne olduğu sorusunun cevabı günümüz

gastronomi turizmi açısından önemlidir. Çalışmada aşçılardan, aşçı adaylarından ve onları eğiten, yönlendiren kişiler olması nedeniyle öğretmenlerinden oluşan bir gruptan destek alınmıştır.

Literatür incelendiğinde ise mutfak akımlarının yöresel ve bölgesel açıdan değerlendirildiği çalışmaları görmek mümkün olsa da işletmelerde aktif olarak görev yapan mutfak personeli ile gelecekteki mutfak şef adaylarının tercihleri konusundaki çalışmalar sınırlı düzeyde kalmıştır. Bu tercihlerin ve dolayısıyla yeniliklerin yakalandığı, kendini revize edebilen, araştıran ve gelişmeye açık olan mutfak personelinin varlığı da önem arz etmektedir. Bu değerleri ölçebilecek, personelin eğilimlerini ortaya koyabilecek ölçeklerin literatürde bulunmaması bu çalışmanın ve ölçek oluşturmanın önemini ortaya koymaktadır. Bu çerçevede çalışmanın temel amacı Karamustafa, Birdir ve Kılıçhan (2016) tarafından keşfedici faktör analizi yoluyla geçerliliği ve güvenilirliği belirlenen Gastronomik Akımlar Çerçevesinde Gıda Tüketim Eğilimleri Ölçeğinin (GAGTÖ) doğrulayıcı faktör analizi yoluyla değerlendirmesini yapmaktır. Dolayısıyla elde edilen DFA sonuçlarının konuyla ilgili gelecekteki araştırmalara ışık tutması beklenmektedir.

2. GASTRONOMİ TURİZMİ VE YENİ MUTFAK AKIMLARI

Turizm sektörü, tarihi-doğal-kültürel değerleri fazla olan ülkelerde kalkınmayı destekleyici ve hatta lokomotif olma özelliği göstermektedir (Akpulat, 2016). Ülkeler var olan bu değerleri en etkin bir şekilde kullanmak ve fayda sağlamak için farklı turizm çeşitleriyle pazarda yerlerini almaktadır. Turistler gittikleri yerin tarihi ve doğal güzelliklerini görmenin yanında kültürel değerleri de gözlemlemek ve deneyimlemek isterler. Sözelimi düğün merasimini deneyimlerken düğün yemeklerini de tatmak isterler. Dolayısıyla gelenek ve görenekleri yansıtan farklı yemekler, turistler için çekici motivasyon kaynağı haline gelmektedir (Yenipınar ve Yedigöz, 2015).

Gastronomi, bir ülkenin veya bölgenin yemeklerini, yiyeceklerini ve ülkenin veya bu ülkenin bir bölgesinin kendine özgü mutfağını ortaya çıkartan ve yiyecek hazırlama tekniklerini tanımlayan bir alandır. Turistlerin yiyeceklerle başka kültürleri deneyimleme, mutfak kültürünün ve yiyeceklerin farklılıklarının keşfedilmesi amacıyla yapılan seyahatler gastronomi turizmi olarak tanımlanmaktadır (Kivela ve Crotts, 2005; Kyriakaki v.d., 2013). Dünyanın zengin mutfakları arasında sayılabilen Türk mutfağı da tarihi ve doğal güzellikleriyle birlikte tercih edilmeyi sağlayan çekicilikler arasındadır. Nitekim gastronomi uzmanlarına göre dünyanın en zengin mutfakları Fransız mutfağı, Çin Mutfağı ve Türk

mutfağıdır (Yergaliyeva, 2011). Zira Türk mutfağı, Orta Asya'dan başlayarak günümüze gelene kadar birçok etnik kökenden etkilenererek gelişmiş ve zenginleşmiştir (Göker, 2011; Güzel, 2009). Yanı sıra, Türk Mutfak yapısı Akdeniz, Asya, Avrupa ve Afrika kültürlerinin birleşimi niteliği gösteriyor oluşuyla da çekicilik katmaktadır (Karaca vd., 2015).

İnsanlık tarihinde yaşamak için yemek yemek gerekliliği söz konusudur. Günümüzde ise yemek, beslenmenin yanı sıra keyif ve sosyalleşme için de deneyimlenmektedir. Bu tür deneyimlerin özünde 'yaşamak için mi yemek, yoksa yemek için mi yaşamak?' sorusu yerini almıştır. Yaşanan gelişmelerle birlikte gıda üretimindeki gelişmelerin de önemi bulunmaktadır. Yeni, farklı, özel yemekler ve içeceklerin üretimleri, tüketicilerde yeniyi ve farklıyı aramaya da yönlendirebilmektedir. Bu çerçevede yemeğin tarihteki serüvenini ve yaşadığı değişimlerle günümüze gelişini aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Fernandez-Armesto, 2002'den aktaran Karamustafa vd., 2016);

- Ateşin bulunması ve pişirme yöntemlerinin geliştirilmesi,
- Birliktelik ve paylaşımlarla yemek yemenin sosyal bir olgu olması,
- Yerleşik hayata geçiş, tarımsal faaliyetlerin başlamasıyla mutfakların zenginleşmesi,
- Bireylerin mutfaklarında görülebilen farklılaşmayla birlikte aynı toplum içerisinde sınıf farklılıklarının oluşması,
- Sanayinin gelişmesi ile birlikte besinlerin uzun süre saklanması ve uzak yerlere götürülebilmesi ile farklı mutfak kültürleriyle tanışma,
- Toprak, hava, su, iklimsel değişimler ve ekolojik gelişmeler ile gıda üretiminde ve tüketiminde değişimler yaşanması sonucu endüstriyel ürün haline gelmesi.

Yiyecek ve içecekleri mutfak ortamında hazırlayan, lezzetlendiren, pişiren kişiye aşçı denir. Bu tanıma göre besinleri işleyerek yenilebilir hale getirme sanatına ise aşçılık olarak tanımlanır. Ancak aşçılık bunlarla sınırlı değildir. Kaliteli ve uygun malzemeyi seçmek, doğru tekniklerle hazırlamak ve pişirmek (Gürsoy, 2013), sunumda ve hazırlıkta sanatsal bakış ile güzelleştirmek de aşçılığın fonksiyonları arasındadır. Yiyeceklerin estetik özellikler katılarak daha cezbedici, ilgi çekici ve iştah açıcı hale getirilmesi bu kapsamdaki çalışmaları yansıtmaktadır. Ancak bu tür çabaları sürekli aynı tarifleri uygulayarak yapmak mümkün değildir. Dolayısıyla yenilik ve farklılık arayışları sayesinde aşçılar, farklı eğilimlerin ortaya çıkmasına öncülük etmektedirler. Bu çalışma kapsamında ele alınacak mutfak akımları

arasında yer alan yerel mutfak, füzyon mutfak ve moleküler mutfak da söz konusu eğilimlerin bir yansıması şeklinde gastronomideki yerini almaya başlamıştır.

2.1. Yerel Mutfak

Toplumların farklı kültür, gelenek- görenek, dini inançlarından etkilenerek coğrafi şartları ve iklim yapısıyla ilgili olarak ellerinde bulunan hammaddeleri işlemeleriyle ve yine kendi kültürlerinin beslediği bir sunum şekliyle ortaya koydukları mutfaklar, doğal olarak birbirlerinden farklılık göstermektedir. Hatta tarihi, yaşadığı göçler ve savaşlar mutfak kültürünü etkileyebilmekte ve zenginleştirebilmektedir.

Yerel mutfak kavramı, yöreye has kültür ve ürünlerin birleşiminden oluşan, yörede yaşayanların sahip oldukları milli ve dini özelliklere göre tasarlanana, özgün pişirme ve sunum farklılıkları olan bir mutfak türü şeklinde tanımlanmaktadır (Şengül ve Türkay, 2015). Yerel mutfakların oluşumunda coğrafya, tarih, ekonomi ve din gibi birçok etmen rol oynamaktadır (Bucak ve Ateş, 2014). Yiyeceklerin hazırlanması ve pişirilmesinde kullanılan araç ve gereçler de yerel halka göre şekillenmekte olduğundan, toplumun kültürel yapısı içerisinde önemli bir yere sahiptirler (Erdek, 2011). Her ne kadar yerel mutfakların coğrafi yapı ve iklim gereği elde edilen ürünlerle oluşturulduğu söylene de esasında yerel mutfak, o bölgede yetiştirilmemiş olmasına rağmen farklı bir işleme tekniği kullanmaları nedeniyle kendilerine mal olmuş ürünleri de içermektedir. Buna örnek olarak Türk kahvesi verilebilir. Dolayısıyla yerel mutfaklar diğer mutfaklardan pek çok yönden farklılaşmaktadır. Ayırt edici olan bu temel özellikleri ve bundan kaynaklı oluşabilecek olumlu etkileri ise şu şekilde sıralamak mümkündür;

- Yüzlerce yıl yaşanan deneyim, emekle birleştirilerek kendilerine özgü hale gelmiştir (Üçer, 2012).
- Yerel yiyecekler tarımsal faaliyetleri artırmakta ve tarım turizm ilişkisini artırmaktadır (Telfer, 2000).
- Yerel mutfaklar, yeni iş imkânları yaratarak hem ekonomiye hem de bölgesel kalkınmaya fayda sağlamaktadır (Bezirgan ve Koç, 2014).
- Yöresel mutfaklara ait ürünler menü içerisinde yer aldığı anda işletmelere başarı sağlayabilmektedir (Şengül ve Türkay, 2015).
- Yerel mutfaklar gastronomi turizmi açısından önemli olup turist çekebilme özelliğine sahiptir (Şengül ve Türkay, 2015).

Yerel mutfak, her bölge ve her ülke için farklılıklar arz eden ve o bölge veya ülkenin yereli olan mutfaktır. Dolayısıyla dünya mutfağı olarak bilinen her mutfak türü kendi bölgesi için bir yerel mutfak özelliği göstermektedir. Türk mutfak kültürü ise Türk milletine özel yerelliği içermektedir. Nitekim Türk mutfağı Orta Asya dönemi, Selçuklu ve Beylikler dönemi, Osmanlı saray ve halk mutfağı ile Cumhuriyet dönemi mutfağı şeklinde süreçler yaşayarak zenginleşmiş ve değişmiştir (Kızıldemir v.d, 2014). Sözelimi Türkler göçebe yaşam tarzından dolayı birçok toplumla etkileşimde bulunmuşlardır. Bu etkileşimleri Kutadgu Bilig, Orhun Yazıtları, İbn-i Batuta Seyahatnamesi, Evliya Çelebi Seyahatnamesi, Babürname ve Kanunnameler gibi Türk tarihi için önem arz eden yazılı kaynaklardan takip edebilmek mümkündür. Bunlardan İbni Batuta Seyahatnamesinde Türklerin yeme içme alışkanlıkları ile ilgili şu şekilde bahsetmiştir: “Türkler ekmek ve buna benzer katı yiyecekler yemezler. Bulgur denilen darıdan yapılan yemeği pişirirler. Önce suyu ateşin üzerine koyarlar, kaynayınca bulgurdan içine bir parça atarlar, evde et varsa lime lime edip onu da içine katarlar ve birlikte pişirirler. Yemek üstüneyse kısırak sütünden yapılmış kımız adlı içkiyi içerler” (Gürsoy, 2004: 83). Göçebe olarak Anadolu'ya gelen Selçuklular bu verimli topraklarda yerleşik hayata geçerek tarımla ilgilenmeye başlayarak yemek pişirme ve muhafaza tekniklerini de geliştirmişlerdir (Doğdubay ve Giritlioğlu, 2011). Türk mutfağına en çok ilginin gösterildiği Osmanlıda yemekler, genel olarak Köy (taşra) Mutfağı ve Şehir Mutfağı olarak iki bölümde toplanmış ve bu iki mutfağın birleşimini sağlayan ve bugünkü Türk mutfağının temelini oluşturan Saray Mutfağı meydana gelmiştir (Aktaş ve Özdemir, 2007). Osmanlı mutfağı, İstanbul'daki sarayda ve saray çevresinde yaşayan seçkinler tarafından şekillendirilmiş, mutfaklarda kullanılan malzemelerden pişirme tekniklerine, yemek çeşitliliğinden yemek yeme alışkanlıklarına, yemek zamanındaki görgü kurallarına ve mutfak inşalarına kadar birçok konu değişim yaşamıştır (Yerasimos, 2005). Dolayısıyla Türk mutfağı birçok kültürün birleşiminden ve etkisinden dolayı oldukça zengin bir mutfak olarak dünya sıralamasında yerini almıştır.

2.2. Moleküler Mutfak

Moleküler mutfak, gıdaların yemeğe dönüştürülme sürecinde uygulanan her işlemin tüketilen besinler üzerinde oluşturduğu etkileşim ve değişimleri anlama isteği ile birlikte ortaya çıkan bir akımdır. 1969 yılında yayınlanan “The Physicist in the Kitchen” isimli makalesinde Macar fizikçi Nicholas Kurti “Yıldızların içindeki sıcaklık hakkında suflenin içindekilerden daha çok şey bilmemiz üzücüdür” (Blanck, 2007; Schenkelaars, 2010; Erdem ve Kemer, 2015)

sözleriyle bu akımın temelini atmıştır. Moleküler gastronominin gelişiminde etkisi olan ikinci isim ise, Herve This'dir. Nicolas Kurti ile Paris'te tanışan ve birlikte çalışmalar sürdüren Herve This doktorasını kimya alanında yapmıştır ve tez konusu "Mutfaktaki kocakarı masalları ve atasözlerinin yemek tarifleri üzerine bilimsel geçerliliği" dir. Mutfak ve bilimi bir arada çalışmak isteyen Herve This, ilki 1992 olmak üzere konuyla ilgili bilim adamları ve mutfak şeflerini bir araya toplayan bir çalıştay düzenlemiş ve ilk çalıştayın başlığını "Moleküler ve Fiziksel Gastronomi" olarak belirlemiştir. 1998 yılında Kurti'nin ölümüne kadar üç çalıştay yapılmış, ancak devamındaki dört çalıştay bu başlıktan 'fiziksel' terimini çıkartarak "Moleküler Gastronomi" ismiyle devam ettirmiştir (Blanck, 2007). "Tüketilen gıdaların yenilebilir hale gelmesi için pişirilmesi gerekmesee dahi çoğunlukla fiziksel ve kimyasal dönüşümlerden geçmesi" gerektiğini ifade eden This, bir soğanın bıçakla kesilmesinde bile bazı enzimatik reaksiyonlar meydana geldiğine vurgu yapmıştır (Aksoy ve Sezgi, 2017; Özel ve Durlu Özkaya, 2016; Sezgi ve Durlu Özkaya, 2016).

Moleküler mutfakta yiyecek ve içecekler klasik pişirme, hazırlık ve sunum şekillerinden farklı hale dönüştürülmektedir. Örneğin yeşil zeytin görüntüsünde olan ve yeşil zeytinin moleküler olarak işlenmesiyle elde edilen ürünün, aslında ağza alındığında incecik bir zarla kapsüleleştirilmiş sıvı halde yeşil zeytin (Sezgi ve Özkaya, 2016) özütü olduğunu anlamak tüketiciler için şaşırtıcı olabilmektedir. Moleküler gastronomide kullanılan yöntemler kapsüleleştirme ile sınırlı olmayıp, jelleştirme, küreleştirme, sıvı azot tekniği, sous vide tekniği, köpük tekniği ve emülsiyon gibi tekniklerden de yararlanılmaktadır (Cömert ve Çavuş, 2016: 122-124; Batu, 2019).

Öte yandan moleküler gastronomi uygulamalarının sağlıklı ve güvenilir olduğunu iddia eden çalışmalar olduğu gibi (Işın ve Kurt, 2017), katkı maddesi kullanımı ve farklı tekniklerden kaynaklı zarar verme olasılığı da tartışılmaktadır. Nitekim Ruiz v.d. (2013) yaptıkları bir çalışmada, tekniklerin uygun olmayan kullanımından kaynaklı zararlı etkileri olabileceğini, aslında bu uygulamaların güvenilirliğinin sağlanmasına ihtiyaç olduğunu ve zararlı etkileri önlemek için spesifik tariflerle çalışılması gerektiğini vurgulamışlardır.

2.3. Füzyon Mutfak

Kelime anlamı 'birleşme, kaynaşma' olan füzyon (www.tdk.gov.tr; dictionary.cambridge.org) mutfak terimi olarak farklı kültürlerle ait mutfak ürünlerinin, teknik ve malzemelerin kullanımıyla elde edilen yiyecek ve içeceklerin aynı sunum tabağında veya bardağında kaynaşması, birleşmesini ifade etmektedir. Ancak füzyon mutfağın tanımlamaları farklı

çalışmalarda farklı şekillerde yapılmıştır. Bir çalışmada füzyon mutfak, dünya mutfağının farklı yemek anlayışlarını sentezlemek ve yeni mutfaklar, yeni yemekler ve yeni lezzetler yaratmak şeklinde tanımlanırken (Al Ferdous, 2017) bir başka çalışmada; bir mutfak kültürünün diğerine hükmetmesine izin vermeden yeni, farklı ve özgün lezzetler yaratmak için aynı tabakta en az iki farklı yerel mutfak kültürünü birleştirmek olarak açıklanmıştır (Can vd., 2012). Bu tanıma göre füzyon mutfak, iki ulusal mutfağı kasıtlı olarak yeni, farklı ve özgün şekilde sunmak için birleştirmek anlamına gelmektedir. Dolayısıyla birleştirme yapılırken farklı toplumların yiyecek, baharat, teknik, araç ve gereçlerinden yararlanıldığından dolayı yeni bir mutfak akımı olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda, Türk mutfağının birçok toplum ve kültürün bir sentezi olduğu düşünüldüğünde, esasında çok eskiden beri uygulanan bir yöntem olduğu da söylenebilir. Bu bakış açısıyla da ilk füzyon mutfağın Türk mutfağı olduğundan söz etmek mümkündür. Nitekim Al Ferdous bir çalışmada füzyon mutfak köklerinin muhtemelen çok eskilere dayandığını, ancak 1970'lerde popülerleştiğini ifade etmiştir (Al Ferdous, 2017).

Bu çerçevede füzyon mutfak, aşağıdaki şekillerde uygulamaya dönüştürülebilmektedir (Uyar ve Zengin, 2015);

- Farklı kültür olmasına rağmen yakın bölgelerin yemeklerinden birleştirilen uygulamalar,
- Yemeklerden birinin belirleyici ve baskın olup, diğer mutfak veya mutfakların teknik ve malzemelerinin de kullanıldığı uygulamalar (ki buna eklektik denmektedir),
- Belirleyici ve baskın mutfak olmadan tüm dünya mutfaklarının kullanımının mümkün olduğu uygulamalar.

3. YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde; araştırmanın önemi, ölçme aracı, örnekleme, veri toplama süreci ve veri analizine ilişkin bilgiler sunulmaktadır.

3.1. Modern Mutfak Alanında Yürütülen Çalışmalarda Ölçüm

Modern mutfak anlayışı içerisinde gastronominin yeni yönelimlerine yönelik yapılan çalışmalar incelenmiştir. Bu çalışmalara örnekler şu şekildedir;

Aksoy ve Sezgi 2017 yılında moleküler mutfak ile ilgili bir çalışma yapmış ve duyu analizi teknikleriyle moleküler mutfakta uygulanan teknikleri değerlendirmiştir.

Ceylan ve Sarıışık 2018 yılında moleküler mutfak ile ilgili çalışmalarını bibliyometrik açıdan incelemiş ve sonuç olarak moleküler mutfakın yeni bir alan olması sebebiyle çalışmalarını sınırlı sayıda kaldığını ifade etmişlerdir.

Erdem ve Akyürek 2017 yılında yaşayan mutfak akımı ile ilgili aşçılar ve yiyecek içecek departmanı müdürlerine uyguladığı anket tekniği ile algı ölçmeye çalışmıştır.

Çiftçi ve Demirkol tarafından 2019 yılında NBN mutfak ile ilgili Prof. Dr. Herve This'in kitabından Türk mutfakı yönünden bazı önemli konuların değerlendirilmesi yapılmıştır.

Çavuş ve arkadaşları tarafından 2018 yılında yapılan çalışma ile nitel araştırma yöntemi kullanılarak dünyanın en iyi 50 restoran listesine giren işletmelerin şefleri ile görüşmeler yapılmış, menü geliştirme ve ürün tedariki konularında değerlendirmeler yapılmıştır.

Örgün ve arkadaşları 2018 yılında otel aşçılarının Moleküler mutfak algılarını nitel yöntem kullanarak değerlendirmişlerdir.

Görüldüğü üzere yapılan çalışmalarda ağırlıklı olarak nitel araştırma yöntemi kullanılmış olup, bu durum trendler konusunun yeni bir çalışma alanı oluşu ile bağdaştırmak mümkündür. Dolayısıyla henüz bir ölçek, hele ki özellikle tüm trendleri bir arada ölçebilmeye yönelik ölçeğe literatürde rastlanılmamıştır. Bu nedenle GAKTÖ önem kazanmaktadır.

3.2. Ölçme Aracı

Bu çalışmada moleküler, füzyon ve yerel gastronomi akımları çerçevesinde mutfak personelinin gıda tüketim eğilimleri betimlenmeye çalışılmıştır. Bunun için Karamustafa, Birdir ve Kılıçhan (2016) tarafından geçerliliği ve güvenilirliği sağlanan Gastronomik Akımlar Çerçevesinde Gıda Tüketim Ölçeği (GAGTÖ) doğrulayıcı faktör analizi (DFA) kullanılarak analiz edilmiştir. DFA, faktör sayısı ve bu faktörlerde yer alan ölçüm değişkenlerinin (göstergelerin), önceden belirlenen bir teoriyle (yapıyla) ne düzeyde uygun gösterdiğini belirlemek amacıyla kullanılmaktadır (Rivera, Croes ve Lee, 2016).

Bu amaç için hazırlanan anket formu, iki bölümden oluşturulmuştur. İlk bölümde toplam 39 maddenin yer aldığı GAGTÖ ölçeği yer almıştır. Bu ölçek üç alt boyutu içermektedir (moleküler mutfak 16 madde, füzyon mutfak 11 ifade ve yerel mutfak 12 madde). Anket formunun ikinci bölümünde katılımcılara ait demografik içerikli sorulara yer verilmiştir. GAGTÖ, beşli Likert ölçeği kullanılarak ölçülmüştür (1=kesinlikle katılıyorum, 5=kesinlikle katılmıyorum).

3.3. Örneklem ve Verilerin Toplanması

Gastronomi akımlarına mutfak personeli tarafından ne düzeyde eğilim gösterildiğini betimleyebilmek amacıyla, bu araştırmanın hedef kitlesinde mutfak personeli ve mutfak personeli eğitimi veren öğretmenler ve mutfak eğitimi alan öğrenciler yer almıştır. Bu kapsamda hazırlanan anket formları, 22-25 Şubat 2018 tarihleri arasında 16. İstanbul Uluslararası Gastronomi Festivali kapsamında yapılan uluslararası yemek yarışmasına yarışmacı ya da jüri olarak katılan Türk aşçı ve aşçı adayları arasından (mutfak eğitimi alan öğrenciler ve öğretmenleri) araştırmaya gönüllü katılım gösterenlere bu çalışmanın yazarlarından birisi tarafından yüz yüze doldurtulmuştur. Mutfak eğitimi alan öğrenciler geleceğin aşçı adayları olması sebebiyle araştırmaya dahil edilmiştir. Öğretmenleri ise öğrencileri bilgilendiren, yetiştiren ve dolayısıyla da yönlendiren kişiler olması münasebetiyle öğrencilerin üzerinde ciddi etkiye sahiptir. Dolayısıyla gelecekteki aşçıların yönlendirilmesi, mutfak akımlarını tanınması ve tercihler yapabilmesi bir anlamda öğretmenlerinin eğilimlerinden etkilenmektedir. Bu nedenlerle aşçılarla birlikte aşçı adayları ve öğretmenleri örneklem içerisinde değerlendirilmiştir.

Bu festival dünyanın en büyük üç gastronomi festivalinden birisi olarak kabul edilmekte ve Türkiye Aşçıları ve Şefler Federasyonu tarafından organize edilmektedir (TASFED.org). Yarışmaya katılan Türk ve yabancı katılımcı sayısı toplam 2,080'dir (380 jüri üyesi ve 1,700 yerli ve yabancı yarışmacı). Araştırma verilerinin mutfak şeflerinin yanı sıra mutfak eğitimi veren öğretmenler ve mutfak eğitimi alan öğrencilere de uygulanmasıyla geleceğin mutfak şeflerinin de bu akımlardan hangisi ya da hangilerine daha fazla yoğunlaşacaklarına ilişkin bir tahmin yürütmek söz konusu olabilmıştır. Ayrıca bu süreçte öğretmenlerin de çok önemli bir fonksiyona sahip oldukları hususu dikkate alınarak, örneklem içinde yer almaları gerektiği düşünülmüştür.

Toplam dört gün süren etkinlik sonrasında, kolayda örnekleme yoluyla elde edilen toplam anket formu sayısı 409 olmuştur. Veriler, araştırma yazarlarından birisi tarafından yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Bu sayede katılımcıların yeterince anlayamadığı sorular araştırmacının ek açıklamalarıyla cevaplandırılabilmiş, böylelikle fazla sayıda eksik veri oluşumunun, ayrıca tek yönlü cevaplama tepkiselliğinin önüne geçilmesi mümkün olabilmıştır. Bunun dışında, kullanılan ölçüm aracında yer alan maddelerin içeriği ve kapsamı, katılımcıların tamamının mutfak personeli ya da aday olması nedeniyle uygun ve ilişkili maddeler ve sorulardan oluşmuştur. Bu özellik, Seckler v.d. (2015) tarafından açıklanan kolayda örnekleme yöntemi kullanım gerekçelerinden birini karşılayabilmektedir.

Dolayısıyla kolayda örneklem kullanım kısıtlılığının, gerek yüz yüze veri toplama tekniğinin uygulanması gerekse anket içeriğinin doğrudan katılımcı profiliyle örtüşmesi sayesinde bir ölçüde giderilebildiğinden söz etmek mümkündür.

Elde edilen 409 anket formundaki katılımcılara ait öne çıkan demografik özelliklerden hareketle katılımcıların farklı niteliklere sahip kişilerden oluştuğundan söz edilebilir. Buna göre; katılımcıların yaklaşık üçte ikisi erkek (% 62), dörtte üçü bekâr (% 74.4), % 53'ü 25 yaş altı ve % 47'si 25 yaş üzeri, % 95'i ise lise ve üstü eğitime sahip kişilerdir. Son olarak katılımcıların, yaklaşık %40'ı aktif olarak aşçılık yapan profesyoneller, kalanı ise mutfak eğitimi alan öğrencilerdir.

3.4. Veri Analizi

Verilerin analizinden önce ilk olarak veri setindeki kayıp veri durumu, normal dağılım varsayımlarının ne düzeyde karşılanabildiği ve GAGTÖ'nün ortak yöntem yanlılık (OYY-common method bias) durumu incelenmiştir.

SPSS 25 programı aracılığıyla yapılan kayıp veri analizi sonucunda toplam 24 katılımcıya ait cevaplarda kayıp veri bulunduğu görülmüştür. Allen v.d. (2019) 'EM Means' (Estimation-Maximation Means) tablosundaki p değerinin .05'ten büyük olması durumunda, kayıp verilerin rastsal olarak dağıldığını ve kayıp verilere yeni değerler atanabileceğini (imputation) önermektedirler. 'EM Means' tablosunda yer alan değerler incelenmiş, ancak p değerinin .05'ten büyük olmadığı görülmüştür ($p<.01$). Dolayısıyla kayıp verilere rastsal değerler atanması söz konusu olamadığından, yalnızca ölçek maddelerindeki kayıp verileri olan katılımcılara ait 24 anket formu veri setinden çıkarılmıştır. DFA'da en çok olabilirlik tahmin (maximum likelihood estimation) yöntemi uygulayabilmek için örtük yapıların çoklu normallik kriterlerini (çarpıklık, basıklık, Mahalanobis uzaklığı) karşılaması gerekmektedir (Bagozzi ve Yi, 1988). Bunun için ilk olarak histogramlar ve kutu grafikleri gözden geçirilmiş, çoklu normallik varsayımının karşılanmasını zorlaştıran uç değerlerin bulunup bulunmadığını tespit etmek için 0.001 anlamlılık düzeyi dikkate alınarak Mahalanobis aralıkları incelenmiştir. Tabachnick ve Fidell (2013) üç bağımsız değişkene sahip modellemelerde kritik değer 16.27 olduğunu açıklamışlardır. İnceleme sonucunda bu kritik değerden büyük olan 3 no'lu [Mahalanobis değeri= 53.61], 295 no'lu [Mahalanobis değeri= 18.68] ve 390 no'lu [Mahalanobis değeri=16.90] üç gözlem veri setinden çıkarılmıştır. Bu ayıklama sonrasında veri seti toplam 382 katılımcıya inmiştir. GAGTÖ'nün normal dağılım özellikleri için Kolmogorov-Smirnov testi de kullanılmıştır (Karaatlı, 2018:10). Analiz

sonucunda bu değerin anlamsız olduğu ($\text{sig}=.200$), ayrıca ortalama ve medyan değerlerinin birbirlerine oldukça yakın olduğu gözlenmiştir (Ort.= 3.9408; Medyan= 3.9487). Ölçeğin çarpıklık ve basıklık değerleri de, YER9 ve YER10'un basıklık değerleri hariç, ± 2 kabul edilebilir sınırlar arasında kalmıştır (George ve Mallery, 2010) (Tablo 1 ve Tablo 3). Dolayısıyla kayıp veri ve uç değerlerden arındırıldıktan sonra 382 katılımcıdan elde edilen ölçeğin genel olarak çoklu normallik varsayımlarını karşıladığından söz etmek mümkündür.

Tablo 1: Tanımlayıcı istatistikler, modeldeki örtük yapıların normallik testleri

Örtük yapılar ve maddeler	Ortalama	Standart sapma	Düzeltilmiş madde-toplam korelasyon	Çarpıklık	Basıklık
Moleküler Mutfak					
MOL4	3.60	0.981	0.687	-0.409	-0.389
MOL5	3.86	0.984	0.761	-0.644	-0.215
MOL7	3.52	0.984	0.676	-0.281	-0.456
Füzyon Mutfak					
FUZ1	4.01	0.786	0.664	-0.730	0.633
FUZ7	3.88	0.822	0.635	-0.290	-0.397
FUZ9	3.90	0.848	0.669	-0.404	-0.092
Yerel Mutfak					
YER7	4.44	0.790	0.617	-1.437	1.717
YER8	4.49	0.693	0.690	-1.293	1.614
YER9	4.53	0.689	0.642	-1.515	2.075
YER10	4.55	0.706	0.652	-1.724	2.842

DFA yapılacak olan GAGTÖ'nün OYY durumunu tespit edebilmek için Podsakoff v.d. (2003) tarafından önerilen Harman Tek Faktör testi uygulanmıştır. OYY özellikle veri setinin tek bir kaynaktan elde edildiği durumlarda ortaya çıkan ve modelin ölçümüne karışan bir hata türüdür. Bu çalışmada kullanılan veriler tek bir kaynaktan temin edildiği için (16. İstanbul Uluslararası Gastronomi Festivali'ne katılan mutfak şefleri ve şef adayları) OYY durumunu analizlere başlamadan önce belirlemeye ihtiyaç duyulmuştur. Sistemik hata olarak da tanımlanan OYY, ölçülmek istenen modelin yanlış kestirilmesine yol açabilmekte ve yapı geçerliliğini olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Çizel, Selçuk ve Atabay, 2020). Rotasyon uygulamadan yapılan keşfedici faktör analizi (KFA) sonucunda, birinci faktörün toplam varyansın (% 67.462) yüzde 24.925'ini açıkladığı görülmüştür. Bu oran, tavsiye edilen yüzde 50'nin altındadır (Aguirre-Urreta ve Hu, 2019). Dolayısıyla genel olarak veri setinde ortak yöntem yanlılığının önemli bir problem oluşturmadığı anlaşılmıştır.

DFA için Karamustafa, Birdir ve Kılıçhan (2016) tarafından KFA yoluyla oluşturulan, geçerlilik ve güvenilirliği sağlanan ve örtük yapıları yansıtıcı (reflective) maddelerden oluşan

GAGTÖ'ye ait üç faktör (moleküler, füzyon ve yerel mutfak) ve bu faktörlere ait 39 madde kullanılmıştır. DFA için IBM AMOS 24 versiyonu tercih edilmiştir.

4. BULGULAR

4.1. DFA (Ölçüm Modeli)

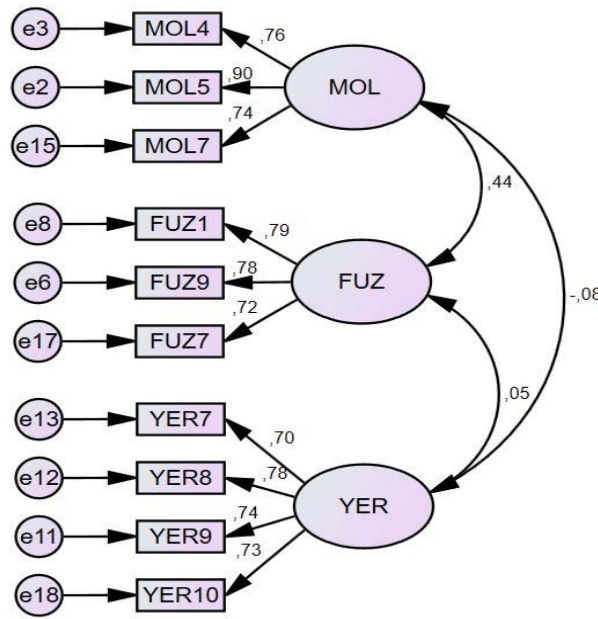
GAGTÖ için uygulanan DFA, birinci düzey model olarak düşünülmüş ve bunun için çoklu normallik varsayımlarını karşılamaından dolayı en yüksek olasılırlık tahmin (maximum likelihood estimate) yönteminden yararlanılmıştır. DFA'da, Awang (2011) tarafından önerilen işlem adımları izlenmiştir.

İlk olarak programa kayıp veri ve uç değerlerden arındırılmış GAGTÖ'ye ait üç faktör tanımlanarak, model DFA için çalıştırılmıştır. Holmes-Smith (F2006) uyum iyiliği değerlendirmeleri yapılırken her bir kategoriden en az birinin kullanılmasını önermiştir. Ancak DFA'dan elde edilen ilk sonuçlar, uyum iyiliği değerlerinin yeterince karşılanmadığını göstermiştir ($X^2[699, N=382]=3748.951; p<.01; X2/sd=5.363; RMSEA=.107; CFI=.681; GFI=.658; RMR=.066$). Bunun üzerine, program tarafından önerilen modifikasyon endeksleri incelenerek en yüksek ki-kare değerine sahip maddeler dikkate alınmıştır. Bunun için her defasında tek bir madde modelden sırasıyla çıkartılarak işlem tekrarlanmıştır. Bu işlemlerde modelde yer alan maddelere herhangi bir modifikasyon işlemi uygulanmasından kaçınılmıştır. Zira her bir modifikasyon, program tarafından önerilen iki madde arasında kovaryans atayarak tek başlarına açıklayamadıkları yapıyı (kavramı) bir araya getirmek suretiyle açıklatıldığı için, temelde araştırmacının ilk tasarladığı modelin yapısına bir bakıma müdahale etmek anlamına gelmektedir (Meydan ve Şeşen, 2015). Araştırmacı bu düzeltmeyi kuramsal bir gerekçeyle açıklayamadığı bir durumda modelden elde edilecek sonuçların, modelin kuramsal dayanağına zarar vermesi kaçınılmaz olacaktır. Dolayısıyla bu çalışmada GAGTÖ'nün KFA yoluyla oluşturulmuş kuramsal yapısına zarar vermemek için, modifikasyon yapmak yerine, en yüksek modifikasyon değerlerinde önerilen düşük faktör yüküne sahip maddelerin, ilgili örtük değişkenlerden çıkartılması yolu tercih edilmiştir. Bu sayede, KFA'dan elde edilen ölçüğe göre madde sayısı azalsa dahi, kuramsal dayanağına hassasiyet gösterilerek, daha iyi uyum değerlerine ulaşmak mümkün olabilmiştir.

Jöreskog ve Sörbom (1996)'un açıkladığı üzere, kesin uyum kategorisi içinde bulunan ki-kare değerinin 0.05'ten büyük olma (anamlı çıkmama) şartı, örneklem sayısı 200'ün üzerinde olması halinde dikkate alınmayabilmektedir. Bu çerçevede, diğer uyum indeksleri de göz önünde bulundurulduğunda, her hangi bir modifikasyon yapılmasına gerek duyulmadan,

sonuç olarak toplam on maddeyle DFA iyi uyum değerlerinin Hair v.d. (1998) tarafından önerilen eşik değerlerini karşılayarak *iyi* ve *kabul edilebilir* sınırlar içinde yer aldığı belirlenmiştir ($X^2[74, N=382]=180.108$; $p<.01$; $X^2/sd=2.434$; $RMSEA=.061$; $CFI=.953$; $GFI=.94$; $RMR=.032$; $AGFI=.915$; $NFI=.923$).

Uyum değerlerinin incelenmesinden sonra modele ait geçerlilik ve güvenilirlik analiz aşamasına geçilmiştir. Geçerlilik değerlendirmesi için kapsam geçerliliği (content validity), yakınsak geçerlilik (convergent validity), yapı geçerliliği (construct validity) ve ayırma geçerliliği (discriminant validity) değerlendirilmiştir.



Şekil 1: DFA modeli

Kapsam geçerliliği için ölçekte bulunan tüm maddelere ait faktör yük değerleri yüksek düzeyde olmalı ve ilgili örtük yapıyla anlamlı bir ilişkide bulunmalıdır (Chin, 1998). Yakınsak geçerlilik ölçek maddelerinin ölçülmek istenilen kavramı ne ölçüde temsil ettiğini belirlemek amacıyla yapılmaktadır ve ortalama çıkartılan varyans (OÇV -Average Variance Extracted) yoluyla tespit edilmektedir. Minimum eşik olarak OÇV değerinin 0.50 ve üzerinde olması beklenmektedir (Bagozzi ve Yi, 1988). Düşük faktör yükleri olan maddeler yakınsak geçerliliği olumsuz yönde etkilemektedir (>0.70). Bu geçerlilik türünde bir örtük yapı altındaki yansıtıcı türden değişkenlerin ilgili yapıyla makul bir ilişki içinde olup olmadıklarını kontrol etmek amacıyla istatistiksel anlamlılıkları da (t değeri > 1.96) gözden geçirilmektedir (Sanchez v.d., 2006; Kamboj ve Rahman, 2017). Bileşik güvenilirlik (BG-composite

reliability) yakınsak geçerlilik analizinde dikkate alınan bir başka kriterdir (>0.70). Yapı geçerliliği için tüm iyi uyum değerlerinin minimum eşik değerlerini karşıladığından emin olunması gerekmektedir. Son olarak, ayırma geçerliliği ise, belirli bir yapıdaki değişkenlerin modeldeki diğer yapılardan ne düzeyde farklı olduğunu belirlemek için kullanılmaktadır (Al-Swidi v.d., 2014) ve bunun için bazı kriterlerin karşılanması beklenmektedir. Bunlardan biri, eksojen (bağımsız, öncül, tahmin edici) faktörler arasındaki korelasyon değerinin 0.85'in altında olmasıdır. Bir diğeri Fornell ve Larcker (1981) tarafından önerilen diagonal değerler yöntemidir. Bunun için OÇV'nin karekökü alınmakta ve örtük değişkenlere ait her bir OÇV karekök değerinin, modelde yer alan diğer örtük değişkenlerle olan korelasyon değerinden büyük olması beklenmektedir. Ayırma geçerliliği için ayrıca en yüksek paylaşılan varyans (EPV - maximum shared squared variance) ve ortalama paylaşılan varyans (OPV - average shared squared variance) değerlerinin de kontrol edilmesi ve bu değerlerin OÇV'den daha düşük olduğundan emin olunması önerilmektedir (Kamboj ve Rahman, 2017).

Güvenilirlik değerlendirmesi için iç güvenilirlik (internal reliability), bileşik güvenilirlik (BG - composite reliability) ve OÇV değerlerinden yararlanılmaktadır. BG ve OÇV değerleri ölçek maddelerinin birbirleriyle nasıl bir ilişki içinde olduklarını açıklayan göstergelerdir (Akhtar vd. 2019). İç güvenilirlikte yaygın olarak kullanılan Cronbach Alpha katsayısının 0.70'den büyük olması tavsiye edilmektedir. Bileşik güvenilirlik için genel olarak minimum 0.60 ve üzeri uygun (Bagozzi, Yi ve Phillips, 1991), iyi bir değer olarak ise 0.80 ve üzeri kabul edilmektedir (Fornell ve Larcker, 1981). Güvenilirlik değerlendirmesi için bir başka şart ise geçerlilik değerlendirmesinde de kullanılan OÇV'dir. Bu değer yine yakınsak geçerlilikte olduğu gibi 0.50 ve üzerinde olması beklenmektedir (Bagozzi ve Yi, 1988).

Bu açıklamaların ışığında elde edilen geçerlilik ve güvenilirlik sonuçları Tablo 4'te, ayırma geçerliliği analizi ise Tablo 5'te gösterilmiştir. DFA için tercih edilen AMOS programında BG, OÇV, EPV ve OPV değerleri hesaplanamadığı için bu analizler çalışmanın yazarlarından birisi tarafından oluşturulmuştur. OÇV, BG, EPV ve OPV hesaplamaları için kullanılan formüller aşağıda verilmiştir:

$$OÇV = \sum K^2 / n$$

$$BG = (\sum K)^2 / [(\sum K)^2 + (\sum 1 - K^2)]$$

K= Her bir maddenin faktör yükü

n= Modelde yer alan madde sayısı

EPV= Modeldeki her bir örtük değişken için örtük değişkenler arasındaki en yüksek korelasyon katsayısının karesi şeklinde hesaplanan değer.

OPV= Modeldeki her bir örtük değişken için örtük değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarının karelerinin ortalaması olarak hesaplanan değer.

Tablo 2: Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında iç tutarlılık, faktör yükleri, bileşik güvenilirlik ve ortalama çıkartılan varyans sonuçları

Örtük yapılar	Maddeler	İç tutarlılık (Cronbach alpha)	Faktör yükleri	Bileşik güvenilirlik (BG)	Ortalama çıkartılan varyans (OÇV)
Moleküler Mutfak		0.843		0.845	0.647
	MOL4		0.762		
	MOL5		0.897		
	MOL7	0.745			
Füzyon Mutfak	FUZ1	0.808	0.787	0.808	0.584
	FUZ7		0.723		
	FUZ9		0.781		
Yerel Mutfak	YER7	0.826	0.700	0.827	0.545
	YER8		0.783		
	YER9		0.735		
	YER10		0.732		

Tablo 2’de örtük yapılara ait sonuçlar gösterilmektedir. Tablodan da anlaşılabilceği üzere üç örtük değişkenin sonuçları beklenen eşik değerlerin üzerindedir. Ayrıca kapsam geçerliliğinde genel olarak ölçekte bulunan tüm maddelere ait faktör yük değerleri yüksek düzeyde ve ilgili örtük yapılarla anlamlı bir ilişkide bulunmalıdır (Chin, 1998). Bu anlamda modeldeki maddelerin faktör yükleri 0.700-0.897 arasındadır ve tümü ilgili örtük yapılar ile istatistiksel olarak anlamlıdır ($t > 1.96$; $p < 0.001$).

Tablo 3’te ise modeldeki örtük yapıların ayırma geçerliliğine ilişkin sonuçlar yer almaktadır. Buna göre üç örtük yapının ayırma geçerliliğinin eşik değerlerini karşıladığından söz etmek mümkündür. Faktör yüklerinin yanı sıra örtük değişkenler arasındaki korelasyon değerlerinin 0.85’in üzerinde olmaması da ayırma geçerliliği açısından dikkate alınmalıdır (Awang, 2011). GAGTÖ’de yer alan moleküler, füzyon ve yerel mutfak örtük değişkenleri arasındaki korelasyonlar bu eşik değerinin altında kalmış (0.051, -0.080, 0.437), böylece modelin ayırma geçerliliğinin daha iyi anlaşılmasına katkıda bulunmuştur.

Tablo 3: Ayırma geçerliliği sonuçları

Örtük yapılar	MOL	FUZ	YER	Ort.	St. sap.	Çarpıklık	Basıklık	EPV	OPV
MOL	0.804			3.66	0.857	-0.522	-0.011	0.193	0.099
FUZ	0.358	0.764		3.93	0.696	-0.369	0.374	0.193	0.097
YER	-0.053	0.045	0.738	4.50	0.583	-1.184	1.155	0.006	0.004

Tablo 4'te ise standardize edilmiş artık kovaryans sonuçları verilmiştir. Bu matris, örnekleme ait kovaryans ve ölçülmek istenen model (model-implied) arasındaki kovaryans farkını açıklamaktadır ve matristeki çoğu standardize artık değerlerin 2'nin altında kalması halinde, modelin doğru bir şekilde tanımlandığı anlamına gelmektedir (Awang, 2011). Matriste de görülebileceği üzere iki maddenin (YER8 ve MOL5) dışındaki tüm maddeler belirtilen eşik değerin altındadır.

Tablo 4: Standardize edilmiş artık kovaryans matrisi

	YER10	FUZ7	MOL7	YER7	YER8	YER9	FUZ1	FUZ9	MOL4	MOL5
YER10	000									
FUZ7	-.780	000								
MOL7	.928	-.196	000							
YER7	057	.831	.417	000						
YER8	-.623	1.068	2.189	.679	000					
YER9	.769	.763	1.284	-1.000	.072	000				
FUZ1	-.868	-.064	.658	-1.267	-1.826	.546	000			
FUZ9	.903	.154	-.123	-.326	.761	.701	-.062	000		
MOL4	.655	-.281	.083	-1.679	1.331	.144	.801	-.847	000	
MOL5	-.404	-.594	-.016	-2.012	-.544	.471	.531	-.160	-.014	000

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada mutfak personelinin gastronomi akımlar çerçevesinde gıda tüketim eğilimleri belirlemek üzere Karamustafa, Birdir ve Kılıçhan (2016) tarafından keşfedici faktör analizi yoluyla geçerliliği ve güvenilirliği belirlenen Gastronomik Akımlar Çerçevesinde Gıda Tüketim Eğilimleri Ölçeği'nin (GAGTÖ) doğrulayıcı faktör analizi yoluyla değerlendirmesi gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın bulgular bölümünde de detaylı olarak açıklandığı üzere, GAGTÖ'nün mutfak personeli ve gelecekteki personel adayları gibi farklı bir örneklem üzerinde uygulanması sonucunda doğrulanabildiği sonucuna ulaşılmıştır. Ancak GAGTÖ'nün nispeten yeni bir ölçek oluşu, aynı zamanda kullanılan terminolojinin sahada yeterince bilinmemesi gibi bir varsayım göz önünde bulundurulduğunda, elde edilen DFA sonuçlarına temkinli yaklaşılmasında yarar vardır. Zira bu çalışmanın yazarlarının bilgisi dâhilinde, literatürde

GAGTÖ'nün yalnızca bu çalışmada doğrulanmaya çalışıldığı bilinmektedir. Bu yüzden gelecek araştırmalarda farklı örneklemlerden yararlanılarak ölçeğin doğrulanmaya çalışılması önemlidir. Nitekim faktör analizlerinin doğru şekilde yapılması sonraki analizlerin geçerliliği ile yakından ilgilidir (Yaşlıoğlu, 2017). Bu anlamda bu araştırmada ortaya çıkan DFA sonuçlarının alanda ilk olması nedeniyle, gelecekte bu yönde yapılacak çalışmalara ışık tutması beklenmektedir.

Her sosyal bilimler araştırmasında olduğu gibi bu çalışmada da bazı sınırlılıklar söz konusudur. Bunlardan ilki, kolayda örnekleme kullanımıyla ilgilidir. Kolayda örnekleme yoluyla veriler kolay, hızlı ve ekonomik bir şekilde toplanarak avantajlar elde edilmesine karşın bazı sınırlılıklar da söz konusudur (Nakip, 2006). Ayrıca araştırma sonuçları yalnızca anket uygulananlar için geçerlidir ve diğer kişilerin düşüncelerinin farklılaşabilmesi de olasıdır (Cengiz, 2009). Dolayısıyla gelecekteki çalışmalarda mümkün olduğunca olasılıklı örnekleme yöntemlerinden yararlanılması önerilmektedir. İkincisi, bu çalışmada bir endojen (bağımlı) değişken kullanılmamıştır. Bilimsel araştırmalar genel olarak iki değişken arasındaki ilişkiyi anlamaya yönelik kurgulanmaktadır. İki değişken arasında ilişki varlığı ve derecesi ölçülüyorsa 'tarama çalışması', bir değişken neden olarak kurgulanıyorsa 'deneysel çalışma' olarak adlandırılır (Aktuğ, 2016). Dolayısıyla gelecekte araştırmacılar, bağımlı değişken olarak 'davranış niyeti'ni kullanmayı düşünerek GAGTÖ'nün farklı değişkenlerle (aracı, düzenleyici) olası ilişkilerini, yapısal bir model kapsamında değerlendirebilirler. Çalışmada üçüncü sınırlılık olarak, araştırma tasarım aşamasında teoriye uygunluk geçerliliği (nomological validity) için değişken ya da değişkenlerden yararlanılmamış olmasıdır. Bu nedenle gelecek araştırmalarda GAGTÖ ile teorik bir ilişkisi olabilen değişkenlerin belirlenmesi halinde araştırmacılar bu geçerlilik türünü de değerlendirebileceklerdir. Son sınırlılık ise çalışmada ortak yöntem yanlılığı incelemesi yapılırken yalnızca Harman tarafından önerilen tek faktör testinden yararlanılmasıdır. Gelecek araştırmalarda bu yanlılığın sistematik hataya ne düzeyde etki yarattığını belirleyebilmek için araştırmacıların istatistiksel çözümler arasında bulunan (Çizel, Selçuk ve Atabay, 2020); kısmi korelasyon prosedürü (partial correlation procedure), ölçülmüş örtülü metotlar faktörü (measured latent methods factor), ölçülmemiş örtülü metotlar faktörü (unmeasured latent methods factor), çoklu metot faktörleri (multiple methods factor) ve doğrulayıcı faktör analizi gösterge tekniği (CFA marker technique) gibi teknikler ile beraber istatistiksel olmayan prosedürler de kullanarak incelemeler yapmaları önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Aguirre-Urreta, M. I. & Hu, J. (2019). Detecting Common Method Bias: performance of the Harman's Single-Factor test. *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, 50(2), 45-70.
- Akhtar, N., Sun, J., Ahmad, W. & Akhtar, M. N. (2019). The effect of non-verbal messages on Muslim tourists' interaction adaptation: A case study of halal restaurants in China. *Journal of Destination Marketing & Management*, 11, 10-22.
- Akputat, N.A. (2016). Bölgede Yaşayanların Yöresel Mutfak Kültürü İle İlgili Algısının Belirlenmesi: Ödemiş Örneği, *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, 6(1), 52-58.
- Aksoy, M. ve Sezgi, G. (2017). Moleküler Mutfak Tekniklerinin Duyusal Analiz Yöntemiyle Değerlendirilmesi, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(4), 546-565.
- Aktaş, A. ve Özdemir, B. (2007). Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aktuğ, T. (2016). Bilimsel araştırma biçimleri. *Çocuk Cerrahisi Dergisi*, 30(1), 3-6.
- Al Ferdous, F. (2017). Fusion Cuisine: Innovations in Combining Elements of Different Culinary Traditions. *Asian Journal of Applied Science and Engineering*, 6(3), 143-150.
- Allen, P., Bennett, K., & Heritage, B. (2019). *SPSS Statistics A Practical Guide* (4th edition ed.). Australia: Cengage Learning.
- Al-Swidi, A., Huque, S. M. R., Hafeez, M. H. & Shariff, M. N. M. (2014). The role of subjective norms in theory of planned behavior in the context of organic food consumption. *British Food Journal*, 116(10), 1561-1580.
- Awang, Z. (2011). *A handbook on SEM: Structural equation modelling*, Second Edition, Universiti Sultan Zainal Abidin.
- Bagozzi, R. P., Yi, Y. & Phillips, L. W. (1991). Assessing construct validity in organizational research. *Administrative Science Quarterly*, 36(3), 421-458.
- Batu, A. (2019). Moleküler Gastronomi: Gıda üretiminde Yeni Bir Devrim. *Aydın Gastronomy*, 3 (1), 1-8.
- Bezirgan, M. ve Koç, F. (2014). Yerel Mutfakların Destinasyona Yönelik Aidiyet Oluşumuna Etkisi: Cunda Adası Örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırma Dergisi*, 7 (34), 917-928.
- Blanck, J. F. (2007). Molecular Gastronomy: Overview of a Controversial Food Science Discipline, *Journal of Agricultural & Food Information*, 8(3), 77-85.
- Bucak, T. ve Aracı, Ü. E. (2013). Türkiye'de gastronomi turizmi üzerine genel bir değerlendirme, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (30), 203-216.
- Bucak, T. ve Ateş, U. (2014). Gastronomi Turizminin İl Turizmine Etkisi: Çanakkale Örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 28, 315-328.
- Can, A., Sünnetçioğlu, S., ve Durlu-Özkaya, F. (2012). Füzyon Mutfak Uygulamalarının Gastronomi Turizminin Gelişimine Katkısı, 13. Ulusal Turizm Kongresi (6-9 Aralık 2012), Antalya, 873-882.

- Cengiz, E. (2009). Tüketicilerin Ürün Tercihinde Rol Oynayan Ürün Menşinin, Marka, Fiyat ve Kalite Değişkenleri Açısından İncelenmesi, Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 23(2), 155-174.
- Ceylan, V. ve Sarıışık, M. (2018). Moleküler Gastronomi Alanında Yapılan Çalışmaların Bibliyometrik Analizi Üzerine Bir Araştırma, 1.Uluslararası Turizmde Yeni Jenerasyonlar ve Yeni Trendler Konferansı (01-03 Kasım 2018) Sapanca.
- Chin, W. (1998), Issues and opinion on structural equation modeling, MIS Quarterly, 22(1), 7-16.
- Cömert, M. ve Çavuş, O. (2016). Moleküler Gastronomi Kavramı. Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 4(4), 118-131.
- Çavuş, O., Şengül, S. ve Durlu Özkaya, F. (2018). Restoran Şeflerinin Menü Geliştirme ve Ürün Tedarik Süreçleri Hakkındaki Görüşlerinin Değerlendirilmesi: The World 50 Best Restaurants List Örneği, Journal of Tourism and Gastronomy Studies 6/Special issue3, 95-110.
- Çiftçi, İ. ve Demirkol, Ş. (2019). Moleküler Gastronomide Yeni Mutfak Akımı: NBN Mutfak, Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi, 2(2), 150-162.
- Çizel, B., Selçuk, O. ve Atabay, E. (2020). Ortak Yöntem Yanlılığı Üzerine Sistemik Bir Yazın Taraması. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 31(1), 7 – 18.
- Deveci, B., Türkmen, S. ve Avcıkurt, C. (2013). Kırsal Turizm İle Gastronomi Turizmi İlişkisi: Bigadiç Örneği, Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi, 3, 29-34.
- Dictionary Cambridge [<https://dictionary.cambridge.org/tr/s/%C3%B6zl%C3%BCK/ingilizce-t%C3%BCrk%C3%A7e/fusion>] (Erişim 06.04.2019).
- Doğdubay, M., Giritlioğlu, İ. (2011). Mutfak Turizmi, (Editörler: Necdet Hacıoğlu ve Cevdet Avcıkurt), Turistik Ürün Çeşitlendirmesi, 2. Baskı, Ankara: Nobel yayıncılık.
- Durna, U ve Babür, S. (2011). Otel işletmelerinde Yenilik Uygulamaları, Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 3(1), 73-98.
- Erdek, F. (2011). Yiyecek İçecek İşletmelerinin Pazarlama faaliyetlerinde Yöresel Mutfağın Kullanımı. Trakya üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Edirne.
- Erdem, B. ve Akyürek, S. (2017). Yeni Bir Mutfak Akımı: Yaşayan Mutfaklar, Journal of Tourism and Gastronomy Studies 5(2), 103-126.
- Erdem, Ö. ve Akkemer, A. K. (2016). Mutfaktaki Yeni Eğilimlerden Olan Moleküler Gastronomi Konusunda Ankara İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otellerin Mutfak Personeli İle Aşçılık Alanında Yükseköğrenim Gören Öğrencilerin Bilgi ve Görüşlerinin Belirlenmesi. Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 4(2), 3-16.
- Fernandez-Armesto F. (2002). Near a Thousand Tables: A History of Food, New York: Free Press.
- Fornell, C., & Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables And Measurement Error. Journal Of Marketing Research, 18(1), 39-50.

- George, D., & Mallery, M. (2010). SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 update (10th ed.) Boston: Pearson.
- Göker, G.(2011). Destinasyon Çekicilik Unsuru Olarak Gastronomi Turizmi, Balıkesir İli Örneği (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Gürsoy, D. (2004). Tarihin Süzgecinde Mutfak Kültürümüz, İstanbul: Oğlak Yayıncılık.
- Gürsoy, D. (2013). Dünden Bugüne Gastronomi. (2.Basım). İstanbul: Oğlak Yayıncılık.
- Güzel, G.(2009). Gastronomi ve İnovasyon, İz Atılım Üniversitesi Dergisi, 8: 28-29.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1995). Multivariate Data Analysis with Readings (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Holmes-Smith, P., Coote, L., & Cunningham, E. (2006). Structural Equation Modeling: From the Fundamentals to Advanced Topics. Melbourne:\SREAMS.
- <https://www.turizmgunlugu.com/2019/10/07/iste-turkiyenin-2023-turizm-stratejisi-master-plani/>
erişim 17.06.2020.
- Işın, A. ve Kurt, Y. (2017). Moleküler Gastronominin Türk Mutfak Kültürü Üzerine Etkisi. Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 5(4): 621-641.
- Jöreskog, K. & Sörbom, D. (1993). LISREL 8: Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language. Chicago, IL: Scientific Software International Inc.
- Kamboj, S. & Rahman, Z. (2017) Measuring customer social participation in online travel communities scale development and validation. Journal of Hospitality and Tourism Technology, 8(3): 432-464.
- Karaatlı, M. (2018). Verilerin Düzenlenmesi ve Gösterimi. Şeref Kalaycı (Ed.), Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. 8. Baskı. Ankara: Dinamik Akademi Yayın Dağıtım.
- Karaca, O.B., Yıldırım, O. ve Çakıcı, C. (2015). Gastronomi Turizminde Otlar, Ot Yemekleri ve Sağlıkla İlişkisi Üzerine Bir Değerlendirme, Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 3(3): 27-42.
- Karamustafa, K., Birdir, K. ve Kılıçhan, R. (2016). Gastronomik Akımlar Çerçevesinde Gıda Tüketim Ölçeği, Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi, 8 (2): 29-69.
- Kızıldemir, Ö. ve Öztürk, E; Sarıışık, M. (2014). Türk mutfak kültürünün tarihsel gelişiminde yaşanan değişimler, AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(3), 191-210.
- Kivela, J., Crotts, J. (2005). Gastronomy tourism: A meaningful travel market segment. Journal of Culinary Science & Technology, 4(2/3), 39-55.
- Kyriakaki, A., Zagkotsi, S. & Trihas, N. (2016). Gastronomy, Tourist Experience and Location. The Case of The "Greek Breakfast". Tourismos: An International Multidisciplinary Journal Of Tourism, 11(3): 227-261.

- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2015). Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları (İkinci baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mil, B. ve Küçükaltan, D. (2015). Aynı Sofrada İki Ülke (mi?) Türk ve Yunan Mutfağlarının Karşılaştırmalı Analizi, I. Avrasya Uluslararası Turizm Kongresi, Selçuk Üniversitesi: Konya
- Nakip, M. (2006). Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Örgün, E., Keskin, E., ve Erol, G. (2018). Otel Aşçılarının Moleküler Gastronomi Üzerine Düşünceleri: Nevşehir Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 215-227.
- Özel, K. ve Durlu Özkaya, F. (2016). Moleküler Gastronomide Zeytinyağı, *Zeytin Bilimi Dergisi*, 6(2), 49-59
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in Behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Rivera, M., Croes, R. & Lee, S. H. (2016). Tourism development and happiness: A residents' perspective. *Journal of Destination Marketing & Management*, 5 (2016): 5-15.
- Ruiz, J., Calvorra, J., Sanchez del Pulgar, J. ve Roldan, M. (2013). Science and Technology for New Culinary Techniques. *Journal of Culinary Science & Technology*, 11:1, 66-79.
- Sanchez, J., Callarisa, L., Rodriguez, R. M. & Moliner, M. A. (2006). Perceived value of the purchase of a tourism product. *Tourism Management*, 27, 394-409.
- Schenkelaars, Elma. (2010), The 'Molecular Gastronomy – Science in the Kitchen' module is intended for the Nature, Life and Technology (NLT) lessons. The module was certified on 17 June 2010 by the NLT Steering Committee for use on the VWO in domain H (Materials, Process and Production Technology). <https://betavak-nlt.nl/dmedia/media/site-files/84192/d9f24/2710c/a894f/616b5/Moleculair-Gastronomy-manual.pdf> erişim 30.03.2019
- Seckler, M., Heinz, S., Forde, S., Tuch, A. N., & Opwis, K. (2015). Trust and distrust on the web: User experiences and website characteristics. *Computer in Human Behavior*, 45, 39-50.
- Sezgi, G ve Durlu - Özkaya, F. (2016). Moleküler Gastronomide Zeytin. *Zeytin Bilimi*, 6(2), 111-117.
- Spence, C. ve Piqueras-Fiszman, B., (2013). Technology at the Dining Table, *Flavour Journal*, 2:16, 1-13.
- Şengül, S. ve Türkay, O. (2015). Bölge Restoran Menülerinin Belirlenmesinde "Yöresel Mutfağlar" Eğitiminin Kullanılması: Mudurnu Örneği. *Electronic Journal Of Vocational Colleges, UMYOS Özel Sayısı* 1-6.
- Tabachnik, B. G., And Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (Sixth edition). Allyn & Bacon Pearson Education.
- TASFED.org, [<http://www.tasfed.org/tr/default.aspx>] (Erişim tarihi 17 Mayıs 2020)

- Telfer, E. (2000). The Philosophy Of Hospitableness. (C. Lashley ve A. Morrison, Dü.) In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates, Butterworth Heinemann, Melbourne, 38-55.
- Turizm Günlüğü [<https://www.turizmgunlugu.com/2019/10/07/iste-turkiyenin-2023-turizm-stratejisi-master-plani/>](erişim 26.05.2020)
- Türk Dil Kurumu
[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5ca8d9bd3811c2.32831030](Erişim 06.04.2019).
- Uyar, H. ve Zengin, B. (2015). Gastronomi Turizminin Alternatif Turizm Çeşidi Olarak Değerlendirilmesi Bağlamında Gastronomi Turizm İndeksinin Oluşturulması. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3 (17), 355-376.
- Üçer, N. (2012). Presentation of Symbolism, Reality and Virtual Reality In “MATRIX”: Semiotic Analysis of Hidden Messages. Proceedings of International Symposium on Language and Communication: Research Trends and Challenges, İzmir, Türkiye, 1905, 1916
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 46(Special Issue), 74-85.
- Yenipınar, U. ve Yedigöz, R. (2015). Geçmişin Anılarını Taşıyan Tören Yemeklerinin Turistik Ürün Potansiyeli Açısından Değerlendirilmesi: Mersin Örneği. I. Avrasya Uluslararası Turizm Kongresi Güncel Konular, Eğilimler ve Göstergeler, Konya, Tam Metin Bildiri Kitabı, 503-512.
- Yerasimos, Marianna (2005). 500 Yıllık Osmanlı Mutfağı. İstanbul: Boyut Yayın Grubu.
- Yergaliyeva, A. (2011). Destinasyon Markalaşma Sürecinde Yerel Mutfağın Yeri, Uralsk Bölgesi'ndeki Restoranlar Üzerine Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Yılmaz, G. (2018). İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Müşteri Beklentilerine Yönelik Sunulan Makro Trendler. Social Sciences Research Journal, 7 (4),122-133.

EKLER

ANKET

Sayın Katılımcı, bu çalışma moleküler mutfak, füzyon mutfak ve yerel mutfak yeme eğilimlerini ölçmek amacıyla yapılmaktadır. Sadece akademik olarak kullanılacağından dolayı isim, telefon gibi şahsi bilgilerinizi yazmanıza gerek yoktur. Çalışmaya katkınızdan dolayı teşekkür ederim.

Öğr. Gör. Selma ATABEY

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi /Ortaca Meslek Yüksekokulu/ Aşçılık Programı

Demografik sorular

- 1- Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek 2- Medeni durumunuz: () Evli () Bekar
3- Yaşınız : () 25 ve altı () 25-34 () 35-44 () 45-54 () 55-64 () 65 ve üzeri
4- Eğitim durumunuz: () İlköğretim () Lise () Üniversite () Yüksek lisans () Doktora () Diğer
5- Mesleğiniz: () Aşçı () Öğrenci () Öğretmen () Diğer

	İfadeler	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
MOLEKÜLER MUTFAK YEME EĞİLİMLİLİĞİ	Yoğun aromalara sahip yiyecek ve içeceklerden hoşlanırım.					
	Alışılmamış ısıda servis edilen yiyecek ve içecekler ilgimi çeker.					
	Sıcak jöleler ile hazırlanan yiyecek ve içecekleri tatmak isterim.					
	Köpük tekniği ile hazırlanan yiyecek ve içecekleri tatmak farklı bir deneyimdir.					
	Yiyecek ve içeceklerin farklı pişirme yöntemleriyle hazırlanması ilgimi çeker.					
	Farklı dokuya sahip olan yiyecek ve içecekleri denemeyi tercih ederim.					
	Kokusu farklı olan yiyecek ve içeceklerden hoşlanırım.					
	Kıvamını ayarlamak amacıyla katkı maddeleri ile hazırlanan yiyecek ve içecekleri tüketirim.					
	Sıra dışı yiyecek ve içecekleri tatmak için fazla para harcamaya razıyım.					
	Sıra dışı yiyecek ve içecekleri tatmak için bir yıl sonrası bile olsa rezervasyon yaptırmaya razı olurum.					
	Sıra dışı yemekleri tatmak için beş-altı saat veya daha fazla zaman ayırabilirim.					
	Yemek yediğim restoranda her müşteri için ayrı bir aşçının hizmet vermesi beni etkiler.					
	Günde sadece bir defa hizmet veren restoranlardan hizmet almak hoşuma gider.					
	Yiyecek ve içeceklerin müşteri gözü önünde hazırlanması beni çok etkiler.					
Yiyecek ve içeceği hazırlayan personelin hazırlamış olduğu yiyecek ve içecekler hakkında bilgi vermesi hoşuma gider.						
Çok küçük porsiyonlarda hazırlanmış olan yiyecek ve içecekler ilgimi çeker.						

	İfadeler	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
FÜZYON MUTFAK YEME EĞİLMİLİĞİ	Bir tabakta farklı ulusların malzemelerini birleştiren lezzetleri tatmayı tercih ederim.					
	Bir tabakta farklı ulusların pişirme tekniklerini birleştiren lezzetleri tatmayı tercih ederim.					
	Farklı mutfak kültürlerinin birleşiminden oluşan, ancak birinin diğerine baskın olmadığı gıdaları denemekten hoşlanırım.					
	Farklı kültürlerle ait yiyecek ve içecek malzemelerinin bir araya getirilerek sıra dışı bir şekilde sunulan yiyecek ve içecekler ilgimi çeker.					
	Farklı kültürlerle ait yiyecek ve içecek malzemelerinin bir araya getirilmesi ile hazırlanan sıra dışı tatlarla sahip olan yiyecek ve içecekler ilgimi çeker.					
	Farklı kültürlerle ait yiyecek ve içecek malzemelerinin bir araya getirilmesi ile hazırlanan sıra dışı kokulara sahip olan yiyecek ve içecekler ilgimi çeker.					
	Farklı kültürlerle ait yiyecek ve içecek malzemelerinin bir araya getirilmesi ile hazırlanan özgün yiyecek ve içecekler ilgimi çeker.					
	Farklı mutfak kültürlerine ait pişirme teknikleri bir araya getirilerek sıra dışı bir şekilde sunulan yiyecek ve içecekler ilgimi çeker.					
	Farklı mutfak kültürlerine ait pişirme tekniklerinin bir araya getirilmesi ile hazırlanan sıra dışı tatlarla sahip olan yiyecek ve içecekler ilgimi çeker.					
	Farklı mutfak kültürlerine ait pişirme tekniklerinin bir araya getirilmesi ile hazırlanan sıra dışı kokulara sahip olan yiyecek ve içecekler ilgimi çeker.					
	Farklı mutfak kültürlerine ait pişirme tekniklerinin bir araya getirilmesi ile hazırlanan özgün yiyecek ve içecekler ilgimi çeker.					
YEREL MUTFAK YEME EĞİLMİLİĞİ	Yol kenarındaki stantlardan yerel gıdalar satın almak isterim.					
	Yerel halkın yemek yediği restoranlarda yemeyi tercih ederim.					
	Yerel mutfak ile ilgili eğitimlere katılmak isterim.					
	Ziyaret ettiğim yerlerde denemiş olduğum yiyecek ve içecekleri daha sonra kendim de hazırlamak isterim.					
	Yerel geleneklere göre yiyecek ve içecek hizmeti sunulan yerlerde deneyim elde etmek isterim.					
	Yiyecek ve içecek ile ilgili festivallerde yerel yiyecek ve içecekleri denemeyi tercih ederim.					
	Eve götürmek için yerel gıdalardan satın almak isterim.					
	Eve götürmek için yerel yiyecek ve içecek tariflerini içeren kitapları satın almak isterim.					
	Eve götürmek için yerel mutfak araç ve gereçlerini satın almak isterim.					
	Yerel içecekleri tüketmeyi tercih ederim.					
	Yerel yiyecek ve içeceklerin satıldığı pazarları ziyaret etmeyi isterim.					
Yerel eğlence mekânlarına gitmeyi tercih ederim.						