

anatolia

TURİZM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Cilt 19 • Sayı 2 • Güz 2008 • ISSN 1300 - 4220



Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri

Osman ÇALIŞKAN - Mustafa TEPECİ

Türkiye'nin Turizm Potansiyeli: Çekim Modeli Yaklaşımı

Kadir KARAGÖZ

Müzelerde Sergilenen Eserlerin Elde Edilmesi ve Korunmasına Yönelik Müze Yöneticilerinin Görüşleri

Aziz Gökhan ÖZKOÇ - Teoman DUMAN

Alan Kılavuzluğunun Çanakakale İlindeki Uygulaması ve İlgili Turizm Mevzuatı Açısından Değerlendirilmesi

Lütfü ATAY

Örgütsel Hizmet Odaklılığın İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama

Salih KUŞLUVAN - Duygu EREN

Turizm Lisans Öğrencilerinin Mesleki Yönelimleri: Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği

Hürriyet ÇİMEN

Seks Turizmi: Bangkok Üzerine Bir Gözlem

Özkan TÜRÜNCÜ - Alper ASLAN

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi

EDITÖR

Nazmi KOZAK
Anadolu Üniversitesi
Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu
Yunus Emre Kampusu, 26470 Eskişehir
Tel: (0222)-335 05 80/5961
Faks: (0222) 335 66 51
E-posta: nkozak@anadolu.edu.tr

YAYIN DANIşMANLARI

Mehmet ÖZDEMİR
Hacettepe Üniversitesi
Edebiyat Fakültesi
Sosyoloji Bölümü (yz)
Beytepe Kampusu,
06532 Ankara
E-posta: mehmet.ozdemir@tcmb.gov.tr

Meryem AKOğLAN KOZAK
Anadolu Üniversitesi
Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu
Yunus Emre Kampusu, 26470 Eskişehir
Tel: (0222)-335 05 80/5960
Faks: (0222) 335 66 51
E-posta: mkozak@anadolu.edu.tr

İmtiyaz sahibi: Hüseyin Yıldırım, Detay Anatolia Akademik Yayıncılık, Organizasyon, Danışmanlık, Turizm Ltd. şti.
Adakale Sokak, No: 14/1, Kızılay, 06420 Ankara ● Tel: 0312 - 434 09 49 ● Faks: 0312 - 434 31 42 ● E-posta: detayyay@ttnet.net.tr

BİLİMSSEL DANIşMA KURULU

İbrahim BIRKAN Başkent Üniversitesi
Mithat Zeki DİNÇER, İstanbul Üniversitesi
Hasan İşin DENER, Çankaya Üniversitesi
Nüzhet KAHRAMAN, İstanbul Ticaret Üniversitesi
Meral KORZAY, Boğaziçi Üniversitesi
Bahattin RIZAOğLU, Adnan Menderes Üniversitesi

Alp TİMUR, Dokuz Eylül Üniversitesi
Öcal USTA, Dokuz Eylül Üniversitesi
Muzaffer S. UYSAL, University of South Carolina
M. Mithat ÜNER, Gazi Üniversitesi
Turgut VAR, İzmir Ekonomi Üniversitesi
Cemal YÜKSELEN, Mustafa Kemal Üniversitesi

BÖLÜM EDITÖRLERİ

Araştırma İncelemeleri
Özkan TÖTÜNCÜ, Dokuz Eylül Üniversitesi
E-posta: ozkan.tutuncu@deu.edu.tr
Çeviri Seçme Makaleler
Teoman DUMAN, Gaziosmanpaşa Üniversitesi
E-posta: teomanduman@yahoo.com
Bilimsel Makale İndeksi (Türkçe)
E. Ozan AKSÖZ - Çağlı Hale KAYAR, Anadolu Üniversitesi
E-posta: eoaksoz@anadolu.edu.tr - chkayar@anadolu.edu.tr

Konferans Notları
Murat AZALTUN, Beykent Üniversitesi
E-posta: mazaltun@beykent.edu.tr
Lisansüstü Tez Özetleri
Hatice GÜÇLÜ NERGİZ, Adnan Menderes Üniversitesi
E-posta: hguculu@anadolu.edu.tr
Bilimsel Makale İndeksi (İngilizce)
Dilek ACAR, Anadolu Üniversitesi
E-posta: dacar1@anadolu.edu.tr

YAZIşMA ADRESİ

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, P. K. 589 - 06444, Yenişehir, ANKARA
Tel: 0312 - 479 10 84 ● Faks: 0312 - 479 10 84 ● E-posta: anatolia@tr.net
<http://www.anatoliajournal.com/atad>

YAYIN POLİTİKASI

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi'nde 1990 yılından bu yana, turizm ve yakın alanları olan "konaklama işletmeciliği", "seyahat işletmeciliği", "yiyecek-içecek işletmeciliği" başta olmak üzere; turizm disiplininin yakın ilgi ve ilişki içerisinde olduğu dallarda hazırlanmış makaleler yayımlanmaktadır. Dergiye ulaşan makaleler, 1997 yılından itibaren yayın kurulu listesinde yer alanların hakemliğinde değerlendirildikten sonra, uygun bulunmaları durumunda yayımlanmaktadır. Her makale en az iki üyenin değerlendirilmesine sunulmaktadır; gerekli görüldüğünde İstatistik Editörü ve Yazım ve Dilbilgisi Editörünün incelemesine de başvurulabilmektedir. Dergiye gönderilecek makalelerin hazırlanması aşamasında "Yayın ve Yazım Kuralları"na özellikle uyulması yazarlardan beklenmektedir. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi'nde "Denetimli Makaleler" in yanı sıra, "Araştırma Notları", "Tez Özetleri", "Konferans Notları", "Kitap Tanıtımı" "Türkçe ve İngilizce Bilimsel Makale İndeksi" ve "Editöre Mektup" bölümlerine de yer verilmektedir. Söz konusu bölümlere yazı göndermek isteyenlerin ilgili bölüm editörüyle ilişkiye geçmeleri gerekmektedir.

ABONE BİLGİLERİ

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, ilkbahar ve Sonbahar olmak üzere yılda iki sayı yayınlanır. Türkiye ve KKTC'den abone olanlara, talep edilmesi durumunda, ikinci bir dergi olarak Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research'in yayınlanan iki sayı da gönderilir. İkinci derginin talep edilmemesi durumunda abone ücretinde herhangi bir indirim uygulanmaz. Abone bedelinin Türkiye İş Bankası-Yenişehir (Ankara) şubesinde kayıtlı olan 4218-5354529 numaralı hesaba yatırıldığını gösteren dekontun fotokopisinin "P.K. 589 - 0664, Yenişehir, Ankara" adresine veya 0312 - 479 10 84 numaralı faksna gönderilmesi, abonelik işleminin tamamlanması için yeterli olmaktadır. (Not: her iki dergi yılda ikişer sayı yayınlanmaktadır.)

Abone Bedelleri	1 Yıllık
Kurum	60 YTL.
Akademisyen	40 YTL.
Öğrenci	25 YTL.

ÖNEMLİ AÇIKLAMA

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi'ne önerilecek makalelerin "makale hazırlama ve yazım bilgileri"nin incelenmesinin ardından hazırlanması yerinde olacaktır. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi Makale Hazırlama ve Yazım Kuralları'na ilişkin açıklamalar derginin son iki sayfasında yer almaktadır. Söz konusu açıklamalar, her bilimsel dergiye önerilecek makaleler için uyulması istenilen asgari kuralları içermektedir. Bu aşamada yazarların dikkate alınmaları gereken diğer önemli husus ise, makalenin hazırlanması aşamasında atıf ve kaynakça düzenlerinin dikkate alınması ve çalışmanın buna göre biçimlendirilmesidir. Önceki örneklerden de görüldüğü üzere, yazarlar bu konuya hemen hiç önem vermemekte, en iyi bildikleri atıf ve kaynakça düzenine göre makaleleri hazırlamaktadırlar. Bu uygulamanın, çoğu durumda, makalenin yayımlanma aralığının uzamasına neden olabildiği unutulmamalıdır.

<http://www.anatoliajournal.com/atad>

Yayın Kurulu Üyeleri

Atıla AKBABA
Düzce Üniversitesi, Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu,
Düzce

Sevgin AKIŞ
Boğaziçi Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu,
İstanbul

Akın AKSU
Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu,
Antalya

Levent ALTINAY
Oxford Brookes University, Business School,
İngiltere

Metin ARGAN
Anadolu Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Yüksekokulu,
Eskişehir

Zerrin AŞAN
Anadolu Üniversitesi, Fen Fakültesi,
Eskişehir

Murat AZALTUN
Beykent Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
İstanbul

Şeyhmus BALOĞLU
University of Nevada Las Vegas, Harrah College of Hotel Administration,
ABD

Kemal BIRDİR
Mersin Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu,
Mersin

Ayşe BAŞ COLLINS
Bilkent Üniversitesi, Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu,
Ankara

A. Celil ÇAKICI
Mersin Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu,
Mersin

Uğur DEMİRAY
Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi,
Eskişehir

Füsun İSTANBULLU DİNÇER
İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İstanbul

Teoman DUMAN
Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu,
Tokat

Yüksel EKİNCİ
University of Surrey, Department of Hospitality Management,
İngiltere

Bengü ERTUNA
Boğaziçi Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu,
İstanbul

Ayhan GÖKDENİZ
Balıkesir Üniversitesi, Ayalık Meslek Yüksekokulu,
Antalya

Zekai GÖRGÜLÜ
Yıldız Teknik Üniversitesi, Mimarlık Fakültesi,
İstanbul

Bahattin HAMARAT
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik
Yüksekokulu, Çanakkale

Kurtuluş KARAMUSTAFA
Erciyes Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu,
Kayseri

Osman KARATEPE
Doğu Akdeniz Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu,
KKTC

Ergün KAYA
Anadolu Üniversitesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu,
Eskişehir

İsmail KIZILIRMAK
Karadeniz Teknik Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu,
Trabzon

Erdoğan KOÇ
Doğuş Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
İstanbul

Metin KOZAK
Muğla Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu,
Muğla

Erol KUTLU
Anadolu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Eskişehir

Salih KUŞLUVAN
Nevşehir Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi,
Nevşehir

Derman KÜÇÜKALTAN
Trakya Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Edirne

Fevzi OKUMUŞ
The University of Central Florida, Rosen College of Hospitality Management,
ABD

Leyla ŞENTÜRK ÖZER
Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
Ankara

Musa PINAR
Valparaiso University, College of Business Administration,
ABD

İge PIRNAR
Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi,
İzmir

Güven SEVİL
Anadolu Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Yüksekokulu,
Eskişehir

Mehmet SARIİŞİK
Kocaeli Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu,
Derbent

Füsun SOYKAN
Ege Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi,
İzmir

Alptekin SÖKMEN
Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu,
Ankara

Ömer Faruk ŞİMŞEK
İzmir Ekonomi Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi,
İzmir

Bahar TANER
Mersin Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu,
Mersin

Bahattin TAYLAN
Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
İzmir

Metin TEBERLER
İstanbul Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Mustafa TEPECİ
Mersin Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu,
Mersin

Necdet TİMUR
Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi,
Eskişehir

Ahmet TOLUNGÜÇ
Başkent Üniversitesi, İletişim Fakültesi,
Ankara

Özkan TÜTÜNCÜ
Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi,
İzmir

Şükrü YARCAN
İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi,
İstanbul

Mehmet YEŞİLTAŞ
Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
Ankara

Atıla YÜKSEL
Adnan Menderes Üniversitesi, Didim Meslek Yüksekokulu,
Aydın

GERÇEKLEŞTİREBİLDİKLERİMİZ (1990 – 2008)

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi (1990 – 2008)

Türkiye’de turizm alanında yayınlanan en uzun soluklu dergidir. 1990 yılından bu yana turizm ve yakın alanlarında çalışan akademisyen, lisansüstü öğrenci ve araştırmaların tamamına yakının en az bir makalesi *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*’nde yayımlanmıştır.

www.anatoliajournal.com/atad

Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research (1997-2008)

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi’nden edinilen bilgi ve deneyim birikimiyle ilk sayısı 1997 yılında yayınlanmıştır. 20 uluslararası indeks tarafından taranmakta olan dergi, yapılan araştırmalarda Dünya’da turizm ve ilgili alanlarda yayınlanan 140’a yakın dergi içerisinde ilk 10 içerisinde gösterilmektedir.

www.anatoliajournal.com

Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi (2002-2008)

Birincisi 2002 yılında düzenlenen kongre, yüksek lisans ve doktora düzeylerinde çalışma yapanların yanı sıra akademisyen ve araştırmacıların çalışmalarını bilim kamuoyu ile paylaştıkları bir ortamdır. Her iki yılda düzenlenen kongre şimdiye kadar 2002, 2004, 2006 ve 2008 yıllarında dört kez düzenlenmiştir.

www.anatoliajournal.com/kongre

The Graduate Research Conference in Tourism, Hospitality and Leisure (2006 -)

Kongrenin başlangıcı 2006 yılında yapılan III. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Kongresi’nin “uluslararası katılımlı” olarak düzenlenmesine dayanmaktadır. Kongre, ilk olarak 22-27 Nisan 2008 tarihlerinde *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research* tarafından yalnızca uluslararası katılıma açık olarak düzenlenmiştir.

www.anatoliajournal.com/conference

Akademik Turizm Bülteni (2000-2008)

Turizm ve ilgili alanlarındaki akademisyen, lisansüstü öğrenci, araştırmacı ve turizmin akademik boyutlarına ilgi duyanlar ile basın mensuplarına yönelik olarak hazırlanan Bülten’in her bir sayısı yaklaşık 10 bin kişi tarafından okunmaktadır. Bülten, her ayın son haftasında e-mail ortamında yayınlanmaktadır.

www.anatoliajournal.com/turizmbulteni

Araştırma Yöntemleri Semineri (2002-2008)

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi ile *Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Mezunları Derneği’nin (METİOD)* işbirliğinde akademisyen ve lisansüstü öğrencilerin araştırma ve istatistiksel bilgi ve deneyim birikimlerinin geliştirilmesi amacıyla her yıl düzenlenmektedir. Seminer, başlangıçta “*Akademik Turizm Semineri*” adıyla başlatılmış ve daha sonra ise şimdiki adını almıştır.

www.anatoliajournal.com/seminer

TUYED-Anatolia Turizm Seminerleri (2007 -)

Türkiye’de turizm alanında eğitim-öğretim yapan okul ve programların ihtiyaç duydukları konferans ve panel gibi etkinlikler konusunda aracılık yapmaya amaçlayan bir etkinliktir. Herhangi bir ücret karşılığında yapılmayan bu etkinlik ile; turizm eğitim programlarının uygulayıcıları, turizm gazeteci ve yazarları ile bir araya getirilmesine katkıda bulunulması amaçlanmaktadır.

II. Eğirdir Turizm Sempozyumu (2007)

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi ile *Süleyman Demirel Üniversitesi Eğirdir Meslek Yüksekokulu’nun* işbirliğinde 9 -11 Kasım 2007 tarihlerinde Eğirdir’de düzenlenmiştir. Sempozyum’da “iç turizm” konusunda hazırlanmış çalışmalar sunulmuştur.

Anatolia Yayıncılık (1993-1996)

Anatolia Turizm Yayınları Merkezi’nden edinilen bilgi ve deneyimle turizm alanında kitap basımı ve dağıtımını yapmak üzere oluşturulmuştur. Yayınevi bünyesinde basılmış olan kitapların yeni baskıları farklı yayınevleri tarafından halen yapılmaktadır.

Anatolia: Dokümantasyon ve Veri Tarama Merkezi (1992-1996)

Türkiye’de turizm alanında lisansüstü tez, araştırma vb. akademik çalışma yapanların ilgili literatüre ulaşmalarını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Çalışılan konularda yayımlanmış makale, kitap, bildiri, tez gibi çalışmaların fotokopilerinin teminini yapan Merkez’in çalışmalarına 1996 yılında son verilmiştir.

Anatolia: Turizm Yayınları Merkezi (1991-1993)

Türkiye’de dağıtım olan turizm ile ilgili kitapların okurlara ulaştırılmasıyla amacıyla kurulan Merkez bünyesinde 130’dan fazla kitabın satış ve dağıtımını yapmıştır.

EDİTÖRDEN..

20. yayın yılına girerken..

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi' nin öyküsü 1990 yılında başladı. O yıllarda Hacettepe Üniversitesi ile Ankara Üniversitesi'nde lisansüstü çalışma yapan ve TRT'de görevli birkaç kişinin öncülüğünde, turizm, kültür ve çevre olgularının bir araya getirilmesi düşüncesiyle *Anatolia* yaşama geçirildi. Aradan yıllar geçti, bu kişilerin bir bölümü ayrıldı, kalanlar ise bu dergiye yeni bir şekil vererek yola devam ettiler. Öğrenciler büyüdü, dergi büyüdü; öğrenciler öğrendi, dergi daha nitelikli hale geldi. Öğrenciler olgunlaştı, *Anatolia* olgunlaştı..

Yıllar yılları izledi.. *Anatolia*, bir dergi olmanın ötesinde önemli işlere imza atmaya başladı. Önce, Türkiye'de pek örneği olmayan uluslararası bir dergi ortaya çıktı. Gelişti.. Sonrasında Araştırma Yöntemleri Seminerleri'nin düzenlenmeye başlanmasında ve geliştirilmesinde öncü ve önder oldu. Sonra, lisansüstü turizm öğrencileri kongresinin düzenlenmeye başlamasına katkı verdi. Sonrasında da gelişmesine çalıştı. Olmadı, bu kongrenin kardeşi ortaya çıktı; uluslararası turizm öğrencileri araştırma kongresi doğdu, gelişti.

Türkiye'de hakem-denetimli dergiciliğın gelişmesine, bütün tepkilere göğüs gererek katkıda bulundu. Daha bir sürü çalışmaya imza attı. Özel sayılar çıkardı, unutulmaya yüz tutmuş değerli kişilerin anımsanmasına çalıştı..

Tabii, bütün bunları yaparken bu ülke topraklarının "verem otu" olan kıskançlığın, düşmanlığın, çekememezliğin hedefi oldu. Rezillik boyutlarına varan hareketlere maruz kaldı. Yalanlar, iftiralar diz boyunu aştı..

Bu arada birileri *Anatolia*'yı kendi şovlarının malzemesi yapmak istediler. Bunların bilemedikleri veya anlayamadıkları şey, *Anatolia*'nın hiçbir zaman şov amaçlı işlere imza atmadığı; popülarist yaklaşımlara karşı ilkeli bir duruşa sahip olduğu ve olmaya devam edeceğidir.

..Ve, son iki etkinlik daha..

Bütün bunlara ek olarak, önümüzdeki dönemde, *Anatolia*'nın iki önemli etkinliğı daha imza atacağını duyurmak istiyoruz. Bu iki yeni etkinlik de oturmaya yüz tuttuğunda, başkaları istediğı için değil; *Anatolia*'yi yayımlayanların kişisel eğilimi doğrultusunda bayrak geriden gelenlere devredilecektir.

Ancak bunun zamanı henüz gelmedi!..

İÇİNDEKİLER

HAKEM DENETİMLİ MAKALELER

- 135 Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri**
Osman ÇALIŞKAN - Mustafa TEPECİ
- 149 Türkiye'nin Turizm Potansiyeli: Çekim Modeli Yaklaşımı**
Kadir KARAGÖZ
- 157 Müzelerde Sergilenen Eserlerin Elde Edilmesi ve Korunmasına Yönelik Müze Yöneticilerinin Görüşleri**
Aziz Gökhan ÖZKOÇ - Teoman DUMAN
- 169 Alan Kılavuzluğunun Çanakkale İli'ndeki Uygulaması ve İlgili Turizm Mevzuatı Açısından Değerlendirilmesi**
Lütfü ATAY
- 177 Örgütsel Hizmet Odaklılığın İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama**
Salih KUŞLUVAN - Duygu EREN
- 194 Turizm Lisans Öğrencilerinin Mesleki Yönelimleri: Akçakoca Turizm İşletmeciliğı ve Otelcilik Yüksekokulu Örneğı**
Hürriyet ÇİMEN
- ARAŞTIRMA İNCELEMELERİ**
- 203 Seks Turizmi: Bangkok Üzerine Bir Gözlem**
Özkan TÖTÜNCÜ - Alper ASLAN
- KONFERANS NOTLARI**
Murat AZALTUN, Editör
- 207 IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi Doktora Tez Çalışmaları Bölümü'nün Değerlendirme Raporu**
Fusun İSTANBULLU DİNÇER
- 208 IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi Yüksek Lisans Tezleri Bölümü'nün Değerlendirme Raporu**
Alptekin SÖKMEN
- 209 Dünya Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi Tezler Bölümü'nün Değerlendirilmesi**
Kemal BİRDİR
- 211 IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi: Serbest Bildiriler Bölümü**
Ebru GÜNLÜ
- 212 Dünya Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi: Serbest Bildiriler Bölümü Değerlendirmeler Raporu**
Metin TEBERLER
- 213 IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Kongresi: Yetişmiş Eleman Sorunu Paneli**
Murat AZALTUN
- 215 TÜRKÇE MAKALE İNDEKSİ**
E. Ozan AKSÖZ - Çağıl Hale KAYAR
- 218 İNGİLİZCE MAKALE İNDEKSİ**
Dilek ACAR GÜREL
- 225 LİSANSÜSTÜ TEZ ÖZETLERİ**
Hatice GÜÇLÜ NERGİZ
- 229 2008 YILI YAYIN İNDEKSİ VE HAKEM LİSTESİ**
- 231 MAKALE HAZIRLAMA VE YAYIM BİLGİLERİ**

Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri

Mobbing Behaviors at Hotels and Their Impacts on Employee Job Satisfaction and Intent to Remain

Osman ÇALIŞKAN* - Mustafa TEPECİ**

* Mersin Üniversitesi, Aydıncık Meslek Yüksekokulu

** Celal Bayar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan personelin yıldırma davranışlarına ne oranda maruz kaldığını ve bunun düzeyini ölçme, yıldırma davranışlarının boyutlarını belirleme ve yıldırma boyutlarının çalışanların iş tatmini ve işte kalma niyetine etkilerini ortaya çıkarmaktır. Araştırma, Antalya, Kapadokya ve Bodrum bölgelerinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 12 otel işletmesinde çalışan toplam 328 iş görenden toplanan verilerle gerçekleştirilmiştir. Toplam 328 çalışandan 99 tanesi yıldırma davranışlarına maruz kaldığını bildirmiştir. Bu 99 çalışandan toplanan verilerle yapılan analizler, iş ortamında karşılaşılan yıldırma davranışlarının beş boyutta sınıflanabileceğini göstermektedir. Bunlar; (1) kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna saldırılar, (2) sosyal ilişkilere saldırılar, (3) cinsel taciz ve itibara saldırı, (4) kişinin sağlığına doğrudan saldırılar ve (5) etnik köken ve dini görüşle alay etme olarak belirlenmiştir. Yıldırma davranışları, çalışan personelin iş tatminine ve işte kalma niyetine etki etmektedir.

Anahtar sözcükler: Yıldırma, yıldırma faktörleri, otelcilik sektörü, iş tatmini ve işte kalma niyeti.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the rate and levels of mobbing in hotels and to determine the dimensions of mobbing and their effects on employee job satisfaction and intent to remain with the organization. This research was conducted with 328 employees working at 12 hotels, which are classified as 3, 4 and 5 stars in Antalya, Cappadocia and Bodrum regions of Turkey. Out of 328 employees, 99 of them reported to be experienced mobbing behaviors. Further analyses conducted with 99 employees revealed that mobbing behaviors could be classified into five dimensions. These are (1) attacks on the victim's quality of life and occupational situation, (2) attacks on the victim's social contacts, (3) sexual harrasment and attacks on personal reputation, (4) attacks on the victim's physical health and (5) attacks on the victim's ethnic origin and religion. The results indicate the mobbing dimensions have significant influences on employee job satisfaction and intent to remain with the organization.

Key words: Mobbing, mobbing dimensions, hotel industry, job satisfaction, intent to remain with the organization.

GİRİŞ

Yıldırma kavramı İngilizce'de mobbing ve bullying (zorbalık) diye tanımlanmaktadır (Leymann 1996: 167). Yıldırma, işyerinde çalışan kişi ya da kişiler üzerinde sistematik bir şekilde baskı yaratarak bunaltma, korkutma, tehdit etme gibi taktiklerle işten ayrılma aşamasına kadar gidebilen bir süreçtir. Bu süreç ülkemizde iş yaşamında yıldırma davranışı olarak yeni yeni duyulmakta veya hiç bilinmemektedir (Bayrak-Kök 2006). Bundan daha kötüsü, mağdurlar tarafından sessiz kalınması ve de yıldırmanın kabul edilmesidir. Ekonomik krizlerdeki işten çıkarılmalarda ise bu süreç bilinçli bir şekilde uygulanmaktadır (Yüçetürk 2002a). Karşılaştığı ve çaresiz kaldığı bu olumsuz durumda kendi özgü-

veni yok edilen iş gören, her şeyini bitirdiği endişesi ile istifa etmek zorunda kalmaktadır. Günümüz iş yaşamında görülen, çalışanlar üzerinde nasıl uygulandığı konusunda her hangi bir sınırı bulunmayan bu eylemler, yönetimler için temel sorun meydana getirmektedir.

Çalışanları duygusal ve ruhsal yönden rahatsız eden yıldırma eylemleri zamanla işyerinde gizli bir terörün başlangıcı olmaktadır. Yıldırma eylemleri, bir bakıma işyerinde yaşanan duygusal taciz, işyeri terörü, yıldırma politikaları, işyeri işkencesi gibi adlar almaktadır (Bayrak-Kök 2006; Solmuş 2005). Bu adların verilmesi, sorunu tanımak açısından güzel bir başlangıç olmuştur. Problemin adını belirlemedikçe onu çözmek zorlaşır (Leymann 1996:

29). Yıldırma davranışları çalışanlara büyük zararlar verebilmektedir. Yıldırma, iş ile ilgili stres faktörleri içinde en fazla etkiye sahip unsurlardan biridir (Zapf vd. 1996). Yıldırma intihar, depresyon, mutsuzluk, kızgınlık ve umutsuzluk gibi sonuçlara yol açabilmekte (Leymann 1990) çalışanların iş tatminini ve bağlılığını düşürerek, işten ayrılmalara ve verim düşüklüğüne yol açabilmektedir (Einarsen 2000).

Yıldırma, çalışanların yoğun iletişim halinde ve sosyal olduğu iş kollarında daha fazla görülebilmektedir. Çoğu zaman, yıldırma eylemleri çalışanlar arasında bilinçli bir şekilde yapılmamaktadır. İşletmenin yapısı, kültürü ve yönetim uygulamalarından dolayı zamanla bu bir davranışa dönüşebilmektedir (Davenport vd. 2003). Özellikle, emekyoğun işlerde, iş arkadaşları tüm sosyal çevreyi belirlemektedir. İnsanın devamlı olarak psikolojik bir saldırı veya baskı ile karşı karşıya kalması söz konusu olmakta ve zamanla nefes alması dahi zorlaşmaktadır. İşyerinde bozulan dinamikler belirli bir süreden sonra çalışanın diğer yaşam alanlarına da sıçrar. Kişi normal yaşamını sürdüremez hale gelir ve sosyal çevre kişiyi rahatsız edici durumlara sokabilir. Devamlı maruz kalınıp uzun bir süre devam ettiği takdirde yıldırma, depresyon, fiziksel şikayetlerle ortaya çıkan psikosomatik rahatsızlıklar başta olmak üzere kişiliğin yatkın olduğu her türlü psikolojik rahatsızlığın ortaya çıkmasına neden olabilmektedir (Leymann 1990; Zapf vd. 1996).

Yıldırmanın etkili olduğu birçok sektör vardır. Bu durum biraz da sektörün kültürü, yapısı ve temel dayanakları ile ilgilidir (Zapf vd. 1996). Turizm sektöründe çalışanlar hem konuklarla hem de iş arkadaşlarıyla devamlı sosyal ilişki halindedir. Böyle bir durumda iş yerinde yıldırmanın, işyerinde duygusal tacizin veya bir başka deyişle işyeri terörünün varlığını reddetmek büyük bir yanılgıdır. Çünkü, yıldırmanın herhangi bir kültür farklılığı gözetmeksizin her yerde ve her durumda ortaya çıkması muhtemel haldedir (Leymann 1996). Turizm sektörü incelendiğinde, çok sayıda yıldırma eylemleri tespit edilebilmektedir (Özen-Kutunis ve Safran 2005). Bir garsonun komisine servis esnasında bağırması, önbüro şefinin resepsiyon memuruna telefonda düzgün konuşmadığı için kızması ve bu kızma işlemini her zaman yapması, genel müdürün toplantıda özellikle birkaç departman müdürü ile konuşup diğer yöneticilerin düşüncelerini veya kararlarını dikkate almaması gibi durumların sürekli halde yapılması yıldırma eylemleri olarak ortaya çıkabilmektedir.

LİTERATÜR TARAMASI

Yıldırma Kavramının Tanımlanması ve Yıldırma Süreci

Yıldırma sözcüğü, kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık anlamına gelmektedir. Latince’de “kararsız kalabalık” anlamına gelen mobile vulgus sözcüklerinden gelmektedir. Yıldırma (mob) fiili ortalıkta toplanmak, saldırmak veya rahatsız etmek anlamındadır (Davenport vd. 2003). 60’lı yıllarda Avusturyalı bilim insanı Konrad Lorenz (1963), yıldırma’yı hayvanların bir yabancıyı veya avlanmakta olan bir düşmanı kaçırmak için yaptıkları davranışları tanımlamak için kullanmıştır. Daha sonra İsveçli Dr. Peter-Paul Heinemann, çocuklarda, diğer çocuklara yönelik olarak sergilenen ve zorbalık diye tanımlanan davranışları araştırmıştır (Davenport vd. 2003). Davenport vd. (2003) ve Leymann (1992) kurbanı yalıtın ve ümitsizlik nedeniyle intihara kadar götürebilen bu davranışın (yıldırma) ciddiyetini kitap yazarak dile getirmiştir.

Genellikle askeri örgütlerde, okullarda ya da iş yerlerinde zarar veren eylemlere yönelik yapılan çalışmalarda farklı araştırma grupları tarafından İngilizce’de farklı terminoloji kullanılmaktadır. İngiliz ve Avustralyalı araştırmacılar çalışmalarında yıldırma yerine bullying (zorbalık) terimini kullanmışlardır. Bullying (zorbalık) fiziksel saldırı, tehdit anlamındadır (Yüçetürk 2002b). Leymann, zorbalık terimini, okullarda çocuklar arasında zarar veren eylemler için kullanılmasının, yıldırma teriminin ise, işyerlerinde yetişkinler arasında düşmanca davranışlar için kullanılmasını uygun görmektedir (The Mobbing Encyclopaedia <http://www.leymann.se/English/11120E.htm>).

80’li yıllara gelindiğinde Leymann yıldırma terimini işyerlerinde yetişkinler arasında da benzer grup şiddetini fark ettiğinde kullanmıştır. İsveç’te bu konuyu araştırmış ve Almanya’da kamuoyuna sunmuştur. (Davenport vd. 2003). İşyeri yapısı ve kültürünün bu insanları etkileyerek zorba insan olmalarına yardımcı olduklarını belirlemiştir. Amerikalı Brodsky (1976) taciz edilen çalışan tanımını, iş arkadaşları ya da müşterilerin kötü davranışları veya kendinden beklenen çok fazla iş nedeniyle iş göremez durumda olması diye yapmıştır. Taciz ise, başkasını yıpratmak, ona eziyet etmek, onu engellemek veya ondan tepki almak amacıyla tekrar tekrar ve sürekli olarak yapılan girişimler; sürekli diğer kişiyi kışkırtan, ona baskı yapan, korkutan, yıldırma ya da rahatını kaçırma davranışlarında bulunmak anlamında kullanmıştır. Taciz fiziksel ve

zihinsel zararlarının gerçek olaylara kıyasla buzdağının su üstündeki bölümü olarak nitelenmektedir (Brotsky 1976).

Yıldırma, bir veya birkaç kişi tarafından diğer bir kişiye yönelik olarak, sistematik bir biçimde düşmanca ve ahlakdışı bir iletişim yöneltilmesi şeklinde, psikolojik bir terör olarak tanımlamıştır (Davenport vd. 2003). Eylemin; yıldırma olabilmesi için en az altı ay ve haftada bir kez tekrar edilmesi gerekir (Leymann 1990, 1996). Yıldırma eylemi, işyerinde yapılan işkence, terör, duygusal taciz, ve eziyettir (Zapf vd. 1996). Almanya, İtalya ve İspanya yıldırmaı tanımlamış ve literatüre yerleşmiştir (Davenport vd. 2003). Fransa, moral veya ahlaki rahatsızlık anlamında "harcelement moral" tanımını kullanmıştır. İngiltere'de ise işyerinde zorbalık anlamı daha yaygındır (Fleck 2002: 12). Ama, yıldırma ile zorbalık arasında bir bağ olduğunu ve zorbalığın; ucuza satmak, küçük düşürmek, vazgeçirmek anlamında olduğu, patronun çalışandan yüksek performans bekler anlamda olmadığı söylenerek, yıldırmanın ise, zorbalığın çirkin kuzeni olduğunu belirtilmiştir. Aslında, yıldırma, ruhun uğradığı tecavüzdür (Davenport vd. 2003).

Leymann (1995:17), yıldırma sürecini beş aşamada ele almıştır. Birinci aşama, kritik bir olayla, bir anlaşmazlık ile karakterize edilir. Henüz yıldırma eylemi değildir, ama davranışına dönüşebilir. İkinci aşama, saldırgan eylemler ve psikolojik saldırıları içine alır. Artık yıldırma dinamikleri harekete geçmeye başlar. Üçüncü aşamada, yönetim ikinci aşamada doğrudan yer almışsa da durumu yanlış yargılayarak, bu negatif döngüde işin içine girer. Dördüncü aşamada, kurbanlar zor, akıl hastası diye damgalanır. Yönetimin yanlış yargısı ve sağlık uzmanları kötü gidişe hız verir. İşten kovulma veya zorunlu istifa kendini gösterir. Beşinci aşamada, kişinin işine son verilmesi sonucunda, olayın sarsıntısı, travma sonrası stres bozukluğunu tetiklemektedir. Duygusal gerilim ve takiben psikosomatik hastalıklar devam eder. Her bir yıldırma eylemi kişiden kişiye farklı etkilerde bulunur. Bu da dereceyi kişiye göre değiştirebilir.

Leymann (1990, 1993a), kırk beş ayrı yıldırma eylemi tanımlayarak bunları özelliklerine göre beş grupta toplamıştır. Ayrıca, her yıldırma durumunda bunların hepsinin bulunması şart değildir. Bu yıldırma tiplerinden bir veya birkaçının yapılması yıldırmaı oluştururken, altı ayda ve haftada en az bir kez yapılması sistemli olarak yapıldığını anlamına gelmektedir (Leymann 1993a, 1996). Ay-

rica bu gruba ayrılma işlemini Leymann (1990) psikolojik terörün envanteri şeklinde tanımlamıştır (Leymann Inventory of Psychological Terrorisation – LIPT). Bu beş grup aşağıdaki paragraflarda detaylı olarak tanımlanmıştır (Leymann 1990).

Birinci Grup: Kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu etkilemek; üstü çalışanın kendisini gösterme olanaklarını kısıtlamaktadır. Mağdurun sözü sürekli kesilmektedir. Meslektaşları veya birlikte çalıştığı kişiler kendisini gösterme olanaklarını kısıtlanmaktadır. Yüzüne bağırılır ve yüksek sesle azarlanılır. Yaptığı iş sürekli eleştirilmektedir. Özel yaşamı sürekli eleştirilmektedir. Telefonla rahatsız edilir. Çalışan sözlü tehditler alır. Yazılı tehditler gönderilmektedir. Jestler ve bakışlarla ilişki reddedilmektedir.

İkinci Grup: Kişilerin sosyal ilişkilerine saldırılır; mağdurun çevresindeki insanlar onunla konuşmazlar. Yıldırılmaya çalışılan kimseyle konuşulmaz ve başkalarına ulaşması engellenir. Mağdura diğerlerinden ayrılmış bir işyeri verilir. Meslektaşları mağdurla konuşmaz. Sanki yıldırılmaya çalışılan kişi orada değilmiş gibi davranılır.

Üçüncü Grup: Kişilerin itibarına saldırılır; iş arkadaşları yıldırılmaya çalışılan kişinin arkasından kötü konuşur. Asılsız söylentiler ortada dolaşır. Mağdur gülünç durumlara düşürülmeye çalışılabilir. Yıldırılmaya çalışılan kişi akıl hastasıymış gibi muamele görür. Hatta psikolojik değerlendirme/inceleme geçirmesi için kişiye baskı bile yapılabilir. Bir özrü ile alay edilir. Gülünç düşürmek için yürüyüşü, jestleri veya sesi taklit edilir. Dini veya siyasi görüşü ile alay edilir. Özel yaşamı ile alay edilir. Özgüvenini olumsuz etkileyen bir iş yapmaya zorlanılır. Çabaları yanlış ve küçültücü şekilde yargılanır. Alçaltıcı isimler alırlar. Cinsel taciz içeren imalar yapılır.

Dördüncü Grup: Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumlarına saldırılır; mağdur için hiçbir özel görev yoktur. Mağdura verilen işler geri alınır, mağdur kendisine yeni iş bile yaratamaz. Çalışmayı sürdürmesi için anlamsız işler verilir. Sahip olduğundan daha az yetenek gerektiren işler verilir. Mağdurun işi sürekli değiştirilir. Özgüvenini etkileyecek işler verilir. İtibarını düşürecek şekilde, niteliklerinin dışındaki işler mağdura verilir. Mağdura mali yük getirecek genel zararlara sebep olunur. Evine ya da işyerine zarar verilir.

Beşinci Grup: Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar; çalışan fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanır. Fiziksel şiddet tehditleri yapılır. Gözünü kor-

kutmak için hafif şiddet uygulanır. Fiziksel zararlar verilir. Mağdura doğrudan cinsel taciz yapılır.

Türkiye’de az sayıda yapılan görgül (empirical) yıldırma çalışmalarında (Asunakutlu ve Safran 2006; Bayrak-Kök 2006; Özdemir ve Açıkgöz 2007), en fazla karşılaşılan yıldırma davranışları; çalışanların kendilerini ifade etme ve terfi olanaklarının kısıtlanması, bağırılma ve azarlanma, hakkında asılsız dedikodular yapılması, anlamsız görevler verilmesi ve toplantılarda söz vermeme veya dinlememe gibi konularda görülmektedir. Asunakutlu ve Safran (2006) bir kamu sağlık kuruluşunda çoğunluğu doktor ve hemşirelerden oluşan 182 kişiyle yaptığı çalışmada yıldırma davranışlarının sık yaşandığını belirten çalışanların oranının % 40 olduğunu bulmuştur. Bayrak-Kök (2006) bankacılık sektöründe yaptığı çalışmada özel bankalarda çalışanların kamu bankalarında çalışanlara oranla ve kadınların erkeklere oranla daha fazla yıldırma davranışlarına maruz kaldığını bulmuştur. Aynı çalışmada evli banka çalışanlarının bekâr banka çalışanlarına oranla daha fazla yıldırma aktörü olduğu bulunmuştur. Özdemir ve Açıkgöz (2007) çeşitli sektörlerden 300 kişiyle yaptıkları anket çalışmasında yıldırma ile karşılaşanların oranını % 20 olarak bulmuşlardır.

Yıldırmanın Ortaya Çıkması ve Devam Etme Sebepleri

Çağdaş iş yaşamında, işletmenin zararına olacak her türlü davranış, işletmeler çalışmalar yaparak ortadan kaldırmaya çalışmaktadırlar. Buna rağmen yıldırma eylemleri işletme içinde olabilmektedir (Djurkovic vd. 2004; Einarsen ve Skogstad, 1996; Leymann 1996). Genelde, yıldırma eylemlerinin ortaya çıkması ve devam etmesi çeşitli nedenler ve bunların etkileşimi ile mümkün olmaktadır (Davenport vd. 2003). Bunlar; (1) yıldırma uygulayanların psikolojik durumu ve koşulları, (2) işyeri organizasyonun kültürü ve yapısı, (3) yıldırma uygulanan kişinin koşulları, kişiliği ve psikolojisi ve (4) işletme dışı etmenler olmaktadır (Davenport vd. 2003).

Yıldırma uygulayan kişiler; aşırı kontrolcü, korkak, nevrotik, iktidar açlığı, narsist, hareketlerinde güvensiz, korku nedeniyle kıskançlık ve haset dolu bir kişiliğe sahiptirler (Baykal 2005:10). Aslında, yıldırma uygulayan kişiler bu davranışa kendilerindeki eksikliklerden dolayı başvurmaktadır (Leymann 1995). İşi değil, insanları kontrol etmeye çalışırlar. İkiyüzlü, saldırgan, rakiplerini takip ederler

ve temkinlidirler. Fırsat kollayıp, amirlerine rakiplerini eleştirirler. Yanılmak için kurbanlara samimi davranırlar. Görünüşe önem verirler. Sakin ilgili, düşünceli ve her zaman her şeye hakim görünmek isterler. Yanında çalışanlara karşı resmi, gergin ve kaba davranarak, onlarla arasına mesafe koyabilirler (Baykal, 2005: 10). Yıldırma uygulayan kişiler genelde kötü kişilikli olabilirler. Bu kişiler genellikle kendi itibarlarını yükseltmek için kötü niyetli ve hileli eylemlere başvurmaktan çekinmezler. Günah keçisi arayışı içinde olurlar (Davenport vd. 2003). Yıldırma uygulayan kişilerin geçmiş yaşamları da dikkate alınmalıdır. Araştırmalar, okullarda yaşanan çeteleşmelerin, yıldırma eylemleri ile birebir örtüştüğünü göstermektedir (Smith vd. 2003). Çocukların yaptıkları yıldırma eylemleri olmayabilir veya sistemli yapılmayabilir ama sonuçları kişilere aynı acıları çektirmektedir. Yalnız okullarda bu tür eziyetleri yapan kişilerin ileriki yaşamlarında yıldırma uygulayan kişiler olma potansiyeli yüksektir (Smith vd. 2003).

Yıldırma karşı önlemini almış, modern işletmecilik anlayışı ile birlikte belirli kıstasları işletme kültürüne yerleştirmiş işletmeler bu eylemlerden daha az etkilenmektedirler (Vartia 1996:211). İşyerinde çalışanlara etik davranışları kazandırmak için çeşitli kurallar koyan işletmelerde yıldırma daha az görülmektedir (Cusack 2000). Norveç’te yapılan araştırmalarda yıldırma eylemleri ile örgütsel koşulların önemli derecede ilişkili olduğu görülmüştür. Bunlar yöneticinin liderlik anlayışı, örgütte rol çatışmasının yüksekliği, sosyal iklimin çalışanları tatmin etmemesi, denetim gibi koşullardır (Einarsen 2000). Yıldırma eylemlerinin hızlanmasını sağlayan nedenlerse; örgüt içinde birbiriyle uyuşmayan isteklerin, içinde bulunan durumun belirsizliğinin, görevler üzerindeki beklentilerin, çalışma grupları içindeki ayrıcalıklı tutumların, görevlendirmelerin, haksızlıkların neden olduğu çatışmaların ve düş kırıklıklarının artmış olmasıdır (Davenport vd. 2003; Einarsen 2000; Leymann 1992; Vartia 1996). Kontrol ve emir komuta zincirini yönetim tarafından tam sağlanamaması, hatırı sayılır kişiler arası ilişki ve düzeysizlik, çalışana işyerine patron veya amir tarafından stresli tepki gösterme, yetenek ve becerilerine sınır koyma, yaratıcılığını kısıtlama, gücünün kaybolmasını sağlama, kendi kabuğuna geri yollama, sosyalleşmesini sağlayama ve iletişimini engelleme gibi nedenlerde yıldırma çeşidini belirleyebilmektedir (Davenport vd. 2003; Sexton 2003).

İşyerlerinde yıldırma eylemlerine yol açabilecek diğer etkenler şöyle özetlenebilir: yoğun stresli işyerleri, monotonluk ve can sıkıntısı, yöneticilerin işyerlerinde yıldırma olduğuna ve bunun yaygın bir sorun olduğuna inanmamaları, çevreyi tehlikeye atmak, şüpheli mali işlemler gibi ahlak dışı eylemler, ve örgütteki etik bozulma ve ilkesizlik sayılabilir (Baykal 2005; Davenport vd. 2003).

Yıldırma maruz kalan kişiler üzerinde araştırmalar kısıtlıdır. Ama buna rağmen yıldırma maruz kalan kişilerle yapılan görüşmeler ışığında belli başlı önemli ortak özellikleri belirlenmiştir (Leymann 1995). Bu görüşmeler sonucunda, yıldırma maruz kalan kişilerin üstün özelliklere sahip olduğu görülmüştür. Yetenekli, başarı yönelimli, yaratıcı, dürüst, güvenilir, kendilerini işine adanmış bu kişilerin mesleki kariyerleri pek çok olumlu özellikler taşımaktadır. Asla politik olmayan bu kişiler, örgütlerine bağlıdırlar. Yaratıcı bireyler, yeni fikirler geliştirdiği için daha çok yıldırma maruz kalmaktadırlar (Baykal 2005: 12; Davenport vd. 2003:51). Ayrıca yıldırma maruz kalanların, duygusal zekasının yüksek olduğu saptanmıştır (Davenport vd. 2003; Leymann 1996; Zapf vd. 1996). Bunun yanında çalışanlar derisinin renginden dolayı ve etnik kökeninden dolayı da yıldırma maruz kalabilmektedirler. Etnik kökenli saldırılar artık yıldırmanın bir koludur (Fox ve Stallworth 2005: 16).

Yıldırma neden olan işletme dışı etmenler olarak ekonomik, sosyal ve kültürel çevresel unsurlar sayılabilir. Örneğin, küçülme, yeniden yapılanma, şirket evlilikleri işletmelerin yaşamında yönetimlere düşen doğal kararlardır. Bu gibi kararlar bazı mevkilerin kaldırılmasını gerektirebilir. Bu işlem düzensiz yapılırsa yıldırma neden olabilir. Rekabetin üst seviyede olduğu iş ortamlarında, kendi işini kaybetmek istemeyen kişiler, mevkileri için savaş verebilirler. Kendileri çıkarılmaktansa başkalarına yıldırma yapmaya başlarlar (Baykal 2005). Eğer, bu kişilere başka mevkiler bulunursa, iş kaybı durumunda tazminat hakkı vaadi verilirse yıldırma önlenir (Davenport vd. 2003). İşyerleri ve birçok kuruluş verimliliğe, maliyet düşürmeye ve rekabet ortamında daha iyi bir durumda bulunmaya büyük önem verebilirler. Bunlar işte başarı ve sağlam bir ekonomi için önemli hedeflerdir. Ancak, çalışanların işlerinden ayrılmalarını sağlamak için yıldırma davranışlarına yönelmeleri en çok uygulama sahası bulan bir yönetim anlayışı olmamalıdır. Çalışanların iş dışı çevresinin sosyal

ve kültürel yapısından etkilenmesi ve yaşam tarzı o kişilerin çalıştığı ortamlarda yıldırma davranışlarında bulunmaya yol gösterici olabilmektedir. Yine, aile içi huzurun olmadığı ortamdan gelen çalışan yıldırma maruz kaldığında daha çok çaba göstermek zorunda kalacaktır (Davenport vd. 2003).

Yıldırmanın Yönü ve Yoğun Görülen Sektörler

İşyerlerinde yıldırma eyleminin sadece yöneticilerce tek bir kişiye karşı yapıldığı düşünülebilir. Ama bu eylemler sadece bu şekilde değildir. Örgütlerde yıldırma eylemleri üç tiptir (Leymann 1992; Zapf vd. 1996). Birinci tip yıldırma, (yatay-horizontal mobbing); aynı düzeye sahip çalışanların birbirlerine uyguladıkları yıldırma değildir. İkinci tip yıldırma, (aşağıya doğru-downward mobbing); kendilerinden daha alt pozisyonda çalışanlara, amirlerinin uyguladığı yıldırma değildir. Üçüncü tip yıldırma ise, (yukarıya doğru-upward mobbing); çalışanların üstlerine uyguladıkları yıldırma değildir (Leymann 1996). En yaygın olarak görülen aşağıya doğru, amirlerin çalışanlara yaptığı yıldırma değildir (Fox ve Stallworth 2005). İş arkadaşlarının aynı seviyede diğer çalışanlara yaptığı yıldırma da yoğun olarak görülebilmektedir. Fox ve Stallworth (2005: 449) çalışma arkadaşları tarafından yıldırma davranışlarına maruz kalanların oranını % 58 olarak bildirmektedir. Arpacioğlu (2005: 261) çalışanların % 81'i yöneticileri, % 14'ü çalışma arkadaşları ve % 5 oranında ise astı tarafından yıldırma maruz bırakıldıklarını bildirmektedir. Bayrak-Kök (2006: 445) İngiltere ve İrlanda da yapılan çalışmalarda yıldırma aktörlerinin daha çok yöneticiler, İskandinav ülkeleri araştırmalarında ise yıldırma davranışlarında bulunanların aynı düzeydeki çalışanlar olduğunu bildirmektedir.

Yıldırma eylemleri daha çok insanların yoğun ilişki içinde olduğu hizmet sektörlerinde görülmektedir. Sağlık, eğitim, sosyal hizmetler ve bankacılık sektörlerinde yıldırma eylemi daha yaygındır (Arpacioğlu 2005; Davenport vd. 2003). Bu sektörlerde öncelikle kötü bir yönetim yıldırma fırsat verir. Disiplin getirmek, verimliliği artırmak gibi nedenlerle akla uydurulmuş amaçlar, insan kaynakları pahasına, aşırı şekilde sonuca yönelik yaklaşımlar, fazlasıyla hiyerarşiye dayalı bir yapı, açık kapı politikasının olmaması, yetersiz iletişim, zayıf liderlik, yetersiz sorun çözme yeteneği ya da etkisiz çatışma yönetimi ve şikayet prosedürlerinin yeterli olmaması, yaygın günah keçiliği

zihniyeti, ekip çalışmasının yetersiz olması, farklılık eğitiminin olmaması veya etkisiz olması gibi nedenler kötü yönetimin bir unsuru olarak işletme içinde yıldırmanın artmasına fırsat verebilmektedir (Davenport vd. 2003; Vartia 1996:209). Kamu ve aile şirketleri yıldırma yapılması daha müsait ortamlar olarak değerlendirilmektedir (Arpacioğlu 2005: 270).

Turizm sektörünün de hizmet sektörü ve krizlerden çabuk etkilenen bir doğası olduğu düşünüldüğünde yıldırma boyutunun yüksek olacağını tahmin edilebilir. İşyeri çatışmalarının yüksek olduğu bir sektör olan turizm sektörü yıldırma tanımını bilmeyen birçok yöneticiyle ve çalışanla karmaşık bir yapı aldığı düşünülebilir. Eğer işletmeler bilinçlendirilirse, yıldırma eylemi hız kaybederek giderek azaltılabilir. Ayrıca, işletmeler eylemlerini azaltıcı kurallar koyabilirler. Böylelikle işletmeler, hem işyerinin hem de çalışanın huzurunu ve sosyal yapısını engelleyen bir durumdan zamanla kurtulmuş olabilirler. Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de birçok sektörde daha önceden de varolan ama yeni yeni tanımlanıp önlem ve çözüm yolları aranmaya çalışılan bir kavram olan yıldırmanın (Yüçetürk 2002a,b), Antalya, Kapadokya ve Bodrum bölgelerindeki otellerde hangi seviyede ve boyutlarda olduğunu ve yıldırma davranışlarının işgörenin iş tatmini ve işte kalma niyetine etkilerini ortaya çıkarmaktır.

YÖNTEM

Evren ve Örneklem

Araştırma, Antalya, Kapadokya ve Bodrum bölgelerinde faaliyet gösteren bir adet 3, beş adet 4 ve altı adet 5 yıldızlı toplam 12 otel işletmesinde çalışan toplam 328 işgörenden toplanan verilerle gerçekleştirilmiştir. Otel işletmelerinin tüm departmanlarında çalışan personel araştırmaya dahil edilmeye çalışılmıştır. Sektördeki 12 otelin genel müdür ve departman müdürlerine tanıdıklık vasıtasıyla iletişime geçilerek (çalışanlar ve öğrenciler dahil) çalışmaya katılımları sağlanmıştır. Gönüllülük esasına göre katılım istendiğinden 12 otelde çalışan toplam 1680 çalışanın yaklaşık beşte biri anketi doldürmüştür.

Araç Geliştirme ve Pilot Çalışma

Antalya, Kapadokya ve Bodrum bölgelerindeki otel işletmelerinde yıldırma eylemlerinin düzeyini ve boyutlarını ölçmeye yarayacak veriler anket

yöntemi ile toplanmıştır. Davenport ve arkadaşlarının 2003 yılında Sistem Yayıncılıktan çıkan ve Osman Cem Öneroy tarafından çevrilen “Mobbing, İşyerinde Duygusal Taciz” kitabından 45 maddelik Leymann psikolojik terör ölçeğinin geliştirilmesi ile yıldırma davranışları ölçülmeye çalışılmıştır.

Daha önce literatür kısmında belirtildiği gibi, örgütlerde yıldırma eylemleri üç tiptir. Bunlar yatay-aynı düzeye sahip çalışanların birbirlerine uyguladıkları; aşağıya doğru-kendilerinden daha alt pozisyonda çalışanlara, amirlerinin uyguladığı ve yukarıya doğru-çalışanların üstlerine uyguladıkları yıldırma (Leymann 1996). Leymann psikolojik terör ölçeğinde bulunan kırk beş maddenin incelenmesi (Davenport vd. 2003) ve yaklaşık 10 öğrenci ile yapılan pilot çalışmada, 27 maddede belirtilen yıldırma davranışlarının, iş arkadaşları mı yoksa üstler tarafından mı yapıldığı açık olmadığından (ör. Alaya alınırsınız, Yalancı olduğunuz ima edilir) bu maddelerdeki ifadeler hem iş arkadaşları hem de yöneticiler için ayrı ayrı yazılarak (27+27+18) toplam 72 maddelik bir ölçek geliştirilmiştir. Çalışanların üstlerine uyguladığı yıldırma bir başka çalışmanın konusu olması düşünüldüğünden buna yönelik maddeler oluşturulmamıştır. Bu hazırlanan 72 maddelik ölçek için Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulunda otelcilik sektöründe iş tecrübesi olan 148 öğrenci ile ön çalışma yapılarak veri toplanmıştır. Ölçek maddeleri faktör analizine tabii tutularak madde sayısı azaltımı ve orijinal ölçeğe uygun faktör yapısı amaçlanarak 53 maddelik son şekli verilmiştir.

Anketin bölümleri, anketin ne amaçla düzenlendiğini ve anket sorularını cevaplarırken dikkat edilmesi gereken hususları açıklayan giriş bölümü, yıldırma eylemlerinin türlerini belirten 53 maddelik birinci bölüm, çalışanların iş tatminini ölçen 3 ve işte kalma niyetlerini ölçen 1 madde ve anketi yanıtlayanların demografik özelliklerini belirten, ikinci bölüm olacak şekilde düzenlenmiştir.

İş tatmini, Cammann vd.(1983) tarafından geliştirilen genel iş tatminini ölçen ve Tepeci (2005) tarafından Türkçe’ye çevrilen 3 maddeyle ölçülmüştür. Örnek madde “Yaptığım işten memnunum.” İşte kalma niyeti ise yine Tepeci (2005) çalışmasında kullanılan 3 maddeden 1 tanesiyle “Bu işletmede çalışmaya devam etmeyi düşünüyorum.” ölçülmeye çalışılmıştır. Tek maddeli ölçeklerin, güvenilirlik hesaplaması yapılamadığı veya güvenilirlik değer-

lerinin kabul edilen değerden (.70) düşük olduğu eleştiri yapılabilmektedir. Ancak, eğer ölçülmek istenilen kavram cevaplayıcılar tarafından açıkça anlaşılıyorsa, iş tatmini gibi tek maddeyle ölçülen tutum ölçeklerinin birden fazla maddeyle ölçülen tutum ölçeklerine oranla ölçülmek istenilen değişkeni daha doğru ölçtüğü bulunmuştur (Wanous ve Hudy 2001). Yıldırma, iş tatmini ve işte kalma niyeti maddeleri 7'li Likert tipi derecelendirme (1=hiç katılmıyorum, 4=nötrüm-ortadayım, 7=tamamen katılıyorum) ile cevaplanmıştır.

Demografik özelliklerin sorulduğu son bölümde; anketi cevaplayan kişilerin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, gelir düzeyi, çalıştığı departman ve departmandaki pozisyonu, çalışma saati, sektörde çalıştığı toplam süre ile ilgili sorular vardır.

Veri Toplama

Verinin ideal ve standart bir şekilde toplanması için bir yönerge hazırlanmıştır ve veriyi toplayacak olan işletme çalışanından (tanıdık çalışan veya öğrenciler) bu yönerge doğrultusunda verinin toplanmasını gerçekleştirmeleri istenmiştir. Anketin cevaplanmasının işletmede çalışan personelin işe başlamadan veya iş bitiminden sonra (veya molaalarda) toplu olarak gerçekleştirilmesi istenmiştir. Anketin doldurtulmasını gerçekleştiren kişi araştırmanın amacı, araştırmacılar hakkında bilgi ve anketin ne şekilde doldurulacağı hakkında bilgi vermiş ve anlaşılmayan yerlerde soruları yanıtlararak en sağlıklı şekilde anketin cevaplanmasını sağlamıştır. Anketin otel yönetimi tarafından yaptırılmadığı, isimleri sorulmadığı ve cevaplanan anketlerin toplu olarak zarfa konduktan sonra gözleri önünde kapatıldıktan sonra postaya verilmesiyle veya araştırmacılara ulaştırılacağı garantisiz olarak sorulara gerçekçi yanıtlar vermeleri sağlanmaya çalışılmıştır.

ANALİZ VE BULGULAR

Toplam 328 personelden elde edilen anket verileri SPSS 12 for Windows programına girilmiş ve demografik özelliklerle ilgili analizler yapılmıştır. Örneklemin demografik özelliklerinin verildiği Tablo 1'den sonra yapılan analizlere sadece son altı ayda haftada en az bir kez yıldırma davranışlarına maruz kalan çalışanlar (n=99) dahil edilmiştir. Frekans analizlerine ilaveten, yıldırma davranışlarının boyutlarının tespit edilmesi için faktör analizi, Cronbach's alpha, t-test, korelasyon ve regresyon analizleriyle bulguların değerlendirilmesi yapılmıştır.

Örneklemin Demografik Özellikleri ve Otel İşletmelerinin Özellikleri

Tablo 1'de ankete katılan tüm çalışanların (n=328) ve yıldırma davranışlarına maruz kaldığını söyleyen (n=99) çalışanların özellikleri gruplandırılarak sunulmuştur. Bu gruplandırma ile iki grup arasında çeşitli özellikler açısından karşılaştırma yapmak mümkün olabilecektir. Örnekleme dahil olan otel çalışanlarının % 30,2'si yıldırma davranışına maruz kaldığını belirtmiştir.

Özellikle, Kuzey Avrupa ülkelerinde yapılan çalışmalarda bu oran daha düşük bulunmuştur. Norveç'te yapılan bir çalışmada değişik sektörlerde çalışan yaklaşık 8000 kişiyle yapılan çalışmada iş görenlerin % 8,6'sı yıldırma davranışlarına maruz kalmıştır (Einarsen ve Skogstad 1996). Finlandiya'da üniversite çalışanlarıyla yapılan bir çalışmada ise bayanların % 24'ü, erkeklerin ise % 17'si yıldırma maruz kaldıklarını belirtmişlerdir (Björkqvist vd. 1994). Leymann (1996) ise İsveç'te tüm çalışanları temsil edebileceğini savunduğu örnekleme yıldırma kurbanlarının oranlarını % 3,5 olarak bulmuştur.

Tablo 1'de cinsiyet değişkeni dikkate alındığında, örneklemdaki erkek ve bayanlar eşit oranlarda yıldırma maruz kalmışlardır. Kadınların erkeklere oranla daha fazla yıldırma davranışlarına maruz kaldığı çalışmalar olsa da (Björkqvist vd. 1994) bu literatürde yaygın olarak elde edilen bir sonuç olmamıştır (Einarsen 2000). Bu sonuç, Kuzey Avrupa ülkelerinin dışisel değer yargıları (feminine values) ve bireyselliğin egemen olduğu kültürel yapıya sahip olması ve kadınların kendilerini erkekler kadar (belki daha fazla) koruyabilecekleri ve işyerinde güçlü kişilikleri olabileceği durumuyla açıklanabilir (Hofstede 1980). Kadınların daha fazla yıldırma maruz kaldığı batı literatüründe (özellikle Kuzey Avrupa) yer etmese de, genel bulgu erkeklerin daha fazla saldırgan olan cinsiyet olduğudur (Einarsen 2000).

Bekar çalışanlar evlilere, ilk ve orta okul mezunları, lise ve üniversite mezunlarına oranla daha fazla yıldırma davranışlarıyla karşılaşmaktadır. Aylık ortalama gelir açısından oranlar incelendiğinde 600 YTL'den düşük ücret alanların daha fazla yıldırma davranışlarını yaşadıkları görülmektedir. Çalışılan departmana göre, yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar önbüro, kat hizmetleri ve diğer bölümlere oranla daha fazla yıldırma davranışlarıyla karşılaşmaktadırlar. Alt kademe pozisyonlarda çalışanlar genelde yıldırmanın kurbanı durumundadır. Se-

Tablo 1. Otel işletmelerinde çalışan personelin ve personelin çalıştığı işletmelerin özellikleri

Demografik Değişkenler	Kategori	N (328)	%	N (99)	%
Son 6 ayda haftada en az 1 kez yıldırma davranışlarına maruz kaldınız mı?	Evet	99	30,2		
	Hayır	229	69,8		
Cinsiyet	Erkek	211	64,3	63	63,6
	Bayan	117	35,7	36	36,4
Medeni durum	Evli	109	33,2	26	26,3
	Bekar	210	64,0	68	68,7
	Dul/Boşanmış	9	2,7	5	5,1
Eğitim	İlkokul	36	11,0	18	18,2
	Ortaokul	46	14,0	17	17,2
	Lise	149	45,4	36	36,4
	Üniversite	97	29,6	28	28,3
Aylık ortalama gelir (YTL)	0–34962	18,9	18	18,2	
	349–599	174	53,0	64	64,6
	600–849	59	18,0	13	13,1
	850–999	33	10,1	4	4,0
Çalıştığı departman	Yiyecek-içecek	152	46,3	63	63,6
	Ön büro	78	23,8	15	15,2
	Kat Hizmetleri	40	12,2	9	9,1
	İdari Bölüm	36	11,0	6	6,1
	Diğer (Teknik ser.,güvenlik)	22	10,1	6	6,1
İşteki ünvan	Çalışan (alt kademe)	253	77,1	88	88,9
	Şef/amir (orta kademe)	51	15,5	7	7,1
	Yönetici (üst kademe)	23	7,0	4	4,0
Otel işletmesinin türü	Yerli zincir	78	23,8	32	32,3
	Uluslar arası zincir	10	3,0	1	1,0
	Bağımsız	192	58,5	62	62,6
	Grup oteli	48	14,6	4	4,0
Otel işletmelerinin faaliyet süresi	Sezonluk	240	73,2	86	86,9
	Yıl boyu açık	88	26,8	13	13,1
Otel işletmelerinin yıldız sayısı	3- yıldızlı	21	6,4	5	5,1
	4-yıldızlı	139	42,4	37	37,4
	5- yıldızlı	168	51,2	57	57,6
Aynı imkanları sunan başka işletmede çalışma isteği	Evet	141	43,0	45	45,5
	Hayır	187	57,0	54	54,5

zonluk otel işletmelerinde çalışanlar yıl boyu açık otel işletmelerinde çalışanlara oranla daha fazla yıldırma davranışlarıyla karşılaşmaktadır.

Yıldırma davranışlarına maruz kalıp da aynı imkânları sunan başka işletmelerde çalışmayı düşünenler % 45,5 oranında görülmektedir. Yıldırma davranışlarıyla karşılaşmalar da çalışanların yarısından fazlasının işlerinde çalışmaya devam etme nedenleri, yıldırma davranışlarının şiddetinin düşük hissedilmesi, başka işletmelerde de benzer davranışların yaygın olduğunu düşünmeleri ve tekrar iş bulma imkânlarının sınırlılığından kaynaklanıyor olabilir.

Faktör Analizi

Leymann'ın (1990) önerdiği ve diğer araştırmacıların (Einarsen ve Skogstad 1996; Vartia 1996; Zapf vd.

1996) uyguladığı gibi, otel işletmelerinde çalışan personelden toplanan veriler üzerinde de temel bileşenler yöntemi ve varimax dönüştürmesine göre faktör analizi yapılarak yıldırmanın boyutları ortaya çıkarılmıştır. Yapılan ilk faktör analizinde (53 madde) sekiz faktör elde edilmiştir. Ancak, bu sekiz faktör için yapılan içerik analizi sonucunda düşük yüklenme değerine (<,40) sahip ve/veya çapraz yüklenmelerden dolayı bazı maddeler analiz dışı bırakılarak faktör analizleri yapılmıştır. Anlamlı bir faktör yapısına ulaşıncaya kadar 21 madde analiz dışı bırakılmıştır. 32 maddenin faktör analizine tabi tutulması sonucunda yüklenme değeri .50'nin ve özdeğeri 1'in üzerinde toplam varyansın % 70,285'ini açıklayan anlamlı 5 faktör elde edilmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği, .858 ve Bartlett testinin anlamlı çıkması

($p < .000$), verinin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 2, her bir faktördeki maddelerin yüklemeye değerini, her bir faktörün özdeğerini ve açıkladığı varyansı, faktörlerin güvenilirlik (iç tutarlılık) değerlerini ve ortalama ve standart sapma değerlerini göstermektedir. Leymann'ın psikolojik terör ölçeğinde belirlenen 5-faktör yapısı, bu çalışmada bulunan faktör yapısından biraz farklılık göstermektedir. Özgün ölçekte yer alan "Kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu etkilemek" faktörünü oluşturan maddeler bu örneklem verilerinde bir araya

gelerek bu boyutu oluşturmamıştır. Bu boyutta yer alması beklenen 10 maddenin 3 tanesi (4,5,6) iki ayrı faktöre dağılmıştır. Leymann'ın orijinal ölçeğine ilave edilen 8 maddenin üç tanesi (20, 25, 27) faktör analizinde 2 değişik faktöre yüklenmiştir.

Yıldırma boyutlarından en yüksek varyansı açığıklayan (% 41,288) Yaşam Kalitesi ve Mesleki Duruma Saldırılar, 10 maddenin bir araya gelmesiyle oluşmuştur. Bu on madde yöneticilerin personelin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna karşı yıldırma uygulamaları olarak değerlendirilebilir. Sosyal İlişkilere Saldırılar varyansın % 10,754'ünü

Tablo 2. Çalışanlara yapılan psikolojik terörün boyutları

Faktör	Faktör Yükleri	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
Faktör 1: Kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna saldırılar (10 madde)		13,212	41,288	.9324
36. Yönetim tarafından size verilen işler geri alınır, ne iş yapacağınızı bilemezsiniz.	,814			
40. Yönetim özgüveninizi etkileyecek işler verir.	,808			
39. Yönetim tarafından işiniz sürekli değiştiriliyor.	,806			
37. Yönetim sürdürmeniz için anlamsız görevler verir.	,782			
38. Yönetim tarafından sahip olduğunuz daha az yetenek gerektiren işler size veriliyor.	,773			
35. Yönetime göre sizin için özel görev yoktur.	,765			
41. Yönetim sizin branşınız dışında görevler verir.	,737			
30. İş arkadaşlarınız tarafından çabalarınız yanlış ve küçültücü şekilde yargılanıyor.	,648			
43. Yönetim işinizi yanlış ve aşağılayıcı şekilde sorgular.	,637			
42. Yönetim size psikolojik hasta edecek işleri verir.	,544			
Faktör 2: Sosyal ilişkilere saldırılar (8 madde)		3,441	10,754	.8978
12. Yönetim, size iş arkadaş. izole edilmiş çalışma yeri verir.	,732			
15. İş arkadaşlarınız orada değilmişsiniz gibi davranıyor.	,719			
14. Kimseyle konuşamazsınız, başkalarına ulaşmanızı yönetim engeller.	,713			
11. Çevrenizdeki iş arkadaşları sizinle iş dışında konuşmaz	,697			
*20. Üstünüz giyim tarzınızı, saç stilinizi alaya alıyor.	,691			
4. Yaptığınız iş, iş arkadaşlarınız tarafından sürekli eleştiriliyor.	,688			
5. Özel yaşamınız iş arkadaşlarınız tarafından sürekli eleştiriliyor.	,679			
16. İşyerinde üstünüz tarafından önemsenmiyor, kayda alınmıyorsunuz.	,646			
Faktör 3: Cinsel taciz ve itibara saldırı (6 madde)		2,626	8,206	.9210
52. İşyerinde üstünüz tarafından el ile sarkıntılık yapılır.	,851			
53. İşyerinde size iş arkadaşlarınız el ile sarkıntılık yapıyor.	,844			
33. İş arkadaşlarınız tarafından cinsel taciz ve cinsel teklif yapılıyor.	,782			
32. Üstünüz tarafından cinsel taciz ve cinsel teklif yapılıyor.	,705			
6. İş arkadaşlarınız telefonla rahatsız ediyor.	,622			
44. Yönetim evinize veya işyerinize zarar veriyor.	,593			
Faktör 4: Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar (4 madde)		1,795	5,609	.9237
50. Üstünüz gözünüzü korkutmak için hafif şiddet yapar.	,849			
48. Üstünüz fiziksel şiddet tehditleri yapıyor.	,739			
49. İş arkadaşlarınız fiziksel şiddet tehditleri yapıyor.	,721			
51. İş arkadaşlarınız tarafından gözünüzü korkutmak için hafif şiddet uygulanıyor.	,721			
Faktör 5: Etnik köken ve dini görüşle alay etme (4 madde)		1,417	4,428	.8913
26. İş arkadaşlarınız dini görüşünüzle alay ediyor.	,847			
*27. Üstünüz etnik kökeninizle veya memleketinizle alay eder	,814			
*25. Üstünüz dini görüşünüzle alay ediyor.	,795			
28. İş arkadaşlarınız tarafından etnik kökeninizle veya memleketinizle alay ediyor.	,693			

Notlar: Varimax Rotasyonlu Temel Bileşenler Faktör Analizi. Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği=.858

Bartlett's Test of Sphericity: $p < .000$ (Chi-Square 2820,665, $df = 496$). * Araç geliştirmede bahsedilen 8 maddeden yüklenen maddeler

açıklayıp sekiz maddeden oluşmuştur. Bu maddeler, hem yönetim hem de iş arkadaşları tarafından çalışan personele sosyal ilişkilerde yıldırma ve bulunduğu çevreden uzaklaştırmayı amaçlayan yıldırma davranışları belirtilmiştir. Üçüncü faktör, Cinsel Taciz ve İtibara Saldırı varyansın % 8,206'sını açıklayıp altı maddeden oluşmaktadır. Bu maddeler, çalışan personele iş arkadaşları ve yöneticiler tarafından yapılan cinsel taciz ve saldırılar biçimindeki yıldırma davranışlarını göstermektedir. Kişinin Sağlığa Doğrudan Saldırıları boyutu varyansın % 5,609'unu açıklayıp dört maddeden oluşmuştur. Bu maddeler, çalışan personelin sağlığına saldırıları hem tehdit hem de davranışta bulunarak yapılan yıldırma davranışlarını belirtmektedir. Son boyut Etnik Köken ve Dini Görüşle Alay Etme varyansın % 4,428'ini açıklayıp, dört maddeden oluşmuştur. Bu maddeler, yönetici ve iş arkadaşları tarafından, çalışanın memleketi, etnik kökeni ve dini görüşü ile alay etmeyi içeren yıldırma boyutunu göstermektedir.

Faktörlerin güvenilir (iç tutarlılık) katsayıları Cronbach alpha ile hesaplanıp Tablo 2'de sunulmuştur. Bu katsayılar .8913 ve .9324 arasında olup faktörlerin iç tutarlılıklarını sağladıklarını göstermektedir. Her bir faktördeki güvenilirlik katsayıları-

nı düşüren maddeler çıkarılması yöntemiyle faktör güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Ancak, herhangi bir madde çıkarıldığında faktör güvenilirlik katsayısını yükselten bir madde olmadığından tablodaki tüm maddeler faktör oluşturmada ve bundan sonraki analizlerde kullanılmıştır.

Betimleyici İstatistikler ve Sürekli Değişkenler Arası Korelasyonlar

Korelasyon analizi sürekli değişkenler arasındaki bire-bir ilişkileri açıklaması açısından önemlidir. Korelasyon analizine bakılarak her bir sürekli değişkenin birbiriyle olan ilişkisi görülebilir. Tablo 3 bu çalışmada ölçülen sürekli değişkenlerle ilgili ortalama, standart sapma ve değişkenler arasındaki korelasyonları göstermektedir. Örneklemdeki konaklama işletmelerinde çalışan personellerin yaş ortalaması yaklaşık 25, sektörde bulunma süreleri 19 ay, ortalama haftalık çalışma süresi 63 saattir (haftada 6 gün).

Tablo 3'de faktör boyutlarının ortalama değerleri incelendiğinde otel işletmelerinde çalışan personel üzerinde yıldırma davranışlarının düzeyi düşük çıkmıştır. En yüksek ortalamaya sahip "Kişinin yaşam kalitesine ve mesleki durumuna saldırılar" faktör ortalaması (x=4,22) yıldırma davranışının

Tablo 3. Sürekli değişkenlerin betimleyici istatistikleri ve korelasyonlar

Sürekli Değişkenler	X / SS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.Yaş	24,7 4,5	1									
2.Çalışma süresi(ay)	19 19	,53	1								
3.Haftalık çalışma saati	63 14	-,03	-,09	1							
4.Yaşam kalitesine ve mesleki duruma	4,22 1,48	-,13	-,08	,08	1						
5.Sosyal ilişkilere saldırılar	3,29 1,44	-,16	-,01	,08	,53	1					
6. Cinsel taciz ve itibara saldırı	2,49 1,50	-,23	-,06	,10	,51	,58	1				
7.Kişinin sağlığına doğrudan saldırılar	2,61 1,50	-,24	-,08	,26	,41	,59	,64	1			
8 Etnik köken ve dini görüşle alay	3,15 1,74	-,13	-,05	-,04	,48	,32	,46	,45	1		
9. İş tatmini	3,42 1,67	,23	,15	-,11	-,32	-,32	-,25	-,28	-,24	1	
10. İşte kalma niyeti	3,51 1,80	,29	,11	-,09	-,22	-,32	-,07	-,31	-,24	,56	1

7'li Likert derecelendirme (1=hiç katılmıyorum, 4=nötr, ortadayım, 7=tamamen katılıyorum). Değişkenler arasındaki >.28 korelasyonlar 0.01, >.20 ise 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

ne yapılıp ne de yapılmadığı (nötr) noktasında olup, diğer boyutlarda ise yıldırma davranışlarına pek rastlanmadığını yönünde olmuştur. Bu ortalamaların nedeni otelcilik sektöründe çalışanların rahatlıkla başka bir işletmede çalışma olanağı bulabilmesi, genç ve enerjik yapıda olan çalışanların yıldırma etkilenmelerinin az seviyede olması (örneğin yaş ortalaması yaklaşık 25) ve örneklerin eğitim seviyesinin yüksek olması olarak açıklanabilir. Yıldırmanın ülkemizde henüz rahatsızlık yaratmaya başlayan, yeni bir olgu olarak algılanması da bu sonucu doğurmuş olabilir.

Personelin yaşı ile yıldırma boyutları arasındaki ilişki ters yöndedir. Personelin yaşı arttıkça, yıldırma düzeyi düşmektedir. Yıldırma boyutları ile yaş ilişkisinden ikisi anlamlı bulunmuştur. Yaş arttıkça cinsel taciz ve itibara saldırı ($r=-.23$, $p<.05$) ve kişinin sağlığına doğrudan saldırılar ($r=-.24$, $p<.05$) azalmaktadır. Literatürde bu çalışmanın bulgularını destekleyen çalışmalar olduğu gibi (Leymann 1990), yaşlı çalışanların, genç çalışanlardan daha fazla oranda yıldırma ile karşılaştıkları da görülmektedir (Einarsen ve Skogstad 1996). Ayrıca, haftalık çalışma saati arttıkça, kişinin sağlığına doğrudan saldırılar ($r=.26$, $p<.05$) artmaktadır.

Yıldırma boyutları arasında .32 ile .64 arasında pozitif yönlü bir ilişki mevcuttur. Yıldırma boyutları arasındaki pozitif korelasyon, yıldırma davranışlarının sadece sınırlı bir alanda (boyutta) olma-

yacağı, çeşitli alanları kapsayacağını göstermektedir. Yıldırma boyutları arasındaki pozitif ilişki ve çeşitli yıldırma davranışlarının birlikte olabileceği diğer çalışmalarda da görülmektedir (Leymann 1996; Zapf vd. 1996). Yıldırma boyutları arasındaki orta derecelerdeki korelasyonlar boyutların ayrımsallık geçerliliğinin (discriminant validity) olduğuna işaret eder.

Yıldırma faktörleri ile iş tatmini arasında -.24 ile -.32 arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. Personele yapılan yıldırma davranışları arttıkça personelin iş tatmini azalmaktadır. Yıldırma faktörleri ile işte kalma niyeti arasında ise -.22 ile -.32 arasında anlamlı bir ilişki olup, çalışanlara yapılan yıldırma davranışları arttıkça, personelin işinde kalma niyeti azalmaktadır. Bu sonuçlar literatürde yer alan çalışmaların bulgularını destekler niteliktedir ve yıldırma sorununu ortadan kaldırmak için müşteri memnuniyeti işletmelerin karlılıklarını ve rekabet güçlerini arttırabilecektir (Çoban, 2007; Solmuş 2005: 10).

Demografik Değişkenler ve Yıldırma Faktörlerinin Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatminine ve İşte Kalma Niyetine Etkilerinin Regresyon Analizi

Demografik değişkenlerin ve yıldırma faktörlerinin, otel işletmelerinde çalışan personelin iş tatmini ve işte kalma niyetine etkisini ortaya çıkarmak

Tablo 4. Demografik değişkenler ve yıldırma faktörlerinin otel işletmelerinde çalışan personelin iş tatminine ve işte kalma niyetlerine etkilerinin regresyon analizi

Bağımlı Değişken	Model	Bağımsız Değişkenler	Beta	t değeri	R-değeri	R-square (Düzeltilmiş)	f Değişim	Manidarlık
İş tatmini	1	Yaş	,138	1,165	,247	,063 (.032)	2,047	,113
		Çalışma süresi	,036	,311	,757			
	2	Çalışma saati	-,075	-,723	,472	,185 (.110)	2,608	,030
		Yaşam kalitesine	-,181	-1,400	,165			
		Sosyal ilişkilere	-,158	-1,145	,255			
İşte kalma niyeti	1	Cinsel taciz itibar	,045	,319	,751	,094 (.064)	3,183	,028
		Sağlığa saldırılar	-,050	-,344	,732			
		Etnik köken din	-,098	-,825	,412			
	2	Yaş	,283	2,529	,013	,276 (.209)	4,372	,001
		Çalışma süresi	-,044	-,402	,688			
Yıldırma boyutları	2	Çalışma saati	-,037	-,379	,706			
		Yaşam kalitesine	-,039	-,324	,747			
		Sosyal ilişkilere	-,320	-2,458	,016			
		Cinsel taciz itibar	,434	3,252	,002			
Sağlığa saldırılar	-,228	-1,650	,103					
Etnik köken din	-,179	-1,591	,115					

N=99; *p <.01, **p <.001; parantez içinde verilen R² skorları düzeltilmiş R² dir.

için regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 4'den de görülebileceği gibi demografik değişkenlerin otel işletmelerinde çalışan personelin iş tatmininde anlamlı bir etkisi olmamıştır ($F=2.047$, $p>.05$). Yıldırma faktörleri çalışan personelin iş tatmininin açıklanma oranını % 11'e çıkarmıştır ($F=2.608$, $p<.05$). Hangi yıldırma boyutunun bu açıklamada etkisi olduğuna bakıldığında, anlamlı etkiye sahip bir boyut görülmemektedir.

Tablo 4'de görüldüğü üzere demografik değişkenlerin, personelin işte kalma niyetini açıklama oranı % 6 olmuştur ($F=3.183$, $p<.05$). Yaş ($Beta= .283$, $p<.05$) bu açıklamada belirleyici olmuştur. Yıldırma faktörleri, çalışan personelin işte kalma niyeti eğiliminin açıklanma oranını % 21'e yükseltmiştir. Sosyal ilişkilere saldırılar ($Beta= -.320$, $p<.05$) ve cinsel taciz ve itibara saldırılar ($Beta= .434$, $p<.01$) boyutları bu açıklamada etkili olmuştur. Yıldırma davranışları iş tatminine oranla çalışanların işte kalma niyetlerine daha fazla etki eden bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Yıldırma davranışları birçok ülkede çalışanların iş ve yaşam tatminini azaltırken, çalışanların verimliliğini düşürmektedir (Fox ve Stallworth 2005; Soares 2004). Yıldırma faktörlerinin çalışan personelin iş tatminine ve işte kalma niyeti eğilimlerini daha yüksek oranlarda açıklayamamasının nedenleri, dahil edilmeyen diğer bağımsız değişkenlerin (kişilik, çalışma şartları, iş kültürü gibi) tek olarak veya tüm unsurlarla birlikte etkileşiminin ölçülemeyişi veya kontrol edilememesi olabilir.

SONUÇ

Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan personelin yıldırma davranışlarına ne oranda maruz kaldığı ve bunun düzeyini belirleme, yıldırma davranışlarının boyutlarını belirleme ve yıldırma boyutlarının çalışanların iş tatmini ve işte kalma niyetine etkilerini ortaya çıkarmaktır. Türkçe literatürde ve Türkiye'de otelcilik sektöründe genel kabul görmüş, güvenilir ve geçerli yıldırma ölçeğine rastlanılmadığından, batı literatüründe bu konuda yapılan çalışmalar taranmış ve Leymann (1990)'ın 45 maddelik ölçeğine yapılan ön çalışmayla 8 madde daha ilave edilerek 53 maddelik bir ölçek oluşturulmuştur.

Geliştirilen 53 maddelik ölçek ile, son altı ay içerisinde yıldırma davranışlarına maruz kalma düzeyi sorulduğunda, ankete katılanların %30'u yıldırma eylemlerine maruz kaldığını belirtmiştir. Bu rakam batı (özellikle Kuzey Avrupa) literatür-

ründeki rakamlardan (genelde 3,5% ile 10% arasında) karşılaştırıldığında oldukça yüksek bir orandır. Aslında yıldırma boyut ortalamaları incelendiğinde ise örneklemin yıldırma davranışlarını pek yaşamadığını göstermektedir. Anketi cevaplayanlar "Son 6 ayda haftada en az 1 kez yıldırma davranışlarına maruz kaldınız mı?" sorusuna olumlu (% 30 oranında) yanıt verirken, daha öncesinde ise 53 madde ile ölçülen yıldırma davranışlarına düşük değerler vererek, yıldırmaya çok da maruz kalmadıklarını söylemektedirler. Bu bir çelişki olarak değerlendirilebileceği gibi, yıldırma davranışlarında bulunan iş arkadaşlarını ve üstlerini olumsuz göstermemek istemiş olabilecekleri şeklinde de değerlendirilebilir. Düşük değerler verdikten sonra da seçime zorlandıklarında "evet, yıldırmaya maruz kaldık" demek ihtiyacı duymuş olabilirler.

Bu çalışmada, yıldırma boyutları Leymann'ın belirlediği 5 faktör yapısından biraz farklı bir yapıda ortaya çıkmıştır. Leymann'ın psikolojik terörün ölçeği olarak adlandırdığı özgün ölçekte yer alan "Kendini göstermeyi ve iletişim oluşumunu etkilemek" faktörünü oluşturan maddeler bu örneklem verilerinde bir araya gelerek bu boyutu ortaya çıkarmamıştır. İtibara saldırılar kapsamındaki cinsel taciz maddeleri daha ön plana çıktığı için bu maddelere Cinsel taciz ve itibara saldırılar ismi verilmiştir. Yine itibara saldırılar faktöründe toplanması beklenen, etnik köken ve dini görüşle alay etme şeklindeki yıldırma maddelerine de Etnik köken ve dini görüşle alay etme faktörü ismi verilmiştir. Bu gibi farklılara rağmen, bu çalışmada ortaya çıkan faktör yapısı ve faktör analizinde açıklanan varyansın yüksek olması (% 70'in üzerinde) yıldırma kavramının iyi ölçüldüğünün bir göstergesi olarak belirtilebilir.

Korelasyon ve regresyon analizi sonuçları yıldırma davranışlarının çalışanların özellikle işte kalma niyeti üzerinde olumsuz etkileri olduğunu ortaya çıkarmıştır. Yıldırma boyutlarından sosyal ilişkilere saldırılar ve cinsel taciz ve itibar'a saldırılar çalışanların işten ayrılmalarına yol açabilecektir. Çalışma arkadaşlarıyla sosyal ilişki ve iletişimi kısıtlanan işgören kendini bir gruba ait hissetmeyecek, kendini dışlanmış hissederek işyerinden soğuyacaktır. Ülkemizde otel işletmelerinde bayanlara yapılan cinsel taciz olayları birçok eğitimli bayan çalışanı bu sektörden koparabilmekte ve sektörün imajını kötülediği bilinmektedir.

Bu çalışma teori ve pratiğe (endüstri yöneticilerine) çeşitli katkılar sağlamıştır. Teori için birincisi,

yıldırma konusunda ülkemizde turizm işletmeciliği alanında görgül (empirical) olarak yapılan ilk çalışmalardan biridir. Otelcilik sektöründe yıldırma davranışlarına maruz kalanların oranının yüksekliği dikkat çekicidir. İkincisi, turizm işletmelerinde yıldırma davranışlarını ölçebilecek bir ölçeğin kazandırılması söz konusudur. Bundan sonraki araştırmacılar bu çalışmada kullanılan ölçekten faydalanabilirler. Üçüncüsü, sosyal ilişkilere ve cinsel taciz ve itibar'a saldırılar, çalışanların işte kalma niyetlerini olumsuz yönde etkileyen faktörler olarak öne çıkmaktadır.

Sektör yöneticileri, yıldırma davranışlarının olumsuz etkilerini azaltmak için yıldırmaya karşı politikalar geliştirebilir. Bu politikaları uygulayan işletmelerle işbirliğine girebilirler. İşletmeler kendi bünyesinde çalışanlarının yıldırma düzeyini ölçüp önlemlerini erken alabilir. Bu işlemin masrafı, işletmenin yıldırma sonucu zararından daha az olacaktır. Otel işletmeleri istenmeyen yıldırma davranışlarını engellemek için gerekli yapısal ve yönetsel uygulamaları devreye sokmalıdır. Türkiye'de yeni bir kavram olan yıldırma eylemlerini ülke yasalarına yansıtıp, bu davranışları yapan kişiler cezalandırılabilir. Avrupa ve Amerika'da yapılan hukuki çalışmalar incelenip, ülkemizin kültür yapısını ve değerlerini bozmadan hukuka geçirilebilir. Önlemin erken alınması, sorunun büyümesini ve gelişmesini engelleyecektir.

Çoğu araştırmada olduğu gibi bu araştırmanın sonuçlarını etkileyebilecek bir dizi sınırlılığın olduğunu belirtmekte fayda vardır. Bu sınırlılıkların başında örneklem yöntemi ve sayısı gelmektedir. Tanıdıklar vasıtasıyla örnekleme dahil edilen otellere ulaşılmış ve gönüllü olan çalışanlar anketi doldürmüşlardır. Olasılıklı örnekleme dayanan daha etkin yöntemlerle ve daha fazla sayıda otel işletmesi çalışanı ile yapılan araştırmalar daha güvenilir ve geçerli sonuçlar verebilecektir. Türkiye'de tam anlamıyla bu konuda ciddi alan çalışmalarının olmaması, araştırmada ölçek geliştirme ve karşılaştırma yapabilmek açısından zorluklar yaşatmıştır.

Gelecek araştırmalarda yıldırma faktörlerini, iş tatminini ve personelin işte kalma niyetini etkileyen nedenler daha derinliğine incelenmelidir. Her sektörün kendine özgü yapısından dolayı, yıldırma davranışları farklılıklar gösterebilir. Otel işletmelerinde çalışan personelin işinin niteliği, iş ortamındaki iş arkadaşı sayısı ve özellikleri, çalışma şartları ve yönetimin politikaları yıldırma davranışlarında farklılık göstermesine neden olabilir.

KAYNAKÇA

- Arpacıoğlu, G. (2005). Türkiye'de Zorbahık Bir Çalışma Biçimi...İçinde Deniz Yalım (editör), *İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler* (ss.245-273). İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Asunakutlu, T. ve Safran, B. (2006). Örgütlerde Yıldırma Uygulamaları (Mobbing) ve Çatışma Arasındaki İlişki, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16: 111-129.
- Baykal, A. N. (2005). *Yutucu Rekabet Kanuni Devrindeki Mobbing'den Günümüze*. (1.Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Bayrak-Kök, S. (2006). İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16: 433-448.
- Björkqvist, K. Österman, K. ve Hjelt-Back, M. (1994). Aggression Among University Employees, *Aggressive Behavior*, 20: 173-184.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, G. D. Jr., & Klesh, J. R. (1983). Assessing the Attitudes and Perceptions of Organizational Members. İçinde S. E. Seashore, E. E. III, Lawler, P. H. Mirvis, & C. Cammann, (Editörler), *Assessing Organizational Change: a Guide to Methods, Measures, and Practices* (ss. 71-138). New York: Wiley.
- Cusack, S. (2000). *Workplace Bullying: Icebergs in Sight, Soundings Needed*. The Lancet. London. 356 (9248): 2118.
- Çoban, S. (2007). Yıldırma Sorununun Çözümüne Yönelik Bir Yaklaşım: İçsel Pazarlama, *Verimlilik Dergisi*, 2: 37-53.
- Davenport, N., Schwartz, R. D. ve Elliott, G. P. (2003). *Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz* (1. Baskı). Çeviren: Osman Cem Önertoy. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Djurkovic, N., McCormack, D. ve Casimir, G. (2004). The Physical and Psychological Effect of Workplace Bullying and Their Relationship to Intention to Leave: A Test of the Psychosomatic and Disability Hypotheses, *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7(4): 469-497.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach, *Aggression and Violent Behaviour*, 5(4): 379-401.
- Einarsen, S. ve Skogstad, A. (1996). Bullying at Work Epidemiological Finding in Public and Private Organizations, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2): 185-202.
- Fleck, F. (2002). In Europe, Group Seek to Attack Problem of Workplace Bullying, *Wall Street Journal*, 12.
- Fox, S., Stallworth, L. E. (2005). Racial/Ethnic Bullying: Exploring Links Between Bullying and Racism in the US Workplace, *Journal of Vocational Behaviour*, 66 (3): 438-456.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work Related Values*. Newbury Park. CA: Sage.
- Leymann, H.(1990). Presentation Av LIPT-Formularet: Konstruktion, Validering, Utfall,(presentation of the Leymann Inventory of Psychological Terrorisation LIPT Questionnaire: Construction, Validation and Outcome), *Violen Inom Praktikertjänst*, Stockholm.
- Leymann, H. (1992). *Fran Mobbing til Utslagning i Arbetslivet (From Bullying to Expulsion From Working Life)*. Publica. Stockholm, Sweden.
- Leymann, H. (1993a). Atiologie und Haufigkeit von Mobbing am Arbeitsplatz-Eine Übersicht über die Bisherige Forschung.(Etiology and Frequency of Mobbing at Work- a Review of Existing Research), *Zeitschrift für Personalforschung*, 7: 271-283.

- Leymann, H. (1993b). *Mobbing- Psychoterror am Arbeitsplatz und Wie Man Sich Dagegen Wehren Kann (Mobbing- Psychological Terror at Work, and How One - Can Defend Oneself)*. Rowohlt, Taschenbuch Verlag GmbH. Reinbeck. Hamburg.
- Leymann, H. (1995). *Der Neue Mobbing Bericht. Erfahrungen und Initiativen, Auswege und Hilfsangebote (The New Mobbing Report)*. Rowohlt, Reinbek. Hamburg.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2):165-184.
- Lorenz, K. (1963). *Das Sogennante Böse*. Wien: Dr. G. Borotheschoeler Verlag.
- Özdemir, M. ve Açıkgöz, B. (2007). Mobbing'e Maruz Kalanların Tepki Seviyelerinin Ölçümü, 15. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı* (ss. 912-919). Sakarya Üniversitesi. Sakarya.
- Özen-Kutunis, R. ve Safran, B. (2005). Turizm Çalışanlarına Yıldırma (Mobbing) Uygulamaları: Bir Örnek Olay, 13. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*. Marmara Üniversitesi. İstanbul. 12-14 Mayıs.
- Sexton, F. (2003). *Fighting Back*. Australian CPA, 73 (8): 52-54.
- Smith, P. S., Singer, M., Hoel, H., ve Cooper, C. L. (2003). Victimization in the School and the Workplace, *British Journal of Psychology*, 94 (2):175-188.
- Soares, A. (2004). 2+2=5: *Bullying among Hydro-Quebec Engineers*. School of Management Science Department of Organization and Human Resource, University of Quebec in Montreal, Canada.
- Solmuş, T. (2005). İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz ve Duygusal Zorbalık / Taciz (Mobbing), *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7 (2): 1-14.
- Tepeci, M. (2005). The Dimensions and Impacts of Organizational Culture on Employee Job Satisfaction and Intent to Remain in the Hospitality and Tourism Industry in Turkey, *Journal of Travel and Tourism Research*, 5 (1/2): 21-39.
- The Mobbing Encyclopaedia, Some Historical Notes: Research and the Term Mobbing. (<http://www.leymann.se/English/11120E.HTM>).
- Vartia, M. (1996). The Sources of Bullying-Psychological Work Environment and Organizational Climate, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2): 203-214.
- Wanous, J. P. ve Hudy, M. J. (2001). Single-item reliability: a replication and extension, *Organizational Research Methods*, 4 (4): 361-375.
- Yüçetürk, E. E. (2002a). Bilgi Çağında Örgütlerin Görünmeyen Yüzü: Mobbing. (http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=224).
- Yüçetürk, E. E. (2002b). Örgütlerde Durdurulamayan Yıldırma Uygulamaları: Düş Mü? Gerçek Mi? (http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=226).
- Zapf, D., Knorz, C. ve Kulla, M. (1996). On the Relationship Between Mobbing Factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2): 215-237.

Gönderilme tarihi : 27 Temmuz 2007
Birinci düzeltme : 03 Aralık 2007
İkinci düzeltme : 20 Aralık 2007
Kabul : 24 Aralık 2007

Okt. Osman Çalışkan, Mersin Üniversitesi, Aydınçık Meslek Yüksek Okulu, Aydınçık, 33840 Mersin
E-posta: osman330@yahoo.com
Doç.Dr. Mustafa Tepeci, Celal Bayar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, 45030 Manisa
E-posta: mtepeci@yahoo.com

Türkiye'nin Turizm Potansiyeli: Çekim Modeli Yaklaşımı

Tourism Potential of Turkey: Gravity Model Approach

Kadir KARAGÖZ

İnönü Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

ÖZ

Turizm sektörü, birçok dünya ülkesinde olduğu gibi Türkiye'de de son yıllarda önem kazanmıştır. Küresel turist akımı ve turizmden elde edilen gelir istikrarlı bir artış göstermektedir. Bunun sonucunda turizmin ekonomik büyüme ve kalkınmada etkili bir araç olarak önemi de artmaktadır. Birçok ülke için turizm ciddi bir ilave gelir, döviz, istihdam ve vergi geliri kaynağıdır. Türkiye de turizm gelirleri açısından dünyanın önde gelen ülkelerinden biridir. Bu nedenle turizm sektörünün daha da geliştirilmesi için Türkiye'ye yönelik turist akımı üzerinde etkili olan faktörlerin belirlenmesi ve Türkiye'nin sahip olduğu potansiyelin ortaya çıkarılması önem arz etmektedir. Bu çalışma bu yönde bir adım atmaya amaçlamaktadır. Çalışmada Türkiye'ye gelen turist sayısını etkileyen talep-yanlı faktörler ve Türkiye'nin ülkelere göre turizm potansiyeli çekim modeli yaklaşımıyla araştırılmıştır. Elde edilen bulgular, ülkelerin ekonomik büyüklük, uzaklık, kültürel ve tarihsel bağlantı ve komşuluk gibi özelliklerinin Türkiye'ye yönelik turist akımı üzerinde etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, çalışmanın sonunda turist akımı açısından genişleme potansiyeli taşıyan ve potansiyelini aşan ülkelerin listesi de verilmiştir.

Anahtar sözcükler: Türkiye, turizm, çekim modeli.

ABSTRACT

The tourism sector, like most of the other countries of the world, has also gained importance in Turkey in last few decades. Global tourist flows and tourism income have a steady increase. Hence, as an effective tool for economic development and welfare, importance of tourism is rising. Tourism is a capital source of an additional income, exchange, employment and tax revenue for most countries. Turkey is also one of the prominent countries of the world in point of tourism incomes. Thus, it is important to develop the tourism sector more and to reveal the tourism potential of Turkey. This paper aims to make an attempt for this purpose. In the paper, the demand-side factors which effect the tourist arrivals and tourism potential of Turkey with respect to source countries have been investigated. The obtained findings reveal that the characteristics of countries such as economic size, distance, cultural and historical ties and adjacency etc. have a meaningful impact on tourist flows to Turkey. Additionally, a list of countries those have an expandable potential and exceeded potential have been given at the end of the paper.

Key words: Turkey, tourism, gravity model.

GİRİŞ

Turizm, dünyada en hızlı gelişen sektörlerden biridir. Küresel turist akımı ve turizmden elde edilen gelir son yıllarda istikrarlı bir artış göstermektedir. Bunun sonucunda, turizmin ekonomik büyüme ve kalkınmada etkili bir araç olarak önemi de artmaktadır. Birçok ülke için turizm önemli bir ilave gelir, döviz, istihdam ve vergi geliri kaynağıdır. 2006 itibarıyla küresel turist akımı 846 milyon kişiye, turizm gelirleri ise 733 milyar \$'a ulaşmıştır. Bu değerlerin 2020 yılında 1,56 milyar kişi ve 2 trilyon \$'a çıkacağı tahmin edilmektedir (UNWTO 2007).

Turizm, ödemeler dengesi üzerinde önemli etkileri bulunan görünmeyen bir ihracat kalemi olarak değerlendirilebilir. Bu bakımdan turizm, ülke

içinde perakende fiyatlarla yapılan mal ve hizmet ihracıdır. Otomasyon ve mekanizasyon kabiliyeti oldukça düşük olan sektörde istihdam/yatırım oranı da genel olarak yüksektir. Turizm, yarattığı uyarıcı etkiler nedeniyle de dolaylı olarak diğer birçok sektörde üretim, istihdam ve gelir artışına neden olmaktadır (Kozak vd. 2000: 8). Turizm sektörünün sahip olduğu mikro ve makro dışsallıklar ve büyüme potansiyeli birçok ülkeyi bu pastadan daha fazla pay almak için kıyasıya bir yarışa sevk etmektedir. Bu durum da, bir ülkeye yönelen turizm akımı üzerinde etkili olan faktörlerin belirlenmesini önemli hale getirmektedir.

Türkiye de dünyanın önde gelen turizm destinasyonlarından biridir ve günümüzde turizm ekonomi

içerisinde giderek ağırlığı artan önemli bir sektör haline gelmiştir. UNWTO verilerine göre, 2006 yılı itibarıyla Türkiye'nin turizm gelirleri GSYH'sinin % 13,53'ü kadardır. Türkiye, 2006 yılında turizmden elde ettiği 16,9 milyar \$'lık gelire dünyada turizmden en fazla gelir elde eden ilk on ülke arasında (9. sırada) yer almaktadır (bkz. Tablo-1). Ancak yine de, Türkiye'nin sahip olduğu coğrafi ve tarihsel zenginliklerinden kaynaklanan turizm potansiyelini tam olarak değerlendirdiği söylenemez. Türkiye gibi bir Akdeniz ülkesi olan İspanya'nın 2006 yılında turizmden elde ettiği gelir 51,1 milyar \$, İtalya'nın ise 38,1 milyar \$'dır (UNWTO 2007). Bu nedenle Türkiye'nin turizm potansiyelinin ortaya çıkarılması ve buna uygun politikaların izlenmesi sektörün daha plânlı ve kontrollü olarak geliştirilmesi bakımından önem taşımaktadır. Bunun da iki yönlü olduğu söylenebilir; birincisi, bir "tatil ülkesi" olmanın yanı sıra kültür, kongre/toplantı, doğa turizmi açısından da ilgiyi artırmak için politikalar oluşturulması. İkincisi ise Türkiye'ye turist gönderen ülkeler açısından çeşitliliği artırmak ve küresel turist akımından daha fazla pay alabilmek için politikalar belirlemektir.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye'nin küresel turizm potansiyelini ortaya koymaktır. Böylece şu üç sorunun cevabı da verilebilecektir. Türkiye'nin turizmi 1) hangi ülkeler için potansiyelinin altındadır, 2) hangi ülkeler için potansiyeline ulaşmıştır, 3) hangi ülkeler için potansiyelini aşmıştır. Böylece turist akımının potansiyelin altında seyrettiği ülkelerden turist akımını geliştirilmek için uygun iki-taraflı politikalar belirlenerek ilişkiler canlandırılabilir.

Bunun için uygun teşvik politikaları da bir araç olarak göz önünde bulundurulabilir.

TÜRKİYE'NİN TURİZM POTANSİYELİ

Türkiye'de ekonomi politikalarının geniş bir perspektifle tartışılmaya başlandığı 1960'lı yıllar, turizmin öneminin de kavranmaya başladığı yılları ifade etmektedir (Çımat ve Bahar 2003: 3). Türkiye'de kutsal yerler, sağlık ve yaz tatili amaçlı yurtiçi turizmin geçmişi eskilere dayansa da, ülkenin uluslararası turizm piyasasına açılması 1980'lerin sonlarına rastlamaktadır (Yıldırım ve Öcal 2004: 1). 1980'lerin başlarında başlayan dışa açılma ve liberalleşme politikaları ile birlikte uluslararası mal ve hizmet ticareti gibi turizm de önem verilen konulardan biri haline gelmiş, bu yöndeki yatırımlar da devlet tarafından desteklenmiştir. Turizmin gelişmesinde 1982 tarihli "Turizmi teşvik kanunu"nu ile sektöre sağlanan yatırım teşvikleri ve mali desteğin çok önemli etkisi olduğu söylenebilir (Bahar 2006:138). Bu destekleyici politikalar sayesinde, 1980 yılında GSYH içinde % 0,6 olan turizmin payı 2006 yılında % 13,5'e çıkmıştır. Ödemeler dengesi açığını kapatmada da turizm gelirleri en önemli kaynaklardan biridir (Kar vd. 2004). Günümüzde turizm sektörü, imalat sanayisinden sonra en önemli döviz ve istihdam kaynağı durumundadır. Diğer taraftan turizm büyüme, istihdam ve verimlilik artışı açısından da uygun bir araç olarak değerlendirilmiştir. Uzun dönemde turizm sektörünün Türkiye'nin ekonomik büyümesi üzerinde olumlu etkide bulunduğu dair ampirik bulgular mevcuttur (Bahar 2006; Gündüz ve Hatemi-J

Tablo 1. Turist sayısı ve turizm gelirleri açısından önde gelen ülkeler

Gelen Turist Sayısı (Milyon kişi)					Turizm Geliri (Milyar ABD \$)				
Sıra	Ülke	2005	2006	% Değ.	Sıra	Ülke	2005	2006	% Değ.
1	Fransa	75,9	79,1	4,2	1	A.B.D.	81,8	85,7	4,8
2	İspanya	55,9	58,5	4,5	2	İspanya	48,0	51,1	6,6
3	A.B.D.	49,2	51,1	3,8	3	Fransa	42,3	42,9	1,5
4	Çin	46,8	49,6	6,0	4	İtalya	35,4	38,1	7,7
5	İtalya	36,5	41,1	12,4	5	Çin	29,3	33,9	15,9
6	İngiltere	28,0	30,7	9,3	6	İngiltere	30,7	33,7	9,8
7	Almanya	21,5	23,6	9,6	7	Almanya	29,2	32,8	12,3
8	Meksika	21,9	21,4	-2,6	8	Avustralya	16,9	17,8	5,8
9	Avusturya	20,0	20,3	1,5	9	Türkiye	18,2	16,9	-7,2
10	Rusya	19,9	20,2	1,3	10	Avusturya	16,0	16,7	4,0

Kaynak: (UNWTO, 2007)

2005; Yıldırım ve Öcal 2004). Bununla birlikte, son yıllarda gelen turist sayısı artarken turist başına harcama miktarındaki azalmaya bağlı olarak turizm gelirlerinde nisbî bir gerileme görülmektedir (Ünlüöner ve Kılıçlar 2004).

Türkiye için birçok turizm talep tahmini analizi yürütülmüştür. Halıcıoğlu (2004), ARDL yöntemi ile yürüttüğü talep tahmini analizinde, Türkiye için turizm talebinin istikrarlı bir yapıda olduğu ve yabancı turistlerin Türkiye tercihleri üzerinde etkili olan en anlamlı faktörün dünya gelir düzeyi olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. İçöz vd.'nin (1998) Türkiye'ye en fazla turist gönderen on Avrupa ülkesi için turizm talebini etkileyen arz-yanlı faktörleri araştırdıkları çalışmada ise turizm talebi üzerinde tüketici fiyat endeksi ve döviz kurunun çok, yatak sayısının ise az etkili olduğu sonucuna varılmaktadır.

LİTERATÜR

Uluslararası ticaret akımlarının analizinde sıkça kullanılan çekim modeli çeşitli ülkeler için turizm akımının analizinde de kullanılmıştır. Buradaki hareket noktası, sermaye ve emeğe dayanarak hizmet üretilen bir sektör olarak turizmin uluslararası ticaretin bir parçası olduğudur. Ancak klasik mal akımından farklı olarak burada ticarete konu olan şey genellikle ülkeye özgü, ölçülemeyen ve hesaplanamayan bir özelliktir (örneğin; piramitler, Eiffel Kulesi, Çin Seddi vsr.). Bunun yanında, literatürdeki çalışmalarda gelir, uzaklık, nüfus gibi klasik çekim değişkenlerinin yanı sıra spesifik değişkenler de denkleme dâhil edilmektedir.

Durberry (2000), çekim modeli yardımıyla İngiltere için turizm talebi ve esnekliğini tahmin ettiği çalışmada yedi ülkeden İngiltere'ye turist akımının yer aldığı panel veri analizi ile piyasanın rekabet durumunu araştırmıştır. Analiz sonucunda İngiltere'de turizm harcamalarının fiyat ve döviz kuru değişikliğinden istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilendiği ve talebin fiyat esnekliğinin 1'e yakın olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. AB ülkeleri içinde İngiltere'nin KDV'nin yüksek olduğu ülkeler arasında yer aldığı ve KDV'de yapılacak indirimin turizm sektöründe diğer ülkeler karşısında bir rekabet üstünlüğü sağlanmasına imkân vereceği, ayrıca turizm gelirlerinde düşüşün bir ölçüde sterlindeki değerlenmeden kaynaklandığı görüşü öne sürülmektedir.

Gil-Pareja vd. (2007) avroya geçişin 12 AB üyesi ülkenin bölge-içi turist akımları üzerindeki etkisini

çekim modeli yapısı içinde incelemişlerdir. Dünya Turizm Örgütü'ne göre Avrupa bölge-içi turizm açısından dünyada en yüksek paya sahiptir. Avroya geçişin beklenen etkilerinden biri "tek para birimi" sayesinde döviz kuru oynaklığını bertaraf ederek ve piyasalarda saydamlığı sağlayarak mal ve hizmet ticaretini artırmaktır. Tek para birimine geçişin mal ticaretinde olduğu gibi bölge-içi turizm akımı üzerinde de genişletici bir etkide bulunması beklenmektedir. Yazarlar bu amaçla ticaret akımlarının açıklanmasında başarılı sonuçlar veren çekim modeli yaklaşımını kullanarak yürüttükleri analiz sonucunda, diğer faktörler sabitken, ortak para birimine geçişin 1999-2002 döneminde bölgedeki turist akımını artırdığı bulgusuna ulaşımlardır.

Matias (2004) ise genelde turizm akımları, özelde Portekiz'e yönelik turizm akımı üzerinde etkili olan nedenleri çekim modeli yapısı içinde araştırmıştır. Model tahminleri, GSYH ve (ekonomik) uzaklığın turist akımları üzerinde önemli etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Böylece Portekiz'e turist gönderen ülkeler içinde İspanya'nın birinci sırada bulunması da ampirik olarak açıklanabilmektedir.

Eita ve Jordaan (2007), çekim modeli yardımıyla Namibya'nın turizm potansiyelini araştırmışlardır. Döviz kuru ve enerji üretim düzeyi ile ilgili ilave değişkenlerin de dâhil edildiği panel çekim modeline dayalı analiz sonucunda, 1996-2005 döneminde partner ülkenin komşu olmasının ve zenginliğin Namibya'ya yönelik turist akımı üzerinde olumlu etkide bulunduğu, yine döviz kurundaki artış (yerli paranın değer kaybetmesi) ve elektrik üretimindeki artışın da turist sayısını artırdığı bulgusunu elde etmişlerdir. Ulaşım maliyetleri (uzaklık) ise beklendiği gibi negatif etkiye sahiptir. Diğer taraftan tahmin edilen modele dayalı simülasyon sonuçları Angola, Avusturya, Botswana, Almanya, G. Afrika ve A.B.D.'den gelen turist akımlarının potansiyelin altında olduğunu ortaya koymaktadır.

YÖNTEM

İki ülke arasındaki mal ve faktör (mal, hizmet, sermaye, turist, göç vsr.) hareketleri hem karmaşık hem de birbirlerine bağlı birçok değişkenden etkilenmektedir. Turist akımını etkileyen faktörleri açıklamak ve akımı kontrol etmek üzere bugüne kadar birçok farklı yaklaşım geliştirilmiştir. Bunlardan biri de, ülkelerin (nüfus, ekonomi yönünden) büyüklüklerinin akımı artırdığı, uzaklığın ise aşındırıcı etkide bulunduğu temel hipotezine dayanan çekim modeli yaklaşımıdır.

Çekim modeli, ikili mal ve hizmet akımlarının analizine mekânsal unsurların da dâhil edilmesine imkân vermektedir. 1860'larda H. Carey çekim modelini davranış bilimlerine uygulamış, bundan sonra da sosyal bilimlerde geniş bir uygulama alanı bulmuştur. Tinbergen (1962) ve Pöyhönen (1963)'in ilk kez ekonometrik uygulamasını yaptıkları ve Linnemann'ın (1966) başka açıklayıcı değişkenler ekleyerek uluslararası ticaret akımlarının analizinde kullandığı çekim modelinin sağlam teorik temellere oturtulması ise çok daha sonraları Anderson (1979) ve Bergstrand (1985) tarafından gerçekleştirilmiştir.

Çekim modelleriyle uluslararası ticaret teorisi arasındaki ilişkinin araştırılması çekim modelinin farklı teorilerden türetilmesi ve modelin ticaret teorilerini desteklemek ve/veya test etmekte kullanılması sonucunu doğurmuştur. Örneğin, Anderson (1979) çekim modelini harcama sistemlerinden, Bergstrand (1985) genel denge sisteminin bir alt kısmî denge sistemi olarak, Helpman (1987) bir eksik rekabet modelinden ve Deardorff (1995) ise Hecksher-Ohlin modelinden türetmişlerdir.

Tinbergen (1962) ve Pöyhönen'in (1963) yaklaşımları, Newton'un Genel Çekim Kanunu'nun ikili ticaret ilişkisine uyarlanmış biçiminden ibarettir. Newton'un çekim kanununa göre; cisimler birbirlerini kütleleri ile doğru, aralarındaki uzaklık ile ters orantılı olarak çekerler. Buna göre, iki ülke arasındaki ticaretin miktarının da, ülkelerin büyüklükleri ile doğru, aralarındaki uzaklık ile ters orantılı olduğu düşünülebilir. O halde, basit çekim modeli şöyle ifade edilebilir;

$$T_{ij} = A \cdot \frac{(Y_i \times Y_j)^\alpha}{D_{ij}^\beta} \quad (1)$$

Burada; T_{ij} , iki ülke arasındaki ticarî akımı; A , orantı sabitini; Y_i ve Y_j , i ve j ülkesinin (ekonomik büyüklüğünü (GSYH, kişi başına GSYH veya nüfus); D_{ij} , ülkelerin başkentleri veya ticaret merkezleri arasındaki uzaklığı göstermektedir. A , α ve β modelin parametreleridir. Önsel olarak α pozitif, β ise negatiftir.

Denklem-1'in her iki tarafının logaritması alındığında model doğrusallaştırılmış olur. Buna göre tahmin edilebilecek denklem aşağıdaki gibidir;

$$\log T_{ij} = A^* + \alpha \log (Y_i \times Y_j) - \beta \log D_{ij} + u_{ij} \quad (2)$$

Burada, A^* ($= \log A$), α ve β tahmin edilecek olan parametrelerdir. u_{ij} ise sıfır ortalamalı, sabit varyanslı hata terimidir ve ikili ticareti etkileyen rassal faktörlerin etkilerini temsil etmektedir. Denklemde göre iki ülke arasındaki ticaret hacmi, ülkelerin büyüklüklerinin artan, aralarındaki uzaklığın ise azalan bir fonksiyonudur.

Çekim modeli, eksik rekabete ve Hecksher-Ohlin modeline dayalı uluslararası ticaret teorileri ile tutarlıdır (Ram ve Prasad 2007). Bazı çekim modellerinde "uzaklık" açıklayıcı bir faktör olarak denklemde dâhil edilmemekte ise de, denklemde bulunmasının birçok önemli gerekçesi arasında şunlar sayılabilir (Batra 2004:3);

- Uzaklık, taşıma maliyetleri için yaklaşık bir göstergedir.
- Uzaklık, teslim süresi için yaklaşık bir göstergedir. Özellikle dayanıksız mallar için teslim süresinin uzaması önemli bir risk unsurudur.
- Uzaklık, uyumlaştırma maliyetleri için yaklaşık bir göstergedir. Çok sayıda girdiyi birleştiren üretim süreçlerinde, herhangi bir darboğaza meydan vermemek için ithal girdilerin üretime girişinin uyumlaştırılması gerekmektedir. Uzaklık arttıkça uyumlaştırma maliyeti de artacaktır.
- Uzaklık, işlem maliyetleri için yaklaşık bir göstergedir. Uzaklığa bağlı olarak iletişim ve bürokratik işlemlerin artması beklenebilir.
- Uzaklık, kültürel farklılık için yaklaşık bir göstergedir. Coğrafi uzaklıkla birlikte kültürel farklılığın da artması doğaldır. Kültürel farklılık ise çoğu zaman ticarî ilişkileri kısıtlayıcı bir rol oynayabilmektedir.

Eksik rekabet ve Hecksher-Ohlin modeline dayalı uluslararası ticaret teorileri gelir ve uzaklığın temel değişkenler olarak çekim modelinde yer almasını doğrulamaktadır (Batra 2004: 4). Bununla birlikte, çoğu çalışmada coğrafi koşullar, tarihsel ve kültürel bağlar, ekonomik politikalar (aynı ticaret örgütü içinde yer almak, benzer ekonomik yapıya sahip olmak, döviz kuru oynaklığı vb.) gibi ülkeye-özümlü faktörlerin etkilerini hesaba katmak amacıyla ilave değişkenlerin de modele dâhil edildiği genişletilmiş (augmented) çekim modeli kullanılabilir. Denklemde elde edilen, ticaretin gelir ve uzaklık esneklikleri oldukça tutarlı, doğru işaretli ve istatistiksel olarak anlamlıdır. Bununla birlikte, çekim modeli iki ülke arasındaki ticareti analiz ederken üçüncü ülkenin etkisini hesaba katmamaktadır.

MODEL, DEĞİŞKENLER VE VERİLER

İkinci bölümde tanımlanan çekim modelinin (1) nolu denklemde verilen temel formunun turist akımlarına uygulanmış biçimi (3) nolu denklemdeki gibidir. Buna göre, i ülkesinden gelen turist sayısı turistlerin geldiği ülkenin büyüklüğü ile doğru, aradaki uzaklık ile ters orantılıdır. Evsahibi ve turist gönderen ülkenin GSYH'sinin büyüklüğü turist akımını artırıcı etkide bulunmaktadır. Bu durumda evsahibi veya turist gönderen ülkelerin büyüklüğü sifıra yaklaştıkça gelen turist sayısı da sifıra yaklaşacaktır.

Uzaklığın turist akımı üzerindeki etkisi ise azaltıcı yönde olabileceği gibi artırıcı yönde de olabilir. Uzaklıkla birlikte kültürel ve coğrafi benzerlikler azalacağı için egzotik yerleri ziyaret isteği turist sayısını artırabilir. Aynı farklılık turist akımını azaltıcı etkide de bulunabilir. Diğer taraftan, uzaklık arttıkça ulaşım maliyetleri de arttığı için seyahat daha pahalı hale geleceğinden uzak ülkelere turist akımı azalabilir. Bu etkilerden hangisinin baskın olduğuna bağlı olarak katsayının işareti de değişecektir.

$$TUR_i = A \times [G_i / U_i] \quad (3)$$

Bu ilişki bir uzun dönem dengesini ifade etmektedir ve uzun dönemde denklemden elde edilen tahminî turist sayısı gerçekleşen değere eşit olacaktır ($T\hat{U}R = TUR$). Ancak, kısa dönemde bu dengede durumundan sapmalar olabilir. Eğer, $T\hat{U}R < TUR$ ise ülke beklenenden daha fazla, $T\hat{U}R > TUR$ ise beklenenden daha az turist çekiyor demektir. Daha büyük nüfusa sahip ülkelerde turizm talebinin de daha fazla olabileceği varsayımıyla, çoğu zaman ilgili ülkelerin nüfusları da modele dâhil edilmektedir.

$$TUR_i = A \times (N_i) \times [G_i / U_i] \quad (4)$$

(4) nolu denklem düzenlenerek yeniden aşağıdaki gibi yazılabilir,

$$TUR_i = A \times (N_i) \times [G_i / U_i] \quad (5)$$

Böylece turist akımı kişi başına GSYH ve iki ülke arasındaki uzaklığın bir fonksiyonu olarak ifade edilmiş olmaktadır. Bu çarpımsal denklemin logaritması alınıp doğrusallaştırılarak aşağıdaki tahmin edilebilir biçime ulaşılmaktadır,

$$\ln TUR_i = \beta_0 + \beta_1 \ln N_i + \beta_2 \ln G_i - \beta_3 \ln U_i + e_i \quad (6)$$

Analizde kullanılan değişkenler şunlardır;

TUR_i : Ülkeler itibariyle, yıl içinde Türkiye'ye gelen turist sayısı (2006).

KBG_i : Turist gönderen ülkenin kişi başına GSYH'si (2006).

G_i : Turist gönderen ülkenin GSYH'si (2006).

U_i : Turist gönderen ülkenin (başkentinin) Türkiye'ye uzaklığı.

Turist akımı üzerinde etkili olduğu düşünülen diğer birtakım faktörlerin etkisi bir dizi kukla değişken ile modelde temsil edilmektedir. Analizde kullanılan kukla değişkenler aşağıda tanımlanmıştır.

$K1$: Türkiye ile kültürel, tarihsel ve/veya ırkî yakınlık içinde olan ülkeler için 1, diğer ülkeler için 0 değerini alan kukla değişken.

$K2$: Türkiye'ye ile komşu olan ülkeler için 1, diğer ülkeler için 0 değerini alan kukla değişken.

$K3$: Müslüman ülkeler için 1, diğer ülkeler için 0 değerini alan kukla değişken.

$K4$: Avrupa ülkeleri için 1, diğer ülkeler için 0 değerini alan kukla değişken.

TUR_i değişkenine ait veriler Emniyet Genel Müdürlüğü'nden, G_i değişkenine ait veriler Dünya Bankası veritabanından, U_i değişkenine ait veriler ise www.mapcrow.com sayfasından elde edilmiştir. Çekim modeli logaritması alınarak doğrusallaştırıldığı için kukla değişkenler dışındaki değişkenler logaritmik değerleriyle kullanılmışlardır.

Böylece elde edilen genişletilmiş çekim modeli aşağıda biçimdedir;

$$\ln TUR_i = \beta_0 + \beta_1 \ln N_i + \beta_2 \ln G_i - \beta_3 \ln U_i + \beta_4 K1 + \beta_5 K2 + \beta_6 K3 + e_i \quad (7)$$

Çalışmada, 2006 yılında Türkiye'ye gelen ve en az bir gece konaklayan turistlere ait yatay kesit verileri kullanılmıştır. Emniyet Genel Müdürlüğü'nden temin edilen bilgilere göre, 2006 yılında 97 farklı ülkeden Türkiye'ye toplam 20 milyona yakın turist gelmiştir.

ANALİZ VE BULGULAR

Regresyon tahminleri, denkleme dâhil edilen değişkenlere bağlı olarak farklı model spesifikasyonlarına karşı duyarlıdır. Bu nedenle (7) nolu denklemde verilen genişletilmiş çekim modeli hem bütün olarak, hem de kukla değişkenler itibariyle alterna-

tif spesifikasyonlar için tahmin edilmiştir. Tahmin sonuçları Tablo 1'de toplu olarak sunulmuştur.

Tahmin sonuçlarına göre, Türkiye'ye gelen turist sayısı turistlerin geldiği ülkenin ekonomik büyüklüğünden (olumlu yönde) ve ülkenin uzaklığından (olumsuz yönde) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilenmektedir. Turistlerin geldiği ülkenin nüfus açısından büyük olmasının ise turist akımı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. Diğer taraftan, turistlerin geldiği ülkenin Türkiye ile tarihsel, kültürel ve/veya ırkî bağları ve ortak sınıra sahip olması turist akımı üzerinde anlamlı bir şekilde artırıcı bir etkiye sahipken, ülkenin bir Müslüman ülkesi olması turist akımı üzerinde anlamlı fakat azaltıcı bir etkide bulunmaktadır. Bu sonuç, Müslüman ülkelerin genellikle düşük gelir düzeyine sahip olmalarıyla açıklanabilir. Turistlerin geldiği ülkenin bir Avrupa ülkesi olması ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Değişkenlerin turist akımındaki değişimi açıklama oranı (modelin başarı düzeyi) genel olarak tatmin edicidir. En geniş haliyle çekim modeli (7 nolu denklem) Türkiye'ye yönelik turist akımındaki değişimin % 72'sini açıklayabilmektedir.

Çekim modeli tahminleri kullanılarak Türkiye'nin ülkelere göre turizm potansiyeli belirlenebilir. Buna göre, çekim modelinin verdiği turist sayısı tahminleriyle ifade edilen turizm potansiyeli (P) ile gerçek değer (A) karşılaştırılarak turizm akımının hangi ülkeler için potansiyelinin altında, hangileri için üstünde ve hangileri için potansiyeli kadar olduğu

belirlenmektedir. Bunun için iki farklı yaklaşım izlenebilir. Birinci yaklaşıma göre, P / A oranı 1'den büyükse ilgili ülkeden gelen turist sayısı potansiyelinin altındadır, 1'den küçükse potansiyelinin üstündedir. P / A oranının 1'e eşit olması halinde ise turist akımı potansiyeline ulaşmış olmaktadır. Diğer yaklaşım ise, P - A farkının 0'dan büyük olup olmamasına göre potansiyelin belirlenmesidir. Bu durumda, P - A farkı pozitifse turist akımı potansiyelinin altında, negatifse üstündedir. Her iki yaklaşıma göre, (7) nolu denkleme dayalı olarak hesaplanan potansiyel akım değerleri Tablo-2'de verilmiştir. Potansiyelinin üzerinde turist akımının yaşandığı ülkelerin listesi ise Tablo-3'de verilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm, II. Dünya Savaşı'ndan sonra tüm dünyada ekonomik bir olgu olarak önemi hızla artan bir sektördür. Birçok dünya ülkesi gibi Türkiye için de turizm önemli bir döviz, istihdam, üretim ve tanıtım kaynağıdır. Türkiye'ye gelen turist sayısının geçen yıllar içinde istikrarlı bir artış eğilimi gösterdiği ve son yıllarda genel makroekonomik yapı içinde, özellikle dış finansman kaynağı olarak, vazgeçilmez bir konuma geldiği görülmektedir. Böylesine önem arz eden bir sektörün daha da geliştirilmesi ve aksaklıkların giderilmesi için konuya daha fazla ilgi gösterilmesi, akılcı ve tutarlı politikalarla sektörün etkinliğinin daha da artırılması zorunludur.

Tablo 1. Alternatif spesifikasyonlar için çekim modeli tahmin sonuçları

Değişkenler	Katsayı Tahminleri					
	I	II	III	IV	V	VI
Sabit	21,370*	20,481*	19,723*	22,224*	20,518*	18,494*
ln Ni	0,002					
ln Gi	0,778*	0,817*	0,770*	0,731*	0,741*	0,725*
ln Uİ	- 1,786*	- 1,712*	- 1,591*	- 1,841*	- 1,677*	- 1,428*
K1		1,356*				1,703*
K2			1,247*			1,333*
K3				- 0,603**		- 0,642***
K4					0,439	0,475
R2	0,619	0,654	0,648	0,635	0,628	0,720
D-W	1,292	1,541	1,171	1,329	1,350	1,585
F - değeri	50,476	58,543	57,030	53,983	52,245	38,550

Not: (*) / (**) / (***) işareti % 1 / % 5 / % 10 düzeyinde anlamlılığı göstermektedir.

Tablo-2: P/A ve P - A'ya göre potansiyel genişleme vadeden ülkeler.

Ülke	P / A	P - A
Umman	1,640	3,491
Dominik	1,584	3,496
Paraguay	1,240	1,296
Katar	1,224	1,760
Nijerya	1,198	1,655
Peru	1,166	1,185
Lüksemburg	1,163	1,397
Irak	1,152	1,781
Panama	1,137	0,870
Kuveyt	1,116	1,084
Tayland	1,099	0,875
Ekvator	1,099	0,736
Sudan	1,096	0,808
B.A.E.	1,092	0,862
K.K.T.C.	1,092	1,109
Kenya	1,091	0,731
G. Afrika	1,090	0,866
Hindistan	1,089	0,937
Ermenistan	1,083	0,879
Portekiz	1,079	0,783
Yemen	1,079	0,632
Venezuela	1,076	0,639
S. Arabistan	1,070	0,736
Yunanistan	1,066	0,857
Bangladeş	1,066	0,528
Pakistan	1,058	0,488
Hırvatistan	1,054	0,546
Lübnan	1,052	0,541
Kolombiya	1,049	0,407
Çin	1,046	0,503
Senegal	1,041	0,307
Slovenya	1,036	0,362
Slovakya	1,032	0,336
Suriye	1,024	0,301
Brezilya	1,023	0,228
Mısır	1,022	0,231
Bosna-Hersek	1,021	0,226
Özbekistan	1,020	0,202
İran	1,020	0,195
İtalya	1,019	0,240
Macaristan	1,018	0,206
Meksika	1,009	0,084
Ukrayna	1,005	0,064

Not: Sıralama P/A ya göre yapılmıştır.

Bu açıdan Türkiye'nin, benzer yapıdaki ülke örnekleriyle karşılaştırıldığında önemli avantajlara sahip olduğu söylenebilir. Bu nedenle, hâlihazırda Türkiye'de turizm sektörünün mevcut yapısının analiz edilmesi, gelen turist sayısı üzerinde etkili olan faktörlerin belirlenmesi ve turist akımı açısından potansiyelin altında olan ülkeler belirlenerek hedefe dönük tanıtım ve teşvik politikaların izlenmesi yararlı olacaktır. Bu çalışma bu yolda bir katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Uluslararası ticaret ve sermaye akımı konusunda başarılı tahminler veren çekim (gravity) modeli kullanılarak Türkiye'ye yö-

Tablo-3: P/A ve P - A'ya göre potansiyelinin üzerinde turist gönderen ülkeler.

Ülke	P / A	P - A
Japonya	0,991	-0,108
Şili	0,989	-0,096
Endonezya	0,988	-0,113
Polonya	0,985	-0,184
Almanya	0,984	-0,247
Çek Cumhuriyeti	0,982	-0,207
Singapur	0,982	-0,171
Estonya	0,978	-0,216
Finlandiya	0,977	-0,260
İspanya	0,975	-0,308
İsrail	0,970	-0,385
İzlanda	0,967	-0,293
Romanya	0,962	-0,475
Kazakistan	0,962	-0,454
Uruguay	0,958	-0,639
İsviçre	0,956	-0,542
Türkmenistan	0,955	-0,487
Fransa	0,951	-0,653
Arjantin	0,948	-0,489
Kanada	0,943	-0,656
İrlanda	0,941	-0,675
Ürdün	0,937	-0,676
Litvanya	0,933	-0,727
Letonya	0,932	-0,713
Norveç	0,931	-0,826
Libya	0,931	-0,714
B. Rusya	0,928	-0,819
G. Kore	0,917	-0,959
Cezayir	0,917	-0,880
Danimarka	0,915	-1,052
Azerbaycan	0,915	-1,092
Avusturya	0,913	-1,126
A.B.D.	0,912	-1,164
Arnavutluk	0,912	-0,948
İran	0,907	-1,270
Filipinler	0,901	-0,988
İsveç	0,900	-1,267
Bulgaristan	0,897	-1,439
Sırbistan	0,897	-1,241
Gürcistan	0,890	-1,449
Belçika	0,885	-1,502
Rusya Federasyonu	0,879	-1,751
Fas	0,878	-1,255
İngiltere	0,873	-1,822
Malezya	0,869	-1,285
Hollanda	0,863	-1,892
Afganistan	0,860	-1,341
Tunus	0,856	-1,555
Avustralya	0,855	-1,673
Makedonya	0,836	-1,920
Moldavya	0,817	-2,118
Y. Zelanda	0,816	-1,802
Kırgızistan	0,816	-1,961
Tacikistan	0,759	-2,264

Not: Sıralama P/A ya göre yapılmıştır.

nelik turist akımı üzerinde etkili olan (mekânsal) faktörler ve turist gönderen ülkelere göre Türki-

ye'nin turizm potansiyeli belirlenmeye çalışılmıştır. Bu arada bazı nitel faktörlerin etkili olup olmadıkları da kukla değişkenler yoluyla araştırılmıştır.

Genişletilmiş çekim modelinin tahmin sonuçları, Türkiye'ye gelen turist sayısının turistlerin geldiği ülkenin ekonomik büyüklüğünden (olumlu yönde) ve ülkenin uzaklığından (olumsuz yönde) istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilendiğini, turistlerin geldiği ülkenin nüfus açısından büyük olmasının ise turist akımı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmadığını ortaya koymaktadır. Diğer taraftan, turistlerin geldiği ülkenin Türkiye ile tarihsel, kültürel ve/veya ırkî bağları ve ortak sınıra sahip olması turist akımı üzerinde anlamlı bir şekilde artırıcı bir etkiye sahipken, ülkenin bir Müslüman ülkesi olması turist akımı üzerinde anlamlı fakat azaltıcı bir etkide bulunmaktadır. Bu sonuç, Müslüman ülkelerin genellikle düşük gelir düzeyine sahip olmalarıyla açıklanabilir. Turistlerin geldiği ülkenin bir Avrupa ülkesi olması ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Türkiye'ye yönelik turist akımının mevcut yapısı yukarıda belirtilen değişkenler göz önüne alınarak taşıdığı potansiyel açısından ele alındığında örneklemdeki ülkelerden çoğunun potansiyelinin üzerinde turist gönderdiği görülmüştür. Daha fazla turist gönderme potansiyeli taşıyan ülkelerin başında (P/A'ya göre ilk beş) Umman, Dominik, Paraguay, Katar ve Nijerya gelmektedir. Potansiyelinin üzerinde turist akımına sahip ülkeler arasında ise (P/A'ya göre ilk beş) Japonya, Şili, Endonezya, Polonya ve Almanya başta gelmektedir.

Çalışmanın bulgularından hareketle, potansiyelinin altında turist gönderen ülkelerin çoğu orta ve alt gelir grubundan ülkeler olduğundan bu ülkeler için buna uygun pazarlama ve tanıtım politikasının izlenmesi daha doğru olacaktır. Bu amaçla fuar, sergi gibi ticarî faaliyetlere dayalı turizm etkinliklerine ağırlık verilebilir. Bu bağlamda, potansiyelinin altında turist gönderen ülkeler için ülke-bazlı tanıtım faaliyetlerinde bulunulması isabetli olacaktır. Yine çekim modeli tahmin sonuçlarına göre Türkiye ile tarihsel, kültürel, ırkî bağlara sahip ülkelerle ilişkilerin geliştirilmesi de turist akımını artırıcı etkiye bulunacaktır.

KAYNAKÇA

- Bahar, O. (2006). Turizm Sektörünün Türkiye'nin Ekonomik Büyümesi Üzerindeki Etkisi: VAR Analizi Yaklaşımı, *Yönetim ve Ekonomi*, 13 (2): 137-150.
- Batra, A. (2004). India's Global Trade Potential: The Gravity Model Approach, Indian Council for Research on International Economic Relations, *Working Paper*, No. 151

- Bergstrand, J.H. (1985). The Gravity Equation in International Trade: Some Microeconomic Foundations and Empirical Evidence, *Review of Economics and Statistics*, 67 (3): 474-481.
- 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.
- Deardorff, A. V. (1995). Determinants of Bilateral Trade: Does Gravity Work in a Neoclassical World? *NBER Working Paper*, No. 5377.
- Durberry, R. (2000). Tourism Expenditure in the UK: Analysis of Competitiveness Using a Gravity-based Model, *Christel DeHaan Tourism and Research Institute, Nottingham University, Research Paper*, No. 2000/1.
- Eita, J.H. ve Jordaan, A.C. (2007). Estimating the Tourism Potential in Namibia, *MPRA Paper*, No. 5788.
- Gil-Pareja, S., Llorca-Vivero, R. ve Martinez-Serrano, J.A. (2007). The Effect of EMU on Tourism, *Review of International Economics*, 15 (2): 302-312.
- Gündüz, L. ve Hatemi-J, A. (2005). Is the Tourism-led Growth Hypothesis Valid for Turkey? *Applied Economics Letters*, (12): 499-504.
- Halıcioğlu, F. (2004). An ARDL Model of International Tourist Flows to Turkey, *Global Business and Economics Review*, 2004 Anthology, 614-624.
- Helpman, E. (1987). Imperfect Competition and International Trade: Evidence from Fourteen Industrial Countries, *Journal of Japanese and International Economics*, 1: 62-81.
- İçöz, O., Var, T. ve Kozak, K. (1998). Tourism Demand in Turkey, *Annals of Tourism Research*, (25): 236-240.
- Kar, M., Zorkirişçi, Z. ve Yıldırım, M. (2004). Turizmin Ekonomiye Katkısı Üzerine Ampirik Bir Değerlendirme, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (8): 87-112.
- Kozak, N., Kozak, M.A. ve Kozak, M. (2000). *Genel Turizm: İlkelere, Kavramlar*. Turhan Kitabevi, Ankara.
- Linnemann, H. (1966). *An Econometric Study of International Trade Flows*. Amsterdam: North Holland
- Matias, A. (2004). Economic Geography, Gravity and Tourism Trade: The Case of Portugal, *1st. Congress on Tourism Economics*, Palma, 28-29 May 2004.
- Pöyhönen, P. (1963). A Tentative Model for the Volume of Trade Between Countries, *Weltwirtschaftliches Archiv*, (90): 23-40.
- Ram, Y. ve Prasad, B.C. (2007). Assessing Fiji's Global Trade Potential Using the Gravity Model Approach, *USPSE Working Paper*, No. 2007-05.
- Tinbergen, J. (1962). An Analysis of World Trade Flows. İçinde J. Tinbergen (Editör), *Shaping the World Economy*. New York: The Twentieth Century Fund.
- UNWTO (United Nations – World Tourism Organisation) (2007). *Tourism Highlights – 2007 Edition*,
- Ünlüönen, K. ve Kılıçlar, A. (2004). Ekonomik Yansımalarıyla Türk Turizminin Seksen Yılı, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Gazi Üniversitesi, (1).
- Yıldırım, J. ve Öcal, N. (2004). Tourism and Economic Growth in Turkey, *Ekonomik Yaklaşım*, 15 (52-53): 131-141.

Gönderilme tarihi : 23 Ocak 2008

Birinci düzeltme : 20 Şubat 2008

İkinci düzeltme : 22 Şubat 2008

Kabul : 25 Şubat 2008

Arş. Gör. Dr. Kadir Karagöz, İnönü Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü, 44280 Malatya
E-posta: kkaragoz@inonu.edu.tr

Müzelerde Sergilenen Eserlerin Elde Edilmesi ve Korunmasına Yönelik Müze Yöneticilerinin Görüşleri

Museum Administrators' Perceptions About the Process of Acquiring and Care of Collections

Aziz Gökhan ÖZKOÇ - Teoman DUMAN

Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunmasına yönelik yasal ve yönetsel düzenlemelerle ilgili İstanbul'da faaliyet gösteren müze yöneticilerinin değerlendirmelerini ortaya çıkarmaktır. Araştırmada ICOM (Uluslararası Müzeler Birliği)'un müzeler için belirlemiş olduğu etik kodlar ölçek olarak kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre müze yöneticileri, eserlerin elde edilmesine yönelik alınan yasal tedbirlerin yetersiz, yönetsel tedbirlerin ise yeterli olduğunu düşünmektedirler. Diğer taraftan, eserlerin korunması ile ilgili olarak müze yöneticileri yasal tedbirleri yetersiz, yönetsel tedbirleri ise kısmen yeterli olarak değerlendirmektedirler. Özellikle, bu yönde oluşturulan mevzuat, alınan güvenlik önlemleri, eserlerin kayıt altında tutulmasına yönelik ifadelerde olumsuz görüşlerle karşılaşmıştır. Araştırmanın son bölümlerinde ise elde edilen bulgular ile ilgili öneriler tartışılmaktadır.

Anahtar sözcükler: Türkiye, müze yönetimi, eser, elde etme, koruma.

ABSTRACT

The purpose of this research was to get museum administrators' perceptions about acquiring and care of collections that are exhibited in İstanbul Museums. Data collection instrument was developed based on International Council of Museums' Code of Ethics. Research results show that legal measures with respect to acquiring of museum collections are insufficient whereas administrative measures are sufficient according to museum administrators. Furthermore, museum administrators perceive that legal measures with respect to care of museum collections are insufficient while administrative measures are partly sufficient. Research results point to the weaknesses about legislation of retrieval and care of collections, security measures and recording of collections in museum management in Turkey. Proposals for museum managements are discussed at the end of the paper.

Key words: Turkey, museum administration, collection, acquiring, care.

GİRİŞ

Bilinçli toplum olabilme idealinin temel kaynağı olan bilginin, kurumsal bir yapı dahilinde depolanarak halka arz edilmesi 21.yy.da önemle üzerinde durulması gereken konulardan biridir. İnsanların bilgiye ulaşma yönünde gün geçtikçe farklılaşan istek ve ihtiyaçlarını karşılama doğrultusunda bir bilgi kurumu olarak "müzelere" büyük görevler düşmektedir.

Kütüphaneler, arşivler, bilgi ve belge merkezlerindeki hızlı değişimlere paralel olarak gelişmiş ve gelişmekte olan bazı ülkelerdeki müzelerde yeniden yapılanma süreci başlamıştır. Müzeler, bu süreçte, sadece depolama ve sergileme amaçlı nesnelere toplayan ve onları gösteren kuruluşlar olmak yerine

belgeleme, eğitim, araştırma, koleksiyon yönetimi, koruma ve onarım, tasarım gibi pek çok alanda bilgi sistemlerini oluşturan, kullanan ve hizmete sunan kurumlara dönüşmüşlerdir (Uralman 2006: 252). Uluslararası Müzeler Birliği (ICOM), tarafından yapılan müze tanımı, bu dönüşümü gözler önüne sermektedir. Bu tanıma göre müze; "karar düşüncesinden bağımsız, toplumun ve gelişimin hizmetinde olan, halka açık, insana ve yaşadığı çevreye dair tanıklık eden malzemelerin üzerinde araştırma yapan, bu malzemeleri toplayan, koruyan, bilgiyi paylaşan ve sonunda inceleme, eğitim ve beğeni doğrultusunda sergileyen, sürekliliği olan bir kurumdur." (International Council of Museums 2008).

Dünya genelinde özellikle turizm endüstrisine yönelik tüketici eğilimlerinde meydana gelen değişimler, müzelerin işlevlerinin yeniden sorgulanmasını sağlamıştır. Yapılan araştırmalara göre, insanların seyahat planları içinde kültürel, tarihi ve arkeolojik değerleri görme isteğinin oranı 1980'li yıllarda % 2,7 iken, 1990'lı yıllarda % 50'lere çıkmıştır. Yine insanların gidecekleri yerlerin kültürü hakkında bilgi sahibi olma isteği 1980'li yıllarda %48 iken 1990'larda %88'e yükselmiştir (Silberberg 1995: 364). Bu sonuçlar kültür turizminin vazgeçilmez bir çekicilik kaynağı olan müzelerde bilimsel ilerlemenin, tarihi eserleri koruma ve ileri kuşaklara aktarmanın teşvik edilmesini zorunlu kılmaktadır.

LİTERATÜR İNCELEMESİ

Müzeler 19. yy'dan beri gösterişli evler olmanın yanında, toplumda saygı duyulan, toplumun seçilmiş enstitüleridir. Müzeler, kimliklerin ve bir yöreye veya bir topluluğa ait olmanın anlaşılmasının sağlanmasında kilit bir role sahiptir. Bugün müzeler bir ülkenin kültürel ve iktisadi hayatında önemli roller oynayabilir. Bir bütün olarak ele alındığında, müzeler koleksiyonları ile bir ülkenin başarılarını ve tarihsel gelişimini yansıtan yegâne kaynaktır (Ambrose ve Paine 1993). Müzelerin oynadıkları ekonomik, kültürel ve sosyal roller göz ardı edilmemelidir. Müzelerin farklı boyutlarda üstlenmiş olduğu rollerin en önemlileri şu şekilde sıralanabilir (Erbay 1997: 40-42):

- Müzeler, bir ülkede kültürel özellikleri vurgular, dili, buldukları ülkenin değer sistemlerini tanıtmının yanında, bu değerleri dış tehlikelere karşı korumayı da amaç edinirler.
- Müzeler, şehirler ve kırsal alanlardaki ekonominin canlandırılmasında önemli bir role sahiptir. Yine uluslararası turizm ile ülkelere geniş iktisadi kazançların sağlanması, müzelere yapılacak yatırımların artırılmasını zorunlu kılmaktadır.
- Tüm dünyada milli, bölgesel ve yerel kimlikler artan bir oranda önem kazanmaktadır ve müzeler bu bağlamda geleneksel kültürel değerlerdeki değişimi ve sürekliliği objektif bir biçimde yansıtabilecek yerlerdir.
- Müzeler aracılığı ile her ülkede büyük halk kitlesininin öğretiminde elverişli malzemeyi toplamak, ne olduğunu tespit etmek, muhafaza etmek ve sunmakla görevlidirler.

Tüm bu iktisadi ve toplumsal rolleri yanında müzelerin gelecekte varlıklarını devam ettirebilmeleri

için üstlenmeleri gereken birtakım hedefleri vardır. Neil Kotler ve Philip Kotler (2000: 274) yapmış oldukları çalışmada bu hedefleri üç boyutta incelemişlerdir:

- *Kitlesele hedefler:* Kitlesele büyüme, üye olarak büyüme, bağış yapanlara yönelik büyüme ve toplumsal hizmet.
- *Koleksiyonlara yönelik hedefler:* Geliştirici sunum ve programlar, geliştirici dizayn ve hizmetler oluşturma.
- *Organizasyonel hedefler:* İmaj oluşturma, müşteri odaklı bir organizasyon inşa etme, bütçe arttırma, işbirliği ve ortaklıklar.

TÜRKİYE'DE MÜZECİLİK

Türkiye'de Cumhuriyet döneminde müzecilik kavramı büyük ilerleme kaydetmiştir. Cumhuriyet döneminde yapılan ilk müze binası Ankara Etnografya Müzesi'dir. Müze binasının mimarı Arif Hikmet Koyunoğlu'dur. Bina 1930 yılında ziyarete açılmıştır. 1925 yılında çıkarılan bir kanunla tekke, türbe ve zaviyeler kapatılmış, buralardaki eşya ve eserlerin çoğu Ankara Etnografya Müzesi'ne taşınmıştır. Böylece ortaya çıkan törensel ya da günlük eşyalar halk yaşamından kesitler sunmak için kullanılmıştır. Ancak Konya Mevlana Türbesi, Atatürk'ün isteği üzerine kapatılmayarak eşyası ile birlikte müze haline dönüştürülmüştür. Bu arada Anadolu'da birçok şehirde müzeler açılmıştır. 1923'te Ankara Arkeoloji, Antalya, Bursa, Edirne müzeleri; 1924'te Adana, Bergama müzeleri; 1927'de İzmir, Sivas müzeleri; 1934'de Efes, Diyarbakır müzeleri; 1936'da Niğde, Kütahya, Kırşehir müzeleri; 1937'de ise İstanbul Resim ve Heykel müzeleri kurulmuştur (Büyük Larousse Ansiklopedisi 1992: 8489).

Türkiye, Hititlerden Osmanlılara kadar hemen hemen 13 farklı uygarlığa tanıklık etmesiyle, dünyanın önemli kültürel ve tarihi alanlarından biridir. Türk müzelerinde depolanan ve sergilenen kültürel hazinelerin her biri farklı kavramsal değere sahip eserlerdir (Ertürk 2006: 336). Türkiye bu nedenle gelecekte kültür turizmi pazarında dünya ölçeğinde önemli bir pay sahibi olacaktır. Bunun ilk belirtileri, Avrupa Birliği'nin 1985 yılından beri uyguladığı kültür başkenti seçme yönündeki tercihini 2010 yılında İstanbul'a yönelik kullanmasıdır. Bu süreç, İstanbul ve dolayısıyla Türkiye'nin kültür turizmi pazarında daha etkin biçimde tanıtımını sağlayacak, diğer taraftan kültürel varlıkların korunması yönünde ciddi adımların atılmasını gerektirecektir (İstanbul.gov.tr 2007).

Tüm bu olumlu atılımlara rağmen Türkiye’de müze faaliyetlerine yönelik mevcut durum ve gündem maalesef beklendiği kadar iç açıcı değildir. Özellikle geride bıraktığımız iki yılda Türkiye’de faaliyet gösteren müzeler ile ilgili tartışma konusu olan aşağıdaki bilgiler mevcut durumu gözler önüne sermektedir:

- Van Müzesi’nde satın alınan 36 bin 642 sahte ve taklit parçalardan oluşan eser karşılığı yetkililerin Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan 2 milyon YTL ödeme talep etmesi (Milliyet Gazetesi 2006).
- Uşak Müzesi’nden Karun Hazinesine ait “Kanatlı Deniz Atı Broşu”nun çalınması akabinde Topkapı Sarayı’ndaki “Kaşıkçı Elması”nın sahtesi ile değiştirilmiş olabileceği iddiaları (haber7.com 2006).
- Bodrum Kalesi Sualtı Arkeoloji Müzesi’nde sergilenen çok sayıda eserin imitasyon olduğu, gerçeklerinin ABD’ye kaçırıldığı iddiaları (turizmdebusabah.com 2007).
- İzmir Arkeoloji Müzesi’ne ait laboratuarda 146 menşei bilinmeyen tarihi eser ile 606 adet kopya eserin bulunması (Zaman Gazetesi 2006).
- Erzurum Müzesi’nde birçok sahte eserin ortaya çıkması (CNN Türk 2006).
- Kahramanmaraş Müzesi’nde M.Ö 333-361 yılları arasına ait 545 gümüş sikkenin sahte olduğunun ortaya çıkması (CNN Türk 2006).
- Türkiye genelinde 50 müze hakkında Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından detaylı soruşturma başlatılması (Milliyet Gazetesi 2006).

Türkiye’de müzecilik faaliyetlerinin yeniden gözden geçirilmesi gerektiğini ortaya koyan bu olayların sorumluları arandığında ise farklı görüşler ve bakış açıları ortaya çıkmaktadır. Birtakım gruplar, Türkiye müzelerinde güvenliğin son derece zayıf ve ilkel şartlarda yürütüldüğünü iddia ederken; eserlerin müzelere naklinden, sergilenmesine ve muhafazasına kadar gerekli önlemlerin alınmadığını ileri sürmektedirler. Yine birtakım görüşlere göre ise; tarihi eser hırsızlarına ve sahte eser imalatına yönelik yasal önlemleri alma hususunda hükümetler ilgisiz kalmaktadırlar. Bu görüşü savunanlar, müzelere aktarılan ödeneklerin de arttırılması gerektiğini belirtmektedirler. Ancak sorumlu kim olursa olsun ülkemizde kültürel anlamda sahiplendiğimiz mirasın gelecek kuşaklara işlevsel nitelikte iletilebilmesi konusunda sürdürülebilir korumanın nasıl sağlanacağı problemi göz ardı edilemeyecek bir gerçektir (Önal 2003: 27).

Son yıllarda Türkiye’de müze yönetimi ile ilgili yapılan araştırmalar, müzelerde uygulanan yönetsel ve yasal düzenlemelerle ilgili birçok mevcut sorun kaynağının olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Aktaş (2006) yapmış olduğu çalışmada, Müzelerin genel anlamda tanımı ve işlevinin yeterince bilinmediğini ve bu eksikliği gidermek için yapılan çalışmaların da yetersiz kaldığını gözlemlemiştir. Aktaş; ziyaretçilerin büyük çoğunluğunun ziyaret öncesinde neyle karşılaşacaklarını bilmediklerini, ziyaret sonrasında ise yine bu nedenle tatmin olmadan müzeden ayrıldıklarını belirtmiştir. Yine, Kösebalaban (1989) yapmış olduğu çalışmada müzelerde özellikle eğitime dönük sorun kaynaklarının olduğunu ve bu sorunlarında uygulanan yanlış politikalar sonucu oluştuğunu belirtmiştir. Müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunmasına yönelik literatür incelendiğinde konu ile ilgili önemli bir eksiklik olduğu açıkça gözlemlenmektedir. Türkiye’de birçok alanda olduğu gibi müze yönetimi alanında da uluslar arası hizmet yönetimi araştırmaları doğrultusunda bilimsel çalışmaların yapılması gerektiği açıktır.

TÜRKİYE’DE KÜLTÜR VE TABİAT VARLIKLARININ ELDE EDİLMESİ VE KORUNMASINA YÖNELİK YASAL DÜZENLEMELER

Yasalara göre kültür varlıkları devletin malıdır. Merkez bankası ve maliyenin devletin hazinesi adına para, kıymetli kâğıt ve taşınmaz mal işlemlerini yürüttüğü gibi, müzeler de, devletin malı olan taşınır ve taşınmaz kültür varlıklarını korurlar. Müzelerin diğer kurumlardan farkı ise, çalışma alanlarının özel ihtisas ve inceleme gerektirmesinden dolayı, bu çalışma alanlarının ve sınırlarının genel hükümlerin yanı sıra özel yasa ve yönetmeliklerle belirlenmiş olmasıdır.

Tüm toplumun mevcut kültürel değerlerini koruma altında tutmayla yükümlü olan müzelerde eserlerin elde edilmesi ve korunmasına yönelik alınan tedbirlerin başında Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu gelmektedir. Kültür ve tabiat varlıklarının elde edilmesi ve korunması, bu hususta yapılacak işlem ve faaliyetlerin düzenlenmesi, genel ilke ve uygulama kararlarının alınmasının sağlanması kanunun ortaya çıkış amacıdır (Ertürk 2006).

Kültür ve Turizm Bakanlığı’nca müzelerde sergilenecek eserlerin elde edilmesi ve korunmasına yönelik doğrudan oluşturulan diğer yasal düzenlemeler ise şunlardır (Kültür ve Turizm Bakanlığı 2008):

- *Arkeolojik Mirasın Korunmasına İlişkin Avrupa Sözleşmesi'nin Onaylanmasının Uygun Bulunduğu Hakkında Kanun*: Kanun Arkeolojik Mirasın tanımını yaparak, mirasın saptanması ve korunması, bu konuda bilimsel bilginin toplanması ve yayımı, toplumun bilinçlendirilmesi ile ilgili hükümleri içermektedir.
- *Korunması Gerekli Taşınır Kültür ve Tabiat Varlıkları Koleksiyonculuğu ve Denetimi Hakkında Yönetmelik*: Bu yönetmelik, korunması gerekli taşınır kültür ve tabiat varlıklarına sahip olanlar ile koleksiyoncuların uyması gerekli işlemlerin esaslarını ve bunların hak ve sorumluluklarını kapsar.
- *Korunması Gerekli Taşınır Kültür ve Tabiat Varlıklarının Tasnifi, Tescili ve Müzelere Alınmaları Hakkında Yönetmelik*: korunması gerekli taşınır kültür ve tabiat varlıklarının tasnif, tescil, müzelere alınması ve değer takdirini yapacak komisyonların çalışma esasları ile ilgililerin görev ve sorumluluklarını ihtiva eder.
- *Müzecilik Kılavuzu*: Bu kılavuz taşınır kültür ve tabiat varlıklarının envanteri, korunması ve ayniyat işlemlerinin müzelerce nasıl yapılacağı usul ve esaslarını belirlemektedir.
- *Taşınır Kültür Varlığı Ticareti ve Bu Ticarete Ait İşyerleri İle Depoların Denetimi Hakkında Yönetmelik*: Bu yönetmelik kültür varlığı ticareti işlemlerini ve bunlarla ilgili gerçek ve tüzel kişilerin görev ve sorumluluklarını kapsar.
- *Taşınır Kültür ve Tabiat Varlıklarını Bulanlara, Haber Verenlere ve Yakalayan Kamu Görevlilerine Verilecek İkramiye İle İlgili Yönetmelik*.
- Depolardaki eserlerin sağlıklı bir şekilde korunup, depoların bilimsel çalışmalara imkan verecek şekilde düzenlenmesi.
- Kadrosunda bulunan uzman elemanları ile taşınır ve taşınmaz kültür varlıkları üzerinde ilmi araştırmaların yapılması, tanıtılmasının sağlanması.
- Müzede ve müze dışında eğitici kurslar, konferanslar, geziler düzenlenmesi. Çevrenin kültür hayatının geliştirilmesine, kültürel ve turistik değerlerimizin halka tanıtılmasına, eski eser sevgisinin uyandırılmasına, eski eser kaçakçılığı, tahrip ve gizli kazılarla yurdun milli değerlerini yok edici faaliyetlerin önlenmesine çalışılması.
- 2863 sayılı Kanun kapsamına giren korunması gerekli taşınır kültür varlıklarının müzelerle kazandırılması, korunması ve değerlendirilmesi için gerekli tedbirlerin alınması. Taşınmaz kültür ve tabiat varlıkları ile ilgili tespit çalışmalarının yapılması, tescil ile ilgili belgelerinin hazırlanması.

Müze yönetimlerinin yönetmelikler çerçevesinde belirlenmiş olan tüm bu görevlerinin temelinde eserlerin bilimsel yöntemlerle elde edilmesi, korunması ve değerlendirilmesi vardır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ARAŞTIRMA SORULARI

Türkiye'de son yıllarda gözlenen tarihi eser kaçakçılığı, sahte eserlerin müzelerde sergilenmesi, eserlerin depolanması sürecindeki eksiklikler, bir bilgi kurumu olarak müzelerin toplumsal misyon ve değerlerine aykırı olaylar olarak göze çarpmaktadır. Bu tür olayların altında yatan nedenler ise, özellikle akademik çevrede, çok fazla işlenmemiştir. Kamuoyuna yapılan açıklamalarda hükümet yetkilileri suçu müze yönetimlerine; müze yönetimleri ise yetkililere atmıştır.

Bu araştırma sonucunda ortaya çıkacak olan bilimsel veriler, müzelerde eserlerin elde edilmesi ve korunması sürecinde oluşması muhtemel sorun kaynaklarını saptayarak ölçeklendirip, bu sorun kaynaklarının hangilerinin ülkemizde var olduğunu ortaya koyabilecektir. Yine bu çalışma ile müzelerin idaresinde ve yapılan yasal düzenlemelerde nelerin yetersiz kaldığı açıklanabilecektir. Çalışma, gelecekte müzeler ile ilgili yapılacak planlama ve politikalarda, dikkate alınması gereken hususların altını çizmekte ve bu konuda yapılacak diğer akademik çalışmalara destekleyici veri sunmaktadır.

Bu çalışmada, Türkiye'de faaliyet gösteren müzelerde görev yapan yetkili kişilerin, müzelerde

TÜRKİYE'DEKİ MÜZELERDE YÖNETİM BİRİMİNİN ÖRGÜTLENMESİ VE GÖREVLERİ

Türkiye'de faaliyet gösteren devlet müzelerinde yönetimin örgütlenmesi ve görevleri "Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü Mevzuatı" ile belirlenmiştir. Özel müzeler ise kar amacı güden müzeler olarak Türkiye'de faaliyet göstermekte ve Turizm Bakanlığı'nca denetlenmektedirler.

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca müzelere, belirli yönetmelikler çerçevesinde müze müdürü, müdür yardımcısı, müze uzmanı, kütüphaneci, fotoğrafçı, iç hizmetler şefi atanmaktadır. Bu görevlilere müzelerde verilen görevler ise kısaca şöyle belirtilmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı 2008):

- Mevcut eserlerle, mümkün olduğu ölçüde kronolojik bir sistem içinde bilimsel teşhirin yapılması.

sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunmasına ilişkin görüşlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Araştırma da bu genel amaç çerçevesinde aşağıda belirtilen sorulara cevap aranmıştır:

1. Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemeler yapılmakta mıdır?
2. Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin korunması sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemeler yapılmakta mıdır?
3. Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunması sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemelerin yapılıp yapılmadığı ile ilgili kamu ve özel müze yöneticilerinin görüşleri arasında bir farklılık var mıdır?
4. Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunması sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemelerin yapılıp yapılmadığı ile ilgili müze müdürleri ve diğer yöneticilerin görüşleri arasında bir farklılık var mıdır?
5. Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunması sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemelerin yapılıp yapılmadığı ile ilgili müze yöneticilerinin görüşleri, mesleki deneyim sürelerine göre bir farklılık göstermekte midir?

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma verileri, 2007 yılı içerisinde yaz aylarında toplanmıştır. Araştırma, İstanbul'da faaliyet gösteren müzelerde yapılmış ve bu kapsamda müzelerde görev yapan tüm idareciler ve uzmanlara ulaşılmaya çalışılmıştır. Yöneticilerin ve uzmanların kendi dolduracakları anketler, müze idareleri ile birebir görüşülerek müzelere bırakılmış ve kısa bir süre sonra anketler idarelerden geri alınmıştır. Genel olarak müze yönetimlerinin ankete katılımı ilgili yaklaşımları olumlu olmuştur.

Araştırmanın yapıldığı tarihlerde İstanbul'da 71 müze bulunmaktadır. Bu müzelerin 48'inden geri bildirim alınmış olup, her müzeden en az bir yetkili araştırmaya katılmıştır. Ankete yanıt veren 48 müzeden 95 yönetici ve uzmana anket uygulanmış olup, katılımcıların 58'i devlet müzesinde görevini sürdürmektedir. Araştırmaya katılan müzelerin statüleri ve faaliyet sürelerine ilişkin rakamsal değerler Tablo 1'de verilmektedir. Özellikle 11 yıl ve üzeri faaliyet süresi olan müzelerin sayıca çok olması, geçmiş yıllardan bu yana süregelen uygulamaların etkinliğini daha iyi ortaya çıkarma fırsatını doğurmuştur.

Araştırma, İstanbul'da faaliyet gösteren müzelerde görev alan yetkililerin müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunmasına yönelik görüşlerini, bir ölçme aracından elde edilen bilgilere dayalı olarak saptamaya çalıştığından, tarama niteliğinde bir çalışmadır. Araştırmada kullanılan ölçek, uluslararası anlamda müzeciliğin gelişmesi ve ilerlemesini ilke edinmiş, Türkiye'de temsilciliği bulunan International Council of Museum (ICOM)'un müzecilik ile ilgili belirlemiş olduğu "Code of Ethic for Museum" (Müzeler İçin Etik Kodlar) baz alınarak oluşturulmuştur

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak hazırlanan ölçme aracı üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, müze yetkililerinin kişisel bilgileri ile birlikte görev yaptıkları müzelerin statüleri ve faaliyet sürelerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde, Uluslararası Müzeler Birliği'nin (ICOM) belirlemiş olduğu "Müzeler için etik kodlar" bildirdesinde yer alan eserlerin elde edilmesine yönelik kriterler yer almış; üçüncü bölümde ise aynı bildirdede yer alan eserlerin korunmasına yönelik etik ilkelere yönelik ifadeler yer almıştır. Uluslararası Müzeler Birliği (ICOM) günümüzde uluslar arası ölçekte müzecilikle ilgili çalışmaları ile bilinen en önemli organizasyonlardan biridir. Birlik 150 ülkede 24,000'i aşkın üyesi ile UNESCO ve Birleşmiş Milletler'le birlikte müzecilikle ilgili akademik ve sosyal etkinlikleri gerçekleştirmektedir. Birlik müzecilikle ilgili uluslar arası düzeyde kabul gören etik kodlar yayınlamakta ve bu kodları onun üzerinde dilde internet sayfasında duyurmaktadır (<http://icom.museum/ethics.html>). Bu araştırma kapsamında kullanılan ölçek maddeleri etik kodlar içerisinde yer alan eserlerin elde edilmesi ve korunması ile ilgili kısımları içermiştir.

Veri toplama aracının ilk bölümünde katılımcı-

Tablo 1. Araştırmaya katılan müzelere yönelik bilgiler (2007)

	Sayı	Yüzde
Müzelerin Statüleri		
Devlet Müzesi	58	61,1
Özel Müze	37	38,9
Toplam	95	100,0
Müzelerin Faaliyet Süreleri		
1-5 Yıl	18	18,9
6-10 Yıl	11	11,6
11-15 Yıl	6	6,3
16 ve Üzeri	60	63,2
Toplam	95	100,0

lara, kapalı uçlu 5 soru yöneltilmiş, kendilerine ve görev yaptıkları müzelere göre uygun olan seçeneği işaretlemeleri istenmiştir. İkinci ve üçüncü bölümde ise, 5'li Likert Ölçeği kullanılarak oluşturulan toplam 26 ifadeye yönelik katılım derecelerini belirtmeleri, katılımcılardan istenmiştir. Likert Ölçeği'nde yer alan ifadeler için "Hiç Katılmıyorum (1)", "Katılmıyorum (2)", "Kararsızım (3)", "Katılıyorum (4)", "Tamamen Katılıyorum (5)" dereceleri kullanılmıştır.

Anketin ikinci ve üçüncü bölümlerinde bulunan 26 ifadenin kaynaklarının İngilizce olması nedeniyle maddelerin Türkçe'ye uyarlanması ölçek uyarlaması yöntemlerine uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Savaşır (1994: 45) ölçek uyarlamasında en çok dikkat edilmesi gereken konulardan bazılarının, çevirmenlerin konuyu, dili ve kültürü iyi bilmesi, ifadelerin kolay anlaşılacak sadelikte olması ve cümlelerin kültürel uyumluluğu sağlayacak nitelikte olması şeklinde özetlemektedir.

Araştırmada kullanılan ölçek, konu ile ilgili uluslar arası düzeyde faaliyet gösteren bir kurumun etik kodlarından alınması nedeniyle güvenilirliğinin yüksek olacağı beklenmiştir. Araştırma verileri ile yapılan analizler de bu öngörüü doğrulamıştır (Nunnally 1978). Eserlerin elde edilmesi ile ilgili 10 maddenin güvenilirlik katsayısı (Cronbach alpha değeri) .85 olarak belirlenmiştir. Benzer şekilde eserlerin korunması ile ilgili 16 maddeye ait güvenilirlik katsayısı .89 düzeyindedir. Kullanılan ölçeğin gelecek araştırmalarda tekrar kullanılıp güvenilirlik analizlerinin yenilenmesi yerinde olacaktır.

Kullanılan ölçeğin geçerliliğinin sağlanması amacı ile çeviri sürecinde maddelerin orijinal anlamlarını kaybetmemelerine özen gösterilmiş ve ön testlerde konunun uzmanları ile ayrıntılı değerlendirmeler yapılmıştır. Bu kapsamda, ölçek maddelerinin Türkçe'ye çevrilmesi sürecinde maddeler, İngilizce'yi anadil ortamında yaşamış ve konu ile ilgili turizm, arkeoloji ve müzecilikle ilgili uzmanların yardımıyla uyarlanmıştır. Araştırma anketinin geçerliliğini sağlamak üzere yardım alınan uzmanlara, araştırmanın amacı ile ilgili bilgiler verilmiş ve uzmanlardan "ölçek maddelerini değişkeni ölçme yeteneği, ifade biçimi ve kurgulanışı açılarından değerlendirmeleri" istenmiştir (Koçak, Yağcı ve Duman 2004: 108). Uzmanların mutabık kaldığı ölçek maddeleri anket formuna dönüştürülmüş ve iki müze yöneticisi ile tekrar değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmede, anket maddelerinin müzecilik uygulaması bakımından sadeliği ve anlaşılabilirliği

değerlendirilmiştir. Bu süreç sonunda nihai anket formu hazırlanmış ve müze yöneticilerine uygulanmıştır.

ARAŞTIRMA BULGULARI

Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler

Bu başlık altında, ankete cevap veren müze yetkililerinin demografik özelliklerine ait (mesleki deneyim süresi, eğitim durumu, mesleki ünvanı) frekans ve yüzde dağılımlarına ilişkin, elde edilen bulgulara yer verilmiştir (Tablo 2).

Tablo 2'den görüldüğü üzere araştırmaya katılan müze yetkililerinin tamamı yönetici ve uzman pozisyonlarında görev yapmaktadırlar. Eserlerin elde edilmesi ve korunması sürecinde birinci derecede aktif rol oynayan müze uzmanlarının araştırmaya katılımı %56,9 (n=54) düzeyinde olmuştur. Geri kalan %43,1'lik payı da müze müdürleri ve müzede görev yapan diğer idareciler oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan yetkililerin eğitim düzeylerine bakıldığında, lisans ve lisansüstü eğitim görmüş katılımcıların sayısının oldukça fazla olduğu görülmektedir (n=85, %89,5). Araştırmaya katılanların mesleki deneyim süreleri ise, 1-5 yıl (38,9), 6-10 yıl (%21,1) ile 16 yıl ve üzeri (%26,3) aralıklarda saptanmıştır.

Araştırma Sorusu 1: Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemeler yapılmakta mıdır?

Müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesine yönelik ICOM'un belirlediği etik kodlar göz önüne

Tablo 2. Katılımcıların demografik özellikleri

	Sayı	Yüzde
<i>Katılımcıların Görevleri</i>		
Müze Müdürü	23	24,2
Müzede İdareci	18	18,9
Uzman Görevli	54	56,9
Toplam	95	100,0
<i>Katılımcıların Eğitim Durumu</i>		
Lise	3	3,2
Ön Lisans	7	7,4
Lisans	63	66,3
Lisans Üstü	22	23,2
Toplam	95	100,0
<i>Katılımcıların Mesleki Deneyim Süreleri</i>		
1-5 Yıl	37	38,9
6-10 Yıl	20	21,1
11-15 Yıl	13	13,7
16 ve Üzeri	25	26,3
Toplam	95	100,0

alınarak, müze yetkililerine likert ölçekli 10 ifade yönelti olarak yanıtlar test edilmiştir. Çıkan sonuçlar içinden araştırma önermesine yönelik oluşturulan soruların ilki olan "Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemeler yapılmakta mıdır?" sorusuna yanıt aranmıştır.

Birinci araştırma önermesinin testinde kullanılan 10 ifade Tablo 3'te sunulmaktadır. Ankette yer alan her ifade 1-5 likert tipi ölçekle ölçülmüş ve tabloda her ifadeye aritmetik ortalama, standart sapma ve t-testi sonuçları verilmiştir. Tabloda sunulan t-testi her bir ifadeye ait aritmetik ortalamasının ölçek orta değeri olan 3 (kararsızım) değerlendirmesinden ne ölçüde farklı olduğunun testini yapmaktadır. Yapılan testlerde istatistiki anlamlılık düzeyi olarak 0,05 değeri kullanılmıştır. Buradan hareketle Tablo 3'te yer alan 10 ifadeden 7'si kararsızlık noktasından önemli ölçüde farklıdır. Bu ifadelerden yasal düzenlemelere ilişkin yöneltilen "Müzelerdeki eserlerin elde edilmeleri ile ilgili yasal düzenlemelerin yeterli olduğunu düşünüyorum" yargısının aritmetik ortalaması 3'ün altında olduğuna göre, idareciler eserlerin elde edilmesi ile ilgili yasal düzenlemelerin yeterli olmadığı görüşündedirler.

Kararsızlık noktasından önemli ölçüde uzak olan diğer 6 ifade eserlerin elde edilmesinde alınan yö-

netisel tedbirlere yönelik oluşturulmuştur. Bu ifadelerin aritmetik ortalaması 3'ün üzerinde olduğuna göre idarecilerin eserlerin elde edilmesi sürecinde yeterli yönetsel düzenlemeleri yaptıklarını düşündükleri sonucu ortaya çıkmaktadır. Katılımcılar, sergilenen eserlerin tamamının uzman değerlendirmesi sonucunda sergilendiği, eserlerin bilimsel yöntemlerle ortaya çıkarıldığı, eserlerin üzerinde yapılacak çalışmalar ile ilgili gerekli izinlerin her zaman için alındığı, kutsal sayılan eserlerin hassas bir şekilde korunup sergilenebilmesi durumunda müzeler kabul edildiği görüşündedirler. Katılımcılar aynı zamanda toplumda kutsal sayılan eserlerin ve insani kalıntıların yaşanılan toplumun değerleriyle örtüşür bir şekilde müzelere aktarıldığı ve müzelere bağışlanan eserlerle ilgili yönetimlerde ayrıntılı değerlendirmelerin yapıldığı konusunda hemfikirlerdir. Bu sonuçlara göre ilk araştırma sorusunun yasalarla ilgili kısmı yetersiz, yönetimle ilgili boyutu ise yeterli olarak değerlendirilmektedir. Bu noktada, anket katılımcılarının %43'lük bir kısmının müzelerde idareci olarak görev yaptığı düşünülürse, bu bulguların elde edilmesinde sosyal arzu edilirlilik eğiliminin (social desirability effect) bir etkisinin olabileceği hesaba katılmalıdır.

Araştırma Sorusu 2: Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin korunması sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemeler yapılmakta mıdır?

Tablo 3. Eserlerin elde edilmesine yönelik uzman görüşlerine ilişkin değerler

	N	AO	Std. Sapma	t-değeri	p-değeri
1. Müzelerdeki eserlerin elde edilmeleri ile ilgili yasal düzenlemelerin yeterli olduğunu düşünüyorum.	95	2,7	1,07	-2,68	0,01*
2. Müzelerde sergilenen eserlerin tamamının uzman değerlendirmesi sonucunda sergilendiğini düşünüyorum.	95	3,2	1,06	2,02	0,04*
3. Müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmeleri ile ilgili tüm sürecin yetkililer tarafından bilindiğini düşünüyorum.	95	2,9	1,08	-0,28	0,78
4. Müzelerde sergilenen eserlerin bilimsel yöntemlerle ortaya çıkarıldığını düşünüyorum.	95	3,2	0,81	3,03	0,00*
5. Eserler üzerinde yapılacak çalışmalar için gerekli izinlerin alındığı kanaatindeyim.	95	3,5	1,01	4,58	0,00*
6. Eserlerin arsa sahibi ve devletin bilgisi dahilinde elde edildiğini düşünüyorum.	95	3	0,99	0,10	0,92
7. Kutsal sayılan eserlerin hassas bir şekilde korunup sergilenebilmesi durumunda müzeler kabul edildiğini düşünüyorum.	95	3,1	1,09	1,12	0,27*
8. Toplumda kutsal sayılan eserler ve insani kalıntılar yaşanılan toplumun değerleriyle örtüşür bir şekilde müzelere aktarılmaktadır	95	3,4	1,01	4,11	0,00*
9. Müzelerde sergilenen biyolojik ve coğrafik eserlerin ulusal veya uluslararası anlaşmalara uygun yollarla elde edildiğini düşünüyorum	95	3,1	0,81	1,02	0,31
10. Müzelere bağışlanan eserlerin kabul edilmesinde ayrıntılı değerlendirme yapıldığını düşünüyorum	95	3,3	1,07	4,24	0,00*

* p<0,05

Tablo 4'te katılımcıların, müzelerde sergilenen eserlerin korunmasına yönelik uygulamalara ilişkin görüşlerine yönelik elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Müze yetkililerine likert ölçekli 16 ifade yöneltilerek yanıtlar test edilmiştir. Eserlerin korunmasına yönelik yetkililere, mevzuatın yeterliliğine, eserlerin usulüne uygun biçimde kayıt altına tutulmasına, bakımına, eserlerin güvenliğinin sağlanmasına, eserlerle ilgili bilgilerin gizliliğine ilişkin ifadeler yöneltilmiş ve görüşleri değerlendirilmeye alınmıştır.

"Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin korunması sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemeler yapılmakta mıdır?" sorusuna yanıt bulabilmek

amacıyla Tablo 4'te belirtilen 16 ifade kullanılmıştır. Bunlardan 4'ü yasal tedbirleri, 3'ü ise yönetsel tedbirleri ölçmeye yönelik ifadelerdir. Belirtilen 16 ifadeden 10'unda kararsızlık noktasından önemli ölçüde farklılık saptanmıştır ve bu 10 ifadeden ise sadece 3'ünün aritmetik ortalaması kararsızlık derecesi olan 3'ün üzerindedir.

Araştırmaya katılan idareciler, eserlerin kayıt altına alınması ile ilgili mevzuatın yetersiz olduğu, eserlerin korunmasına yönelik mevzuatın eserler ve eserler ile ilgili bilgilerin güvenli ve uygun ortamlarda, modern yöntemlerle araştırmacıların kullanımına sunulmasına olanak vermediği görüşündedirler. Bununla birlikte katılımcılar, doğal ve

Tablo 4. Eserlerin korunmasına yönelik uzman görüşlerine ilişkin değerler

	N	AO	Std.	t-değeri Sapma	p-değeri
1. Eserlerin kayıt altına alınması ile ilgili mevzuat yeterlidir.	95	2,8	1	-2,24	0,03*
2. İlgili mevzuat müzelerdeki eserler ve eserlerle ilgili bilgilerin güvenli ve uygun ortamlarda, modern yöntemlerle araştırmacıların kullanımına sunulmasına olanak vermektedir.	95	2,6	0,82	-5,01	0,00*
3. İlgili mevzuat müzelerdeki eserler ve eserler ile ilgili bilgilerin gelecek nesillere aktarılmasını sağlamaktadır.	95	3,1	0,98	1,35	0,18
4. Müzelerdeki eserlerin bakımı ile ilgili sorumlulukların, bu konuda gerekli bilgiye sahip kişilere verildiği görüşündeyim.	95	2,9	0,96	-0,53	0,59
5. Müzelerdeki eserlerin, kabul edilmiş profesyonel standartlara göre kayıt altına alındığını düşünüyorum.	95	2,9	0,96	-0,64	0,52
6. Eserlerin kayıt altına alınmasında, eserlere ait bütün bilgilerin (kimlik bilgileri, tanımlanması vb.) eksiksiz yazıldığı inancındayım.	95	3	0,96	0,11	0,91
7. Eserlerle ilgili bilgilerin güvenli bir ortamda saklanıp, yedekleri ile birlikte arşivlendiği kanaatindeyim.	95	2,6	0,94	-4,36	0,00*
8. Müze yönetimlerince doğal ve insan kaynaklı tahribatlara karşı oluşturulan yönetmeliklerin yeterli olduğu inancındayım.	95	2,6	0,80	-4,61	0,00*
9. Müzedeki eserlerin halka açılması esnasında gizli kalması gereken veya mahrem kabul edilen bilgilerin kontrol altında tutulduğunu düşünüyorum.	95	3,3	0,67	5,09	0,00*
10. Eserlerin taşınmasında, depoda güvenliğinin sağlanmasında ve halka gösteriminde gerekli koruyucu ortamın her zaman için oluşturulduğu inancındayım.	95	2,9	0,84	-1,58	0,12
11. Eserlerin bakımının ve eserlerle ilgili yapılan değişikliklerin uzman gözetiminde yapıldığını düşünüyorum.	95	3,2	0,85	2,79	0,01*
12. Eserlerin bakımının ve eserlerle ilgili yapılan değişikliklerin gerekli hassasiyetle yapıldığını düşünüyorum.	95	3	0,85	0,24	0,81
13. Müze personelleri, ailesi ve yakınlarının müze koleksiyonlarını geçici olarak bile olsa kişisel istekleri doğrultusunda kullanmadıkları görüşündeyim	95	3,3	1,15	2,84	0,00*
14. Eserlerin güvenliğinin sağlanmasında yurt çapında yeterli sayıda uzman güvenlik personelinin var olduğu görüşündeyim	95	2,3	1,10	-6,35	0,00*
15. Eserlerin güvenliğinin sağlanmasında güvenlik personellerinin gerekli hassasiyeti gösterdikleri düşüncesindeyim	95	2,7	0,92	-3,01	0,00*
16. Eserlerin muhafazası ve restorasyonu için yasalarla belirlenmiş denetleme mekanizmasının yeterince işletildiği görüşündeyim	95	2,3	0,93	-6,83	0,00*

* p<0,05

insan kaynaklı tahribatlara karşı oluşturulan yönetmeliklerin de yeterli olmadığı görüşündedirler. Bu nedenle ikinci araştırma sorusunun yasal tedbirler ile ilgili boyutunun yetersiz olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Müzelerde sergilenen eserlerin korunmasına yönelik alınan yönetsel tedbirlere ilişkin ifadeler incelendiğinde ise toplam 5 ifadenin aritmetik ortalamasınının 3'ün altında olduğu bu ifadelerin kararsızlık noktasından önemli ölçüde farklı olduğu ortaya çıkmaktadır. Yöneticiler, eserlerin güvenli bir ortamda kayıt altında alınmadığını ve yedekleri ile birlikte arşivlenmediğini düşünmektedirler.

Sergilenen eserlerin korunmasına yönelik en can alıcı noktalardan biri de güvenlik ile ilgili hususlardır. Bu konuda yöneltilen bütün ifadelerin kararsızlık noktasından önemli ölçüde uzak olması dikkat çekicidir. Araştırmaya katılan idareciler, eserlerin güvenli biçimde korunmasına yönelik yurt çapında yeterli sayıda uzman güvenlik personelinin var olmadığı, eserlerin güvenliğinin sağlanmasında mevcut güvenlik personellerinin gerekli hassasiyeti göstermedikleri görüşünde birleşmişlerdir.

Yönetim mekanizmasının en önemli fonksiyonlarından biri olan denetleme sürecinin etkin bir biçimde işletilip işletilmediğine yönelik belirtilen ifadelerde de katılım düzeyi yönünden büyük farklar ortaya çıkmıştır. Buna göre, araştırmaya katılan müze uzmanlarının büyük çoğunluğu, eserlerin muhafazası ve restorasyonu için yasalarla belirlenmiş denetleme mekanizmasının yeterince işletilmediği görüşündedirler. Yine bu konu ile bağlantılı olarak eserler ile bilgilerin güvenli bir şekilde saklanıp yedekleri ile birlikte arşivlenmediği görüşünde katılımcılar birleşmişlerdir.

Tüm bu olumsuz görüşlerin yanında belirtilen iki ifadeye yönelik uzmanların değerlendirmeleri olumlu yöndedir. Uzmanlar, müzedeki eserlerin halka açılması esnasında gizli kalması gereken veya mahrem kabul edilen bilgilerin kontrol altında tutulduğunu, müze personelleri veya yakınlarının müze koleksiyonlarını geçici bir süreliğine bile olsa kişisel istekleri doğrultusunda kullanmadıklarını ve eserlerin bakımının ve eserlerle ilgili yapılan değişikliklerin uzman gözetiminde yapıldığını düşünmektedirler. Elde edilen bu sonuçlar, eserlerin korunmasına yönelik alınan yönetsel tedbirlerin birkaç konu dışında yetersiz olduğunu ortaya koymakta ve ikinci araştırma sorusunun olumsuz yanıtlanacağına işaret etmektedir.

Araştırma Sorusu 3: Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunması sürecin-

de gerekli yasal ve yönetsel düzenlemelerin yapılıp yapılmadığı ile ilgili kamu ve özel müze yöneticilerinin görüşleri arasında bir farklılık var mıdır?

Müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunması sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemelerin yapılıp yapılmadığı ile ilgili kamu ve özel müze yöneticilerinin görüşleri arasında bir farklılık olup olmadığını ortaya koymak amacıyla "bağımsız örneklem için t-testi" uygulanmıştır. Test sonucunda toplam 5 ifadeye yönelik kamu ve özel müze yöneticileri arasında görüş farklılıkları olduğu saptanmıştır. Bu 5 ifadenin kaçında kararsızlık noktası olan 3'ten farklı görüş bildirildiğini saptamak amacıyla yapılan "tek örneklem t-testi" sonucunda ise devlet müzeleri için 3 ifadenin, özel müzeler için ise 1 ifadenin kararsızlık noktasından önemli ölçüde uzak olduğu saptanmıştır.

Eserlerin kayıt altına alınmasında, eserlere ait bütün bilgilerin (kimlik bilgileri, tanımlanması vb.) eksiksiz yazıldığı ve eserlerin bakımının ve eserlerle ilgili yapılan değişikliklerin gerekli hassasiyetle yapıldığı hususunda devlet ile özel müze yöneticileri kararsız bir görüş bildirmişlerdir. Bu ifadelerle yönelik ortaya çıkan kararsızlık, daha önce belirtildiği gibi denetleme mekanizmasının yeterince işletilememesinden kaynaklanan bir sorun olabilir.

"Eserlerin arsa sahibi ve devletin bilgisi dahilinde elde edildiğini düşünüyorum." ifadesine yönelik kamu ve özel müze yöneticileri arasında bir görüş ayrılığı ortaya çıkmıştır. Devlet müzelerinde görev alan yöneticiler bu ifadeye katıldıklarını belirtmiş (A.O: 3,2; S.S: 0,96; T: 1,91; P: 0,04), özel müzelerde görev alan yöneticiler ise olumsuz bir tavır sergilemişlerdir (A.O: 2,6; S.S: 0,94; T: -2,25; P: 0,04).

Ankette yer alan iki ifadeye yönelik verilen cevaplarda özel müze yöneticileri kararsız tavır sergilerken, devlet müzeleri yöneticileri ise olumlu yanıt vermişlerdir. Buna göre devlet müzeleri yöneticileri; Toplumda kutsal sayılan eserler ve insani kalıntıların yaşanılan toplumun değerleriyle örtüşür bir şekilde müzelere aktarıldığını (A.O: 3,7; S.S: 1,01; T: 5,33; P: 0,06) ve müze personellerinin, ailesi ve yakınlarının müze koleksiyonlarını geçici olarak bile olsa kişisel istekleri doğrultusunda kullanmadıklarını (A.O: 3,5; S.S: 1,20; T: 3,38; P: 0,03) düşünürken; özel müze yöneticileri bu ifadelerle yönelik kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

Araştırma Sorusu 4: Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunması sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemelerin yapılıp yapılmadığı ile ilgili müze müdürleri ve

diğer yöneticilerin görüşleri arasında bir farklılık var mıdır?

Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunması sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemelerin yapılıp yapılmadığı ile ilgili görüş farklılıklarını ortaya koymak amacıyla uygulanan "bağımsız örneklem için t-testi" dahilinde, katılımcılar görevlerine göre "müze müdürü" ve "diğerleri" (müze idareci ve müze uzmanı) olarak gruplandırılmış ve görüş farklılıkları saptanmaya çalışılmıştır. Buna göre, müdürler ve diğer yöneticiler arasında 6 ifadede görüş farklılıkları olduğu ortaya çıkmaktadır. Yine uygulanan "tek örneklem t-testi" sonucunda müze müdürlerinin bu farklılıklardan 5'inde kararsızlık noktasından önemli ölçüde uzak olduğu, diğer yöneticilerin ise sadece birinde uzak olduğu görülmektedir. Diğer yöneticilerin 5 ifadeye yönelik kararsız görüşleri, yetkili amirlerinden çekindiklerinden kaynaklanabilir.

Müzelerde görev alan diğer idareci ve uzmanlar; müze personelleri, ailesi ve yakınlarının müze koleksiyonlarını kişisel istekleri doğrultusunda kullanmadıkları görüşündedirler (A.O: 3,5; S.S: 1,19; T: 3,48; P: 0,01). Müzelerde sergilenen eserlerin bilimsel yöntemlerle ortaya çıkarılıp çıkarılmadığı, kutsal sayılan eserlerin hassas bir şekilde korunması durumunda müzelere kabul edildiği, müzelerdeki eserlerin profesyonel bir şekilde kayıt altına alınıp alınmadığı, müzelerde her süreçte gerekli koruyucu önlemlerin her zaman için alınıp alınmadığı, müzelerdeki eserlerin güvenliğinin sağlanmasında gerekli hassasiyetin gösterilip gösterilmediği konularında kararsız kalmışlardır. Özellikle eserler hakkında bilimsel incelemelerde bulunan müze uzmanlarının, eserlerin bilimselliği konusunda şüpheye düşmeleri çok ilginç bir sonuç olarak göze çarpmaktadır.

Müze müdürleri ise; müze personelleri, ailesi ve yakınlarının müze koleksiyonlarını kişisel istekleri doğrultusunda kullanmadıkları hususunda kararsız olduklarını belirtmişlerdir (A.O: 2,87; S.S: 0,92; T: -0,68; P: 0,02). Bu konuda diğer yöneticiler olumlu görüş bildirirken, müdürlerin kararsız kalmaları birtakım sorunların olduğunu göstermektedir. Müdürlerin çalışanlarına olan güvensizliğinden kaynaklanan sorunlar olabileceği gibi, denetleme mekanizmasının da yeterince işletilmediği gerçeği bu ifadede yine ortaya çıkmaktadır.

Müze müdürleri, diğer idareciler ile görüş farklılıklarının saptandığı diğer 5 ifadenin 2'sine olum-

lu, 3'üne olumsuz yanıt vermişlerdir. Buna göre, müzelerde sergilenen eserlerin bilimsel yöntemlerle ortaya çıkarıldığı (A.O:3,57; S.S: 0,99; T: 2,73; P: 0,01) ve kutsal sayılan eserlerin hassas bir şekilde korunup sergilenenebilmesi durumunda müzelere kabul edildiği (A.O: 3,48; S.S: 1,12; T: 2,04; P: 0,05) hususunda müze müdürleri olumlu görüş bildirmişlerdir. Diğer yöneticilerin kararsız kaldığı bu ifadelerde müze müdürlerinin kendilerini savunmaya aldıkları görülmektedir. Basında yasal düzenlemeleri tek sorumlu olarak gösteren müze müdürlerinin, bu çeşit ifadelerde kendi yaptıkları iş süreçlerinin güvenli olduklarını savunmaları gayet doğal bir sonuçtur. Yine müze müdürleri, eserlerin korunmasına yönelik, eserlerin profesyonel standartlara göre kayıt altına alınmadığı (A.O: 2,52; S.S: 0,99; T: -2,31; P: 0,03), eserlerin taşınmasından halka sunulmasına kadar gerekli koruyucu ortamın her zaman için sağlanmadığı (A.O: 2,57; S.S: 0,89; T: -2,33; P: 0,03) ve müzelerdeki eserlerin güvenliğinin sağlanmasında güvelik personellerinin gerekli hassasiyeti göstermedikleri (A.O: 2,39; S.S: 0,89; T: -3,27; P: 0,00) görüşündedirler. Eserlerin kayıt altına alınması için gerekli mevzuatın yeterli olmadığını, kamu ve özel idarelerin güvenlik personelleri için eğitim programları oluşturmadığını savunan müze müdürleri bu ifadelerle bu nedenle olumsuz görüş bildirmiş olabilirler.

Araştırma Sorusu 5: Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunması sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemelerin yapılıp yapılmadığı ile ilgili müze yöneticilerinin görüşleri, mesleki deneyim sürelerine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye'deki müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunması sürecinde gerekli yasal ve yönetsel düzenlemelerin yapılıp yapılmadığı ile ilgili müze yöneticilerinin görüşlerinin, mesleki deneyim sürelerine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla öncelikle, katılımcıların mesleki deneyim süreleri 2 gruba ayrılmıştır. Mesleki deneyim süreleri "1-5 yıl" arası olan yöneticiler ilk grubu (n=37), "6 yıl ve üzeri" olanlar ise (n=58) ikinci grubu oluşturmuştur. Bu iki gruba uygulanan "bağımsız örneklem için t-testi" sonucunda 7 ifadeye yönelik gruplar arası görüş farklılıklarının olduğu saptanmıştır. "tek örneklem t-testi" sonucunda ise, 1-5 yıl arası mesleki deneyime sahip yöneticilerin 7 ifadeden 2'sinde kararsızlık derecesi olan 3'ten önemli ölçüde uzak oldukları görülmektedir. 6 yıl ve üzeri mesleki

deneyime sahip yöneticiler ise 4 ifadeye yönelik olumlu veya olumsuz tutum sergilerken, 3 ifadede kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

1-5 yıl arası mesleki deneyime sahip yöneticiler, müzelerde sergilenen eserlerin tamamının uzman değerlendirmesi sonucunda sergilendiği görüşündedirler. Bu konuda 6 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip yöneticilerin kararsız tutum sergiledikleri görülmektedir. Son yıllarda eserlerin değerlendirilmesine yönelik yapılan ciddi çalışmaların, mesleğe yeni girmiş idareciler üzerinde olumlu etki yarattığı söylenebilir. 6 yıldan daha fazla süre görevini sürdüren yöneticiler ise, bu ifadede eski düzensiz uygulamaların sonucunu yansıtmışlardır.

Eserlerin korunmasına yönelik mevzuatın eserler ve eserler ile ilgili bilgileri gelecek nesillere aktarması hususunda, 1-5 yıl arası mesleki deneyime sahip yöneticiler olumlu görüş bildirmişlerdir. Ancak yine ilgili mevzuatın müzelerdeki eserler ve eserler ile ilgili bilgileri güvenli ve uygun ortamlarda, modern yöntemlerle araştırmacıların kullanımına sunulmasına olanak verip vermediğine yönelik 1-5 yıl arası mesleki deneyime sahip yöneticiler olumsuza yakın görüş belirtmişlerdir. Aynı grup doğal ve insan kaynaklı tahribatlara karşı oluşturulan yönetmeliklerin yeterli olup olmadığı konusunda da kararsız kalmıştır.

1-5 yıl arası mesleki deneyime sahip yöneticiler, eserlerle ilgili bilgilerin güvenli bir ortamda saklanıp yedekleriyle birlikte arşivlendiği, eserlerle ilgili koruyucu ortamın her zaman için sağlandığı, eserlerin bakımı ve eserlerle ilgili yapılan değişikliklerin gerekli hassasiyetle yapıldığı konularında kararsız kalmışlardır. 6 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip yöneticiler ise bu konular içinde yalnızca eser ile ilgili bakım ve değişikliklerin gerekli hassasiyetle yapıldığı hususunda kararsız kalıp, diğer 2 ifadeye olumlu veya olumsuz bir görüş bildirmişlerdir.

Eserlerin korunmasına yönelik 6 ve üzeri yıl mesleki deneyime sahip yöneticiler arasında olumsuz tavırların çok olduğu göze çarpmaktadır. 6 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip yöneticiler; eserlerin korunmasına yönelik mevzuatın eserleri, uygun ve modern yöntemlerle araştırmacıların kullanımına sunmadığı, eserlerle ilgili bilgilerin güvenli ortamda saklanıp yedekleriyle birlikte arşivlenmediği, doğal ve insan kaynaklı tahribatlara karşı oluşturulan yönetmeliklerin yetersiz olduğu, eserlerin korunmasında ve halka sunumunda her zaman için gerekli koruyucu ortamın sağlanmadığı görüşlerinde birleşmişlerdir. 6 yıl ve üzeri görev yapan yöneti-

cilerden alınan yanıtlar doğrultusunda, eserlerin korunmasına ilişkin yasal ve yönetsel tedbirlerin çoğunun yetersiz olduğu kanısına varılmaktadır. Bu hususta 1 ile 5 yıl arası görev yapan yöneticilerin kararsız kalışı, söz konusu yöneticilerin mevcut durumu henüz analiz etmeye başladıkları varsayımından hareketle, sunulan bu yargıyı güçlendirmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan araştırma, İstanbul' da faaliyet gösteren müze yöneticilerinin, sergilenen eserlerin elde edilmesi ve korunmasına yönelik yasal ve yönetsel düzenlemelerle ilgili değerlendirmelerini ortaya koymayı amaçlamıştır. Yapılan araştırma sonucunda müzelerde sergilenen eserlerin elde edilmesi sürecinde oluşturulan yasal düzenlemelerin yetersiz olduğu gözlenmektedir. Diğer taraftan, uzmanlara göre yönetsel düzenlemeler etkin bir biçimde işletilmektedir. Eserlerin korunmasına yönelik ise alınan yasal önlemler tamamen yetersiz, yönetsel önlemler ise kısmen yeterli bulunmuştur.

Buna göre, eserlerin elde edilmesine yönelik yasal düzenlemelerin bir an önce revizyondan geçirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Eserlerin korunması sürecinde ise yasal ve yönetsel tedbirler eşgüdümlü bir şekilde ele alınmalıdır. Yasal olarak, eserlerin kayıt altına alınması ile ilgili düzenlemelere ihtiyaç vardır. Bunun yanında eserler ve eserlerle ilgili bilgilerin güvenli ve uygun ortamlarda, modern yöntemlerle araştırmacıların kullanımına sunulmasına ve gelecek nesillere aktarılmasına olanak sağlayan yasal düzenlemeler bir an önce yapılmalıdır. Doğal ve insan kaynaklı tahribatlara karşı oluşturulan yönetmelikler gözden geçirilmeli ve yeni oluşumlarla desteklenmelidir.

Tüm bu yasal tedbirlerin yanında eserlerin korunmasına yönelik alınması gereken öncelikli yönetsel tedbirler bulunmaktadır. Eserler, daha güvenli ortamlarda muhafaza edilerek ilgili bilgilerin yedekleriyle birlikte arşivlenmesi hususunda gerekli yönetsel tedbirler alınmalıdır. Yine yurt çapında müzelerde görev alınabilecek uzman güvenlik personelleri kamu ve özel kurumlarca yetiştirilmeli, geliştirilen sertifikasyon programları ile başarı gösteren bireyler müzelerde istihdam edilmelidir. Müzelerde sergilenen eserlerin muhafazasına ve restorasyonuna yönelik yönetimlerce yeterli düzeyde işletilmeyen denetleme mekanizması daha etkin hale getirilmelidir. Bu konuda oluşturulabilecek bir ödül-ceza programı ile eserlerin korunması-

na yönelik gerekli hassasiyeti gösteren görevliler ödüllendirilebilir veya birtakım yaptırımlar ile görevlilerin bu hususta olumsuz davranışları önlenir.

Türkiye’de müzelere yönelik son yıllarda gündeme gelen olumsuz gelişmelere paralel olarak sorun kaynaklarını ve alınması gereken tedbirleri ortaya çıkarmaya çalışan bu araştırma, kendi alanındaki ilk çalışmalardan biri niteliğindedir. Ortaya çıkan sonuçlar, müzelerle ilgili ulusal anlamda oluşturulacak hükümet politikalarında, stratejik planlarda veri olarak kullanılabilir niteliktedir. Yine bu ve bunun gibi araştırmaların ulusal anlamda faaliyet gösteren tüm müzelere uygulanması veya her bir sorun kaynağının kendi içinde akademik olarak incelenmesi daha sağlıklı bilgilerin ortaya çıkmasını sağlayabilecektir.

Araştırma sonuçlarına göre gelecekte yapılacak araştırmaların üzerinde durması gereken konulardan birisi müze yöneticileri tarafından yetersiz bulunan yasal düzenlemelerin neler olduğudur. Görüldüğü kadarıyla bu konuda yapılacak çalışmalar ışığında yeni yasal düzenlemelerin yapılması gerektiği ortadadır. Gelecek araştırmaların üzerinde durması gereken konulardan bir diğeri ulusal bazda müze yönetimlerinin karşılaştıkları sorunların ortaya çıkarılmasıdır. Özellikle güvenlikle ilgili konularda ne tür aksaklıkların yaşandığı ve müze yöneticilerinin önerilerinin neler olduğu araştırılmalı ve öneriler getirilmelidir. Bu araştırma çeşitli kısıtlayıcı nedenlerden dolayı yalnızca İstanbul müzelerini örneklem olarak almıştır. Gelecek araştırmalar bu çalışmayı ülkedeki diğer müzelerde de uygulayabilirler.

KAYNAKÇA

- Aktaş, Z. (2006). Etnoğrafya Müzesi'nin ziyaretçi gözüyle değerlendirilmesi (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ambrose, T. ve Crispin, P. (1993). *Museum Basic*. Londra: Routledge.
- Audrey, G. ve Rentschler, L. (2002). Changes in Museum Management: A Custodial or Marketing Emphasis? *Journal of Management Development*, 21(10): 745-750.
- Booth, B. (1998), Understanding the Information Needs of Visitors to Museum, *Museum Management and Curatorship*, 17 (2): 139-157.
- Büyük Larousse Ansiklopedisi* (1992). Müzecilik, XVI, Cilt, 8489, İstanbul.
- Carnegie, G. D. ve Wolnizer, P. W. (1996), Enabling Accountability in Museums, Accounting, *Auditing and Accountability Journal*, 9 (5): 84-99.
- Erbay, F. (1997), Müze İşletmeciliğinin Turizm Sektörü ile İlişkisi, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1-2: 40-41.

- Ertürk, N. (2006). A Management Model For Archaeological Site Museums in Turkey, *Museum Management and Curatorship*, 21: 336-348.
- International Council of Museums (2008). Code Of Ethic for Museum, (<http://icom.museum/definition.html> - Erişim Tarihi: 11. 03. 2008).
- Koçak, G., Yağcı, M. İ. ve Duman, T. (2004). Seyahat Edenlerin Katıldıkları Tur Süresince Algıladıkları Parasal Olmayan Bedellere İlişkin Bir Ölçek Geliştirme Çalışması, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 15 (2): 105-112.
- Kotler, N. ve Kotler P. (2000). Can Museum be All Things to All People?: Missions, Goals and Marketing's Role, *Museum Management and Curatorship*, 18 (3): 271-287.
- Kösebalaban, N. (1989). Eğitsel Fonksiyonları Açısından Müze Organizasyonu ve Yönetimi Türkiye’de Müzecilik Sorunları (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2008). *Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü Mevzuatı*. (<http://www.kultur.gov.tr/teftis/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF060F3652013265D641-3EC78939A1A8BB> – Erişim Tarihi: 11.03.2008).
- Nowacki, M. M. (2005). Evaluating A Museum as a Tourist Product Using the Serqual Method, *Museum Management and Curatorship*, 20: 235-250.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (İkinci Baskı). New York: McGraw-Hill.
- Önal, İ. (2003). Koruma Kültürü ve Etik Kurallar, *TMH-Türkiye Mühendislik Haberleri*, 423: 27-29.
- Savaşır, I. (1994). Ölçek Uyarlamasındaki Sorunlar ve Bazı Çözüm Yolları, *Türk Psikoloji Dergisi*, 9(33): 27-32.
- Silberberg, T. (1995). Cultural Tourism and Business Opportunities for Museums and Heritage Sites, *Tourism Management*, 16 (5): 361-365.
- Tobelman, J. M. (1997). The Marketing Approach in Museums, *Museum Management and Curatorship*, 16 (4): 337-354.
- Uralman, H. N. (2006), 21. Yüzyıla Girerken Bir Bilgi Kurumu Olarak Müze, *Bilgi Dünyası*, 7 (2): 250-266.

İNTERNET KAYNAKÇASI

- http://www.haber7.com/haber.php?haber_id=162434 (Erişim Tarihi: 08.06.2007).
- http://www.cnnturk.com/TURKIYE/haber_detay.asp?PID=318&HID=1&haberID=189299 (Erişim Tarihi:09.06.2007).
- <http://www.zaman.com.tr/webapp-tr/haber.do?haberno=476620> (Erişim Tarihi:28.05.2007).
- http://www.turizmdebusabah.com/haber_detay.asp?haberNo=27789 (Erişim Tarihi:28.05.2007).
- <http://www.milliyet.com.tr/2006/03/09/yasam/yas06.html> (Erişim Tarihi:28.05.2007).
- <http://www.milliyet.com.tr/2007/02/19/guncel/gun02.html> (Erişim Tarihi:28.05.2007).
- <http://icom.museum/ethics.html> (Erişim Tarihi:9.11.2007). İstanbul.gov.tr (Erişim Tarihi: 04. 06.2007).

Gönderilme tarihi : 05 Ekim 2007
Birinci düzeltme : 18 Aralık 2007
İkinci düzeltme : 14 Mart 2008
Kabul : 21 Mart 2008

Öğr. Gör. Aziz Gökhan Özkoç – Doç. Dr. Teoman Duman, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Zile, Tokat, 60400
E-posta: ozkocag@gop.edu.tr
E-posta: tduman@gop.edu.tr

Alan Kılavuzluğunun Çanakkale İli'ndeki Uygulaması ve İlgili Turizm Mevzuatı Açısından Değerlendirilmesi

The Implementation of District Guidance at Çanakkale and Its Evaluation in Terms of Tourism Related Laws and Regulations

Lütfi ATAY

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

ÖZ

Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı önemli bir turizm destinasyonu olarak ön plana çıkmaktadır. Savaş alanlarına yönelik ziyaretçi taleplerinin karşılanması ve arzu edilen rehberlik hizmetinin verilmesi, ziyaretçilerin memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Kaçak rehberlik kapsamına giren faaliyetlerin önlenmesi ve Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'nın rehberlik formasyonuna sahip, yasal yetkisi ve sorumluluğu olan rehberler eşliğinde gezilmesi için kamuoyunda ortak bir talebin oluştuğu gözlenmektedir. Milli parkların korunması nedeniyle zarar gören yerel nüfusa destek vermek amacı ile yasalaştırılan ve ortaya çıkan "Alan Kılavuzluğu" ilk kez Çanakkale ilinde uygulanmıştır. Çanakkale ilindeki uygulama, alan kılavuzlarının profesyonel turist rehberini ikame edici şekilde hizmet verdikleri görüntüsünü ortaya çıkarmıştır ve turizm endüstrisinin önde gelen aktörlerinin tepkisine neden olmuştur. Alan kılavuzluğu uygulaması, ciddi bir soruna dönüşmüş ve kamuoyuna yansımıştır. Bu çalışmanın amacı, Çanakkale ilindeki alan kılavuzluğu uygulamasını, alan kılavuzluğuna ilişkin yasal mevzuat ve profesyonel turist rehberliğine ilişkin turizm mevzuatı açısından değerlendirmektir. Çalışmada, öncelikle alan kılavuzluğunun ortaya çıkışı ve ilgili yasal düzenleme ortaya konulduktan sonra, Çanakkale'deki alan kılavuzluğu uygulaması, alan kılavuzluğuna ilişkin yasal düzenleme ve turist rehberliğine ilişkin mevzuat kapsamında tartışılmaktadır. Sonuç ve öneriler bölümünde de sorunun çözümüne ilişkin yapılması gerekenler tespit edilmektedir.

Anahtar sözcükler: Alan kılavuzluğu, rehber, Çanakkale, milli park.

ABSTRACT

With the increase of tourism demand Gallipoli Peninsula Historical National Park appears as an important tourist destination. To meet the demand of visitors into battle fields and to supply desired guiding services are very important in term of visitors' satisfaction. It has been observed that a common sense emerged to avoid illegal guiding services to visit Gallipoli Peninsula Historical National Park with the accompany of a licensed professional tourist guide. District Guidance was legalized to minimize the losses of the affected local community was practiced first at Canakkale. The implementation at Canakkale caused the perception that district guides replace professional tourist guides and attracted the reaction of leading parties of tourism industry. Implementation of District Guidance became a serious issue and attracted wide publicity. The purpose of this article is to discuss the issues of district guidance implementation in Gallipoli Peninsula Historical National Park in terms of laws and regulations related to district and professional tourist guidance. In this study, the legal aspects of district guidance was studied first and then the implementation of district guidance at Canakkale was discussed according to the regulation related to professional tourist guidance. Proposals for the solution of the issue and recommendations are made at the end of the article.

Key words: district guidance, guide, Gallipoli, national park

GİRİŞ

Artan taleple birlikte Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'nın, rehberlik formasyonuna ve bilgi birikimine sahip yetkili rehberler eşliğinde gezilmesi ve kaçak rehberlik faaliyetlerinin önlenmesi için kamuoyunda farklı kesimlerden değişik tepkiler ve çözüm önerileri gündeme getirilmiştir. Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı Müdürlüğü rehber açığını kapatmak, savaş alanlarını gezecek yerli grupların taleplerini karşılamak ve kaçak rehberlik yapanlardan gerekli nitelikleri taşıyanları eğiterek ve belgelendirerek, kaçak rehberlik faali-

yetlerini kontrol altına almak için sadece milli park alanı içerisinde geçerli "alan kılavuzu" konusunu gündeme taşımıştır. İlk aşamada, mevcut yasal düzenlemeler dikkate alınmadan bir alan kılavuzluğu eğitimi organize edilmiş ancak, Profesyonel Turist Rehberleri Meslek Odalarının tepkisi ile planlanan amaca ulaşamamıştır.

Ülkemizde profesyonel turist rehberliği hizmeti, 1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu kapsamında, Profesyonel Turist Rehberleri Yönetmeliği ile yasal bir düzenleme kapsamına alınmıştır. Söz konusu yasal düzenleme

açık ve net biçimde sadece Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan belgeli Profesyonel Turist Rehberlerine rehberlik yapabilme hakkı ve yetkisi verdiğinden, alan kılavuzluğuna ilişkin yasal bir altyapı oluşturmak ve alan kılavuzluğunu işlevselleştirmek için öncelikle bir kanun çıkarılmıştır. Profesyonel turist rehberleri başta olmak üzere, turizm endüstrisinden ciddi tepkiler olması üzerine, gecikmeli hazırlanan ve yasalasın bir yönetmelikle de uygulamaya ilişkin esaslar belirlenmiştir. Alan kılavuzluğuna ilişkin gerekli yasal düzenlemeler yapılmış olmasına rağmen yapılan, yasal düzenlemelerin amacı ve içeriği ile uygulama arasındaki ortaya çıkan ciddi farklar, kamuoyunda olumsuz eleştiri, yorum, yanlış anlaşılma ve istenmeyen tepkilerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Profesyonel Turist Rehberleri Odalarının yanı sıra Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)' de, 5 Haziran 2006 tarihinde Danıştay'a "Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik"e karşı yürütmeyi durdurma ve iptal davası açarak alan kılavuzluğu konusundaki tepkisini ortaya koymuştur.

Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkındaki alan kılavuzluğu uygulaması, bölgeye gelen yerli turistlere verdikleri hizmetin niteliği açısından, profesyonel turist rehberliği faaliyeti kapsamı içerisinde yer almaktadır. Bu bakımdan, alan kılavuzluğuna ilişkin düzenleme ve uygulamaların turizm hukuku açısından da ele alınması gerekmektedir. Bu nedenle, çalışmada öncelikle alan kılavuzluğunun ortaya çıkışı ve yasal boyutu ele alınıp, daha sonra turizm mevzuatı açısından konu irdelenecektir. Mevcut durumu dikkate alarak, gerekli değerlendirme yapıldıktan sonra da sorunların ortaya konulması ve çözüm önerilerinin sunulması uygun olacaktır.

ALAN KILAVUZLUĞUNUN ORTAYA ÇIKIŞI

Çanakkale ilindeki çekim merkezlerinden iki tanesinin çok belirgin şekilde ziyaretçi çektiği gözlenmektedir. Bu çekim merkezlerinden Truva ve diğer örenyerleri daha çok yabancılar tarafından ziyaret edilmekte iken, Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı yerli ağırlıklı talebe sahiptir. Truva ören yeri odaklı talep yıl boyu devam ederken, yarımadaya yönelik seyahatlerin 18 Mart ve 25 Nisan tarihleri ile birkaç gün öncesi ve sonrasında en yoğun, Mart ayı ortalarından Haziran ayı ortalarına kadar ki zaman aralığında da yoğun olduğunu söylemek mümkündür.

Müze ve örenyerlerini biletle ziyaret eden kişi sayısı ile ildeki otellerde geceleleyen kişi sayısı, ziyaretçi sayısını belirlemede iki temel veri kaynağı olarak kullanılmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı Konaklama İstatistikleri 2006 yılı verilerine göre, 2006 yılında yaklaşık 310 bin yabancı ve 220 bin yerli ziyaretçi Çanakkale'deki otellerde konaklamıştır. Çanakkale Turizmini Geliştirmeye Yönelik Eylem Planı kitapçığına (Çanakkale Belediyesi 2006) göre yerli ve yabancı ziyaretçi trafiği iki milyon kişi iken, 2007 yılı 18 Mart Deniz Zaferi kutlamaları için ile gelen hükümet yetkililerinin, ziyaretçi sayısını sadece Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı için 3,5 milyon olarak belirtmeleri dikkat çekicidir. Söz konusu Milli Park'a yönelik turizm talebi Türk vatandaşı ağırlıklıdır. Bu bölgeye gelen ziyaretçilerin neredeyse tamamına yakınının tur otobüsleriyle gelmesi ve girişte bir kayıt sisteminin olmayışı, Çanakkale'ye gelen kesin ziyaretçi sayısını belirlemeyi imkânsızlaştırmaktadır. Çanakkale'ye gelen ziyaretçilerin önemli bir kısmını oluşturan okul gruplarının bilet almadan müzeleri ziyaret ettiği dikkate alındığında, Çanakkale ilini ve Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkını ziyaret edenlerin konaklayan kişi sayısının birkaç katı olduğu söylenebilir.

Türkiye'deki milli parklar içerisinde ayrıcalıklı bir öneme sahip olan Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Park'ı tarihi geçmişi ve konumu nedeniyle, özel olarak yasalasın 4533 Sayılı Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı Kanunu ile korunmaktadır. Özel değere sahip bu milli park hem yerli hem de yabancı ziyaretçiler için önemli bir turistik çekim merkezidir. Böylesine önemli bir destinasyona yönelik ziyaretlerdeki artışla beraber bölgede rehberlik hizmetlerine duyulan gereksinimin de arttığı gözlenmektedir.

"Yönetmelikle belirlenen usul ve esaslara uygun olarak rehberlik mesleğini icra etme yetkisini kazanmış olup, yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartlarında belirtilen dillerde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, gezi programının; tur operatörü veya seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımlandığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve gezi programını seyahat acentesi adına yöneten kişi olarak tanımlanan"(Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, Madde 4) profesyonel turist rehberleri, kuşkusuz turizm sektörünün temel hizmet taşlarından birisidir (4533 Sayılı Kanun).

Türkiye'deki profesyonel turist rehberi sayısı, 7989'u ülkesel 1045'i bölgesel olmak üzere toplam 9034'dür(1). Ülkesel ve bölgesel rehberlerin en fazla bulunduğu il İstanbul'dur ve İstanbul ilinde sicil kaydı olan profesyonel turist rehberi sayısı 3461'dir. İstanbul'u sırasıyla; Ankara (1661), İzmir (1661), Antalya (1106), Nevşehir (344), Muğla (182), Çanakkale (162) ve Bursa (150) illeri takip etmektedir.

Yukarıda verilen sayılardan da anlaşılacağı gibi Çanakkale Turizm İl Müdürlüğü'ne kayıtlı rehber sayısı 162'dir. Çanakkale'de 162 rehberden sadece 50 rehberin Çanakkale Rehberler Derneğine kayıtlı olduğu ve 657 Sayılı Devlet Memuru Kanununa tabi olarak çalışan belge sahibi Profesyonel Turist Rehberlerine Kültür ve Turizm Bakanlığının kısıtlama getirdiği dikkate alındığında bölgedeki profesyonel turist sayısının yetersizliği ortaya çıkmaktadır.

Mevcut koşullarda ve yasal çerçevede, bölgede rehber sayısının sadece profesyonel turist rehberliği kursları açarak artırılacağı düşünülmüş 2002 yılında Turizm Bakanlığı tarafından Marmara Bölgesi Bölgesel Profesyonel Turist Rehberliği kursu düzenlenmiştir. Ancak, kurs sonucunda başarılı olan ve her biri en az bir yabancı dilden belgeli (kokartlı) profesyonel rehberlerin çoğunluğunun çeşitli nedenlerle Çanakkale'de kalmadıkları görülmüştür. Gerek bölgedeki Profesyonel Turist Rehberi sayısının yetersizliği, gerekse mihmandarlık ve benzeri alternatif belgelendirme çözümlerinin yetersiz ve yasadışı olması, sadece yerli ziyaretçilere hizmet verecek alan kılavuzu yetiştirilmesi ihtiyacını gündeme getirmiştir.

Eceabat Milli Parklar Müdürlüğü tarafından 06-24 Eylül 2004 tarihleri arasında açılan kursa katılan 390 kişiden yaklaşık 190 kişi kursu başarıyla tamamlamasına rağmen (2), kursun Profesyonel Turist Rehberleri meslek örgütleri tarafından yasal olmadığı ve turizm mevzuatına aykırı olduğu gerekçesi ile dava edilmesi nedeniyle, kursiyerlerin belgelendirilemediği gözlenmiştir.

Mevcut yasalar çerçevesinde rehberlik mesleğinin yalnızca Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan belgeli rehberler tarafından verilebileceği gerçeği dolaylı da olsa dikkate alınarak Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı Müdürlüğüne düzenlenmek istenen alan kılavuzluğu kursunun ve sertifikasının yasal geçerliliği sorgulanmış ve bu gelişmeler sonucu alan kılavuzluğu yasası için çalışmalar başlatılmıştır.

ALAN KILAVUZLUĞUNA İLİŞKİN YASAL DÜZENLEMELER

Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'nın Eceabat Milli Park Müdürlüğü yetkisi ve sorumluluğunda olması, başka bir bakanlığa verilen yetkiyi kullanabileceği anlamına gelmemektedir. Milli Park Müdürlüğü'nün hiç bir şekilde ticari nitelikte kullanılabilecek bir rehberlik belgesi vermesi söz konusu olmadığından, Milli Park Müdürlüğü'nün alan kılavuzluğu konusundaki ısrarı çeşitli arayışları da beraberinde getirmiştir.

Bu arayışlar öncelikle mevcut yasal düzenlemeler kapsamında ne yapılacağına odaklanmıştır. Bu kapsamda, yerel yönetimlerce rehber ihtiyacının yeni bölgesel rehberlik kursları açarak giderilmesi düşünülmüştür. Ancak, daha önceki rehberlerin bölgede kalmaması ve yabancı dil bilme zorunluluğunun yerel alan kılavuzu adaylarının önünde bir engel olması bir sorun olarak görülmüştür. Dolmabahçe Sarayı ve Topkapı Sarayı Harem bölümü örneklerinde olduğu gibi*, milli park müdürlüğü'nün alan kılavuzlarını yetiştirmesi ve kendi bünyesinde sürekli veya sözleşmeli istihdam etmek koşuluyla çalıştırması diğer bir çözüm yolu olarak düşünülmüştür. Bu çözümün de uygulanabilirliği konusunda ciddi sıkıntıların olabileceği ifade edildiğinden, alan kılavuzluğuna ilişkin yeni bir yasanın yapılması gerektiği tartışılmıştır. Çevre ve Orman Bakanlığı ile Çanakkale milletvekillerinin çabaları neticesi, 5400 Sayılı 'Milli Parklar Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun', aşağıdaki şekliyle 3 Temmuz 2005 tarihinde TBMM'de kabul edilmiştir;

"9.8.1983 tarihli ve 2873 sayılı Milli Parklar Kanununun 16 ncı maddesinin madde başlığı 'Koruma görevlileri ve alan kılavuzları' olarak değiştirilmiş ve maddeye aşağıdaki iki fıkra eklenmiştir. Bu Kanun kapsamına giren alanların kaynak değerlerinin korunarak kullanılmasına imkân sağlamak amacıyla uzun devreli gelişim planlarına uygun olarak yapılan ziyaretçi yönetim plânlarının etkin bir şekilde uygulanması ve korunan alanlara gelen ziyaretçilerin doğru bilgilendirilmesi bakımından ve korunan alan yönetiminden olumsuz etkilenen yöre insanının kayıplarının en aza indirilmesine imkân sağlanmak üzere, korunan alan sınırları dâhilinde ve yakın çevresinde yaşayan yöre insanının alan kılavuzu olarak yetiştirilmeleri konusunda Çevre ve Orman Bakanlığı ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği içerisinde gerekli çalışmaları yapar. Eğitime alınacak alan kılavuzu adaylarının seçimi, eğitimleri, eğitim sonunda başarılı olanların görevlendirilmeleri ve çalışmalarına ilişkin esas ve usuller Çevre ve Orman Bakanlığınca çıkarılacak bir yönetmelikle belirlenir. "

Kanunda alan kılavuzluğuna ilişkin esasların ve uygulama detaylarının, Çevre ve Orman Bakanlığı'nın sorumluluğuna verilen bir yönetmelikle be-

lirlenmesi öngörülmüş ve ilgili yönetmelik 28 Mart 2006 Tarihli ve 26122 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. (Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik)

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 23-28 Şubat 2004 tarihlerinde Çanakkale ilinde düzenlediği kurs sonrası yapılan sınavı ve İstanbul Rehberler Odasının organize ettiği, 2003 Mart Çanakkale Savaşları Eğitim Programını başarıyla tamamlayan profesyonel turist rehberlerine, ilgili mevzuatlarda yer almamasına rağmen Uzman Rehber Belgesi verilmesi (3), belirli bir konuda veya alanda uzmanlaşan uzman rehberlere (Ahipaşaoğlu 2001: 47) olan gereksinimi göstermesi açısından önemlidir. Uygulanan sertifika programları da, uzman rehberlik de denilebilecek alan kılavuzluğuna imkan sağlayan yasanın bir gereksinim sonucu çıktığını göstermektedir. Ancak, bu gereksinime rağmen, alan kılavuzluğuna ilişkin kanun, yönetmelik ve uygulama arasındaki uyumsuzluk ve ortaya çıkan sorunlar, alan kılavuzluğuna ilişkin yasal sorunların kendi içerisinde değerlendirilip, tartışılmasını gerekli kılmaktadır.

ALAN KILAVUZLUĞUNA İLİŞKİN YASAL DÜZENLEMELERİN KENDİ İÇERİSİNDE DEĞERLENDİRİLMESİ

Ortadoğu Teknik Üniversitesi bilim insanları tarafından yürütülen Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı (Barış Parkı) Uzun Devreli Gelişme Planı Çalışmaları (99.02.02.03 numaralı AGUDÖS projesi) kapsamında da milli parkın turizme açılması ve yerel halkın turizmden pay alması için turist rehberliği ve alan kılavuzluğu hizmetlerinin değerlendirilmesi öngörülmekteydi. Uzun Devreli Gelişim planı ile de uyumlu olan Alan Kılavuzluğuna ilişkin 5400 Sayılı Yasada açıkça ifade edildiği gibi, Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkının korunmasından olumsuz etkilenen yöre insanının kayıplarının en aza indirilmesine imkan sağlanmak üzere, korunan alan sınırları dahilinde ve yakın çevresinde yaşayan yöre insanının alan kılavuzu olarak yetiştirilmeleri amaçlanmıştır.

5400 Sayılı Kanun kapsamında çıkarılan yönetmeliğin yedinci maddesinde, alan kılavuzu adaylarının nitelikleri ortaya konmakta ve adayın en az lise mezunu olması şartı aranmaktadır. Bu önkoşul, milli park alanları içerisinde kalan vatandaşların demografik ve sosyal özellikleri araştırılmadan ve özellikleri dikkate alınmadan yönetmeliğin hazırlandığı izlenimini doğurmaktadır. Belirlenen söz

konusu ölçütlerin, 5400 Sayılı Kanun'da belirtilen ve Kanun'un esasını ve ruhunu oluşturan, milli park uygulamasından zarar gören yöre insanının kayıplarını aza indirme amacına uygun olmadığı söylenebilir. Çünkü, milli park uygulaması olan alanlarda koruma nedeni ile istihdam yaratacak yatırımlar yapılamamaktadır. Dolayısıyla, yerel halkın iş imkanları kısıtlanmakta ve refah düzeyleri olumsuz yönde etkilenmektedir. Bu durum ayrıca, genç nüfusun milli park sınırlarının dışında fırsatlara yönelmesi sonucunu da doğurmaktadır.

Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi ve Belgelendirilmesi

Milli Parklar Genel Müdürlüğü yetkililerinin açıklamaları ve yasa koyucuların beyanları dikkate alındığında, genel kabul görececek bir yönetmelik hazırlama sürecinin kolay olmayacağı zaten öngörülmekteydi (Atay 2006: 422). Özellikle zorlanacak sorunlardan bir tanesi, 2004 yılında Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'nda alan kılavuzluğu sertifikası almaya hak kazananların hukuki durumu idi. Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğe eklenen geçici birinci madde ile yönetmeliğin yayınından önce düzenlenen Alan Kılavuzluğu Kursunu tamamlayan kişilerin, çıkan yönetmelik koşullarını yeterince taşıyıp taşımadığına bakılmaksızın belgelendirilmeleri, korunan alanda ikamet etme koşuluna uymamakta ve ilgili 5400 Sayılı Kanunun özüne ters bir anlayışı ortaya koymaktadır ve bu durum kamuoyunda ciddi kaygılar oluşturmuştur. Dolayısıyla, Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin geçici birinci maddesi ile belgelendirilen 189 kişilik alan kılavuzlarına ilişkin verilerin kamuoyu ile paylaşılması, bu konudaki kaygıları da ortadan kaldıracaktır.

Milli Parktaki uzun devreli gelişim planı uygulamalarından olumsuz etkilenen, Milli Park sınırları içerisinde ve yakın çevresinde ikamet eden yöre insanının yetiştirilmeleri şeklinde öngörülen alan kılavuzlarının, yönetmelikle sadece korunan alan sınırları içerisinde en az bir yıldır ikamet eden kişilerin seçilmesi ile sınırlandırılması önemli bir saptamadır.

Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliği'nin 7. Maddesinde alan kılavuzu adaylarının nitelikleri;

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- En az lise mezunu olmak,

- Korunan alan sınırları dahilinde en az bir yıldır ikamet ediyor olmak,
- Başvuru tarihi itibari ile 18 yaşını tamamlamış olmak,
- Adli sicil kaydının temiz olması şeklinde sıralanmıştır.

Gerekli nitelikleri taşıyan ve istenilen belgelerle alan kılavuzu adaylığına başvuranların eğitime kabulü İl Çevre ve Orman Müdürlüğü yetkisine bırakılmıştır. Gerekli şartları taşımasına rağmen adayın kursa kabulünün İl Çevre ve Orman Müdürlüğü insiyatifine bırakılması ciddi bir keyfiyet sorunu ortaya çıkarabilecektir.

Çanakkale ilindeki Çanakkalede Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı alan kılavuzluğu uygulamasına bakıldığında ise, belgelendirilen alan kılavuzlarının yukarıdaki ölçütlerden en önemlisi olan korunan alanda en az bir yıl ikamet ediliyor olma şartının dikkate alınmadan, yönetmeliğin geçici birinci maddesi ile belgelendirmenin yapıldığı bilinmektedir. Dolayısıyla, 5400 Sayılı Kanun'un ve Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin özünü uyuşmayan bir uygulama ortaya çıkmıştır.

Alan kılavuzluğu kursuna kabul edilen adayların eğitimine ilişkin düzenleme ise alan kılavuzları hakkındaki yönetmeliğin 10. ve 17. Maddeler arasında yer alan maddelerinde açıkça ortaya konulmuştur. Özellikle, 10. madde çok açık şekilde eğitim programını tanımlamaktadır. Bu maddeye göre eğitim programı üç bölümden oluşmaktadır;

- Birinci bölümde;* doğa koruma, korunan alanlar, biyolojik çeşitlilik (flora-fauna), ekoloji, harita ve pusula kullanımı, doğada yön bulma, halkla ilişkiler, ekip ruhu, ekip çalışması, iletişim teknikleri, toplum ve insan psikolojisi ile ilkyardım gibi temel bilgilere yer verilir.
- İkinci bölümde;* korunan alanın gelişme planı, alana ilişkin kaynak değerleri, yörenin sosyo-kültürel yapısı, ziyaretçi profili, güzergâhlar ve alana ilişkin özellikli konulara yönelik bilgiler verilir.
- Üçüncü bölümde;* her iki bölümde verilen bilgilerin alanda uygulaması yapılır.

Bu üç bölümdeki eğitimin içeriğinden de anlaşılacağı üzere alan kılavuzları, profesyonel turist rehberi olarak değil, korunan alanlarda ziyaretçilere yol gösterici kılavuz şeklinde eğitilmektedir.

Eğitimi başarı ile tamamlayan alan kılavuzu adayları, İl Çevre ve Orman Müdürlüğü tarafından

beş yıllığına sadece eğitim ve uygulama yapılan alanda geçerli olacak bir sertifika ile belgelendirilmektedirler. Alan dışında faaliyet gösterilmesi durumunda, Alan Kılavuzluğu Belgesi iptal edilmekte ve kılavuz adayları yeni başka bir Alan Kılavuzluğu Eğitimi'ne katılamamaktadır. Dolayısıyla, Yönetmelikte belirlenen çalışma esasları kapsamında hizmet verdikleri sürece belgeleri geçerli olmaktadır.

Yönetmelik çıkmadan önce Çanakkalede Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı alan kılavuzluğu eğitimi alan ve geçici madde ile belgelendirilen alan kılavuzlarının, aldıkları eğitimin içerik ve format olarak yönetmeliğe uygunluğu tartışma konusudur. Yönetmelik öncesi eğitim kapsamında rehber eğitimi formatında bir eğitim verilmiş olup, kılavuzluk yönü ile eğitim ihmal edilmiştir. Dolayısıyla, alan kılavuzlarının kılavuzluktan öte bir profesyonel turist rehberi gibi faaliyet göstermesi düşünülerek eğitim aldığı anlaşılmaktadır ki bu durum kanun ve yönetmelik'de belirlenen esaslarla uyuşmamaktadır.

Alan Kılavuzlarının Çalışma Esasları ve Ücretlendirilmesi

Alan kılavuzlarının çalışma esaslarına ilişkin, Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'teki düzenlemelere bakıldığında (Madde 20), genel hatları ile nasıl faaliyet göstereceği ortaya konulmaktadır. Buna göre alan kılavuzları;

- Sadece sertifika ve kimlik kartında belirtilen korunan alan sınırları içinde görev yapabilirler,
- Sorumlulukları, korunan alan içerisindeki belirlenen bir giriş ünitesinde başlar, belirlenen tur güzergâhlarının tamamlanmasından sonra, bir çıkış yapmak suretiyle sona erer.
- Ziyaretçileri aldıkları ilk noktada genel bir bilgilendirme ve uyulması gereken kurallar hakkında bilgi verirler,
- Etkinlik sırasında kendisine gerekli olabilecek malzeme, alet-ekipman, kıyafet, harita, cep telefonu, pusula, ilkyardım çantası ve benzeri malzemeleri yanında bulundurmaları zorundadır.
- Korunan alanlardaki kılavuzluk hizmetleri uygulamaları ve sonuçlarından alan kılavuzları Bakanlığa, Genel Müdürlüğe, il müdürlüğüne/müdürlüğe karşı doğrudan sorumludurlar.
- Alan kılavuzları çalışmaları süresince Genel Müdürlük tarafından ön görülen kılık ve kıyafetle görev yapmak zorundadırlar.

- Etkinlik sırasında alanın kaynak değerlerini ve biyolojik çeşitliliğini tehdit edecek davranışları önlemek zorundadır.
- Alan kılavuzları etkinlik sırasında kimliklerini ziyaretçiler tarafından görülebilecek bir şekilde taşırlar.

Alan kılavuzlarının görev ve sorumluluklarına bakıldığında yol gösterici anlamında çalışmaları gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır. Oysa, Çanakkale Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'ndaki uygulamaya bakıldığında alan kılavuzlarının bir rehber gibi bilgi verdikleri, kılık kıyafet yönetmeliğine uymadıkları, belirlenmiş bir güzergahta kalmadıkları, etkinlik sürecinde yanlarında taşınması gereken malzemeleri taşımadıkları, ziyaretçi gruplarına rehberlik yapma rolünü üstlendikleri ve biyolojik çeşitliliği tehdit edecek ziyaretçi davranışlarını önlemede yetersiz kaldıkları çok açık biçimde gözlenmektedir.

Yol gösterici alan kılavuzlarının bu hizmetlerini belirli bir ücret tarifesi üzerinden yapması ve korunan alanlara gelen ziyaretçilerin mağdur edilmemesi amacı ile ücret esasları da yönetmeliğin 21. maddesinde açıkça ifade edilmektedir. Buna göre alan kılavuzları İl Orman ve Çevre Müdürlüğü'nün her yılın başında belirlediği ücret karşılığında ziyaretçilere hizmet verirler. Söz konusu ücret bilet karşılığı ziyaretçilerden, korunan alan giriş kontrol ünitesince tahsil edilir ve aylık dönem sonucunda biriken alan kılavuzluğu ücretleri korunan alan idaresince yetkilendirilen oluşum tarafından alan kılavuzlarına ödenir. Alan kılavuzları, korunan alan idaresince belirlenen ve bilet karşılığı tahsil edilen ücret dışında, ziyaretçilerden hiçbir ücret talep edemezler.

Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkındaki uygulamaya bakıldığında, ise alan kılavuzluğu hakkındaki yönetmelik esaslarının uygulanmadığı görülmektedir. Öncelikle, belgelendirilmiş alan kılavuzları olmasına rağmen, İl Orman ve Çevre Müdürlüğü'nün ücret tarifesi belirlemediği, bilet sisteminin uygulanmadığı ve alan kılavuzlarının karşılıklı anlaşma çerçevesinde ziyaretçilerden ücret talep ettikleri gözlenmektedir. Dolayısıyla, yönetmeliğin açıkça ihmal edildiği görülmektedir. 21 Mart 2007 tarihinde yazılı ve sözlü basına "şehitliklere ayakbastı parası" başlığı ile yansıyan haber(4) ve sonrası Çevre ve Orman Bakanı'nın açıklaması(5), kanun ve yönetmeliğin ne derece göz ardı edildiğini göstermektedir. Kilye Koyu Ana Tanıtım Merkezi'nin işletmesini yapan şirketin, yönetmeliğe göre onbir

kişiden fazla olan gruplara alan kılavuzu almaları zorunluluğunu hatırlatması ve bu yasal zorunluluğun yerine getirilmesinde de aracılık yaparak kar kazanmaya çalışması sonucu bakanın tepkisi çok şaşırtıcı olmuştur. Çevre ve Orman Bakanı'nın, haberlerde de özellikle vurgulanmasına rağmen, oniki kişi ve üzeri gruplarda alan kılavuzu alınmasını, kendisi yönetmelikle zorunlu hale getirmemiş gibi uygulamaya tepki göstermesi, konunun ne derece ciddi ele alındığını göstermektedir.

TURİZM MEVZUATI AÇISINDAN ALAN KILAVUZLUĞU

Çanakkale savaş alanları, özellikle öğrenci grupları ağırlıklı olmak üzere yoğun bir ziyaretçi trafiği ile karşı karşıyadır. İnsanların seyahat etme nedenlerinin 28 temel başlık altında toplandığı dikkate alındığında (İçöz 1998: 4) manevi duygularını tatmin etme ve tarihten pay alma gibi iki seyahat motivasyon unsurunun, sözkonusu temel başlıklar altında yer aldığı dikkatleri çekmektedir. Bu unsurların Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'na gelen ziyaretçilerin esas seyahat nedenlerinden olduğu söylenebilir. Dolayısıyla, Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'na yönelik ziyaretçi talebini turizm dışında ve gelen ziyaretçilerin savaş alanlarını bilgi olarak gezmelerinde verilen bilgilendirme hizmetini rehberlik hizmeti haricinde tutmak olası gözükmemektedir.

Turizm mevzuatı incelendiğinde 5571 Sayılı Yasa ile Değişik 1618 Sayılı Kanun, Seyahat Acentaları Yönetmeliği ve Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, rehberlik faaliyetlerine ilişkin mevcut yasal düzenlemeler olarak dikkati çekmektedir. Her iki yönetmeliğe de esas teşkil eden ve değişen 1618 Sayılı Kanunun yeni yasal düzenlemesinde; rehber, bakanlıkça verilen rehber belgesine sahip kişi (Madde 1) olarak ifade edilirken, seyahat acentası da turları oluşturmaya ve düzenlemeye yetkili kılınmıştır (Madde 10). Kanun, sadece belgeli rehberlerin rehberlik faaliyetinde bulunacağını ve seyahat acentalarının da turlarında, her araç için bir rehber bulundurmaya yükümlü olduğunu belirtmektedir (Madde 6).

Söz konusu 5571 Sayılı Kanun'un cezaya ilişkin bölümünde (Madde 9), bakanlıktan belgesiz acentacılık veya rehberlik yapılamayacağı ve yapanlara para cezası verilmesi hükmü de yer almaktadır. Ayrıca, Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nin 39. maddesinde, seyahat acentalarının sadece profesyonel turist rehberliği kimlik kartı olan

kişileri turist rehberi olarak çalıştırabilecekleri, belgesiz kişileri turist rehberi olarak çalıştırmaları durumunda idari ve cezai işlem yapılacağı ifade edilmektedir. Aynı yönetmelikte rehberin, yönetmelikte belirlenen usul ve esaslara uygun olarak rehberlik mesleğini icra etmesi ve seyahat acentaları adına gezi programları yürütmesi gerektiği belirtilmiştir (Madde 4).

Bu açıdan bakıldığında, Çanakkale'deki denetimlerde rehber bulundurmayan seyahat acentalarının otomatik olarak cezalı duruma düşeceği açıktır. Savaş alanlarına gelen bazı turların otobüslerinde rehber bulundurmaması ve alan kılavuzları ile ziyaretçilere rehberlik hizmeti vermeleri ciddi bir sorundur ve denetimsizliğin bir sonucudur. Alan kılavuzluğu tartışmasından sonra, TÜRSAB'ın da taraf olması ve üyelerini, savaş alanlarına düzenlenecek özellikle okul gezileri başta olmak üzere, yasaya göre turlarında rehber bulundurma zorunluluğu hakkında uyarılmış olması da önemlidir.

Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nin 5. Maddesinde, Kültür ve Turizm Bakanlığı dışında, hiçbir kurumun ve kuruluşun, herhangi bir isim altında turist rehberliği kursu açamayacağı ve rehberlik kimlik kartı veremeyeceği açık bir şekilde ortaya konulmuştur. Bu açıdan bakıldığında, alan kılavuzluğu uygulamasının rehberlik hizmeti niteliğinde olduğu ve mevcut yasal düzenlemelere aykırı olduğu söylenebilir.

Profesyonel Turist Rehberi Belgesi olan ve 657 Sayılı Devlet Memurları Kanununa tabi olarak bir kamu kurumunda çalışan devlet memurlarının rehberlik yapması, devlet memurluğundan ilişkilerini kesmeden imkansız iken, alan kılavuzluğu yönetmeliğinde ve uygulamasında böyle bir kısıtlama söz konusu değildir. Belgelendirilen ve hizmet veren alan kılavuzları içerisinde 657 Sayılı Kanuna tabi devlet memurlarının da olduğu gözlenmektedir. Ancak, devlet memuru statüsündeki adayların, alan kılavuzu olarak belgelendirilmesi iki açıdan sakıncalıdır. Birincisi, 657 Sayılı Kanunun devlet memuruna kazanç getirici faaliyette bulunma yasağı getirmesi, ikincisi ise, verilen hizmet sonucu alınan ücretin bu yasağın açıkça ihlal edildiğinin ispatı olmasıdır. Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğe göre ücretlendirme sistemi çalıştırıldığında, alan kılavuzlarının ücretleri belirlenen hesaplara yatırılması gerekmektedir. Bu durumda, 657 Sayılı Kanuna tabi devlet memuru olan alan kılavuzlarının ek gelir elde ettiğinin açık ispatıdır ki, bu durum devlet memurluğundan atılma sebebidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Alan kılavuzlarının ilgili yönetmelikteki görev ve sorumluluklarına bakıldığında, yol gösterici anlamında çalışmalarını gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır. Ancak, Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'ndaki uygulamaya bakıldığında alan kılavuzlarının, profesyonel turist rehberliği rolünü üstlenerek ziyaretçi gruplarına bilgi verdikleri, kılık kıyafet yönetmeliğine uymadıkları, belirlenmiş bir güzergâhta kalmadıkları, etkinlik sürecinde yanlarında taşınması gereken malzemeleri taşımadıkları, ve biyolojik çeşitliliği tehdit edecek ziyaretçi davranışlarını önlemede yetersiz kaldıkları çok açık biçimde gözlenmektedir.

Milli parka gelen ziyaretçi sayısı, özellikle ilkbaharda hafta sonları oluşan ziyaretçi trafiği ve neden olduğu mekansal ve zamansal yoğunluk dikkate alındığında, yöredeki profesyonel turist rehberleri sayısının yeterli olmadığı bilinmektedir. Rehber açığı, ne derece yeterli olduğu bilinmeyen kişilerin, kaçak rehberlik kapsamında ziyaretçileri gezdirmeleri için bir gerekçe olamaz. Bu bağlamda, öncelikle kamu adına sorumlu olan kişi ve kurumlarca, yasal düzenlemeler gereği, kendilerine verilen yetki ve yasal güç kullanılarak, yasadışı rehberlik faaliyetinde bulunanlar hakkında gerekli işlemlerin yapılması beklenmektedir.

Her ne kadar dönemin Kültür ve Turizm Bakanı, alan kılavuzlarının hiçbir şekilde turist rehberliği yapamayacağını ifade etse de (6), ortada bir belirsizlik olduğu açıktır. Ülke turizminin sağlıklı gelişmesi ve olası karmaşıklıkların en aza indirilmesi için alan kılavuzluğu ve turist rehberliği konusunda yetkili tarafların dikkatle konuyu ele alıp en kısa sürede belirsizlikleri ortadan kaldırması gerekir. Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hazırlanmadan önce tespit edilen sorunların ve kaygıların (Atay 2006), yayınlanan yönetmelikle giderilmediği dikkate alındığında, böylesi bir beklentinin gerçekçi olmayacağı iddia edilebilir. Ancak, yapılması gereken, öncelikle denetimleri sıklaştırılması ve yasadışı tur, kaçak rehber ve rehbersiz tur tespit edildiğinde, gereken caydırıcı cezaların uygulanması gerekir. Böylece, Çanakkale'ye gelen organize turların araçlarında profesyonel turist rehberi bulundurması sağlanabilir. Turların rehber bulundurması, rehber olarak alan kılavuzlarının da kullanımını azaltacaktır.

Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik sözde kal-

mamalı ve gerektiği gibi uygulanmalıdır. Yönetmelik arzu edilen düzeyde uygulanırsa, alan kılavuzluğunun cazibesi kalmayacaktır. Özellikle ücretlendirmeye ve çalışma esaslarına ilişkin esasların yönetmeliğe göre uygulanması gerekir. Doğal özelliğini koruyan Milli Parkların korunması açısından alan kılavuzluğunun, yönetmelikte belirlenen şekliyle uygulanması yararlı olabilecektir. Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı gibi, yoğun ziyaretçi trafiğine sahip, doğal milli park özelliğini kaybetmiş destinasyonlar için alan kılavuzluğuna duyulan gereksinim daha azdır. Alan kılavuzlarının işlevi korucu ve bekçilerle yerine getirilebilir.

Alan kılavuzluğu uygulamasında yaşanan sorunların tekrar edilmemesi için yapılması gereken başka bir düzenleme de Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinin yeniden düzenlenmesidir. Yapılacak düzenlemede, Avrupa'nın bazı ülkelerinde olduğu gibi yabancı dil bilme şartı olmayan sadece iç turizme hizmet verecek turist rehberliğinin de önü açılabilir. Bu açılım, belirli bölgelerde veya alanlarda sınırlandırılabilmesi gibi ülkesel bazda olabilir. Profesyonel Turist Rehberleri Odalarının ve Derneklerinin tepkisi dikkate alındığında, olası en iyi açılım, yerli ziyaretçi yoğunluğu olan belirli alanlarda "alan rehberliği" olarak adlandırılabilen bir rehber sınıfının oluşturulması ve belgelenmesi şeklinde olabilir.

KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, H. S. (2001). *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik (2006), 28 Mart 2006 Tarih ve 26122 Sayılı Resmi Gazete.
- Atay, L. (2006), Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkına İlişkin Rehberlik Faaliyetlerinin Değerlendirilmesi ve Alan Kılavuzluğu Uygulaması. I. Uluslararası Çanakkale Kongresi. 17-19 Mart 2006. İstanbul. Cilt II: 417-424.

- Çanakkale Belediyesi (2006). *Çanakkale Turizmini Geliştirmeye Yönelik Eylem Planı Kitapçığı*. Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı (Barış Parkı) Uzun Devreli Gelişme Planı Çalışmaları. ODTÜ, AGUDÖS Proje No:99.02.02.03
- İçöz, O. (1998). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2006). *Konaklama İstatistikleri Bülteni 2006*. Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayını.
- Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği (2005). 25 Kasım 2005 Tarih ve 26004 Sayılı Resmi Gazete.
- Seyahat Acentaları Yönetmeliği* (2007). 5 Ekim 2007 Tarih ve 26664 Sayılı Resmi Gazete.
- 4533 Sayılı *Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı Kanunu* (2000). 17 Şubat 2000 Tarih ve 23970 Sayılı Resmi Gazete.
- 5400 Sayılı *Milli Parklar Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun* (2005). 15 Temmuz. 2005 Tarih ve 25876 Sayılı Resmi Gazete.
- 5571 Sayılı *Yasa İle Değişik 1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu* (2007). 13 Ocak 2007 Tarih ve 26402 Sayılı Resmi Gazete.

İNTERNET KAYNAKÇASI

- 1- <http://www.kultur.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F889243CFF7EE1F1486EE5030E134E1A1D2562C276> (erişim tarihi: 25.11.2006)
- 2- <http://www.canakkaletravel.com/digerhaberler5.htm> (Erişim tarihi: 30.12.2005)
- 3- http://www.tureb.org.tr/haber_detay.asp?id=171 (Erişim tarihi: 12.11.2003)
- 4- <http://www.turizmhaberleri.com/HaberAyrinti.asp?ID=4013> (Erişim Tarihi: 21 Mart 2007)
- 5- <http://www.zaman.com.tr/haber.do?haberno=516850> (Erişim Tarihi: 22 Mart 2007)
- 6- <http://www.turizmhabercisi.com> (Erişim tarihi : 19 Şubat 2006)

Gönderilme tarihi : 08 Mart 2008
Birinci düzeltme : 22 Nisan 2008
İkinci düzeltme : 19 Mayıs 2008
Kabul : 22 Mayıs 2008

Yrd. Doç. Dr. Lütfi Atay, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Terzioğlu Kampüsü, 17100 Çanakkale
E-posta: lutfiatay@yahoo.com

Örgütsel Hizmet Odaklılığın İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*

*The Impact of Organizational Service Orientation on Business Performance:
The Case of the Lodging Industry*

Salih KUŞLUVAN - Duygu EREN

Nevşehir Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, Türkiye'de konaklama işletmelerinin örgütsel hizmet odaklılık düzeylerini tespit etmek ve konaklama işletmelerinin örgütsel hizmet odaklılık düzeylerinin işletme performansı üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Bu amaçla, konaklama işletmelerinde örgütsel hizmet odaklılığın işletme performansı üzerindeki etkisini belirlemek için bir model önerilmiş ve bu model çoklu regresyon analizi ile test edilmiştir. Konaklama işletmelerinin örgütsel hizmet odaklılık düzeylerini ve performanslarını ölçmek için daha önce geliştirilen ölçekler kullanılmıştır. Örneklem yöntemi olarak amaca göre (purposive) örneklem yöntemi olarak da bilinen yargısal (judgemental) örneklem yöntemi tercih edilmiş ve alan araştırması kapsamına Antalya ilindeki üç, dört ve beş yıldızlı oteller ile dört ve beş yıldızlı tatil köyleri dahil edilmiştir. Veriler, konaklama işletmelerinin yöneticilerinden yüz yüze anket yöntemi ile toplanmıştır. Araştırma sonucunda konaklama işletmelerinin örgütsel hizmet odaklılık düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, örgütsel hizmet odaklılığın konaklama işletmelerinin performansını önemli ölçüde etkilediği tespit edilmiştir.

Anahtar sözcükler: Konaklama işletmeleri, örgütsel hizmet odaklılık, işletme performansı.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the level of organizational service orientation and to investigate the impact of organizational service orientation on the lodging business performance in Turkey. In line with the purpose of the study, a causal model consisting of organizational service orientation as independent variable and business performance as dependent variable was offered and the model was tested with multiple regression analysis. Previously developed scales were employed in order to measure organizational service orientation and lodging business performance. Purposive sampling was used and three, four, five star hotels and four and five star holiday villages in Antalya were included in the field research. Data were gathered from lodging managers with the help of a questionnaire which is conducted face to face. The results of the study show that lodging businesses' managers evaluate themselves in a positive way in relation to organizational service orientation, and perceive their firm as service-oriented. Also, the study points out that organizational service orientation of lodging businesses have significant impacts on business performance.

Key words: lodging businesses, organizational service orientation, business performance.

GİRİŞ

Hizmetler sektörü son yıllarda dünyada en hızlı büyüyen sektörlerden biridir. Hizmetler sektörü hem gelişmiş hem de gelişmekte olan birçok ülkede gayri safi milli hasılanın (GSMH) en büyük kısmını oluşturmaktadır ve en fazla istihdam yaratan sektör durumundadır. Büyüyen hizmetler sektörüne paralel olarak, bir taraftan çeşitli hizmetlerle ilgili tüketici beklentileri ve istekleri artmakta, diğer taraftan da hizmet işletmeleri arasındaki ulusal ve

uluslararası rekabet yoğunlaşmaktadır. Bu durum hizmet işletmelerin farklı rekabet üstünlüklerine sahip olmasını gerektirmektedir. Hizmet sunan işletmeler için farklı rekabet üstünlüğü elde etmenin yollarından biri de, örgütsel düzeyde hizmet odaklı olmak olarak görülmektedir (Homburg, Hoyer ve Fassnacht 2002). Dolayısıyla, hizmet kalitesini arttırmak, tüketici memnuniyeti ve sadakati yaratmak, rekabet avantajı elde etmek ve işletme performansını iyileştirmek isteyen hizmet işletmeleri için örgütsel düzeyde hizmet odaklı olmak ön plana çıkmaktadır.

Bu makale, Duygu EREN'in "Örgütsel hizmet odaklılığın işletme performansı üzerindeki etkisi: konaklama işletmelerinde bir uygulama" (Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kayseri, 2007) adlı doktora tezinden türetilmiştir. Doktora Tez Danışmanı Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN'dır.

Örgütsel hizmet odaklılık en basit şekliyle, "mükemmel hizmet yaratan ve sunan nispeten kalıcı temel bir dizi örgütsel uygulamalar topluluğu olarak



Şekil 1. Hizmet odaklılığın boyutları

Kaynak: Leyte, Hom ve Mokwa (1998) uyarlanmıştır.

tanımlanmaktadır" (Lytle 1994:102). Daha kapsamlı bir şekilde örgütsel hizmet odaklılık, "mükemmel hizmet yaratan ve sunan davranışları desteklemek ve ödüllendirmek için nispeten kalıcı temel bir dizi örgüt politikalarının, uygulamalarının ve işlemlerinin örgüt çapında benimsenmesidir" (Lytle, Hom ve Mokwa 1998: 459). Örgütsel hizmet odaklılık, Hizmet Liderliği Uygulamaları, Tüketicilerle Temas Uygulamaları, İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ve Hizmet Sunma Sistemleri Uygulamaları olmak üzere dört ana boyuttan oluşmaktadır (Şekil 1). Bu boyutlar, doğrudan temel hizmet kalitesi ilkeleri ile ilgilidir. Bu ilkelere dayanan uygulama ve prosedürler, kapsamlı bir şekilde örgütsel hizmet odaklılığın etki alanını temsil etmektedir (Lytle, Hom ve Mokwa 1998; Lynn, Lytle ve Bobek 2000; Lytle ve Timmerman 2003). Örgütsel hizmet odaklılığın boyutları ve alt boyutları Tablo 1'de açıklanmaktadır.

Örgütsel hizmet odaklı uygulamalar, işletmeler açısından önemli sonuçlar doğurmaktadır. Yapılan araştırmalar, hizmet odaklı işlemlerin ve uygulamaların doğrudan müşteri tatmini ve sadakati, kâr, hizmet kalitesi, büyüme gibi önemli işletme performansı göstergelerini ve rekabet üstünlüğünü etkilediğini ortaya koymuştur (Henkoff 1994; Lytle 1994; O'Connor ve Shewchuk 1995; Johnson 1996; Garg ve Chan 1997; Wright, Pearce ve Busbin 1997; Cho 2004; Lynn, Lytle ve Bobek 2000; Homburg, Hoyer ve Fassnacht 2002; Lytle ve Timmerman 2006). Bu önemine istinaden örgütsel hizmet odaklılık konusu hem akademisyenler hem de yöneticiler tarafından son yıllarda oldukça ilgi görmeye başlamıştır. Ancak, Türkiye'de bu konuya olan akademik ilgi yeterli düzeyde değildir. Türkçe yazında gerek örgütsel hizmet odaklılığı gerekse

örgütsel hizmet odaklılık ile işletme performansı arasında ilişkiyi irdeleyen çalışmalara rastlanmamıştır. Bu bakımdan bu çalışma Türkçe literatürde konuya ilişkin olarak önemli bir boşluğu doldurmaktadır.

Bu çalışmanın temel amacı, Türkiye'de konaklama işletmelerinin örgütsel düzeyde ne derece hizmet odaklı olduklarını tespit etmek ve konaklama işletmelerinin örgütsel hizmet odaklılık düzeylerinin işletme performansı üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Bu çalışma üç açıdan önemli ve yararlı sonuçlar ortaya koyacaktır. Birincisi, Türkiye'de büyüyen turizm sektöründe uluslararası rekabete son derece açık konaklama işletmelerinin örgütsel hizmet odaklılık düzeyleri tespit edilecektir. İkincisi, Türkiye'de araştırılmamış bir konu olan örgütsel hizmet odaklılık ve işletme performansı arasındaki ilişki farklı bir kültürde ve endüstride ampirik verilerle test edilecektir. Son olarak, bu çalışma neticesinde konaklama işletmeleri yöneticilerine işletme performansı üzerinde etkili olan ve önem verilmesi gereken örgütsel hizmet odaklılık uygulamaları konusunda ışık tutulacaktır.

Bu çalışmada öncelikle örgütsel hizmet odaklılık ile ilgili ampirik yazın özetlenmiş, daha sonra araştırmanın yöntemi, bulgular ve tartışma ve sonuç bölümleri ile devam edilmiştir.

ALANYAZIN TARAMASI

Türkçe yazında örgütsel hizmet odaklılık ve işletme performansı üzerindeki etkisini inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak, İngilizce yazında örgütsel hizmet odaklılık ve işletme performansı üzerindeki etkisini araştıran çok sayıda çalışma mevcuttur.

Örgütsel hizmet odaklılığın ölçülmesine ve örgütsel hizmet odaklılığın işletme performansı üzerindeki etkisine ilişkin en önemli çalışma Lytle (1994) tarafından yapılmıştır. Lytle (1994), doktora tezi araştırmasında, pazar odaklılık ve örgütsel hizmet odaklılık kavramlarını incelemiş ve pazar odaklılık, örgütsel hizmet odaklılık, örgütsel değerler ve örgütsel performans arasındaki ilişkileri test etmiştir. Araştırmada, temel örgütsel değerlerin pazar odaklı ve hizmet odaklı uygulamalarla ilişkili olduğu ve pazar odaklılık düzeyi yüksek olan işletmelerin örgütsel hizmet odaklılık düzeylerinin de yüksek olduğu bulunmuştur. Ayrıca, hem pazar odaklılığın hem de örgütsel hizmet odaklılığın örgütsel performansı önemli ölçüde etkilediği tespit edilmiştir.

Tablo 1. Örgütsel hizmet odaklılığın boyutları alt boyutları ve açıklamaları

Boyut ve Alt Boyutlar	Açıklama
1) Hizmet Liderliği Uygulamaları	Yöneticilerin tutum ve davranışları (bilerek veya bilmeyerek) sürekli olarak ve doğrudan işletmenin hizmet iklimini şekillendirir. Hizmet liderliği uygulamaları, hizmet liderliği ve hizmet vizyonu olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır (Lytle, Hom ve Mokwa 1998)
a) Hizmet Liderliği	Hizmet liderliği, yöneticilerin hizmet davranışları konusunda tüm personele örnek olması ile ilgilidir. Eğer personel, yöneticisinden mükemmel hizmet uygulamaları görmüşse, kendisi de müşteriye mükemmel hizmet verecektir (Lytle, Hom ve Mokwa 1998; Lynn, Lytle ve Bobek 2000).
b) Hizmet Vizyonu	Hizmet vizyonu, örgütlerin sundukları hizmet kalitesiyle ilgili gelecekte olmasını arzu etikleri durumun ifadesidir. Bu boyut işletmenin hizmet vizyonunun tüm çalışanlara bildirilmesi ve benimsetilmesiyle ilgilidir (Lytle, Hom ve Mokwa 1998; Lynn, Lytle ve Bobek 2000).
2) Tüketicilerle Temas Uygulamaları	Bu boyut, çalışanların müşterilerle olan temaslarıyla ilgilidir. Tüketicilerle temas uygulamaları boyutu, müşteriye karşı tutum ve davranış ve personel güçlendirme olarak iki alt boyuttan oluşmaktadır (Lytle, Hom ve Mokwa 1998)
a) Müşteriye Karşı Tutum ve Davranış	Müşteriye karşı tutum ve davranış, personelin hizmet sağlamada müşteriye karşı gösterdiği tutum ve davranışları ile ilgilidir. Hizmet verenler çalışanların tutum ve davranışları, hizmet kalitesini etkilemektedir. Müşteriye nasıl davranıldığı, doğrudan müşterilerin hizmet performansı algılamalarını ve müşteri tatminini etkilemektedir (Lytle, Hom ve Mokwa 1998).
b) Personel Güçlendirme	Personel güçlendirme, yöneticilerin işle ilgili faaliyetler hakkında günlük kararların alınmasında çalışanlara yetki ve sorumluluk verilmesini ifade eder. Güçlendirilen personel, müşteri ihtiyaçlarını olabildiğince hızlı ve etkili karşılama sorumluluk ve otorite sahibidir (Lytle, Hom ve Mokwa 1998).
3) İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları	İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının hizmet odaklılıkla ilişkisi oldukça önemlidir. Personelin işe alınması, eğitimi ve ödüllendirilmesinde hizmet odaklı uygulamaların, hizmet kalitesi ve işletme performansı üzerinde doğrudan ve olumlu etkisi vardır. İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları boyutu, hizmet eğitimi, hizmet ödülleri (Lytle, Hom ve Mokwa, 1998) ve hizmet personelinin seçimi alt boyutlarını kapsamaktadır.
a) Hizmet Personelinin Seçimi	Hizmet personelinin seçimi, hizmet odaklılık özelliklerine sahip olan işgörenlerin işe alınması ile ilgili prosedür ve politikaları içeren bir boyuttur. Eğer işletme örgütsel hizmet odaklılığı benimseyecekse ve olumlu bir hizmet iklimi yaratacaksa, hizmet odaklı bireylerin seçimine dikkat etmesi gerekmektedir (O'Connor ve Shewchuk 1995).
b) Hizmet Eğitimi	Hizmet eğitimi, personele daha iyi hizmet vermesi için verilen eğitim ile ilgilidir. Müşterilerle doğrudan temas sağlayan personelde insan ilişkileri becerilerinin olması oldukça önemlidir. Bu nedenle, verilen eğitimler vasıtasıyla personel, müşteriye daha iyi hizmet sağlama konusunda eğitilmiş ve güçlendirilmiş olacaktır (Lytle, Hom ve Mokwa 1998; Lynn, Lytle ve Bobek 2000).
c) Hizmet Ödülleri	Hizmet ödülleri, örgüt içinde ödüllendirilen hizmet davranışları ile ilgilidir. Personeli fark etme, ödüllendirme ve emeğinin karşılığını verme, hizmet kalitesi ve müşteri tatmininde oldukça önemlidir (Lytle, Hom ve Mokwa 1998; Lynn, Lytle ve Bobek 2000).
4) Hizmet Sunma Sistemleri Uygulamaları	Tutarlı hizmet kalitesi sağlama, kısmen, hizmet sağlama sürecinin ne derece iyi tasarlandığına ve sistemin ne derece iyi işlediğine bağlıdır. Hizmet sunma sistemleri uygulamaları boyutu, hizmet aksamalarını önleme, hizmet aksamalarını düzeltme, hizmet standartları iletişimi ve yüksek seviyede hizmet teknolojisi adaptasyonunu kapsayan hizmet sistemlerini gerektirir (Lytle, Hom ve Mokwa 1998).
a) Hizmet Aksamalarını Önleme	Hizmet aksamalarını önleme, sunulan hizmette bir aksama olmaması için hizmet işlemeleri tarafından gösterilen çabalar olarak ifade edilebilir. Hizmet aksamalarını önleme hizmet sunma sistemlerinin ve dolayısıyla örgütsel hizmet odaklılığın temel unsurlarından biridir. Çünkü, hizmet aksamalarını önleme, hizmet kalitesinin önemli bir belirleyicisidir (Lytle, Hom ve Mokwa 1998; Lynn, Lytle ve Bobek 2000).
b) Hizmet Aksamalarını Düzeltme	Hizmet aksamalarını düzeltme, ortaya çıkan bir hizmet aksamasını gidermek ve müşterinin iyi niyetini yitirmemek için işletme tarafından gösterilen sistematik çabalar olarak tanımlanabilmektedir (Lovelock 2000, 170). Hizmet aksamalarını düzeltme, hizmet sunma sistemlerinin diğer bir unsurudur. Hizmet aksaması meydana geldiğinde, çabuk ve planlanmış şekilde aksamanın düzeltilmesi, memnun olmamış (hayal kırıklığına uğramış) müşterilerin %95'inin geri kazanılmasını sağlamaktadır (Berry; Parasuraman; Zeithamlı 1994).
c) Hizmet Teknolojisi	Hizmet teknolojisi, çok iyi hizmet sağlamak için teknolojiyen faydalanmayı ifade eder. Hizmet işletmelerinin teknolojiyen ve teknoloji temelli sistemlerden faydalanması, daha kaliteli hizmet yaratılması ve sunulmasında en kritik başarı faktörlerinden biridir (Lytle, Hom ve Mokwa 1998).
d) Hizmet Standartları İletişimi	Hizmet standartları iletişimi, işletmenin hizmet standartları, uygulamaları ve davranışları ile ilgili olarak ne beklediğini bütün çalışanlara iletme yeteneğini ifade etmektedir. Hizmet sisteminin etkili bir şekilde çalışması için hizmet standartlarının tüm çalışanlar tarafından anlaşılması gerekir (Lytle, Hom ve Mokwa 1998).

Johnson (1996) örgütsel hizmet odaklılığı farklı bir açıdan ele almış ve örgütün hizmet odaklılığını hizmet ikliminin bir unsuru olarak incelemiştir. Araştırmaya göre, örgütsel hizmet odaklılık, örgüt ikliminin bir unsurudur ve örgütsel hizmet odaklılık müşteri memnuniyetini önemli ölçüde etkilemektedir (Johnson 1996). Garg ve Chan (1997) tarafından yapılan bir araştırmada, küçük ölçekli işletmelerin hizmet odaklılığı benimseme derecelerindeki farklılık belirlenmeye çalışılmıştır. Bunu belirlemek için, Garg ve Chan (1997), daha önceki bir çalışmaya (Lovelock, 1983) dayanarak, işletmeleri sahip oldukları özelliklere göre, "tüketiciyle yakın ve samimi ilişkiler kuran (relationship marketer)" ve "ürün taşıyıcı (merhandise mover)" işletmeler olarak sınıflandırmıştır. Araştırmada söz konusu iki işletme grubunun örgütsel hizmet odaklılık dereceleri arasındaki fark ortaya konmaya çalışılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, işletmelerin örgütsel hizmet odaklılık derecelerindeki farklılığın müşteriye karşı tutumlarını etkileyen önemli bir faktör olduğu ortaya çıkmıştır. Bundan başka, tüketiciyle yakın ve samimi ilişkiler kuran işletmelerin müşteri sadakatine karşı daha olumlu bir tutum sergiledikleri, müşteri memnuniyeti sağlamada daha yüksek standartlara sahip oldukları ve işletmeden kaynaklanan hataları düzeltme konusunda daha istekli oldukları bulunmuştur. Garg ve Chan (1997), küçük işletmelerin müşteri sadakati ve müşteri tatmini konusunda farklı bir üstünlük elde etmesinde izleyecekleri mantıklı ve etkili yollardan birinin örgütsel hizmet odaklılığı benimsemeleri olduğunu belirtmişlerdir.

Lynn, Lytle ve Bobek (1998), planlı veya merkeziyetçi ekonomiden, serbest piyasa ekonomisine dönüşen ekonomilerde (geçiş ekonomilerinde) örgütsel hizmet odaklılık ve işletme performansı arasındaki ilişkiyi test etmişlerdir (Lynn, Lytle ve Bobek 1998). Cho (2004), örgütsel hizmet odaklılık ve işletme performansı arasındaki ilişkiyi farklı bir sektörde incelemiştir (Cho 2004). Her iki çalışmada da örgütsel hizmet odaklılığın işletme performansını etkilediği tespit edilmiştir.

Saura vd. (2005), finansal hizmetlerde uzmanlaşan bir hizmet firmasında müşteri odaklılık, örgütsel hizmet odaklılık ve iş tatmini arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırma, örgütsel hizmet odaklı uygulamaların iş tatmini düzeyini doğrudan ve önemli ölçüde etkilediğini ortaya koymuştur. Araştırma ayrıca, müşteri odaklılığın iş tatmini üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olmadığını, müşteri

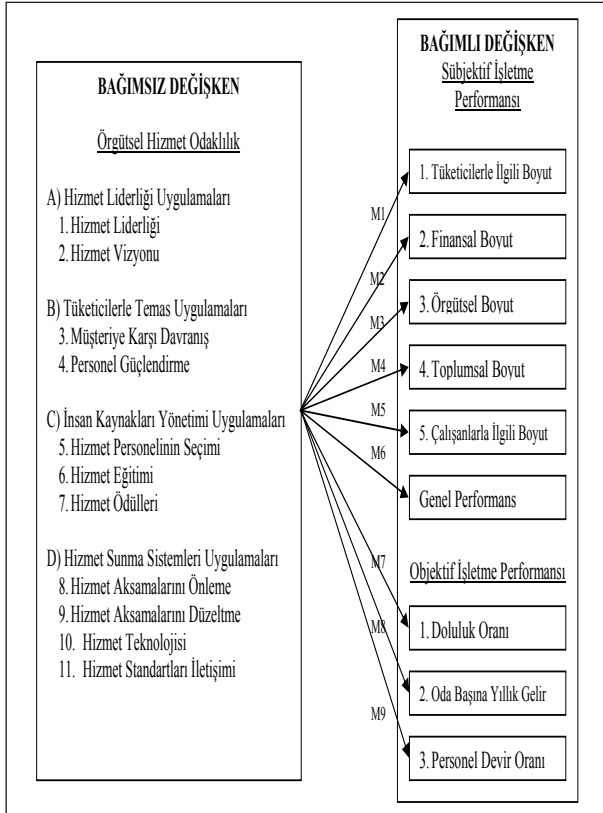
odaklılığın iş tatminini örgütsel hizmet odaklılığın belli boyutları (insan kaynakları yönetimi uygulamaları, hizmet sistemleri ve hizmet liderliği) aracılığı ile etkilediğini göstermiştir. Başka bir deyişle, örgütsel hizmet odaklılık, müşteri odaklılık ve iş tatmini ilişkisinde ara değişken rolü oynamıştır (Saura vd. 2005).

Lee, Park ve Yoo (1999) tarafından konaklama işletmelerinde örgütsel hizmet odaklılığın işletme performansı üzerindeki etkisini ele alan bir çalışma yapılmıştır. Lee, Park ve Yoo (1999) Kore'deki otel işletmeleri üzerinde yapmış oldukları araştırmada örgütsel hizmet odaklılık, iş tatmini, örgütsel bağlılık, hizmet imajı ve işletme performansı arasındaki ilişkileri incelemiştir. Analizler sonucunda, örgütsel hizmet odaklılığın iş tatmini, örgütsel bağlılık, hizmet imajı ve işletme performansı üzerinde güçlü bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Lee, Park ve Yoo 1999). Konaklama işletmeciliğinde örgütsel hizmet odaklılık ile ilgili bir başka çalışma Gonzáles ve Garazo (2006) tarafından yapılmıştır. Otel işletmelerinde örgütsel hizmet odaklılığın müşteriyle yüzyüze temasta bulunan personelin iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinin incelendiği çalışmada, örgütsel hizmet odaklılığın her bir boyutunun, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde farklı etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Gonzáles ve Garazo 2006). Lytle ve Timmerman (2006), tarafından örgütsel hizmet odaklılık ve örgütsel performans arasındaki ilişkiyi bankalarda doğrudan inceleyen çalışmada, örgütsel hizmet odaklılığın örgütsel performansın her bir boyutu üzerindeki etkisi test edilmiştir (Lytle ve Timmerman 2006). Araştırma sonucunda örgütsel hizmet odaklılığın işletme performansını (karlılık, yeni müşteri ve ticari hesaplar, hizmet kalitesi imajı) etkilediği tespit edilmiştir.

Görüldüğü gibi örgütsel hizmet odaklılık farklı sektörlerde işletme performansını etkileyebilecek bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durumun Türkiye'deki konaklama işletmeleri için de geçerli olup olmadığı bu çalışmada ele alınacaktır.

ARAŞTIRMA MODELİ

Şekil 2'de gösterilen araştırma modeline göre örgütsel hizmet odaklılığı belirleyen uygulamaların işletme performansını etkilediği varsayılmaktadır. Sebep-sonuç ilişkisini ortaya koyan modelde, araştırmanın bağımlı değişkenleri subjektif işletme performansının boyutları ile objektif işletme performansı göstergeleridir. Araştırmanın bağımsız



Şekil 2. Konaklama işletmelerinde örgütsel hizmet odaklılık ve işletme performansı ilişkisi

değişkenleri ise, örgütsel hizmet odaklılığı oluşturan alt boyutlardır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın Değişkenleri ve Ölçümü

Araştırmada, işletmelerin hizmet odaklılık düzeyleri ve işletme performansları ölçülmüş ve söz konusu iki değişken arasında ilişkiye bakılmıştır. Bu nedenle, araştırmanın bağımsız değişkeni örgütsel hizmet odaklılıktır.

Konaklama işletmelerin hizmet odaklılıklarını ölçmek için Lytle, Hom ve Mokwa (1998) tarafından geliştirilen Likert tipi beş kategorili ölçek kullanılmıştır (SERV*OR). Lytle, Hom ve Mokwa'nın (1998) orijinal SERV*OR ölçeği, dört ana boyut ve on alt boyut altında toplanan 36 maddeden oluşmaktadır. Araştırmada orijinal SERV*OR ölçeğine yeni bir boyut (hizmet personelinin seçimi) eklenmiştir. Hizmet personelinin seçimi boyutunun maddeleri Kuşluvan ve Kuşluvan (2005) tarafından geliştirilen iş tatmini ölçeğindeki "seçici iş alma" boyutundaki maddelerden uyarlanmıştır. Dolayısıyla, araştırmada konaklama işletmelerinin

örgütsel hizmet odaklılığı dört ana boyut ve onbir alt boyut altında 42 maddeden oluşan değiştirilmiş SERV*OR ölçeği kullanılarak ölçülmüştür (EK 1). Örgütsel hizmet odaklılık ölçeğinin maddeleri öncelikle Türkçeye çevrilmiş ve daha sonra maddeler konaklama işletmeciliğine uyarlanmıştır.

Araştırmanın bağımlı değişkeni ise işletme performansıdır. İşletme performansı objektif ve subjektif performans değişkenleri kullanılarak ölçülebilmektedir. Bu araştırmada işletme performansının ölçümü ile ilgili yazın taranmış ve daha önce farklı araştırmalarda kullanılan performans boyutları ve maddelerinden derleme yoluyla konaklama işletmelerinde işletme performansını ölçmek için yeni bir ölçek ortaya çıkarılmıştır. Bu ölçekte işletmelerin objektif ve subjektif performansı ayrı ayrı ölçülmüştür. Objektif performansı ölçmek için doluluk oranı, oda başına yıllık gelir ve personel devir oranı kullanılmıştır. İşletme yöneticilerinden son üç yıla ait doluluk oranları, oda başına yıllık gelirleri ve personel devir oranlarını belirtmeleri istenmiştir. Subjektif işletme performansı ise, tüketicilerle ilgili boyut, finansal boyut, örgütsel boyut, toplumsal boyut ve çalışanlarla ilgili boyut olmak üzere beş ayrı boyutta ölçülmüştür. İşletme yöneticilerinden subjektif performans boyutlarında yer alan her bir değişkenle ilgili olarak işletmelerini rakiplerine kıyasla değerlendirmeleri istenmiştir. İşletme performansını ölçen bu derleme ölçeğin boyutları, maddeleri ve maddelerin alındığı kaynaklar EK 2'de verilmiştir.

Araştırmada konaklama işletmelerinin özellikleri kontrol değişkenleri olarak kullanılmıştır. Çünkü söz konusu bu değişkenlerin konaklama işletmelerinin örgütsel hizmet odaklılık düzeylerini etkiledikleri ve bunun da işletme performansını etkileyebileceği varsayılmıştır. Bu nedenle, konaklama işletmelerinin faaliyet yılı, türü, oda ve yatak sayısı ve kuruluş yeri gibi özelliklerini belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur (EK 4).

Bununla birlikte, araştırmada anketi değerlendiren yöneticilerin sosyal arzu edilirlilik eğilimi de (social desirability bias) ölçülmüştür. Bazı durumlarda cevaplayıcılar düşündükleri, inandıkları veya yaptıkları şeyi tanımlamaktan ziyade sosyal olarak arzu edilen veya kabul gören cevabı vermeye eğilimlidir (Nancarrow ve Brace 2000). Bu durum sosyal arzu edilirlilik eğilimi olarak ifade edilmektedir. Sosyal arzu edilirlilik, "bir kişinin mevcut normlar ve standartlarla ilgili olarak kendini olumlu ifade etme eğilimidir" (Zerbe ve Paulhus 1987: 250). Başka bir

deyişle, kişinin kendisini hoşça giden bir bakış açısıyla ifade etme eğilimidir. Bu eğilim sosyal bilimlerde, özellikle ankete dayalı araştırmalarda sorun olabilmektedir. Çünkü sosyal arzu edilirlilik eğilimi araştırmalarda gerçek ilişkileri gizleyebilmekte veya değişkenler arasında yapay (sahte) ilişkiler üretebilmektedir (Ganster, Hennessey ve Luthans 1983). Bu nedenle, araştırmada konaklama işletmeleri yöneticilerinin sosyal arzu edilirlilik eğilimi ölçülmüş ve sosyal arzu edilirliliği ölçmek için Stöber (2001) tarafından geliştirilen Social Desirability Scale- 17 (SDS-17) ölçeği kullanılmıştır (EK 3).

Örnekleme

Araştırmada örnekleme yöntemi olarak, amaca göre (purposive) örnekleme yöntemi olarak da bilinen yargısal (judgemental) örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Yargısal örnekleme yönteminde araştırmacı, ilgisine, uzmanlığına ve seçeceği örneğin ana kütleyle benzerliği ile ilgili değerlendirmesine dayanarak, ana kütlelerin parçası olan daha küçük bir gruptan örnek seçer (Bernard 2000; Robson 2002). Bu yöntemde, seçilen örneğin araştırmanın amacına uygun olduğu ve araştırmacının aradığı bilgiyi sağlayacağı varsayılır (Churchil 1996). Ana kütle ne derece homojen ise ve araştırmacı ana kütle ne derece iyi tanyorsa, bu yöntemle seçilen örnekler çok iyi sonuçlar verecektir (Arıkan 1995). Ancak, yargısal örnekleme yöntemi ile seçilen örneğin ana kütle ne derece temsil ettiği bilinmediğinden, ana kütle hakkında genelleme yapılamamaktadır (Malhotra 1996).

Araştırma kapsamına, Antalya bölgesinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri ile dört ve beş yıldızlı tatil köylerin dahil edilmiştir. Örnekleme çerçevesi Hotel Guide 2004 kitabı ve www.hotelguide.com.tr internet adresi yardımıyla belirlenmiştir (317 konaklama işletmesi). Tablo 2'de Antalya bölgesindeki otel ve tatil köyü sayıları ile araştırmaya katılan işletmelerin türü ve sayıları verilmiştir.

Tablo 2. Antalya bölgesindeki konaklama işletmesi sayıları, anket uygulanan konaklama işletmesi sayıları ve cevaplama oranları

İşletmenin Türü	İşletmenin Sayısı	Cevaplayan İşletme Sayısı	Cevaplama Oranı (%)
5 yıldızlı Otel	124	92	74,19
4 Yıldız Otel	104	59	56,73
3 Yıldız Otel	63	41	65,07
5 Yıldızlı Tatil Köyü	24	16	66,66
4 Yıldızlı Tatil Köyü	3	3	100,00
Toplam	317	211	66,56

Veri Toplama Yöntemi ve Verilerin Analizi

Veriler, yukarıda tanımlanan bağımlı ve bağımsız değişkenlerle ilgili ölçek maddelerini ve konaklama işletmelerinin özellikleri ile ilgili soruları içeren anket yolu ile toplanmıştır. Anket, Antalya bölgesindeki konaklama işletmelerinin yöneticilerine yüz yüze uygulanmıştır. Toplanan veriler, bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Analizlerde, frekans ve yüzde dağılımları gibi merkezi eğilim ölçüleri ile faktör analizi, korelasyon ve regresyon gibi istatistiksel analiz yöntemlerinden faydalanılmıştır.

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlikleri ve Geçerlilikleri

Tablo 3'de araştırma kullanılan ölçeklerin ve alt ölçeklerin önerme sayıları ve güvenilirlik kat sayıları (Cronbach Alpha) verilmiştir.

Peterson (1994), araştırmalarda kullanılan ölçeklerin kabul edilebilir güvenilirlik katsayısının 0.70 ve üzerinde olması gerektiğini belirtmektedir. Tablo 3'de de görüldüğü üzere, araştırmada kullanılan ölçeklerin büyük çoğunluğunun güvenilirlik katsayısının yüksek ve tatmin edici düzeyde ($\alpha > 0.70$) olduğu gözlenmiştir. Ancak, örgütsel hizmet odaklılık ölçeğinin müşteriye karşı tutum ve davranış, personel güçlendirme ve hizmet aksamalarını önleme boyutları ile sosyal arzu edilirlilik ölçeğinin güvenilirlik katsayısı olması gereken düzeyin $\alpha > 0.70$

Tablo 3. Araştırmada kullanılan ölçekler ve güvenilirlik katsayıları

Ölçekler	Madde Sayısı	Cronbach Alpha(α)
Genel Örgütsel Hizmet Odaklılık	42	0,94
Hizmet Liderliği	6	0,88
Hizmet Vizyonu	3	0,81
Müşteriye Karşı Tutum ve Davranış	4	0,67
Personel Güçlendirme	2	0,52
Hizmet Personelinin Seçimi	6	0,86
Hizmet Eğitimi	3	0,84
Hizmet Ödülleri	2	0,85
Hizmet Aksamalarını Önleme	3	0,67
Hizmet Aksamalarını Düzeltme	5	0,72
Hizmet Teknolojisi	3	0,83
Hizmet Standartları İletişimi	5	0,76
Genel İşletme Performansı	27	0,91
Tüketicilerle İlgili Boyut	5	0,79
Finansal Boyut	4	0,87
Örgütsel Boyut	5	0,84
Toplumsal Boyut	4	0,71
Çalışanlarla İlgili Boyut	9	0,83
Sosyal Arzu Edilirlilik	16	0,64

biraz altında çıkmıştır. Bunun nedeni, bazı önermelerin olumsuz ifade edilmeleri, cevaplayıcıların dikkatsiz ve rastgele cevap vermeleri veya önermelerin karmaşıklığı olabilir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin uzaksak (divergent validity) geçerlilikleri için öncelikle ölçeklerin madde korelasyonuna bakılmıştır. Örgütsel hizmet odaklılık ve işletme performansı ölçeğinde yer alan her bir maddenin (önermenin) kendi boyutu (maddenin kendisi boyut toplamından çıkarılarak) ve ölçekte yer alan diğer boyutlar ile korelasyonuna bakılmıştır. Ölçeklerde yer alan her bir maddenin hem kendi boyutuyla hem de diğer boyutlarla korelasyon sergilemesi gerekmektedir (Green vd. 1997). Analiz sonuçları, hem örgütsel hizmet odaklılık hem de işletme performansı ölçeklerindeki maddelerin büyük çoğunluğunun kendi boyutu ile diğer boyutlardan daha yüksek korelasyon sergilediğini ortaya koymuştur. Araştırmada kullanılan ölçeklerin yakınsak geçerlilikleri (convergent validity) için ise bütün alt ölçeklerin birbiriyle olan korelasyonuna bakılmıştır. Alt ölçeklerin birbiriyle olan korelasyonunun düşük fakat aynı zamanda olumlu olması gerekmektedir (Judd, Smith ve Kidder 1991: 165). Örgütsel hizmet odaklılık ölçeğinin ve işletme performansı ölçeğinin yakınsak geçerlilik analiz sonuçlarına göre, her bir alt ölçeğin diğerleriyle olan korelasyonu düşük, fakat $p < 0.01$ ve $p < 0.05$ düzeyinde olumlu ve anlamlıdır. Güvenilirlik ve geçerlilik analizi sonuçları, hem örgütsel hizmet odaklılık ölçeğinin hem de performans ölçeğinin geçerli ve güvenilir ölçekler olduğunu, bazı ölçeklerdeki maddelerin gözden geçirilmesi şartıyla bundan sonraki araştırmalar için de kullanılabilirliğini göstermektedir.

Araştırma Kullanılan Ölçeklerin Faktör Analizi Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Örgütsel hizmet odaklılık ölçeğine yeni bir boyut eklendiğinden (hizmet personelinin seçimi) dolayı, ölçeğin maddeleri faktör analizine tabi tutulmuştur. Faktör analizi sonucunda, Lytle, Hom ve Mokwa'nın (1998) saptadığı faktör yapısına benzer sonuçlar elde edilmiştir. Faktör analizi işletme performansı ölçeğinin maddelerine de uygulanmıştır. Faktör analizi sonuçları daha önce yapılan gruplandırılmadan çok farklı sonuçlar vermemiştir.

Sosyal Arzu Edilirlik Eğiliminin Değerlendirilmesi

Sosyal arzu edilebilirlik eğilimini değerlendirmek için öncelikle a) yaygın olan (nüfusun çoğunluğu tara-

findan yapılan), fakat sosyal olarak arzu edilmeyen b) yaygın olmayan (nüfusun azınlığı tarafından yapılan), fakat sosyal olarak arzu edilen davranışlar belirlenmiştir. Yaygın olan, fakat arzu edilmeyen davranışların ortalaması düşükse ve yaygın olmayan fakat arzu edilen davranışların ortalaması yüksekse cevaplayıcıların sosyal arzu edilebilirlik eğiliminden söz edilebilir (Nancarrow ve Brace 2000). Aynı zamanda araştırmanın değişkeni (veya değişkenleri) ve sosyal arzu edilebilirlik puanları arasında yüksek ve olumlu bir korelasyon varsa, bu durumda da sosyal arzu edilebilirlik olduğu söylenebilir (Nancarrow ve Brace 2000). Yapılan analizler sonucunda, yaygın olan fakat sosyal olarak arzu edilmeyen davranışları ifade eden önermelerin ortalaması yüksek (4 civarında), buna karşın yaygın olmayan fakat sosyal olarak arzu edilen davranışları ifade eden önermelerin ortalaması ise nispeten daha düşüktür (3 civarında). Bu durum araştırmada sosyal arzu edilebilirlik çok büyük bir sorun olmadığını göstermektedir. Ayrıca araştırmanın bağımsız değişkeni olan örgütsel hizmet odaklılık ve bağımlı değişken işletme performansı ile sosyal arzu edilebilirlik arasındaki korelasyona bakılmıştır. Araştırma değişkenleri ile sosyal arzu edilebilirlik arasındaki korelasyon (örgütsel hizmet odaklılık $r = 0,34$ ve işletme performansı $r = 0,15$) pozitif ve nispeten düşüktür. Bu durum da, araştırmada sosyal arzu edilebilirlik probleminin olmadığını desteklemektedir (Nancarrow ve Brace 2000).

Araştırmada Yanıtlamama Önyargısının Değerlendirilmesi

Yanıtlamama önyargısı (nonresponse bias) en basit şekliyle, anketi cevaplayanlar ve cevaplamayanların yanıtları arasındaki fark olarak tanımlanmaktadır (Lambert ve Harrington 1990: 5). Yanıtlamama önyargısını değerlendirmek için anketi önce cevaplayan ve sonra cevaplayanların özelliklerini karşılaştırmak en sık başvurulan uygulamalardan bir tanesidir. Anketi cevaplayanlardan, geri dönen anketlerin ilk %75'i önce cevaplayanlar ve son %25'i ise sonra cevaplayanlar olarak tanımlanmaktadır. Eğer bu iki grubun özellikleri arasında fark yoksa araştırmada yanıtlamama önyargısı probleminin olmadığı kabul edilmektedir (Armstrong ve Overton 1977). Bu nedenle, araştırmada yanıtlamama önyargısı probleminin olup olmadığını değerlendirmek için anketi önce cevaplayan ilk %75 (158 anket) işletme ile sonra cevaplayan son %25 (53

anket) işletmenin özellikleri (işletmenin türü, faaliyet yılı, oda sayısı, yatak sayısı ve kuruluş yeri) karşılaştırılmıştır. Konaklama işletmelerinin türü ve kuruluş yeri arasında fark olup olmadığını belirlemek için χ^2 (chi-square) fark testi ve faaliyet yılı, oda ve yatak sayıları arasında fark olup olmadığı tespit etmek için ise t- testi yapılmıştır. Analizler sonucunda konaklama işletmesinin türü ($\chi^2 = 7,906$ $p=0,544$), kuruluş yeri ($\chi^2 = 1,650$ $p=0,119$), faaliyet yılı ($t = -1,006$ $p=0,316$), oda sayısı ($t = -0,337$ $p=0,971$) ve yatak sayısı ($t = 0,333$ $p=0,740$) arasında fark bulunmamıştır. Bu durum araştırmada yanıtlamama önyargısı probleminin olmadığını kanıtlamaktadır.

Tablo 4. Araştırmaya katılan konaklama işletmelerinin özellikleri

	N	Frekans	Yüzde (%)
Konaklama İşletmesinin Türü	211		
3 yıldızlı otel		41	19,4
4 yıldızlı otel		59	28,0
5 yıldızlı otel		92	43,6
4 yıldızlı tatil köyü		3	1,4
5 yıldızlı tatil köyü		16	7,6
Faaliyet yılı	211		
1-6		86	40,8
7-12		74	35,1
13-18		38	18,0
19-24		9	4,3
25-30		3	1,4
31-36		1	0,5
Ortalama faaliyet yılı= 8,8 yıl			
Oda sayısı	211		
1-100		42	19,9
101-200		50	23,7
201-300		40	19,0
301-400		37	17,5
401-500		22	10,4
501-600		10	4,7
601-700		6	2,8
701 ve üzeri		4	1,9
Ortalama oda sayısı = 267			
Yatak sayısı	211		
1-200		38	18,0
201-400		44	20,9
401-600		39	18,5
601-800		28	13,3
801-1000		27	12,8
1001-1200		15	7,1
1201-1400		12	5,7
1401 ve üzeri		8	3,8
Ortalama yatak sayısı= 619			
Kuruluş Yeri	211		
Şehir		28	23,3
Deniz Kenarı		183	86,7
Ortalama Doluluk Oranı= %82		N=180	
Ortalama Oda Başına Gelir= 107 YTL		N=103	
Ortalama Personel Devir Oranı= %21		N=137	

Araştırmaya Katılan Konaklama İşletmelerinin Özellikleri

Tablo 4'de araştırmaya katılan konaklama işletmelerinin özelliklerine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

Araştırmaya katılan konaklama işletmelerinin büyük bir bölümü 5 yıldızlı otel işletmesidir (%43,6). 4 yıldızlı otellerin oranı %28,3 yıldızlı otellerin oranı %19,4, 5 yıldızlı tatil köylerinin oranı %7,6 ve 4 yıldızlı tatil köylerinin oranı ise sadece %1,4'tür.

Araştırmaya katılan konaklama işletmelerinin faaliyet yılı incelendiğinde, çoğunluğunun (%40,8) 1 ile 6 yıl arasında faaliyet gösterdiği görülmektedir. Konaklama işletmelerinin ortalama faaliyet yılı 8,8 yıldır. Araştırmaya katılan konaklama işletmelerinin oda ve yatak sayıları incelendiğinde ortalama oda sayısının 267, ortalama yatak sayısının 619 olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan konaklama işletmeleri kuruluş yeri açısından değerlendirildiğinde, büyük çoğunluğunun (%86,7) deniz kenarında kurulmuş olduğu görülmektedir. Konaklama işletmelerinin %13,3'ünün kuruluş yeri ise şehir merkezidir.

Tablo 4'de ayrıca konaklama işletmelerinin 2003, 2004 ve 2005 yıllarına ait doluluk oranları, oda başına yıllık gelirleri ve personel devir oranlarının ortalaması verilmiştir. Ankete cevap veren yöneticiler söz konusu bilgileri vermekte oldukça isteksiz davranmıştır. Bu bilgilerin neden istendiği, bilgilerin araştırma dışında bir amaçla kullanılmayacağı ve gizli tutulacağı açıklandığı halde yine de söz konusu sorulara istenen düzeyde yanıt alınamamıştır. Yöneticilerin %15'i ortalama doluluk oranı, %51'i ortalama oda başına yıllık gelir, %35'i ise ortalama personel devir oranı ile ilgili soruları yanıtlamamıştır. Buna göre konaklama işletmelerinin ortalama doluluk oranı %82'dir. Ortalama oda başına yıllık gelirleri 107 YTL ve ortalama yıllık personel devir oranları ise %21'dir.

Konaklama İşletmelerinin Örgütsel Hizmet Odaklılık Düzeylerinin Değerlendirilmesi

Tablo 5'de örgütsel hizmet odaklılığı oluşturan boyutlara verilen cevapların genel ortalamaları standart sapmaları ve mod değerleri verilmiştir.

Tablo 5 incelendiğinde, yöneticilerin işletmelerini yüksek düzeyde örgütsel hizmet odaklı olarak değerlendirdikleri görülmektedir. Yalnızca, hizmet ödülleri (3,99) ve hizmet eğitimi (3,82) ile ilgili uygulamalara verilen yanıtların ortalaması nispeten daha düşüktür. Yöneticilerin hizmet eğitimleri

Tablo 5. Konaklama işletmelerinin örgütsel hizmet odaklılık düzeylerine ilişkin bazı tanımlayıcı istatistikler

Ölçekler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Mod
Genel Örgütsel Hizmet Odaklılık ¹	4,16	0,41	4
Hizmet Liderliği ¹	4,39	0,51	5
Hizmet Vizyonu ¹	4,30	0,61	5
Müşteriye Karşı Tutum ve Davranış ¹	4,40	0,48	5
Personel Güçlendirme ¹	2,82	0,89	3
Hizmet Personelinin Seçimi ¹	4,14	0,64	5
Hizmet Eğitimi ¹	3,82	0,74	4
Hizmet Ödülleri ¹	3,99	0,80	4
Hizmet Aksamalarını Önleme ¹	4,58	0,43	5
Hizmet Aksamalarını Düzeltme ¹	4,12	0,56	4
Hizmet Teknolojisi ¹	4,22	0,60	4
Hizmet Standartları İletişimi ¹	4,21	0,61	4

¹ Ölçek: 1=kesinlikle katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5= kesinlikle katılmıyorum

ve hizmet ödülleri ile ilgili uygulamalara daha az önem verdikleri söylenebilir. Bunun nedeni, hizmet eğitimleri ve hizmet ödülleri konaklama işletmelerinin maliyetlerini arttırıcı uygulamalar olması olabilir. Belki bu nedenle konaklama işletmelerinin yöneticileri ayrıca maliyete neden olan eğitim ve personel ödülleri gibi uygulamalardan kaçınılmaktadırlar. Yöneticilerin hizmet eğitimleri ile ilgili uygulamalara önem vermemesinin bir nedeni de konaklama işletmelerinde personel devir oranının yüksek olması ve yöneticilerin bu nedenle personele yatırım yapmak istememesi olabilir. Ayrıca, personel güçlendirme ile ilgili uygulamalara

verilen yanıtların ortalamasının (2,82) oldukça düşük olması dikkat çekicidir. Bu durumu konaklama işletmelerinin hiyerarşik örgüt yapısı ile açıklamak mümkündür. Konaklama işletmelerindeki hiyerarşik yapıdan dolayı personel güçlendirme ile ilgili uygulamalara ilişkin personele işi ilgili kararları almada yetki ve sorumluluk verilmediği ve personelin inisiyatif kullanma özgürlüğü ve yetkisine sahip olmadığı anlaşılmaktadır. Genel olarak örgütsel hizmet odaklılık ile ilgili uygulamalara verilen yanıtların genel ortalaması ise 4,16'dır. Bu durumda konaklama işletmelerinin yöneticilerinin kendi işletmelerini hizmet odaklı olarak algıladıklarını söylemek mümkündür.

Örgütsel Hizmet Odaklılık ve İşletme Performansı İlişkisi

Tablo 6'da örgütsel hizmet odaklılığı oluşturan boyutlar ile subjektif ve objektif işletme performansını oluşturan boyutlar arasındaki korelasyon katsayıları verilmiştir.

Tablo 6 incelendiğinde genel olarak örgütsel hizmet odaklılık boyutları ile subjektif ve objektif işletme performansı boyutları arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu gözlenmektedir. Ancak örgütsel hizmet odaklılığın, müşteriye karşı tutum ve davranış, personel güçlendirme, hizmet teknolojisi ve hizmet vizyonu boyutları ile subjektif ve objektif işletme performansının bazı

Tablo 6. Örgütsel hizmet odaklılık ile subjektif ve objektif işletme performansı arasındaki korelasyon katsayıları (Spearman's rho)

	Tüketicilerle İlgili Boyut	Finansal Boyut	Örgütsel Boyut	Toplumsal Boyut	Çalışanlarla İlgili Boyut	Subjektif Genel İşletme Performansı	Doluluk Oranı	Oda Başına Yıllık Gelir	Personel Devir Oranı
Müşteriye karşı tutum ve davranış	0.282**	0.250*	0.295*	0.149*	0.265**	0.301**	0.143	0.119	-0.108
Personel güçlendirme	0.111	0.105	0.122	0.069	0.177*	0.151*	0.143	0.152	-0.164
Hizmet teknolojisi	0.220**	0.240**	0.306**	0.102	0.231**	0.293**	0.135	0.135	-0.100
Hizmet aksamalarını önleme	0.301**	0.155**	0.244**	0.119	0.135*	0.247**	0.363**	0.227*	-0.131
Hizmet aksamalarını düzeltme	0.373**	0.298**	0.334**	0.287**	0.255**	0.398**	0.303**	0.289**	-0.162
Hizmet standartları iletişimi	0.335**	0.124	0.267**	0.204**	0.276**	0.327**	0.236**	0.233**	-0.177
Hizmet vizyonu	0.149*	0.177*	0.207**	0.047	0.304**	0.250**	0.137	0.156	-0.152
Hizmet liderliği	0.386**	0.197**	0.353**	0.240**	0.364**	0.411**	0.294**	0.190	-0.210*
Hizmet personelinin seçimi	0.249**	0.188**	0.237**	0.266**	0.275**	0.299**	0.154*	0.351**	-0.104
Hizmet ödülleri	0.298**	0.233**	0.316**	0.290**	0.283**	0.356**	0.248**	0.225*	-0.192
Hizmet eğitimi	0.217**	0.037	0.175**	0.177**	0.351**	0.265**	0.135	0.130	-0.125

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü).

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü).

boyutları arasında anlamlı korelasyon tespit edilememiştir.

Konaklama işletmelerinin örgütsel odaklılıkları ile işletme performansı arasındaki sebep-sonuç ilişkisini ortaya koymak amacıyla Şekil 2'de yer alan araştırma modeli test edilmiştir. Bağımsız değiş-

kenlerin işletme performansı üzerindeki etkisini ve açıklayıcılığını test etmek için SPSS 15.0'de çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma modeli test edilmeden önce bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı (multicollinearity) problemi olup olmadığı incelenmiştir. Bağımsız değişkenler arasın-

Tablo 7. Sübjektif ve objektif işletme performansını etkileyen örgütsel hizmet odaklılık boyutları

Örgütsel Hizmet Odaklılık Boyutları	R ²	β	p	Sübjektif İşletme Performansı
	0.24			Tüketicilerle ilgili boyut
Hizmet aksamalarını düzeltme		0.28	0.01	
Hizmet vizyonu		0.23	0.00	
Tür (kontrol değişkeni)		0.19	0.02	
Faaliyet yılı (kontrol değişkeni)		0.20	0.00	
	0.18			Finansal boyut
Hizmet teknolojisi		0.29	0.00	
Hizmet aksamalarını düzeltme		0.31	0.00	
Hizmet eğitimi		0.18	0.03	
Faaliyet yılı (kontrol değişkeni)		0.20	0.00	
	0.23			Örgütsel boyut
Hizmet teknolojisi		0.21	0.01	
Hizmet vizyonu		0.21	0.01	
Faaliyet yılı (kontrol değişkeni)		0.29	0.00	
	0.20			Toplumsal boyut
Hizmet aksamalarını düzeltme		0.28	0.03	
Hizmet vizyonu		0.31	0.00	
	0.26			Çalışanlarla ilgili boyut
Hizmet aksamalarını önleme		0.24	0.01	
Hizmet liderliği		0.23	0.04	
Hizmet eğitimi		0.17	0.04	
Tür (kontrol değişkeni)		0.18	0.00	
Faaliyet yılı (kontrol değişkeni)		0.22	0.04	
	0.32			Genel performans
Hizmet teknolojisi		0.20	0.01	
Hizmet aksamalarını önleme		0.21	0.02	
Hizmet aksamalarını düzeltme		0.24	0.02	
Hizmet vizyonu		0.20	0.01	
Faaliyet yılı (kontrol değişkeni)		0.23	0.00	
Örgütsel Hizmet Odaklılık Boyutları	R ²	β	p	Objektif İşletme Performansı
	0.27			Doluluk oranı
Müşteriye karşı tutum ve davranış		0.17	0.04	
Hizmet aksamalarını önleme		0.21	0.04	
Hizmet aksamalarını düzeltme		0.22	0.03	
Faaliyet yılı (kontrol değişkeni)		0.24	0.00	
	0.50			Oda başına yıllık gelir
Hizmet personelinin seçimi		0.36	0.00	
Tür (kontrol değişkeni)		0.34	0.00	
Faaliyet yılı (kontrol değişkeni)		0.16	0.05	
	0.26			Personel devir oranı
Hizmet liderliği		-0.48	0.00	
Tür (kontrol değişkeni)		0.23	0.01	

da çoklu bağlantı olup olmadığını belirlemek için varyans artış faktörüne (variance inflation factor-VIF) ve tolerans değerlerine bakılmıştır. Varyans artış faktörü 10,0'dan büyük ve tolerans değeri de 0.10'dan küçük olursa çoklu bağlantı probleminin olduğu kabul edilir (Hair vd.1998: 193). Bağımsız değişkenlerin varyans artış faktörünün 3,45'den daha küçük olduğu ve tolerans değerinin ise 0,30'un üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, analizlerde çoklu bağlantı sorununun olmadığına karar verilmiştir.

Tablo 7'de örgütsel hizmet odaklılığın işletme performansı üzerindeki etkisini ortaya koyan regresyon analizi sonuçları verilmektedir. Regresyon analizine, konaklama işletmelerinin özellikleri ile ilgili değişkenler (konaklama işletmesinin türü, faaliyet yılı, oda ve yatak sayısı ve kuruluş yeri) kontrol değişkenleri olarak katılmıştır.

Tablo 7'den de görüldüğü gibi, tüketicilerle ilgili subjektif işletme performansını örgütsel hizmet odaklılığın hizmet aksamalarını düzeltme ve hizmet vizyonu boyutları etkilemektedir. Ayrıca, kontrol değişkenleri olan konaklama işletmelerinin faaliyet yılı ve türü örgütsel hizmet odaklılığın tüketicilerle ilgili işletme performansına katkısını etkilemektedir. Söz konusu iki örgütsel hizmet odaklılık boyutu (hizmet aksamalarını düzeltme ve hizmet vizyonu) ile konaklama işletmelerinin türü ve faaliyet yılı tüketicilerle ilgili performans boyutundaki varyansın (değişimin) %24'ünü açıklamaktadır ($R^2=0.24$). Kaliteli hizmet verme ile ilgili bir vizyon belirlenmesi, bu vizyona ulaşılması ve müşteri şikayetlerinin giderilmesi için gerekli uygulamaların yapılması müşteri memnuniyetini ve sadakatini ve dolayısıyla tüketicilerle ilgili performansını etkileyecektir.

Finansal subjektif işletme performansını örgütsel hizmet odaklılığın hizmet teknolojisi, hizmet aksamalarını düzeltme ve hizmet eğitimi boyutları ile kontrol değişkeni olan konaklama işletmelerinin faaliyet yılı etkilemektedir. Söz konusu üç örgütsel hizmet odaklılık boyutu ve konaklama işletmelerinin faaliyet yılı finansal subjektif işletme performansındaki varyansın %18'ini açıklamaktadır ($R^2=0.18$) (Tablo 7). Tablo 7'de örgütsel subjektif işletme performansı örgütsel hizmet odaklılığın hizmet vizyonu ve hizmet teknolojisi boyutları ile konaklama işletmelerinin faaliyet yılının etkilediği görülmektedir. Söz konusu iki örgütsel hizmet odaklılık boyutu ve konaklama işletmelerinin faaliyet yılı örgütsel işletme performansındaki varyan-

sın %23'ünü açıklamaktadır ($R^2=0.23$). Aynı tablodan izleneceği üzere, toplumsal subjektif işletme performansını örgütsel hizmet odaklılığın hizmet aksamalarını düzeltme ve hizmet vizyonu boyutu etkilemektedir. Söz konusu iki bağımsız değişken toplumsal performans boyutundaki varyansın %20'sini açıklamaktadır ($R^2=0.20$). Yine, çalışanlarla ilgili performans boyutunu örgütsel hizmet odaklılığın hizmet aksamalarını önleme, hizmet liderliği ve hizmet eğitimi boyutları ile kontrol değişkenleri olan konaklama işletmelerinin türü ve faaliyet yılının etkilediği görülmektedir. Çalışanlarla ilgili performans boyutundaki varyansın %26'sı söz konusu beş değişken tarafından açıklanmaktadır ($R^2=0.26$). Örgütsel hizmet odaklılığın hizmet teknolojisi, hizmet aksamalarını önleme, hizmet aksamalarını düzeltme ve hizmet vizyonu boyutları ile kontrol değişkeni olan faaliyet yılının subjektif genel işletme performansına etkileri aynı tabloda görülmektedir. Söz konusu dört örgütsel odaklılık boyutu ve faaliyet yılı toplam varyansın %32'sini açıklamaktadır ($R^2=0.32$).

Örgütsel hizmet odaklılığın doluluk oranı üzerindeki etkisi incelendiğinde, müşteriye karşı tutum ve davranış, hizmet aksamalarını önleme ve hizmet aksamalarını düzeltme ile ilgili hizmet odaklı uygulamalar ile konaklama işletmelerinin faaliyet yılının doluluk oranını etkilediği görülmektedir (Tablo.7). Doluluk oranındaki varyansın %28'i söz konusu örgütsel hizmet odaklılık boyutları ve konaklama işletmelerinin faaliyet yılı tarafından açıklanmaktadır. Müşterinin memnuniyeti ile ilgili yapılan her uygulama müşterinin sadakatini kazanılmasını ve onun işletmeye tekrar gelmesini sağlayacaktır. Oda başına yıllık geliri örgütsel hizmet odaklılığın hizmet personelinin seçimi boyutu ile konaklama işletmelerinin türü ve faaliyet süresi etkilemektedir. Söz konusu örgütsel hizmet odaklılık boyutu ile konaklama işletmelerinin türü ve faaliyet yılı oda başına yıllık gelirdeki varyansın %50'sini açıklamaktadır ($R^2=0.50$). Bunun nedeni, gerçekten hizmet etmeye yatkın ve hevesli insanların işe alınmasının, müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırması olabilir. Bu durum dolayısıyla oda gelirlerine de yansıtacaktır. Örgütsel hizmet odaklılığın personel devir oranı üzerinde, hizmet liderliği ile ilgili uygulamaların ve konaklama işletmelerinin türünün personel devir oranı üzerinde etkili olduğu görülmektedir (Tablo 7). Hizmet liderliği ve konaklama işletmesinin türü personel devir oranındaki varyansın %26'sını açıklamaktadır ($R^2=0.26$). Personel devir oranı üzerinde sadece

tek bir örgütsel hizmet odaklılık boyutunun etkili olmasının nedeni, konaklama işletmelerinin çoğunun mevsimlik çalışıyor olması ve sezon bittiğinde zorunlu olarak çalışan tüm personelin işine son vermeleri olabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, konaklama işletmelerinin örgütsel hizmet odaklılık düzeyleri tespit edilmiş ve örgütsel hizmet odaklılık düzeylerinin işletme performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bunun için bir model geliştirilmiş ve model Antalya bölgesinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı oteller ile dört ve beş yıldızlı tatil köyleri üzerinde test edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, konaklama işletmeleri yöneticileri kendi işletmelerini yüksek düzeyde hizmet odaklı olarak algılamaktadır. Yöneticiler özellikle hizmet aksamalarını önleme, müşteriye karşı tutum ve davranış, hizmet liderliği, hizmet vizyonu, hizmet teknolojisi, hizmet standartları ile işi ve hizmet personelinin seçimi ile ilgili uygulamalarla ilgili olarak işletmelerini yüksek düzeyde hizmet odaklı olarak değerlendirmişlerdir.

Araştırmada, konaklama işletmelerinin örgütsel hizmet odaklılık düzeyleri ile işletme performansı arasında pozitif ve anlamlı korelasyon bulunmuştur. Ayrıca, konaklama işletmelerinin örgütsel hizmet odaklılıkla ilgili uygulamalarının işletme performansını etkilediği tespit edilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, konu ile ilgili daha önce yapılan araştırma sonuçları ile kıyaslandığında, benzer sonuçların elde edildiği görülmektedir. Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar Lee, Park ve Yoo (1999), Lytle (1994), Lytle ve Timmerman (2006) ve Cho (2004), tarafından yapılan araştırma sonuçlarını desteklemektedir.

Konaklama işletmelerinin başarısının sadece örgütsel hizmet odaklı uygulamalara bağlı olmadığı da unutulmamalıdır. Konaklama işletmelerinin performansında seyahat acentaları ve tur operatörleri ile geliştirdiği uzun süreli yakın ilişkiler ve bütünleşme derecesi, kuruluş yeri, verilen hizmet türü ve çeşidi, fiziksel imkânlar, fiyat gibi unsurlar da önemli olmaktadır. Bu nedenle, örgütsel hizmet odaklılığın konaklama işletmelerinin performanslarının tamamını açıklaması beklenmemelidir. Ayrıca, araştırmada konaklama işletmelerinin faaliyet yılının ve türünün de işletme performansını etkilemede önemli olduğu bulunmuştur. Araştırma sonuçları, konaklama işletmelerinin özellikle

örgütsel hizmet odaklılığın müşteriye karşı tutum ve davranış, hizmet teknolojisi, hizmet aksamalarını önleme, hizmet aksamalarını düzeltme, hizmet liderliği, hizmet vizyonu, hizmet personelinin seçimi ve hizmet eğitimleri ile ilgili uygulamalarına daha fazla önem vermesi gerektiğine işaret etmektedir.

Bu araştırmada konaklama işletmelerinin örgütsel hizmet odaklılıkları yöneticilerin bakış açılarından değerlendirilmiştir. Daha sonraki araştırmalarda konaklama işletmelerinin hizmet odaklılıklarının çalışanların veya tüketicilerin bakış açılarından değerlendirilmesi faydalı olacaktır. Ayrıca, elde edilen araştırma sonuçları, araştırmanın sınırlı bir bölgede yapıldığı, örneklemin sınırlı sayıda ve nitelikte işletmeyi kapsadığı dikkate alınarak değerlendirilmelidir. Bu nedenle, bu çalışmada önerilen model, tesadüfi olarak seçilen daha büyük bir örnek hacmi ile Türkiye genelinde test edilebilir.

KAYNAKÇA

- Ahmad, S. ve Schroeder, R.G. (2003). The Impact of Human Resource Management Practices on Operational Performance: Recognizing Country and Industry Differences, *Journal of Operations Management*, 21: 19-43.
- Arıkan, R. (1995). *Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma*. Ankara: Tutubay Ltd. Şti.
- Armstrong, J. S. ve Overton, T. S. (August 1977). Estimating Nonresponse Bias in Mail Surveys, *Journal of Marketing Research*, 14 (3): 396-402.
- Atkinson, H. ve Brown, J. B. (2001). Rethinking Performance Measures: Assessing Progress in UK Hotels, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(3): 128-135.
- Avcı, U. (Temmuz-Ağustos-Eylül 2005). Konaklama İşletmelerinde Finansal ve Finansal Olmayan Performans Ölçümüne İlişkin Bir Alan Araştırması, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 2 (3): 5-11.
- Bae, J. ve Lawler, J. J. (Jun 2000). Organizational and HRM Strategies in Korea: Impact on Firm Performance in an Emerging Economy, *Academy of Management Journal*, 43 (3): 502-517.
- Bernard, H. R. (2000). *Social Research Methods*. Londra: Sage Publications.
- Berry, L. L.; Parasuraman, A. ve Zeithaml, V.A. (May 1994). Improving Service Quality in America: Lessons Learned, *The Academy of Management Executive*, 8 (2):32-52.
- Chin, K.; Pun, K. ve Lau, H. (2003). Development of A Knowledge-Based Self-Assessment System for Measuring Organizational Performance, *Expert Systems with Applications*, 24: 443-455.
- Cho, W.J. (2004). An Exploration of the Marketing Concept in the Korean Leisure Sport Industry: Market Orientation, Service Orientation, and Organizational Performance (*Unpublished Doctoral Dissertation*). University of New Mexico.
- Churchill, G. A. (1996). *Basic Marketing Research*. Fort Wort: The Dryden Press.

- Delaney, J. T. ve Huselid, M. A. (August 1996). The Impact of Human Resource Management Practices on Perceptions of Organizational Performance, *Academy of Management Journal*, 39(4): 949-969.
- Domke- Damonte, D. ve Levsen, V. B. (Summer 2002). The Effect of Internet Usage on Cooperation and Performance in Small Hotels, *SAM Advanced Management Journal*, 31-38.
- Espino-Rodríguez, T. F. ve Padrón-Robaina, V. (2005). A Resource-Based View of Outsourcing and Its Implications Organizational Performance in the Hotel Sector, *Tourism Management*, 26:707-721.
- Fey, C. F. ve Bjorkman I. (2001). The Effect of Human Resource Management Practices on MNC Subsidiary Performance in Russia, *Journal of International Business Studies*, 32(1): 59-75.
- Ganster, D.C.; Hennessey, H.W. ve Luthans, F. (Jun 1983). Social Desirability Response Effects: Three Alternative Models, *Academy of Management Journal*, 26:321-331.
- Garg, R.K. ve Chan, K.K. (1997). Service Orientation and Small Business Marketing, *Journal of Professional Service Marketing*, 15 (2): 131-143.
- González, J. V. ve Garazo, T.G. (2006). Structural Relationships Between Organizational Service Orientation, Contact Employee Job Satisfaction and Citizenship Behavior, *International Journal of Service Industry Management*, 17(1): 23-50.
- Green, S. B.; Salkind, N. J. ve Akey, T. M. (1997). *Using SPSS for windows: Analysing and understanding data*. Englewood Cliffs NJ: Prentice-Hall.
- Hair, J. F.; Anderson, R.E.; Tahtam, R.L. et al (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed). New Jersey: Prentice- Hall International, Inc.
- Haktanır, M. ve Harris, P. (2005). Performance Measurement Practice in an Independent Hotel Context, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(1): 39-50.
- Harris, L. C. ve Ogbonna, E. (2001). Strategic Human Resource Management, Market Orientation, and Organizational Performance, *Journal of Business Research*, 51:157-166.
- Harris, P. J. ve Mongiello, M. (2001). Key Performance Indicators in European Hotel Properties: General Managers' Choices and Company Profiles, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(3): 120- 127.
- Henkoff, R. (June 1994). Service is Everybody's Business, *Fortune*, (27): 48-60.
- Homburg, C.; Hoyer, W. D. ve Fassnacht, M. (October 2002). Service Orientation of a Retailer Business Strategy: Dimension, Antecedents and Performance Outcomes, *Journal of Marketing*, 66(4): 86-101.
- Hotel Guide Türkiye Otel Rehberi <http://www.hotelguide.com.tr> Erişim Tarihi: 22.05.2005
- Hotel Guide Türkiye 2004*, Cilt 2, Ekin Yazım Grubu.
- Huang, T. (2001). The Relation of Training Practices and Organizational Performance in Small and Medium Size Enterprises, *Education & Training*, 43 (8- 9): 437- 444.
- Huselid, M. A. (Jun 1995). The Impact of Human Resource Management Practices on Turnover, Productivity, and Corporate Financial Performance, *Academy of Management Journal*, 38(3): 635- 672.
- Johnson, J. W. (1996). Linking Employee Perceptions of Service Climate to Customer Satisfaction, *Personnel Psychology*, 49(4): 831-851.
- Judd, C. M.; Smith, E. R. ve Kidder, L. H. (1991). *Research Methods in Social Relations*. Fort Worth: Hartcourt Brace Jovanovich Collage Publishers.
- Kalleberg, A. L. ve Moody, J. W. (Jun 1994). Human Resource Management and Organizational Performance, *The American Behavioral*, 37(7): 948- 962.
- Kueng, P. ve Krahn, A. J. W. (March- April 1999). Building a Process Performance Measurement System: Some Early Experiences, *Journal of Scientific & Industrial Research*, 58(3-4): 149-159.
- Kuşluvan, Z. ve Kuşluvan, S. (2005). Otel İşletmelerinde İş ve İşletme ile İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16 (2):183-203.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı "Charter İstatistikleri" <http://www.kultur.gov.tr> Erişim Tarihi: 21.06.2007
- Lai, K. (2003). Market Orientation in Quality-Oriented Organization and its Impact on Their Performance, *International Journal of Production Economics*, 84:17-34.
- Lai, K. ve Cheng, E. (2005). Effects of Quality Management and Marketing on Organizational Performance, *Journal of Business Research*, 58: 446-456.
- Lambert, D. M. ve Harrington, T.C. (1990). Measuring Nonresponse Bias in Customer Service Mail Surveys, *Journal of Business Logistics*, 11(2): 5-25.
- Lee, Y. K.; Park, D.H. ve Yoo, D.K. (Fall 1999). The Structural Relationships Between Service Orientation, Mediators, and Business Performance In Korean Hotel Firms, *Asia Pasific Journal of Tourism Research*, 4(1): 59- 70.
- Lovelock, C.H. (Summer 1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights, *Journal of Marketing*, 9-20.
- Lovelock, C. (2000). *Services Marketing* (4. Baskı). New Jersey: Prentice Hall.
- Lynn, M.L.; Lytle, R. S. ve Bobek, S. (2000). Service Orientation in Transitional Markets: Does it Matter? *European Journal of Marketing*, 34(3/4): 279-298.
- Lytle, R. S ve Timmerman, J. E. (2006). Service Orientation and Performance: An Organizational Perspective, *Journal of Service Marketing*, 20(2): 136- 147.
- Lytle, R. S ve Timmerman, E. (2003). Developing an Organizational Service Orientation Among Employees. İçinde S. Kuşluvan(Editör), *Managing Employee Attitudes And Behaviors in the Tourism and Hospitality Industry* (ss. 559-576). New York: Nova Publisher.
- Lyte, R. S.; Hom, P.W. ve Mokwa, M.P. (1998). SERV*OR: A Managerial Measure of Organizational Service Orientation, *Journal of Retailing*, 74(4): 455-489.
- Lytle, R. S. (1994). Service Orientation, Market Orientation, and Performance: An Organizational Culture Perspective (*Unpublished Doctoral Dissertation*). Arizona State University.
- Malhotra, N. K. (1996). *Marketing Research: An Applied Orientation*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Michie, J. ve Sheehan-Quinn, M. (2001). Labour Market Flexibility, Human Resource Management and Corporate Performance, *Journal of Management*, 12: 287-306.
- Nancarrow, C. ve Brace, I. (Summer 2000). Saying the "Right Thing": Coping with Social Desirability Bias in Marketing Research, *Bristol Business School Teaching and Research Review*, (3):.
- Navarro, J. G. C. ve Moya, B. R. (2005). Business Performance Management and Unlearning Process, *Knowledge and Process Management*, 12(3):161-170.

- Ngo, H.; Turban, D.; Lau, C. et al. (August 1998). Human Resource Practices and Firm Performance of Multinational Corporations: Influences of Country Origin, *International Journal of Human Resource Management*, 9(4): 632-652.
- O'Connor, S.J ve Shewchuk, R. M. (Winter 1995). Service Quality Revisited: Striving for a New Orientation, *Hospital & Health Services Administration*, 4 (4): 535-552.
- Peterson, R. A. (September 1994). A Meta-Analysis of Cronbach's Coefficient Alpha, *Journal of Consumer Research*, 21: 381-391.
- Phillips, P. A. (1999). Hotel Performance and Competitive Advantage: A Contingency Approach, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(7): 359-365.
- Phillips, P.; Davies, F. ve Moutinho, L. (1999). The Interactive Effects of Strategic Planning on Hotel Performance: A Neural Network Analysis, *Management Decision*, 37(3): 279-288.
- Ramsay, H.; Scholarios, D. ve Harley, B. (December 2000). Employees and High-Performance Work Systems: Testing Inside the Black Box, *British Journal of Industrial Relations*, 38(4): 501-531.
- Reichel, A. ve Haber, S. (2005). A Three-Sector Comparison of the Business Performance of Small Tourism Enterprises: An Exploratory Study, *Tourism Management*, 26: 681-690.
- Robinson, H. S.; Anumba, C. J.; Carrillo, P. M. et al (2005). Business Performance Measurement Practices in Construction Engineering Organizations, *Measuring Business Excellence*, 9(1):13- 22.
- Robson, C. (2002). *Real World Research*. Oxford: Blackwell.
- Saura, I. G.; Contrí, G.B.; Taulet, A.C. et al. (2005). Relationships Among Customer Orientation, Service Orientation and Job Satisfaction in Financial Services, *International Journal of Service Industry Management*, 16(5): 497-525.
- Sergeant, A. ve Mohamad, M. (1999). Business Performance In The Uk Hotel Sector- Does It Pay To Be Market Oriented? *The Service Industries Journal*, 19(3): 42-59.
- Stöber, J. (2001). The Social Desirability Scale-17 (SDS-17), *European Journal of Psychological Assessment*, 17(3): 222-232.
- Wan D.; Kok V. ve Ong, C. H. (Jul/Aug 2002). Strategic Human Resource Management and Organizational Performance in Singapore, *Compensation and Benefits Review*, 34(4):33-42.
- Way, S. A. (2002). High Performance Work Systems and Intermediate Indicators of Firm Performance Within the US Small Business Sector, *Journal of Management*, 28(6): 765-785.
- Wei, K. K. ve Nair, M. (2006). The Effects of Customer Service Management on Business Performance in Malaysian Banking Industry: An Empirical Analysis, *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 18(2): 111- 128.
- Wood, S. ve de Menezes, L. (April 1998). High Commitment Management in the U.K.: Evidence from the Workplace Industrial Relation Survey, and Employers' Manpower and Skill Practices Survey, *Human Relations*, 51(4): 485-515.
- Yeung, P. K. Ve Lau, C. M. (2005) Competitive Actions and Firm Performance of Hotels In Hong Kong, *Hospitality Management*, 24: 611-633.
- Youndt, M. A.; Snell, S. A.; Dean, J. W. et al. (August 1996). Human Resource Management, Manufacturing Strategy, and Firm Performance, *Academy of Management Journal*, 39(4): 836- 866.
- Zerbe, W. J. ve Paulhus, D. L. (1987). Socially Desirable Responding in Organizational Behavior: A Reconceptation, *Academy of Management Review*, 12(2): 250-264.

Gönderilme tarihi : 07 Aralık 2007

Birinci düzeltme : 05 Şubat 2008

İkinci düzeltme : 08 Nisan 2008

Üçüncü düzeltme : 21 Mayıs 2008

Kabul : 24 Mayıs 2008

Prof. Dr. Salih Kuşluvan, Nevşehir Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, 50040 Nevşehir

E-posta: skusluvan@gmail.com

Yrd. Doç. Dr. Duygu Eren, Nevşehir Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, 50040 Nevşehir

E-posta: deren@nevsehir.edu.tr

Ek-1. Örgütsel hizmet odaklılık ölçeği

*Lütfen aşağıdaki ifadeleri size en uygun gelen şekilde cevaplayınız.**

- 1) Personelimiz konukların arzu ettiği şekilde onlara davranır.
- 2) Personelimiz konukların memnun olması için elinden geleni yapar.
- 3) Konuklarımıza karşı rakiplerimizden daha nazik ve saygılı davranırız.
- 4) Personelimiz, konukların karşılaştıkları sorunları azaltmak için elinden geleni yapar.
- 5) Personel, yönetimin onayını almadan sık sık konuklarla ilgili önemli kararları alabilir.
- 6) Personel, mükemmel hizmet sağlamak için inisiyatif kullanma özgürlüğüne ve yetkisine sahiptir.
- 7) Modern teknolojiyi kullanmak suretiyle daha iyi hizmet verme yeteneğimizi arttırırız.
- 8) Daha kaliteli hizmet sunmak için modern teknolojiden faydalanırız.
- 9) Konuklarla temasta bulunan personelin çabalarını desteklemek için modern teknolojiyi kullanırız.
- 10) Konukların bir sorunla karşılaşmaması için elimizden geleni yaparız.
- 11) Sorunlar ortaya çıktığında, tepki vermek yerine, sorunlar ortaya çıkmadan önlemeye çalışırız.
- 12) Konuklarımızın şikâyet ve önerilerini sistemli bir şekilde dinleriz.
- 13) Hizmet verme sonrasında konuk şikâyetleriyle ilgilenmek için mükemmel bir sistemimiz vardır.
- 14) Hizmet aksamalarını düzeltme yeteneğimizi geliştirmek için problem çözme grupları oluştururuz.
- 15) İyi hizmet alıp almadıklarını kontrol etmek için verdiğimiz hizmetle ilgili konukların görüşlerini alırız.
- 16) Her konuğa, açıkça hizmet garantisi verimiz.
- 17) Her personel, neyin iyi ve neyin kötü hizmete sebep olduğunu bilir.
- 18) Hizmet aksamalarını konuk şikâyet etmeden, hizmet aksamalarını tespit etmek için hizmet standartlarımız vardır.
- 19) Konuklarla ilgili bilgileri açık ve anlaşılır bir şekilde tüm personele açıklamak için her türlü çabayı gösteririz.
- 20) Her personel, departmanlar tarafından oluşturulan hizmet standartlarının hepsini bilir.
- 21) Ortak vizyonumuzu desteklemek için her departmanın birbiriyle uyumlu hedefleri vardır.
- 22) Pozisyon veya görev ayrımı yapmaksızın bütün personele hizmet standartları açık bir şekilde bildirilir.
- 23) Personelimiz iyi hizmet vermenin önemine gerçekten inanmışlardır.
- 24) Konuklar, sadece bir gelir kaynağı olarak değil, iyi hizmet verilmesi gereken insanlar olarak görülür.
- 25) Personelimiz, bu otelin konukların ihtiyaçlarını karşılamak için var olduğuna inanır.
- 26) Yönetim, istikrarlı bir şekilde iyi hizmet vermenin önemini vurgular.
- 27) Yönetim düzenli olarak konukların veya hizmet sunan personelin görüşlerini almak için zaman ayırır.
- 28) Yönetim, düzenli olarak hizmet kalitesini ölçer.
- 29) Yönetim, iyi hizmet vermek suretiyle, iyi hizmet sunmanın önemini vurgular.
- 30) Yönetim, daha mükemmel hizmet sunmak için personelin yeteneğini geliştirmek amacıyla gerekli kaynakları sağlar.
- 31) Yöneticiler, kaliteli hizmet verme sürecine kişisel olarak katkı sağlar ve liderlik ederler.
- 32) İşletmeye yeni personel alınırken adaylara yetenek ve kişilik testleri uygulanır.
- 33) İşletmeye yeni personel alınırken kişi ile ciddi ve standart bir mülakat yapılır.
- 34) İşletmemizde işi yapabilmesi için gerekli bilgi ve beceriye sahip kişiler işe alınır.
- 35) Personel alırken ciddi ve profesyonel seçim yapılmaktadır.
- 36) İşletmemizde doğru personelin işe alınmasına çok önem verilir.
- 37) İşletmemizde herhangi bir iş için başvuranlar arasından en iyisinin işe alınmasına çok önem verilir.
- 38) Yönetim sadece verimlilik için değil, hizmet kalitesi için de her seviyede mükemmel teşvikler ve ödüller sağlar.
- 39) Yönetim, mükemmel hizmet verenleri açık bir şekilde ödüllendirir.
- 40) Her personel, daha kaliteli hizmet verme yeteneğini geliştiren beceri eğitimi alır.
- 41) Personelin konukla yüz yüze geldiğinde daha kaliteli hizmet vermesi için eğitimlerde rol oynama ve örnek olay inceleme gibi eğitim faaliyetlerine büyük önem verilir.
- 42) Eğitimlerde konuklara karşı tutum ve davranışlarımız tanımlamak ve iyileştirmek için örnek uygulamalar yaparız.

* Ölçek: 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

Ek 2. İşletme performansı ölçeği objektif performans göstergeleri

	Kaynak
1) Son üç yıldaki doluluk oranınız nedir? 2003 2004 2005	Avcı 2005; Domke-Damonte ve Lensey 2002; Espino-Rodríguez, Tomás ve Pardón 2003; Haktanır ve Harris 2005; Lee, Park ve Yoo 1999; Phillips, Davies ve Moutinho 2002; Sergeant ve Mohamad 1999.
2) Son üç yıldaki oda başına ortalama geliriniz nedir? 2003 2004 2005	Espino-Rodríguez, Tomás ve Pardón 2003; Haktanır ve Harris 2005; Yeung ve Lau 2005.
3) Son üç yıldaki personel devir oranınız nedir? 2003 2004 2005	Atkinson ve Brown 2001; Avcı 2005; Haktanır ve Harris 2005; Huselid 1995; Way 2002; Wood ve de Menezes 1998.

SÜBJEKTİF PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Lütfen otelinizin performansını (başarısını) bölgenizdeki rakip otel işletmeleri (sizinle aynı nitelikteki otellerle) ile kıyaslayarak değerlendiriniz.

	Kaynak
<i>Tüketicilerle İlgili Boyut*</i>	
Müşterilerin memnuniyet düzeyi	Chin, Pun ve Lau 2003; Harris ve Mongiello 2001; Harris ve Ogbonna, 2001; Kueng ve Krang 1999; Riechel ve Haber 2005; Robinson vd. 2005.
Müşteriye verilen hizmet kalitesi	Atkinson ve Brown 2001; Espino-Rodríguez, Tomás ve Pardón 2003; Fey ve Björkman 2001; Youndt vd. 1996.
Müşteri sadakatı (tekrar müşteri oranı) İşletmenin tüketiciler gözündeki imaj ve itibarı	Atkinson ve Brown 2001; Avcı 2005 Bae ve Lawler 2000; Domke-Damonte ve Levsen 2002; Riechel ve Haber 2005.
Konuk şikâyetleri (R)+	Robinson; Anumba; Carrillo et Al 2005.
<i>Finansal Boyut*</i>	
Genel olarak finansal performans	Michie ve Sheehan-Quinn 2001; Ramsay, Scholarios ve Harley 2000; Wood ve de Menezes 1998.
İşletme kârındaki artış	Lee, Park ve Yoo 1999; Ngo vd. 1998; Reichel ve Haber 2005; Wei ve Nair 2006.
İşletme gelirlerindeki artış	Wan, Kok ve Ong 2002; Harris ve Mongiello 2001.
Net kâr marjınız (net kâr/net satışlar x 100)	Espino-Rodríguez, Tomás ve Pardón 2003; Phillips 1996; Phillips, Davies ve Moutinho 2002.
<i>Örgütsel Boyut*</i>	
Başarılı yeni mal ve hizmet geliştirme	Delaney ve Huselid 1996; Kalleberg ve Moody 1994; Lai 2003; Michie ve Sheehan-Quinn 2001; Phillips 1999; Riechel ve Haber 2005.
Pazar payındaki artış	Chin, Pun ve Lau 2003; Fey ve Björkman 2001; Harris ve Ogbonna 2001; Navarro ve Moya 2005.
Satışlardaki artış	Atkinson ve Brown 2001; Delaney ve Huselid 1996; Harris ve Mongiello 2001; Huselid 1995; Robinson vd. 2005.
Doluluk oranındaki artış	Avcı 2005; Domke-Damonte ve Lensey 2002; Espino-Rodríguez, Tomás ve Pardón 2003; Lee, Park ve Yoo 1999; Phillips, Davies ve Moutinho 2002; Sergeant ve Mohamad 1999
Geceleme sayısındaki artış	Yeni
<i>Toplumsal Boyut*</i>	
İşletmemizde tüketicilere sağlanan haklar	Lai 2003; Lai ve Cheng 2005
İşletmemizin çevreye duyarlılık seviyesi (çevreyi koruma bilinci)	Lai 2003; Lai ve Cheng 2005; Robinson vd. 2005

Ek 2. İşletme performansı ölçeği objektif performans göstergeleri (Devam)

İşletmemizde yaratılan istihdam seviyesi (istihdam edilen personel sayısı)	Espino-Rodríguez, Tomás ve Pardón 2003; Lai 2003; Lai ve Cheng 2005.
Sunulan hizmet ve hitap edilen pazar çeşitliliği	Lai 2003; Lai ve Cheng 2005.
<i>Çalışanlarla İlgili Boyut*</i>	
Personelin iş tatmini (memnuniyeti)	Bae ve Lawler 2000; Espino-Rodríguez, Tomás ve Pardón 2003; Huang 2001; Ngo vd. 1998.
Nitelikli işgörenleri işletmeye çekme becerisi	Daleny ve Huselid 1996; Kalleberg ve Moody 1994.
Nitelikli işgörenleri işletmede tutabilme becerisi	Daleny ve Huselid 1996; Kalleberg ve Moody 1994; Wei ve Nair 2006.
Yönetim ile işgörenler arasındaki ilişkiler	Daleny ve Huselid 1996; Kalleberg ve Moody 1994; Wood ve de Menezes 1998.
İşgörenlerin kendi arasındaki genel ilişkiler	Daleny ve Huselid 1996; Kalleberg ve Moody 1994; Wood ve de Menezes 1998.
İşgören verimliliği	Ramsay, Scholarios ve Harley 2000; Way 2002; Youndt vd. 1996.
Personelin işe devamsızlığı	Avcı 2005; Ramsay, Scholarios ve Harley 2000; Wood ve de Menezes 1998.
İş gücü devir oranı (R)+	Atkinson ve Brown 2001; Huselid 1995; Way 2002; Wood ve de Menezes 1998.
İşgörenlerin işletmeye bağlılığı (R)+	Ahmad ve Schroeder 2003; Bae ve Lawler 2000; Ngo vd. 1998.

* Ölçek: 1= Rakiplerden çok daha kötü/ düşük 2= Rakiplerden daha kötü/düşük, 3= Rakiplerle aynı, 4= Rakiplerden daha iyi/yüksek, 5= Rakiplerden çok daha iyi/yüksek
(R)+: Bu maddeler ters kodlanmıştır.

EK 3. Sosyal arzu edirlilik ölçeği

*Lütfen aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi değerlendiriniz.**

Bazen çevreye çöp atarım.
Hatalarımı daima kabullenirim ve olumsuz sonuçlarına katlanırım.
Trafikte daima nazik davranırım ve başkalarına öncelik veririm.
Kendi görüşlerime uymasa bile başkalarının görüşlerini daima kabul ederim.
Kendi kötü ruh halimi bazen başkalarından çıkarırım
Başkalarından istifade ettiğim (yararlandığım) zamanlar olmuştur.
Sohbetlerde başkalarını daima dikkatli bir şekilde dinler ve sözlerini bitimelerini beklerim.
Acil durumda olan birine yardım etmekte asla tereddüt etmem.
Birine söz verdiğimde hiçbir mazeret ileri sürmeden sözümü mutlaka tutarım.
Zaman zaman başkalarının arkasından olumsuz (kötü) konuşurum.
Başkalarının sırtından asla geçinmem
Stresli olsam bile başkalarına karşı daima nazik ve arkadaşça davranırım.
Tartışma esnasında daima objektif ve gerçeğe bağlı kalırım.
Ödünç aldığım bir şeyi geri vermediğim hayatımda en az bir olay olmuştur.
Daima sağlıklı beslenirim.
Bazen karşılığında bir şey beklediğim için başkalarına yardım ederim.

* Ölçek: 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

EK 4. Konaklama işletmelerinin özelliklerini belirlemeye yönelik sorular

Lütfen aşağıdaki sorulara uygun cevapları yazınız.

- 1) Konaklama işletmesinin türü nedir?
a) 3 yıldızlı otel
b) 4 yıldızlı
c) 5 yıldızlı otel
d) 5 yıldızlı tatil köyü (1. sınıf)
e) 4 yıldızlı tatil köyü (2. sınıf)
- 2) Konaklama işletmesi kaç yıldır faaliyet göstermektedir?
- 3) İşletmeniz kaç oda bulunmaktadır?
- 4) İşletmeniz kaç yatak bulunmaktadır?
- 5) İşletmeniz kuruluş yerini nasıl tanımlarsınız?
a) Şehir
b) Deniz kenarı

Turizm Lisans Öğrencilerinin Mesleki Yönelimleri: Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği

*The professional Tendencies of the Under Graduate Level Tourism Students:
A Case Study of Akçakoca Tourism and Hotel Management School*

Hürriyet ÇİMEN

Düzce Üniversitesi, Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

ÖZ

Bu çalışmada, turizm lisans öğrencilerinin, mezuniyet sonrası turizm sektöründe ya da dışında tercih edebilecekleri meslekler belirlenmeye çalışılmıştır. Bunun yanında, demografik verilerle mesleki tercihler arasında anlamlı ilişki aranmıştır. Araştırma anketi 276 öğrenciye 2-13 Nisan 2007 tarihleri arasında uygulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre; öğrencilerin önemli bir bölümü "turizm alanında kendi işletmelerini işletmek" isteğini öncelikli tercih olarak belirtmişlerdir. Bunu sırasıyla, "turizm alanında danışmanlık" ve "seyahat acentesi" alanlarında çalışma isteği izlemiştir. Öğrencilerin en az tercih ettikleri çalışma alanı ise "hediyeelik eşya işletmeleri" olarak görülmektedir. İşletmenin bölümleri arasındaki tercihlerde "halkla ilişkiler" ve "insan kaynakları" öne çıkmıştır. Öğrenciler tüm bölümler içinde en az "kat hizmetlerini" tercih etmişlerdir.

Anahtar sözcükler: Turizm, meslek, turizm eğitimi.

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out which jobs tourism students choose after earning their bachelor degrees in the tourism industry or else. Besides, it was examined whether any significant relationships exist between demographic findings and professional choices. Questionnaires were given to 276 students on between 2 -13 April 2007. According to the findings most participants primarily tend to "manage their own enterprises in tourism industry". Working in "consultation company in tourism industry", and "travel agencies" followed respectively. The least preferred field was "gift shops". Among the primarily preferred departments in tourism business were "public relations" and "human resources". The least preference was "housekeeping".

Key words: tourism, career, tourism education

GİRİŞ

İletişim ve ulaşımın giderek geliştiği dünyada, turizm sektörüne ekonomik açıdan uluslararası ilgi giderek artmaktadır. Bu çerçevede uluslararası düzeyde hizmet vermesi gereken turizm sektörü bünyesinde nitelikli, bilgi ve becerisi yüksek, kültürlü, yabancı dil bilen bireylere her geçen gün daha çok gereksinim duyulmaktadır (Littlejohn ve Watson 2004).

Turizm sektörü kapsamında konaklama, pazarlama, ulaştırma, yeme-içme, eğlence, spor, eğitim, sağlık ve benzeri farklı çalışma alanları vardır. Mısırlı'nın (2002) yaptığı çalışmada, yalnızca konaklama işletmeleri kapsamında 87 farklı statü bulundu-

ğu görülmektedir. Bu çalışmada; Meslek, bireylerin toplumsal ve bireysel gerekçelerle üretim sürecinin içinde tanımlanmış bir biri ile ilişkili işlerin bütünü olarak, statü bir meslek içinde donanımla yükselen meslek basamakları (Bir meslek birden çok statüyü bünyesinde barındırabilir), meslek alanı sektörün alt alanlarında birçok yakın ilişkili mesleğin bir arada bulunması olarak düşünülmektedir.

Değişik beklentileri olan mezunların turizm sektörü kapsamında kendilerine uygun mesleklerle sahip olma olanakları vardır. Ancak, hangi mesleklerin daha çok hangilerinin ise daha az tercih edilmekte olduğu, bu alanda yeterli çalışma yapılmamış olması nedeniyle, yeterince bilinmemektedir (Littlejohn ve Watson 2004). Bu nedenle

bazı meslek alanlarının turizm mezunundan yoksun faaliyet gösterme olasılığı bulunmaktadır. Bu durumda turizm mezunlarının tercih etmedikleri mesleklerde ciddi hizmet kalitesi, maliyet ve verimlilik sorunları yaşanabilir.

Araştırmanın amacı, turizm lisans eğitimi alan kişilerin mezuniyet sonrası hangi işletme ve alanlarda çalışmayı tercih ettiklerini bulmaya yöneliktir. Ayrıca, turizm alanındaki meslekler ile bireysel özellikler arasında ilişki aramaktır. Yapılan bilimsel yazın taramasında bu konuya ilişkin yeterli bilgi edinilememiştir. Araştırmanın gerekliliği, mezunların eğilimlerinin bilinmesi ile sektörde dengeli dağılması için yararlı olabilmesinden kaynaklanmaktadır. Araştırmayı destekleyecek çalışmalar ile tercih edilen meslekler ve tercih edilmeyen meslekler arasındaki ayrışım daha net bilinebilecek ve hangi mesleklerin cazip hale getirilmesi gerektiği yönünde katkısı beklenmektedir.

BİLİMSEL YAZIN TARAMASI

Turizm sektörü'nün meslek yelpazesinin geniş olmasının yanı sıra, meslek olarak seçilmemesinin de kendine has olumsuzlukları da vardır. Bunlar; uzun ve yoğun çalışma koşulları, sosyal güvencesizlik, çalışanlara sunulan hizmet yetersizliği (konaklama ve yeme-içme, ulaşım gibi), çalışma süresinin sezonluk olması ve düşük ücret sistemi olarak genellenebilir. Diğer yandan turizm sektörü'nde mesleki kademe ilerlemelerinin sistematik ve belirgin olmaması da bireylerin tercih yapmalarını zorlaştırmaktadır (Akbaba ve Çimen 2007; Littlejohn ve Watson 2004; Çapar 2002; Çetin 2002; Birdir 2002; Hjalager ve Andersen 2001; Çakır 1998; Bir vd. 1992). Eğitimli bireylerden bu olumsuzluklardan en az etkilenecekleri meslekleri seçmeleri beklenir. Turizm alanında mesleki sertifikasyon (onay belgesi) ve iş tanımları henüz tamamını temsil edecek düzeyde değildir. Sertifika; en geniş tanımı ile kapsadığı işlem ya da olayı onaylayan belge olarak tanımlanabilir (www.tdk.gov.tr). Turizm sektöründe ise, mesleki bir işi yapan kişinin mesleki yeterliliğinin belgelenmesini ifade eder.

Diğer yandan turizm sektörünün istihdam yapısı kapsamlı araştırılmamıştır. Bu nedenlerle işgörenler açısından mesleğin sınırlarını ve gelişim olanaklarını bilmede sıkıntılar yaşanmaktadır (Mısırlı 2002; Tuna 2002).

Hjalager ve Andersen'in (2001) Danimarka'da uzun yıllar süren araştırmalarında; turizm sektöründe çalışmaya başlayanların % 90'ının beş yılın

sonunda sektörden ayrılarak diğer sektörlerde iş olanakları aradıkları tespit edilmiştir. Yine aynı araştırmada, işletmelerin niteliksiz eleman çalıştırma eğiliminde oldukları görülmüştür. Türkiye'de yapılan araştırmaların sonuçları da, sektörel nedenlerden kaynaklı (düşük ücret, sosyal güvencesiz çalışma, çalışanlara sunulan hizmet yetersizliği, çalışma saat ve günlerinin düzensizliği gibi) tatminsizlik yüzünden paralellik göstermektedir (Çakır 1998; Çapar 2002; Çetin 2002; Birdir 2002). Başka bir araştırmanın bulgularına göre, turizm sektöründe yapılan işin düşük nitelikli kabul edilmesi ve beceri gerektirmeyen özellikler içerdiği düşünüldüğünden (Özdipçiner ve Kalıncara 2005) turizm eğitimi alanların işlerini önemsemeleri ve severek yapmaları veya sektörde çalışma istekleri olumsuz yönde etkilemektedir. Türkiye'de üniversite düzeyinde turizm eğitimi alanlar üzerinde yapılan bir araştırmada; mezunların % 6'sının turizm sektörü'nü tercih ettikleri belirtilmektedir (Hacıoğlu 1991:126). Gürdal'ın (2002) yaptığı araştırmada ise, turizm eğitimi alanların % 15-20'nin turizm sektöründe kaldığı tespit edilmiştir. Böylece turizm eğitimi alanların sektörde çalışma istekliliklerinin, sektör kapsamındaki mesleklerin değerli kabul edilmemesinden kaynaklanan, azalması sonucu görüldüğü ileri sürülebilir.

Szivas ve Riley'nin (1999) benzer konuda yaptıkları araştırmada ortaya çıkan önemli sonuç, turizm sektörünün başka sektörlerde tutunamayan, kendilerini geliştiremeyenlerin çalışma alanı olduğunun ortaya çıkmasıdır. Bu durum; turizmde uzmanlaşma ve mesleki gelişimi olumsuz etkileyebilir. Başarısız çalışanların yoğun olduğu bir sektörün hizmet kalitesi ve verimliliğin düşük, maliyetlerin ise yüksek olması beklenir (Ross 1997). Bu durumun stajlarını yapmış, yarı zamanlı veya belli bir süre turizm sektöründe çalışmış veya çalışmakta olan turizm lisans öğrencilerince de gözlenmiş olması ihtimali vardır. Özellikle son sınıf öğrencilerinin bu bilince diğerlerine göre daha çok yaklaşıkları kabul edilirse meslek seçimlerinde iş ortamının durumu, meslek saygınlığı vb. gerekçeler etkili olabilir.

Bireylerin meslek tercihlerinde etkili unsurları içsel ve dışsal olarak ikiye ayırmak olasıdır. İçsel unsurlar; kişilik ve kişiliğe bağlı olarak ilgi alanları, yetenekler olarak özetlenebilir. Dışsal unsurlar ise; mesleğin saygınlığı, gücü (fiziksel ya da zihinsel), tehlikesi, ücreti, terfi olanakları vb. hususlardır. İçsel ve dışsal unsurların etkili olabilmesi

için bireyin, meslek hakkında gerekli temel bilgiye sahip olması gerekmektedir. Birey bu bilgilere genellikle, ailesi, arkadaşları, eğitimi ve iş deneyimi ile sahip olmaktadır (Marhuenda vd. 2004).

Bireyin, içsel gerekçelerden kaynaklı temel (birincil) ölçütlerle (başarılı olma isteği, başkalarını düşünmek, yaratıcılık, bağımsız çalışma, yönetsel işler, görsel yönü yüksek uğraş) örtüşen mesleklerle yönelir. Ancak, bu temel ölçütler pekişmemiş, mesleklerle ilişkilendirilememiş ya da bu meslek alanlarında çalışma olanağı bulunamamış ise geçici (ikincil) mesleklere yönelir. Bu meslekler, belli başlı unsurlar yaşam biçimi, ekonomik getirisi, saygınlık, güvenlik, iş ortamı, yönetsel ilişkiler, işin sıkıcılık durumu) göz önünde tutularak seçilir (Chen vd. 2000).

Meslek seçiminde öne çıkan unsurların belirlenmesi amacıyla geliştirilmiş iş değerlendirme veri ölçeği (work value inventory) (WVI) kullanılarak yapılan araştırmalar (Grenhou ve Simon 1977; Neuman ve Neuman 1983; Ben-Shem ve Avi-Itzhak 1991; Mok vd. 1998) ile turizm eğitimi alan öğrencilerin mezuniyetten sonra seçecekleri meslekler üzerine yapılan araştırmalarda; işin güçlük düzeyi, ücreti, iş ortamı, arkadaşlıklar, işin saygınlığı gibi unsurlar öne çıkmaktadır. Chen vd. (2000) araştırmalarında, Tayvan'da dört farklı üniversitede 311 öğrenciye mezuniyet sonrası mesleki açıdan tercih ettikleri alanlar sorulmuş ve öğrencilerin % 27'si seyahat acentesi, % 24'ü hava yolları, % 21'i otel, % 13'ü restoran, % 8'i eğlence ve % 2'si de "diğer" alanlarda bulunan meslekleri tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Aynı araştırmada, 311 öğrencinin 184'ü "bağımsız çalışma", 90'ı "başarılı olma" ve 37'si de "yüksek ücret" seçeneğini birinci öncelik olarak belirtmişlerdir.

YÖNTEM

Araştırma problemi, mesleğin çalışma koşullarının kişiden kişiye farklı algılanıp algılanmadığı ve hangi meslekler zor veya saygın kabul edildiği değil. Turizm lisans eğitimi alan bireylerin hangi mesleklerde çalışmayı tercih ettikleri ve bu tercihlerde demografik veriler açısından fark olup olmadığıdır. Ancak, mesleklerin sınır ve kademelelerindeki belirsizlikler mesleki yönelimlerin doğru yapılmasını zorlaştırmaktadır. Bu sınırlıklara rağmen, araştırmadan beklenen yararlar; hangi mesleklerin tercih edilmediğine dayanarak, bu mesleklerin cazip hale getirilmesi olacaktır. Diğer yandan seçilen meslekler ile mesleklerin seçilme nedenleri

arasındaki ilişki tam olarak araştırılması mesleklerin tercih nedenlerini bulmaya katkı sağlayacağı umulmaktadır.

Mevcut kariyer olanaklarına bakıldığında kariyer yönelimleri tüm bireyler için belirtilmekte ancak, bireyler arasında ortaya çıkabilecek farklardan bahsedilmektedir. Birçok sektör ve alanda yapılan çalışmalarda meslek yönelimlerinde demografik verilere göre fark ortaya çıkarılmıştır (Grint 1998). Turizm sektöründe ise mesleğe nitelikli (eğitilmiş) işgücü olarak girenlerde sektörü temsil etmeye yeterli olabilecek araştırmayla karşılaşılmalıdır. Turizm alanında yer alan mesleklerin demografik verilere göre ayrıştırılması ve mesleklerde hangi özelliklere göre fark olabileceğinin tespiti bilimsel yazına katkı sağlayacaktır.

Araştırmanın amacına uygun olarak araştırma denencesi (hipotezi) aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H₁: Turizm lisans öğrencilerin mesleki yönelimlerinde demografik verilere göre fark vardır.

Araştırmanın ana kitlesini, Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmada güvenilirliği olabildiğince en yüksek düzeyde tutulabilmesi ve ana kitleyi oluşturan bireylerin tamamının kolay ulaşılabilir olmasından dolayı örneklem seçimi yapılmamış; araştırmada ana kitlenin tamamından veri toplanması hedeflenmiştir. Yüksekokula kayıtlı 420 öğrenciden derslerine düzenli devam eden yaklaşık 360 öğrenci olduğu tespit edilmiştir. Veri toplama aracı olarak hazırlanan anket araştırmacının kendisi tarafından uygulanmış ve açıklamalarla hatalı doldurma ihtimali en aza indirilmeye çalışılmıştır. 2-13 Nisan 2007 tarihleri arasında tüm sınıf ve şubelerde bir kez uygulanarak 276 geçerli anket toplanmıştır. Toplam öğrencinin % 65'inden, derslerine devamlılık gösteren öğrencilerin % 76'sından bilgi alınmıştır.

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, turizm sektöründe yaygın meslekler ve turizm sektörü dışında seçilen mesleklerin tercih edilme durumu (1 "hiç istemem" - 5 "çok isterim") yer almaktadır. İkinci bölümde demografik özellikler yer almaktadır (cinsiyet, yaş, sınıf, medeni durum, gelir, son altı yılda yaşanan yer, boy, kilo, kardeş sayısı, oturulan evin sahipliği, lisanslı sporcu olup olmadığı, müzik aleti çalabilme ve özel ilgi).

Yirmi beş kişiden oluşan 4. sınıf öğrencileri ile yapılan odak grup çalışması (Morgan 1997) ile anke-

tin içerik ve yapı geçerliği artırılmıştır. Odak grup çalışmasında öğrencilere araştırmanın amacı açıklanmış ve turizm alanında yer alan meslekler hatırlatılmıştır. Her birine mezuniyet sonrası turizm alanında ya da dışında çalışmayı tasarladıkları meslekler sorulmuştur. Araştırmacı her öğrencinin vermiş olduğu bilgileri ayrıntılı kaydetmiştir. Ayrıca, önceki dönemlerde mezun olan arkadaşlarının nerelerde çalıştıkları görüşmeye devam eden öğrencilerce sınıfa belirtilmiştir. Yine araştırmacı tarafından tercih edilmesi olası meslekler derlenmiş ve mezunlardan alınan bilgilerle geliştirilerek tekrar sınıfa tercih etme ihtimalleri sorulmuştur. Daha sonra turizm alanında çalışmakta olan yöneticiler ve akademisyenlerden anketin birinci bölümünü oluşturan mesleklere ilişkin değerlendirmeler alınmıştır. Buna göre, araştırma kapsamına girecek mesleklerin listesi çıkarılmıştır. Bu doğrultuda turizm mezunlarının çalışması beklenen konaklama, seyahat, yiyecek, eğlence, ulaştırma, hediyeleşme ve spor işletmelerinin yanı sıra eğitim kurumları,

bankalar ve diğer kamu kurumları mesleki tercih anketine katılmıştır.

Anketlerden elde edilen demografik özelliklerin yüzde dağılımları, tercihlerin ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Araştırmanın denencesinin test edilmesi amacıyla her bir demografik veri için tercihler arasında anlamlı fark, ölçekte yer alan ifadelerin sayısına ve frekansına bakarak bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında (Ural ve Kılıç 2005:59) t ve ANOVA testleri yapılmıştır.

BULGULAR

Verilen cevaplara göre demografik yapı Tablo 1 de verilmektedir. % 52'si bay ve % 48'i bayan olan katılımcıların % 30'u birinci, % 24'ü ikinci, % 25'i üçüncü, % 21'i ise dördüncü sınıf öğrencisidir. Aile gelirlerinin % 38'lik kısmı 500–1,500 YTL arasında değişmektedir. Ankete katılanların % 23'ü ilçede, %24'ü şehirde ve %45'i de büyük şehirde yaşamaktadır. Ankete katılanların % 39'u iki kardeş ve %

Tablo 1. Demografik veriler

	Demografik Özellikler	f	%
Cinsiyet	Bay	144	52
	Bayan	132	48
Sınıf	1. sınıf	86	30
	2. sınıf	67	24
	3. sınıf	68	25
	4. sınıf	57	21
Ailenin Aylık Geliri	0.-499	30	11
	500-999	105	38
	1000-1499	70	25
	1500-1999	34	12
	2000-2499	20	7
	2500 ve üzeri	16	6
Son 6 Yıl Yaşadıkları Yer (Akçakoca Hariç)	Köy	10	4
	Kasaba	8	3
	İlçe	65	23
	Şehir	67	24
	Büyük Şehir	125	45
Kiloların Boya Oranı	Düşük	28	10
	Normal	211	76
	Fazla	30	11
Ailenin Çocuk Sayısı	Tek Çocuk	17	6
	İki Çocuk	108	39
	Üç Çocuk	77	28
	Dört Çocuk	37	13
	Beş ve Üzeri Çocuk	35	12
Oturdıkları Ev	Kira	53	19
	Lojman	4	2
	Kendilerinin	219	79
Spor	Lisansı var	86	31
	Lisansı Yok	190	69
Müzik	Müzik Aleti Çalabiliyor	46	17
	Müzik Aleti Çalmasını Bilmiyor	229	83

28'i de üç kardeşdir. Yine öğrencilerin % 79'u kendi evine sahiptir. Öğrencilerin % 31'inin spor lisansı vardır. Öğrencilerin % 17'si herhangi bir müzik aleti çalabilmektedir. Elde edilen bulgulara göre tablo 4, tablo 5 ve tablo 6'daki analizler denencenin sınanmasında kullanılmıştır.

Tablo 2'de yapılan ortalama ve standart sapma hesaplamalarına göre, öğrencilerin mezun olduktan sonra en yüksek katılımı tercih ettikleri alanlar ve işletmeler sıralanmıştır. Öğrenciler ilk sırada 4,09 (isterim) katılım düzeyi ile "turizm alanında kendi işlerini yapmayı" istemektedirler. En düşük katılım 2,12 (istemem) ile hediyelik eşya işletmesi seçeneğinde görülmüştür.

Tablo 1'deki turizm alanlarının içerisinde veya kapsamında yer alan alt mesleklerin tercih edilme durumuna yönelik oluşturulan Tablo 3'te ortaya çıkan duruma bakıldığında, en yüksek oranda tercih edilen 4,08 (isterim) ile konaklama işletmesinin halkla ilişkiler bölümü olarak öne çıkmaktadır. Yine kat hizmetleri bölümü en az tercih edilen bölüm görülmektedir.

Tablo 3'te yer alan mesleklerde cinsiyetler arasında meslek tercihlerinde anlamlı fark bulunmaktadır. Eğlence İşl, Marina İşl, Spor İşl, Kat Hizmetleri Bölümü, Demir Yolları, Kurvaziyer Gemileri, Karayolları İşl, Kendi Eğlence İşletmesi, Kendi Marina İşletmesi, Kendi Spor İşletmesi alanlarını erkek öğrenciler kız öğrencilere göre daha çok tercih etmektedirler. Eğitim Kurumu, Bankacılık, İnsan Kaynakları Bölümü ve Halkla İlişkiler Bölümlerini kız öğrenciler daha çok tercih etmektedirler.-

Tablo 4'te yer alan veriler göre; sınıflar arasında anlamlı farklar bazı meslek gruplarında oluşmak-

Tablo 2. öğrencilerin tercih ettikleri alanların öncelik sıralaması

	X	s.s.
1 Turizm Alanında Kendi İşletmesi	4,09	1,17
2 Turizm Alanında Danışman İşletmeler	3,89	1,06
3 Seyahat Acentesi	3,69	1,31
4 Eğitim Kurumları (Akademisyen)	3,67	1,33
5 Turizm Dışında Kendi İşletmesi	3,57	1,20
6 Bankacılık Sektörü	3,56	1,25
7 Kamu Kuruluşları (Memuriyet)	3,41	1,28
8 Spor İşletmesi	3,40	1,33
9 Marina İşletmesi	3,27	1,28
10 Eğlence İşletmesi	3,17	1,13
11 Konaklama İşletmesi	3,13	1,28
12 Ulaştırma İşletmesi	3,03	1,19
13 Yiyecek İçecek İşletmesi	2,57	1,28
14 Hediyelik Eşya İşletmesi	2,12	1,03

Tablo 3. Öğrencilerin tercih ettikleri alt alanların öncelik sıralaması

	X	s.s.
1 Konaklama İşl. Halkla İlişkiler Bölümü	4,08	1,04
2 Konaklama İşl. İnsan Kaynakları Bölümü	3,93	1,11
3 Konaklama İşl. Önbüro Bölümü	3,89	1,04
4 Kendine Ait Seyahat İşletmesi	3,80	1,15
5 Seyahat Ac. Satış Pazarlama Bölümü	3,72	1,14
6 Devlet Üniversitelerinde Öğr. Gör.	3,70	1,40
7 Özel Üniversitelerde (akademisyen)	3,65	1,33
8 Konaklama İşl. Satış Bölümü	3,61	1,29
9 Seyahat Ac. Operasyon Bölümü	3,56	1,33
10 Devlet Üniversitelerinde Ar.Gör.	3,49	1,23
11 Kendine Ait Spor İşletmesi	3,45	1,11
12 Kendine Ait Otel İşletmesi	3,42	1,13
13 Havaalanı Uçuş Hizmetleri	3,42	1,27
14 Devlet Üniversitesinde Okutman	3,41	1,26
15 Kendine Ait Marina İşletmesi	3,33	1,32
16 Havaalanı Yer Hizmetleri	3,27	1,06
17 Kendine Ait Eğlence İşletmesi	3,26	1,31
18 Milli Eğitim Bakanlığında Öğretmenlik	3,24	1,27
19 Kurvaziyer Gemileri	3,09	1,26
20 Konaklama İşl. Muhasebe Bölümü	3,03	1,33
21 Kendine Ait Yiyecek ve İçecek İşletmesi	2,93	1,32
22 Konaklama İşl. Servis Bölümü	2,52	1,06
23 Kendine Ait Hediyelik Eşya Satış İşletmesi	2,38	1,31
24 Karayolu Ulaştırma İşletmesi	2,22	1,10
25 Demiryolu Ulaştırma Hizmetleri	2,12	1,02
26 Konaklama İşl. Kat Hizmetleri Bölümü	1,90	0,89

tadır. Anlamlı farklar sınıf sıralarına paralel olarak değişim göstermemesi dikkat çekicidir. Ara sınıflarda yer alan gruplar genel eğilim dışında mesleki beklentiler gösterebilmektedir.

Sporcu lisansı olanların Konaklama İşl., Yiyecek-içecek işl., Eğlence işl., Spor İşl, ve Kendine Ait Marina İşl.'de çalışmayı diğerlerine göre tercih ettikleri ancak, kamu kuruluşunda çalışmayı tercih etmedikleri görülmektedir. Yapılan testler sonucunda diğer demografik özelliklere göre meslek tercihlerinde anlamlı farklılıklar oluşmamıştır.

TARTIŞMA

Öğrencilerin yapmayı tasarladıkları mesleklerin belli başlıları: turizm alanında danışmanlık, eğitim, bankacılık, kamu kurumları, önbüro bölümü, satış ve pazarlama bölümü, insan kaynakları bölümü, halkla ilişkiler bölümü, seyahat acentesinde operasyon ve satış bölümü, kendi turizm işletmesinde ve spor işletmesinde çalışma olarak sayılabilir. Diğer yandan öğrencilerin meslek açısından tercih etmedikleri alanlarda Kat Hizmetleri Bölü-

Tablo 4. Mesleklerin cinsiyete göre tercih edilme durumu

Meslek Grupları	Cinsiyet	(X)	F	P
1 Eğlence İşl	Bayan Bay	2,9680 3,3704	271,130	0,002
2 Marina İşl	Bayan Bay	2,9520 3,5481	265,639	0,000
3 Spor İşl.	Bayan Bay	3,0720 3,8148	264,550	0,000
4 Eğitim Kurumu	Bayan Bay	3,9920 3,4222	272,724	0,001
5 Bankacılık	Bayan Bay	3,6800 3,4148	272,164	0,049
6 Kat Hizmetleri Bölümü	Bayan Bay	1,7120 2,1111	264,805	0,000
7 İnsan Kaynakları Bölümü	Bayan Bay	4,0960 3,7556	270,998	0,006
8 Halkla İlişkiler Bölümü	Bayan Bay	4,3920 3,8000	254,418	0,000
9 MEB. Öğretmen	Bayan Bay	3,4720 3,1037	269,960	0,028
10 Arş Görevlisi	Bayan Bay	3,6880 3,3481	271,012	0,018
11 Öğr. Görevlisi	Bayan Bay	3,9760 3,4667	268,937	0,002
12 Okutman	Bayan Bay	3,6400 3,2222	270,180	0,005
13 Özel Üniversite	Bayan Bay	3,8800 3,4889	269,419	0,015
14 Demir Yolları	Bayan Bay	1,9040 2,3407	267,246	0,002
15 Kurvaziyer Gemileri	Bayan Bay	2,8080 3,3556	270,778	0,001
16 Karayolları İşl	Bayan Bay	1,9680 2,4889	265,998	0,000
17 Kendi eğilence İşletmesi	Bayan Bay	3,0320 3,4815	271,137	0,001
18 Kendi Marina İşletmesi	Bayan Bay	3,1200 3,5481	270,357	0,014
19 Kendi Spor İşletmesi	Bayan Bay	3,0960 3,8370	267,284	0,000

P< 0,05

mü, Yiyecek İşletmeleri, Demiryolu İşletmeleri, Karayolu İşletmeleri olarak özetlenebilmektedir.

Meslek tercihi ile cinsiyet arasında eğlence, marina, spor, demiryolları, karayolları, kat hizmetleri ve kurvaziyer gemilerde görev alma konularında kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre p<0,05 anlamlılık düzeyinde daha isteksiz görülmektedir. Biraz hızlı yaşam gerektiren, gezmeye olanak tanıyan ve fiziki çaba isteyen bu meslek gruplarını bayanların tercih etmemesini toplumsal cinsiyet ve fiziksel olanaklar (Grint, 1998) açısından değerlendirilmesi farklılığın nedenini bulma konusunda fikir verecektir. Diğer yandan bayanların meslekleri açısından tercih ettikleri meslek grupları; öğretmenlik, bankacılık, insan kaynakları ve halkla ilişkiler bölümleri olarak sıralanabilir. Fiziksel çabanın düşük zihinsel çabanın yüksek olduğu bu alanlarda saygın bulunmaktadır.

Öğrencilerin sınıflarına göre yapılan testte ise yine bazı meslek gruplarında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Sınıflara göre irdelenmesindeki amaç; öğrencilerin staja gitme, sektörü tanıma

Tablo 5. Mesleklerin sınıflara göre tercih edilme durumu

Meslek Alanları	Sınıf	N	(X)	s.s	F	P
1 Seyahat Acentesi	1	83	3.4458	1.0621	4.956	0.002
	2	67	3.6269	1.0708		
	3	68	4.0588	.8790		
	4	57	3.7895	.9587		
2 Hediyeelik Eşya İşl	1	83	2.1687	1.1457	3.737	0.012
	2	67	2.4328	1.0331		
	3	68	2.1765	1.0066		
	4	57	1.8070	.9149		
3 Spor İşl	1	83	3.7711	1.2329	3.756	0.011
	2	67	3.3582	1.2395		
	3	68	3.4265	1.2733		
	4	57	3.0526	1.3419		
4 Bankacılık	1	83	3.8795	1.2137	2.784	0.041
	2	67	3.3134	1.3507		
	3	68	3.4706	1.1904		
	4	57	3.4561	1.3896		
5 Kamu Kuruluşları	1	83	3.6071	1.1409	2.642	0.050
	2	67	3.1045	1.3042		
	3	68	3.5882	1.1748		
	4	57	3.3158	1.3648		
6 Ulaştırma İşl	1	83	3.3735	1.1230	3.173	0.025
	2	67	2.8358	1.2010		
	3	68	2.9118	1.1811		
	4	57	2.9825	1.2463		
7 Kat Hizmetleri Bölümü	1	83	2.1463	.9953	3.742	0.012
	2	67	1.9697	.9441		
	3	68	1.7015	.6966		
	4	57	1.7719	.8455		
8 Satış Pazarlama Bölümü	1	83	3.2927	1.1165	3.915	0.009
	2	67	3.5758	1.1905		
	3	68	3.7313	1.0384		
	4	57	3.9123	1.0902		
9 Seyahat Acentesi Satış Pazarlama Bölümü	1	83	3.4458	1.2519	4.029	0.008
	2	67	3.5970	1.2439		
	3	68	3.9851	.9292		
	4	57	3.9649	.9994		
10 Karayolu Ulaşım İşl	1	83	2.5366	1.2191	3.342	0.020
	2	67	2.1194	.9927		
	3	68	2.1471	.9814		
	4	57	2.0357	.9335		
11 Kendi Spor İşl.	1	83	3.8193	1.2702	3.219	0.023
	2	67	3.4030	1.3034		
	3	68	3.3881	1.2905		
	4	57	3.1607	1.3318		

P<0,05

olanağı ve mesleki bilgi düzeylerindeki farklara bağlı olarak değişik beklentiler bulmaktır. (Buna göre, birinci sınıftan dördüncü sınıfa kadar mesleki tercihlerindeki değişim ya da gelişim ara sınıflarda uygun yönelimler olmadığından düzgün bir dağılım göstermemekle birlikte sınıflar arasında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır.)

Üçüncü sınıf öğrencilerinin seyahat acentesinde çalışma istekleri diğerlerine göre en üst düzeydedir. Hediyeelik eşya işletmesini ikinci sınıflar

diğerlerine göre daha çok tercih etmişlerdir. Spor işletmelerini, kamu kuruluşlarını, ulaştırma işletmelerini, kat hizmetlerini ve bankacılık sektörünü ise en çok birinci sınıflar tercih etmektedir. Satış pazarlama ve seyahat acentesini üçüncü ve dördüncü sınıflar birinci ve ikinci sınıflara göre daha çok tercih etmektedirler. Sınıflara göre yapılan teste anlamlı farklılığı ortaya çıkaran önemli grubun birinci sınıflar olduğu görülmektedir. Birinci sınıf öğrencileri bazı meslek gruplarında ortalamanın

Tablo 6. Mesleklerin sporcu lisansı olup olmamasına göre tercih edilme durumu

Spor Lisansı		N	(X)	s.s	t	P
1 Konaklama İşl.	var	86	3.3837	1.1185	2.454	0.015
	yok	189	3.0212	1.1437		
2 Yiyecek- İçecek İşl.	var	86	2.9070	1.2427	3.178	0.002
	yok	189	2.4339	1.0974		
3 Eğlence İşl.	var	86	3.4651	1.2714	2.454	0.015
	yok	189	3.0582	1.2765		
4 Spor işl	var	86	3.8256	1.1499	3.450	0.001
	yok	189	3.2593	1.3093		
5 Kamu kuruluşları	var	86	3.1628	1.3183	-2.322	0.021
	yok	190	3.5368	1.2024		
6 Kendine Ait Marina İşl.	var	85	3.5882	1.3653	2.099	0.037
	yok	188	3.2234	1.3135		
7 Kendine Ait Spor İşl.	var	85	3.8941	1.2152	3.617	0.000
	yok	188	3.2872	1.3132		

$t < 0'02$

üzerinde olumlu bazılarında ortalamanın altında olumsuz katılımı anlamlı farka neden olmuşlardır. Araştırma bulgularına göre, sınıflar arasında anlamlı fark, birinci sınıf öğrencilerinin sektörü yeterince tanımadıkları, ilk yıl aldıkları mesleki eğitimin mesleki tercihlerinin olgunlaşmasında yetersiz kalmasına bağlı olabilir. Diğer bir deyişle, öğrencilerin konuyu nesnel değil, öznel ölçütlerle değerlendirmiş olabilecekleri tahmin edilmektedir.

Üst sınıf öğrencilerinin mesleki beklentilerinde genel olarak öne çıkan eğilim, zihinsel çabanın yüksek, mesleki bilgi ve uzmanlaşma gerektiren ve kısmen bağımsız çalışma olanağı bulunan mesleklerin tercih edilmesi biçimindedir. Belirlenen bu eğilim dikkate alındığında, yüksekokullarda verilen eğitimin amacına uygunluğunun gözden geçirilmesi gerektiği ileri sürülebilir. Bu kapsamda insan ilişkileri, bireysel ve ekip çalışmasına uygun yeteneklerin ve kişisel gelişimin desteklenmesi amacını taşıyan etkinlikler veya derslerini programlarda yer alması düşünülmelidir.

SONUÇ

Turizm işletmeciliği ve otelcilik eğitimi almakta olan öğrencilere yönelik yapılan bu çalışmada ele edilen bulgular, öğrencilerin mesleki beklentilerini ve ilgi alanlarını yansıtmaktadır. Araştırmanın amacına uygun olarak öğrencilerin tercihlerini neye göre yaptıkları değil hangi mesleklere yönelik yaptığı araştırılmıştır.

Araştırmanın sonucuna göre turizm alanında H_1 "Turizm lisans öğrencilerin mesleki yönelimlerinde demografik verilere göre fark vardır" desteklen-

mektedir. Turizm alanında öğrencilerin genel olarak benimsediği mesleklerin kendi işlerini yapma istekleri bağımsız çalışma, saygı gören, belirli düzeyde bilgi gerektiren, güvencesi yüksek ve düşünsel yönü yüksek rahat işleri tercih ettikleri görülmektedir. Bunun yanında araştırmanın denencesi demografik verilerin meslek tercihlerinde etkinliği bazı mesleklerde cinsiyet, sınıf ve spor ilgilerine göre fark ortaya çıkmıştır. İşin fiziki zorlukları, iş hakkında toplumsal yargılar ve bireyin ilgi alanına göre bu farkların çıkması turizm alanında meslek çeşitliliğinin yüksek olması ve bu mesleklerin birbirinden oldukça farklı özellikler göstermesi ile ilişkili olabilmektedir.

Birçok meslek grubunda olduğu gibi turizmde de demografik özelliklere göre meslek seçiminde farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bilimsel yazına göre bu farkların çıkması beklenmektedir. Ancak, araştırmanın önemli bulgusu sayılabilecek husus hangi meslekleri hangi özelliklere sahip bireylerin yoğunlaştığını göstermesidir. Öğrencileri cinsiyet, sektörel bilgi ve tecrübenin artışı ve profesyonel sporla ilgilenme ile meslek seçimleri farklılık göstermektedir. Bu sonuçlarla öğrencilerin ilgi alanları eğiticiler ve öğrencilerce pekiştirilecek ve tercihleri yönünde mesleki gelişime yönlendirilebilecektir.

Bu çalışma ülke genelinde gerçekleştirildiği takdirde, turizm eğitimi almakta olan öğrencilerin mezuniyet sonrası tercih ettikleri alanlarla ilgili önemli bir veri elde edilmiş olacaktır. Böylece mesleklerin tercih edilme nedenleri araştırılarak eğitimi alan bireyleri ilgi göstermedikleri mesleklere yönelmemek ya da ilgi görmeyen mesleklerin olumsuzluklarını ortadan kaldırmak yoluna gidil-

melidir. Böylelikle işinde istekli çalışan ve tatmine ulaşmış bireyler; turistin, işverenin, kamunun beklentilerini karşılamaya yönelik daha başarılı sonuçlar alınacaktır.

Bu araştırmayı destekleyecek çalışmalar iki alanda geliştirilebilir. Birincisi bu çalışmanın tüm turizm eğitimi alan öğrencilere uygulanması ile genellebilir bir sonuç alınması, ikincisi kişilerin meslek tercihlerini yaparken öne çıkan mesleklerde bireysel, toplumsal ve iş ortamına bağlı etkenlerin belirlenmesi olabilir.

KAYNAKÇA

- Akbaba, A. ve Çimen, H. (2007). Motivation of the Turkish Employees: a Research at a Five Star Hotel, *I. Tourism Biennial'i*, Çanakkale: 01-05 Mayıs.
- Ben-Shem, I. ve Avi-Itzhak, T.E. (1991). On work values and career choice in freshmen students: the case of helping vs. other professions, *Journal of Vocational Behaviour*, 39: 231-243.
- Bir, A. ve Arkadaşları. (1992). Turizm Eğitiminde Uzaktan Eğitim Teknolojisi Uygulaması ve Değerlemesi, *Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı*, 178-189
- Birdir, K. (2002). Turizm ve Otel İşletmeciliği Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin Turizm Endüstrisinde Çalışmayı Tercih Etmemelerinin Temel Nedenleri: Bir Nominal Gurup Tekniği Araştırması, *Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı*, 495-504.
- Çakır, İ. (1998). Türkiye’de Lisans Düzeyi Turizm Eğitiminde Staj Sorunları ve Çözüm Önerileri, *Ulusal Turizm Sempozyumu*, 352-361.
- Çapar, B. (2002). Turizm Sektörü-Turizm Eğitimi Kurumları İşbirliği, Staj Sorunları ve Çözüm Önerileri, *Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı*, 415-425.
- Çetin, Ş. (2002). Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Mezunlarının İstihdam Sorunları, *Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı*, 485-494.
- Chen, S. Chu, K.H. Wu, W. (2000). Tourism students’ perception of work values: a case of Taiwanese universities, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12 (6): 360-365.
- Grenhous, J. H. ve Simon, W. E. (1977). Cereer salience, work values, and vocational indecision, *Journal of Vocational Behaviour*, 3 (1): 241-252.
- Grint, K. (1998). *Çalışma Sosyolojisi*. İstanbul: Çeviri Veysel Bozkurt, Alfa Yayıncılık.
- Gürdal, M. (2002). Türkiye’de Mesleki Turizm Eğitiminin Yapısal Analizi, Okullaşma- Eğitimin Kalitesi-Staj-İstihdam Sorunları ve Çözüm Önerileri, *Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı*, 391-400.
- Hacıoğlu, N. (1991). Turizm Eğitim Sorunları ve Çözüm Önerileri, *II. Ulusal Turizm Kongresi*, 195-214.
- Hjalager, A., ve Andersen, S. (2001), Tourism Employment: Contingent Work or Professional Career? *Employee Relations*, 3 (2): 115-129.
- Littlejohn, D. ve Watson, S. (2004). Developing graduate managers of hospitality and tourism, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16 (7): 408-414.
- Marhuenda, F. ve I. Martinez ve Navas, A. (2004). Conflicting vocational identities and career in the sector of tourism, *Career Development International*, 9 (3): 222-244.
- Mısırlı, İ. (2002). Turizm Sektöründe Meslek Standardı ve Mesleki Belgelendirme Sistemi, *Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı*, 453-460.
- Mok, C., Pine, R. ve Pizam, A. (1998). Work values of chins hotel managers, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 21 (3): 307-316.
- Morgan, D. L. (1997). *Focus Group as Qualitative Research*. 2. Baskı, Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Neuman, L. ve Neuman, U. (1983). A discriminate analysis of students’ work values: differences between engineering and libber alerts, *Journal of Experimental Education*, 52 (1): 89-102.
- Szivas, E. ve Riley, M. (1999). Tourism Employment During Economic Transition, *Annals of Tourism Research*, 26 (4): 163-178.
- Ross, F. G. (12 Nisan 2007). Hospitality/Tourism Job applications And Educational Expectation, <http://www.emerald-library.com> adresinden alınmıştır.
- Tuna, M. (2002). Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Alanında Eğitim Veren Meslek Yüksekokullarının Sorunlarına İlişkin Bir Araştırma, *Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı*, 43-52.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005). *Bilimsel Araştırma Süreci*. Ankara: Detay Yayıncılık.

İNTERNET KAYNAKÇASI

www.tdk.gov.tr erişim tarihi 05.02.2008.

Gönderilme tarihi : 08 Ağustos 2007

Birinci düzeltme : 01 Şubat 2008

İkinci düzeltme : 29 Mayıs 2008

Kabul : 30 Mayıs 2008

Hürriyet Çimen, Düzce Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Akçakoca, 81650 Düzce
E-posta: hcimen06@hotmail.com