

# anatolia

**TURİZM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ**

Yıl 10 • Türkçe • Eylül - Aralık 1999 • ISSN 1300 - 4220

## Turizm İşletmeciliği Dergisi (1979-1983)



## Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi İndeksi (1990-1999)

**Turizm İşletmeciliği Dergisi'nin  
Turizm Literatürüne Katkısı  
Hakkında Bir İnceleme**

*Dr. Orhan İÇÖZ - Dr. Nazmi KOZAK*

**Güneydoğu Anadolu  
Projesi'nde (GAP) Turizmin  
Çeşitlendirilmesi**

*Dr. Füsün İSTANBULLU DİNÇER*

**Konaklama İşletmelerinde ISO  
9000 Standartları İçinde  
Satıcıların Analizi**

*Dr. Özkan TÜTÜNCÜ*

**Eskişehir Meslek Yüksekokulu  
Öğrenci Stajları Üzerine Bir  
Araştırma:  
Turizm-Otelcilik ile Diğer  
Programların Karşılaştırılması**

*Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK*

**Konaklama İşletmelerinde İş  
Özellikleri Modeli Yardımıyla  
Hizmet Kalitesinin  
Artırılmasına Yönelik  
Kavramsal Bir İnceleme**

*Alptekin SÖKMEN*

**Turizm İşletmeciliği Anabilim  
Dalında Doçentlik Sınavları  
Üzerine..**

*Dr. Orhan İÇÖZ*

**İsrail'in Turizm Hareketlerine  
Genel Bir Bakış**

*Abdullah TANRISEVDİ*

**Yazar Adına Göre İndeks  
(1990-1999)**





Grand Hotel Efes - Izmir (★★★★★)  
Phone: 232. 484 43 00 Fax: 232. 441 56 95



Grand Hotel Tarabya - Istanbul (★★★★★)  
Phone: 212. 262 10 00 Fax: 212. 262 22 60

*We welcome you to our multi-star comfort.*

# EMEK HOTELS



Grand Hotel Ankara (★★★★★)  
Phone: 312. 425 66 55 Fax: 312. 425 50 7



Hotel Stad - Ankara (★★★★)  
Phone: 312. 310 48 48 Fax: 312. 310 89 69



Hotel Macka - Istanbul (★★★★)  
Phone: 212. 234 32 00 Fax: 212. 240 76 94



Hotel Celik Palas - Bursa (★★★★★)  
Phone: 224. 233 38 00 Fax: 224. 236 19 10



TÜRKİYE

AKADEMİK  
DERGİLER

REHBERİ

**"Refereed and Non-refereed Journals:  
A Guide to Publishing Opportunities in Turkey"**

**Dr. Nazmi KOZAK**

Türkiye'de yayınlanan toplam 643 akademik dergiye ilişkin ayrıntılı bilgiler, 521 sayfadan oluşan bu kitapta yer almaktadır.  
Fiyatı: Üçüncü hamur ve karton kapaklı, 6.000.000 TL.; Birinci hamur, iplik dikişli ve sıvama ciltli, 9.000.000 TL.  
(Ödemeli posta ile sipariş verilebilir. Yukarıdaki fiyatlara posta ücreti dahildir)

Ödemeli sipariş adresi: P. K. 589 - 06444, Yenışehir-ANKARA  
Tel: 0312 - 479 10 84 Fax: 0312 - 479 10 84 E-mail: anatolia@tr-net.net.tr



# Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi

## Editör

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

## Yayın Danışmanı

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

**Sahibi:** Hüseyin Yıldırım, Detay Yayıncılık

Yardımcı Editörler :

**GÜRKAN, M. İlhan** (Dr.), Başkent Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Programı (YZ), Bağlıca Kampusu, Ankara  
**AŞIKOĞLU, Şahap**, Doğu Akdeniz Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Gazimagusa, KKTC

## y a y ı n k u r u l u ü y e l e r i

**AHİPAŞA OĞLU, Sumi** (Yrd. Doç. Dr.), Ankara Üniversitesi, Beypazarı Meslek Yüksekokulu (YZ), Beypazarı, Ankara

**AKIŞ, Sevgin** (Doç. Dr.), Işık Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maslak, İstanbul

**AKTAŞ, Ahmet** (Prof. Dr.), Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Antalya

**ALTINAY, Mehmet** (Doç. Dr.), Doğu Akdeniz Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Gazimagusa, KKTC

**ALTUĞ, Duygu** (Doç. Dr.), Başkent Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Bağlıca Kampusu, Ankara

**AYDIN, Davut** (Prof. Dr.), Anadolu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yunus Emre Kampusu, Eskişehir

**AYHAN, Doğan Yaşar** (Prof. Dr.), Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, BeYTEPE, Ankara

**BİRKAN, İbrahim** (Dr.), Boğaziçi Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Hisar Kampusu, Bebek, İstanbul

**BOYACI, Cemil** (Prof. Dr.), Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Kampus, Antalya

**ÇAKICI, A. Celli** (Yrd. Doç. Dr.), Mersin Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Bahçelievler, Mersin, İçel

**ÇETİN, İlhan** (Dr.), Bilkent Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Doğu Kampusu, Bilkent, Ankara

**ÇETİNER, Ertuğrul** (Prof. Dr.), Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Beşevler, Ankara

**DEMİRAY, Uğur** (Prof. Dr.), Anadolu Üniversitesi, İletişim Bilimleri Fakültesi, Yunus Emre Kampusu, Eskişehir

**DENER, Hasan Işın** (Prof. Dr.), Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, BeYTEPE Kampusu, Ankara

**DENİZER, Dündar** (Doç. Dr.), Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Beşevler, Ankara

**DİNÇER, Füsün İstanbullu** (Doç. Dr.), İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Beyazıt, İstanbul

**ERDOĞAN, İlhan** (Doç. Dr.), Ankara Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Cebeci Kampusu, Ankara

**GÜRSU, Güler** (Prof. Dr.), Turist Sağlığı Derneği, Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi, Sıhhiye Kampusu, Ankara

**HACIOĞLU, Necdet** (Prof. Dr.), Balıkesir Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Balıkesir

**İÇLİ, Tülin** (Prof. Dr.), Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü, BeYTEPE Kampusu, Ankara

**İÇÖZ, Orhan** (Prof. Dr.), Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Dokuzçesmeler Kampusu, Buca, İzmir

**KAHRAMAN, Gülsen**, Doğu Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı, Kadıköy, İstanbul

**KAHRAMAN, Nüzhet** (Prof. Dr.), İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Beyazıt, İstanbul

**KARTARI, Asker** (Doç. Dr.), Ankara Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Cebeci, Kampusu, Ankara

**KAYA, Bayram** (Doç. Dr.), Ankara Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Cebeci Kampusu, Ankara

**KIRAL, Mehmet**, Doğu Akdeniz Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Gazimagusa, KKTC

**KORZAY, Meral** (Prof. Dr.), Boğaziçi Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Hisar Kampusu, Bebek, İstanbul

**KOZAK, Meryem Akoğlan** (Doç. Dr.), Anadolu Üniversitesi, Eskişehir Meslek Yüksekokulu, Yunus Emre Kampusu, Eskişehir

**KÜÇÜKALTAN, Derman** (Yrd. Doç. Dr.), Trakya Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Edirne

**MAVIŞ, Feri** (Doç. Dr.), Anadolu Üniversitesi, Eskişehir Meslek Yüksekokulu, Yunus Emre Kampusu, Eskişehir

**ÖZBEK, Toros** (Yrd. Doç. Dr.), Gazi Üniversitesi, Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi, Beşevler, Ankara

**ÖZÖNDER, Cihat** (Prof. Dr.), Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü, BeYTEPE Kampusu, Ankara

**RIZA OĞLU, Bahattin** (Doç. Dr.), Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Kuşadası, Aydın

**ŞAHİN, Adem** (Doç. Dr.), İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İktisadi Coğrafya ve Turizm Araştırmaları Merkezi, Beyazıt, İstanbul

**TANER, Bahar** (Yrd. Doç. Dr.), Mersin Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Bahçelievler, Mersin, İçel

**TETİK, Nilüfer** (Yrd. Doç. Dr.), Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Kampus, Antalya

**TİMUR, Alp** (Prof. Dr.), Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Dokuzçesmeler Kampusu, Buca, İzmir

**TOLUNG ÜÇ, Ahmet** (Doç. Dr.), Ankara Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Cebeci, Kampusu, Ankara

**TUNCER, Doğan** (Prof. Dr.), Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, BeYTEPE Kampusu, Ankara

**TÜTÜNCÜ, Özkan** (Yrd. Doç. Dr.), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dokuzçesmeler Kampusu, Buca, İzmir

**USAL, Alparslan** (Prof. Dr.), Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Dokuzçesmeler Kampusu, Buca, İzmir

**USTA, Öcal** (Prof. Dr.), Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Dokuzçesmeler Kampusu, Buca, İzmir

**ÜNER, M. Mithat** (Doç. Dr.), Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Beşevler, Ankara

**ÜNLÜ, İlhan** (Prof. Dr.), Anadolu Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Yunus Emre Kampusu, Eskişehir

**YAKAR, Güher** (Yrd. Doç. Dr.), Trakya Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Edirne

**YEŞİLTAŞ, Mehmet** (Yrd. Doç. Dr.), Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Beşevler, Ankara

**YÜKSEL, Öznur** (Prof. Dr.), Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Zonguldak

**EDİTÖRDEN..****"Turizm İşletmeciliği" anabilim dalındaki doçentlik jürileri..**

Derginin ilerleyen sayfalarında Prof. Dr. Orhan İÇÖZ'ün "Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalındaki Doçentlik Jürileri"yle ilgili görüşlerini içeren bir yazı yer almaktadır. Prof. Dr. İÇÖZ, son dönemde üyesi olduğu bazı doçentlik jürilerinde gördüğü öznel davranışları kamuoyu ile paylaşmak istiyor. Bilim adamının topluma karşı, bilim dünyasına karşı ve öğrencilerine karşı sorumluluk ahlakını taşıması gerektiğinin bilincinde olan Prof. Dr. İÇÖZ, bir jüri üyesinin karar verirken sorumluluk ahlakı ilkelerinden sapmaması gerektiğine dikkatleri çekmektedir. Prof. Dr. İÇÖZ'ün, jürilerin bilimsel etik uygulamalarına da ışık tutan yazısında yer alan konularla ilgili diğer akademisyenlerin de yazılarını bekliyoruz.

**Editörün sorumluluk ahlakı..**

İçinde bulunduğumuz dönemde, Türkiye'deki akademik düzeyde yayınlanan turizm dergilerinin sayısında artış söz konusudur. Hazırlıkları bitmek üzere olanlarla birlikte dergi sayısı beşe çıkacaktır. "Turizm İşletmeciliği Dergisi" ile başlayan misyonu üstlenmeye aday dergi sayısının artma eğilimi göstermesi, elbette ki çok olumlu bir gelişmedir.

Artan dergi sayısının turizm araştırmacılarını daha çok ve daha nitelikli çalışmalar yapmaya teşvik edeceği kuşkusuzdur. Bu arada artan dergi sayısı ile birlikte, söz konusu dergi editörlerine düşen bir görevden söz etmek de gerekmektedir. Bu görev, bir dergiye gönderilen ancak yayımlanması için yeterli nitelikleri taşımadığına karar verilen yazıların diğer dergilerde hiçbir değişiklik veya düzeltme yapılmadan yayımlanmasının önüne geçilmesidir. Zira, şimdiye kadar saptanabilen iki örnek te olsa yaşanan bu tür uygulamalar, bazı dergi editörlerinin sorumluluk ahlakını gözardı ettikleri gibi ciddi bir kuşku doğurmaktadır.

**Turizm İşletmeciliği Dergisi..**

Her zaman saygıyla andığımız merhum Prof. Dr. Hasan Zafer Doğan ile arkadaşları 1979 yılında büyük emeklerle belki o dönemde başarılması çok güç bir işe girerek, "Turizm İşletmeciliği Dergisi"ni yayınlamaya başlamışlardır. İlerleyen sayfalarda yer alan incelemede de görüleceği üzere "Turizm İşletmeciliği Dergisi", Türkiye'de turizm araştırmalarının gelişmesi yolunda önemli bir misyonu yerine getirmiş bir yayındır; ve bu misyonu bugün bile sürmektedir. "Turizm İşletmeciliği Dergisi"nin hazırlanmasında emeği geçenlerden, merhum Prof. Dr. Hasan Zafer Doğan'ı rahmetle anarken, halen hayatta olanlara da teşekkürlerimizi sunuyoruz. Türkiye'deki bütün turizm araştırmacılarının da aynı duygulara sahip olduklarını biliyoruz.

**İÇİNDEKİLER**

- 5 **Anatolia'dan...**  
*Dr. Mehmet ÖZDEMİR*
- MAKALELER**
- 9 **Turizm İşletmeciliği Dergisi'nin Turizm Literatürüne Katkısı Hakkında Bir İnceleme**  
*Dr. Orhan İÇÖZ - Dr. Nazni KOZAK*
- 18 **Güneydoğu Anadolu Projesi'nde (GAP) Turizmin Çeşitlendirilmesi**  
*Dr. Füsün İSTANBULLU DİNÇER*
- 31 **Konaklama İşletmelerinde ISO 9000 Standartları İçinde Satıcıların Analizi**  
*Dr. Özkan TÖTÜNCÜ*
- 37 **Eskişehir Meslek Yüksekokulu Öğrenci Sınıfları Üzerine Bir Araştırma: Turizm-Otelcilik İle Diğer Programların Karşılaştırılması**  
*Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK*
- 45 **Konaklama İşletmelerinde İş Özellikleri Modeli Yardımıyla Hizmet Kalitesinin Artırılmasına Yönelik Kavramsal Bir İnceleme**  
*Alpekin SÖKMEN*
- EDİTÖRE MEKTUP**
- 52 **Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Doçentlik Sınavları Üzerine..**  
*Dr. Orhan İÇÖZ*
- TURİZM NOTLARI**
- 54 **İsrail'in Turizm Hareketlerine Genel Bir Bakış**  
*Abdullah TANRISEVDİ*
- KONFERANS NOTLARI**
- 57 **TUYED Armada Toplantıları**  
*Dr. Nazni KOZAK*
- İNTERNETTE ARAŞTIRMALAR**
- 58 **Turizm Araştırmacıları İçin: WEBFERRET ve**  
hyperlink <http://omni.cc.purdue.edu/~alltson/>  
*Dr. Özkan TÖTÜNCÜ*
- 60 **TURİZM DERGİLERİ**
- 61 **TEZ ÖZETLERİ**
- 63 **YAZAR İNDEKSİ (1990-1999)**
- 76 **BİZE ULAŞAN YAYINLAR**

**Abone Koşulları:** "Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi" ile "Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research" e abone olmak için aşağıda belirtilen abone bedelinin 104797 numaralı posta çeki hesabına yatırıldığını gösteren dekontun fotokopisinin "P.K.589 - 06445 Yenişehir, Ankara" adresine gönderilmesi yeterlidir.

(Not: her iki dergi yılda ikiser sayı yayımlanmaktadır.)

Abone bedelleri	1 yıllık (4 sayı)
Kurum	30 \$
Akademisyen	25 \$
Öğrenci	20 \$



# Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi

## "Prof. Dr. Hasan OLALI'ya Armağan Özel Sayısı"

— EYLÜL 2000 —

*Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 11. yayın yılına girdiği şu günlerde, alanında Türkiye'de bir ilk'e daha imza atarak; Eylül 2000 sayısını, "Prof. Dr. Hasan OLALI'ya Armağan Özel Sayısı" olarak ayırmıştır. Bilindiği üzere Prof. Dr. Hasan OLALI, ülkemizde turizm araştırmalarını başlatan ve uzun bir süre önderliğini yapan değerli bir bilim adamıdır. Prof. Dr. Hasan OLALI, gerek yetiştirdiği öğrencileri, gerekse araştırmaları ve kitapları ile Türkiye'de turizm alanının tartışmasız en önemli ismidir. Bu nedenle *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*'nin Eylül 2000 sayısı Prof. Dr. Hasan OLALI'ya ayrılmıştır. Bu özel sayıya gönderilecek makalelerin seçiminde, turizm işletmeciliği alanında hazırlanmış özgün çalışmalar olmasına öncelikli olarak dikkat edilecektir. Öte yandan makalelerin başka yerlerde yayımlanmamış veya bildiri olarak sunulmamış olması da gerekmektedir. Makalelerde kaynakça hazırlanması ve dipnot verilmesi ile diğer uygulamalar için *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*'nin "*Makale Yazım ve Yayım Kuralları*" (bkz. sayfa 8) dikkate alınmalıdır.

Eylül 2000 sayısında yayımlanacak olan bütün makaleler söz konusu Özel Sayı'nın editörleri olan Prof. Dr. Alp TİMUR ve Prof. Dr. Orhan İÇÖZ tarafından değerlendirilecektir. Ancak, turizmin özel uzmanlık gerektiren alanlarında hazırlanacak makaleler için *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* yayın kurulu üyelerinin görüşlerine de başvurulabilecektir. Bundan dolayı "Prof. Dr. Hasan OLALI'ya Armağan Özel Sayısı"na gönderilecek olan makalelerin **5 Mayıs 2000** tarihine kadar aşağıda belirtilen adreslere ya da dergimize gönderilmesi gerekmektedir.

"Prof. Dr. Hasan OLALI Özel Sayısı" için makalelerin gönderileceği adresler:

**Prof. Dr. Alp TİMUR**  
Dokuz Eylül Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi  
Dokuzçeşmeler, Buca, İZMİR

**Tel** : 0232 - 420 17 72  
**Fax** : 0232 - 420 17 89

**Prof. Dr. Orhan İÇÖZ**  
Dokuz Eylül Üniversitesi  
İşletme Fakültesi  
Dokuzçeşmeler, Buca, İZMİR

**Tel** : 0232 - 442 06 11  
**Fax** : 0232 - 420 81 32

E-mail : orhic@altavista.net, oicoz@tusec.isl.deu.edu.tr



Eylül ayı ve sonrası iptaller, fiyat düşürmeler nedeniyle gelecekler ve "last minute" kayıpları gibi hususlar eklendiğinde turizm gelirlerinde 1999 yılında 1998 yılına göre en az yüzde 50 oranında bir düşme olacağı söylenebilir. Bu azalma da 4 milyar dolara tekabül eder. Diğer taraftan Turizm Bakanlığı revize ettiği projeksiyon çalışmalarında 1999 yılı için 10 milyar dolar turizm geliri hedeflenmekteydi. Bu açıdan yaklaşıldığında 1999 yılında turizm gelirlerinde 5 milyar dolarlık bir kayıptan bahsedilebilir.

**Dr. MEHMET  
ÖZDEMİR**

## TURİZMİMİZDE 1999 YILI KABUSU

Hem iç, hem de dış siyaset açısından en hareketli günlerin yaşandığı Haziran ayı içinde yayınlanan son iki makalemde (Eşkiyabaşı Apo'dan Sonra Türk Turizmi <sup>(1)</sup>, Nasıl Bir Tanıtım <sup>(2)</sup>) Türkiye ekonomisinde, özellikle turizm sektöründe yaşanan acıklı durumu anlatmaya çalıştım. Turizmimizde içinde bulunduğumuz ortamın son sekiz yıldan farklı olduğunu, yalnızca fiyat indirmek için başvurulan klâsik oyunlardan ayırt edilmesi gerektiğini yazdım. "Niçin Turizm sektörü Seçiliyor?" sorusuna, yıllardır üzerinde durduğum siyasi ve sosyal içeriği ağır basan cevaplar vermeye çalıştım.

Dedik ki "... Konuyu daha da açalım, berraklaştıralım. Batı Türkiye'den ne istiyor?

İşin özü üç noktada toplanmıştır:

1. Kıbrıs sorunu,
2. Ege sorunu,
3. İnsan hakları (Güneydoğu) sorunu, (Kürt Sorunu),

Batı bu üç sorunun kendi istediği biçimde çözülmesinde kararlıdır..." <sup>(3)</sup>

O günlerde, Dünya üzerinde giderek yalnız bırakılmaya çalışıldığımız çok net olarak gözlenmektedir. Cumhurbaşkanı ve Başbakanımızdan, sokaktaki sade yurttaşımıza kadar bunun sıkıntısını hissediyor, üzüntüsünü ve kızgınlığını ifade ediyorduk. Bu kargaşadan tüm ekonomimiz zarar gördü. Sorumlularca "Türkiye'nin artık duvara dayandığı" ifade edildi. En çok da turizm sektörümüz etkilendi!

Peki, turizm sektörünün etkilenmesi, ülke ekonomileri açısından ne derece önemli? Çok önemli! Turizm sektörü ilginç bir sektör. İstihdam imkânı sağlamak açısından gerekli yatırım miktarı en düşük sektör. Buna mukabil "çarpanları" en yüksek ve ekonomi içindeki yayılma özelliği çok geniş bir alanı kapsıyor. Bundan dolayı turizm gelirleri büyük bir hızla ülke nüfusunu ve coğrafyasını bir baştan ötekine katederek, tüm toplumun elde edilen ekonomik yararı paylaşmasını sağlıyor. Dolayısıyla turizm sektörü Türkiye için hayatî önem taşıyor. Tabii Türkiye'nin düşmanları da bunu çok iyi bildiğinden dolayı, sürekli bu hassas noktayı yumrukluyor.

### ÖNCE TERÖR

Türkiye Haziren-Temmuz aylarında A. Öcalan davası nedeniyle Dünya'nın gündemindeydi. Türkiye adeta iç savaş yaşanan ve yoğun terör olaylarına sahne olan bir ülke olarak gösteriliyordu. Böyle bir ülkeye turist gelir mi? Turist zevk için, eğlence için gelir. Canını tehlikeye atmanın ne âlemi var? Tabii ki Türkiye Ağustos ayına da turizm açısından tam bir bozgun içerisinde girdi. Bazı çok bilmiş gazeteler Ağustos ayındaki haberlerinde "Turizmcilerin yüzü gülmeye başladı" gibi başlıklar kullanıyorlardı. Neden gülüyormuş? Çünkü tesisler yüzde altmış dolmuş! Haziran ayı başı ile Ekim ayı başına kadar geçen dönemde işletmeleriniz, izlemiş oldukları fiyat politikası nedeniyle, yüzde seksenin altına düşerlerse yıl boyu ortalamasında zarar ederler. (1997 yılında Türkiye'ye gelen yabancıların aylara göre dağılımı şöyle gerçekleşmiştir: Ocak: 300.782, Şubat: 314.306, Mart: 555.204, Nisan: 639.819, Mayıs:



1.020.894, Haziran: 1.045.987, Temmuz: 1.206.226, Ağustos: 1.404.876, Eylül: 1.297.455, Ekim: 947.462, Kasım: 538.368, Aralık: 417.535) (4). Hele Temmuz, Ağustos, Eylül, iç turizmin de (Türkiye'de iç turizm okulların kapanmasından açılmasına kadar geçen süredir) yoğun olduğu aylardır ki "altın dönem" olarak nitelendirir. İşte Ağustos başında Türkiye'deki turizmciiler "zarardan kâr" edebilme çabası içerisindeydi.

İşin sosyal yönü işin cabası... Turizmde "insan krizi" yaşanmaya başladı. Turizmde yaşanan kriz, her zaman ve her sektörde olduğu gibi, en çok istihdam edilenleri etkiledi. Türkiye Otelciler Birliği'ne göre yalnızca otellerde işten çıkarılanların sayısı 60 bin civarındaydı. 70 bin kişi ise geçtiğimiz yılın ücretleriyle çalışıyordu (5). Turizmden etkilenen yan sektörlerde de durum oldukça kötüydü. Turist sayısındaki azalmanın, dolayısıyla turizm gelirlerinin beklenilenin çok altında olmasının bedelini; Türkiye ekonomisinin yanısıra, Türkiye'nin insan kaynakları da ödüyordu.

## SONRA DEPREM

Depreme takaddüm eden günlerde yapılan bir açıklamada "Turizm gelirlerinin yüzde 34 azaldığı" belirtiliyordu (6). Turizm gelirleri 1999 yılının Ocak-Mayıs döneminde, geçen yılın aynı dönemine göre yüzde 34,1 oranında azalarak 1 milyar 282 milyar dolara gerilemişti. (1998 yılının aynı döneminde 1 milyar 946 milyon lira.)

Ağustos ayı ortalarında yapılan bu açıklama, turizm hareketleri açısından "ölü dönem" olarak nitelendirilen beş ayrı ayı kapsıyordu. Ancak "dirisi de (yüksek sezon)" ayân beyân ortadaydı! Turizmimizde 1998 yılına göre en az yüzde 40'luk bir düşme kesin gözükmüyordu.

Derken 17 Ağustos 1999 millî felâketini yaşadık: Zengele geldi canımızın yarısını aldı götürdü.

Anlatmaya çalıştığım gibi, deprem öncesi turizm sektörü zararı azaltabilme çabasıydı. Depremle herşey bıçak gibi kesildi. Marmara depremi bütün dünyada bomba gibi patladı. Hangi ecnebi Yalova ile Antalya'yı coğrafi olarak birbirinden ayıracaktı? O da Türkiye, öteki de Türkiye... Bir de benim seyrettiğim dünyanın çeşitli ülkelerinin televizyon haberlerinde, özellikle BBC'de "turist" kelimesi sanki kasıtlı olarak geçiriliyordu. "Kurtarılan turist", "ölen turist...". Böylece kısıtlı sayıda olan rezervasyonlar da iptal edildi. "Last minute" şansımız tamamen ortadan kalktı.

İç turizm de durdu. Konukların önemli bir kısmı 17 Ağustos'dan sonra tatillerini yarıda kesti. Tatil programı olanlar da vazgeçti. Kimse de tatil yapmayacak; neşelenip, eğlenecek hâl kalmadı. Böyle bir davranışı milletçe depremzedelere karşı sanki bir "suçluluk duygusu" gibi hissettik. (Bir kısım yöneticiler de yangına körükle giden işgüzarlar olarak Bodrum gibi yabancı turist ağırlıklı yörelerde de eğlence faaliyetlerini durdurdu. Olan turist de gitti...)

Depremden en fazla nasibini alan kongre turizmimiz oldu. Özellikle İstanbul'da yapılacak olan uluslararası nitelikte toplantıların hemen hemen tamamı iptal edildi. Bunun yanında kültür turları durdu. Kapadokya yöresi hayalet şehir oldu.

## SONUÇ: MADDİ KAYBIMIZ NE?

Esasen, Türkiye'ye konulmuş, ilân edilmemiş ambargo nediniyle yıllardır turizmden hakettiğimiz payı alamıyoruz. Uzun uzun nedenlerini tekrarlamamızın yeri değil. Biz turizmin maddi ve manevi enstrümanları açısından Avrupa'nın ve tabî Akdeniz çanağının en iyisiyiz. Serbest piyasa ekonomisi şartlarında hakkımıza düşen pay aldığımızın çok çok üstünde...

Son beş yılda yurdumuza gelen turist sayısı ve turizm gelirleri ise şöyle gerçekleşmiştir:

1994:	6.670.618 kişi;	4 321.0 milyon \$
1995:	7.726.886 kişi;	4 957.0 milyon &
1996:	8.614.085 kişi;	5 962.1 milyon \$
1997:	9.689.004 kişi;	8 088.5 milyon \$
1998:	9.752.697 kişi;	7 808.9 milyon \$ (7)

Görüyor ki, 1997 ve 1998 turizm gelirleri 8 milyar civarındadır. Yukarıda da belirttiğimiz gibi; 1999 yılına nazaran ilk beş ay içinde yüzde 34 dolaylarında bir düşüş söz konusudur. Bu aylar (Ocak-Mayıs) turizm gelirlerinin düşük olduğu aylardır. Olumsuz trend devam ettiğine göre; turizm gelirlerindeki beklentinin yüksek olduğu dönemlerde gerçekleşme de o oranda düşük olacak, yüzde 34 azalma yüzde 40-45'lere yükselecektir. Son günlerde ise "Depremün faturası 173 milyar dolara ulaştı" (8) şeklinde beyanatlara rastlanılmaktadır. Bu rakam yalnızca "Kongre iptali, geri dönenler ve Anadolu turları"nı kapsayacak şekilde gösterilmektedir. Eylül ayı ve sonrası iptaller, fiyat düşürmeler nedeniyle gelecekler



ve "last minute" kayıpları gibi hususlar eklendiğinde turizm gelirlerinde 1999 yılında 1998 yılına göre en az yüzde 50 oranında bir düşme olacağı söylenebilir. Bu azalma da 4 milyar dolara tekabül eder. Diğer taraftan Turizm Bakanlığı revize ettiği projeksiyon çalışmalarında 1999 yılı için 10 milyar dolar turizm geliri hedeflenmekteydi. Bu açıdan yaklaşıldığında 1999 yılında turizm gelirlerinde 5 milyar dolarlık bir kayıptan bahsedilebilir. Nitekim Turizm Bakanı da bir sergi açılışında "Turizmde kayıp 4-5 milyar dolar" (9) demişti. Bakan'ın hesabı doğrudur.

Zarar bu kadarla da bitmemektedir.

Turizm gelirlerinin hızla ekonomiye nüfus edişi ve turizmden yararlanan iş sahalarının çeşitliliğine yazımızın girişinde kısaca değindik. Turizm sektöründe sadece kategorik iki harcama diliminde bile, yâni "ziyaretçilerin para harcadığı yerler" ile "seyahat endüstrisinin para harcadığı yerlerde" bile, turizm geliri yetmişin üzerinde alan tarafından paylaşılmaktadır.

Turizm sektörünün en tipik özelliği, birbirinden farklı dallarda faaliyet gösteren çok sayıda küçük birimlerden oluşmasıdır. Bu birimler arasında küçük lokantalar, moteller, oteller, marketler, çamaşırhaneler, el sanatı dükkanları... vb. sayılabilir. Turist harcamaları, harcamanın yapıldığı bölgedeki gelirleri artırır. Artan gelirler de harcamaya-gelire ve yeniden

harcama-gelir zincirine dönüşür. Yalnız harcamanın yapıldığı yörede kalmaz (10).

Turizmde çarpan ise; MPC (marjinal tüketim eğilimi) 1/2 (1000 dolarlık turist harcaması, toplam için 2000 dolarlık bir gelir yaratır: Çarpan=2) veya MPS (marjinal tasarruf eğilimi) 1/3 (çarpan=3) olacaktır. Meseleye bu açılardan bakıldığı zaman, turizm gelirlerindeki kaybımızın büyüklüğü daha net anlaşılır.

## NOTLAR

- (1) *Anatolia: Turizm Araştırmaları*, Haziran 1999.
- (2) *Dünya*, 30 Haziran 1999.
- (3) *Dünya*, 30 Haziran 1999.
- (4) Akış, Sevgin (1999). Sürdürülebilir turizm ve Türkiye. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Mart-Haziran, s. 43.
- (5) Akbulut, Rabia (1999). Turizmde insan krizi. *Hürriyet (İnsan Kaynakları ilavesi)*, 15 Ağustos.
- (6) *Hürriyet*, 12 Ağustos 1999.
- (7) Turizm Bakanlığı (1999). *Turizm İstatistikleri Bülteni*. Yatırımlar Genel Müdürlüğü yayını.
- (8) *Hürriyet*, 30 Eylül 1999.
- (9) *Dünya*, 22 Eylül 1999.
- (10) Özdemir, Mehmet (1992). *Turizm Türkiye'nin Sosyo-Ekonomik Yapısına Etkileri*. Ankara: Renkmay Matbaacılık, s. 49.

Ankara, Kasım 1999

## Turizme Fiske Taşları

Dr. MEHMET ÖZDEMİR

3.750.000 TL.

Dr. Mehmet Özdemir'in 1989 - 1998 yılları arasında yayımlanmış yazılarından oluşan kitap,

Turhan Kitabevi'nden edinilebilir.

Tel: (0312) 418 77 60, Fax: (0312) 418 75 91



## MAKALE YAZIM VE YAYIM KURALLARI

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

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

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

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

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

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

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

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

### Sürekli Yayınlar / Dergiler:

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

### Kitaplar:

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

### Kitap Bölümleri:

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

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

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



# 'Turizm İşletmeciliği Dergisi'nin Turizm Literatürüne Katkısı Hakkında Bir İnceleme

Dr. Orhan İÇÖZ \* - Dr. Nazmi KOZAK\*\*

\* Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi

\*\* Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

## ÖZ

"Turizm İşletmeciliği Dergisi", Türkiye'de turizm araştırmaları alanında yayınlanan ilk süreli yayın organıdır. Ege Üniversitesi Aydın Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu'nda görevli olan akademisyenler tarafından 1979-1983 yılları arasında aralıksız olarak yayınlanan dergiyi, bir bakıma, içinde bulunduğumuz döneme kadar üçe ayrılabilen turizm araştırmacıları kuşağının ilk temsilcilerinin yayın organı olarak görmek mümkündür. Bu çalışma kapsamında, bir dönemin en önemli yayın organlarından "Turizm İşletmeciliği Dergisi"ni yeni araştırmacılara tanıtmak amacıyla bir inceleme gerçekleştirilmiştir. Literatür ve içerik analizi tekniklerini kullanarak yürütülen inceleme ile, derginin Türkiye turizm literatürüne olan katkısı araştırılmış, derginin yayımlandığı dönemde araştırmacıların turizm sektörüne olan bakış irdelenmiştir.

**Anahtar sözcükler:** Turizm İşletmeciliği Dergisi, turizm yayınları, dergiler, turizm araştırmaları, Türkiye

"Bu çalışma, 'Turizm İşletmeciliği Dergisi'nin yayımlandığı dönemde dergiye büyük emekleri geçen ve yapmış olduğu araştırma ve yayınlarla Türkiye ve uluslararası turizm literatürüne önemli katkılarda bulunan merhum Prof. Dr. Hasan Zafer DOĞAN'a ithaf edilmiştir."

## GİRİŞ

Türkiye'de turizm işletmeciliği alanında akademik düzeydeki çalışmaların başlangıç tarihi, genel itibariyle 1970'li yılların başlarına denk düşmektedir. Esas itibariyle ilk lisansüstü tez 1952 yılında hazırlanmış olsa da, 1960-1970 arasında çok belirgin olmayan bir gelişme trendi izlenir. Ancak, 1969-1970 yılından itibaren bu alandaki çalışmaların ivme kazandığı gözlenmektedir (Kozak 1995). Ege Üniversitesi odaklı gelişen turizm araştırmalarının önde gelen süreleyicisi de, kuşkusuz, Prof. Dr. Hasan OLALI'dır. İçinde bulunduğumuz dönemde turizmle ilgili çalışmalarda isimleri hemen akla gelen kişiler, bu dönemde yüksek lisans tezlerine başlamış veya bitirmişlerdir (Kozak 1996).

Yüksek lisans tezlerinin zaman içerisindeki sayısal artışı, Ege Üniversitesi bünyesinde turizm işletmeciliği dalında okulluşmayı da beraberinde getirmiştir. Bu bağlamda 1975 yılında Aydın'da, Ege Üniversitesi'ne bağlı olarak önlisans düzeyinde "Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu" faaliyetine başlamıştır (Kozak 1999). Aynı

bölüm, bir süre sonra lisans düzeyine çıkarılmıştır. 1970'li yılların başlarında yüksek lisans tezlerini tamamlayan akademisyenler de, kurulan bu okulun temel taşlarını oluşturmuşlardır. Aynı kişilerin 1977 yılından itibaren doktora tezlerini hazırlayarak öğretim üyeliği görevine başlamaları, turizm işletmeciliği alanında bir süreli yayına olan gereksinmeyi daha fazla arttırmıştır. İşte, tam da bu yıllarda başını, Aydın Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu'nda görevli olan birkaç akademisyenin çektiği "Turizm İşletmeciliği Dergisi"nin hazırlık çalışmalarına başlanmıştır.

## KONU

Bir bilim dalının bir ülkedeki durumunu anlayabilmek ve değerlendirebilmek için belki de en önemli veri tabanını o alanda yapılmış yayınlar oluşturmaktadır (Üsdiken ve Pasadeos 1992). Dünya genelinde veya herhangi bir ülkede, bir bilim dalıyla ilgili belirli zaman aralıklarında yapılacak "stok tesbiti" araştırmalarının yararlı sonuçları olduğu, bilim adamları arasında genel kabul görmektedir (Üsdiken ve Pasadeos 1992; Dener



ve Atasagun 1982; Schlachter ve Thomison 1974; Berkman 1987; Berkman ve Kozan 1979; Yıldırım 1993). Makale yayınlarının, taşıdıkları önem açısından kültürel ve disiplinler farklılıkları olmakla birlikte bilimsel faaliyetin en önemli türlerinden birisini oluşturması (Üsdiken ve Pasadeos 1992) ve bir ülkedeki her türden yayınların bir kalkınma göstergesi olması (Dener 1985), bu tür çalışmaların her bilim dalında yapılmasının yararını ortaya koymaktadır.

Yayımlanan makalelerin çeşitli parametrelere göre incelenmesi ile; bir ülkedeki ilgili bilim dalında sağlanan gelişmeler ve ortaya çıkan yeni egemen eğilimlerin ortaya çıkarılması sağlanabilmektedir (Üsdiken ve Pasadeos 1993). Böylesi araştırmaların ortaya çıkardığı bulgulardan yararlanarak, ilgili bilim dallarında var olan sorunların giderilebilmesi için nelerin yapılabileceği konusunda tartışma olanağı da sağlanabilmektedir.

## İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Makalelerin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi, ne Türkiye'de ne de dünya genelinde yeni bir çalışma alanı değildir. Bununla ilgili olarak uzun bir süredir bazı çalışmalar yapılmaktadır.

Bu konuyla ilgili olan bir çalışma Goodall ve Westing (1972) tarafından "*Public Administration Review*"de 1940-1969 yılları arasında yayımlanan makaleler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Perry ve Kraemer de (1986), "*Public Administration Review*"de yayımlanan makaleleri çeşitli değişkenlere göre analiz etmişlerdir. Bowman ve Hajjar tarafından yapılan bir araştırmada ise (1978), "*Amerikan Public Administration*" dergisinde yayımlanan makaleler incelenmiştir.

Türkiye'de ise İnönü (1971), 1923-1966 yılları arasında fizik dalındaki araştırmalara Türkiye'nin katkısını gösteren bir bibliyografya ile araştırması sonrasında elde ettiği gözlemlerini içeren bir çalışma yapmıştır. Yine İnönü tarafından gerçekleştirilen bir diğer araştırmada (İnönü 1973), 1923-1966 döneminde Türkiye matematik araştırmaları bibliyografyası hazırlanmış ve bu bibliyografyanın incelenmesi sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. İnönü (1975) başka bir araştırmasını da "1923-1966' döneminde Türkiye'nin Kimya ve Biyokimya, Eczacılık, Kimya Mühendisliği, Metalurji Gibi İlgili Dalarda Araştırmaya Katkısını Gösteren Bir Bibliyografya Üzerine Gözlemler" başlığı altında toplamıştır. İnönü bu çalışmada 1317 araştırma sonucunu içeren makaleyi araştırma kapsamına alarak, birtakım analizler yapmıştır. İnönü'nün

bir diğer çalışmasının konusu da, Türkiye'deki kimya araştırmaları oluşturmamaktadır (İnönü 1982). Bu çalışmada, araştırmacı 1923-1966 yılları arasında kimya alanında gerçekleştirilmiş araştırmalara ilişkin bazı gözlemlerde bulunmuştur. Öner (1972), çalışmada "*Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*"nde yayımlanan iktisat konulu makaleleri; Cüceoğlu (1971) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada ise, Türkiye'de yayımlanan kitap ve makaleleri yöntembilim açısından incelemiştir. Berkman ve Kozan (1979) ise "*Amme İdaresi Dergisi*"nde 1968-1977 yılları arasında yayımlanmış olan makaleleri birtakım parametrelere göre analiz etmişlerdir. Berkman (1987) tarafından yapılan bir başka araştırmanın konusunu yine "*Amme İdaresi Dergisi*"nde yayımlanan makaleler oluşturmuştur. Üsdiken ve Pasadeos'un (1992) gerçekleştirmiş olduğu bir çalışmada konu, yönetim konulu makalelerdir ve bu araştırmada "*Eskişehir İİBF Dergisi*", "*ODTÜ Gelişme Dergisi*", "*İ.Ü. İşletme Dergisi*" ve "*Amme İdaresi Dergisi*"nde yayımlanan makaleler araştırma konusunu oluşturmuştur. Yazarlar bu çalışmalarında, söz konusu dergilerde yayımlanan veri temelli makaleleri yöntembilim açısından analiz etmişlerdir. Üsdiken ve Pasadeos (1992) tarafından "*Amme İdaresi Dergisi*"nde yayımlanan bir başka araştırmada inceleme alanı yine "*Amme İdaresi Dergisi*", "*ODTÜ Gelişme Dergisi*", "*Eskişehir İİBF Dergisi*" ve "*İ.Ü. İşletme Dergisi*"nde yayımlanan yönetim konulu makalelerdir. Yazarlar bu çalışmalarında söz konusu dergilerde 1975 -1989 yılları arasında yayımlanan yönetim konulu makaleleri "atıf analizi" tekniklerinden yararlanarak incelemişlerdir. Üsdiken ve Pasadeos'un bir başka çalışması ise (1993), "*Türkiye'de Örgütler ve Yönetim Yazını*" başlığını taşımaktadır ve yazarlar bu çalışmalarda da, söz konusu dergilerde yayımlanan makaleleri "atıf analizi" tekniklerinden faydalanarak analiz etmişlerdir. Dergilerde yayımlanan makaleleri konu alan bir başka çalışma da Yıldırım (1993) tarafından yapılmıştır. Yıldırım çalışmada "*Amme İdaresi Dergisi*"nde 1968-1992 yılları arasında yayımlanan makaleleri incelemiştir. Atasagun (1983) tarafından yapılan çalışmada, "*Journal of Economic Literature*"de sınıflandırılan makalelerin tasnif gruplarına ve yıllara göre sayısal dökümü yapılmıştır. Dener ve Atasagun da (1985) "*Journal of Economic Literature*"de yayımlanan iktisat konulu makaleleri incelemişlerdir. Yazarlar çalışmalarında, sözü edilen dergide yer alan makalelerden yola çıkarak iktisat biliminin gelişme yönlerini, tarihsel ve güncel perspektifleri çerçevesinde açıklamışlardır.



Dener (1990) bir başka çalışmasında "*Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*"nin on yıllık yayın yaşamında yayımlanmış olan makaleleri denetimli permüte başlık indeksine göre gruplandırmasının yanı sıra; dergide yazıları yayımlanan yazarların ve makalelerin kısa bir dökümünü vermiştir. Kozak (1994) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada ise konu, Anadolu Dergisi'nde yayımlanan yazılardır. Yazar bu çalışmada sözü edilen derginin ilk beş yıllık yayın döneminde yayımlanmış yazıları bazı değişkenlere göre incelemiştir. Kozak (1995), bir başka çalışmada Türkiye'de turizm alanında yayımlanmış olan makaleleri inceleyen bir çalışma gerçekleştirmiştir. Kozak çalışmasında, turizm ile ilgili dergileri bazı bibliyografik verilerinden yararlanılarak incelemiştir.

## YÖNTEM

Bu çalışma kapsamında "*Turizm İşletmeciliği Dergisi*"nin 1979-1983 yılları arasındaki yayın yaşamı incelenecektir. Dergi, bu dönem içerisinde aralıksız beş yıl yayınlanmıştır. 1987 yılında derginin bir sayısı daha çıkmış olmasına karşılık, bu sayı inceleme kapsamına alınmamıştır. İnceleme, derginin söz konusu yıllar içerisinde yayınlanan 10 ayrı sayısı üzerinde yürütülecektir. Yılda dört sayı üzerinden yayınlanması planlanmış olmasına rağmen, bazı sayılarının birleştirilerek yayınlanması dolayısıyla, dergi beş yılda 10 sayı yayınlanabilmiştir. Çalışmada inceleme yöntemi olarak literatür araştırmalarında kullanılan "*içerik analizi*" ile "*literatür analizi*" teknikleri kullanılmıştır. Bu inceleme yöntemleri ile, "*Turizm İşletmeciliği Dergisi*"nde yayımlanan makalelerin künyelerinin yanı sıra içerik analizi de gerçekleştirilmiştir. Böylelikle, derginin Türkiye ve dünya turizm literatürüne olan katkısı üzerinde birtakım bulgulara ulaşılmıştır.

## TURİZM İŞLETMECİLİĞİ DERGİSİ

"*Turizm İşletmeciliği Dergisi*", 1979 yılında Aydın'da, "*Turizm ve Otel işletmeciliği Derneği*"nin yayın organı olarak yayın hayatına başlamıştır. Derginin ilk sayısı, Haziran 1979 tarihinde yayınlanmıştır. Yılda dört sayı üzerinden yayınlanması öngörülen dergi, 16x24 cm. boyutlarında, SEKA fabrikalarında üretilen birinci hamur 70 gram kağıda basılmıştır. "*Turizm İşletmeciliği Dergisi*", 1979-1983 yıllarında 5 yıl aralıksız yayınlanmıştır. Öte yandan, yukarıda belirtildiği üzere, derginin 1987 yılında bir sayısı daha çıkmıştır, ancak bu inceleme kapsamına alınma-

mıştır.

"*Turizm İşletmeciliği Dergisi*"nin, ilk sayısından itibaren "*yayın ilkeleri*"ne derginin künye sayfasında yer verilmiştir. "*Yayın ilkeleri*" incelendiğinde, özet şeklinde de belirtilmiş olsa da, çağdaşı olduğu dünya genelindeki akademik turizm dergilerin yayın ilke ve uygulamalarıyla paralellikler taşıdığı gözlenmektedir. Bu kısımda derginin amacı, yazarları, yazı gönderme koşulları, öz hazırlanması ile ilgili açıklamalar ile yazı değerlendirmesinde uyulan kriterler açıkta belirtilmiştir. Bu bağlamda, derginin birinci sayfasında yayın kurulu üyelerinin isimlerine de yer verilmiştir.

## Yayın Politikası

"*Turizm İşletmeciliği Dergisi*"nin yayın politikası ve yayınlanma amaçları, derginin Haziran 1979 (Yıl 1, Sayı 1) sayının dördüncü sayfasında yayın kurulu imzalı "*çıkarken*" başlığını taşıyan yazıda açıklanmıştır. Bu yazıda "*Turizm İşletmeciliği Dergisi*"ne duyulan ihtiyaç şu şekilde açıklanmıştır: "*Başlı başına ekonomik ve toplumsal etkilerini yakından duyduğumuz turizmin; çeşitli yönlerini, sorunlarını, araştırmaları, istatistiksel bilgileri, dünya turizm olaylarını, bilimsel yazıları, turizm aktüalitesini, turistik kuruluşların çeşitli görüşlerini vb. içeren, kısacası turizmin malî niteliğinde bir yayına gereksinme bü-yüktür*".

Derginin yayın politikası da aynı yazıda şu şekilde açıklanmıştır: "(1) *Dağınık durumdaki turizmcilerin bir çatı altında toplanması, (2) ülke turizm sorunlarının, çeşitli önerilerin gelişmelerin, açık ve düzenli olarak yansıtılacağı bir yayın organına kavuşulması, (3) çeşitli turizm araştırmaları, röportajların, çevirilerin, bilimsel yazı gibi çeşitli çalışmaların sürekli ve ciddi bir ortam bulması, (4) dünyadaki ve Türkiye'deki turizm olaylarının önemsiz bir şekilde türlü gazete köşelerinde sıkışmasından kurtarılıp mesleki formasyon sahiplerinin ve konu ile ilgilenen herkesin sürekli hizmetine sunulması, (5) dünya turizm yayın organları ile işbirliğinin yaratılması*".

## Editörler ve Yayın Kurulu Üyeleri

"*Turizm İşletmeciliği Dergisi*"nde, beş yıl süren yayın hayatı boyunca üç yazı işleri müdürü görev yapmıştır. Her üç editör de Aydın Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda görevli



Tablo 1. Yazarların çalıştıkları kurumlara göre dağılımı

ÜNİVERSİTELER	n	%
Ege Üniversitesi	60	64,5
Dokuz Eylül Üniversitesi	10	10,7
İstanbul Üniversitesi	1	1,1
Yurtdışı Üniversiteler	5	5,4
Ankara İktisadi ve İdari Bil. Fak.	1	1,1
Turizm Bakanlığı	1	1,1
Turizm Bankası A.Ş.	2	2,2
Turizm sektörü mensupları	12	12,9
TOPLAM	93	100,0

olan öğretim elemanlarıdır. Söz konusu yazı işleri müdürleri Mehmet Dikkaya, Ramazan Abay ve Ali Şen'dir.

Derginin yayın kurulu üyeleri incelendiğinde, genel olarak, söz konusu okulda görevli olan akademisyenlerden oluştuğu görülmektedir. Öte yandan Ege Üniversitesi'nin başka bölümlerinde görevli olanların dışında kalan derginin tek yayın kurulu üyesi, Hacettepe Üniversitesi'nden Doğan (Yaşar) Ayhan'dır. "Turizm İşletmeciliği Dergisi"nin beş yıllık yayın hayatında görev alan yayın kurulu üyelerinin isimleri şöyledir: Alparslan Usal, Cemil Bağcıoğlu, Doğan (Yaşar) Ayhan, Ergun Göksan, Hasan Zafer Doğan, İlker Akat, Mehmet Dikkaya, Mehmet Gürdal, Mehmet Topay, Nuri Aydoğmuş, Özcan Ertuna, Özcan Özal, Tevfik Pekin.

### Derginin Bölümleri

"Turizm İşletmeciliği Dergisi" pek çok akademik dergide gözleendiği gibi, yoğunluklu olarak makale yayımlamıştır. Makaleler ile ilgili incelemeyi daha geriye bırakırsak, dergide en fazla yer alan bölümler arasında "kitap eleştirileri"nin önemli yer tuttuğu gözlenmektedir. Bu bölümde yerli ve yabancı bilim adamlarının kitapları tanıtılmıştır. Dergide yer verilen diğer bölüm ise "turizm haberleri"dir; bu bölüm, bazı sayılarda "haberler", bazı sayılarda ise "turizmden haberler" başlığını almıştır. Bu bölümde, yerli ve özellikle de yabancı basın organlarından seçilen turizmle ilgili haberlere yer verilmiştir. Derginin yayımlandığı dönemde Türkiye'deki basın ve yayın organlarında turizm haberlerinin, en azından literatürdeki karşılığı olan anlamında yeterince yer al-

maması dolayısıyla, gerekli olan bir bölüm olmuştur. "Konferans takvimi" bölümü, dergide yalnızca bir kez yer almıştır. "Geçmiş sayıların indeksi" de bir kez yer alan bölümler arasındadır. "Yardımcı notlar" başlığı altında ders notu içeriğindeki açıklamalara dergide yer verildiği saptanmıştır, ancak bir kez yayınlanmıştır.

### Yazarlar

"Turizm İşletmeciliği Dergisi"nde yazılarını yayımlattıran yazarlar, genel itibariyle Ege Üniversitesi'nde görevli olan akademisyenlerden oluşmaktadır (Tablo 1). Ege Üniversitesi'nde görevli olan yazarlar % 64,5 gibi bir yüksek orana sahiptirler. Elde edilen bu bulgu, Türkiye'de turizm araştırmaları ile ilgili "birinci kuşak"ı oluşturan akademisyenleri ifade etmektedir. Daha açık bir anlatımla, "Turizm İşletmeciliği Dergisi"ni, 1970'li yılların başında yüksek lisans tezlerini tamamlayan veya tez çalışmalarına başlayan kuşağın yayın organı olarak görmek yanlış olmayacaktır. Yazarların çalıştıkları kurumlar arasında ikinci sırada gelen Dokuz Eylül Üniversitesi, Ege Üniversitesi'nin devamı olan bir kurumdur. Yani, Aydın Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu ile İzmir'de Ege Üniversitesi'ne bağlı olan programın 1982 yılında Yüksek Öğretim Kurulu'nun aldığı kararlar doğrultusunda yeni kurulan Dokuz Eylül Üniversitesi'ne bağlanması dolayısıyla, bu programlarda çalışan akademik personel de üniversite değiştirmiştir. Yazarlar arasında önemli bir orana sahip olan "turizm sektörü mensupları"nın yazı yazmadaki istekleri, dönem itibariyle düşünüldüğünde, önemli ve olumlu bir gelişmedir. Yazarlar içerisinde İstanbul Üniversitesi ile AİTİA haricindeki akademik kurumlar görevli olan yazarların yazılarının yayımlanmamış olması, o dönemde turizm programlarının azlığı ve var olanların da aralarındaki eşgüdüm eksikliği ile açıklanabilir.

Tablo 2, "Turizm İşletmeciliği Dergisi"ne yazı gönderen akademik personelin ünvanlarına göre dağılımını göstermektedir. Buna göre, dergiye en fazla yazı, "Dr." ünvanlı akademik personel tarafından gönderilmiştir. Bunu, araştırma görevlileri ile "Doç.Dr." ünvanlı akademisyenlerin izlediği gözlenmektedir.

### Makaleler

"Turizm İşletmeciliği Dergisi"nin beş yıllık yayın döneminde toplam 93 makale yayımlanmıştır. Makale olarak nitelendirilen bazı yazılar genel olarak makale şablonuna uymuyor olsalar da,



Tablo 2. Yazarların akademik ünvanlarına göre dağılımı

ÜNVANLAR	n	%
Prof. Dr.	3	3,2
Doç. Dr.	18	19,3
Yrd.Doç. Dr.	1	1,1
Dr.	29	31,2
Öğretim Görevlisi	8	8,6
Araştırma Görevlisi	19	20,4
Okutman	4	4,3
Diğer	11	11,8
TOPLAM	93	100,0

dönem itibariyle birtakım konularda yazılı kaynak oluşturmuş olmaları dolayısıyla, makale gibi değerlendirilmişlerdir.

Dergide yayımlanan makalelerin konulara göre dağılımı, Tablo 3'de görülmektedir. 1979-1983 yılları arasında kalan beş yıllık dönemde "Turizm İşletmeciliği Dergisi"nde en fazla makale "turizm ekonomisi" dalında yayımlanmıştır. Turizmin dışında kalan konulardaki makaleler ise ikinci sırada yer almaktadır. "turizmin çeşitleri ve çeşitlendirilmesi" (% 9,6) ikinci, "turizmin sosyal etkileri" (% 8,6) üçüncü sırada gelen konulardır. "Turizm ekonomisi"nin önde gelen konular arasında yer almasının nedenleri olarak, turizmin o dönemde daha çok makro konular üzerinde değerlendirildiğini, daha açık bir anlamıyla, turizmin ekonomik boyutunun ön planda tutulmuş olduğunu göstermektedir. 1979 - 1983 döneminin Türkiye ekonomisinin en çok döviz sıkıntısı çektiği dönem olduğu düşünülse, bu sonucun şaşırtıcı olmayacağı açıktır. Burada unutulmaması gereken bir diğer husus da, "turizm ekonomisi" konusunda çalışan akademisyenlerin o dönemlerde daha üretken olduklarıdır. "Turizm çeşitleri ve çeşitlendirilmesi" konusunun, o dönemde böylesine fazla itibar görmesi, bir bakıma bazı akademisyenlerin ileride ortaya çıkacak eksikliği o günden gördükleri şekilde yorumlanabilir. Aynı şekilde "turizmin sosyal etkileri" konulu yazıların yoğunluk arz etmesinin ardında yatan nedeni ise, bu konuda çalışan akademisyenlerin üretkenliklerinde aramak gerekmektedir. Diğer konu başlıkları incelendiğinde, 1979-1983 döneminde akademik çevrelerde turizmin algılanış biçimi hakkında bazı önemli ipuçları

Tablo 3. Yazarların çalıştıkları kurumlara göre dağılımı

KONULAR	n	%
Genel Turizm	3	3,2
Turizmin Çeşitleri ve Çeşitlendirilmesi	9	9,6
Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü	3	3,2
Ulaştırma Endüstrisi	2	2,2
Turizm Ekonomisi	22	23,6
Konaklama İşletmeciliği (genel)	1	1,1
Turizm İşlet. Yönetim ve Organizasyon	2	2,2
Turizm İşletmelerinde Üretim Yönetimi	2	2,2
Turizm İşlet. Muhasebe ve Finansman	5	5,3
Turizm İşletmelerinde Personel Yönetimi	2	2,2
Turizm Eğitim ve Öğretimi	3	3,2
Turizm Tanıtımı ve Pazarlaması	3	3,2
Turizmin Fiziksel Etkileri	1	1,1
Turizmin Sosyal Etkileri	8	8,6
Turizm Hukuku	1	1,1
Yiyecek-İçecek Endüstrisi	6	6,5
Rekreasyon Endüstrisi	1	1,1
Turizmde Özel Konular	2	2,2
Turizm Dışı Konular	17	18,2
TOPLAM	93	100,0

görmek mümkündür. Yukarıda ifade edilen tesbitler haricinde "yiyecek-içecek endüstrisi", "turizm eğitimi ve öğretimi", "seyahat acenteleri ve tur operatörlüğü", "turizm işletmelerinde muhasebe ve finansman", "turizm tanıtımı ve pazarlaması" da üzerinde diğer konulara nazaran fazla eğinilen konuları oluşturmaktadır.

Yukarıda açıklanan tesbitlere ek olarak "Turizm İşletmeciliği Dergisi"nde günümüzde bile henüz üzerinde yeterince durulmayan konuları işleyen makaleler yayımlanmıştır. Bunlar arasında en ilginç olanlarından bir tanesi "termal turizm" konulu makalelerin konuları ve sayılarıdır. Kaplıca tesislerinin yatırım kararlarında fayda-maliyet analizlerini konu alan makale, Türkiye'deki ilk ve tek çalışmadır. Hasan Zafer Doğan tarafından kaleme alınmış "Bir Saldırganlık Tipolojisi ve Turistlere Yönelik Saldırlara Uygu-

lanması" makalesinin de Türkiye'de başka örneği bulunmamaktadır. Öcal Usta tarafından hazırlanan ve üçüncü yaş grubunu konu alan makale de, alanındaki ilkler arasında yer almaktadır. Orhan Alpyörük'ün turist psikolojini konu alan çalışması da ilklerden birisidir. Aynı alanda Hasan Zafer Doğan'ın bir-iki makalesi dışında Türkiye'de herhangi bir çalışma bulunmamaktadır. Hasan Tekeli tarafından kaleme alınmış olan ve ikinci konuları konu alan çalışma, içerdiği konu itibarıyla ülkemizde üzerinde pek çalışılmayan konulardandır. Alp Timur'un devalüasyon kararları ile turizm talebi arasındaki ilişkiyi incelediği çalışması da, dönemi itibarıyla olduğu kadar bugün bile ilgi çekici ve önemli bir makaledir. Orhan İçöz ile Mehmet Topay'ın Türkçeye çevirdikleri turizm ve insanın insanlık değerlerinin korunmasını açıklayan makale, sonraki yıllarda çok tartışılacak olan bir konuyu incelemektedir. Ramazan Abay'ın otel işletmelerinde tek düzen muhasebesini konu aldığı çalışması da, ilginç yazılar arasındadır. Asuman Soner'in otel işletmelerinde yönetici kadınları konu alan çalışmasının bir örneğine Türkiye'de rastlamak için 15 yıl beklemek gerekmiştir. Hasan Zafer Doğan'ın kaleme aldığı ve turistik toplumsallaşma konusu, aradan geçen 17 yıl içerisinde başka herhangi bir yazar tarafından işlenmemiştir. 1982 yılında Hattice Özbayer tarafından yazılan konaklama işletmelerinde bilgisayar kullanımını ile ilgili makale ise, henüz sektörde bilgisayar kullanımının yaygın olmadığı dönemde hazırlanmış olması bakımından ilginçtir. Bu arada söz konusu dönemde ekonomi ve işletme ile ilgili diğer alanlardaki yayın yapma zorlukları nedeni ile "Turizm İşletmeciliği Dergisi"nde yaklaşık 17 adet makalenin de turizm ile doğrudan ilgili makaleler olmadığını belirtmek gerekiyor.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

"Turizm İşletmeciliği Dergisi" Türkiye'de turizm araştırmaları dalında yayınlanan ilk akademik süreli yayın organıdır. Yayın yaşamını sürdürdüğü 1979-1983 yılları, ülkemizde turizm eğitimi ile ilgili kurumların sayısının artmaya başladığı döneme tekabül etmektedir. Dergi, 1970-1990 yılları arasında ülkemizdeki turizm araştırmalarına yön veren ve katalizörü olan "birinci kuşağın" yayın organı olarak değerlendirildiğinde, önemi ve yayımlanan makalelerin içerikleri daha net bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Dergide yayımlanan makaleler, Türkiye'de turizm araştırmaları alanında 1970-1990 yılları

arasında egemen olan görüşü ve araştırma metodolojisinin tipik örneklerini oluşturmaktadır. Gerçekten de "Turizm İşletmeciliği Dergisi"nde yayımlanan makaleler incelendiğinde, "birinci kuşak" turizm araştırmacılarının daha çok kavramsal çalışmalara yöneldikleri gözlenmektedir. Ayrıca, makaleler ve dolayısıyla da yürütülen çalışmalar (ve tezler) daha çok makro konular üzerinde yoğunlaşmaktadır. Başlangıç döneminde konular daha çok makro konulardan oluşmasının eleştirilecek bir yanı da bulunmamaktadır; pek çok bilim dalında öncelik her zaman makro konularda olmuştur. Yayımlanan makalelerin dikkati çeken önemli bir kısmı, yazarların yüksek lisans ve doktora tezlerinin konularıyla örtüşmektedir.

Yukarıda da belirtildiği üzere, Türkiye'de turizm araştırmacılarını, bazı değişkenlere (araştırma tasarımı, analitik ve ampirik yoğunlaşma, çalışma alanlarının makro veya mikro konular üzerinde yoğunlaşması, ulusal ve uluslararası alanda yayın yapma gibi) göre incelendiğinde, üç kuşağa ayırmak mümkün görünmektedir. Bunlardan ilki, "birinci kuşak"tır ve "Turizm İşletmeciliği Dergisi" etrafında toplanan gruptur. Bu kuşağın turizm araştırmalarında katalizör olduğu, daha açık bir deyimle etkisi büyük ölçüde hissettirdiği dönem, 1970-1990 yılları arasına denk düşmektedir. Bir başka çalışmanın konusunu oluşturacak olması dolayısıyla kısaca belirtmek gerekirse, "ikinci kuşağı"ın 1990-1998 yılları arasında esas itibarıyla belirleyici olduğu söylenebilir. "Üçüncü kuşak" ise, 1998 yılından itibaren belirleyici olmaya başlamıştır. Bu üç kuşağın birbirleri ile kesişen, örtüşen veya çelişen tarafları elbetteki bulunmaktadır. Birinci kuşağın yayın organı "Turizm İşletmeciliği Dergisi" iken, ikinci kuşağa dahil olan akademisyenlerin daha çok "Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi" çevresinde toplandığı görülmektedir. Üçüncü kuşağın henüz kendi yayın organı bulunmamaktadır. Üçüncü kuşağı diğer iki kuşaktan ayıran başlıca faktör, bu gruba giren araştırmacıların uluslararası alanda söz sahibi olma istekleridir. Bu nedenle de uluslararası dergilerde makale yayımlamak gibi, diğer iki kuşakta olmayan bir özelliğe sahiptirler. Elbette ki, turizm araştırmacıları arasında yaş tam anlamıyla belirleyici bir faktör değildir. Yaşı çok genç olmasına rağmen, "birinci kuşağı" kendisine model alanların da sayısı az değildir.

Son değerlendirme olarak da, "Turizm İşletmeciliği Dergisi"nin, İngiltere'de yayınlanmakta olan "Tourism Management" dergisi ile aynı za-



manlarda yayın yaşamlarına başlamış olmaları, dikkat çekicidir. Zira, "Turizm İşletmeciliği Dergisi" 1979 yılında yayımlanmaya başlamış iken, "Tourism Management" dergisinin ilk sayısı 1980 yılında yayımlanmıştır.

## TURİZM İŞLETMECİLİĞİ DERGİSİNDE YAYIMLANAN YAZILARIN BİBLİYOGRAFYASI

### Makaleler

Abay, Ramazan (Doç. Dr.): Otel ve Restoran İşletmeleri için Tekdüzen Hesap Sistemi. 3/9, 1981, 325-330.

Abay, Ramazan (Doç. Dr.): Risk Varsayımı Altında Turizm Yatırımlarını Değerlendirme Yöntemleri (I). 3/10-II, 1981, 384-389.

Abay, Ramazan (Doç. Dr.): Risk Varsayımı Altında Turizm Yatırımlarını Değerlendirme Yöntemleri (II). 3/12-13, 1982, 407-416.

Abay, Ramazan (Dr.): Turizm İşletmelerinde Maliyet Hesapları. 1/1, 1979, 17-25.

Abay, Ramazan (Dr.): Enflasyon ve Stokların Değerlendirilmesindeki Önemi. 1/3, 1979, 128-140.

Akan, Asuman: PERT'in Konaklama Sektöründe Uygulanması. 1/4, 1980, 204-211.

Akat, İter (Prof. Dr.): Modern Yönetimde Organizasyon ve Sistemleştirme Sorunu. 1/1, 1979, 7-16.

Akat, İter (Prof. Dr.): Tüketim Gücü ve Yeni Dünya Anlayışı. 1/4, 1980, 185-190.

Akyüz, Ömer: Turistik İşletmelerde Personel Sorunu. 2/5-6, 1980, 130-141.

Aldemir, M. Ceyhan (Doç. Dr.): Öğretim ve Eğitim Çabaları Hangi Felsefi Düşünceye Dayandırılırsa Daha Verimli Sonuçlar Alınır? 4/15-16, 1983, 622-634.

Alp, Ramazan: Kemalizmin İdeolojik Esasları. 2/9, 1981, 338-345.

Archer, Brian: Turist Çekme ve Seyahat Yaratma Mdelleri (çev. Orhan İçöz). 4/12-13, 1982, 444-453.

Alpyörük, Orhan (Dr.): Turist Psikolojisi, Turizm Turist Rehberlerinin Önemi. 2/5-6, 1980, 142-145.

Aslanyürek, Şükrü: Çekim Merkezi Pazarlaması için Turizmde Örgütlenme: Türkiye için Bir Öneri. 2/7-8, 1980-1981, 183-195.

Ataol, Alpay (Yrd. Doç. Dr.): Yöneticilik Üzerine Kim, Nerede, Ne Yazdı? 4/15-16, 1983, 645-655.4

Aydoğmuş, Nuri (Çev.): Dünya Turizmi Manila Bildirisi. 2/7-8, 1980-1981, 263-268.

Aydoğmuş, Nuri: C.R.E.D.I.F.: Yaşayan Dilleri Öğretmede Bir Yöntem. 1/2, 1979, 108-114.

Bağcıoğlu, Cemil (Çev.): Havacılıkta Yeni Sonsuzlara Doğru (Kraft A. Ehrlicke). 2/7-8, 1980-1981, 220-226.

Bağcıoğlu, Cemil: Kuzey Avrupa'da Bir Kardeş Okul: Den Haag Otelcilik Yüksek Okulu. 1/3, 1979, 151-159.

Bakındı, Cemal: Turizm Personeli için Sendikaların Gelişimi. 2/5-6, 1980, 154-156.

Budak, Gönül: Teknolojik Gelişmelerin Turizme Yaptığı Etkiler. 3/10-11, 1981, 372-375.

Coşkun, Alev (Dr.): Türk Turizmi ve Geleceği. 1/1, 1979, 5-6.

Demir, Bakı: Çağdaş Eğitim Anlayışı ve Türkiye'de Turizm Eğitimi. 2/5-6, 1980, 161-170.

Demir, Mehmet Hülusi (Doç. Dr.): İşyeri Düzeni Planlamasında CRAFT Yönteminin Uygulanması. 1/4, 1980, 197-203.

Derbent, Özkan: Kongre Turizminin Uluslararası Faaliyetlere Et-kisinde Türkiye'ye Düşen Pay. 2/5-6, 1980, 55-64.

Dikkaya, Mehmet: Doğaya Dönüş ve Termal Turizmi. 1/2, 1979, 77-83.

Dikkaya, Mehmet: Sağlık Turizminin (Termalizmin) Turistik Faaliyetlerde Türkiye'deki Durumu. 2/5-6, 1980, 65-75.

Doğan, Hasan Zafer (Doç. Dr.): Turistik Toplumsallaşma. 3/12-13, 1982, 418-427.

Doğan, Hasan Zafer (Doç. Dr.): Türk Ulusculuğunun Gelişmesi. 3/9, 1981, 289-304.

Doğan, Hasan Zafer (Dr.): Bir Saldırganlık Tipolojisi ve Turistlere Yönelik Saldırlara Uygulanması. 1/1, 1979, 37-44.

Doğan, Hasan Zafer (Dr.): Turist Topluluklarının Esnekliği. 1/3, 1979, 140-144.

Doğan, Hasan Zafer (Doç. Dr., çev.): Gezi ve Anlayış: Turizmin Toplumsal Yapısı Üzerine Notlar (Willis A. Sutton Jr.). 3/10-11, 1981, 364-371.

Ehrlicke, Kraft A.: Havacılıkta Yeni Sonsuzlara Doğru (çev. Cemil Bağcıoğlu). 2/7-8, 1980-1981, 220-226.

Elting, Robert A. (Doç. Dr.): Ege Bölgesinde Turizmin Ekonomik ve Toplumsal Etkileri Üzerine Bir Çalışma ve Gelecek için Öneriler. 3/12-13, 1982, 478-481.

Ergenç, Alev (Dr.) ve Timurcanday, Ömür N.: Büro Yerleşiminde Yeni Yaklaşımlar. 4/15-16, 1983, 635-644.

Göksan, Ergun (Doç. Dr.): Ege Turizminin Sorunları. 2/7-8, 1980-1981, 234-237.

Göksan, Ergun (Doç. Dr.): Seksenlerin Turizmi. 2/5-6, 1980, 83-88.

Göksan, Ergun (Doç. Dr.): Turizmde Hamle Yapmalıyız. 4/15-16, 1983, 565-564.

Göksan, Ergun (Doç. Dr.): Uluslararası Turizmin Geleceği. 1/4, 1980, 181-184.

Göksel, Bülend A: Tüketicilerin Korunmasında Sorumlulukların Paylaşılması. 1/4, 1980, 212-223.

Göksan, Ergun (Doç. Dr.): Dünya Turizmindeki Gerileme Türkiye'yi Çok Etkileyecek. 1/2, 1979, 57-58.

Gülal, Mihrinur: Kokteyl Hazırlamada Temel Esaslar. 4/15-16, 1983, 614-621.

Gülal, Mihrinur: Restoran İşletmelerinde İç Düzen. 3/12-13, 1982, 431-443.

Gülal, Mihrinur: Ziyafetlerde Menü Planlamasının Temel İlkeleri. 2/7-8, 1980-1981, 258-262.

Gürdal, Mehmet (Dr.): Paket Turların Yararları. 4/15-16, 1983, 570-573.

Gürdal, Mehmet (Dr.): Paket Turların Dünya Turizmindeki Rolü. 4/12-13, 1982, 436-443.

Gürdal, Mehmet (Dr.): Uluslar Arası Turizmde Entegrasyon Hareketleri ve Türkiye'nin İmkânları. 3/10-11, 1981, 393-402.

Gürdal, Mehmet: Türkiye Turizminde Ulaştırma Türleri Arasındaki Koordinasyon Sorunları. 1/2, 1979, 84-90.

Gürgen, Hamza (çev.): Kaplıca Tesisleri Yatırım Kararlarında Fayda-Maliyet Analizleri ile İlgili Belli Başlı İncelemeler. 2/7-8, 1980-1981, 273-280.

İçöz, Orhan (Çev.): Turist Çekme ve Seyahat Yaratma Modelleri (Brian Archer). 3/12-13, 1982, 444-453.

- İçöz, Orhan ve Topay, Mehmet (Çev.): Turizm ve İnsanın İnsanlık Değerlerinin Korunması (Romualdez Marcos). 2/7-8, 1980-1981, 246-251.
- İçöz, Orhan: Toplumsal Açından Turizm Eğitiminin Gerekliği. 3/10-11, 1981, 376-383.
- İçöz, Orhan: Turizmde Örgüt Sistemi. 4/15-16, 1983, 602-613.
- Kahraman, Nüzhet (Dr.): Termal Turizm Olayı ve Yalova Kaplıcaları. 3/9, 1981, 305-310.
- Kayhan, Riyaz: Turistik İşletmelerde Sendika, Personel ve Yönetim Arasındaki Hukuksal Sorunlar ve Bu Sorunlar için Barışçı Çözüm Yolları. 2/5-6, 1980, 157-160.
- Kaynak, Erdener (Doç. Dr.): Kalite ve Tüketici Hakları: Türkiye'den Bazı Örnekler. 2/7-8, 1980-1981, 196-204.
- Keser, Kâsım: Turizmin Ekonomiye Katkısı ve Turizmde Ulaştırmanın Önemi. 2/5-6, 1980, 89-98.
- Kongar, Bilge: Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planında Turizm Politikası. 1/1, 1979, 27-36.
- Korzay, Meral (Doç. Dr.): Konaklama İşletmelerinin Yönetim Biçimleri ve Örgütlenmesi. 2/5-6, 1980, 99-129.
- Kubalı, Ali Nail (Dr.): 1980'lerin Turizm Politikasında Dört Temel Sorun. 2/5-6, 1980, 15-18.
- Kubalı, Ali Nail (Dr.): Turizmdeki Kriz Önlenebilir mi? 1/3, 1979, 145-150.
- Marcos, Romualdez: Turizm ve İnsanın İnsanlık Değerlerinin Korunması (çev. Mehmet Topay ve Orhan İçöz). 2/7-8, 1980-1981, 246-251.
- Mütevellioglu, Ali: Turistik İşletmelerde Personel Sorunu. 2/5-6, 1980, 146-153.
- Olalı, Hasan (Prof. Dr.): Türkiye'de Turizm Politikası ve Turizm Planlaması Üzerine Bazı Görüş ve Öneriler. 2/5-6, 1980, 1-14.
- Olalı, Üzeymi: Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Karar Vermede Bababaş Noktası Çözümlerinin Uygulanması. 1/4, 1980, 190-196.
- Oral, Saime (Dr.): Türk Turizminin Dış Tanıtım Politikası, 1/3, 1979, 167-172.
- Özbayer, Hatice: Konaklama İşletmelerinde Bilgisayarların Kullanım Alanları. 4/12-13, 1982, 458-465.
- Özbayer, Hatice: Turizm İşletmelerinde Esnek Bütçelerin Kontrol Aracı Olarak Kullanılması. 3/9, 1981, 331-337.
- Pekin, Tefvik (Prof. Dr.): Türkiye'de Tüketicinin Örgütlenmesi. 1/3, 1979, 121-127.
- Sağcan, Mustafa (Doç. Dr.): Türkiye'de Kongre Turizminin Geliştirilmesi Açısından Kongre Yeri Seçiminde Kuruluşların Satınalma Davanırları Üzerine Araştırma Modeli. 4/15-16, 1983, 574-589.
- Sağcan, Mustafa (Dr.): Boş Zaman, Rekreasyon ve Turizm. 2/7-8, 1980-1981, 269-272.
- Sağcan, Mustafa (Dr.): Turizm Yatırımlarında Kaynak Yetersizliği ve Yabancı Sermaye Sorunu. 2/5-6, 1980, 31-46.
- Sezgin, Orhan Mesut: Türkiye'de Kısa Vadede Yatak Arzını Arttırmak İçin Alınması Gereken Önlemler ve Görüşler. 1/1, 1979, 51-55.
- Soner, Asuman (Dr.): Otel İşletmelerinde Yönetici Kadınlar. 3/12-13, 1982, 454-457.
- Şen, Ali: Anket Çalışmalarında Gerçek Yanıtın Araştırılması Üzerine Bir Çalışma. 3/10-11, 1981, 390-392.
- Sutton, Willis A.: Gezi ve Anlayış: Turizmin Toplumsal Yapısı Üzerine Notlar (çev. Doç. Dr. Hasan Zafer Doğan.). 3/10-11, 1981, 364-371.
- Taner, Tayfun (Dr.): Yabancı Büyüklük Tur Düzenleyiciler ve Turizmimiz (I). 2/7-8, 1980-1981, 227-233.
- Tanur, Gülçin: Restoran Garsonu ve Kat Valesi Görev Tanımları (I). 3/12-13, 1982, 466-475.
- Tanur, Gülçin: Restoran Garsonu ve Kat Valesi Görev Tanımları (II). 4/15-16, 1983, 590-601-
- Tarakçıoğlu, Enis (Dr.): Türkiye'de Seyahat Acentelerinin Geliştirilmesi ve Aktif Dış Turizm Üzerinde Etkinliklerinin Arttırılması Amacıyla Bazı Veriler. 3/10-11, 1981, 349-356.
- Tekeli, Hasan (Dr.): İkinci Konutların Turizm Amaçlı Kullanımlarında Karşılaşılan Sorunlar. 2/7-8, 1980-1981, 205-212.
- Temel, Halis (Dr.): Türkiye'de Kıyı Turizmi. 2/5-6, 1980, 75-81.
- Timur, Alp (Dr.): Son Alınan Ekonomik Kararların Türk Turizmi Açısından Değerlendirilmesi. 2/5-6, 1980, 19-30.
- Timur, Alp (Dr.): Turizm Açısından Devalüasyon Kararları ve Türk Turizmi. 2/7-8, 1980-1981, 238-245.
- Timur, Alp (Dr.): Turizm Sektörü Darboğazları. 1/2, 1979, 99-107.
- Timur, Alp (Dr.): Turizmde Yatırım ve İstihdam Çarpantıları. 1/3, 1979, 160-173.
- Topay, Mehmet: Turizmin Sosyo-Ekonomik ve Demografik Özelliklerle İlişkisi. 3/9, 1981, 311-320.
- Topay, Mehmet ve Orhan İçöz (çev.): Turizm ve İnsanın İnsanlık Değerlerinin Korunması (Romualdez Marcos). 2/7-8, 1980-1981, 246-251.
- Turhan, Nevres (Doç. Dr.): Turizm Açısından Dış Fuarlar. 1/2, 1979, 59-76.
- Usal, Alparslan (Doç. Dr.): Garip Bir Sacayağı: Türkiye'de Turizm. 3/12-13, 1982, 428-430.
- Usal, Alparslan (Doç. Dr.): Termal Turizmi ve Kür-Sağlık İşletmeleri (Romanya Örneği ve Türkiye). 3/10-11, 1981, 357-363.
- Usal, Alparslan (Dr.): Hangisi Önce... Dengeli Kalkınma? Turizm. 1/1, 1979, 45-50.
- Usal, Alparslan (Dr.): Büyük Anadolu. 2/7-8, 1980-1981, 202-257.
- Usta, Öcal (Doç. Dr.): Türkiye'de Turistik Yoğunlaşma: İstatistiksel Yaklaşım. 4/15-16, 1983, 565-569.
- Usta, Öcal (Dr.): Turizmde Tamamlayıcı Konaklama Tesislerinin Yeri ve Önemi. 2/7-8, 1981, 176-182.
- Usta, Öcal (Dr.): Türkiye'de Turizm Yatırımları ve Yabancı Sermaye. 1/2, 1979, 91-99.
- Usta, Öcal (Dr.): Üçüncü Yaş Grubunun Turizm Faaliyetlerindeki Yeri. 2/5-6, 1980, 47-54.
- Ünlen, Müjdat: Standart Maliyet Yönteminin Türkiye'de Etkin Bir Kontrol Aracı Olarak Uygulanamama Nedenleri. 2/7-8, 1980-1981, 213-219.
- Ünlen, Müjdat ve Yükçü, Süleyman: Kar ve Zarar Ortaklığı Belgesinin Gelişimi ve Düzenleme Esasları. 4/12-13, 1982, 482-490.

### Kitap Eleştirileri

- Dikkaya, Mehmet: Le Thermalisme (Felix H. Fortune). 1/3, 1979, 173-174.
- Doğan, Hasan Zafer (Dr.): The Management of Tourism (A. J. Burkart ve S. Medlik). 1/4, 1980, 224-225.



Gürdal, Mehmet: Turizm ve Sanat Eğitimi Dersleri (Prof. Dr. Hasan Olalı). 1/2, 1979, 116.

Gürdal, Mehmet: Turizm: Turizm Olayına Genel Yaklaşım (Tunca Toskay). 1/3, 1979, 176.

İçöz, Orhan: Çevre Sorunları: Genellikle ve Ülkemiz Açısından (Fehmi Yavuz). 1/3, 1979, 173-174.

Karadeniz, Hasan (Dr.): La Consolidation des Bilans (Jean Corre). 1/4, 1980, 226.

Topay, Mehmet: Türkiye Turizm Politikası ve Sorunları (Ercan Çitçioğlu). 1/2, 1979, 116-117.

## Diğer Yazılar

Aydoğmuş, Nuri ve Dikkaya, Mehmet: Dünyadan Haberler, 1/3, 1979, 170-180.

Aydoğmuş, Nuri: Dünyadan Haberler, 1/2, 1979, 119.

Birinci Cildin İçindekiler, 1/4, 1980, 232-234.

Dikkaya, Mehmet: Turizmden Haberler, 3/9, 1981, 346-348.

Doğan, Hasan Zafer: Ölçme Araçlarının Temel Özellikleri, 3/12-13, 1982, 491-493.

Gürdal, Mehmet (Dr.): Haberler, 3/10-11, 1981, 403-406.

Gürdal, Mehmet: Dünya Turizminde Gelişmeler, 2/7-8, 1980, 281-283.

Gürdal, Mehmet (Dr.): Haberler, 4/12-13, 1982, 494-497.

Haberler, 1/4, 1980, 227-231.

## KAYNAKÇA

Atasagun, Hasan Fehmi (1983). "Ekonomi Bilim Dalı Alanında Yazılmış Makaleler Üzerine Bir Araştırma, 1969-1982". (Basılmamış Mezuniyet Çalışması), Ankara: Hacettepe Üniversitesi İşletme Bölümü.

Berkman, A. Ümit (1987). "Amme İdaresi Dergisi'nde Yayımlanan Makaleler ve Türk Yönetim Yazını". *Amme İdaresi Dergisi*, 20 (4): 19-42.

Berkman, A. Ümit ve Kamil Kozan (1979). "Amme İdaresi Dergisi'nde Yayımlanan Makaleler Üzerine Bir İnceleme". *Amme İdaresi Dergisi*, 12 (1): 9-26.

Bilgin, N. (1986). "Türkiye'de Yapılan Psikoloji Araştırmaları Üzerine Bir İnceleme", *Türkiye'de Sosyal Bilim Araştırmalarının Gelişimi*. Ankara: Türk Sosyal Bilimler Derneği.

Bowman, J.S., J.B. Richard (1975). "A Portrait of the Discipline: The Professional Literature of Political Science in the Seventies". *The Political Science Review*, 5 (Güz).

Dener, H. Işın ve H. Fehmi Atasagun (1985). "İktisadi Makalelerin Alt Konulara Dağılımı Hakkında Bazı Gözlemler: Journal of Economic Literature'den Yapılan Sayım Sonuçlarının Değerlendirilmesi". *H. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3 (1-2): 125-143.

Dener, H. Işın (1990). "Onuncu Sayısında Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve Denetimli Perümte Başlık İndeksi". *H. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8 (2):157-189.

Goodall, M.R., J. Barry ve M.B. Westing (1972). "Public Administration Review: 1940 Through 1969". *Public Administration Review*, 32 (1).

İnönü, Erdal, (1982). *1923-1966 Dönemi Türkiye Kimya Araştırmaları Bibliyografyası ve Bazı Gözlemler*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları, No: 313.

İnönü, Erdal (1973). *1923-1966 Dönemi Türkiye Matematik Araştırmaları Bibliyografyası ve Bazı Gözlemler*. Ankara: ODTÜ Fen ve Edebiyat Fakültesi Yayınları, No: 26.

İnönü, Erdal (1971). *1923-1966 Döneminde Fizik Dalındaki Araştırmalara Türkiye'nin Katkısını Gösteren Bir Bibliyografya ve Bazı Gözlemler*. Ankara: ODTÜ Fen-Edebiyat Fakültesi Yayınları, No: 24.

İnönü, Erdal (1975). "1923-1966 Döneminde Türkiye'nin Kimya ve Biyokimya, Eczacılık, Kimya Mühendisliği, Metalurji Gibi İlgili Dallarda Araştırmaya Katkısını Gösteren Bir Bibliyografya Üzerine Gözlemler". *V. Bilim Kongresi Bilim Adamı Yetiştirme Grubu Tebliğleri*, Ankara: Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu Bilim Adamı Yetiştirme Kongresi: 29-36.

Kozak, Nazmi (1995). "Anatolia Dergisi'nde Yayımlanan Yazılar Üzerine Bir İnceleme", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(4): 22-33.

Kozak, Nazmi (1996). *Türkiye Turizm Tezleri Bibliyografyası*. Ankara: Anatolia Yayıncılık.

Kozak, Nazmi (1999). *Türkiye Turizm Eğitim Programları Rehberi-1999*. İstanbul: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (Yayınlamamış Çalışma).

Kozak, Nazmi (1995). "1963-1992 Yıllarında Türkiye'de Turizm Konulu Lisansüstü Tezlerin Bibliyografik Verileri Üzerine Bir İnceleme". *Hasan Zafer Doğan Anı Kitabı*, İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Uygulama ve Araştırma Merkezi ve Adnan Menderes Üniversitesi: 173-180.

Kozak, Nazmi (1995). "Türkiye'de Yayımlanan Turizm Konulu Makaleler Üzerine Bir İnceleme", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6 (1): 62-72.

Öner, Oğuz (1972). "S.B.F. Dergisi'nde İktisadi Araştırmalar: 1960-71", *Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27 (1): 167-184.

Perry, James L., Kenneth L. Kraemer (1986). "Research Methodology in the Public Administration Review, 1975-1984". *Public Administration Review*, 47 (3).

Stümbüllüoğlu, Kadir (1977). "Toplumsal Araştırmalarda Verinin Önemi", *Türkiye'de Toplumsal Bilim Araştırmalarında Yaklaşımlar ve Yöntemler* (Der. Seyfi Karabaş, Yaşar Yeşilçay). Ankara: Ortadoğu Teknik Üniversitesi Türk Halkbilimi Topluluğu, Ankara: 59-64

Üsdiken, Behlül ve Yorgo Pasadeos (1993). "Türkiye'de Örgütler ve Yönetim Yazını", *Amme İdaresi Dergisi*, 26 (2): 73-93.

Üsdiken, Behlül ve Yorgo Pasadeos (1992). "Türkiye'de Yayımlanan Yönetimle İlgili Makalelerdeki Atıflar Üzerine Bir İnceleme". *Amme İdaresi Dergisi*, 25 (2): 107-134.

Üsdiken, Behlül ve Yorgo Pasadeos (1992). "Türkiye'de Yayımlanan Yönetimle İlgili Veri Temelli Makalelerde Yöntem". *ODTÜ Gelişme Dergisi*, 9 (2): 249-266.

Yıldırım, Yasemin (1993). "1968'den 1993'e Amme İdaresi Dergisi". *Amme İdaresi Dergisi*, 26 (1): 255-262.

Gönderilme tarihi : Ekim 1999

Değerlendirme : Kasım 1999

Düzeltilme : Kasım 1999

Kabul : Kasım 1999

Prof. Dr. Orhan İÇÖZ, Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Dokuzçesmeler, Buca, İzmir  
E-mail: oicoz@usec.isl.deu.edu.tr

Dr. Nazmi KOZAK, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Bağlıca Kampüsü, Eskişehir Yolu 20. km., Ankara  
E-mail: nkozak@baskent.edu.tr

# Güneydoğu Anadolu Projesi'nde (GAP) Turizmin Çeşitlendirilmesi

Füsun İSTANBULLU DİNÇER

Istanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi

## ÖZ

*Bu çalışmada, Türkiye'de Cumhuriyet tarihinin en önemli iktisadi ve sosyal yatırımı olan Güney Anadolu Projesi'nin (GAP) turizm sektörü üzerindeki etkileri tartışılmaktadır. Çalışma kapsamında, ilk olarak Güney doğu Anadolu Projesi'nin doğuşu, özellikleri, eylem alanları üzerinde durulmakta ve ardından da Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin ekonomik ve sosyal gelişmişlik düzeyi ile ilgili veriler değerlendirilmektedir. Çalışmanın ikinci kısmını GAP bölgesinde turizm sektörünün durumu, bölgenin turizm potansiyeli oluşturmaktadır. Bu bölümde, bölgenin konaklama kapasitesi, bölgeye gelen yabancılara ilişkin veriler incelenmektedir. Çalışmanın üçüncü bölümü, bölgede geliştirilmesi öngörülen turizm çeşitleri üzerinde durulmaktadır. Bölgenin pek çok turizm çeşidi bakımından önemli bir potansiyele sahip olduğunun belirtildiği makalede, geliştirilmesinde yarar bulunan turizm çeşitlerinin neler olması gerektiği ile ilgili de bulgular yer almaktadır.*

**Anahtar Sözcükler:** Güneydoğu Anadolu Bölgesi, Türkiye, GAP, Turizm Pazarlaması, Turizmin Çeşitlendirilmesi

## GİRİŞ

Güneydoğu Bölgesi'nde Adıyaman, Batman, Diyarbakır, Gaziantep, Mardin, Siirt, Şanlıurfa, Şırnak ve Kilis illerini kapsayan bölge GAP Bölgesi olarak adlandırılmaktadır. Güneyde Suriye, güneydoğuda ise, Irak'la sınırı bulunan bu bölgenin yüzölçümü 75,358 km<sup>2</sup>'dir ve Türkiye'nin toplam yüzölçümünün %9.7'sini oluşturmaktadır. Verimli hilal diye anılan ve eski çağlarda medeniyetin beşiği olan bu bölge "Yukarı Mezopotamya" olarak tanınır. Fırat ve Dicle bu bölgeden geçer ve sularını Basra körfezine boşaltır. Az yağış alan bu bölgede Fırat ve Dicle'nin zengin su kaynağından sulama ve enerji üretimi sağlamak düşünülmüştür.

## GÜNEYDOĞU ANADOLU PROJESİNİN DOĞUŞU

Türkiye'de sulanabilir 8,5 milyon hektar arazi-den %20'si Aşağı Fırat ve Dicle havzalarındaki geniş ovalardan oluşan GAP Bölgesi içinde bulunmaktadır. GAP'ta yaşayan nüfus 1990 nüfus

sayımına göre, ülke nüfusunun %9,5'unu oluşturmaktadır. GAP'ın ortaya çıkış nedenlerinden en önemlisi, klimatolojik faktörlerin yol açtığı elverişsiz su rejiminin düzenlenmesi ve Fırat ile Dicle nehir sularının sulama, enerji üretimi amacıyla değerlendirilerek, düzensiz akışı olan iki nehrin sularının düzgünleştirilmesidir. Suları akılcı bir şekilde değerlendirmek ve ülkeye elektrik enerjisi sağlamak için, Atatürk 1936 yılında Elektrik İşleri Etüd İdaresini kurmuştur. Bu idare Keban Projesi etüdlere başlamış, Fırat nehrini incelemek üzere rasat istasyonları kurmuştur.

1938 yılında başlanan Keban boğazı etüdleri 1950-1960 yılları arasında da devam etmiştir. 1954'de Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Böylece, Türkiye'de havza çalışmaları fikri oluşmuş ve DSİ çalışmaları çerçevesinde Türkiye 26 havzaya ayrılmıştır. 1964 yılında Fırat Havzası İstikşaf Raporu, 1966'da Aşağı Fırat İstikşaf Raporu ve Dicle Havzası raporları hazırlanmıştır. Aşağı Fırat ve Dicle Havzası'ndan ne şekilde yararlanılacağı anlaşıldıktan sonra, 1977'de bu projeleri "Güneydoğu Anadolu Pro-

*Bu makale, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu tarafından düzenlenen "21. Yüzyılın Eşiğinde Türk Turizmi" konulu sempozyumda sunulmuştur.*



jesi" şeklinde adlandırılması kabul edilmiştir. Bu projenin yönlendirilmesi ve koordinasyonun sağlanması 1986'da Devlet Planlama Teşkilatı'na verilmiştir.

GAP Bölge Kalkınma İdaresi Teşkilatı, 6 Kasım 1989 tarih ve 20334 sayılı resmi gazetede yayınlanan 388 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile kurulmuştur. GAP Yüksek Kurulu, teşkilatın en yüksek karar organıdır. Bu kurul, Başbakan veya görevlendireceği bir Devlet Bakanı'nın Başkanlığı'nda GAP'tan sorumlu Devlet Bakanı, DPT Müsteşarlığı'nın bağlı olduğu Devlet Bakanı ile Bayındırlık ve İskan Bakanı'ndan oluşur.

## GÜNEYDOĞU ANADOLU PROJESİNİN ÖZELLİKLERİ

GAP'ı oluşturan bölge, Aşağı Fırat ve Dicle Havzası ile Yukarı Mezopotamya'dır. Bu alanın %42,2'sinde tarım yapılmakta (bunun %36'sı doğal yağışa bağımlıdır), %33,3'ü meralardan, %20,5'i orman ve çalılardan oluşmaktadır. Alanın toplam yüzeyinin %94'ünde ortalama eğim %12'nin altındadır ki, bu da ekilebilirlik eşiğini meydana getirmektedir. GAP'ın su kaynaklarını geliştirme hedefleri 13 ana sulama ve enerji projesini içermektedir. Bunlardan 7 tanesi aşağı Fırat, 6 tanesi de Dicle havzasındadır. 1,7 milyon hektarlık bir alanın sulanması için 32 baraj, 19 hidroelektrik santral ve sulama şebekeleri öngörülmektedir (GAP Nisan 1996: 17-21). Proje tamamlandığında, yılda toplam 50 milyon metreküpten fazla su akıtan Fırat ve Dicle nehirleri üzerindeki tesislerle Türkiye'nin toplam su potansiyelinin %28'i kontrol altına alınacak; 1,7 milyon hektarın üzerinde arazinin sulanması ve 7460 megavatın üzerinde kurulu güç kapasitesiyle yılda 27 milyar kilovatsaatlik hidroelektrik enerjisi üretilmesi sağlanacaktır. GAP'ın meydana getireceği yüksek tarım ve sanayi potansiyeli bölgede gelir seviyesini 5 kat artıracak, nüfusu 9-10 milyona ulaşacak bölge halkının yaklaşık 3,5 milyonuna iş imkanı yaratacaktır (GAP Ocak 1996: 3). GAP'ın önemi ve büyüklüğü nedeniyle, GAP dünyanın mega projeleri arasında yer almakta ve çağımızın yedi modern harikası arasında biri sayılmaktadır. 1994 Ocak sayısında Time, 1993 yaz sayısında ise, Infrastructure Finance Magazine tarafından bu şekilde anılmaktadır (Southeastern Anatolia Project Regional Development Administration 1997: 7). GAP entegre projesinin toplam yatırım tutarı 32 milyar dolara ve su kaynakları 14,5 milyar dolara malolacaktır. Bu projenin 12,6 milyar doları ülkemizin fi-

nansman kaynaklarından, 2,1 milyar doları yabancı kaynaklardan, 1,5 milyar doları yapı-işlet-devret modeline uygun olarak Birecik Projesinden sağlanmaya çalışılmaktadır. 32 milyar dolarlık GAP'a ayrılan yatırımın %39,4'ü ve 14,5 milyar dolarlık su kaynaklarına ayrılan yatırımın %55,5'i tamamlanmıştır (Southeastern Anatolia Project Regional Development Administration 1997: 9). Dış kredi veya hibe sağlanarak desteklenen projelerin bir kısmı GAP bölgesi sınırları içinde yer alan münferit projelerdir. Dünya Bankası'ndan, ABD Eximbank'dan, Almanya-İsviçre Bankalar Konsorsiyum'undan, Avrupa Yatırım Bankası'ndan, Avrupa Konseyi Sosyal Kalkınma Fonu'ndan, ABD, Fransa, Kanada, İsrail ve Avustralya'daki kuruluş ve firmalardan, Alman KfW Commerzbank'dan, Almanya - İtalya-Fransa-Japon Hükümetlerinden Global Çevre Birimi'nden, Uluslararası Tarımsal Kalkınma Fonu'ndan, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı'ndan, Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu'ndan dış kaynaklı krediler ve hibeler sağlanmış ve sağlanmaya devam edilmektedir (GAP Aralık 1995: 1 ve 2).

## GÜNEYDOĞU ANADOLU PROJESİ EYLEM PLANLARI

Bölgelerarası gelişmişlik farkını azaltmak amacıyla ortaya çıkan Güneydoğu Anadolu Projesi; bölgede ekonomik faaliyetlerin çeşitlendirilmesini, kaynakların rasyonel kullanımını, yeni kaynakların yaratılmasını, yatırımların geri dönüşlerinin hızlandırılmasını, projelerin finansman, zaman ve mekan tutarlığına dayandırılmasını ve böylelikle yatırımlararası senkronizasyonu ve entegrasyonun sağlanmasını hedef almaktadır. Bölge kaynaklarının mobilize edilmesiyle ortaya çıkacak; kırsal ve kentsel yerleşme dokusundaki değişimlerde yeterli duyarlılığı göstermek, ekolojik dengeyi zorlayan etmenlere karşı gerekli önlemleri almak, ekonomik ve sosyal faaliyetlerle demografik yapıda görülecek değişimleri dengeleyici bir anlayışla yönlendirmek, bu doğrultuda alternatif projeler üretmek, önceliklendirmek, programlamak, uygulamak ve döngüsel bir planlama felsefesiyle değerlendirmek Güneydoğu Anadolu Projesi'nin stratejik ilkeleridir (Dericioğlu 1988)

1989 yılında tamamlanan GAP master plan çalışması, makro düzeyde bölgenin tüm sektörlerinin kalkınma çerçevesini belirlemiş ve alt bölge çalışmalarını ortaya koymuştur. GAP Bölgesi için temel kalkınma senaryosu, Bölgeyi "Tarıma

Dayalı İhracat Bölgesi" haline getirmektedir. Gaziantep hariç daha az gelişmiş diğer illerin her birinde en azından bir tane stratejik önemde sanayi kurulması ve özellikle Adıyaman için turizmle ilişkili sanayiler oluşturulması önerilmektedir (Atalay 1993).

Alternatif senaryolarla bölge gelişmesinin çerçevesi GAP Master Planında çizilirken, su ve toprak kaynakları yatırımlarının ekonomik ve sosyal sektörlerde uyaracağı gelişim, istihdam, nüfus büyüklüğü ve kent ile kırsal alanlardaki gelişimi saptanmıştır. Daha sonra "Bölgesel Ulaşım ve Altyapı Geliştirme Çalışması" adı ile, mekansal ve ulaşım planlama çalışmalarının yapım-planlama sonuçlarına dayalı olarak imar planları, alt yapı proje düzenlenmesi ele alınmış ve yıllara göre finans ihtiyacı ortaya çıkarılmıştır. Bu çalışma, Ocak 1991'de başlamış ve Haziran 1993'de bitirilmiştir (Temmuz 1993: 3).

1993-1997 yıllarını kapsayan, somut projelere dayanan, beş yıllık bir kamu yatırım programı niteliğindeki "GAP Bölgesi Hareket Planı", "Bölgesel Ulaşım ve Altyapı-Geliştirme Çalışması" ile ele alınan ayrıntılı raporlar sonucu hazırlanmıştır. Bu plan, makro düzeydeki bölge planlarından ayrılmaktadır (GAP Nisan 1993: 2).

GAP Bölgesi Hareket Planı entegre proje yaklaşımı çerçevesinde, sektörlerin etkileşimleri, nüfus projeksiyonları, mekansal gelişme tahminleri ele alınarak hazırlanmıştır. GAP Bölgesi Hareket Planı yatırım ihtiyacı, yatırım tahsisleri ve yatırım uygulamalarının kaç yıl süreceği Tablo 1'de görülmektedir.

GAP İdaresi; kalkınma projelerinin uygulanabilmesi için, bu bölgenin sosyo-ekonomik ve kültürel yapısını göz önünde bulundurmaya çalışmaktadır. Bu yaklaşım çerçevesinde, GAP İdaresi bölgenin toplumsal yapısı üzerine üniversiteler ve hükümet dışı kuruluşlara araştırma yaptırmış ve GAP Sosyal Eylem Planı hazırlan-

mıştır. Bu planın amacı, GAP Master Plan doğrultusunda bölge içindeki farklı grupların kalkınma süreciyle bütünleşmesini sağlamak, sosyal hizmetlerin etkinliğini artırmak, sosyal gelişmişlik farkını ortadan kaldırmaktır. Sosyal Eylem Planı entegre bir yaklaşımdır ve uygulama projeleri üretilmektedir (GAP Mayıs 1995: 2 ve 3). Bu uygulamaların ilk örneği olarak, proje çerçevesinde pilot alanlarda eğitim, sağlık, beceri geliştirme, kültür, örgütlenme gibi alanlarda faaliyet gösterecek "Çok Amaçlı Toplum Merkezleri" oluşturulmuştur.

## GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ'NİN EKONOMİK VE SOSYAL GÖSTERGELERİ

GAP Bölgesi'nin Gayrisafi Bölgesel Hasılasını Türkiye'nin aynı dönemdeki Gayrisafi Yurtiçi Hasılası ile karşılaştırılması bölgenin az gelişmişliğini göstermektedir. 1985 yılında bölgenin GSMH içindeki payı %4, kişi başına düşen gelir ise, Türkiye ortalamasının yarısı kadardır. GSBH'nın %40'ını oluşturan tarım, bölgenin en güçlü sektörüdür ve yöre tarımının Türkiye toplam tarımsal katma değer içindeki payı %9'dur. 1996 yılında tarım sektörünün payı %30'lara inmiş; sanayi (%18,85) ve hizmet sektörünün (%5,34) payları artmıştır (Tablo 2). Ekonomik olarak faal nüfusun yaklaşık %70'i tarımla uğraşmakta, ancak bu sektör toplam katma değer ancak %44'ünü üretebilmektedir. 1990 yılında tarımla uğraşan nüfus %67,2'ye düşmüş, sanayi ve hizmet sektöründe çalışan nüfus az da olsa yükselme göstermiştir (Tablo 2). Tarımda geleneksel üretim yöntemleri devam ederken, modernizasyon da başlamıştır. Sanayi ve hizmet sektöründeki istihdam rakkamlarının bölge genelinde yükselmeye başlamasına rağmen, GAP bölgesinde kişi başına gayri safi bölge hasılası 1990 yılında 1.569\$ iken, 1995'de 1.498\$a düşmüştür; çünkü GAP bölgesinde Türkiye ortalamasının

Tablo 1. GAP hareket planı yatırım ihtiyacı, yatırım gerçekleştirmeleri ve tamamlanma süreleri (Haziran 1997 Fiyatlarıyla Trilyon TL)

ÖNEMLİ SEKTÖRLER	1993-1997 YATIRIM İHTİYACI	1993-1997 YATIRIM TAHSİSLERİ	1993-1997 YATIRIM NAKDİ GERÇEKLEŞMESİ (%)	YATIRIM UYGULAMASININ TREND TAHSİSİ İLE DAHA KAÇ YIL SÜRECEĞİ
Tarım	362,2	47,3	13,1	33
Enerji	352,8	129,6	36,7	9
Konut	67,9	1,1	1,6	303
Eğitim	131,5	21,3	16,2	26

Kaynak: GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı'ndan alınan veriler



üzerinde nüfus artış hızı söz konusudur. Bölge nüfusunun başta gelen demografik özelliği, ülke ortalamasının üzerindeki artış hızıdır. Nüfus baskısı, çok çocukluluk eğilimi, sağlık, eğitim, kamu hizmetleri ve istihdam imkanlarının yetersiz kalmasına sebep olmaktadır. 1990 yılında nüfusu 5,2 milyona ulaşan bölgenin, 2,9 milyonu kentte, 2,3 milyonu kırsal alanda yaşamaktadır. 2005 yılında 6,6 milyonun kentlerde; 3,4 milyonun kırsal alanda yaşayacağı tahmin edilmektedir. Ekonomik olarak faal nüfus (15-65 yaş grubu) bölge toplam nüfusunun %50'sini oluşturmaktadır ve bu da yüksek bir bağımlılık oranına işaret etmektedir (Tablo 2). Doğurganlık oranı kırsal kesimde daha yüksek olmasına rağmen, yüksek göç oranları nedeniyle kentsel nüfus daha hızlı artmaktadır. Bölge içi ve bölgelerarası göç GAP'ın önemli sorunlarından.

— Projenin başında hazırlanan GAP Master Plan Çalışması ile:

- Gayrisafi bölgesel hasılanın yılda %7,7
- Tarım sektörünün yılda %4,9
- Sanayi sektörünün yılda %10,0
- İnşaat sektörünün yılda %6,6
- Hizmetler sektörünün ise, yılda %9 oranında büyüyeceği,
- Bölgede nüfus %3,9 oranında artarken, istihdamın %4,0 oranında büyüyeceği öngörülmüştür (Özkan 1995: 5).

Bölgenin ekonomik yapısındaki değişimle, tarımın payı %40'dan %23'e gerilerken, sanayi %16'dan %30'a, hizmetler %44,75'den %47'ye yükselecektir (Tablo 2).

## DÜNYADA TURİZMİN GELİŞME EĞİMLERİ

Hızlı bir değişim sürecinde bulunan dünyamız, teknolojinin ilerlemesi ve kitle iletişim araçlarının etkinliğinin artmasıyla 21. yüzyılda bilgi toplumuna dönüşecektir. Ulaşım araçlarının sayı, hız, konfor açısından gelişmesi, basın-yayın-iletişim teknolojisindeki ilerlemeler, ülkelerarası ticaretin yaygınlaşması, birlikler kurulması, turizme katılanların sayısının artması küreselleşme boyutunu gündeme getirmiştir. İnsanlar sosyal ve psikolojik bir ihtiyaç olarak aktif bir şekilde turizm talebinde bulunmaya başlamışlardır. 1950 yılında, 25 milyon kişi uluslararası turizm hareketlerine katılırken, her yıl % 7,1'lik bir artışla 1996 yılında, bu sayı 595 milyona ulaşmıştır. 1950 yılında 2,1 milyar \$ turizm geliri elde

edilirken, % 12,2'lik bir artışla, 1996 yılında 425 milyar dolarlık turizm harcaması yapılmıştır. 2020 yılında 1,6 milyar kişi uluslararası seyahate katılacak ve 2 trilyon \$ harcama yapacaklardır (WTO 1997: 3).

Turizm tüketim kalıplarının değişimiyle, turizm pazarı da yön değiştirmektedir. Krippendorfa göre, 2000 yılı yaşamın her alanında tatmin arayan, iş ve eğlence hayatını zevk içinde geçirmeye çalışan bir hedef kitleyi karşımıza çıkaracaktır. Çevre ve doğayla bütünleşmiş tatiller ön planda olacaktır. Batının turist piyasasındaki unsurların değişimi sonucu iş için yaşamak 1986'da %10-20 arasında oynarken, 2000 yılında %10'na inecek, iş ve eğlence arasındaki karşıtlığın azalarak kişinin ufkunu genişletmek amacıyla doğaya dönmesi, yeni deneyler kazanma arzusu 1986 yılında %20-30 arasında seyrederken, bu talep 2000 yılında %45'lere varacaktır (Hall and Weiler: 1992: 2). Kitle turizminde hızlı bir gelişme söz konusudur ve insanlar büyük gruplar halinde seyahat ederler. Alternatif turizme ilgi duyanlar tek başına, aile veya arkadaşlarıyla seyahat etmeyi talep ederler; kitle turizminde olduğu gibi kısıtlı bir zaman dilimi, hızlı ulaşım, sabit program yoktur; en yoğun tatil dönemlerinde yolculuğa çıkılmaz, fiyat önemli değildir. Alternatif turizm turisti yönlendirmez, yerel yaşam tarzını önerir, doğayla bütünleştirir, deneyim kazanmasına ve bilgi sahibi olmasına imkan tanır (Butler 1990: 41-42).

Turizm pazarının değişikliğe uğraması sonucu yeni destinasyonlar ve arayışlar ortaya çıkmaktadır. Güneş-deniz-kum üçlüsü yerini doğaya bırakmaktadır. Tüketicinin ihtiyaçlarının yön değiştirmesi ve teknolojinin devreye girmesiyle üretim ve yönetimi farklı yeni bir turizm ve turist tipi doğmaktadır. Yeni turistler; daha deneyimlidir, değer yargıları değişiktir, yaşam stilleri farklıdır, demografik özellikleri farklıdır, daha esnekler, daha bağımsızdır (Poon 1994: 114).

Tüketicinin ihtiyaçları doğrultusunda yeni turistlerin ilgisini en fazla çeken etkinliklerin oranı ise, şöyledir: Gemi Yolculuğu, yatçılık %11,8, yokuş aşağı kayak %20,6, kültürel/tarihsel ve araştırma gezileri %22,1 ve %22,1, amaçsız macera gezileri/yürüyüşleri %54,5, eğitici geziler %20,6, doğa/çevre %63,2, eğlence parklarını ziyaret ve sportif faaliyetlere katılma %7,4 ve %7,4 (Brotherton ve Himmetoğlu 1997: 26).

Alternatif turizm çeşitleri kişilerin talebine göre, trekking, rafting, dağa tırmanma, balık avı, kamp yapma, kırsal alanlarda yaşama, dini tu-

rizm, kültür turizmi, tren seyahatleri, kış sporları, ata binme, golf, fotoğraf çekme, bisikletle gezme, kuş gözleme, tenis, sörf, dalma, safari, jeep safari, kano ile gezinti, faytonla gezi gibi çok değişik seyahat türlerini içermektedir.

## GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ'NİN TÜRK TURİZMİNDEKİ YERİ

Son on beş yıl içinde Türk turizminde birçok değişiklikler olmuş ve 1980'li yıllardan beri ülkemize gelen turist sayısı, turizm gelirleri, yatak

sayısı artmıştır. Turizmin gayri safi milli hasıladaki payı 1980 yılında %0,8 iken, günümüzde %3'lere varmıştır. Turizm gelirlerinin toplam ihracat gelirlerine oranı %25 dolayındadır (Turizm Bakanlığı 1997: 58). 1993 yılında Türkiye'ye tatil amaçlı gelenlerin oranı % 60,24 iken (Turizm Bakanlığı Mayıs 1994: 6); 1996'da %51,1'e düşmüştür (DİE 18.06.1997: 4). Kültür amacıyla gelenler ise, 1993'de %9,8 iken (Turizm Bakanlığı Mayıs 1994: 6), 1996'da %12,4'e yükselmiştir (DİE 18.06.1997: 4). 1997 yılı Ocak-Aralık aylarında ülkemize gelen yabancı

Tablo 2. GAP'ın ekonomik göstergeleri

I. GAYRISAFİ YURT-İÇİ HASILANIN BİLEŞİMİ						
	1985		1996		2005	
	GAP BÖLGESİ	TÜRKİYE	GAP BÖLGESİ	TÜRKİYE	GAP BÖLGESİ	TÜRKİYE
1. Tarım (%)	39.56	10.37	30.81	16.85	23.2	-
2. Sanayi (%)	15.69	12.34	18.85	25.15	29.8	-
3. Hizmetler (%)	44.75	77.29	50.34	57.99	47.0	-
II. KİŞİ BAŞINA GSMH (Cari Fiyatlarla, ABD Doları Olarak)						
	1987		1990		1995	
	981	1629	1569	2655	1498	2727
III. NÜFUS						
	1985		1990		2005	
1. T. Nüfus (mi.l)	4.3	50.3	5.2	56	10	71.7
2. Kentsel N. (mil.)	2.14	26.8	2.9	33	6.6	-
3. Kırsal N. (mil.)	2.15	23.7	2.3	23	3.4	-
4. Kentsel N. Oranı	49.9	53.0	55.7	58.9	66	-
IV. İSTİHDAM						
	1985		1990		2005	
1. Toplam (milyon)	1.5	20.5	1.7	23.3	3.8	-
2. Tarım (%)	71	59	67.2	53	51	-
3. Sanayi (%)	5	11	6.1	12.4	10	-
4. Hizmetler (%)	24	30	26.7	34	39	-
V. YAŞ GRUPLARI (%)						
	1985		1990		2005	
1. 0-14	48.77	37.52	47.16	34.96	-	27.55
2. 15-64	48.17	58.09	50.16	60.68	-	66.59
3. 65 ve Üzeri	2.76	4.20	2.62	4.28	-	5.86

Kaynak: DİE: Aralık 1997, s. XXXV ve ss. 972-975; GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı, Nisan 1996, s. 46..



ziyaretçi sayısı 9, 712, 510' dur. 1996 yılına göre, 1997'de %13.8'lik artış olmuştur (DİE 12.02.1998: 1). Birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü beş yıllık kalkınma planlarında kitle turizmine ağırlık veren Türkiye alternatif turizm çeşitlerine yönelik turizm ürünlerinin geliştirilmesine ilişkin ilk tedbirleri beşinci beş yıllık kalkınma planında ele almıştır. GAP Bölgesi yüzyıllar boyunca Anadolu ve Mezopotamya toprakları arasında geçişi sağlayan bir köprü vazifesi görmüştür. 4.000-5.000 yıl öncesine dayanan çeşitli kültürlerle ev sahipliği yapmıştır. Çeşitli kesimlerin istilasına uğramış ve onlara yurt olmuştur. Sümerler, Asurlar, Hurriler, Aramiler, Hititler, Urartular, İskitler, Medler, Persler, Makedonyalılar, Selevkoslar, Partartlar, Romalılar, Sasaneler, Bizanslılar, Araplar, Emeviler, Türkmenler, Akkoyunlular, Safeviler, Artuklular, Selçuklular ve Osmanlılar birbiri ardına egemenliklerini sürdürmüşlerdir. Bu zengin kültürel mozaği içinde, dinsel, sivil, askeri birçok yapı, sanat eseri, tapınak, anıt mezar, tanrı heykelleri, kilise, kale, sur kalıntıları, camiler, türbeler bulunmaktadır. Kültürel zenginliğin yanı sıra, doğal kaynaklar ve şifalı sular açısından da önemli bir potansiyele sahiptir. Tur güzergahında GAP Bölgesi genellikle Doğu Anadolu turlarına eklenmekte; kısa ve uzun turlar Diyarbakır, Mardin, Şanlıurfa, Gaziantep ve Adıyaman'a uğramaktadır. Fiziksel alt yapı yetersizliği, arkeolojik alanlara ulaşım zorluğu, tesislerin nitelikleri bölgenin başlı başına bir tur güzergahı olmasını engellemektedir.

Bölge önemli bir potansiyele sahip olduğu halde, turizm faaliyetleri sınırlı seviyededir. Bu sektörün gelişmesini sınırlayan temel nedenler, GAP Master Plan Çalışması.Cilt II'de aşağıdaki gibi belirtilmektedir (DPT Nisan 1989a: 2.10).

— Konaklama tesisleri, hem kalite hem de miktar bakımından yetersizdir ve bu tesislere temin edilen destek hizmetleri sınırlıdır.

— Potansiyel kaynaklar sınırlı bir şekilde kullanılmaktadır.

— Bölgede tanıtım faaliyetleri yapacak kuruluş bulunmamaktadır.

Aynı raporda; bölgede turizmin gelişmesi için uzun vadeli bir stratejiye ihtiyaç olduğu vurgulanmaktadır:

— Kısa ve orta vadede yerli turistler ile komşu ülkelerden gelecek turistlerin sayısını artırmak, uzun vadede uluslararası turizmi geliştirmek ve

— Tanıtım, tarihi eserlerin restorasyonu, konaklama tesislerinin ve diğer destek hizmetlerinin geliştirilmesi için ilgili kamu ve özel sektör kuruluşlarının faaliyetleri arasında koordinasyonu sağlamak gereklidir.

GAP Master Plan Çalışmasının nihai raporu ikinci baskısında turizm için yapılan öneriler, aşağıdaki gibi ifade edilmiştir (DPT Haziran 1990: 26).

— Kültür ve Turizm Bakanlığı, yerel ve yabancı turizm şirketlerinin işbirliğiyle, bir turizm kaynakları envanteri hazırlanmalıdır. Bu kaynakların kapsamlı bir incelemesi gerçekleştirilmeli; tarihi kalıntıların restorasyonu için bir eylem programını da içeren geniş bir yol gösterici çerçeve oluşturulmalıdır.

— Otel işletmeciliği ve servisi, tur düzenleyicileri ve seyahat acentaları için gerekli turizm personeli Kültür ve Turizm Bakanlığı ile TÜRSAB tarafından eğitilmelidir.

GAP İdaresi Başkanlığı tarafından yaptırılan GAP Master Planı'nın tamamlayıcısı olarak Bölge'nin turizm potansiyelinin araştırılması ve geliştirilmesi amacıyla, Turizm Bakanlığı'nca 1991 yılı içinde "GAP İlleri Turizm Envanteri ve Turizmi Geliştirme Planlaması" çalışması hazırlanmıştır. Bu çalışmanın, turizm master planı biçiminde ele alınmaması istenmiştir. Sektörün GAP Master Planı'ndaki faaliyetlerin dağılımında temel bir ihracaat faaliyeti olarak yer alması, yaratacağı sektörel etki ile mekansal gelişmeyi de biçimlendirecek bir bileşen olarak değerlendirilmesi öngörülmüştür. Turizm sektörünün gayrisafi bölge hasılasına katkısı 1985 yılında %0.3'den 2005 yılında %0.6'ya çıkacağı hesaplanmıştır (Gap Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı 1991: 2 - 5).

## GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ'NİN TURİZM POTANSİYELİ

Zengin kültür mirasına rağmen, bölgenin ülke turizmindeki payı sınırlıdır. Nemrut Dağı gibi bir iki önemli çekim alan hariç tanınmamaktadır.

**Adıyaman:** Yörede tarih öncesi buluntuların yanı sıra, Kommagene Krallığı'na (Nemrut Dağı), ve İslami döneme ait kalıntılar, kaleler bulunmaktadır. Tarih öncesi çağlarda konut, Roma döneminde kaya mezarı olarak kullanılan 1000 adet mağara bu ilin sınırları içindedir. Fırat nehri üzerindeki Atatürk Barajı ve çevresi de önemli bir çekim merkezidir. Nemrut Dağı 17 Ocak

1989 gün ve 20052 sayılı Resmi Gazetede yürürlüğe giren 88/13572 sayılı karar ile Milli Park ilan edilmiştir. Çok eski zamanlara kadar tarihi uzanan ve Türk geleneklerini yansıtan evlerin bulunduğu Samsat bugün Atatürk Barajı gölü alanı içinde sular altında kalmıştır. İlin Besni, Çelikhhan, Kotur içmeleri önemlidir.

**Gaziantep:** Avrupa'yı Ortadoğu'ya bağlayan, stratejik öneme sahip Gaziantep'te Türk islami dönemine ait cami, kervansaray, kaleler yer almaktadır. Höyüklerin kalelerin, Yesemek Taş Ocağı ve Heykel Atölyesinin, antik kentlerin, anıt mezarların bulunduğu ve pek çok dinin geliştiği, yayıldığı bir ildir. Bu il sınırları içindeki yaylalar ve kamp yerleri ile de ünlüdür.

**Şanlıurfa:** Dünyanın en eski yerleşim merkezlerinden biridir. Peygamber şehri olarak tanınmaktadır. Urfa kalesi, Balıklı Göl ve efsanesi ilin simgesi haline gelmiştir. Nuh Peygamberin Nuh tufanından sonra kurmuş olduğu 16 ilden biri kabul edilen ilde, Eyüp, Şuayp ve İbrahim Peygamberlerin makamları bulunmaktadır. Haran'da üniversite kalıntılarına rastlanmıştır. İlçesi Birecik kelaynak kuşlarıyla tanınır.

**Mardin:** Tarihi yollar üzerinde bulunan il evleriyle müze kent niteliği taşımaktadır. Mağaralar açısından da zengin olan ilde Roma, Bizans, Artuklu dönemine ait eserler de bulunmaktadır. Süryani ve Nasturiler yöre kültürünü etkilediklerinden manastırlar (özellikle Deyrülzaferan Manastırı) ile ayrı bir özellik katmaktadır. Midyat Germiabi kaplıcası cilt ve romatizmaya iyi gelmektedir.

**Siirt:** Doğal güzellikler, mesire yerleri ve kaplıcalar açısından GAP bölgesinin en zengin ilidir. Ancak, ulaşım güçlüğü bulunmaktadır. Jeolojik yapısından dolayı mağaraları çekicilik unsurudur. Birçok tarihi eser bulunmasına rağmen, Veysel Karani türbesi en fazla ilgi çeken yeridir. Bilasis (Sağlarca) ve Lif en önemli kaplıcalarıdır.

**Diyarbakır:** Çağlar boyu yörenin kültür merkezi olma özelliğini sürdüren il, birçok uygarlığa ev sahipliği yapmıştır. İnsanların göçebelikten yerleşik düzene geçtikleri yerleşim merkezlerinden Çayönü kazıları Diyarbakır'da yapılmıştır. Diyarbakır surları, Selçuklu ve Artuklu dönemine ait eserler, turistlerin ilgisini çekmektedir. Çermik kaplıcası ünlüdür.

**Batman:** Batman'da birçok kale, mağara, cami kilise ve köprü bulunmaktadır. En ünlü köprüsü Malabadi'dir. Hasankeyf'te taş ve maden devrine ait mağaralar, arkeolojik eserler vardır. Hasankeyf halkının bir kısmı yeni inşa edilen ev-

lere taşınmıştır. Bölge avcılığı ile de ilgi çekmektedir.

**Şırnak:** İlde antik kentler, kaleler bulunmaktadır. Cudi Dağı'ndaki mağara ilgi çekici ve dağ turizmi açısından geliştirilecek bir il özelliğine sahip olmasına rağmen, kalkınmamış bir yöredir. Kaplıcaları Bestemeremi, Beytüşşebap ve Züm-rüt'dür.

**Kilis:** İlde Ulu Camii, Tekke Camii, Alaca Camii, Çekmeceli Camii, Şakiratık Camii, Zeytunlu Camii, Kadı Camii, Horoz ve Ravanda Kaleleri bulunmaktadır. Şifalı suyunun adı Beşenli içmesidir. Kesimalik mağarası ve Akpınar iki mesire yeridir. Ezanı ilk kez okuyan Bilal-ı Habeş'in türbesi de, Kilis yakınlarındadır. Tilhabes ve Kuzeyne harabeleri önemlidir.

## GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ'NİN KONAKLAMA KAPASİTESİ

Ülke çapında turizme verilen önem genellikle Türkiye'nin batı ve güney kesimlerinde yoğunlaşmıştır. Coğrafi bölgelere göre, 31.12.1996 tarihinde turizm yatırım ve işletme belgeli tesis sayısının en az olduğu bölge Güneydoğu Anadolu'dur. Bu tarihe göre, GAP Bölgesi'nde 41 turizm yatırım belgeli tesis ve 4,472 yatak, 43 turizm işletme belgeli tesis ve 3,588 yatak bulunmaktadır. 31.12.1996 tarihine göre, Türkiye'deki toplam 1,309 turizm yatırım belgeli tesisin %3,13'ü, toplam 202,361 yatağın %2,20'si, toplam 1,866 turizm işletme belgeli tesisin %2,30'u, toplam 301,524 yatağın %1,18'i GAP bölgesindedir (Turizm Bakanlığı 1996: 17) (Tablo 3). Turizm yatırım ve işletme belgeli tesisin en fazla olduğu il Diyarbakır'dır. Tablo 4'e göz atıldığında, belediye belgeli tesis ve yatak sayıları açısından da Diyarbakır birinci sıradadır. Turizm yatırım belgeli yatak sayısı açısından Diyarbakır'dan sonra Batman bulunmaktadır, petrol rafinerilerinin bulunması yatırımları hızlandırmıştır. Batman işletme belgeli yatak sayısı açısından, dördüncü sıradadır. Adıyaman Nemrut Dağı Milli Parkı yıllardır ilgi odağı olduğundan yatırım ve işletme belgeli yatak sayısı açısından üçüncü konumdadır. Gaziantep son yıllarda sanayiye verdiği önemden, sanayi bölgelerini geliştirdiğinden dolayı, işletme belgeli yatak sayısı açısından ikinci, yatırım belgeli yatak sayısı yönünden dördüncü sıradadır. Belediye belgeli tesis ve yatak sayısı sıralamasında da Gaziantep ikinci durumdadır. Bölgenin turizm açısından önemli bir yere sahip ve tesislerin yoğunlaştığı diğer iller Mardin ve Şanlıurfa'dır. Bölge potansiyel olarak zen-



Tablo 3. GAP Bölgesi'ndeki Turizm Bakanlığı'ndan Belgeli Tesis, Oda, Yatak Sayısı. (31.12.1996)

İLLER	TURİZM YATIRIM BELGELİ			TURİZM İŞLETME BELGELİ		
	TESİS	ODA	YATAK	TESİS	ODA	YATAK
Adıyaman	9	379	748	9	298	582
Diyarbakır	11	627	1,263	11	438	821
Gaziantep	5	283	554	7	363	733
Mardin	3	126	245	5	221	469
Siirt	-	-	-	2	50	84
Şanlıurfa	3	196	404	4	164	342
Batman	7	466	1,007	4	221	471
Şırnak	3	124	251	1	48	86
Kilis	-	-	-	-	-	-
<b>TOPLAM</b>	<b>41</b>	<b>2,201</b>	<b>4,472</b>	<b>43</b>	<b>1,803</b>	<b>3,588</b>

Kaynak: Turizm Bakanlığı, 1996, s. 22.

gin olmasına rağmen, ulaşım ve konaklama açısından yeterli düzenleme yapılmamıştır. Türkiye geneli içinde sadece diğer tesis türlerinde GAP %0,48 gibi bir ağırlık taşımakta, bazı türlerde ise, (çadır, karavan, tatil köyü) çok az varlık göstermektedir. Yapılan tahminlere göre, 2005 yılına kadar gereken ek yatak sayısı, Adıyaman'da 2,309; Diyarbakır'da 3,221; Gaziantep'te 3,004; Mardin'de 1,163; Siirt 1,032; Şanlıurfa'da 2,438'dir (GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı 1991: 26 ve 27).

Tablo 4 GAP Bölgesi'nde 1996 Yılında Nitelikli-Niteliksiz Belediye Belgeli Tesis-Yatak Sayıları

İLLER	TESİS	YATAK
Adıyaman	23	695
Diyarbakır	57	3,428
Gaziantep	43	1,926
Mardin	14	484
Siirt	22	719
Şanlıurfa	25	1,028
Batman	7	296
Şırnak	11	590
Kilis	3	156

Kaynak: Turizm Bakanlığı, Haziran 1997, s. 18.

31.12.1996 tarihine göre, Adıyaman'da 1A ve 1AG grubu olmak üzere 2 adet, Diyarbakır'da 1AG, 3B grubu olmak üzere 4 adet, Gaziantep'te 5A, 6 AG grubu olmak üzere 11 adet, Mardin'de 1 AG grubu olmak üzere 1 adet, Şanlıurfa'da 1A, 1B grubu olmak üzere 2 adet, Batman'da 1B ve 1C grubu olmak üzere 2 adet, Şırnak'ta 1 B grubu olmak üzere 1 adet seyahat acentesi vardır (Turizm Bakanlığı: 1996: 42-44). Kilis'te seyahat acentesi yoktur. Sayı açısından Gaziantep en fazla seyahat açısına sahip ildir, çünkü Gaziantep'in son yıllarda ticaret ve sanayisi gelişmektedir. Ayrıca Gaziantep Adana (Akdeniz) aksı ile Urfa-Diyarbakır-Adıyaman akslarını birleştiren bir konumdadır. Akdeniz Bölgesi ile GAP illeri arasında aracı bir ildir. Yumurtalık ve İskenderun limanlarına yakınlığı nedeniyle önemli bir ihracat potansiyelini sürdürebilecek düzeydedir.

Konaklama kapasitesi ve seyahat acentelerinin sayısının artmasına paralel olarak, yapılan tahminlere göre, 2005 yılı GAP Bölgesi turizm sektöründe doğrudan istihdam edilecek kişi sayısı Adıyaman'da 2,276; Diyarbakır'da 2,145, Gaziantep'te 3,269, Mardin'de 1,170, Siirt'te 715, Şanlıurfa'da 2,977, Batman'da 1,011; Şırnak'ta 328 olacaktır (Katı 1992: 97). Gaziantep bugünkü gelişimini 2005 yılında sürdüreceği gözükmektedir. GAP'ın entegre bir bölge kalkınma projesi olarak yürütülebilmesi kaynakların proje tahsis edilmesine bağlıdır. 1997 yılı fiyatlarıyla turizm sermaye yatırımları için (1990-2005)

Tablo 5. Turizm kredilerinin GAP illerine göre dağılımı-1989-1996 (Milyar TL.)

İLLER/YILLAR	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996
Gaziantep	0	0	0	0	0	37	37	28
Kilis	0	0	0	0	0	0	0	0
Batman	0	0	0	0	0	0	0	0
Diyarbakır	0	0	0	0	0	1	1	1
Mardin	0	1	1	1	1	0	0	0
Siirt	0	1	0	0	0	0	0	0
Şanlıurfa	0	0	2	2	2	0	0	0
Şırnak	0	0	0	0	0	0	0	0
Adıyaman	1	2	2	3	4	2	4	5

Kaynak: Türkiye Bankalar Birliği verileri

GAP Master Planı kapsamında toplam 7 trilyon 100 milyar TL.'ye ihtiyaç vardır. 1997 yılı sonuna kadar kümülatif yatırım tutarı 1 trilyon 695 milyar TL ve gerçekleşme yüzdesi %23.9'dur. 1990-2005 yılları arasında 1997 yılı fiyatlarıyla tüm GAP Bölgesine ait yatırım projeleri için 4 katrilyon 224 trilyon 822 milyar TL'ye ihtiyaç duyulmakta ve 1997 yılı sonuna kadar kümülatif yatırım olarak 1 katrilyon 745 trilyon 647 milyar TL harcama yapılmıştır. Genel toplam içinde gerçekleşen yatırım tutarı %41.3'dür. Bu veriler, GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı'ndan elde edilmiştir. Turizm sektöründeki katma değer GAP Bölgesindeki GSBH'nın %0,3 olduğu hesaplanmıştır (DPT Nisan 1989b: B.17).

GAP Bölgesi turizm yatırımlarına verilen krediler yetersizdir. Tablo 5'de görüldüğü gibi, GAP illeri içinde kredilerden en çok yararlanan iller Gaziantep ve Adıyaman'dır. 1989'dan beri, Adıyaman'a verilen turizm kredileri yıllar bazında belli bir istikrar içinde artarken, Gaziantep'e 1994 ve 1995'de 37 milyar; 1996'da 28 milyar turizm kredisi verilmiştir. Gaziantep 1994'ten itibaren turizm kredisi alan bir il olarak atak yapmıştır. Hazine Müsteşarlığı Teşvik ve Uygulama Genel Müdürlüğü'nden alınan verilere göre, 1997 yılında turizme tahsis edilen teşvik belge sayısı 2 ve ulaştırma için 142'dir. Bu teşviklerden biri Şanlıurfa'ya, diğeri Mardin'e aittir. Turizm yatırımlarına yatırım indirimi, gümrük muafiyeti, KDV erteleme, KDV desteği, vergi-resim-harç istisnası teşvikleri uygulanmaktadır. Turizm açısından GAP'a sağlanan teşviklerin yetersizliği düşündürücüdür.

### GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ'NE GELEN YABANCI VE YERLİ TURİSTLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

GAP Bölgesindeki tarihsel veriler, ulusal park, tabiatı koruma alanları gibi doğal verilerden daha çeşitli ve zengindir. Kültürel nitelikler de birinci derecede İslam ve Hıristiyan din turizmi çerçevesinde; ikinci derecede diğer dini turizm çeşitlerinde yoğunlaşmıştır. Giriş kapılarına göre, GAP illerine gelen yabancılar incelendiğinde, yıllar itibariyle gelen yabancı sayısı farklılıklar göstermektedir. Gaziantep'e gelenlerin sayısı yükselmiştir. Mardin ve Şanlıurfa'ya gelen yabancıların sayısı yıllar itibariyle belli bir istikrar gösterirken, Diyarbakır'a gelenlerin sayısı düşmüştür. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ne karayolu ile gelen yabancıların payı %95.11' dir (DİE Eylül 1997: 420). En çok kullanılan kapılar karayolları üzerindeki kapılardır. Demiryolları 1980'lerden sonra önemini yitirmiştir. Diyarbakır, Şanlıurfa, Gaziantep, Batman ve Siirt'te hava alanları bulunmasına rağmen, havayoluyla gelenlerin sayısı yok denecek kadar azdır. Şırnak iline göz attığımızda, özellikle 1996 ve 1997 yıllarında 1995'e göre önemli bir artış olduğu gözlenmektedir (Tablo 6). Gaziantep ilinden başlayan ve doğuda Habur'dan Irak'a devam eden E-24 Uluslararası Karayolu transit geçişte en önemli güzergahtır. Bu karayolu Avrupa'yı Körfez Ülkelerine ve Güneybatı İran, Güney Asya'ya bağlamaktadır.

1996 yılında GAP illerinde turistik işletmelerde konaklayan kişilerin sayısına ve gecelemelerine baktığımızda, aşağıdaki verileri elde ederiz (Turizm Bakanlığı Haziran 1997c: 94-101)



— Adıyaman'da 2,645 yabancı turist konaklamış ve 2,677 geceleme yapmıştır. 15,342 yerli turist konaklamış ve 17,399 geceleme yapmıştır.

— Diyarbakır'da 3,341 yabancı turist konaklamış ve 6,067 geceleme yapmıştır. 72,060 yerli turist konaklamış ve 93,420 geceleme yapmıştır.

— Gaziantep'te 7,118 yabancı turist konaklamış ve 22,052 geceleme yapmıştır. 74,459 yerli turist konaklamış ve 24,314 geceleme yapmıştır.

— Mardin'de 185 yabancı turist konaklamış ve 643 geceleme yapmıştır. 11,576 yerli turist konaklamış ve 17,596 geceleme yapmıştır.

— Siirt'te 21 yabancı turist konaklamış ve 45 geceleme yapmıştır. 8,252 yerli turist konaklamış ve 15,204 geceleme yapmıştır.

— Şanlıurfa'da 2,709 yabancı turist konaklamış ve 2,631 geceleme yapmıştır. 28,555 yerli turist konaklamış ve 40,798 geceleme yapmıştır.

— Batman'da 30 yabancı turist konaklamış ve 240 geceleme yapmıştır. 30,293 yerli turist konaklamış ve 30,777 geceleme yapmıştır.

— Şırnak'ta 150 yabancı turist konaklamış ve 152 geceleme yapmıştır. 12,887 yerli turist konaklamış ve 12,887 geceleme yapmıştır.

Yabancı turistlerin yoğun olarak, konakladığı illerin başında Gaziantep, Diyarbakır, Şanlıurfa, Adıyaman gelmektedir. Batman, Siirt, Şırnak'ta yabancı turist yok denecek azdır. Yerli turist

sayısı her ilde yabancı turiste göre daha fazla olmasına rağmen, yerli turistin en çok konaklama yaptığı iller Gaziantep ve Diyarbakır'dır. Genel olarak GAP illerini ziyaret eden Batılı ülkelerin başında Almanya, ABD ve Benelüks gelmektedir. Özellikle Diyarbakır, Adıyaman ve Gaziantep'i 1996 yılında en çok Almanlar ziyaret etmiştir. Suriye ve Irak'tan giriş yapanların en çok ziyaret ettikleri iller Diyarbakır, Gaziantep, Mardin ve Şırnak'tır (Turizm Bakanlığı: Haziran 1997c: 86-89). GAP'a giriş amaçları içinde başta transit geçiş gelmektedir ve en yüksek oran Gaziantep'te göze çarpmaktadır. Transit geçişten sonra görev ve iş nedeniyle gelenler ikinci sıradadır. Dini ve kültür amaçlı seyahatlerin oranı bölgenin tarihi potansiyeline rağmen düşüktür.

Belediye belgeli tesislerde ve geceleme yapan kişilerin sayısına gözetdiğimizde; 1996 yılında toplam 17,021 kişi yabancı turist GAP Bölgesi illerinin belediye tesislerinde konaklamış ve 22,543 geceleme yapmıştır. 579,023 yerli turist konaklamış ve 666,468 geceleme yapmıştır. Yabancı ve yerli turistlerin ortalama kalış süreleri ortalama 1 gündür. Belediye belgeli tesislerde konaklayan yabancı turistlerin en fazla kaldıkları iller sırasıyla Gaziantep Şanlıurfa ve Diyarbakır'dır. Yerli turistlerin yoğun olarak konakladığı iller ise sırasıyla Diyarbakır, Gaziantep, Şanlıurfa'dır (Turizm Bakanlığı Haziran 1997a: 45).

Tablo 6. GAP bölgesi illerinin sınır kapılarından giriş yapan yabancıların yıllara göre dağılımı

İLLER	KAPILAR	YILLAR			
		1994 (1)	1995 (2)	1996 (3)	1997 (4)
Diyarbakır	Merkez (H)	342	745	25	24
Gaziantep	İslahiye (T)	513	340	288	265
	Kargamış (K)	1.636	814	841	3.749
	Merkez (H)	-	-	1.546	2.569
	Toplam	2.149	1.154	2.675	6.583
Mardin	Nusaybin (K)	10.468	8.610	12.316	12.128
Şanlıurfa	Akçakale (K)	3.338	3.456	2.572	3.735
Kilis	Öncüpınar (K)	136.087	196.766	185.676	148.666
Şırnak	Habur (K)	14.299	13.392	20.688	22.361

Not: H = Havayolu, T = Tren, K = Karayolu

**Kaynak**

(1): Turizm Bakanlığı, Haziran 1997b, ss. 32-35.

(2): Turizm Bakanlığı, Temmuz 1996, ss. 46-49.

(3): Turizm Bakanlığı, Nisan 1995, ss. 46-49.

(4): DİE, 12.02.1998, ss. 12-14.

GAP Bölgesini ziyaret eden yabancı ve yerli turist sayısı, yaptığı konaklama ve geceleme oranları Türkiye'nin diğer bölgelerine göre en son sırada yer almaktadır. Ancak yapılan tahminlere göre, 2005 yılında 368,025 yabancı, 374,544 yerli turist beklenmektedir. Yabancı turistler 312,821 konaklama ve 750,771 geceleme; yerli turistler ise 318,371 konaklama ve 764,090 geceleme yapacaklardır. 2005 yılında yabancı turistler 262.489.572\$ ve yerli turistler 832.583.897\$ harcama yapacaklardır (Katı 1992: 95).

## GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ'NDE GELİŞTİRİLMESİ GEREKEN TURİZM ÇEŞİTLERİ

GAP Bölgesi yerli ve yabancı turistleri çekebilecek kaynaklara sahiptir. Tarihsel mimarisi, arkeolojik değerleri, özgün kültürü, doğal güzellikleri değerlendirildiğinde, önemli bir turizm merkezi haline gelebilir. Ancak, yörede uzun bir süredir devam eden terör, dış aktif turizm talebi ve turizm yatırımcılarını olumsuz yönde etkilemektedir. Altyapı yatırımlarının eksikliği bu bölgede çok belirgindir ve kaynak aktarımı yetersizdir. Ulaşım açısından zorluklar vardır. İç ulaşımı sağlayan karayolları istenen kalitede değildir. Uluslararası trafiğe açık havaalanlarının kapasitesi ve sayıları yetersizdir. Konaklama işletmeleri, yeme-içme tesisleri, alışveriş imkanları, seyahat acenteleri yeterli düzeyde gelişmemiştir. Sunulan hizmet kalitesi düşük ve uluslararası standartlara uygun değildir. Yöre halkı turizm bilincine sahip olmadığı gibi, turizm işletmelerinde çalışan personelin eğitim seviyesi düşüktür. Tarihi ve kültürel değerlerin tümü restore edilerek turistin hizmetine sokulamamıştır. Acilen kültürel ve doğal değerler korunduğu, çevresel özellikler gözönüne alındığı, kalifiye personel istihdam eden tesisler çoğaldığı, yöresel kültüre ağırlık verildiği, ulaşımın kalitesi arttığı, turistik potansiyelin tanıtımı ve pazarlaması yapıldığı süreçte bölgeye olan talep artacaktır. Ayrıca GAP'ın çevreye muhtemel etkileri ele alındığında, turizmi doğrudan ve dolaylı olarak ilgilendiren konular ortaya çıkmaktadır.

- Su ve toprak kaynaklarıyla ilgili araştırmalar,
- Toplum ve çevresi arasında denge kurulmasına yönelik araştırmalar,
- Kırsal alan kullanımlarının organizasyonuna yönelik araştırmalar,
- Doğal ve tarihsel çevrenin koruma ve geliştirilmesine yönelik araştırmalar,

- Pestisit kullanımını azaltacak alternatif kontrol yöntemlerinin araştırılması,
- Ekolojik dengenin yeniden kurulması için yapılması gereken araştırmalar.

Özellikle (d) şıkkında belirtildiği gibi, GAP kapsamı içinde yer alan barajların inşasını takiben göl alanları içerisinde kalan kültürel varlıklar turizm açısından önemli bir potansiyeldir. Samsat'ta 1978-1979 arasında sürdürülen arkeolojik kurtarma çalışmaları sonucu, tarihi birikimin bir bölümü ortaya çıkarılmış, bir kısım örnek tarihi eserler kurtarılmıştır (Kırımhan Ocak 1993: 40). Şanlıurfa yakınlarında bugün sularla kaplanmış alanda M.Ö. 7. yüzyıla ait bir mozaik taban yer almaktadır. Dicle nehri üzerinde tehdit altında bulunan sit alanlarının sayısı Fırat üzerindekiyle daha fazladır. Hasankeyf'te 12. yüzyıldan kalma büyük bir şehrin harabeleri İlisu Barajı inşa edildikten sonra sularla örtülecektir (Richardson 1995: 41). Hasankeyf'te bulunan anıtsal eserlerin sökülüp başka bir yerde monte edilmesi mümkün değildir. Ancak 1986 yılından beri sürdürülen kazı çalışmaları sonunda elde edilen taşınabilir buluntular kurtarılabilir. Ayrıca, Dicle'nin kuzey sahilindeki Zeynel Bey Türbesi bir başka yere nakledilerek tamamen kurtarılabilir (GAP Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı Mart 1993: 4).

GAP Bölgesinin refah düzeyi arttıkça, ekonomik ve sosyal değerler yükseldikçe, turizm sektörü de gelişecektir. Bölgede turizm faaliyetlerinin düzene girmesiyle iller arasında iç turizm hareketleri de artacaktır. Ayrıca:

- İç ve dış turizm talebinin gelişimiyle, iş adamlarının bölgeyi ziyaret etmesiyle eski dönemlerden beri ticari faaliyetlerini sürdüren Gaziantep, Şanlıurfa ve Diyarbakır'da iş turizmi potansiyeli yoğunlaşacaktır.
- Gaziantep Şanlıurfa ve Diyarbakır'da ulusal ve uluslararası düzeyde seminer, kongre, konferans düzenlendiği takdirde kongre turizmi gelişecektir.
- Bölgenin hem çağlar öncesi dinlere, hemde semavi dinlere ait tarihi eser yoğunluktadır. Özellikle inanç turizmi çerçevesinde museviler ve müslümanlar için Şanlıurfa, Süryaniler için Mardin ve çevresi, Hıristiyanlar için Gaziantep ve Şanlıurfa önemli merkezlerdir. Bazı kentler tarihi dokusu nedeniyle sit alanı ilan edilmiştir. Ancak, bölgede kültür ve dini turizmi geliştirebilmek için ulaşım imkanlarının iyileştirilmesi, tarihi merkez ve eserlerin restore edilip, korun-



ması, turizme hizmet verecek alanlar haline getirilmesi çevre düzenlemelerinin yapılması şarttır.

— Yörede bulunan kaplıcalar, termal turizm açısından araştırılıp, özellikleri çağdaş standartlar düzeyine ulaştırılmalıdır.

— GAP illerinin çoğunda sınır kapısı bulunduğundan, İskenderun Körfezi'nden GAP Bölgesi'ne kadar uzanan otoyol sayesinde iç ve dış ticaretin gelişimiyle transit turizmi gelişmiş ve varlığını her zaman koruyacak gibi gözükmektedir.

— Adıyaman Nemrut Dağı ve çevredeki kalelerin, Gaziantep Yesemek Açık Hava Atölyesi ve höyüklerin, Diyarbakır Çayönü arkeolojik alanının ve Diyarbakır surlarının, Şanlıurfa Soğmatar, Şuayip, Harran Harabelerinin, Batman Hasankeyf kalıntılarının vs. kültür turizmi çerçevesinde daha iyi değerlendirilerek tanıtımı yapılmalıdır.

— Yöreye özgü mevcut kültürel öğeler (mimari, el sanatları, folklor, mutfak vs.) ön plana çıkarılmalıdır.

— Yöresel festival ve şenlikler uluslararası düzeyde ele alınmaya çalışılmalıdır.

— Sivil mimari eserler turizm amaçlı kullanılmalıdır.

— Mağara turizmi (Adıyaman Pirin ve Diyarbakır Birkılın mağaraları gibi) geliştirilmelidir.

— Fırat nehri kıyılarında kanoculuk, baraj gölleri ve çevresinde tatlı su balık avcılığı, akarsular da rafting geliştirilebilir.

— GAP İlleri Turizm Gelişme Planlarında belirtilen rekreasyon, günü birlik alanlar iç ve dış turizminin hizmetine sunulmalı ve kamping-karavan turizmi geliştirilmelidir.

— Batman'da av turizmi ve Sason-Kozluk Aydınlik Dağları kış sporları-dağ turizmi açısından değerlendirilebilir. Şırnak Cudi Dağı dağcılık turizmi açısından ele alınıp, yürüyüş parkurları düzenlenebilir.

— Siirt doğal güzellikler açısından zengin olduğundan Botan Vadisi, Bitlis Çayı, Baykan ve Şirvan civarı dağlık ve ormanlık bölgeler içinde önemli bir konuma sahip olmalıdır.

— Kuş ve hayvan gözetleme, foto safari turları düzenlenebilir.

— Yörede demiryolları ulaşımı çok eski dönemlerden beri var olduğu için, uluslararası standartlara uygun bir ulaşım hizmeti çerçevesinde nostaljik amaçlı buharlı lokomotif turizmi geliştirilebilir.

— Diğer bölgelerimize göre, daha belirgin özelliklere sahip yaylacılık geleneği kültürel değerleriyle yaşatılabilir.

— GAP Bölgesinin temel kalkınma stratejisi tarım olduğundan, yöreye özgün çiftlik evleri inşa ederek sürdürülebilir turizm çerçevesinde; doğa, çevreyle, yöre halkıyla bütünleşmiş, tüm kültürel değerlerini koruyan bir anlayışla kırsal turizm geliştirilebilir ve üçüncü yaş grubuna pazarlanabilir.

— Flora ve fauna koruma alanlarının belirlenerek, Botanik Bahçeleri, Arboretumlar kurulmalıdır.

## SONUÇ

Bölgenin zengin doğal ve kültürel varlıkları ilgi çekmektedir. Organize sanayi bölgelerinin ve imalat fabrikalarının çoğalmasıyla, turizm yatırımlarının da artacağı tahmin edilmektedir. GAP Bölgesinde turizm, eğitim, sağlık konularında yatırım yapacak girişimciler Acil Destek Programı kapsamına alınmıştır. Bu kapsam çerçevesinde, Kalkınma Bankası 5 yıl vadeli kredileri girişimcilere tahsis etmiştir. Yabancı sermaye bölgeye çekilmek istenmektedir. Tarım, sulama, enerji ve çevreye yönelik çalışmaların turizm sektörünü hızlandırması beklenmektedir. Hazine Müsteşarlığı Teşvik ve Uygulama Genel Müdürlüğü'ne, yatırımları cazip hale getirmesi konusunda büyük görevler düşmektedir.

## KAYNAKÇA

Atalay, Turgut (1993). "Sanayi Kuruluş Yer Seçimi ve Sanayi Türleri". *GAP ve Sanayi Sempozyumu*, 16-18 Ekim 1990, Şanlıurfa, Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı..

Brotherton, Bob, Himmetoğlu Bülent (1998). "Beyond Destinations-Special Interest Tourism", *Anatolia, An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 8 (3)..

Butler, Richard (1990). "Alternative Tourism: Pious Hope or Trojan Horse". *Journal of Travel Research*, 3(Winter).

Dericioğlu, Taylan (1988). "Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Planlama Çalışmaları". *GAP Güneydoğu Anadolu Projesi I. Urfa-Harran Kalkınma Sempozyumu*, der: Ali İhsan Bağış, 22-25 Nisan 1987-Şanlıurfa.

DİE (1997). "1996 Yılı Yabancı Ziyaretçiler Anketi Sonuçları". *Haber Bülteni*, Ankara.

DİE (1997). *Ekonomik ve Sosyal Göstergeler: Gaziantep*. Ankara.

DİE, (1997). *GAP II İstatistikleri 1950-1996*. Ankara.

DİE, Haber Bülteni, Ankara, 1998.

DPT (1989a). *GAP Güneydoğu Anadolu Projesi Master Plan Çalışması Master Plan Nihai Raporu*. Cilt II. Ankara: Nippon Koei Co. Ltd.-Yüksel Proje A.Ş.

DPT (1989b). *GAP Güneydoğu Anadolu Projesi Master Plan Çalışması Master Plan Nihai Raporu*. Cilt III. Ankara: Nippon Koei Co Ltd, Yüksel Proje A.Ş.

DPT (1990). *Güneydoğu Anadolu Projesi Master Plan Çalışması, Master Plan Nihai Raporu, Yöneticiler İçin Özet*. 2. baskı, 1. Cilt, Ankara: Nippon Koei Co Ltd., Yüksel Proje A.Ş. Ortak Girişimi.

Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı (1991). *GAP Bölgesel Ulaşım ve Altyapı Geliştirme Projesi, Turizm Sektörü Çalışması*, Ankara.

Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı, (1993). *Ilısu ve Cizre Projeleri ve Hasankeyf*. Ankara.

Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı (1997). *GAP Bölgesi Hareket Planı (1993-1997)*. Yöneticiler İçin Özet, Ankara.

Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı (1993). *GAP Bölgesel Ulaşım ve Altyapı Geliştirme Çalışması Nihai Raporu, Yöneticiler İçin Özet*. GAP Ulaşım ve Altyapı Müşavirlik Hizmetleri Ortaklığı, Ankara.

Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı (1995). *Güneydoğu Anadolu Projesi Sosyal Eylem Planı*. Ankara.

Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı (1995). *Güneydoğu Anadolu Projesi (GAP) Dış Kaynak Kullanımı*. Ankara.

Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı (1996). *GAP Az Gelişmiş Bölgelerin Potansiyel Araştırma Toplantısı. İstanbul: İstanbul Sanayi Odası*.

Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı (1996). *Güneydoğu Anadolu Projesi (GAP) Sürdürülebilir Entegre Bölgesel Kalkınmaya Yönelik Yenilikçi Bir Yaklaşımı*. Ankara.

Hall, Michael C. and Weiler, Betty (1992). "What's Special About Interest Tourism", *Special Interest Tourism*, edited by Hall and Weiler, Londra: Belhaven Press.

Katu, Metin (1992). "GAP Bölgesinde Turizmin Yaratacağı Ekonomik ve Sosyal Değerler". *1. GAP ve Turizm Sempozyumu*, Gaziantep: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.

Özkan, Necati (1995). *Master Plan Studies and the Final Aspects of the Southeastern Anatolia Project*. Ankara: Prime Ministry Southeastern Anatolia Project Regional Development Administration.

Poon, Auliana (1995). *Tourism Technology and Competitive Strategies*. Büyük Britanya: Cab International.

Richardson, Matthew (1995). *Güneydoğu Anadolu'nun Sürdürülebilir Kalkınma Potansiyeli*. Ankara: Tes-Ar Yayınları No: 15.

Southeastern Anatolia Project Regional Development Administration (1997). *GAP: Southeastern Anatolia Integrated Development Project*. Ankara.

TOBB (1994). *Güneydoğu Anadolu Projesi Özel İhtisas Komisyonu Özet Raporu*. 2. baskı, Ankara: T.O.B.B. Yayınları Genel= 258, B.Ö.M.= 16.

Turizm Bakanlığı, Yabancı Ziyaretçiler Talep Profili Araştırması, Yatırımlar Genel Müdürlüğü, Yayın No: 1994/4, Ankara, 1994.

Turizm Bakanlığı (1995). *Turizm İstatistikleri Bülteni 1994*, Ankara: Yatırımlar Genel Müdürlüğü, Araştırma ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı Yayın No: 1995/4.

Turizm Bakanlığı (1996). *Turizm İstatistikleri Bülteni 1995*. Ankara: Yatırımlar Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı Yayın No: 1996/1.

Turizm Bakanlığı (1996). *Belgeli Turizm İşletmeleri İstatistik Yıllığı 1996*, Ankara: İşletmeler Genel Müdürlüğü.

Turizm Bakanlığı (1997a). *Belediye Belgeli Konaklama İstatistikleri Bülteni 1996*. Ankara: Yatırımlar Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı Yayın No: 1997/5.

Turizm Bakanlığı (1997b). *Turizm İstatistikleri Bülteni 1996*. Ankara: Yatırımlar Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı Yayın No: 1997/4.

Turizm Bakanlığı (1997c). *Konaklama İstatistikleri Bülteni 1996*. Ankara: Yatırımlar Genel Müdürlüğü Araştırma ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı Yayın No: 1997/2.

Turizm Bakanlığı (1998). *Turizm Bakanlığı 1963-1997*. Ankara: Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Ankara.

WTO (1997). *Tourism 2020 Vision, A New Forecast*. Executive Summary, Madrid.

Gönderilme tarihi : Ekim 1999

Değerlendirme : Ekim 1999

Kabul : Kasım 1999

Doç. Dr. Füsun İSTANBULLU DİNÇER, İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Beyazıt, İstanbul



# Konaklama İşletmelerinde ISO 9000 Standartları İçinde Satıcıların Analizi

Dr. Özkan TÜTÜNCÜ

Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi

## ÖZ

Ülkemizde ISO 9000 kalite güvence sistemini konaklama işletmeleri tarafından da kullanılmaya başlamıştır. Sistem kendi içinde satıcıların analiz edilmesi zorunluluğunu beraberinde getirmektedir. Bu nedenle çalışmada, öncelikle ISO 9000 standartlarının temel özellikleri ele alınmış ve ISO 9000 standartlarının satıcıların değerlendirilmesi ile ilgili maddeleri ortaya konmuştur. Daha sonra bu maddelerden yola çıkılarak, satıcıların kalite maliyetleri performans endekslerinin oluşturulmasında izlenecek yöntem vurgulanmış ve bu yöntem konaklama işlemleri açısından ele alınmıştır. Çalışma objektif kriterler üzerinde yoğunlaşmış, konaklama işletmelerinde uygulayabilmesine yönelik olarak kantitatif bir analiz yöntemi ile desteklenmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** Kalite Güvence Sistemi, ISO 9000, Konaklama İşletmeleri

## GİRİŞ

Günümüzde konaklama işletmeleri de hızla ISO 9000 kalite güvence sistemini alan işletmeler sınıfına girmektedir. Çalışmanın amacı ISO 9000 kalite güvence sistemi içinde satıcıların değerlendirilmesi ve analiz edilmesi gerekliliğini vurgulayan maddeleri ortaya koyarak bu alanda uygulanabilecek olan kantitatif bir model geliştirmektir. Satıcıların analizine yönelik olarak yapılan bu çalışma kantitatif sınırlar içinde ele alınmaktadır. Çalışma literatür araştırmasına dayanan kavramsal bir araştırma niteliğindedir. Bununla birlikte ortaya konulan model uygulamaya yöneliktir. Çalışmanın ilk kısmı ISO 9000 ile ilgili temel kavramlar ele almaktadır. İkinci kısımda ise ilgili standartların temel özelliklerinden yola çıkılarak, satıcıların analiz edilmesi gerekliliğinin ortaya koyan maddeler ele alınmaktadır. Son kısımda ise satıcıların analizine ilişkin bir model sunulmaktadır. Çalışmada sunulan modelin havada kalmamasına ve sektörel açıdan uygulanabilir olmasına özellikle dikkat edilmiştir.

## ISO 9000 İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR

ISO 9000 standartlarına girmeden önce bir takım temel kavramların verilmesi gerekmektedir. Kalitenin bugüne kadar bir çok tanımlanmıştır. Deming'e göre kalite, değişmezliğin ve güvenilirliğin düşük maliyet ile pazarın ihtiyaçlarını karşılayabilecek şekilde tahmin edilebilmesidir<sup>(1)</sup>. Bu tanıma ek olarak daha kısa kalite tanımları da yapılmıştır. Örneğin Juran'a göre kalite, kullanıma uygunluktur<sup>(2)</sup>. Bir başka tanımda Crosby kaliteyi, gerekliliklere uygunluk olarak ele almaktadır<sup>(3)</sup>.

Kalite, turistik tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılayacak mal ve hizmetlerin özelliklerinin tümü olarak kabul edildiğinde, kalite kontrolü; bu özelliklerin oluşturulmasını sağlayacak faaliyetler, süreçler, programlar ve yöntemler biçiminde tanımlanabilir (Thorner ve Diğerleri 1983: 1).

Diğer önemli bir kavram da kalite kontrolüdür. Satıcıların analiz edilmesinde kalite kontrolünün ayrı bir önemi bulunmaktadır. Kalite kontrolü Feigenbaum tarafından; istenen kalite özelliklerle

rini sağlayan, pazar araştırması, işletmenin tasarım, AR-GE, üretim, satış ve satış sonrası hizmet gibi bölümlerinin belirli kalite düzeyinin yaratılmasındaki katkılarının planlanması ve koordinasyonu olarak tanımlanmıştır (4).

### ISO 9000 STANDARTLARI

Kalite güvence sistemi, tüketiciye uygun kalitede mal ve hizmet sunulmasını sağlamak amacı ile kalitenin planlanması, düzenlenmesi, yönlendirilmesi ve kontrol edilmesini içeren faaliyetler bütünüdür (TSE 1991). ISO 9000 standartları da bu sistemin bütünüdür oluşturmaktadır.

Kalite güvence standartları, kalite güvence programları geliştirmek isteyen işletmeler için yol gösterici bir özellik taşımaktadır. İşletmelerde kalite güvence sisteminin kurulmasına yönelik olarak, Türk Standartları Enstitüsü (TSE 2) Uluslararası Standartlar Örgütü'nün (ISO) belirlemiş olduğu standartların Türkiye'de uygulanmasına yardımcı olmaktadır. Bu çerçevede ISO'nun belirlemiş olduğu standartları koruyarak, ülkemizde de geçerli olmuştur.

ISO 9000 standartları işletmelerin çalışma alanları göz önüne alınarak sınıflandırılmıştır. Bu bağlamda, ISO 9000 kalite yönetimi ve kalite güvenilirliği standartları seçme ve kullanma kılavuzudur. Bu kılavuz çerçevesinde, ISO 9000 standartları dört önemli başlık altında toplanabilir (5). Bunlar ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 ve ISO 9004'tür. ISO 9001 kalite sistemleri-tasarım, geliştirme, üretim, tesis ve serviste kalite güvencesi modelini kapsar iken (Majerczyk ve Diğerleri 1994: 643). ISO 9002, ISO 9001'de bulunan aşamalara sahip olup tasarımı kapsamaktadır (Peach 1994: 868). ISO 9003 ise kalite sistemleri son muayene ve deneylerde kalite güvencesi modelidir (Puri 1991: 939). ISO 9004, ISO 9000-9004 serisinde yer alan kalite yönetimi prensiplerini destekleyen özellikte olup kendi içinde bölümlere ayrılmaktadır (Durand ve Diğerleri 1995: 25). Özellikle ISO 9004-2 hizmetler için kapsamlı bir kalite sistemini vermektedir (Shepherd 1996: 795). Hizmetler sektöründe yer alan işletmeler için ISO 9002 ve 9004 standartları önemli olmaktadır (Hiles 1993: 6). Bununla birlikte 2000 yılından itibaren bu standartların, ISO 9000 standardı olarak tek bir standart adı altında toplanması hedeflenmiştir.

### ISO 9000 Standartlarının Temel Özellikleri

ISO 9000 standartlarının bir takım temel özellikleri bulunmaktadır. Bu temel özellikler ISO

9001'in temel maddeleri de sayılmaktadır. Bu nedenle adı geçen temel özellikler, ISO 9001 kapsamında ele alınmaktadır. Bu özellikler şu şekilde sıralanabilir (6):

- a) Yönetimin sorumluluğu,
- b) Kalite sistemi,
- c) Sözleşmenin gözden geçirilmesi,
- d) Tasarım kontrolü,
- e) Doküman ve veri kontrolü,
- f) Satınalma,
- g) Müşterilerin temin ettiği ürünün kontrolü,
- h) Ürün tanımı ve izlenebilirliği,
- i) Proses kontrol,
- j) Muayene ve deney,
- k) Muayene, ölçme ve deney teçhizatının kontrolü,
- l) Muayene ve deney durumu,
- m) Uygun olmayan ürünün kontrolü,
- n) Düzeltici ve önleyici faaliyetler,
- o) Taşıma, depolama, ambalajlama, muhafaza ve sevkiyat,
- p) Kalite kayıtlarının kontrolü,
- q) Kuruluş içi kalite tetkikleri,
- r) Eğitim,
- s) Servis,
- t) İstatistik teknikleri.

### ISO 9000 Standartları ve Satıcıların Analizi Arasındaki Bağın

ISO 9000 standartlarının temel özelliklerinde yer alan satınalma (f maddesi), uygun olmayan ürünün kontrolü (m maddesi), düzeltici ve önleyici faaliyetler (n maddesi) ile taşıma, depolama, ambalajlama, muhafaza ve sevkiyat (o maddesi) doğrudan satıcıların analizi ile ilgilidir. Bununla birlikte diğer maddeler de dolaylı olarak satıcıların analizi ile bağlantılıdır. F, m, n ve o maddeleri ISO 9000 standartlarını uygulayan bir işletmenin, çalıştığı satıcıları (tedarikçileri) analiz etmeye zorlamaktadır. Eğer ISO 9000 standartlarına sahip olan işletmeler bu değerlendirme ve analizleri yapmıyorlar ise, zaten ISO 9000 kavramının önemi kalmamaktadır.

### SATICILARIN ANALİZİNE YÖNELİK BİR MODEL

Konaklama işletmeleri çok sayıda satıcı ile çalışmak durumundadırlar. Konaklama işletmelerinde sunulan hizmetlerin çeşitliliği, bu işletmelerin



bir çok sektörden girdi almasına neden olmaktadır. Yapılan araştırmalar üretilen bazı mal ve malzemelerdeki kalite sorunlarının % 30' unun satın alınan malzemelerden kaynaklandığını göstermektedir (Gryna 1989: 275). Bu örnek endüstri işletmeleri için geçerlidir. Bununla birlikte, konaklama işletmelerinde sunulan mal ve malzemeler anında tüketilmek zorundadır. Diğer bir deyişle turistik ürün bozulabilir bir yapıdadır. Bu da stoklama olanaklarını sınırlamaktadır. Stoklanan malzemeler daha ziyade temizlik işleri ve/veya mutfak için alınan kuru bakliyat ile ilgilidir. Sektörün bu özelliği, aslında toplam kalite yönetimi için geçerli olan anında üretim (Just in Time Production-JIT) felsefesine çok yatkındır. JIT üretim şekli günümüzde üretim işletmeleri tarafından başarı ile uygulanmaktadır. Bu üretim şeklinin hizmetler sektöründe de başarı ile kullanılabileceği kanıtlanmıştır (Lee 1990: 20).

Kalite düşmesine neden olan en büyük etmenlerden biri yüksek stoklamanın yapılmasıdır (Ittner 1992: 93). Anında üretim felsefesi sıfır stok ile çalışmayı planlamaktadır. Sıfır stok, satıcılardan kaynaklanan kalite problemlerinin yarattığı maliyetleri ortadan kaldıracaktır (Israeli ve Diğerleri 1991: 47). Sektörün özelliğinden kaynaklanan bozulabilir ürün niteliği, düşük stok ile çalışılmasını gündeme getirmektedir. Düşük stok ile çalışılması, satıcıların değerlendirilmesi ve derecelendirilmesini daha önemli kılmaktadır. Kaliteli ürünün elde edilebilmesi için, satıcıların kalitelerinin değerlendirilmesi gerekmektedir (Patel 1987: 289).

Satıcıların derecelendirilmesi ve değerlendirilmesinde değişik teknikler kullanılabilir. Birlikte, diğer endüstri işletmelerinin kullandığı bazı temel yöntemler konaklama işletmelerinde de kullanılabilir. Konuyla ilgili önemli formüller aşağıda ele alınacaktır. Satıcıların değerlendirilmesini etkileyen başka faktörler de bulunmaktadır. Örneğin etik ve politik güçler bu kapsamda ele alınabilir. Ancak bu faktörler burada göz ardı edilecektir. Satıcıların kalite maliyetleri performansları endekslenerek şu şekilde saptanabilir (Campanella 1990: 114).

**SKMPE = Satıcıların Kalite Maliyetleri Performans Endeksi**

$$SKMPE = \frac{\text{Satıcıların Kalite Maliyetleri} + \text{Satın Alınan Malın Maliyeti}}{\text{Satın Alınan Malın Maliyeti}}$$

Formülde saptanması gereken nokta satıcıların kalite maliyetlerinin hesaplanmasıdır. bunun için

satıcıların kalite maliyetlerini oluşturan unsurların saptanması gerekmektedir. Bu unsurlar işletmenin satıcılarla ilişkilerinden dolayı ortaya çıkan kalite maliyetleri ile ilgilidir. Bu maliyet unsurlarına üretim sürecine girmeden geri çevrilen mallar ile ilgili maliyetler, satıcılar ile ilgili şikayetlerin araştırılması, mal ve malzemelerin kabul muayeneleri ve sonradan farkedilen bozuk malların yarattığı maliyetler dahil edilebilir. Bu maliyetlerin belirlenmesinden sonra, parasal olarak değerleri ölçülebilir.

Üretim sürecine girmeden geri çevrilen mallar ile ilgili maliyetler kısmına yapılan tüm yazışma ve raporlar ile ilgili giderler katılabilir. Örneğin konaklama işletmesinin geri çevirdiği her parti malzeme siparişinin işletmeye maliyeti 100.- Dolar ise, B satıcısının üretim sürecine girmeden geri çevrilen mallar ile ilgili kalite maliyetleri, geri çevrilen parti sayısı ile rahatlıkla hesaplanabilir. Üçüncü ay için geri çevrilen parti sayısının beş olduğu varsayılır ise, buradan B satıcısının üretim sürecine girmeden geri çevrilen mallar ile ilgili kalite maliyetleri aşağıdaki gibi hesaplanabilir.

5 Parti x 100.- Dolar = 500.- Dolar Geri Çevrilen Parti Sayısı Maliyeti

Satıcılar ile ilgili şikayetlerin araştırılmasından doğan maliyetler, konaklama işletmesinin şikayetleri değerlendirmesine yönelik harcadığı araştırma saatleriyle ilintilidir. Bunun için işletmede çalışan kalite personelinin bu sorunlara harcadığı zamanın saptanması ve bu zamanın parasal olarak değerinin ölçülmesi gerekmektedir. Örneğin işletmenin B satıcısı ile ilgili şikayetler için yaptığı araştırma 5 saat sürmüş ise, önceden saptanmış olan saat başı değerlendirme maliyeti ile, saat sayısı çarpılarak satıcı ile ilgili şikayetlerin maliyeti ölçümlenebilir. Saat başı değerlendirilen tutarı 70.- Dolar olarak saptanmışsa, satıcı ile ilgili şikayetlerin maliyeti şu şekilde oluşur:

5 Saat x 70.- Dolar = 350.- Dolar Araştırma Maliyeti

Mal ve malzemelerin kabul muayenelerinden doğan maliyetler, konaklama işletmesinin gelen mallar ile ilgili olarak koymuş olduğu standart değerlendirme işçilik maliyetinden kaynaklanmaktadır. Bu saptamanın yapılabilmesi için, işletme her parti mal için gereken standart kabul muayenesi süresini önceden ölçümlenmelidir. Bu standart işçilik saatinin maliyeti ile, yapılan mu-

ayene sayısının çarpılması sonucunda, mal ve malzemelerin kabul muayenelerinden doğan maliyetler hesaplanabilir. Örneğin her parti mal için konaklama işletmesinin 0,5 saat standart kabul muayenesi yaptığı düşünülür ise, işletmenin önceden belirlemiş olduğu saat başı 10.- Dolar standart kabul muayenesi işçilik maliyeti, muayene edilen 90 parti mal sayısı ile çarpılarak mal ve malzemelerin kabul muayenelerinden doğan maliyetler hesaplanabilir. Aşağıda B satıcısına ilişkin olarak bunun ile ilgili bir örnek sunulmaktadır.

90 Parti x (10 x 0,5 Dolar Standart Maliyet) = 450.- Dolar Mal ve Malzemelerin Kabul Muayenelerinden Doğan Maliyet

Sonradan farkedilen bozuk malların yarattığı maliyetler ölçümlenmesi en zor olan ürün maliyetleridir. Çünkü bu maliyetler artık ve yeniden üretim maliyetleri arasına gizlenmiş durumdadırlar. Bu tür maliyetlerin saptanmasında ilgili departmanda çalışanların tecrübelerinden yararlanılabilir. Örneğin konaklama işletmesinin mutfağında yapılan herhangi bir sütlü tatlının çabuk bozulmasının nedeni, içine konulan sütün kullanım süresinin uygun standartlarda olmamasından kaynaklanabilir. Bu durumda sonradan farkedilen bozuk malların yarattığı maliyetler, ortaya çıkan bozuk ürünün içine giren hammadde-lerin satınalma tutarı ile aynı değerde gerçekleşir. Bu tutar bozuk çıkan ürün sayısı ile çarpılarak toplam sonradan farkedilen bozuk malların yarattığı maliyetler hesaplanır. Örneğin pastahane için yapılan tatlıların bozulma süreleri beklenilenden 3 gün önce gerçekleşti ise, o gün yapılan 150 tatlının içine giren ve sonradan tedarikçi hatası nedeniyle süresi geçmiş olduğu farkedilen 50 litre sütün maliyeti, B satıcısı için sütün litre maliyeti olan 0,30.- Dolar ile çarpılarak aşağıdaki gibi hesaplanabilir.

50 Litre x 0,30.- Dolar = 15.- Dolar Sonradan Farkedilen Bozuk Malların Yarattığı Maliyet

Toplam satıcı kalite maliyeti ise, yukarıda tek tek hesaplanan bu maliyet unsurlarının bir araya getirilmesi ile bulunabilir. Eğer satıcı firma işletmeye birden fazla hammadde veya malzeme sağlıyor ise, yukarıdaki hesaplamalar ürün gruplarına göre yapılıp, ilgili satıcı firma adı altında toplanabilir Thorner ve Maninig 1976: 39). Yukarıda ele alınan B satıcısının kalite maliyeti ise aşağıdaki gibi hesaplanabilir.

500.- Dolar: Geri çevrilen parti sayısı maliyeti  
 350.- Dolar: Araştırma maliyeti  
 450.- Dolar: Mal ve malzemelerin kabul muayenelerinden doğan maliyet  
 14.- Dolar: Sonradan farkedilen bozuk malların yarattığı maliyet  
 +  
 1.315.- Dolar: Toplam satıcı kalite maliyeti

Satıcının kalite maliyeti endeksi ise; saptanmış olan kalite maliyeti ile satın alınan malın maliyeti toplamına bölünmesi ile bulunabilir. Konaklama işletmesi hesaplamış olduğu bu endeksleri değerlendirebilmek için, sektörün ve işletmenin özelliklerini ele alarak kendisine bir değerlendirme cetveli hazırlayabilir. İşletme için satıcıların kalite maliyetleri performansları; geri çevrilen parti sayısı, araştırma maliyeti, mal ve malzemelerin kabul muayenelerinden doğan maliyet sıfır olduğunda, ideal bir durum olacaktır. Bu durumda endeks aşağıdaki şekli alacaktır.

$$\begin{aligned} \text{SKMPE} &= \frac{\text{Satıcıların Kalite Maliyetleri} + \text{Satın Alınan Malın Maliyeti}}{\text{Satın Alınan Malın Maliyeti}} \\ &= \frac{0 + \text{Satın Alınan Malın Maliyeti}}{\text{Satın Alınan Malın Maliyeti}} \\ &= 1,000000.- \end{aligned}$$

İşletme kendisi için şu endeks standartlarını koyabilir:

Endeks	Yorum
1,000-1,009	Mükemmel
1,010-1,039	İyi
1,040-1,069	Orta
1,070-1,099	Zayıf
1,100-	Acil Düzeltme Planı Gereksinimi

Bu endeksten hareketle, satıcılar kolaylıkla değerlendirilebilir. Bu tablolar düzeltme faaliyetlerine başlanması konusunda işletmeye, çok yararlı olmaktadır (Scanlon 1989: 23).

Örneğin aşağıdaki tabloda yer alan B satıcısının endeksi şu şekilde hesaplanmaktadır:

$$\begin{aligned} \text{SKMPE} &= \frac{\text{Satıcıların Kalite Maliyetleri} + \text{Satın Alınan Malın Maliyeti}}{\text{Satın Alınan Malın Maliyeti}} \\ &= \frac{1.315 + 46.850}{46.850} = 1,1028.- \end{aligned}$$



Tablo 1. Satıcıların Endeksleri

SATICI	SATICININ KALİTE MALİYETİ (\$)	BATINALINAN MALIN MALİYETİ (\$)	ENDEKS
A	7.240	135.000	1,053
B	1.315	46.850	1,028
C	5.275	37.875	1,139
E	11.575	131.550	1,087
G	2.025	11.970	1,169
H	850	23.150	1,037
I	4.350	95.390	1,046
I	7.625	99.150	1,077
J	5.525	65.400	1,084
K	975	10.280	1,095

Yukarıdaki tabloda yer alan C ve G kodlu satıcılar için acil düzeltme faaliyeti başlatılmalıdır. E, İ, J ve K kodlu satıcılarının durumları çok iyi gözükmemektedir. Endekse göre zayıf çıkan bu satıcılar da değerlendirmeye alınmalı ve kendileri durum hakkında haberdar edilmelidirler. Aynı durum bu işletmelere göre daha iyi durumda olan, bununla birlikte performans açısından orta olarak değerlendirilebilecek A ve I kodlu satıcılar için de geçerlidir. B ve H kodlu satıcıların durumu iyi gözükmemektedir. Bununla birlikte işletme en azından endeksin değişik sıralarında yer alan satıcıların, bir üst sıraya geçmesi için çabalamalıdır. Konaklama işletmesi satıcıları elde ettiği değerlendirme sonuçlarına göre, kalite güvence sistemi kurmaları konusunda ya da en azından kalite geliştirme programlarını uygulamaya sokmaları konusunda ikna edebilir (Winchell 1987: 314). Bu yolla daha sağlıklı mal ve malzeme akışı sağlanacağı bir gerçektir.

## SONUÇ

ISO 9000 standartlarını kullanan ve toplam kalite yönetimini ilke edinmiş işletmelerin, bu konunun doğasına aykırı gelemeyecekleri bir gerçektir. Kalite güvence sistemi kendiliğinden satıcıların analiz edilmesini beraberinde getirmektedir. Bununla birlikte ülkemizde alınan ISO 9000 belgelerinin bir kısmının duvara asılmak amacıyla alındığı görülmektedir. Yukarıda ele alınan analiz yönteminin bu gibi işletmeler için hiçbir anlamının olmayacağı da bir gerçektir.

Gerçek anlamda kalite güvence sistemini uygulayan işletmelerin de sadece yukarıda ele alınan kantitatif analiz yöntemi ile satıcılarını değerlendirmesini düşünmek, hatalı sonuçlara yol açabilir. Çünkü bu analiz yöntemine ek olarak ülkemizin içinde bulunduğu genel ekonomik yapı ve iş çevresi, diğer bazı subjektif değerlendirme yöntemlerinin de kullanılmasını ortaya koymaktadır.

Satıcıların sağlıklı bir şekilde değerlendirilebilmesi için hem kantitatif hem de kalitatif analiz yöntemlerinin birlikte kullanılması gerektiği unutulmamalıdır. Bununla birlikte çalışmanın başında belirtilen sınırlar dahilinde, araştırma kantitatif sınırlar içinde tutulmuştur. Yapılan çalışmanın konaklama işletmeleri açısından uygulanabilir olmasına özellikle dikkat edilmiştir. Bu çalışmadan yola çıkarak hizmetler sektöründe yer alan diğer işletmeler içinde değişik uygulamalar yapılabilir. Çalışma diğer araştırmalara da kaynaklık edebilecektir. Konaklama işletmeleri açısından bundan sonra satıcıların değerlendirilmesi üzerine yapılacak çalışmalarda, bu modelin etkinliği ölçümlenebilir.

## DİPNOTLAR

- (1) [Http://www.founder.net.my/jbam/berita/85/eb85-6.htm](http://www.founder.net.my/jbam/berita/85/eb85-6.htm)
- (2) [Http://apu.edu/~bmccarty/curricula/mse592/kerz23/sld007.htm](http://apu.edu/~bmccarty/curricula/mse592/kerz23/sld007.htm)
- (3) [Http://www.dmu.ac.uk/dept/schools/business/corporate/tqmex/crosby.htm](http://www.dmu.ac.uk/dept/schools/business/corporate/tqmex/crosby.htm)
- (4) [Http://garcia1.larc.nasa.gov/dfca/dfc/key/feig40.html](http://garcia1.larc.nasa.gov/dfca/dfc/key/feig40.html)
- (5) [Http://www.iso.org.ch](http://www.iso.org.ch)
- (6) [Http://www.tse.org.tr](http://www.tse.org.tr)

## KAYNAKÇA

Campanella, Jack (1990). *Principles of Quality Costs*. Milwaukee: ASQC Quality Press.

Durand Ian G. ve Diğerleri. (1995). "Updating the ISO 9000 Quality Standards: Responding to Marketplace Needs". *Quality Progress*, Vol. 26, No. 7.

Gryna, Frank M.(1989). "Quality Costs - Failures and Potentials". (Editor) Jack Campanella, *Quality Costs: Ideas & Applications*, Vol: 2, Milwaukee: ASQC Quality Press,

Hiles, Andrew (1993). *Service Level Agreements, Measuring Cost and Quality in Service Relationships*. London: Chapman & Hall.

Israeli, Asher ve Bradley Fisher (1991). "Cutting Quality Costs". *Quality Progress*, Vol. 24, No. 1.

Ittner, Christopher Dean (1992). The Economics and Measurement of Quality Costs: An Empirical Investigation (*Yayımlanmamış Doktora Tezi*), Boston: Harvard University.

Lee, John Y (1990). "JIT Works for Services too". *CMA Magazine*, Vol. 64, No.6.

Majerczyk Robert J. ve Dominick A. Derosa (1994). "ISO 9000 Standards: The Building Blocks for TQM". *48th Annual Quality Congress*, Las Vegas, May.

Patel, Narendra S (1987). Source Surveillance and Vendor Evaluation Plan". (Editor) Andrew F. Grimm, *Quality Costs: Ideas & Applications*, Vol: 1.

Peach, Robert W (1994). "Planning the Journey from ISO 9000 to TQM". *48th Annual Quality Congress*, Las Vegas, May.

Puri, Subhash C (1991). "Deming+ISO/9000". *45th Annual Quality Congress*. Milwaukee, May.

Scanlon, Frank (1989). "Quality Costs in a Non-Manufacturing Environment". (Editor) Jack Campanella, *Quality Costs: Ideas & Applications*, Vol: 2, Milwaukee: ASQC Press.

Shepherd, Nick A (1996). "Integration of Service Measurement with an ISO 9000 Based Quality System Under ISO 9004-2". *50th Annual Quality Congress*, Chicago, May.

Thomer, Marvin Edward ve Peter Burnam Manning (1976). *Quality Control in Food Service*. The AVI Pub. Co., Pennsylvania.

TSE (1991). *Kalite Yönetimi ve Kalite Güvencesi Standartları İçin Kullanım Kılavuzu*. Aralık.

Winchell, W. O (1987). "Guide for Managing Vendor Quality". (Editor) Andrew F. Grimm, *Quality Costs: Ideas & Applications*, Vol: 1, ASQC Press, Milwaukee.

Gönderilme tarihi : Ekim 1999

Değerlendirme : Kasım 1999

Kabul : Kasım 1999

Yrd. Doç. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü, Dokuzçesmeler, Buca, İzmir  
E-mail: tutuncu@altavista.net



# Eskişehir Meslek Yüksekokulu Öğrenci Stajları Üzerine Bir Araştırma: Turizm - Otelcilik ile Diğer Programların Karşılaştırılması

**Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK**

Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu

## ÖZ

Öğrencilerin, ileride çalışacakları ve ilgili oldukları sektöre ait bilgi ve becerileri artırmada önemli olan zorunlu yaz stajına ait algılamalarının belirlenmesine yönelik yürütülen bu çalışma Eskişehir Meslek Yüksekokulu'nda 1998 - 1999 öğretim yılı itibariyle eğitim gören öğrenciler kapsamında gerçekleştirilmiştir. Araştırma ile ilgili verilerin toplanmasında staj değerlendirme formundaki bilgilerden yararlanılmıştır. Toplanan bu bilgilerin değerlendirilmesinde ise, frekans, yüzde ve F test istatistiği kullanılmıştır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda, farklı bölümlerde eğitim gören öğrencilerin stajlarla ilgili farklı algılamalara sahip oldukları; ancak, staj eğitimini yüksek bir kabul oranı ile yararlı buldukları yolunda bulgulara ulaşılmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Eğitim-Öğretim, Stajlar, Stajların Etkinliği, Eskişehir Meslek Yüksekokulu, Türkiye

## GİRİŞ

Günümüz eğitim programlarının hazırlanmasında, bireylerin toplumun ihtiyaçları doğrultusunda fiziksel, zihinsel ve duygusal yönlerden eğitimlerinin yanında, kazanılan bilgi ve becerilerin hayata geçirilmesinin kolaylığına da dikkat edilmektedir (Baloglu 1995). Meslek yüksekokulları eğitim ve öğretim programlarında da belirlenen bu hedeflerin gerçekleşmesi esas alınır. Ancak, bu hedefler yanında, bireylerin kısa sürede ilgili sektöre kazandırılması da amaçlanır. Öğrencilerin kısa yoldan mesleğe kazandırılmasında ise, okulların müfredat programlarındaki mesleki uygulama derslerinin ve stajların önemli bir yeri vardır. Çünkü staj; "kişinin mesleki bilgisini artırmak için bir kurumun bir ya da birçok bölümünde çalışarak geçirdiği dönem" (T.D.K. 1994) olarak tanımlanmakta ve kişinin eğitim aldığı sektöre hazırlanmasında önemli bir aşama olarak kabul edilmektedir.

Bu tanıma bağlı olarak, öğrencilerin sektörle ilgili bilgi ve becerilerinin artırılmasında, çalışacakları iş ortamının tanıtımında, meslekle ilgili davranışların öğrenilmesinde ve mesleki uyumu-

mun kısa sürede sağlamasında başarılı bir staj döneminin önemli olduğu sonucuna varılabilir (Naisbitt 1982, Orhaner 1997).

Bu nedenle, meslek yüksekokullarındaki eğitimin amacına ulaşması için ders programlarında staj ve uygulamalara teorik dersler kadar önem verilmesi gerekmektedir (Anatolia 1996). Bu ihtiyacı gören İstanbul Sanayi Odası 1997 yılından bu yana meslek yüksekokulları arasında belli ölçülerde müfredat ve staj standardı geliştirmek, mezunları izlemek, stajların kalitesini artırmak ve yüksekokulları arasında bir koordinasyon sağlamak üzere EDE (Endüstriye Dayalı Eğitim projesi başlatmıştır (ISOV 1997). Görüldüğü gibi stajlar, son yıllarda, okul idarelerinin ve birçok araştırmacının (Üstüner 1996, Sezgin 1994, Çetin 1994, Orhaner 1997 Çakır 1998, Alemdar 1992, Özkan 1992, Buluç 1992) ilgi odağı olduğu kadar, ilgili sanayi odalarının da üzerinde durduğu önemli konular arasında yer almaya başlamıştır.

Eskişehir Meslek Yüksekokulu stajları ile ilgili 1996-97 öğretim dönemi kapsamında daha önce başka bir araştırma yapılmıştır (Akoğlan

1997). Ancak, bahsedilen bu çalışmada araştırmacı, stajları bölümler itibariyle, bazı demografik faktörler ve stajda uygulanan başarı kriterlerine göre incelemiştir. Bu çalışmada ise, 1997-98 öğretim dönemi itibariyle stajlarını tamamlayan öğrencilerin stajla ilgili algılamalarının belirlenmesi amaçlanmaktadır. İlgili sektörde yapılan stajların mesleki eğitimdeki önemi göz önüne alındığında, konunun farklı boyutlarda incelenmesi, staj eğitiminin nasıl yapılacağına belirlenmesi, staj sorunlarının asgariye indirilmesi ve ilgili literatüre katkı vermesi açısından yararlı görülmektedir.

## ESKİŞEHİR MESLEK YÜKSEKOKULU'NDA STAJ UYGULAMALARI

Eskişehir Meslek Yüksekokulu'nda Turizm-Otelcilik, Matbaacılık, Radyo-Televizyon, Büro Yönetimi-Sekreterlik ve Bilgisayar olmak üzere beş program bulunmaktadır. Öğrenciler birinci yılın sonundan itibaren staj yapmaya başlamaktadırlar. Daha önceki eğitim dönemlerinde öğrenciler önbüro, kat hizmetleri, mutfak ve servisle ilgili teorik ve pratik dersler aldıkları için stajlara sektörle ilgili kavram ve uygulamalara tanışık olarak başlamaktadırlar.

Uygulamalı dersler genellikle, üniversite bünyesindeki tesislerde (Otel Anadolu, Turkuaz Restoran, Bilgi İşlem Merkezi, Üniversite Basımevi, TV stüdyoları) yürütülürken, stajlar ilgili sektördeki işletmelerde yapılmaktadır. Staj süresi tüm bölümler için 45 işgünü olup, öğrenciler bu süre içerisinde staj defterlerini işlemek ve staj yaptıkları işletmelerdeki bölüm yöneticilerine onaylatmak zorundadırlar. Stajı biten öğrencinin staj değerlendirme formu yine bölüm yöneticisi tarafından doldurularak staj koordinatörlüğüne gönderilmektedir.

## ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Araştırma, Eskişehir Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin stajlarla ilgili olumlu ve olumsuz algılamalarının ve stajlarda yaşanan sorunların ortaya konulması açısından önemlidir. Elde edilen sonuçlar, stajlarla ilgili sorunların giderilmesine ve eksikliklerin ortadan kaldırılmasına dayanak olması, dolayısıyla, gelecek yıllardaki stajların öğrencilere daha yararlı olmasını sağlaması açısından önemlidir. Bu amaçla gerçekleştirilen benzer araştırma sonuçları ve sektör izleme çalışmaları ile sağlanan geri bildirimlerle günümüzün farklı sektörlerinin iş gereklerine uygun, işini seven, dinamik ve verimli işgücünü yetiştirmek mümkün olacaktır.

Bu çalışmada, öğrencilerin stajla ilgili genel izlenimlerinin yanında, staj süresinin mesleki bilgi ve beceri açısından yeterli olup olmadığı, staj sırasında yaşanan önemli sorunların neler olduğu ve öğrencilerin ilgili oldukları alanda çalışmak isteyip istemedikleri konularına cevap aranmaktadır.

## ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma alanını, Eskişehir Meslek Yüksekokulu'nun 1997-1998 öğretim döneminde, Turizm-Otelcilik, Radyo-Televizyon, Bilgisayar, Büro Yönetimi-Sekreterlik ve Matbaacılık programına kayıtlı, stajını tamamlamış öğrenciler oluşturmaktadır. 1997-1998 yılı itibariyle beş programda okuyan öğrenci sayısı 171'dir. Stajını tamamlamış öğrencisi sayısı ise 111'dir. Dolayısıyla, % 65 örneklem oranı istatistiksel olarak evreni temsil edecek çoğunluğa sahiptir.

Verilerin toplanmasında anket soru formundan yararlanılmıştır. Anket soru formu, öğrencilerle ilgili "*genel bilgi*", "*stajla ilgili algılamalar*" ve "*stajla ilgili genel düşünceler*" şeklinde gruplandırılan üç bölüm ve bu bölümlerde yer alan toplam 22 sorudan oluşmaktadır. Öğrencilerin stajları ile ilgili algılamaları ise, "*beşli likert ölçeği*" üzerindeki derecelendirmelere verilen cevapların ağırlıklı ortalamalarına göre yapılmıştır. Öğrencilerin stajları ile algılamalarının belirlenmesinde, staj başarı kriterleri esas alınmıştır. Ayrıca bu değerlendirmelerde öğrencilerin bölüm, cinsiyet ve mezun olunan ortaöğretim kurumlarına göre algılamalarında bir farklılık olup olmadığı test edilmiştir. Bu amaçla F testi istatistiğinden yararlanılmıştır. Anket soru formunda "*beşli likert ölçeği*" kullanılmış ve bu ölçeğin aralıklarının eşit olduğu varsayılarak ölçekteki ortalamaların önem dereceleri şöyle belirlenmiştir. (Sunay, Çılga ve Sunay 1997: 71):

Ağırlık	Seçenek	Sınırları
1	Hiç	1.00-1.49
2	Az	1.50-2.49
3	Orta	2.50-3.49
4	İyi	3.50-4.49
5	Çok İyi	4.50-5.00

Anket formları öğrencilere elden verilmiş ve elden alınarak toplanmıştır. Araştırmaya okulun öğrenim döneminin başladığı Ekim 1998 ayında başlanmış ve Şubat 1999'da tamamlanmıştır.

Araştırma bulgularının değerlendirilmesinde SSPS for Mchintosh programından yararlanılmıştır.



Tablo 1 .Staj yapan öğrencilerin bölümlere göre dağılımı

BÖLÜM	n	%
Bilgisayar	14	12,6
Büro Yönetimi-Sekreterlik	25	22,5
Matbaacılık	24	21,6
Radyo-televizyon	20	18,0
Turizm-Otelcilik	28	25,3
<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>

## ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu bölüm, araştırmanın "*genel bilgiler*" kısmından elde edilen bulgular, "*öğrencilerin stajlarla ilgili algılamaları*" ve "*stajlarla ilgili genel değerlendirmeler*" olmak üzere üç bölüm şeklinde düzenlenmiştir. Aşağıda bu bölümlerden elde edilen bulgular alt başlıklar altında sunulmaktadır.

### Genel Bilgiler

Araştırmanın "*genel bilgiler*" kısmında elde edilen bulgular; öğrencilerin kayıtlı olduğu bölüm (Tablo 1), cinsiyet (Tablo 2) ve mezun oldukları orta eğitim kurumlarına (Tablo 3) göre dağılımlar yer almaktadır.

Staj yapan öğrencilerin bölümler itibariyle dağılımı incelendiğinde, % 25.2 oranı ile Turizm-Otelcilik bölümünün en fazla stajyer öğrenci sayısına sahip olduğu görülür. Bunu sırası ile, Büro Yönetimi-Sekreterlik (% 22.5), Matbaacılık (%21.6), Radyo-Televizyon Tekniği (%18) ve Bilgisayar Programcılığı (%12) bölümü izlemektedir. Bu dağılım oranı bölümlerdeki öğrenci sayısı ile, ilişkili olarak artmaktadır. Başka bir ifade ile, bölüm farklılığı staj yapma ya da yapmamada bir faktör değildir.

Tablo 2, incelendiğinde staj yapan öğrencilerin % 53.2' nin kız % 46.8'inin erkek öğrenci olduğu görölmektedir. Kızlar lehine belirlenen bu farklılaşma, yine okulda kayıtlı toplam kız öğrenci sayısının erkek öğrencilerden fazla olmasından kaynaklanmaktadır.

Tablo 2 .Staj yapan öğrencilerin cinsiyetlerine göre dağılımı

CİNSİYET	n	%
Kız	59	53,2
Erkek	52	46,8
<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>

Tablo 3 .Staj yapan öğrencilerin bölümlere göre dağılımı

BÖLÜM	n	%
Lise	79	71,2
Meslek Lisesi	7	6,3
Kolej	3	2,7
Konu ile ilgili meslek Lisesi	22	19,8
<b>TOPLAM</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>

Staj yapan öğrencilerin mezun oldukları orta eğitim kurumları itibariyle dağılımı incelendiğinde % 71.2 gibi yüksek bir oranla normal lise mezunu grubun ağırlıklı olduğu görülür. Bu oran, öğrencilerin önemli bir bölümünün konu ile ilgili bir mesleki altyapıya sahip olmadığını göstermesi açısından önemlidir. Yine, kayıtlı oldukları bölümle ilgili meslek lisesinden mezun öğrencilerin % 19.8 gibi yüksek bir oranda olması (örneğin, Ticaret Lisesi mezunu bir öğrencinin Büro-Yönetimi ve Sekreterlik bölümüne, Turizm-Otelcilik Lisesi mezunu bir öğrencinin, Turizm-Otelcilik Bölümüne devam etmesi gibi) öğrencilerin orta eğitimde aldıkları eğitimi yüksek okul düzeyinde de devam ettirme eğilimi içinde olduğunu göstermektedir. Ancak, konusu ile ilgili olmayan bir bölüme devam eden meslek lisesinden mezunu öğrencilerin de çok düşük bir oranla (% 6.3 ) temsil edildikleri görölmektedir. Bu öğrencilerin tesadüfen ya da herhangi bir eğitim kurumuna girmiş olmak için okulu tercih ettikleri söylenebilir.

### Bölümler İtibariyle Eskişehir Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Staj Algılamaları

Çalışmanın bu bölümde, Eskişehir Meslek Yüksekokulu'nda bulunan beş bölüm öğrencilerinin sektör stajları ile ilgili algılamaları belirlenmeye çalışılmaktadır. Bu amaçla düzenlenen konu ile ilgili frekanslar ve test sonuçları Tablo. 4 sunulmaktadır.

Tablo 4 incelendiğinde, öğrencilerin stajları ile ilgili olarak şu algılamalara sahip oldukları görölmektedir :

♦ "*Staj yapılan işletmelerdeki insan ilişkileri*"; Büro Yönetimi-Sekreterlik bölümü (iyi düzeyde) dışındaki bölümlerde "*orta*" ve "*az*" düzeyde belirlenmiştir. Bu bulgular, günümüz yönetim anlayışı içerisinde önemli bir yere sahip olan "*insan*" ve "*ekip çalışması*" unsurlarının işletmeler tarafından ihmal edildiğinin bir göstergesi olarak düşünölebilir. Özellikle, emek-yoğun

sektör olan ve verimliliğin büyük ölçüde insan faktörüne bağlı olduğu turizm sektöründe bile konunun ihmal edilmesi dikkat çekicidir.

◆ "İşletmelerin fiziksel çalışma koşulları"; çalışılan mekan ve personel alanlarının ısıtma, havalandırma, aydınlatma, temizlik, gürültü seviyesinin öğrencide bıraktığı izlenimlere yönelik bulgular değerlendirildiğinde; Turizm-Otelcilik bölümü öğrencilerinin "iyi" bir çalışma koşullarında staj yaptıkları ancak, Matbaa bölümü öğrencilerinin fiziksel çalışma koşulları açısından çok düşük düzeyde olumlu algılamalar taşıdıkları saptanmıştır. Diğer bölümlerdeki öğrenciler ise, fiziksel çalışma ortamlarının pek yeterli bulmadıklarını belirtmişlerdir. Öğrencilerinin mesleki çalışma koşulları ile ilgili olarak edinecekleri bu ilk izlenimleri onların bu mesleği sürdürme kararlarında ve motivasyonlarında önemli bir belirleyici olmaktadır.

◆ "Staj süresi"nin yeterli olup olmadığının belirlenmesi amacıyla sorulan bu soruya alınan cevapların değerlendirilmesi sonucunda, Matbaa, Radyo-Televizyon ve Turizm-Otelcilik bölümü öğrencilerinin staj süresini yeterli bulmadıkları ancak, Bilgisayar ve Büro Yönetimi-Sekreterlik bölümü öğrencileri uygulanan 45 işgünlük staj süresini yeterli bulduklarını belirtmişlerdir. Okulun üç bölümüne ait bulgularının staj süresinin yetersizliği üzerinde yoğunlaşması bu sürenin artırılması konusunu gündeme getirmesi açısından önemli bir sonuç olarak görülebilir.

◆ "Yöneticilerin işlerini öğretme isteği"; Büro Yönetimi-Sekreterlik (iyi düzeyde) bölümü dışındaki diğer tüm bölüm öğrencileri yöneticilerinin kendilerine iş öğretmek konusunda "az" istekli olduklarını belirtmişlerdir. Yöneticilerin geleceğin orta kademe yönetici adayları olan bu öğrencilere işleri hakkında bilgi vermede isteksiz

Tablo 4. Bölümlere göre öğrencilerin staj algılamaları (ortalamalar)

BÖLÜMLER	BÜRO YÖNETİMİ	MATBAACILIK	BİLGİSAYAR	RADYO-TV	TURİZM-OTELCİLİK	F
1. Staj yapılan işletmedeki insan ilişkileri	3,3	4,1	2,7	3,1	2,2	0,002
2. Fiziki çalışma koşulları	2,6	3,5	2,2	3,1	4,7	0,001
3. Staj süresinin yeterliliği	4,4	4,0	3,0	3,5	3,9	0,545
4. Yöneticilerin işi öğretme isteği	2,8	4,5	2,2	3,0	2,8	0,690
5. Öğrencilere gösterilen saygı ve sevgi	3,6	3,7	3,0	3,2	3,3	0,234
6. Okulda öğretilenlerin uygulanması	2,9	3,8	3,3	3,0	3,7	0,298
7. Yapılan işin önemi	2,2	2,1	1,8	3,3	3,5	0,012
8. Günlük çalışma süresinin uygunluğu	3,6	4,9	3,5	3,3	2,8	0,135
9. Çalışma saatlerinin düzenliliği	3,8	4,8	2,7	3,1	1,7	0,164
10. Yöneticilerin stajyere zaman ayırması	2,5	3,1	3,4	3,8	2,2	0,678
11. Pratik yapma fırsatı	3,7	3,0	2,6	3,2	3,5	0,030
12. Tecrübe kazanma	3,3	3,8	3,1	2,5	3,1	0,261
13. Meslekle uyum sağlama	3,2	3,7	3,4	2,5	4,3	0,355
14. Sektörü tanıma	3,2	4,5	3,8	4,2	4,6	0,291
15. Uygulamalı derslerin önemi kavrama	4,5	3,7	3,4	4,3	3,8	0,258
16. Mesleği sevmeye	3,8	4,8	3,3	4,5	4,2	0,795
17. Ücret durumu	2,8	2,4	2,8	3,2	2,7	0,001
18. Farklı kişileri tanıma	2,5	3,9	2,3	3,6	4,6	0,109
19. Çabuk yükselme imkanı	3,0	2,0	2,9	3,2	4,7	0,170

P < 0.05 ise fark bulunmaktadır.



olmaları, onların stajdan yeterli ölçülerde yararlanmalarını engelleyen olumsuz bir algı olarak ortaya çıkmaktadır.

◆ "Öğrencilere gösterilen saygı"; bu konuda tüm öğrenciler stajlar sırasında işletmelerdeki diğer çalışanlar ve yöneticiler tarafından fazla önemsenmediklerini belirtmişlerdir. Bu konu öğrencilerinin meslekten kopmalarının önlenmesi açısından dikkate alınması gereken bir husustur.

◆ "Okulda öğrenilenlerin uygulanması"; okulda teorik ve uygulamalı derslerden elde edilen bilgilerin çalışılan işletmelerde yeteri kadar kullanılmaması tüm bölüm öğrencileri tarafından beyan edilen görüşler arasında yer almaktadır. Bu bulgu, okullarda verilen eğitimin sektör ihtiyaçları doğrultusunda olmadığını ortaya koyması açısından önemlidir.

◆ "Stajer öğrencilerin yaptıkları işlerin önemi" konusundaki algılamalarına bakıldığında ise, Turizm-Otelcilik ve Radyo-Televizyon bölümü öğrencilerinin çalıştıkları bölümle ilgili olarak "orta" diğer bölüm öğrencilerinin ise düşük derecedeki önemli işlerde çalıştırıldıkları saptanmıştır. Öğrencilerin gelecekteki meslek hayatlarında kullanacakları bilgileri edinecekleri işlerde çalıştırılmaları, sürekli aynı seviye ve rutin işlerde çalıştırılmalarının önlenmesi stajların amacına ulaşmasında önemli bir uygulama olacaktır.

◆ "Çalışma saatleri" ve "çalışma saatlerinin düzenli olması" ile ilgili konulardaki öğrenci algılamaları ise, Büro Yönetimi- Sekreterlik bölümünde "iyi" derecede, diğer bölümlerde ise, "az" ve "hiç" derecelerinde yoğunlaşması, çalışma sürelerinin uzun ve vardiyaların kötü düzenlendiğini göstermektedir.

◆ "Yöneticilerin stajer öğrencilerle ilgilenmeleri" konusunda elde edilen bulgulara bakıldığında ise, Bilgisayar ve Turizm-Otelcilik bölümlerinde ilgi faktörüne "az" önem verildiği, Büro Yönetimi-Sekreterlik, Radyo-Televizyon ve Matbaa bölümlerinde ise, "orta" derecede yönetici ilgisinin söz konusu olduğu görülmektedir.

◆ "Staj çalışmasının öğrencilerin mesleki beceri" ve "tecrübeleri" üzerine yaptığı katkıların belirlenmesine yönelik algılamalar incelendiğinde, Matbaa bölümünde "az", diğer bölümlerde de "orta" derecede bir katkı sağladığı belirlenmiştir. Stajların amacının öğrencilerin ilgili oldukları sektördeki deneyimlerinin ve becerilerinin artırılması olduğu düşünüldüğünde, bu konularda ortaya koyulan düşük seviyelerdeki katkı stajların bu konuda istenilen faydayı vermediğini göstermektedir.

◆ "Stajların öğrencinin mesleği ile uyumunu sağlamasını kolaylaştırması" konusundaki algılamalarına bakıldığında ise, Turizm-Otelcilik bölümünde bu konunun "iyi" Radyo-Televizyon bölümünde "az" diğer bölümlerde ise, "orta" derecede bir uyum kolaylığı sağladığı saptanmıştır.

◆ "İleride çalışılacak sektörün tanınmasına" yönelik olarak belirlenen algılamalarda ise, Büro Yönetimi-Sekreterlik ve Radyo-Televizyon bölümlerindeki öğrenciler stajların sektörün tanınmasında "iyi", diğer bölümlerde "orta" derecede önemli olduğunu ifade etmişlerdir.

◆ "Uygulamalı derslerin gerekli olduğunun" anlaşılması yönündeki sonuçlar değerlendirildiğinde ise, Bilgisayar ve Radyo-Televizyon bölümlerinin bu derslerin gereğini stajlar sırasında "iyi" derecede algıladıklarını, diğer bölüm öğrencilerinin ise bu konunun gereğini "orta" derecede önemli olarak algıladıkları belirlenmiştir.

◆ "Mesleği sevmeye"; stajların öğrencilerin ilgili oldukları mesleği sevip sevmemeleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacıyla sorulan bu soruya alınan cevapların incelenmesi sonucunda, Turizm-Otelcilik, Radyo-televizyon ve Büro Yönetimi-Sekreterlik bölümündeki öğrencilerin stajların onların mesleklerini sevmelerinde "iyi" derecede olumlu etkisi olduğunu, diğer iki bölüm öğrencilerinin de biraz daha düşük derecede olmakla beraber bu konuda olumlu algılara sahip oldukları belirlenmiştir.

◆ "Ücretler"; çalışılacak sektördeki ücret durumu da öğrencinin mesleği ile ilgili düşüncelerinde önemli bir faktör olmaktadır. Bu nedenle öğrencilerin ilgili sektördeki ücret durumu ile ilgili düşüncelerini belirlemeye yarayan bu soruya ait cevapların değerlendirilmesi sonucunda, staj yapılan tüm sektördeki çalışanların aldıkları ücretlerin öğrenciler tarafından düşük seviyede ve yetersiz olarak algılandığını ortaya koymaktadır.

◆ "Farklı kişiler tanıma"; kişilerin çalışmaları sırasında çok sayıda insanla muhatap olması, onlar tarafından tanınması önemli bir motivasyon ve dinamiklik unsurudur. Bu nedenle, sektörün müşteri ilişkileri yoğun olması gençlerin meslek seçimlerinde ve meslekte kalmalarında önemli bir faktör olma özelliğine sahiptir. Bu konuya verilen cevapların incelenmesi sonucunda, sadece Turizm-Otelcilik bölümü öğrencilerinin bu konuda yüksek seviyede (iyi) olumlu algılamaları olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer bölümlerde ise, bu konum düşük seviyede önemli olarak algılanmaktadır.

◆ "Yükselme fırsatı"; çalışılan işteki terfi fırsatlarının olması, işgören devir hızını düşmesinde ve kişilerde sadakat duygusunu geliştirilmesinde önemli bir motivasyon unsurudur. Bu soruya verilen cevapların incelenmesi sonucunda, Turizm-Otelcilik bölümü dışındaki öğrencilerin bu konuyu düşük seviyelerde (Az) önemli olarak algıladıkları görülmektedir. Yani, diğer dört bölümdeki öğrenciler staj yaptıkları sektördeki yükselme imkanlarını yeterli görmemektedirler.

Yine Tablo 4'deki bölüm ortalamalarına uygulanan test sonuçlarına göre, öğrencilerin bölümleri itibarıyla stajlarla ilgili algılamalara yönelik şu bulgulara yer verilmiştir :

◆ "İşletmedeki insan ilişkileri", "fiziki çalışma koşulları", "çalışma saatlerinin düzenli olması", "yapılan işin önemi", "pratik yapma", "tecrübe kazanma" sorularında,  $p < 0.05$  olarak hesaplandığı için bölümler arasındaki öğrenci algılamalarında önemli derecede anlamlı farklılaşmalar olduğu ancak, diğer sorularda böyle bir farklılaşmanın ( $p > 0.05$ ) olmadığı tesbit edilmiştir. Bu sonuç, öğrencilerin farklı sektörlerde, farklı fiziki çalışma koşullarında ve farklı alanlardaki işlerde çalışmalarından kaynaklanabilir.

◆ Öğrencilerin stajları ile ilgili algılamaları cinsiyet kriterine göre değerlendirildiğinde, "işletmelerdeki insan ilişkileri", "fiziki çalışma koşulları", "yapılan işin önemi", "tecrübe kazanma" ve "meslekle uyum sağlama" konularındaki algılamaların, öğrencilerin kız ya da erkek olmaları ( $p < 0.05$ ) durumunda anlamlı bir farklılaşma gösterdiği belirlenmiştir. Bu sonuç, öğrencilerin cinsiyet faktörüne bağlı olarak çalıştıkları iş yerindeki insan ilişkilerini, fiziki koşulları, yaptıkları işi ve meslekle ilgili tecrübe kazanma konularına farklı algıladıklarını ortaya koymaktadır. Diğer sorularda ise, stajla ilgili algılamaların ( $p > 0.05$ ) benzerlik gösterdiği belirlenmiştir.

◆ Öğrencilerin mezun oldukları ortaöğretim kurumlarına (lise, kolej ve şu anda devam ettikle-

ri bölümle ilgili meslek lisesi) bağlı olarak staj algılamalarında herhangi bir farklılaşma olup olmadığı test edildiğinde şu sonuçlara ulaşılmaktadır: "Yöneticilerin işi öğretme isteği", "yapılan işin önemi", "günlük çalışma süresinin uygunluğu", "çalışma saatlerinin düzenli olması", "pratik yapma", "meslekle uyum sağlama" ve "çabuk yükselme imkanı" konularında; öğrencilerin lise, meslekle lisesi, kolej mezunu ya da ilgili konudaki meslekle lisesi mezunu olmaları onların stajlarını olumlu ya da olumsuz olarak algılamalarında ( $p < 0.05$ ) önemli bir farklılaşma nedeni olduğu saptanmıştır. Diğer sorularda ise,  $p > 0.05$  olarak hesaplandığından algılamalar arasında herhangi bir farklılaşma olmadığı tesbit edilmiştir.

Bu sonuçlara dayanarak, öğrencilerin mezun oldukları orta öğretim kurumlarına göre, yöneticilerinden eğitimci gibi davranmalarını bekledikleri, çalışma saatlerindeki düzensizliklere alışmadıkları, uygulamaları yeterli bulmadıkları, meslekle uyum sağlama ve sektördeki terfi imkanlarını görme konularında farklı algılamalara sahip oldukları söylenebilir.

### Öğrenci Stajları İle İlgili Genel Düşünceler

Araştırmanın bu bölümünde öğrencilerin stajlarla ilgili olarak edindikleri genel izlenimlere yönelik bulgulara yer verilmiştir. Bir önceki bölümde öğrencilerin bölümlerine, cinsiyet ve mezun oldukları orta öğretim kurumlarına göre stajlar hakkındaki görüşlerine yer verilirken, burada herhangi bir ayırım kriterine bağlı olmadan stajla ilgili genel algılamaların belirlenmesine çalışılmaktadır. Bu amaçla hazırlanan Tablo 5 aşağıda verilmektedir.

Bölüm ve diğer kriterlere göre herhangi bir farklılaşmaya girmeden stajla ilgili genel algılarının belirlenmesi amacıyla sorulan bu üç soruya; stajlarla ilgili olarak belirlenen çeşitli eksikliklere rağmen öğrencilerin olumlu düşünceler taşıdıkları belirlenmiştir. Özellikle, "stajın ge-

Tablo 5. Öğrenci stajları ile ilgili genel değerlendirme

DÜŞÜNCELER	EVET		HAYIR		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%
Çalışacağım işi tüm zorluklarına rağmen seviyorum	99	89,2	12	10,8	111	100,0
Stajın gerekli olduğuna inanıyorum	105	94,6	6	5,4	111	100,0
Mezun olunca bu meslekte çalışmayı düşünüyorum	90	81,0	21	19	111	100,0



rekli olduğuna inanıyorum" şıkkının % 94 gibi yüksek bir oranla onaylanması öğrencilerin mesleki eğitimde stajın önemini kavramış olmalarını, "mezun olunca bu meslekte çalışmak istiyorum" sorusunun da % 81 oranı ile kabul görmesi, öğrencilerin mesleklerinde kopma ve başka sektörlere kaymak gibi bir niyetlerinin olmadığını göstermesi ve " çalışacağım işi tüm zoruluklarına rağmen seviyorum" görüşüne verilen % 89 katılım yüzdesi ise öğrencilerin ileride çalışacakları sektördeki işlerini sevdiklerini ortaya koymasından önemlidir.

Bölümler itibariyle, stajların irdelemesi sonucunda, öğrencilerin önemli bir kısmının "orta" ve "az" önem derecesinde olumlu algılamalara sahip olmalarına rağmen, stajlarla ilgili genel değerlendirme sonucunda ortaya çıkan bu olumlu görüş ilk bakışta çelişiyor gibi görünebilir. Ancak bu sonuç, stajlarla ilgili öğrenci beklentilerinin karşılanmamasına rağmen, stajların mesleki eğitimdeki yerinin öğrenciler tarafından yeterince anlaşıldığının bir göstergesi olması açısından önemlidir.

## SONUÇ

Günümüzde sektörlerin ara eleman ya da orta kademe yöneticilerini yetiştirmeyi amaçlayan meslek yüksekokullarında, teorik dersler kadar uygulamalı dersler ve stajlar önemli bir yere sahiptir.

Bu nedenle, eğitim programlarında yer alan stajların beklenen faydayı sağlaması eğitimin etkinliği açısından gerekli bir faktör olarak dikkate alınmalıdır. Stajlardan beklenen faydanın sağlanması ise, başta okul-sektör işbirliği olmak üzere yapılacak çeşitli staj izleme (denetleme, staj defteri ve anket) sonuçlarının dikkate alınması, elde edilen geri bildirimlerle stajların yeniden düzenlenmesi ya da konu ile ilgili gerekli önlemlerin alınması şeklinde yapılabilir. Bu amaçla gerçekleştirilen bu çalışmada, Eskişehir Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin stajlar sırasında edindikleri olumlu ve olumsuz izlenimleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırma bulgularının değerlendirilmesi sonucunda, öğrencilerin staj yaptıkları sektör ve iş yeri hakkında insan ilişkileri, fiziksel koşullar ve yöneticilerin stajer öğrencilere bakış açıları, rutin işlerde çalıştırılma, staj süresinin yetersiz olması ve ücretler konusunda genelde "olumsuz" algılar taşıdıkları; yükselme fırsatı, çalışma düzeni, uygulama yapabilme, tecrübe sahibi olma ve mesleği sevmeye konusunda ise, "olumlu" algılamalara sahip oldukları belirlenmiştir. Yine, ay-

nı amaçla sorulan "genel algı" sorularında ise, öğrencilerin yüksek oranlarla staj eğitimini yararlı bulduklarını ve staj yaptıkları mesleklerde çalışmak istediklerini belirtmişlerdir.

Bu sonuçlar, öğrencilerin stajın önemi ve gereği konusunda hem fikir olduklarını ancak, stajlardan eğitim kurumu ve öğrencilerin gereken faydayı sağlayamadıklarını göstermektedir.

Stajların beklenen faydayı sağlaması için, okul-öğrenci ve işletme yöneticilerinin konuya aynı bakış açısı ile bakmaları gerekmektedir. Ancak, bu konuda yapılan daha önceki araştırmalarda görüldüğü gibi, bu konuda görüş birliğinin sağlanamamış olması, bu sürecin başarısını olumsuz yönde etkilemektedir. Bunun için, öğrencilerin staj yapacakları iş yerlerinin okul idaresi tarafından seçilmesi, staj yapılacak işletmelerde eğitim konusuna önem veriliyor olması, okullarda öğrencilerin sektörle ilgili çok fazla beklenti içine sokulmamaları ve stajların ilgili öğretim elemanları tarafından denetlenmesi gerekmektedir.

## KAYNAKLAR

- Akoğlan M.(1997). " Eskişehir Meslek Yüksekokulu Stajlarının Değerlendirilmesi ". *Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi Dergisi*, Cilt. 2., Sayı 5, Kış.
- Akoğlan M. (1991). "Stajer öğrenci Sorunları ve Bu Konuda Bir Anket Çalışması ". *Anatolia: Turizm ve Çevre-Kültür Dergisi*, Y.2, Sayı. 19-20 Temmuz-Haziran.
- Alemdar T. (1992). Turizm Eğitiminde Stajlar Konusunda Bir Model". *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, Ankara: Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü yayını.
- Buluç G. (1992). "Turizm Eğitiminde Stajların Önemi". *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, Ankara: Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü yayını.
- Çakır İ. (1998). " Türkiye'de Lisans Düzeyi Turizm Eğitiminde Staj Sorunları ve Çözüm önerileri ". *Ulusal 1. Turizm Sempozyumu*, 17-19 Eylül, Eğirdir: Süleyman Demirel Üniversitesi Eğirdir Meslek Yüksekokulu.
- Çetin Ş. (1995). "Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Öğrencilerinin Genel Profili ve Eğitim-Öğretim Sorunları", *Turizmde Seçme Makaleler*, No. 35.
- Orhaner E.(1997). "Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi'nde Öğretmenlik Dersi Uygulaması Üzerine Bir Araştırma". *Milli Eğitim Dergisi*, Nisan-Mayıs-Haziran, S. 134.
- Özkan E. (1992). " Yüksekokullarda Öğrenci staj ve Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri". *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, Ankara: Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü yayını.
- Sunay H., Sunay Y., Çilga A. ( 1997). " Beden Eğitimi Öğretmenlerine Yönelik Hizmetiçi Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi ". *Milli Eğitim Dergisi*, Nisan-Mayıs-Haziran.
- Üstüner Ş. (1996). "Meslek Yüksekokulları öğretiminde Standardizasyon, Kalite, Okul-Sektör İşbirliği ve Antalya Örneği Olayı ". *21.Yüzyıla Doğru Meslek Yüksekokullarının Yeniden Yapılanması Uluslararası Sempozyumu*, Çankırı: Ankara Üniversitesi Çankırı Meslek Yüksekokulu yayınıları.

— (1997)., "Geleceğin Eğitiminde Kalite Yönetimi". *Magazin Dergisi*, Yıl 6, Sayı 19, Nisan-Mayıs.

— 1997). *Yükseköğretim Kurulu/Istanbul Sanayi Odası Vakfı Endüstriyel Eğitim Projesi Kapsamındaki Meslek Yüksekokulları Okul/Sanayi İşbirliği Uygulama Esasları*, Ankara.

*Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* (1996). "Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Turizm Programları", Ankara, Yıl 7, Sayı 3.

Türk Dil Kurumu (1994). *Okul Sözlüğü*. Ankara: Türk Tarih Kurumu Basımevi.

MEB (1994). *Mesleki ve Teknik Eğitim Raporu*, Ankara: MEB, Endüstriyel Okullar Projesi.

Gönderilme tarihi : Ağustos 1999

Değerlendirme : Eylül 1999

Düzeltilme : Ekim 1999

Kabul : Kasım 1999

Doç. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir Meslek Yüksekokulu, Yunus Emre Kampusu, Eskişehir

E-mail: mkozak@anadolu.edu.tr

## Türkiye Turizm Tezleri Bibliyografyası

(1952 - 1995)

Dr. NAZMİ KOZAK

2.000.000 TL.

Yüksek lisans, doktora, doçentlik ve profesörlük takdim tezi ile uzmanlık tezlerinden oluşan toplam 1055'e teze ait künye



# Konaklama İşletmelerinde İş Özellikleri Modeli Yardımıyla Hizmet Kalitesinin Artırılmasına Yönelik Kavramsal Bir İnceleme

Alptekin SÖKMEN

Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

## ÖZ

*Geleneksel mal üreten işletmeler gibi, hizmet üreten işletmeler de, tüketici istek ve ihtiyaçlarını tatmin edebilmek amacıyla, sundukları hizmet boyutunda birtakım farklılıkları ortaya koymaya gayret gösterirler. Diğer bir ifadeyle, hizmet işletmeleri hizmetlerin soyut olma, eşzamanlık, heterojen olma ve kolay heba olabilirlik özelliklerinden kaynaklanan sorunlara çözüm üretmeye çalışmaktadırlar. Bu bağlamda, çalışma İş Özellikleri Modeli yardımıyla hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik kavramsal bir incelemenin yapılmasını amaçlamaktadır. Ayrıca, çalışma hizmet sektöründe faaliyet gösteren bireylerin hizmet kalitesi boyutunda yaratabilecekleri farklılığın tüketici istek ve ihtiyaçlarını tatmin edebilmede ne denli önemli olduğu üzerinde de durmaktadır.*

*Anahtar Sözcükler: Hizmetlerin Özellikleri, Hizmet Kalitesi, İş Özellikleri Modeli, Konaklama İşletmeleri*

## GİRİŞ

Hizmet sektöründe yaşanan hızlı gelişmeler, diğer sektörlerde olduğu gibi, işletmelerin tüketici istek ve ihtiyaçlarının tatmin edilmesinde önemli rol oynamaktadır. Aynı zamanda, bu gelişmeler teknolojiye meydana gelen ilerlemelerden de kaynaklanmaktadır. Hizmet sektörünün sürekli gelişiminin ışığı altında, işletmeler tüketici tatminini sağlamak suretiyle, hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda paylarını artırabilmek için sundukları hizmet kalitesi boyutunda farklılıklar yaratmaya çalışırlar. Ancak, hizmetlerin soyut olma, eşzamanlık, heterojen olma ve kolay heba olabilirlik özelliklerinden kaynaklanan sorunlar da, işletmelerin üzerinde durması gereken önemli engeller arasında yer almaktadır.

Yukarıda aktarılan bilgilerden hareketle, çalışma kapsamında hizmetleri mallardan ayıran özellikler vurgulanarak, hizmet kalitesine ilişkin detaylı bilgiler verilecektir. İlerleyen bölümlerde ise, iş özellikleri modeli açıklanıp, hizmet kalitesinin artırılması ile söz konusu model arasında bir ilişki kurulmaya çalışılacaktır. Çalışma ile ilgili bahsedilmesi gereken diğer bir önemli nokta,

hizmet kalitesinin artırılması ile İş Özellikleri Modeli arasında bir ilişkinin kurulmasının, hem ulusal hem de uluslararası yönetim bilimi ve hizmet pazarlaması literatürlerinde yeni olmasıdır.

## HİZMETLER VE HİZMET KALİTESİ

Konaklama gibi bir faaliyetin temel amacı veya unsuru olan hizmetin tüketici istek ve ihtiyaçlarını giderici nitelikte belirlenebilen soyut çabalar olarak tanımlanabilmesi mümkündür (Üner 1994). Hizmetlerin genel olarak soyut olma, eşzamanlılık, heterojen olma ve kolay heba olabilirlik özelliklerine sahip olduğu rahatlıkla ifade edilebilir (Lovelock 1996; Hoffman ve Bateson 1997; Parasuraman, Zeithaml ve 1985 gibi)

Hizmetlerin soyut olma özelliği, hizmetin satın alındıktan sonra tüketicinin kullanım hakkını, edineceği tecrübeyi ya da tüketimi anlatır (Üner 1994: 3). Daha önce de belirtildiği gibi, hizmetler, elle tutulamayan, koklanamayan soyut unsurları ifade etmektedir. Bu nedenle, tüketiciler, hizmeti satın almadan önce ciddi şüphelere sahip olabilirler (Üner ve Karatepe 1996: 201; Kotler, Bowen ve Makens 1996: 82; Lovelock 1983: 10).

Hizmetlerin eşzamanlılık özelliği ise, hizmetlerin üretilmeleri ve tüketilmelerinin aynı anda gerçekleştiğini anlatır (Gummesson 1998: 8; Kotler ve diğerleri 1996: 589). Örneğin, bir restoranda servis elemanı, yemek hizmetini konuğa sunarken, konuk da bu hizmeti aynı anda tüketmektedir. Ayrıca, üretim ve tüketimin eşzamanlılığı, sadece dağıtım kanalı olarak doğrudan satışın olduğu anlamına gelmemektedir. Hem ulusal hem de uluslararası pazarlarda faaliyet gösteren hizmet işletmeleri, doğrudan satışın yanında, dolaylı dağıtım kanallarından da faydalanabilmektedirler.

Hizmet sektörünün emek-yoğun bir sektör olması, hizmetlerin heterojen olmalarına işaret etmektedir. Başka bir ifadeyle, heterojen olma özelliği, hizmetlerin önemli bir kısmının üretimine insan unsurunun, makine ve teçhizata nazaran daha yoğun olarak katılmasından kaynaklanır (Üner ve Karatepe 1996: 200). Bunun sonucu olarak da, hizmetlerin üretiminde insan unsurunun bulunması, hataların kaçınılmazlığını gündeme getirmektedir (Hart, Heskett ve Sasser 1990: 148). Öte yandan, bu özellik, üretilen hizmetlerin, kalite ve standardizasyon açısından farklılık gösterebileceklerini vurgular (Zeithaml, Parasuraman ve Berry 1985: 35).

Hizmetlerin kolay heba olabilirlik özelliği de, hizmetlerin ileride kullanılması ya da tüketilmesi amacıyla stoklanmasının zor olduğunu açıklar (Kotler ve Armstrong 1997: 266). Ulusal ve uluslararası pazarlarda karşılaşılacak talep dalgalanmaları, bu özelliğin önemini bir hayli artırmaktadır. Örneğin, 1985-1995 yılları arasında yaşanan terör olayları, Türkiye'de Turizm Sektörü'nde talep dalgalanmalarına yol açmış, işletmelerin konaklama ve konaklama hizmetini destekleyen diğer hizmetlerini de kolaylıkla pazarlayabilmelerini engellemiştir.

Hizmet pazarlaması literatürüne göre, hizmetler farklı değişkenler cinsinden sınıflandırılıp, hizmet gruplarının kendilerine has bazı özellikleri itibarıyla belirlenmelidirler. Diğer bir deyişle, hizmet pazarlaması literatürü, hizmetleri çeşitli özelliklerine göre sınıflandırarak, bir hizmet ve/veya hizmet grubunu, diğer hizmet ve/veya hizmet gruplarından farklı kılan özelliklerini ortaya koymaktadır. Bir hizmet veya hizmet grubunu, diğer hizmet veya hizmet gruplarından ayıran özelliklerinin belirlenmesi, işletme yöneticilerine stratejilerini geliştirirken, hangi farklı unsurları ne şekilde dikkate almaları gerektiği hakkında ipuçları vermektedir (Üner 1998).

Faaliyetlerinin doğasına göre sınıflandırıldığında, hizmetler; insan süreçli, madde süreçli, ansal uyarım süreçli ve bilgi süreçli hizmetler olmak üzere dört ana başlık altında incelenebilir (Lovelock, 1996; Lovelock ve Yip, 1996). İnsan süreçli hizmetler, somut işletme faaliyetlerinin insan bedenlerine uygulanması şeklinde tanımlanabilirler. Çalışma kapsamında üzerinde durulan konaklama faaliyetleri insan süreçli hizmetlerdir.

Hizmet tecrübesindeki temas düzeyi de hizmetlerin sınıflandırılmasında başvurulan değişkenlerden bir diğeridir. Herhangi bir hizmetin temas düzeyinin belirlenmesinde, tüketicinin hizmet tecrübesi boyunca, işletmenin tesis ve ekipmanları gibi fiziksel unsurlarıyla ve/veya işletmenin personeliyle teması kriter olarak alınır. Örneğin; havayolu yolcu taşımacılığı gibi bazı hizmetlerde, tüketiciler, işletmenin fiziksel unsurlarıyla, birebir eğitim gibi bazı hizmetlerde ise, işletmenin personeliyle, bakımevi gibi diğer bazı hizmetlerde ise, işletmenin hem fiziki hem de insan unsurlarıyla doğrudan yakın bir ilişki içine girmek zorundadır. Diğer taraftan, telefon ve kablolu yayın gibi hizmetlerde, tüketici ve hizmet işletmesi arasında doğrudan bir temas olmadan da, hizmet üretilip, tüketilebilir. (Lovelock 1996). Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde sunulan hizmetler yüksek temaslı hizmetlerdir.

Bu açıklamaların doğrultusunda, hizmetin, sektördeki uygulamalar bazında farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Başka bir deyişle, hizmet kapsamında net bir kalite uygulamasına gitmek hemen hemen imkansızdır (Bitran ve Lojo 1993; Rushton ve Carson 1989). Konuya bu açıdan baktığımızda, hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, hizmetlerin özelliklerinden kaynaklanan sorunlara çözümler üretebilmek için, tüketicilere sunulan hizmetler boyutunda farklılıklar yaratma yoluna giderler.

Literatürde, kaliteye yönelik çeşitli tanımlara rastlamak mümkündür. Bu tanımlardan bazıları şunlardır:

— Kalite, kullanıma uygunluktur (Juran ve Gryna 1980: 1).

— Amerikan Kalite Kontrol Derneği'nin tanımına göre, kalite, bir mal ya da hizmetin belirli bir gereksinimi karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan özelliklerinin tümüdür (Akal 1996a: 28).

— Kalite, bir mal veya hizmetin, ifade edilen veya beklenen ihtiyaçları karşılama yeteneğini oluşturan özelliklerinin toplamıdır (Sanders ve diğerleri 1994: 39-40).



Öte yandan, yukarıda verilen tanımlara ek olarak, kalite, kendisini oluşturan boyutlar kapsamında da ele alınabilir. Söz konusu kalite boyutları sekiz ana başlık altında toplanmaktadır (Garvin 1987: 104-8):

1. *Performans*: Malın temel özellikleri veya işlevleri.
2. *Tamamlayıcı özellikler*: Malın albenisinin alt yapısını oluşturan unsurlar.
3. *Güvenilirlik*: Malın kullanımındaki performans sürekliliği.
4. *Uygunluk*: Standartlara uygunluk.
5. *Dayanıklılık*: Malın zaman açısından kullanılabilirliği.
6. *Hizmet Görürlük*: Mala ilişkin sorunların çözümü.
7. *Estetik*: Malın albenisi ve duylara hitap edebilme özelliği.
8. *Algılanan Kalite*: Maldan edinilen tecrübe, malın imajı, yani, kulaktan kulağa iletişim sayesinde oluşan olumlu veya olumsuz imaj.

Hizmet üreten işletmeler boyutunda kalite ele alındığı zaman, aşağıda verilen tanımlardan da anlaşılacağı üzere, hizmetlerin özelliklerinden dolayı, hizmet kalitesine bağlı tek bir tanım yapmak güçleşmektedir.

Lewis ve Booms (1983), hizmet kalitesini tüketicilere sunulan hizmetin tüketici beklentilerini hangi derecede karşıladığını gösteren bir ölçü olarak tanımlamaktadır. Öte yandan, hizmet kalitesi, hizmeti sunan işgörenler ve hizmet işletmesinin fiziki çevresi ile tüketiciler arasında meydana gelen etkileşim sonucunda da ortaya çıkmaktadır (Lehtinen ve Lehtinen 1982). Buradan hareketle, hizmete ilişkin üç ayrı kalite boyutundan söz etmek mümkündür. Bu kalite boyutları fiziki kalite, işletme imajı ve etkileşim (interactive quality-tüketici ile tüketici ve/veya tüketici ile işgören arasındaki etkileşim kalitesi) kalitesidir.

Hizmet kalitesi, hizmet performansı açısından düşünüldüğünde, Sasser, Olsen ve Wyckoff (1978) hizmet performansını üç ayrı boyutta ele almaktadır. Bu boyutlar; kullanılan materyaller, bina (hizmet işletmesi) ve işletme personeldir. Yazarlar, ayrıca, arzulanan hizmet performansının başarılmasında, hizmetin tüketicilere nasıl ulaştırılması gerektiğinin altını da çizmektedirler.

Hizmet kalitesine ilişkin diğer bir tanım da, Leblanc ve Nguyen (1988) tarafından geliştirilmiştir. Yazarlara göre, hizmete yönelik beş kalite boyutunun incelenmesi gerekmektedir. Bu kalite

boyutları; işletme imajı, işletmenin fiziki çevresi, hizmet üretim sisteminin sağladığı fiziki destek, personel ile tüketici arasındaki etkileşim ve tüketicilerin tatmin düzeyleridir.

Diğer taraftan, hizmet kalitesi ölçümünde yaygın bir şekilde kullanılan SERVQUAL (Service Quality-Hizmet Kalitesi) ölçüğü (Babakus ve Mangold 1992; Finn ve Lamb 1991; Carman 1990), hizmet kalitesi oluşumuna büyük katkılar sağlamıştır (Parasuraman, Berry ve Zeithaml 1991; Parasuraman, Zeithaml ve Berry 1988, 1985).

Kalite iyileştirilmesi için gerçekleşen çalışmalar genellikle mal üretimine bağlı olarak yapıldığından, hizmet kalitesi kavranı hep ikinci planda kalmıştır. Diğer taraftan, hizmet kalitesinin ölçülmesi, özellikle heterojen olma özelliğinden dolayı, herhangi bir malın kalitesinin ölçülmesinden daha zordur (Karatepe 1997).

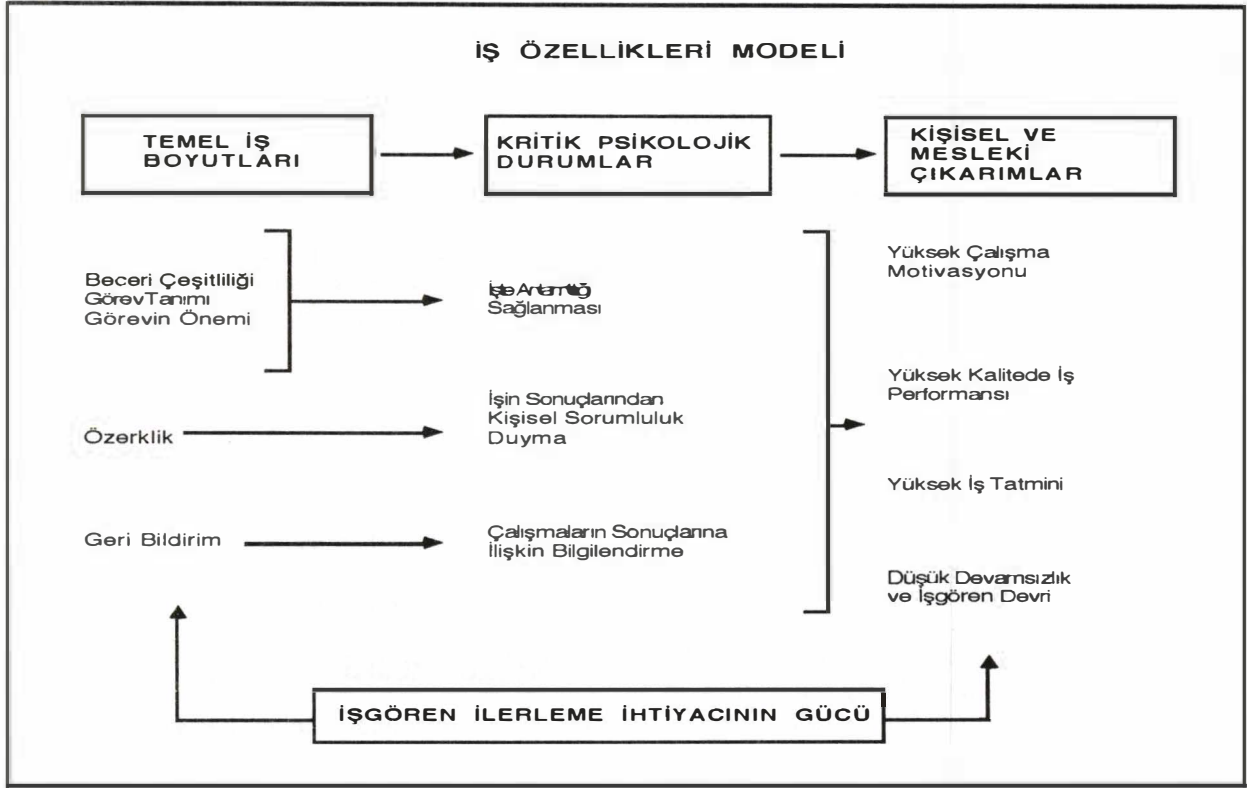
## İŞ ÖZELLİKLERİ MODELİ

Yönetim bilimi literatüründen hareketle, iş özellikleri modelinin, iş zenginleştirmesinin sonuçlarının ölçülmesi ile ilgili geliştirilen bir model olduğu görülmektedir. Bu nedenle, öncelikle iş zenginleştirmesinin açıklanması modelin temelini anlaşılması açısından büyük önem taşımaktadır.

İş zenginleştirme, işgörene kendi işi ile ilgili olarak planlama, örgütlenme, denetleme yapabildiği konusunda yetki ve sorumluluk verilmesidir. İş zenginleştirme yatay ve dikey olmak üzere iki şekilde yapılabilmektedir. Yatay iş zenginleştirme, işe kendisinden önce ve/veya kendisinden sonra gelen faaliyetlerden bazılarının eklenmesidir. Dikey iş zenginleştirme ise, işgörene işle ilgili daha fazla yetki ve sorumluluk verilmesidir (Yüksel 1997: 85-7).

İş zenginleştirme, işin sadece anlamı ile değil, derinliği ile de ilgilidir ve bu özelliğinden dolayı, diğer iş tasarımlarından ayrılır. İş derinliği, planlama ve değerlendirmenin yöneticiden ziyade, işgören tarafından gerçekleştirilmesini anlatır (Schermerhorn 1984: 247). Ayrıca, iş zenginleştirme işin kendisinden başka işgörenlerin düşünceleri ile yakından ilgilidir. Kimi işgörenler rutin olarak yaptıkları işlerden memnundurlar ve yaptıkları işin zenginleştirilmesine karşı çıkmadıkları (Boone ve Kurtz 1990: 280-1).

İş tasarımına yönelik en önemli çalışmalardan biri, Hackman ve Oldham tarafından gerçekleştirilen, "*İş Özellikleri Modeli*"dir (Hackman ve Oldham 1975). Hackman ve Oldham işin yeni-



Hackman ve Oldham 1975

den tasarımı üzerinde yoğunlaşmış ve işgörenlerin iş tecrübeleri ve verimliliklerinin kalitesinin artırılması üzerinde durmuşlardır. İş özellikleri modeli; temel iş boyutları, kritik psikolojik durumları, kişisel ve mesleki çıkarımları ve işgörenin ilerleme ihtiyacının gücünü kapsayan bir iş tasarımı modelidir (Daft 1991: 421).

İş özellikleri modeline ilişkin araştırma, hem işin yeniden düzenlenmesinden önce hem de yeniden düzenlenmiş işin çalışanlar üzerindeki etkisini araştırıp, değerlendirmiştir. Hackman ve Oldham tarafından geliştirilen model, işlerin yeniden tasarımı yapılmadan önce, iş kapsamında güdülemeden kaynaklanan özelliklerin belirlenmesinde kullanılabilecek, ve iş tasarımı projelerinin oluşturulmasında yardımcı olmaktadır. Buna ek olarak, böyle projelerin etkilerinin değerlendirilmesinde kullanmak için standartlaştırılmış bir aracın varlığı araştırmacılar tarafından gerçekleştirilip, işe yaradığında iş zenginleştirilmenin nasıl ve neden işe yaradığını veya işe yaramadığında nelerin yanlış gittiğinin anlaşılmasına olanak tanımaktadır (Hackman ve Oldham 1975).

Model, şekil I.'de sunulmuştur. Şekil, bir işgörende üç "kritik psikolojik durum" (iş anlamlı-

lığın sağlanması, işin sonuçlarından kişisel sorumluluk duyma ve iş faaliyetlerinin gerçek sonuçları hakkında bilgilendirme) varsa olumlu kişisel ve mesleki çıkarımlar (yüksek çalışma motivasyonu, yüksek kalitede iş performansı, yüksek iş tatmini, düşük devamsızlık ve düşük işgören devir hızı) elde edilebileceğini göstermektedir. Olumlu sonuçlar alınabilmesi için, tüm psikolojik durumların aynı anda var olması gerekmektedir.

Model, bu kritik psikolojik durumların beş "temel" iş boyutunun varlığından kaynaklandığını öne sürmektedir. İşte anlamlılığın sağlanması, başlıca üç temel iş boyutuyla gelişmektedir: beceri çeşitliliği, görev tanımı ve görevin önemi. İşin sonuçlarından kişisel sorumluluk duyma, işin özerkliğinin yüksek olduğu hallerde artmaktadır. Çalışmaların sonuçlarına ilişkin bilgi ise, geri bildirim yüksek olduğu durumlarda artmaktadır.

Aşağıda verilen formülden de anlaşılacağı üzere, işin toplam "potansiyel motivasyonu" nu temel iş boyutları kullanılarak yansıtan özet bir sonuç elde edilebilir. (Dunham 1976; Hackman ve Oldham 1975).

Formülden de görülebileceği gibi, temel ölçülerin herhangi birinde meydana gelecek artış



## Potansiyel Motivasyon Derecesi (PMD)

$$= \frac{\text{Beceri Çeşitliliği} + \text{Görev Kimliği} + \text{Görevin Önemi}}{3} \times (\text{Özerklik}) \times (\text{Geri Bildirim})$$

PMD'yi de artıracaktır. Ancak (parçalar arasındaki çarpım ilişkisinden dolayı), PMD'nin üç parçasından herhangi birinin düşük olması, PMD'nin de düşük olmasına sebep olacaktır.

Potansiyel motivasyonu yüksek bir iş, tüm işgörenleri aynı şekilde etkilemeyecektir. Özellikle, kişisel başarı ve büyüme duygusuna fazlasıyla değer veren ve bunu isteyen kişiler temel ölçüleri yüksek olan işlere karşılık vereceklerdir. Diğer yandan, kişisel başarı ve büyümeye değer vermeyen kişiler, böyle bir işi endişe verici bulabilirler, bundan büyük rahatsızlık duyabilirler. Bundan dolayıdır ki, işgörenin ilerleme ihtiyacının gücü, şekil 1.'de ortalayıcı olarak diğer ilişkiler ile gösterilmiştir.

Şekil 1.'de görüldüğü gibi, beş temel iş boyutu modelde sunulmaktadır. Söz konusu temel iş boyutları; beceri çeşitliliği, görev kimliği, görevin önemi, özerklik ve geri bildirimden oluşmaktadır.

**Beceri çeşitliliği**, işgörenin bir takım değişik beceri ve yeteneklerinin kullanımını gerektiren bir işin yürütülmesi için gerekli değişikliklerin derecesidir.

**Görev tanımı** ise, bir işin "tümünden" ve tanımlanabilir bir kısmının tamamlanmasını gerektiren ölçüdür. Bir başka deyişle, bir işi başından sonuna kadar götürmek ve gözle görünür bir sonuç elde etmektir.

**Görevin önemi** de, kurumda ya da dış çevrede, bir işin insanların hayatları ya da işleri üzerindeki önemli etkisi olarak ifade edilebilir.

Temel iş boyutunu oluşturan değişkenlerden özerklik, işgörenin işini bağımsız ve ihtiyatlı şekilde planlayıp yapmasını sağlar.

Son olarak **geri bildirim**, işgörenin kendi iş yeteneği hakkında doğrudan ve açık bilgi alma derecesidir. Ayrıca, işleri ve işlere bağlı olarak işgören tepkilerini anlamamıza yardımcı olabilecek iki ek boyut için ölçekler de elde edilmiştir. Bunlar; diğer insanlardan elde edilen geri bildirim ve diğer işgörenler ile ilişkilidir.

**Diğer insanlardan elde edilen geri bildirim**, işgörenin kendi iş yeteneği hakkında yöneticilerinden ya da çalışma arkadaşlarından edindiği bilgilerdir.

**Diğer işgörenler ile ilişkiler** ise, işgörenin işini yürütebilmesi için diğer işgörenler ile birlikte

ne derece yakın çalışması gerekliliğini öne sürmektedir (Schermerhorn 1984: 250-2).

Öte yandan, temel iş boyutlarının yanı sıra modelde belirtilen kritik psikolojik durumlar; işte anlamlılığı sağlama, işin sonuçlarından kişisel sorumluluk duyma ve iş faaliyetlerinin gerçek sonuçları hakkında bilgilendirmeden meydana gelmektedir.

**İşte anlamlılığın sağlanması**, işgörenin işini genel olarak anlamlı, değerli olarak görme derecesini ifade etmektedir.

Kritik psikolojik durumları oluşturan değişkenlerden, **işin sonuçlarından kişisel sorumluluk duyma**, işgörenin işinden sorumlu olduğuna dair duyduğu hissin derecesidir.

**İş faaliyetlerinin gerçek sonuçları hakkında bilgilendirme** de, işgörenin devamlı olarak işini ne ölçüde yeterli yaptığını bilmesi ve anlamasıdır.

Modelin öngördüğü kişisel ve işe ilişkin sonuçları oluşturan değişkenler ise, yüksek derecede içsel güdülenme, yüksek kalitede iş başarımlı, işten yüksek tatmin ve düşük devamsızlık ve düşük işgören devir hızıdır.

**İşgörenin ilerleme ihtiyacının gücü** de, işgöreni nesnel olarak güdüleyici ve işgörenin potansiyeli yüksek bir işe nasıl tepki vereceğini tahmin etmemizi sağlayan ve kolay şekillenen kişisel değişim özelliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişisel ve mesleki çıkarımların yüksek olması ancak işgörenin motivasyonunun ve performansının yüksekliğiyle sağlanacaktır. İşgörenler yüksek tatmin sağladıkları işlerde ilerlemek isteyeceklerdir.

## İŞ ÖZELLİKLERİ MODELİ YARDIMIYLA HİZMET KALİTESİNİN ARTIRILMASI

İşin yeniden tasarımıyla iş tecrübesinin ve verimliliğinin artırılması ve bu sayede kalitenin yükseltilmesi amaçlanmaktadır. Modeldeki temel iş boyutları ne kadar belirgin olursa, potansiyel motivasyon derecesi de o kadar yüksek olacaktır. Diğer bir deyişle, beceri çeşitliliği, görev tanımı, görevin önemi, özerklik ve geri bildirim işgören açısından ne derece anlamlı bulunur ve benimserirse, o derece yüksek motivasyon ve bu motivasyona bağlı olarak da, kişisel ve mesleki çıkarımlar elde edilebilecektir. Hizmet tecrübesinde temas düzeyi işletme personeliyle tüketicilerin temaslarındaki yoğunluğu açıklamaktadır. İnsan unsurunun son derece yoğun olduğu konaklama sektöründe temel iş boyutları işgören açısından ne kadar anlamlı bulunursa, elde edilen psikolo-

jik durumlar da o derece olumlu olacaktır. Bu sayede, hizmet kalitesi artırılabilir ve tüketici tatmini sağlanabilecektir.

Hizmetlerin belirgin özelliklerinden soyut olma, hizmetlerin elle tutulamayan ve koklanamayan soyut unsurlar olmalarını açıklamaktadır. Örneğin bir restoranda sunulan yemek somut sayılmakla birlikte, konunun restoranda hissettikleri, servis elemanının yemeği sunuş şekli, konuğa yaklaşımları vb. soyut unsurlardır. Bu aşamada, modeldeki kişisel ve mesleki çıkarımlar önem kazanmaktadır. Hizmetlerde eşzamanlık, üretim ve tüketimin aynı anda gerçekleştiğini anlatır. İşgörenele tüketicinin direkt olarak karşı karşıya gelmeleri işgörenin davranışlarının önemini fazlasıyla artırmaktadır. Hizmetlerin heterojen olmaları ise ilişkide insan unsurunun makine ve teçhizata nazaran daha ön planda olmasını açıklar. Modeldeki kişisel ve mesleki çıkarımlardan, yüksek çalışma motivasyonu ve yüksek kalitede iş performansının gerçekleşmesi bizzat kalitenin artırılmasına yönelik en önemli gerekliliktir. Her ne kadar hizmetlerin heterojen olmalarından kaynaklanan bir standart güçlüğünden söz edilse bile, işgörenin iyi motive edilmesi ve yüksek performans göstermesiyle kaliteli bir hizmete ulaşılacağını söylemek iyimserlik olmaz. Hizmetlerin stoklanamaması da satış çabalarının fazla olmasını gerektirmektedir. Örneğin, otelde bugün satılamayan odanın stoklanıp yarın satılabilmesi mümkün değildir. İnsanların satın almada geçmiş tecrübelerinden fazlaca etkilendikleri düşünülürse, modelde açıklanmaya çalışılan kişisel ve mesleki çıkarımlar önem kazanmaktadır. Tüketici tatmini sağlamak için işgörenin tatminini sağlamak bir önşart olmaktadır. Ancak, bu şekilde tüketicinin aynı hizmeti tekrar istemesi söz konusu olacaktır.

Konaklama sektörüne genel olarak bakıldığında, işgören devrinin yüksek olması herkes tarafından kabul edilmektedir. İşgören devrinin yüksekliği, hizmet işletmelerinin insan kaynaklarına yatırım yapmaktan kaçınmalarına neden olmaktadır. Gerçekte ise, olması gereken bunun tam tersidir. İnsan kaynaklarına yapılacak gerçekçi yatırımlar uygun iş tasarımlarının ve buna paralel olarak gereken eğitimin yapılmasını sağlayacaktır. İş özellikleri modelinde, kişisel ve mesleki çıkarımlar altında gösterilen düşük devamsızlık ve işgören devri, ancak temel iş boyutlarının gerçekçi ve işgöreni tatmin edici şekilde gerçekleştirilmesiyle mümkün olabilecektir.

Hizmet kalitesinin, hizmeti sunan işgörenler ve hizmet işletmesinin fiziki çevresi ile tüketici-

ler arasında meydana gelen iletişim sonucu ortaya çıktığı hatırlanırsa, hizmet kalitesi boyutlarından işletme imajı ve etkileşimin önemi anlaşılacaktır. Model, işgörenin yüksek çalışma motivasyonu ve yüksek kalitede iş performansı çıkarımlarının nedenlerini açıklamaya çalışmıştır. Kuşkusuz gerek motivasyonun yüksekliği gerekse iş performansının yüksekliği hizmet kalitesinin boyutlarından işletme imajı ve etkileşim üzerinde olumlu bir katkı sağlayacaktır. Aksini düşünerek, düşük motivasyona ve düşük kalitede iş performansına sahip işgörenin hizmet kalitesini düşüreceğini söyleyebiliriz.

## SONUÇ

Küreselleşen dünyada değişen tüketici istek ve ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla, hizmet işletmeleri sundukları hizmet kalitesi boyutunda birtakım uygulamalara başvurmuşlardır. Bu bağlamda, çalışma, İş Özellikleri Modeli yardımıyla hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik uygulamalara ışık tutmaktadır.

İş Özellikleri Modeli'nin ortaya çıkardığı yüksek çalışma motivasyonu, yüksek kalitede iş performansı, yüksek iş tatmini ve düşük devamsızlık ile düşük işgören devir hızı, işletmelerin tüketicilere sunacağı hizmet kalitesi boyutunda etkili olmaktadır. Bu nedenle, işletmelerin emek yoğun bir sektör olan hizmet sektöründe faaliyet göstermeleri, işgörenlerin rolünü ön plana çıkarmaktadır. İşletmelerde faaliyet gösteren işgörenlerin yaptıkları işin zenginleştirilmesi ve bunun sonucunda güçlendirilmeleri, hizmet kalitesi boyutunda ortaya çıkan sorunları da en aza indirebilecektir. Ayrıca, İş Özellikleri Modeli ile hizmet kalitesinin hem ulusal hem de uluslararası yönetim bilimi ve hizmet pazarlaması literatürlerinde henüz ilişkilendirilmemiş olmaması çalışmayı özgün kılmaktadır.

## Notlar:

(1) Hackman ve Oldham tarafından yapılan bu çalışma, pek çok yazar tarafından eleştirilmiştir. Kimi yazarlar, bu konu ile ilgili daha fazla araştırma yapılmasını önermişler, kimileri beş temel iş boyutunun tek başına yeterli olmadığını belirterek, bunun da bir ölçüm hatasına sebep olduğunu söylemişlerdir (Idaszak ve Drasgow 1987).

## KAYNAKÇA

Akal, Zühal (1996), *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi*, 2.b. Ankara: Milli Produktivite Merkezi Yayınları No: 473.



- Babakus, Emin ve W. Glynn Mangold (1992), "Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation," *Health Services Research*, 26 (6), 767-86.
- Berry, Leonard I., Valarie A. Zeithaml ve A. Parasuraman (1985), "Quality Counts in Services, Too," *Business Horizons*, 28 (May-June), 44-52.
- Berry, Leonard L., Valarie A., Zeithaml ve A. Parasuraman (1988), "The Service Quality Puzzle," *Business Horizons*, 31 (September-October), 35-43.
- Berry, Leonard L., Valarie A., Zeithaml ve A. Parasuraman (1991), "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale," *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-50.
- Bitran, Gabriel R. ve Maureen Lojo (1993 a), "A Framework for Analyzing Service Operations," *European Management Journal*, 11 (September), 271-82.
- Boone, E. ve Kurtz D. (1990), *Contemporary Business*, (6th ed.), Orlando: The Dryden Press, 279-84.
- Carmen, James M. (1990), "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions," *Journal of Retailing*, 66 (1), 33-5.
- Daft, Richard L. (1991), *Management*, (2nd ed.), Orlando: The Dryden Press, 419-27.
- Dunham, Randall B. (1976), "The Measurement and Dimensionality of Job Characteristics," *Journal of Applied Psychology*, 61, 404-9.
- Finn, David W. ve Charles W. Lamb, Jr. (1991), "An Evaluation of the SERVQUAL Scales in a Retail Setting," *Advances in Consumer Research* içinde, (ed.) Rebecca H. Holman ve Michael R. Solomon, Vol:18, Provo, UT: Association for Consumer Research, 483-90.
- Garvin, David A. (1987), "Competing on the Eight Dimensions of Quality," *Harvard Business Review*, 65 (November-December), 101-9.
- Hackman, J. R. ve Oldham (1975), "Development of Job Diagnostic Survey," *Journal of Applied Psychology*, 60: 159-70.
- Hart, Christopher W. L., James L. Heskett ve W. Earl Sasser, Jr. (1990), "The Profitable Art of Service Recovery," *Harvard Business Review*, 68 (July-August), 148-52.
- Idaszak, J. R. ve Drasgow, F. (1987), "A Revision of the Job Diagnostic Survey: Elimination of a Measurement Artifact," *Journal of Applied Psychology*, 72, 69-74.
- Juran, J. M. ve Frank M. Gryna, Jr. (1980), *Quality Planning and Analysis: Product Development Through Use*, (2nd ed.), New York: McGraw-Hill, Inc.
- Karatepe, Osman M. (1997), "Bir Hizmet Kalitesi Modeli Yardımıyla Hizmet Kalitesi Oluşumuna Yönelik Kavramsal Bir İnceleme," *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15 (2), 85-111.
- Kotler, P., Bowen, J. ve Makens, J. (1996), *Marketing for Hospitality and Tourism*, N. J. : Prentice-Hall International Inc.
- Kotler, P. ve Gary Armstrong (1997), *Marketing: An Introduction*, (4th ed.), N. J. : Prentice-Hall International Inc.
- Leblanc, G. ve Nguyen, N. (1988), "Customers' Perceptions of Service Quality in Financial Institutions," *International Journal of Bank Marketing*, 6(4), 7-16.
- Lehtinen, U. ve Lehtinen J. R. (1982), "Service Quality: A Study of Quality Dimensions," *Unpublished Working Paper*, Helsinki Service Management Institute, Finland.
- Lewis, R. C. ve Booms, B. H. (1983), "The Marketing Aspects of Service Quality," *Emerging Perspectives on Services Marketing* içinde (ed.) C. Lamb ve P. Dunne, Chicago: American Marketing, 99-107.
- Lovelock, Christopher H. (1996), *Services Marketing*, (3rd ed.), Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall International Inc.
- Lovelock, C. H. ve Yip, G. E. (1996), "Developing Global Strategies for Service Business," *California Management Review*, 38 (2).
- Lovelock, C. H. (1983), "Classifying Services to Gain Strategic Insights," *Journal of Marketing*, 47, Summer.
- Rushton, Angela M. ve David J. Carson (1989), "The Marketing of Services: Managing the Intangibles," *European Journal of Marketing*, 28 (8), 23-44.
- Sanders, Donald A., J. A. Sanders, Richard H. Johnson ve C. F. Scott (1994), *ISO 9000: Nedir? Niçin? Nasıl?* (çev.) Gönül Yenersoy. İstanbul: Rota Yayın.
- Sasser, W. E. ,Jr., Olsen, R. P. ve Wyckoff, D. D. (1978), *Management of Service Operations: Text and Cases*, Boston: Allyn&Bacon.
- Schermerhorn, J. (1984), *Management for Productivity*, (1st ed.), New York: John Wiley&Sons, 248-50.
- Üner, M. Mithat (1994), "Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması Elemanları Değişiklik Gösterir mi?," *Pazarlama Dönüşümü*, 43 (Ocak-ubat), 2-11.
- Üner, M. M. (1998), "İhracat Pazarlaması Literatürünün Uluslararası Konaklama Hizmetleri Pazarlaması Literatürüne Uyarlanması Üzerine Bir Deneme," *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Yıl 10, Sayı 1, Mart-Haziran 1999, 9-16.
- Üner, M. Mithat ve Osman M. Karatepe (1996), "Hizmet Pazarlaması Sorunlarına Franchising Çözümleri," *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14 (2), 185-208.
- Yüksel, Ö. (1997), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, (1. Basım), Ankara: Volkan Matbaacılık, 85-7.

Gönderilme tarihi : Ağustos 1999  
Değerlendirme : Eylül 1999  
Düzeltilme : Ekim 1999  
Kabul : Kasım 1999

Alptekin SÖKMEN, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Bağlıca Kampüsü, Ezkişehir yolu 20. km., Ankara  
E-mail: Asokmen@baskent.edu.tr

## Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Doçentlik Sınavları Üzerine..

Bilindiği üzere "Turizm İşletmeciliği" alanında doçentlik başvurusunda bulunacak adaylar açısından en önemli sorunlar;

- Uzun yıllar boyunca bu alanın "Turizm İşletmeciliği Eğitimi" gibi "Eğitim Bilimleri"nin bir alt bilim dalı olarak gösterilmesi,
- Turizm alanında yayın yapma güclüğü, ve
- Doçentlik sınavlarına girecek olan jüri üyelerinin kendi çalışma alanlarının turizm alanı ile ne dereceye kadar uyumlu olup olmadıkları konusundaki soru işaretleridir.

Turizm kuşkusuz temel bir bilim dalı ya da bilim alanı değildir. Diğer bir deyişle *Ekonomi, İşletme, Hukuk, Tıp* vb. gibi kendi başına irdelenmesi gereken, ve de özellikle *Ekonomi ve İşletme* gibi temel bilim alanlarından farklı değerlendirilebilecek bir alan olarak kabul edilemez. Bununla birlikte turizmin gösterdiği özellikler nedeni ile birçok bilim alanı ile çok yakından ilgili olduğu, ve fakat kendisinin de bir faaliyet alanı olarak oldukça önemli farklılık ve özellikleri olduğu yapılan araştırmalar tarafından ortaya konulmuştur\* ve dolayısıyla diğer işletmecilik tiplerinden ya da ekonomik faaliyetlerden farklı değerlendirilmesi ve farklı bir çalışma alanı olarak benimsenmesi gerekir. Bu nedenle bu alanın ayrı bir bilim dalı olarak doçentlik başvurularında değerlendirilmesi son derece isabetlidir.

Yukarıda belirtildiği üzere uzun yıllar boyunca turizmin eğitim bilimlerinin bir alt bilim dalı olarak belirlenmiş olması doçentlik için başvuracak adaylar arasında eğitim bilimleri ile ilgili bir çalışma yapıp yapmama, ya da turizmden doçent olmak için turizm eğitimi ile ilgili bir kurumda görev yapmış olma gibi bazı tereddütleri gündeme getirmiştir. Bu arada bu satırların yazarının da aynı tereddütleri yaşamış olduğunu belirtmem gerekir. Bu durum jüri üyelerinin, adayların başvurularını mevcut koşulları göz önünde bulundurarak değerlendirmesi ve olumlu yöndeki anlayışlı tutumları ile aşılmış ve jüri üyeleri değerlendirmelerde belirtilen söz konusu bilim dalı yerine adayın genel olarak turizm alanında vermiş olduğu eserleri ve yapmış oldukları çalışmaları, eğitimle ilgisi olup olmadığına bak-

maksızın nicelik ve nitelik açısından değerlendirilmeye almışlardır. Bununla birlikte 1998 yılından başlayarak "Turizm İşletmeciliği Eğitimi" bilim dalı yanında "Turizm ve Otelcilik İşletmeciliği" bilim dalının da listeye eklenmiş olması bu konudaki kargaşayı bir ölçüde kaldırmış ve adayları rahatlatmıştır. Aslında bu isim de bilim dalı olarak hatalı kullanılmaktadır. Çünkü "otelcilik" deyimini çalışmaların sanki bu alanla sınırlanması gibi bir çağrışım yapmaktadır. Doğrusunun, yukarıda belirtildiği gibi, turizmin çok geniş bir faaliyet alanına yayılmış olması nedeni ile "Turizm İşletmeciliği" şeklinde olması gerekir.

Yeni oluşan bu durumda, kanımca adayların artık iki daldan birini tercih ederek çalışmalarını buna göre yönlendirmesi ve jüri değerlendirmelerinin de başvuru alanına göre yapılması gerekir. Örneğin, "Turizm İşletmeciliği Eğitimi" dalından başvuracak bir adayın çalışmalarının ağırlıklı olarak "Turizm Eğitimi" konusunda yoğunlaştırması, eğer ağırlık bu konuda değilse bu durumda başvurusunu "Turizm ve Otelcilik İşletmeciliği" alanına yönlendirmesi gerekecektir. Adayın çalışmalarının ağırlıklı olarak turizmde pazarlama, ekonomi, yönetim, politika, sosyoloji, hukuk vb gibi konularda olması durumunda da başvuru "Turizm ve Otelcilik İşletmeciliği" dalından yapılması uygun olacaktır.

Doçent adayları açısından ikinci önemli sorun; yapılan yayınlardan ve çalışmalardan hangilerinin bilimsel yayın olarak kabul edilebileceğidir. Yayın açısından kuşkusuz sosyal bilimlerdeki bütün alanlar içinde belki de en az yayın yapma şansının olduğu alan turizm alanıdır. Çünkü ülkemizde bu alanda hakemli olarak yayınlanan "Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi" ile "Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research" dışında bilimsel nitelikte bir dergi bulunmamaktadır. Yayın yapılabilecek ikinci araç ise Fakülte ya da Yüksekokulların yayınlamış oldukları kurumsal nitelikteki dergilerdir. Yükseköğretim kurumlarının maddi olanaklarının kısıtlılığı göz önüne alındığında büyük çabalar sonucunda yılda bir ya da iki kez yayınlanabilen bu dergilerde de yayın yapma zorluğu açıkça görülmektedir. Aynı zorluk Profesörlüğe yükseltme aşamasında bazı üniversitelerde gerekli koşul olan "Citation Index"e girme zorunluluğu bakımından da ortaya çıkmaktadır. Çünkü turizm alanında SSCI'a giren dergiler "Annals of Tourism Research"

\* Örneğin; McIntosh ve Goeldner'e göre turizmin doğrudan ve dolaylı olarak ilgili olduğu bilim alanları şunlardır; Ekonomi, İşletme, Psikoloji, Sosyoloji, Antropoloji, Politik Bilimler, Kent ve Bölge Planlaması, Hukuk, Ekoloji, Tanım, Pazarlama, Eğitim vb.



ve "Tourism Management" dir. Dolayısıyla ya bu iki dergide adayın yayın yapmış olması ya da bu dergilerde yayınlanan bir makalede yazarın, adayın bir eserine atıf yapmış olması gerekmektedir. Bu da gerekli şart olarak belirtildiğinde bu alanda profesörlüğe yükseltme konusunda da ne kadar zorluklarla karşılaşıldığını göstermektedir.

Doçent adayları için önemli olan üçüncü konu ise; turizm alanı ile doğrudan ilgili, diğer bir deyişle bütün akademik çalışmalarını bu alanda yapmış olan ve ünvanlarını bu alanda almış olan profesör sayısının bütün üniversitelerde yaklaşık olarak 12 kişi olması nedeni ile Üniversitelerarası Kurul tarafından bu jürilerin oluşturulmasında ortaya çıkan zorluklardır. Bu durumda genellikle kendi alanları farklı olduğu halde, turizm konusunda bir ya da birkaç çalışma yapmış olan ya da turizm ile ilgili okullarda yönetim görevlerinde bulunan profesörler de bu alan için jüri üyeliği başvurusu yapmaktadır. Böylece doçentlik başvurusunda bulunan aday, kendi jürisine çıkan jüri üyesinin de ilgili olduğu alandaki bilgilere sahip olma zorunluluğunu hissetmektedir. Bunun sonucunda da turizm konusuna yeteri kadar hakim olmayan jüri üyelerinin doçent adaylarının çalışmalarını ne ölçüde doğru değerlendirebileceği sorusu aklı gelmektedir. Diğer bir deyişle turizm alanında başvuruda bulunan aday adeta ekonomi, işletme, sosyoloji, hukuk, kent planlaması, finansman, muhasebe, pazarlama vb. gibi belki de kendisini ve çalışma alanını doğrudan ilgilendirmeyen birçok alanda bilgi sahibi olması gerektiği duygusuna kapılmaktadır. Bu nedenle özellikle birkaç adayın birlikte girdiği jürilerde adayları değerlendirme konusunda bazı zorluklar yaşanmaktadır.

Yukarıda belirlenen saptamaların ışığında turizm alanında doçentlik başvurusunda bulunan adayların ve jüri üyelerinin sınavların objektifliği bakımından aşağıda yer alan konularda duyarlı olmaları gerekmektedir.

- Jüri üyeleri adayın çalışmalarını değerlendirirken, başvurduğu alanı dikkate almalı ve adayın çalışmalarını başvurduğu alan konusunda yoğunlaştırmış olup olmadığı konusunda değerlendirmelidir. Örneğin; "Turizm İşletmeciliği Eğitimi" bilim dalından başvuran adayın çalışmalarının ağırlıklı olarak "Turizm Eğitimi" alanında yoğunlaşmış olması gerekir.
- Doçentlik başvurusunda bulunan adayların yayınlarını mutlaka uluslararası alanda ya da ülke genelinde turizm alanında kabul görmüş bilimsel nitelikteki ve mümkünse fakülte ve yüksekökol dergileri de dahil olmak üzere hakemli dergilerde

yayınlanmış olması koşulu aranmalıdır. Örneğin; turizm alanında hiçbir şekilde bilimsel niteliği olmayan ve sektöre hitap eden mesleki dergilerde yer alan yayınlar adayın yayın listesinden çıkarılmalıdır. Ayrıca adayın çalışmalarında belirli bir ağırlığın araştırmaya dayalı (ampirik) çalışma olması koşulu aranmalıdır.

- Adayın gerek ulusal, gerekse uluslararası sempozyum, kongre, sempozyum gibi değişik yerlerde düzenlenmiş olan toplantılarda sunmuş olduğu ya da sunuma kabul edilmiş bildirilerinin belirli sayıda olması bir ölçü olarak aranmalıdır.
- Jüri üyeleri özellikle birkaç adayın girdiği toplantılarda "daha önceki aday zayıf olduğu halde geçmişti, bari bu da geçsin" ya da "yayınları yetersiz ama, bir de sözlü sınavda deneyelim" gibi subjektif değerlendirmelerden kaçınması, her adayın çalışma ve performansını diğerlerinden farklı ve bağımsız olarak değerlendirmesi gerekir.
- Jüri üyelerinin doçentlik jürileri için başvuru formlarını doldururken kendilerinin doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili olmadığı alanlara ilişkin jürilerde ilke olarak yer almamaları gerekir. Örneğin; bir jüri üyesinin geçmişte turizm alanında yalnızca doktora ya da master tezi yazmış olması yeterli değildir. Jüri üyesinin en azından doçentlik ya da profesörlük ile ilgili çalışmalarının turizm ile ilgili olması ve uzun süreden beri turizm ile ilgili konularda lisans ya da yüksek lisans/doktora dersleri veriyor olması, sanırım bu konuda bir ölçü olacaktır.

Sonuç olarak, "Doçent" ünvanının alınması akademik yaşamda en önemli aşamadır. Özellikle gelişmekte olan üniversitelerde bu aşamadan sonra gelecek olan "Profesör" ünvanı standartlarının fazla yüksek olmadığı, diğer bir deyişle doçent ünvanını alan akademisyenlerin önünde sonunda profesörlük ünvanını da alacağı gözönüne alınacak olursa, "Doçent" ünvanının ne kadar önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. Ayrıca "Doçent" ünvanını alan akademisyenlerin diğer önemli bir yükümlülüğü ve görevi de kendisinden sonra gelecek akademisyen kuşağa rehberlik etmek, yetiştirmek ve yönlendirmektir. Dolayısıyla bir doçent ünvanı ne kadar hak edilerek verilirse, bu ünvanı alan akademisyenlerden ders alacak olan öğrencilerin ve arkadan gelen genç akademisyenlerin daha nitelikli yetişmesi konusunda toplum o kadar güvence içinde olacaktır.

Prof. Dr. Orhan İÇÖZ, Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Dokuzçesmeler, Buca, İzmir

E-mail: oicoz@tusec.isl.deu.edu.tr

## İsrail'in Turizm Hareketlerine Genel Bir Bakış

### GİRİŞ

İsrail, Ortadoğu'da stratejik konumda yer alan bir ülkedir. Coğrafi açıdan İsrail'in sürekli sorunlar yaşadığı Arap ülkeleri ile çevrili oluşu, ülkenin güvenliği açısından bir dezavantaj oluşturuyor gibi görünse de, bu ülkelerin kendi aralarında bir türlü birlik olmayı başaramamaları ve ABD ve diğer bazı batı ülkelerinden sağladığı destekler, ülkenin gelişmişliğine önemli katkılar sağlamaktadır. Destek olan ülkelerin yanı sıra, dünyada yaşayan on beş milyon yahudi ve onların kurdukları Jewish Agency ve Jewish Foundations gibi kuruluşlar İsrail'e sürekli yardımlarda bulunmaktadırlar.

İsrail stratejik açıdan Türkiye'yi önemli bir ülke olarak görmekte ve onu bölgesinin en güçlü devleti olarak değerlendirmektedir. Yakın tarihlerde askeri konularda birbirlerine daha da yakınlaşan İsrail ve Türkiye, tarım, sanayi, eğitim gibi değişik alanlardaki işbirliği çalışmaları ile dünya siyasi otoritelerinin dikkatlerini üzerlerinde toplamaktadır. Türkiye ile olan ilişkilerindeki duyarlılıklarının en çarpıcı örneğini ise, yüzyılın felaketi olarak kabul ettiğimiz Marmara depreminde sağladıkları önemli yardımlara bakarak da görebiliriz.

Bu çalışmanın amacı, henüz yeterince tanıyamadığımız ancak bir o kadar da önemli olan bu ülkeyi genel olarak tanıtmak ve turizm hareketleri hakkında genel bilgiler vermektir.

### İSRAİL HAKKINDA GENEL BİLGİLER

1948 yılında bağımsızlığını ilan eden İsrail, ortadoğunun en gelişmiş ülkelerinden biri olarak kabul edilmektedir. Ülke ile ilgili temel bazı göstergeler Tablo 1 de yer almaktadır.

İsrail'de son yıllara ait toplam üretim dağılımı verileri, % 60 oran ile hizmetler sektörünün ilk sırada olduğunu, bunu % 36 oran ile sanayinin izlediğini ve son sırada ise % 4 oran ile tarım sektörünün yer aldığını göstermektedir.

Nüfusun yaklaşık % 15'ini yahudi Rus göçmenler oluşturmakta, bunun yanı sıra Etiyopya, Eritya gibi bazı Afrika ülkeleri ağırlıklı olmak üzere, dünyanın 82 farklı milletinden, ülkeye siyasi ve dini amaçlar gözetilerek sürekli göç kabul edilmektedir.

İsrail'de ülke topraklarının % 90'ı devlete aittir. Kişiler (girişimciler) kamuya ait bu arazileri The Land Authority'den izin alarak bir bedel karşılı-

ğında, belirli bir süre için (49/99 yıl gibi) kiralamaktadırlar. Bu durum tüm planlama çalışmalarını da nispeten kolaylaştırmaktadır.

### İSRAİL'DE GENEL OLARAK TURİZM HAREKETLERİ

Ülkenin belgeli toplam yatak kapasitesi yaklaşık 100 000 olup, yıllık ortalama turist girişleri ise 2-2,5 milyon dolayındadır. Ziyaretçilerin ortalama konaklama süresi on gündür ve bunların çok büyük bir bölümünün birincil ziyaret amaçları, inanç turizmi kapsamındaki önemli dini merkezlerdir.

Ülkenin uluslararası pazarlara sunduğu ana turizm ürünlerini şu biçimde sıralamak mümkündür. Kudüs, Nazareth, Sea of Galilee, Bethlehem çevresindeki kutsal yerlere yönelik inanç turizmi, Akdeniz kıyısındaki plajlar, Tel Aviv, Ashkelon, Haifa ve Kızıldeniz-Eilat'ta yoğunlaşan resort turizm ve Dead Sea (Lut Gölü)'de oluşan termal turizmdir. Ancak Tel Aviv ve Kudüs'te yer alan uluslararası zincir otellerde kongre turizmi hizmetleri ile Filistin bölgesinde yer alan Jerikko'da Avusturya-Filistin ortaklığı ve ülkenin tek casinosu olma özelliği taşıyan casinoda kumar turizmi hizmetleri de verilmektedir. Musevilikte yasak olmasına rağmen kumar oynamayı seven İsrail'li kumarseverler ülkemizde casinoların kapatılması kararından sonra rotalarını sırası ile Kıbrıs, Yunanistan, Romanya ve Las Vegas'a çevirmişlerdir.

Ulusal pazara sunulan turizm hareketlerindeki yoğunlaşma ise kırsal turizm üzerindedir. Formal otorite, tarım ürünlerindeki aşırı üretim artışına bağlı olarak tarımsal ürün fiyatlarında görülen düşmeleri, işsizlik oranındaki artışları, kırsal alanlardan kentsel alanlara yönelik göç hareketlerini dikkate alarak, kentsel yoğunlaşmanın sorunlarına maruz kalan yurttaşlarının rahat ve huzurlu bir ortamda dinlenebilmesi, iç turizmin canlandırılması ve istihdam sorunlarının kısmen çözülebilmesi amaçlarıyla kırsal turizmin geliştirilmesine dönük birtakım kararlar almış ve bunları uygulamaya geçirmiştir. Tel Aviv, Ashkelon, Kudüs, Rehovot gibi sanayi kentlerinde yaşayan çalışanlar, Shabat<sup>1</sup> tatillerini Kibbutz<sup>2</sup> ve Moshav<sup>3</sup>lardaki<sup>3</sup> kır evlerinde geçirmektedirler. Kırsal

(1) Musevilikteki dini tatil günü.

(2) Orijini sosyalizme dayalı, üretimin ve paylaşımın kolektif olarak gerçekleştirildiği yerleşkeler.

(3) Yapı olarak kibbutzlara benzeyen ancak toprak paylaşımının özel mülkiyete dayandığı yerleşkeler.



Tablo 1. İsrail ile ilgili temel bazı göstergeler

GÖSTERGELER	ÖLÇÜT
GSMH Kişi Başına Geliri	16.900 ABD doları
Yıllık Büyüme Oranı	3,8 (Toplam) 1,3 (Kişi Başı)
Doğum Oranı (%)	3,2 (1980) - 2,6 (1996)
Nüfus Büyüme Oranı (%)	2,4 (1980-1996)
Çocuk Ölüm Oranı (1000)	6
Ortalama Yaşam Süresi	75 (Erkekler) 79 (Bayanlar)
Bütçeden Eğitim İçin Ayrılan Pay (%)	6,6
Kişisel Gelirden Sağlık Harcamalarına Düşen Ortalama Gider	825 ABD doları
Her Bin Kişiye düşen Fizikçe Sayısı	3,6
Şehirleşme Oranı (Toplam İşgücünün ŞYüzdesi Olarak)	91
Tarımda Çalışan İşgücü (Toplam İşgücünün Yüzdesi Olarak)	4

Kaynak: The World bank, Trends in Developing Countries, 1996 ve 1998.

turizm ile ilgili yatırımların gelişimi 1986 yılında başlamış olup, 1998 yılı itibariyle ülke genelinde 5500 B&B<sup>4</sup> birimi hizmet vermektedir. Hükümet kırsal turizmde faaliyet gösterecek girişimcilere her türlü teşvik ve alt yapı olanaklarını sağlamaktadır. Bu olanaklar arasında; birim başı 5000 Amerikan Doları'ndan fazla olmamak kaydıyla ilk beş yılı ödemesiz, uzun vadeli parasal teşvikler, proje etütleri ve know-how gelmektedir.

Tarihin her döneminde Kudüs uğruna yapılan savaşlar, İkinci Dünya Savaşı esnasında Nazi zulmü ve günümüzdeki Filistin ve komşu Arap ülkeleri ile yaşadıkları sorunlardan dolayı İsrail'de güvenlik üzerinde önemle durulan ulusal bir politika haline gelmiştir. Öyle ki, on sekiz yaşına gelen kızlar iki, erkekler üç yıl süre ile askerlik yapmakta, hatta erkekler terhis olduktan sonra dahi her yıl eğitim amacıyla bir ay süre ile yeniden orduya alınmaktadır. Ülkenin altı milyon olan nüfusu dikkate alındığında, halkın büyük bir bölümü doğrudan ya da dolaylı olarak ordu ile iç içedir.

Konuya turizm hareketleri açısından yaklaşıldığında ise güvenlik önlemlerine aşırı bir titizlik gösterildiği görülmektedir. Dünyanın herhangi bir noktasından İsrail'e ulusal havayolları olan El-Al ile uçulmak istendiğinde, çıkış yapılan havalı-

manında özel eğitimli El-Al güvenlik personeli, yolcuları yaklaşık yarım saat süren bir soruşturmaya tabi tutmaktadır. Hatta bazı durumlarda güvenlik personeli ikna oluncaya kadar söz konusu soruşturmalar 2-3 saate kadar sürebilmektedir. Böyle bir yöntem sayesinde ülkeye girebilecek olası bir tehlikenin önceden filtre edilmesi amaçlanmaktadır. Hatta bu önlemlere paralel olarak, hangi havayolu firması ile uçulursa uçulsun, ülkeden ayrılırken dahi Tel-Aviv havalimanında da aynı soruşturmalar tekrarlanmaktadır. Ziyaretçiler için gittikleri ülkenin güvenliği ne kadar önemli ise, gezi öncesinde ve sonrasında ziyaretçilere olası terörist muamelesinin yapılmaması da bir o kadar önemlidir. Turizm hareketlerinin özüne aykırı olan söz konusu uygulamalar, ziyaretçilerin haklı tepkilerine neden olmakta ve ülke ile ilgili izlenimlere zarar vermektedir.

Ülkenin resmi dili Arapçaya yapı itibariyle oldukça benzeyen Hebrew'dur (İbranice). Ancak ülkeye gelen yabancılar yönlendirme levhalarının yetersizliği ve mevcut olanlarda ise İngilizce dilinin çok az kullanılması nedeniyle temel bazı gereksinimlerini karşılamaları esnasında dil güçlükleri ile karşılaşmaktadırlar. Bu yüzden ziyaretçilerin gereksinimlerine çok az sunulan İngilizcenin, ziyaretçilerin yararına olabilecek tüm olası yerlerde daha fazla kullanılması gerekmektedir.

Ülkenin resmi tatil günü, Musevilik'te kutsal gün olarak kabul edilen Shabattır. Shabat tatili cuma günü gün batımından cumartesi gün batımına kadar

(4) Kırsal turizm konaklama biçimine verdikleri sınıflandırma (bed&breakfast).

sürmektedir. Bu nedenle İsrail’de haftanın başlangıç günü Pazar’dır. Şabat tatili boyunca tüm resmi kurumlar, uçaklar dahil ulaşım araçları, postaneler, büyük alışveriş merkezleri ve daha bir çok yer kapalıdır. Bazı önemli kentler arasında sadece otobüslerin çalıştığı şabat günlerinde, bilet fiyatları ise diğer günlere kıyasla % 20 oranında artırılmaktadır. Şabat tatillerinde ülkenin hemen tüm çekiciliklerine ulaşabilmede yaşanan güçlüklerle ek olarak, ziyaretçiler zorunlu bazı kişisel gereksinimlerini dahi giderilebilmede zaman zaman sıkıntıya düşmektedirler.

Türk turistler için fiyatlar genel düzeyi yüksektir. Ulusal para birimleri olan Şekel yaklaşık 0,25 dolardır. Bazı perakende ürünlerin fiyatları şu şekildedir; bir bardak çay- 1 dolar, 50 kontürlük telefon kartı- 7,5 dolar, bira (33 cc)- 2,5 dolar, kısa mesafeli ulaşım- 3 dolar, ekme- 1 dolar gibi.

İklim Türkiye’den beş-altı derece daha sıcak ve nemlidir. Plajlar geniş ve bakımlıdır. Tel Aviv şehir merkezinde dahi denize girmek mümkündür. Plajları kullananların yararına duş, soğuk su, kameya gölgeliği, tuvalet, ayak yıkama suyu ücretsiz olarak sağlanmaktadır. Kentlerin hemen her yerinde çöp kutuları, telefon kulübeleri bulmak mümkündür. Ulaşım ülkenin yüzölçümü de dikkate alındığında rahat ve kolaydır. Resort kentlerde kurulmuş Sheraton, Hilton, Hyatt gibi uluslararası zincir oteller kıyı çizgisine paralel olarak değil, denizden gelen rüzgarın kentin arka alanlarına da ulaşmasını sağlamak amacıyla kıyıya dik olarak inşa edilmişlerdir. Bu konunun ülkemizde şehir plancılığı, fiziksel planlama, turistik istasyonların gelişim planları gibi tüm planlama çalışmalarında da göz önünde tutulması gereklidir.

İsrail’de Turizm Bakanlığı resmi turizm otoritesi olup, tanıtma, kontrol ve koordinasyon gibi temel işlevleri üstlenmektedir. Turizm planlama çalışmaları ise bölge konsülleri aracılığı ile gerçekleştirilmektedir. Turizm bölge konsülleri inisiyatif kullanabilmekte ve turizm politikalarına paralel olacak şekilde bağımsız kararlar alabilmektedir. Dolayısıyla ülkenin resmi turizm örgütü yapısı merkezci değil, bölge temeli üzerine kurulmuştur.

İsrail 2000 yılı inanç turizmi kapsamındaki turizm hareketlerine yönelik planlama çalışmalarını çok önceden başlatmış ve lobcilik dahil tüm kaynaklarını bu çalışmalara odaklamış bulunmaktadır. Kutlamaların en iyi şekilde gerçekleşmesi amacıyla yapılacak çalışmalara üç yüz milyon dolar yatırım bütçesi ayrılarak, beş milyon inanç turizmi ziyaretçisinin ağırlanması hedeflenmiştir. Bu konuda önemli mesafeler kaydedecek görünen

İsrail, Hıristiyan dünyası için oldukça önemli sayılan Kudüs, Nazareth, Galillee, Bethlehem gibi kutsal yerleri topraklarında barındırmakta, bu avantajına rağmen hedeflerini gerçekçi biçimde ortaya koyarak çalışmalarını bunlara yöneltmeyi bilmektedir.

Türkiye ne yazık ki 2000 yılı kutlamalarında ulaşılması mümkün olmayacak rakamlarla hedeflerini belirlediğinden, planlama çalışmalarını da bu yönde gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Kaldı ki İsrail ile karşılaştırılmayacak kadar daha az kaynağa sahip ve konuk gözünde daha önemsiz olan kutsal alanlara sahip iken büyük ölçekli hedeflere yönelmesi, hedeflere ulaşmada güçlüklerle karşılaşılacağına sinyallerini vermektedir. Halbuki burada yapılması gereken, somut ve gerçekleştirilebilir hedefler belirlemek, İsrail ile olan olumlu politik ve ticari ilişkilerden de yararlanarak, İsrail’e yönelik düzenlenmiş paket turların içine, sahip olduğumuz bazı turizm kaynaklarını ilave edebilmeye çalışmak olmalıydı.

## SONUÇ

Güvenlik politikaları ve şabat günlerinde ziyaretçilerin yaşadığı sıkıntılar bir yana bırakıldığında, İsrail’de turizm hareketlerine verilen önemi merkezci olmayan, bölge temeline göre planlanan örgüt yapısından kolayca anlamak mümkündür. Kantitatif açıdan istatistiklere bakarak ülkemizde turizm hareketlerinin daha gelişmiş olduğunu iddia etmek doğru değildir. Önemli olan varolan turizm kaynaklarını en uygun biçimde uluslararası ve ulusal pazarlara sunabilmedeki beceridir. İsrail bunu tüm tanıtma tekniklerini en uygun biçimde kullanarak (lobcilik, propaganda, reklam, halkla ilişkiler vd.) başarmaktadır. Kaldı ki yıllardır savaş içinde olan bir ülkenin durumu göz önüne alındığında, bunun hiçte yabana atılmayacak bir beceri olduğundan söz etmek mümkündür ve bundan çıkartılması gereken bir çok dersler vardır.

## KAYNAKÇA

The World Bank (1998). *Trends in Developing Countries*.

The World Bank (1996). *Trends in Developing Countries*.

Israel (1999). *Pictorial Guide&Souvenir*.262 Photos, Palphot Ltd., Herzlia, Israel.

Celebrating 2000 in The Place Where it All Began (1999). *Israel Ministry of Tourism*, 2000 Holyland, Israel-Preliminary List of Event, Sion Design&Production Ltd., Israel.

Arş. Gör. Abdullah TANRISEVDİ, Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Candan Tarhan Bulvarı No:6, 09400 Kuşadası, AYDIN



## TUYED Armada Toplantıları

Bilindiği üzere *Turizm Yazarları, Editörleri ve Gazetecileri Derneği* (TUYED), 1997 yılında profesyonel anlamda turizm yayıncılığı, yazarlığı ve editörlüğü yapmakta olan bir grup tarafından kurulmuştur. Faaliyetlerine başladığı günden itibaren turizm yazarlığı, editörlüğü ve gazeteciliğinin Türkiye'de giderek başlıbaşına bir uzmanlık alana gelmekte oluşundan yola çıkan TUYED, ülkemizde bu alandaki boşluğun doldurulmasına yönelik bir dizi etkinliğe ve ilk'e imza atmaya başlamıştır. Titiz bir incelemenin sonucunda derneğe üye kaydedilmesi ilkesinden hiçbir zaman ödün vermeyen TUYED'e, kurulduğu tarihten bu yana başvuranların küçük bir bölümü üye olarak kaydedilmiştir.

TUYED'in uygulamaya koyduğu ilk'lerden olan ve iki yıldır gelenekselleşen "*Turizme Hizmet Ödülleri*" ile, her yıl belirlenmiş alanlardaki çalışmaları ile ön plana çıkan kişilere "*Turizme Hizmet Ödülü*" verilmektedir. Ödüller her yıl, *Doğu Akdeniz Turizm ve Seyahat Fuarı*'nın (EMITT) ikinci akşamı düzenlenen bir törenle sahiplerine verilmektedir. 1999 yılının ödüllерinin 18 Şubat 1999 tarihinde EMITT'2000 kapsamında, *TÜYAP Beylikdüzü Fuar ve Sergi Sarayı*'nda verilmesi ile ilgili çalışmalar yürütölmektedir.

*Turizm Yazarları, Editörleri ve Gazetecileri Derneği*'nin Haziran 1999 tarihinden itibaren uygulamaya koyduğu bir diğer yenilik ise, turizm alanında editörlük, yazarlık ve gazetecilik yapmakta olan üyelerini turizmi ilgilendiren çeşitli alanlarda ve konularda bilgilendirmek ve üyeleri arasında bilgi alışverişini artırmak amacıyla gerçekteşirdiği "*TUYED Armada Toplantıları*"dır. İstanbul'da Sultanahmet semtinde faaliyet gösteren Armada Oteli'nin karşılıksız katkıları ile gerçekteşirilen toplantılarda; öncelikli olarak üyelerin birbirlerini daha yakından tanımaları, bilgi alışverişinde bulunmaları ve tartışma ortamları sayesinde bilgi birikimlerini artırmaları amaçlanmıştır. Böylelikle de TUYED, turizm gazeteciliğinin daha sağlam bir temele oturtulması yolunda önemli bir adım atmıştır. "*TUYED Armada Toplantıları*"nın bir başka amacı da, üyelerin turizm ile ilgili konularda yazı yazarken ve haber hazırlarken sektörün gerçekteşleri ve turizm literatüründe geçerli olan kavramlar ve uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmalarıdır.

Bu amaçlara yönelik olarak gerçekteştirilmeye başlanan "*TUYED Armada Toplantıları*", Haziran 1999 tarihinden itibaren her ayın ilk perşembe günü akşam saat 19.00'de yapılmaya başlanmıştır. Toplantılar 17 Haziran 1999 tarihinde başlatılmış olup, ikinci toplantı 5 Ağustos'ta, üçüncüsü 2 Eylül'de, dördüncüsü de 7 Ekim 1999 tarihinde gerçekteştirilmiştir. Toplantılardan ilk üçünde TUYED üyeleri kendi aralarında önceden belirlenen konular üzerinde tartışılarak, bilgilerini paylaşmışlardır. 7 Ekim 1999 tarihinde ise "*TUYED Armada Toplantıları*"nın ilk konuğu olan Camel Tur Yönetim Kurulu Başkanı olan Ergun GÜVENÇ bir konferans vermiştir. GÜVENÇ, 1965 yılında turizm rehberi olarak girdiği turizm sektöründe acentacı, otel işletmecisi, tur operatörü alanlarındaki çalışmalarını ve deneyimlerini anlatmıştır. Konferansının ardından TUYED üyeleri öğrenmek istedikleri konular hakkında Ergun GÜVENÇ'e sorular yönelterek, çeşitli konularda ve özellikle Türkiye turizminin içinde bulunduğumuz dönemde yaşadığı sorunları hakkında bilgi sahibi olmuşlardır. "*TUYED Armada Toplantıları*"nda bundan böyle de konukların çağırılması planlanmaktadır. Toplantıların en önemli özelliklerinden birisi, konuşulanların "*yazılmamak*" kaydıyla açıklanıyor olmasıdır.

TUYED'in daha sonra gerçekteştirmeyi programına aldığı bir başka etkinlik ise, turizm ile ilgili programlar ile iletişim fakültelerinde turizm gazeteciliği ve TUYED'in tanıtılacağı konferansların düzenlenmesidir.

### TUYED'in Yeni Yönetim Kurulu

*Turizm Yazarları, Editörleri ve Gazetecileri Derneği*'nin ikinci genel kurulu, 23 Kasım 1999 tarihinde İstanbul'da, Armada Oteli'nde gerçekteştirilmiştir. Yapılan seçimler sonucunda yeni yönetim kurulunda şu isimler yer almıştır: Haluk Durukal, Dr. İrfan Arıkan, Halim Bulutoğlu, Fahmi Köfteoğlu, İlker Ünsever, Erol Karabulut, Bülent Çelik, Dr. Nazmi Kozak ve Avni Aker. Denetim Kurulu üyeleri olarak ise Tölay Filiz, Yusuf Hacısüleyman ve Haluk Akalın seçildiler. Derneğin Onur Kurulu ise şu üyelerden oluşmuştur: Mukadder Sezgin, Zekai Bayer, Talha Çamaş, Dr. Alaaddin Asna ve Safi Ergin.

Dr. Nazmi KOZAK, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Bağlıca Kampusu, Eskişehir Yolu 20. km.. Ankara  
E-mail: nkozak@baskent.edu.tr

## Turizm Araştırmacıları için; WEBFERRET ve hyperlink <http://omni.cc.purdue.edu/~alltson/>

Bu sayıda tüm araştırmacılara yardımcı olabilecek bir program ile bir turizm web sitesi tanıtılacaktır. İnternet üzerinden yapılacak olan araştırmalarda, Eylül-Aralık 1998 sayısında belirtildiği gibi arama motorlarından yardım alınabilmektedir. Ancak web sitelerini oluşturan kişi ve kuruluşlar, ne yazık ki bunları tüm arama motorlarına kaydettiler. Bu nedenle bir arama motorunda bulunan site veya siteler, diğer arama motorunda bulunmayabilmektedir. Dolayısıyla bir arama motoruna bağlı olarak yapılan araştırmalar, genel olarak kısır kalmaktadır.

İnternet üzerinde yer alan özel bir firma, ücretsiz olarak çıkarttığı (freeware) bir program ile bir çok arama motorunu aynı anda tarayabilmekte ve sonuçlarını ikileme yapmadan verebilmektedir. Bu programa herhangi bir arama motorundan yapılacak araştırma ile değişik noktalardan ulaşılacağı gibi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü server'ının ftp sitesinden de ulaşılabilir. Kısaca yazılacak olan "hyperlink" "<http://bilder.deu.edu.tr/internet/webferret.exe>" dosyasına ulaşip, bunu kendi bilgisayarınıza kolaylıkla yükleyebilirsiniz. Programı bilgisayarınıza kurduktan sonra, diğer arama motorlarında olduğu gibi, anahtar kelimelerinizi yazarak sonuca ulaşabilirsiniz. Bu programın araştırmacılara sunduğu en büyük özellik ise; bulunan sonuçların üzerine fare zinciri imlecini götürdüğünüzde, o sitenin kısa ve öz bir özetini Size sağlamasıdır. Ayrıca önceden de belirtildiği gibi, genel olarak ikileme (doubling) yapmamakta ve zaman kaybını önlemektedir.

Anatolia dergisinin genel olarak akademisyenlere yönelik olduğu bilinmektedir. Bu nedenle bu sayıda Purdue Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü'nden bir akademisyenin hazırladığı web sayfası, bizlere kaynaklık edebileceği düşünülerek tanıtılacaktır. İlgili sayfaya <http://omni.cc.purdue.edu/~alltson/> adresinden ulaşılabilir. Sayfayı bölüm başkanı Alastair M. Morrison çok basit ve net bir şekilde hazırlamıştır.

Sayfaya ulaşıldığında beş ana başlığın bulunduğu ve bunlarında alt başlıklar ile tanımlandığı görülmektedir. İlk grupta öğretim üyesinin yayımlanmış olan kitapları bulunmaktadır. Her bir kitap alt sitelerde tanıtılmaktadır. Kitapları Genel Turizm, Turizm Sistemi ile Seyahat ve Konaklama İşletmeleri Pazarlaması üzerinedir. Kurslar bölümünden öğretim üyesinin vermiş olduğu derslerle

ilgili bilgilere (Syllabus) ulaşılmaktadır. Ayrıca dersler ile ilgili slayt gösterimleri de sunulmaktadır. Purdue kısmından Turizm bölümünün web sayfasına ulaşılmaktadır. Burada bölümün detayları ve sunduğu hizmetler anlatılmaktadır. Ayrıca bölümün kendisine has olanakları, laboratuvarları, hakkında bilgiler de edinilebilmektedir. Turizm programları alt başlığından bölümün sunduğu lisans, lisansüstü ve diğer özel programları hakkında bilgiler sağlanabilmektedir. Diğer alt başlıktan bölüme kayıt esnasında izlenecek yol hakkında bilgiler verilmektedir. Burada bulunan son alt başlık, bu web sitesinin önemini artırmaktadır. Bu alt başlık Turizm ve Konaklama Endüstrisindeki iş olanaklarını tüm dünya bazında sunmaktadır. Bu alt başlıktan turizm alanında eğitim veren ülkemiz eğitim kurumları çok yönlü olarak faydalanabilirler. Buradan dünya çapındaki önemli zincir kuruluşların sağladığı staj olanaklarına da ulaşılabilir. Bu alt başlık bir link alanı olarak değerlendirilebilir. Öğrencilerine daha iyi hizmet vermeyi planlayan eğitim kurumlarımızın gözden kaçırmaması gereken bir alt başlık olduğunu tekrar vurgulamak gerekmektedir. Danışmanlık kısmından Alastair Morrison'ın özgeçmişine, yaptığı makale ve konferans bildirilerinin listesine ulaşılabilir. Bu bölümün bir diğer alt başlığından ise öğretim üyesinin yapmış olduğu projelere ulaşılmaktadır. Araştırma konusu bulmakta güçlük çeken kişiler için, burası iyi bir referans noktası olarak ele alınabilir. Bir diğer alt başlıktan bölümün Calgary Üniversitesi ve Uluslararası Kongreler Birliği ile ortaklaşa sunduğu yöre pazarlamasına (Destination Marketing) ilişkin yöneticilere yönelik özel bir programına ulaşılabilir. Burada yer alan en son alt başlıktan ise öğretim üyesinin hizmet verdiği danışmanlık şirketine geçiş yapılabilir. Turizm sektöründe danışmanlık yapmayı planlayan akademisyenlerin, bu alt başlıkta sunulan siteyi de görmeleri yararlı olabilecektir. Bu sitede yer alan en son bölümden, araştırmaya yönelik olarak bazı alt site başlıklarına ulaşılabilir. İlk alt başlıkta turizm alanında dünya üzerinde yayınlanan önemli (hemen hemen hepsi) süreli yayınlar (periyodkler) sunulmakta ve bu yayınlara linkler verilmektedir. Yurtdışı yayım yapacaklar için bir daha çok önemli bir referans noktası olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir diğer alt başlıkta ise turizm alanında yayınlanmış olan önemli kitaplar



sunulmaktadır. Burası yabancı dilde turizm alanında eğitim veren kurum ve/veya kuruluşlar için ders kitabı belirlemede yardımcı olabilecek diğer bir noktadır. Bir diğer alt başlıktan web üzerinde yer alan Uluslararası Kongreler Birliğinin bürolarına ulaşılabilmektedir. Diğer alt başlık Indiana eyaleti ile ilgili bilgiler vermektedir. Sitede yer alan

en son alt başlıktan ise webte yer alan turizm ile ilgili diğer sitelere ulaşılabilmektedir.

*Bu web sitenin tanıtımının yapılabilmesi için, sitenin hazırlayıcısı Alastair Morrison'dan izin alınmıştır (Ö.T.)*

*Yrd. Doç. Dr. Özkan TÛTÛNCÛ, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü, Dokuzçeşmeler, Buca, İzmir  
E-mail: otutuncu@izmir.sbe.deu.edu.tr*

AKADEMİSYENLER, ARAşTIRMACILAR..

## Türkiye Akademik Dergiler Rehberi

Dr. NAZMI KOZAK

*Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu*

**Dil ve Edebiyat (33), Matematik ve Fen Bilimleri (17), Sağlık Bilimleri (186), Sosyal Bilimler (164), Uygulamalı Sosyal Bilimler (125), Teknik Bilimler (66), Ziraat ve Ormancılık (24), Sanat (25) ve Diğer (3)**

alanlardaki dergiler hakkında bilgiler bulunmaktadır. Rehber'de yer alan dergilere ilişkin veriler iki ayrı yöntemle derlenmiştir. Birinci bölümde bulunan 350 dergiye ait 46 değişkenden oluşan veriler, dergi editörlerine gönderilen araştırma sorularına verilen yanıtları içermektedir. Veriler; "Genel Bilgiler", "Makale Denetim Bilgileri", "Makale Yayın Bilgileri" olmak üzere üç kısımdan oluşmaktadır. İkinci bölümdeki 293 dergiye ilişkin 11 değişkeni içeren veriler ise "Genel Bilgileri" içermektedir ve bu veriler kütüphane taraması ile derlenmiştir. Rehber, Türkiye'de halen yayınlanmakta olan toplam 643 akademik dergiyi içermektedir. Türkiye Akademik Dergiler Rehberi 521 sayfadan oluşmaktadır.

### **TÛRKİYE AKADEMİK DERGİLER REHBERİ'nin satış fiyatları:**

Üçüncü hamur kağıda basılı, karton kapaklı: 6.000.000 TL (KDV dahil)  
Birinci hamur kağıda basılı, iplik dikişli ve sıvama ciltli : 9.500.000 (KDV dahil)

### **ÖDEMELİ SİPARİŞ ADRESİ**

P. K. 589, 06444 Yenişehir, ANKARA

Tel/Fax: 0312 - 479 10 84 , E-mail: anatolia@tr-net.net.tr

## Progress in Tourism&Hospitality Research

Bu sayıda tanıtacağımız ilk turizm araştırmaları dergisi, 1995 yılında yayın hayatına başlayan "Progress in Tourism&Hospitality Research"tir. Editörlüğünü C. Cooper'in yaptığı dergi, İngiltere'de hazırlanmakta ve yayınlanmaktadır. Yayın dili İngilizce olan "Progress in Tourism & Hospitality Research", "turizm", "seyahat" ve "konaklama işletmeciliği" dallarında hazırlanmış makalelere yer vermektedir. Yılda dört kez (quarterly) yayınlanan derginin okuyucuları genel olarak akademisyenler, doktora ve yüksek lisans öğrencileridir. 20x26 cm. boyutlarında ve genellikle 90 sayfa olarak hazırlanan "Progress in Tourism&Hospitality Research"e gönderilen makaleler hakemlere gönderilmeden önce yazım editörü (in-house editor) tarafından incelenmektedir. Dergide, makaleler dışında "kitap eleştirileri", "konferans raporları", "araştırma notları" bölümleri de yer almaktadır. Dergiye makale gönderiminde dikkat edilmesi gereken hususlar arasında, makale çıktılarının üç örnekten oluşması ve kaynakça ve atıfların "Harvard" şablonunda hazırlanmış olması istenirken, makaleler için sayfa kısıtlaması bulunmamaktadır. "Progress in Tou-

rism&Hospitality Research"ın yazarları arasında en başta "doktoralı ve doktorsuz öğretim görevlileri" ile "asistan"lar önde gelmektedir.

Derginin makale denetim uygulamaları ise şu şekilde gerçekleştirilmektedir. Gönderilen yazılar için "blind review" uygulanmaktadır. Yazılar ayrıca derginin editörü ile "yazın editörü" tarafından da incelenmektedir. Her yazı iki hakem tarafından incelenirken, derginin makale incelemeleri için şablonu bulunmaktadır. Yazıların incelenmesi için hakemlere 61-90 gün arasında değişen süreler tanınırken, yazıların yazarlara ortalama 1-2 kez düzeltilmek üzere gönderildiği öğrenilmiştir. Dergide, yayımlanmaya uygun bulunan makaleler için 100 sözcükten oluşan öz ile 6 sözcükten oluşan anahtar sözcükler de verilmektedir. Dergide yayımlanan makaleler ile ilgili olarak, her yılın sonunda yazar adına göre indek hazırlanmakta ve yayımlanmaktadır.

Derginin posta adresi aşağıdaki gibidir:

Journal of Sustainable Tourism, Channel View, Books/Multilingual Matters Ltd., Frankfort Lodge, Clevedon Hall, Victoria Road, Clevedon BS21 7SJ, UK

## Journal of Restaurant and Food Service Marketing

Haworth Publications tarafından yayınlanan dergilerden birisi olan "Journal of Restaurant and Food Service Marketing"ın editörlüğü John Bowen tarafından yerine getirilmektedir. Yiyecek -içecek işletmeciliği ile pazarlaması alanlarında hazırlanmış olan yazılara yer veren dergi, yılda dört sayı (quarterly) yayınlanmaktadır. Derginin okucuları arasında akademisyenler, yöneticiler, kamu yönetimi görevlileri, doktora öğrencileri ve yüksek lisans öğrencileri yer almaktadır. 1993 yılından bu yana yayınlanan derginin yayın dili İngilizce'dir ve ortalama olarak 125 sayfadan oluşmaktadır. Dergiye yazı gönderilmesinde, yazıların 2000-7000 sözcük arasında olması ve çıktılarının üç örnek halinde gönderilmesi istenmektedir. Kaynakçanın hazırlanmasında ve atıfların düzenlenmesinde "APA" şablonuna uyulması istenmektedir. "Journal of Restaurant and Food Service Marketing"de makaleler haricinde "kitap eleştirileri", "konferans raporları", "örnek olaylar", "araştırma notları", "internet bölümü" yer almaktadır. Derginin yazarları arasında "doktoralı" ve "doktorsuz" öğretim görevlileri ile "asistanlar" yer almaktadır.

Gönderilen yazıların denetiminde "blind review" uygulanmakta ve her yazı 3 hakemin denetimine sunulmaktadır. Hakemlere yazıların denetimi için 31-60 gün süre tanınmaktadır. Dergi yönetimi gerektiği durumlarda yayın kurulu üyesi olmayan hakemlerin de görüşüne başvurmaktadır. Yazıların ortalama olarak 1-2 kez yazarına/yazarlarına düzeltilmek üzere geri gönderildiği dergide, hakemlere denetim işlemleri için kılavuzluk etmesi amacıyla denetim kriterlerini içeren şablon da gönderilmektedir. Dergide yayımlanan makaleler bir adet öz dergisinde (SRR Abstracts) yer almaktadır. Makale denetimiyle ilgili önemli bir veri de dergiye gönderilen makaleler içerisinde yayımlanmaya uygun bulunanlar ile ilgilidir. "Journal of Restaurant and Food Service Marketing" e gönderilen makaleler içerisinde yalnızca % 31-45'i yayımlanmaya uygun bulunmaktadır. Derginin mektup adresi aşağıdaki gibidir:

William F. Harrah College of Hotel Administration, Department of Tourism & Convention Administration, Box 456023, 4505 Maryland Parkway, Las Vegas, NV 89154-6023, USA



**Otel İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetiminde Bir Araç: Kalite Kontrol Çemberleri (Yüksek Lisans Tezi), Hülya BAĞIRAN, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997 (Danışman: Prof. Dr. Alp TİMUR).**

1930'lu yıllarda ABD'de istatistiksel kalite kontrolü ile başlayan, 1950'li yıllarda Deming'in Japonya seminerleri ile devam eden ve 1990'lı yıllarda toplam kalite yönetimi ve yaratılan kaliteye uzanan kalite anlayışı günümüzde tüm çağdaş işletmelerde benimsenmesi kaçınılmaz bir yönetim biçimi haline gelmiştir. Üretilen mal ve hizmetlerde kalitenin artırılmasının ve işletme verimliliğinin yükseltilmesinin tüm çalışanların görevi olduğunu ve sürekli müşteri odaklı hareket biçimini öngören toplam kalite yönetimi ancak bu anlayışa ilişkin ilkelerin açıkça ortaya konması ve araçların en etkin biçimde kullanılması ile başarıya ulaşabilecektir. Toplam kalite yönetimi anlayışının işletmelerde uygulanabilmesi ve belirlenen hedeflere ulaşılabilmesinde en önemli araçlardan biri kalite kontrol çemberleridir. Gönüllülük ilkesine dayalı olarak kurulan, düzenli olarak toplanan, eğitilmiş bir lider başkanlığında iş ile ilgili problemleri özel teknikler yardımı ile tartışma, çözüm önerileri yaratma, bu önerileri üst yönetime sunma ve uygulamaları kontrol etme amacıyla 5- 10 kişi arasında değişen çalışma grupları kalite kontrol çemberleri olarak adlandırılmaktadır. Kalite kontrol çemberleri kalitenin artırılmasının en etkin yolunun kaliteyi bizzat yaratan çalışanların bu çalışmalara katılmaları olduğundan hareketle meydana getirilmiştir. Motivasyonun artırılması, işletme verimliliğinin artırılması ve kalitenin yükselmesi gibi yararlar sağlayan kalite kontrol çemberlerinin otel işletmelerinde uygulanması özellikle önem taşımaktadır. Hizmet sektörü içinde bulunan otel işletmelerinde hizmet kalitesi doğrudan hizmeti sunan personele bağlıdır. Dolayısı ile hizmetlerde kalitenin yaratılmasında çalışanların rolü sanayi işletmelerine göre çok daha önemlidir. Bu nedenle çalışanların bu süreçte katılımını sağlayacak kalite kontrol çemberlerinin tesis edilmesi ve işletilmesi zorunludur. Otel işletmelerinde katılım, işbirliği ve yaratıcılık gibi örgütsel özelliklerin artırılmasının en uygun yolu gerçekleştirilecek faaliyetlere cevap verebilecek bir organizasyon yapısı ve prosedürlere sahip olan kalite kontrol çemberleri uygulamasıdır. Bu yolla turistik mal ve hizmetleri yaratılanların bu mal ve hizmetlerin üretilme süreçlerine katılımı sağlanacak, gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili önerileri alınacak böylece örgütsel katılım, yaratıcı düşünceyi teşvik ve çalışan -işletme işbirliği en üst düzeye taşınmış olacaktır.

**Turizm Planlaması Kapsamında Türk Turizminin Planlamaya İlişkin Öncelikleri ve Sosyal Turizm Planlaması (Foça Örneği)(Doktora Tezi), Güzin DEMİRCİOĞLU, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997 (Danışman: Prof. Dr. Öcal USTA).**

Turizmin, bir bölge ya da destinasyondaki etkilerinin genişliği nedeni ile, turizm planlamasının sistematik bir etkinlik olarak ele alınması zorunludur. 1980'lere kadar turizm planlaması, klasik planlamacıların kullandığı yöntemlere çok yakın bir biçimde devlet yetkililerince alınan merkezi karar verme mekanizmaları biçiminde anlaşılmıştır. Bazılarına göre turizm bir endüstri değilken, bazılarına göre ise bacasız bir endüstridir. Buradan da görülebileceği gibi özellikle, bir bölge için tüm küresel önlemlerin makul bir zaman süresi içerisinde ele alındığı turizm planlaması kapsamında bir kavram karmaşası bulunduğu açıktır. Turizm geniş ya da dar biçimde çok sayıda anlamı kapsadığından, etkilerinin sağlıklı ve duyarlı biçimde ölçülmesi güçtür. Bütün bu güçlükler uzmanları, turizmin karmaşık ilişki yapısına uygun bir planlama felsefesine yöneltmiştir. "Stratejik sürdürülebilir planlama felsefesi" adı verilen bu yeni teknik dört temel varsayımı çıkış noktası olarak almaktadır: (i)Tüketicinin memnuniyeti, (ii)Turizmin topluma

bütünleşmesi, (iii)Turizm kaynaklarına korumacı yaklaşım, (iv)Uzun dönemli ekonomik getirinin optimizasyonu. Bu doktora tezinin ilk bölümünde turizm politika ve planlarının birbiri ile ilişkisi irdelenmiş, Türkiye'nin planlı kalkınma dönemlerine girdiği 1963 den bu yana, Türk turizm politikalarına yön veren düşünceler ele alınmıştır. Planlarda turizm konusunda belirlenen ilke, hedef ve politikalar ayrıca tablolar halinde karşılaştırmalı olarak tez çalışmasının eki olarak verilmiştir. İkinci bölümde sürdürülebilir planlama tekniği üç planlama ölçeği temelinde ele alınmıştır. Her ölçekte dikkate alınması gereken planlama özellikleri üzerinde durulmuş bazı modellerin hiyerarşik yapılan incelenmiştir. Üçüncü bölüm sosyal turizmin temel kavramları ile planlama özelliklerine ayrılarak, yeni planlama felsefesine göre Foça'da sosyal turizm planlaması ele alınmıştır. Son bölümde ise, araştırmanın genelinden elde edilen sonuçlar ile önerilere yer verilmiştir.

**Turizm İşletmelerinde Çevresel Etki Değerlendirmesi ve Kuşadası Turistik İstasyonu Örneği (Doktora Tezi), Süleyman Sırrı ÖZKUL, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997 (Danışman: Prof. Dr. Öcal USTA).**

Turizm hareketlerinin yoğunlaştığı çeşitli yörelerdeki çevresel unsurlarda değişimler olduğu bir gerçektir. Turistik gelişmenin çevresel unsurlar üzerindeki olası olumsuz etkilerinin önceden belirlenememesi ve gelişimin denetlenememesi turizm kaynağının bozulmasına veya tamamen yok olmasına yol açmaktadır. Dolayısıyla turizm ve çevre arasında sıkı bir ilişki vardır. Bu ilişki hem turizmin çevre üzerine etkisi hem de çevrenin turizm üzerine etkisi şeklinde görülmektedir. Sürdürülebilir turizm faaliyetleri, çevrenin korunması ile ekonomik faydalar arasında uyumu ifade eder. Sürdürülebilir turizm faaliyetlerin mekansal alanda anlam kazanması taşıma kapasitelerinin limitlerinin tespitiyle mümkündür. Kuşadası Türkiye'nin önemli bir turistik istasyonudur. Ancak günümüzde Kuşadası'nın gerek turizmi geliştirmede gerekse yoğun turistik talebin yarattığı altyapı hizmetlerinde yetersiz olduğu görülmektedir. Çevreye duyarlı turistik gelişmelerde çevre etkilerini gözönüne alan yöntemlerin kullanılması gerekir. Çevresel Etki Değerlendirme raporları kaliteli ve işlevsel bir Turizm Gelişme Projesi için önemli bir araçtır.

**Türkiye'de ve Ege'de Turizm Endüstrisine Yönelik Eğitimin Analizi (İzmir İli Örneği) (Yüksek Lisans Tezi), Sema Nuriye BEZİRCİ, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997 (Danışman: Prof. Dr. Öcal USTA).**

Çalışmanın amacı, Türkiye'de, turizme yönelik okullardaki eğitimin ve Turizm Endüstrisi içinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan personelin eğitim durumlarını araştırmaktır. Bu amaçla, genel olarak turizm eğitimi ve Türkiye'deki durum ele alınmıştır. Yapılan anket çalışması ile sorunların belirlenmesi ve çözüm önerilerinin üretilmesi hedeflenmiştir. Tezin birinci bölümünde; genel olarak turizm endüstrisi ele alınmış, bu kapsamda turizm endüstrisinin ayırt edici özellikleri ortaya konmuştur. Daha sonra, turizm eğitimi ve turizm eğitiminin gerekliliği konuları üzerinde durulmuştur. Turizm eğitimindeki farklılık konusu incelendikten sonra, dünyada turizm eğitimi üzerinde durulmuştur. Buna ilişkin olarak Amerika Birleşik Devletlerinde, İngiltere'de, Fransa'da ve gelişmekte olan ülkelerde turizm eğitimi konuları irdelenmiştir. Birinci bölümün son kısmında Türkiye'de turizm eğitimi ele alınarak turizm eğitimi toplumsal, genel ve mesleki yönden açıklanmıştır. Tezin ikinci bölümünde; Ege Bölgesi Turizm Endüstrisine ilişkin olarak, turizm endüstrisinde çalışan personelin durumu incelenmiştir. Daha sonra Ege Bölgesi turizm eğitimi veren okullar kapsamında Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri, Meslek Yüksekokulları ve dört yıllık Yüksekokullar incelenmiştir.

Tezin son bölümü olan üçüncü bölümde; uygulamaya yer verilerek, İzmir İli 4 ve 5 yıldızlı oteller araştırma kapsamına alınmıştır. Buna ilişkin olarak otellerin yatak kapasitesi, hizmet kalitesi, mülkiyet yönünden durumu, hedef pazar oluşturan müşteriler, üretici sayısı, çalışan personelin eğitim durumları, otellerin hizmet içi programları açıklanmıştır. Son olarak varılan sonuçlar ve belirlenen öneriler sunulmuştur.

**Otel İşletmelerinde Fiyatlama Yöntemleri ve Güney Ege-Akdeniz Bölgeleri Otel İşletmelerinin Fiyatlama Eğilimlerinin Bellirlenmesine Yönelik Bir Uygulama (Doktora Tezi)**, Erkan POYRAZ. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997 (Danışman: Prof. Dr. Hasan OLALI).

Fiyat, otel işletmelerinin faaliyetlerini rasyonel bir biçimde sürdürebilmeleri açısından yönetsel kararların alınmasında en etkili değişkenlerden birisidir. Otel yönetimi bu değişkeni ne derece etkin kullanırsa hedeflediği karlılık oranına ve pazar payına o derecede çabuk ulaşacaktır. Bu amaca ulaşmak için fiyat tespitinde kontrol edilebilen ve kontrol edilemeyen faktörler çok iyi analiz edilmelidir. Ülkemiz Güney Ege ve Akdeniz bölgeleri büyük ölçekli otel işletmeleri yoğun bir rekabet ortamı içinde faaliyet göstermektedirler. Bu ortamda sektörün talep esnekliğinin oldukça yüksek oluşu ve fiyatlardaki ani değişikliklerin talepte de aynı değişikliğe neden olması nedeniyle fiyat düzeyleri daha fazla önem kazanmaktadır. Talepteki ani değişimlerde sabit giderleri yüksek olan otel işletmelerini zaman zaman zor durumlarda bırakabilir. Bu nedenle fiyatın dışında ürün farklılaştırması, ürün sunum tarzı ve kalitesi gibi talep esnekliğini azaltıcı faaliyetlere rağbet edilmektedir. Analiz edilen otel işletmelerinin fiyat tespiti için çok fazla zaman harcamadıkları ve geleneksel fiyatlama yöntemlerinin tercih ettikleri tespit edilmiştir. Otel yöneticilerinin işletmelerinin özelliklerini ön planda tutmaksızın ağırlıklı olarak fiyattakip ve taklitçiliğini tercih ettikleri en önemlisi fiyatı faaliyet gösterilen endüstrinin karını maksimize edecek biçimde belirledikleri görülmüştür.

**Türkiye'de Planlı Dönemde Turizm Yatırımları ve Uygulanan Politikalar (Yüksek Lisans Tezi)**, Hilmi KARSLI, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997 (Danışman: Prof. Dr. Alp TİMUR).

Birinci bölümde turizmin tanımından hareket edilerek, turizm piyasasının özellikleri ve turizm piyasasının oluşturan elemanlar ortaya koyulmuş ve turizm sektörünün oluşumundan ve özelliklerinden bahsedilerek yatırım konusuna genel yaklaşım yapılarak yatırım türleri ve yatırımların ekonomik hayata etkileri incelenmiştir. Planlama, turizm planlaması ve turizm planlamasının amaçları ele alınarak planlamanın neden yapılması gerektiği ortaya konulmaya çalışılmıştır. İkinci bölüm, planlı dönem boyunca Türk Turizmde arz verilerinin, talebin, turizm gelir ve giderlerindeki gelişimine ayrılmış ve dönem boyunca turizm yatırım ihtiyacının tespitine çalışılmıştır. Bu kapsamda planlı dönem süresince turizm yatırımlarına verilen teşvikler incelenmiştir. Üçüncü bölümde Beş Yıllık Kalkınma Planlarında turizm sektörü ele alınarak amaçlar ve hedefler ortaya konulmuştur. Yıllar itibarıyla turizm sektöründe gerçekleştirilmesi düşünülenler ile gerçekleştirilen ve gerçekleştirilmeyenler ve belirlenen hedeflere ulaşmak amacıyla turizm sektörü için kanun ve yönetmeliklerle sağlanan kolaylıklar yıllar

itibarıyla açıklanmıştır. Son olarak konunun genel bir değerlendirilmesi yapılarak, öneriler ortaya konulmuştur.

**Konaklama İşletmelerinin Yönetici Yönetilen İlişkilerinde İletişim Stratejileri (Doktora Tezi)**, Ülker ÇOLAKOĞLU. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997 (Danışman: Prof. Dr. Alpay ATAOL).

Konaklama işletmelerinin etkili bir şekilde işleyişi büyük ölçüde yöneticiler ile yönetilenler arasındaki iletişime bağlıdır. çalışmanın amacı konaklama işletmelerinde yöneticiler ile yönetilenler arasındaki iletişimde, belirli amaçların elde edilmesi için karşılıklı olarak uygulanan yöntemlerin ve davranışların ve bunlarla ilgili etmenlerin araştırılmasıdır. Konu üç bölümde ele alınmıştır. Birinci bölümde, konaklama işletmelerinin yönetimi ve konaklama işletmelerinde iletişim konusuna yer verilmiştir. Burada ayrıca konaklama işletmelerinde örgütsel iletişim konusu ele alınarak biçimsel ve biçimsel olmayan örgüt yapıları ele alınmıştır. İkinci bölümde, öncelikle yönetsel iletişim ve strateji kavramları ele alınarak tanımlanmıştır. Bu kısımda ayrıca konaklama işletmelerinde yönetsel etkinlik bakımından iletişim stratejilerinin önemini açıklanmasının yanısıra konaklama işletmelerinde iletişim stratejilerini belirleyen ve etkileyen değişkenler tek tek ele alınmıştır. İkinci bölümün son kısmında konaklama işletmelerinin yönetici-yönetilen ilişkilerinde kullanılan başlıca iletişim stratejileri açıklanmaya çalışılmış ve bir örnek model ortaya çıkarılmıştır. Tezin üçüncü bölümünde Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinde çalışan personel, orta ve üst düzey yöneticiler üzerinde yapılmış olan bir anket çalışması yer almış, elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir.

**Kuşadası'nda Yat Turizminin Bölgenin Ekonomik ve Turistik Gelişmesine Katkısı (Yüksek Lisans Tezi)**, Yasemin KOCABIYIK. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997 (Danışman: Prof. Dr. Orhan İÇÖZ).

Türkiye'de planlı dönemlerde ülkenin dış dış ticaret açığı sürekli olarak artmaktadır. Son 10 yılda ülkenin turizm gelirleri ödemeler dengesindeki büyük açığın daraltılmasına katkıda bulunan en önemli faktör olarak düşünülmektedir. turizmin gelişmesi ulaştırma sektörüne bağlıdır. Az gelişmiş olan ülkelerin çoğunda demiryolu, karayolu ve havayolu itibarıyla yetersiz olan ulaşım sistemleri turizmin gelişmesini engelleyen en önemli sorunlar arasında yer almaktadır. Bu durum, bütün ulaştırma faaliyetleri yatırımlarının yetersizliğine yol açmaktadır. Ülkemizde da ulaştırma sektöründe ciddi sorunlar bulunmaktadır. Özellikle deniz ulaşımı politikasının formüle edilmesi, altyapı planlaması ve inşaatı ile sübvansiyonlarla doğrudan ve dolaylı uğraşan birçok banka vardır. bunlar arasında koordinasyon eksikliği yüzünden kıyı planlamasına dayalı dengeli yatırım planları oluşturulamamıştır. bu nedenle deniz ulaştırmasınının turizm sektörü içinde kurvazier turizmi ve yat turizmi potansiyeli ortaya çıkarılmamıştır. Geçtiğimiz son 10 yılda, içinde bütün dünyada yat turizmi, sektörün en önemli dallarından birisi olmuştur. Türkiye, kıyılarının yat turizmi taleplerini karşılayacak her türlü doğal koşullara, kültürel ve tarihi değerlere sahip olması özelliği ile Akdeniz'de önemli bir konumda bulunmaktadır. Yat turizmde arzu edilen hedeflere ulaşmak için yatçıların istek ve eğilimleri, harcama tipleri belirlenerek bir bölgeye ekonomik ve turistik etkileri ortaya konulmalı, bu bulgulara göre ulusal yat turizmi plan ve politikaları oluşturulmalıdır.



**A**

Ağaoğlu, Bülent: "Turizm Bibliyografyası"ndan "Bülent Ağaoğlu" bibliyografyalarının bibliyografyası"na.., 6/1, 1995, 24-29.

Ağaoğlu, O. Kemal: Türk turizminin en büyük sorunu ve çözümüne ilişkin bir öneri, 2/15-16, 199, 19-21.

Ağaoğlu, O. Kemal, çev.: Yerel yönetimler ve turizm, 23/31-32, 1992, 18-23.

Ahipaşaoğlu, Suavi: Tur operatörleri yer hizmetleri maliyetlemesinde kişi başı maliyetlerin azalan maliyet doğrusu göstermesinin nedeni olarak kara taşımacılığı maliyetlerinin etkisi, 8 /1-2, 1997, 18-23.

Ahipaşaoğlu, Suavi: Tur operatörlerinin ödül turizmi seyahati düzenlemelerinde karşılaştırmalı maliyet avantajları, 8/1-2, 1997: 59-61.

Ahipaşaoğlu, Suavi: Ülkesel profesyonel turist rehberi gereksiniminin tahmini için bir model önerisi, 8/3-4, 1997, 10-14.

Akdeniz, Semra : Çevre eğitimi, 4/1, 1993, 39-40.

Akış, Sevgin: Turizmin ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri, 7/3-4, 1996: 10-15.

Akış, Sevgin: Sürdürülebilir turizm ve Türkiye, 10/Mart-Haziran, 1999, 36-46.

Akkaya, Albatros: Terörizm ve turizm, 2/19-20, 1991, 28-31.

Akmel, Jale: Turizm hizmeti veren işletmeler ve belediyeler, 3/31-32, 1992, 14-15.

Akoğlan, Meryem: Otellerde kat hizmetleri (housekeeping) departmanının önemi ve görev alanları üzerine bir tartışma, 1/3-4, 1990, 43-44.

Akoğlan, Meryem - Okumuş, Fevzi: Stajyer öğrenci sorunları ve bu konuda bir anket çalışması, 2/19-20, 1991, 32-33.

Akoğlan, Meryem: Turistik tesislerdeki personelin uyması gereken görgü kuralları, 4/3, 1993, 34-35.

Akoğlan, Meryem, çev.: Otel işletmelerinde housekeeping departmanının ekonomik denetimi, 4/6, 1993, 9-11.

Akoğlan, Meryem: Turizm sektöründe kadın yöneticiler, 5/1-2, 1994, 48-49.

Akoğlan, Meryem: Kat hizmetleri departmanında verimli malzeme seçimi, 5/3, 1994, 42-44.

Akoğlan, Meryem-Kozak, Nazmi: Otel işletmelerinde personel kullanım alanları üzerine bazı gözlemler, 6/2, 1995, 36-39.

Akoğlan, Meryem: Konaklama endüstrisinde kadının konumu, 7/3-4, 1996, 16-23.

Akoğlan, Meryem: Kat hizmetlerinde hijyen yönetimi, 8 (3-4), 1997, 32-37.

Akoğlan, Meryem: II. Bilkent Turizm Forumu, 9/1-2, 1998, 81.

Akoğlan, Meryem: Turizm sektöründe insan kaynakları seçim yöntemleri, 9/1-2, 1998, 26-30.

Akoğlan, Meryem: 21. Yüzyılın Eşiğinde Türkiye Turizmi Sempozyumu'nun ardından.., 9/1-2, 1998: 82.

Akoğlan, Meryem: 1. Ulusal Turizm Sempozyumu, 9/ Eylül-Aralık, 1998, 71.

Akoğlan, Meryem: Konaklama sektöründe kariyer planlama yönetimi ve uygulamada karşılaşılan sorunlar üzerine bir araştırma, 10/Mart-Haziran, 1999, 53-66.

Akoğlan, Meryem: Emitt'99: Doğu Akdeniz Uluslararası Turizm ve Seyahat Fuarı, 10/Mart-Haziran, 1999, 90.

Akoğlan, Meryem: Eskişehir Meslek Yüksekokulu öğrenci stajları üzerine bir araştırma: Turizm-otelcilik ile diğer programların karşılaştırılması, 10/Eylül-Aralık 1999, 37-44.

Aksu, Akın - Boyacı, Cemil - Aktaş, Ahmet - Kurcan, Fatma- Başer, Fatma Gül - Ehtiyar, Rüya - Köksal, Can Deniz: Antalya yöresine gelen turistlerin profilini belirleme araştırması, 7/1-2, 1996, 39-51.

Aksü, M. Seha: Küreselleşme eğilimlerinin turizm sektörü üzerindeki etkileri, 8 (1-2), 1997, 42-46.

Aksü, M. Seha: Dünyadaki gelişmelerin Türk turizmi üzerindeki muhtemel etkileri, 8 (3-4), 1997, 21- 24.

Aktaş, Ahmet - Boyacı, Cemil: Konaklama sektöründe insan gücü araştırması ve Antalya örneği, 6/3-4, 1995, 48-62.

Aktaş, Ahmet - Boyacı, Cemil, Ehtiyar, Rüya - Aksu, Akın - Kurcan, Fatma - Başer Fatma Gül- Köksal, Can Deniz: Antalya yöresine gelen turistlerin profilini belirleme araştırması, 7/1-2,1996, 39-51.

Alipour - Mehmet Altınay - Bıçak, Hasan Ali: Turizmde planlama - politikalar ve KKTC turizm sektörü, 6/3-4, 1995, 87-91.

Altan, Zekai: Antik Lambusa kentinin mezarlık alanı gün ışığına çıkarılıyor, 5/3, 1994, 16-19.

Altınay, Mehmet-Bıçak, Hasan Ali: KKTC turizm sektörünün kuvvetli ve zayıf yönlerinin değerlendirilmesi, 5/3, 1994, 58-63.

Altınay, Mehmet-Yıldırım, Ayaç: Doğu Akdeniz Üniversitesi'nde turizm ve otelcilik eğitimi, 5/4, 1994, 17-21.

Altınay, Mehmet - Bıçak, Hasan Ali - Alipour, H.: Turizmde planlama - politikalar ve KKTC turizm sektörü, 6/3-4, 1995, 87-91.

Altınay, Mehmet - Bıçak, Hasan Ali: Promosyon ve pazarlamanın önemi ve KKTC turizm sektörü, 7/1-2, 24-29.

Altınay, Mehmet: KKTC - Çukurova işbirliğinin bölge turizmine etkileri, 7/3-4, 1996, 56-57.

Anatolia Dergisi'nin beşinci yılında yazar indeksi, 5/1-2, 1994, 63-70.

Arasıl, Tansu: Termal suların sağlık alanında kullanımı, 2/17-18, 1991, 45-48.

Arıkan, İrfan: Havayolu ulaşımı ile turizm ilişkisi ve havaalanları, 9/Eylül-Aralık, 1998, 46-54.

Arslan, Mehmet: Türkiye'de turizmle ilgili yasaların doğal çevreye etkileri, 6/3-4, 1995, 66-75.

Aslan, Zeynep-Demircioğlu, Güzin: Turistik ürün pazarlamasında halkla ilişkiler ve Türkiye açısından önemi, 5/4, 1994, 52-57.

Aşıkoğlu, Şahap: Konaklama sektöründeki personelin iş tatmini analizi (Magosa bölgesi örneği), 8/3-4, 1997: 38-45.

Aşıkoğlu, Şahap, Avcı, Turgay: Kumar turizminin Kuzey Kıbrıs Türk ekonomisine etkileri, 9/1-2, 1998: 17-25.

Ataol, Alpay-Özmen (Timurçanbay), Ömür-Katrinli (Ergenç), Alev: Türkiye'nin tanıtılmasında turizm görevlilerinin rollerini algılamaları, 1/10-11-12, 1990, 4-12.

Ateş, Abdülkadir (röportaj): Turistik arz kaynaklarını çeşitlendireceğiz, 3/25-26, 1992, 20-24.

Atsız, Buğra: Üç günlüğüne Kıbrıs, 7/1-2, 1996,109-111.

Avcı, Turgay,-Aşıkoğlu, Şahap: Kumar turizminin Kuzey Kıbrıs Türk ekonomisine etkileri, 9/1-2, 1998: 17-25.

Aydın, Ayşegül, çev. ( Bratlie, Klaus ),: İş amaçlı seyahatler için havayolu taşımacılığını geliştirme, 1/6-7, 1990, 35-38.

Aydın, M. Erol, çev. (Goodrich, Jonathan N) : Bir Amerikan turizm pazarlaması çalışması: Körfez Saşası'nın etkisi, 3/29-30, 1992, 12-15

Aydın, M. Erol, çev. (Monteson, Patricia): Doluluk oranlarının artırılmasında otellerde kür merkezlerinin önemi, 4/4, 1993, 27-30.

## B

Bakar, İsmail: Turizm ve dokümantasyon, 4/5, 1993, 16-17.

Baloğlu, Seyhmus-Uysal, Muzaffer: Destinasyonun yaşam süresi ile taşıma kapasitesi arasındaki ilişki, 5/1-2, 1994, 36-42.

Baloğlu, Seyhmus: Toplam kalite yönetimi: kuralları, yararları ve turizm sektörüne uygulanması, 5/3, 1994, 34-38.

Bas, Daniela (çev. A. Aytuğ Şentürk): Sosyal ve kültürel turizm, 4/4, 1993, 13-14.

Başarır, Arzu - Orhan İköz: Seyahat ve turizm araştırmalarında anket tekniğinin kullanımı, 7/1-2, 14-23.

Başçı,Engin,Zamanımızın midas'ları, 1/3-4, 1990, 46-47.

Başçı, Engin: Günümüzde kültür-sanat değerleri ve etkinliklerinin turizmle etkileşiminin düşündürdükleri, 1/1, 1990, 11-14.

Başçı, Engin: Başka dünyalara gerek yok, 2/15-16, 1991, 13-14.

Başer, Gözde Gül - Boyacı, Cemil-Aktaş, Ahmet-Aksu, Akın - Kurcan, Fatma - Ehtiyar, Rüya - Köksal, Can Deniz: Antalya yöresine gelen turistlerin profilini belirleme araştırması, 7/1-2, 1996,39-51.

Bayer, M. Zekai: Turizm planlaması ve eko-sistem ilişkileri, 2/21-22, 1991, 34-36.

Bayer, M. Zekai: Turizm - çevre ilişkileri, 1/8-9, 1990, 38-44.

Bayer, M. Zekai: 1990 yılında turistik konaklama tesislerindeki gelişmeler, sorunlar ve çözüm önerileri, 2/15-16, 1991, 15-18.

Bayer, M. Zekai: Millî parklar ve Türkiye açısından önemi ve alınması gerekli önlemler(i), 4/6, 1993, 22-25.

Bayer, M. Zekai: Milli parklar ve Türkiye açısından önemi, alınması gerekli önlemler (ii), 5/1-2, 1994, 53-57.

BETUYAB: Çevreye duyarlı bir turizm, 2/21-22, 1991, 32-33.

Bıçak, Hasan Ali-Altınay, Mehmet: KKTC turizm sektörünün kuvvetli ve zayıf yönlerinin değerlendirilmesi, 5/3, 1994, 58-63.

Bıçak, Hasan Ali - Altınay, Mehmet -Alipour, H.: Turizmde planlama - politikalar ve KKTC turizm sektörü, 6/3-4, 1995, 87-91.

Bilgi Merkezleri: Enfo Bilgi Erişim, 3/35-36, 1992, 4-5.

Bilgi Merkezleri: Kadın Eserleri Kütüphanesi ve Bilgi Bankası, 4/6, 1993, 20-21.

Bilgi Merkezleri: TUGEV Dokümantasyon Merkezi, 4/2, 1993, 16.

Bilgi Merkezleri: Turizm Bakanlığı Kütüphanesi, 4/3, 1993, 26-27.

Bilgi Merkezleri: Türkiye Çevre Vakfı Dokümantasyon Merkezi, 4/1, 1993, 7.

Bilgin, H. Fikri: Türk Turizminde Yeni Ufuklar, 9/1-2, 1998: 75-76.

Birkan, İbrahim: Bir hizmet sektörü olarak, turizm, 5/4, 1994, 34-40.



Birkan, İbrahim: Turizm endüstrisinin kalkınmakta olan ülkelerin ekonomileri üzerindeki etkileri, 6/2, 1995, 26-29.

Birkan, İbrahim: Bilgisayar teknolojisindeki gelişmelerin turizm pazarlaması üzerindeki etkileri, 9/Eylül-Aralık, 1998, 26-32.

Birkan, İbrahim: Otel işletmelerinin pazarlama kanallarının analizi: Türkiye'deki şehir otelleri üzerine bir uygulama, 10/Mart-Haziran, 1999, 27-35.

Boyacı, Cemil: Toplam kalite kontrol sistemi hizmet işletmelerinde uygulanabilir mi?, 6/2, 1995, 14-17.

Boyacı, Cemil - Aktaş, Ahmet: Konaklama sektöründe insangücü araştırması ve Antalya örneği, 6/3-4, 1995, 48-62.

Boyacı, Cemil - Aktaş, Ahmet -Ehtiyar, Rüya-Aksu, Akın -Kurcan, Fatma-Başer, Fatma Gül-Köksal, Can Deniz: Antalya yöresine gelen turistlerin profilini belirleme araştırması, 7/1-2, 1996, 39-51.

Bratlie, Klaus (çev. Ayşegül Aydın): İş amaçlı seyahatler için havayolu taşımacılığını geliştirme, 1/6-7, 1990, 35-38.

Buluç, Gülçin: Kervansarayların Türk turizm sektörüne zincir konaklama işletmeleri olarak kazandırılması, 6/1, 1995, 38-45.

## C - Ç

Condrad, Karl-Var, Turgut: Johnson Uzay Merkezine olan talebin ve ekonomik etkilerinin belirlenmesi, 2/13-14, 1991, 4-9.

Cook, Raymond, Howell, Ricnard L. (çev. İlhan Koçer-Günay Yeşildoruk): Olimpiyatlar ve turizm, 1/2, 1990, 22-25.

Çağlav, Ali Tekin: Eber gölü bataklık olmamalı, 3/31-32, 1992, 28-29.

Çağlav, Ali Tekin: Eber Gölü Sempozyumu, 3/31-32, 1992, 9-13.

Çakıcı, A. Celil: Otel işletmeciliğinde pazarlama anlayışının gelişimi, 6/3-4, 1995, 20-27.

Çakıcı, A. Celil: Türkiye'de otel işletmeciliğindeki pazarlama anlayışının gelişimi, 7/3-4, 1996, 32-37.

Çakıcı, A. Celil: Otel işletmeciliğinde Müşteri tatmin düzeylerinin 'değerlendirme formları' kullanılarak belirlenmesi, 9/Eylül-Aralık, 1998, 9-16.

Çavdar, Ülker, çev (Miller, Stephen G.): Masa üstü yayıncılığı ile menü oluşturma, 2/23-24, 12-14.

Çekirge, Nevin: Kaplıca mimarlığı ve kaplıcalarımız, 2/17-18, 1991, 40-44.

Çelebi, Hüseyin: Hoşrif şifalı suyunun özellikleri ve jeo-hidro-kimyasal incelenmesi, 4/5, 1993, 18-21.

Çetiner, Ertuğrul: Konaklama işletmelerinde yeniden değerlendirme, 1/8-9, 1990, 27-30.

Çıldır, Nermin: Fuar çalışmalarının turizm açısından değerlendirilmesi, 2/13-14, 1991, 16-18.

Çıraklar, Nurcan, çev. (Maas, Jane) : İyi bir broşür nasıl olmalıdır?, 1/5, 1990, 27-30.

Çıraklar, Nurcan, çev. (Stein, Bob):Müşterilerinize ulaşmada özel ilgi dergilerinin önemi, 1/2, 1990, 29-30.

Çıraklar, Nurcan: Türk konaklama sektöründe risk yapısı, 6/3-4, 1995, 12-19.

Çolakoğlu, Osman E.: Uluslararası turizm talebine etki eden faktörler ve 1990'larda Türk turizmi, 1/3-4, 1990, 35-40.

## D

Dağdeviren, Saffet: Anadolu'nun ilk çağları, 2/21-22, 1991, 4-7.

Dağdeviren, Saffet: İlhan Koman; Anadolulu heykeltraş, 2/19-20, 1991, 9-10.

Dağdeviren, Saffet: İstanbul'un fethi üzerine, 2/15-16, 1991, 30-39.

Demiray, Uğur: Aswan-GAP ama biraz da ekoloji, 3/31-32, 1992, 5-6.

Demiray, Uğur, çev. (Leighefield, Margaret) : 2001 yılında boş zaman: "boş zaman toplumu" için bilgi, 1/3-4, 1990, 7-10.

Demiray, Uğur, çev. (Martin, Bill-Mason, Sandra): Boş zamanların değerlendirilmesi açısından geleceğin turizmi ve toplumsal yönelişler, 1/5, 1990, 3-6

Demiray, Uğur: Kültürel iletişim bağlamında turizm maddalyonunun öteki yüzü, 2/13-14, 1991, 43-48.

Demiray, Uğur: Turizm konusunda temel bir kaynak: LRTA; Leisure, Recreation and Tourism Abstract, 1/8-9, 1990, 4-5

Demiray, Uğur: Üniversitelerde boş zaman etkinliklerinin doğal hayatı korumaya yönlendirilmesi, 3/33-34, 1992, 15-20.

Demircioğlu, Güzin-Aslan, Zeynep: Turistik ürün pazarlamasında halkla ilişkiler ve Türkiye açısından önemi, 5/4, 1994, 52-57.

Demircioğlu, Güzin: Kırsal turizm nedir?, 4/5, 1993, 8-10.

Demirhan, Gıyasettin: Dağcılıkta spor-turizm-çevre ilişkisi, 3/33-34, 1992, 25-29.

Demirhan, Gıyasettin: Doğa turizmi ve düşündükleri, 1/8-9, 1990, 35-37.

Demirtaş, Halet - Özer, Nurten-Yüzbaşıoğlu, Nergis - Yamen, Ali: Türkiye'de kaplıca kullanımının bugünkü durumu, 3/31-32, 1992, 7-8.

Dener, Hasan Işın: Turizm talebi ile ilgili bazı ampirik araştırmalar hakkında., 6/1, 1995, 14-21.

Denizer, Dündar: Konaklama işletmelerinde fiyatın önemi ve fiyat farklılaştırması, 2/21-22, 1991, 23-25.

Diñçer, Füsün İstanbullu: Güneydoğu Anadolu Projesi'nde (GAP) turizmin çeşitlendirilmesi, 10/Eylül-Aralık 1999, 18-30.

Dilek, Esra: Dostum Georgios'un mavi-beyaz ülkesi hakkında, 1/6-7, 1990, 45-48.

Döğeroğlu, Tuncay - Kara, Serap: Bazı özel atıkların insana ve doğaya etkileri (ı), 3/35-36, 1992, 19-22.

Döğeroğlu, Tuncay - Kara, Serap: Bazı özel atıkların insana ve doğaya etkileri (ii), 4/1, 1993, 19-21.

Döğeroğlu, Tuncay - Kara, Serap: Bazı özel atıkların insana ve doğaya etkileri (iii), 4/2, 1993, 36-38.

Döğeroğlu, Tuncay-Kara, Sarap: Verimlilik ve çevre, 5/1-2, 1994, 33-35.

Dressler, Peter: Doğayla birlikte yaşayabiliyor muyuz?, 3/31-32, 1992, 24-25.

## E

Eber Gölü Sempozyumu'nun ardından, 4/5, 1993, 28-30.

Ediz, Abdülaziz: Bir kongrenin ardından, 2/23-24, 1991, 30-31.

Ehtiyar, Rüya - Boyacı, Cemil-Aktaş, Ahmet- Aksu, Akın - Kurcan, Fatma -Başer, Gözde Gül- Köksal, Can Deniz:Antalya yöresine gelen turistlerin profilini belirleme araştırması, 7/1-2, 1996, 39-51.

Emeksiz, Murat: Türkiye'de resort otel işletmelerinde "last minute" satış sorunu ve çözüm önerileri, 7/3-4, 1996, 75-77.

Emeksiz, Murat: Lisans düzeyinde turizm eğitim paneli üzerine bir değerlendirme, 10/Mart-Haziran, 1999, 88.

Emre, Cengiz : Gençlik Turizmi Konferans / Workshop'u, 3/29-30, 1992, 26-28.

Erbay, Fethiye: Müze işletmeciliğinin turizm sektörü ile ilişkisi, 8 (1-2), 1997, 40-41.

Ercenk, Giray: Turist rehberliği mesleğinin sorunları ve çözüm önerileri, 3/25-26, 14-16.

Erdönmez, Cihan - İstanbullu, Turhan : Gelişen turizm etkinlikleri ve mavi bayrak uygulaması, 6/1, 1995, 56-61.

Ergün, Esat: Eski yapılara yeni fonksiyonlar ve turizm alanında kullanımı, 1/3-4, 1990, 45.

Ergün, Esat: Türkiye'de sosyal ve kültürel bütünleşme faktörlerinden halk müziğinin önemi, 1/10-11-12, 1990, 30-35.

Erol, Faruk: Krizli dönemlerde Türkiye'nin turizm tanıtımı, 9/1-2, 1998: 72-75.

Ertekin, Ahmet, çev. (Ficsher, Daniel) : SEP planlaması: turizm sektöründe başarıya ulaştıran strateji, 1/3-4, 1990, 41-42.

Ertekin, Ahmet, çev. (Seitz, Erwin): İmaj reklamının turizm pazarlamasındaki önemi, 1/1, 1990, 25-26.

Ertuğral, Mugan-Yakar, Güher: Sürdürülebilir çevrede aglomerasyon alandaki turizm yatırımlarının etken ve etkinliğine ilişkin bir alan çalışması, 8/1-2, 1997: 95-98.

Ertuğral, Suna Mugan: Otel işletmelerinde kuruluş yeri seçimi: İstanbul'daki beş ve dört yıldızlı oteller ile ilgili bir alan araştırması, 9/Eylül-Aralık, 1998, 33-38.

Evirgen, Muzaffer : Gökova'yı kim kurtaracak?, 4/2, 1993, 10-11.

Evirgen, Muzaffer M. - Orhon, Rona: Turizm ve çevre değerleri açısından sulakalanların ülkemiz için önemi ve Eber gölü, 3/25-26, 1992, 30--31.

Evirgen, Muzaffer M.: Turizmin neresindeyiz?, 2/15-16, 1991, 8-9.

Evliyaoğlu, Sait: Folklor, tarım ve oyun, 4/5, 1993, 22-23.

Evliyaoğlu, Sait: Turizm ve halk kültürleri, 3/31-32, 1992, 37-38.

Evren, Nabi - Kozak, Rıdvan: Şile'nin turizm arz ve talebinin değerlendirilmesi, 8/1-2, 1997, 47-51.

Evyapan, Rafet: Turizm ambargosu konaklama tesislerinin fiyat indirimiyle delinebilir mi?, 2/19-20, 1991, 36-10.

## F

Ferrero, Daria de Bernardi (çev. N. Meral Doğu): Pamukkale'nin korunması üzerine düşünceler, 1/8-9, 1990, 17-18.

Ficsher, Daniel (çev. Ahmet Ertekin): SEP planlaması: turizm sektöründe başarıya ulaştıran strateji, 1/3-4, 1990, 41-42.

## G

Gelendost, Saynur: 8 Mayıs "Gökova çıkartması" ve sonrası, 4/3, 1993, 18-19.

Goodrich, Jonathan N. (çev. M. Erol Aydın): Bir Amerikan turizm pazarlaması çalışması: Körfez Savaşı'nın etkisi, 3/29-30, 1992, 12-15.

Gökdeniz, Ayhan: Paket turlar ve üretim safhaları, 1/10-11-12, 1990, 44-48.



Gökdeniz, Ayhan: Turizm eğitimi sempozyumu, 2/19-20, 1991, 25-27.

Gökdeniz, Ayhan: Türkiye'nin yeni turizm potansiyeli: golf turizmi, 6/2, 1995, 40-43.

Gökdeniz, Ayhan: Uluslararası turizm hareketleri içerisinde dinsel amaçlı seyahatler ve Türkiye, 7/1-2, 1996, 101-103.

Gökdeniz, Ayhan: Ülkemize düzenlenen paket turlarda tur operatörlerine ve bölgelere göre fiyat karşılaştırma analizleri, 2/13-14, 1991, 39-42.

Gönür, İskender: Otel yatırımının hukuki aşamaları, 6/3-4, 1995, 44-47.

Graefe, Alan R. - Sönmez, Sevil F.: Uluslararası seyahat kararları ve terörizm tehditi, 7/1-2, 1996, 62-70.

Güler, Deniz: Çizgi filmlerin kültürel işlevleri, 3/35-36, 1992, 14-16.

Güler, Deniz: Çocuk ve çevre ilişkisi, 3/33-34, 1992, 32-33.

Gülersoy, Çelik: Turizm manifestosu, 1/3-4, 1990, 3-6.

Gümüş, Hüsnü: Avrupa Birliği ve Türk turizmi, 6/2, 1995, 76

Gümüş, Hüsnü: Sektör'den: Yat turizmi açısından talep artırıcı önlemler, 6/1, 1995, 78-79.

Gümüş, Hüsnü: Sektörden; Avrupa Birliği ve Türk turizmi, 6/2, 1995, 76.

Gümüş, Hüsnü: Sektörler arası etkileşim kapsamında tekstil ve turizm, 7/1-2, 1996, 125-126.

Gümüş, Hüsnü: Türk otelciliği Orta Asya'dan dünyaya yayılıyor, 6/3-4, 1995, 111.

Gümüş, Hüsnü: Yat turizmi açısından talep artırıcı önlemler, 6/1, 1995, 78-79.

Güneş, İsmail: Türk turizmde eğitim politikası ve planlaması, 8/3-4, 1997: 15-20.

Güneş, İsmail: Türkiye'de turizm eğitim ve öğretiminin temel sorunları, 8/3-4, 1997: 15-20.

Güney, Emrullah: Mistik Kapadokya, 5/1-2, 1994, 23-25.

Gürkan, İlhan: Toplumsal hareketlilik olarak, turizm, 6/2, 1995, 30-35.

Gürkan, İlhan: Turizm ve sosyoloji ilişkisi üzerine, 7/3-4, 1996, 78-80.

Gürkan, İlhan: Turizmin sosyal yapı üzerindeki etkileri, 7/1-2, 1996, 112-119.

Gürkan, İlhan: 1997 Hanehalkı Turizm Araştırması, 9/ Eylül-Aralık, 1998, 69-70.

## H

Hastürk, Adnan, çev. (M. Schwaninger): 2000-2010 yılları için boş zaman yaklaşımları ve turizm, 1/1, 1990, 15-18.

Hastürk, Adnan: Turizm pazarlamasında halkbilimin yeri ve önemi, 1/2, 1990, 11-13

Hatfield, Doris - Winter, Crisme (çev. Meryem Akoğlan -Gökçe Şahin): Otel işletmelerinde housekeeping departmanının ekonomik denetimi, 4/6, 1993, 9-11.

Hıncal, Sema: Kat hizmetleri yönetiminde iş ve personel yönetimi, 7/1-2, 1996, 104-108.

Higgins, Gary J. (çev. Ayşegül Aydın): Başarılı bir yiyecek-içecek yöneticisinin kişilik özellikleri, 1/1, 1990, 31-32.

## I - İ

İçöz, Orhan: Kuşadası'nın yat turizmi talebi, 9/1-2, 1998: 9-16.

İçöz, Orhan - Arzu Başarır: Seyahat ve turizm araştırmalarında anket tekniğinin kullanımı, 7/1-2, 1996, 14-23.

İçöz, Orhan: Turizm sektörünün gelişmesinde insan unsurunun önemi, 2/23-24, 1991, 15-18.

İçöz, Orhan: Çevre sorunları turizmi tehdit ediyor mu?, 5/1-2, 1994, 18-22.

İçöz, Orhan: Enflasyonun turizm sektörüne etkileri, 2/13-14, 1991, 19-21.

İçöz, Orhan: Turizm araştırmalarının alanları ve temel sorunları, 6/1, 1995, 30-37.

İçöz, Orhan - Kozak, Nazmi: Turizm İşletmeciliği Dergisi'nin turizm literatürüne katkısı hakkında bir inceleme, 10/Eylül-Aralık 1999, 9-17.

İçöz, Orhan: Turizm işletmeciliği anabilim dalında doçentlik sınavları üzerine..., 10/Eylül-Aralık 1999, 52.

İlhan, İbrahim-Karamustafa, Kurtuluş: Türk konaklama sektöründe personel eğitimi ve mevcut uygulamalara yönelik bir araştırma, 5/1-2, 1994, 43-47.

İlhan, İbrahim-Kuşlivan, Salih: Britanya'daki tur operatörlerinin Türkiye'ye düzenledikleri paket turların tipleri, 5/3, 1994, 30-33.

İlhan, İbrahim-Öztekin, Hikmet: Konaklama endüstrisi ve konaklama işletmelerinin sınıflandırılması, 5/3, 1994, 12-15.

İstanbulu, Turhan - Erdönmez, Cihan: Gelişen turizm etkinlikleri ve mavi bayrak uygulaması, 6/1, 1995, 56-61.

## K

- Kahraman, Nüzhet: Dünya turizmi ve Türkiye, 4/2, 1993, 32-33.
- Kahraman, Nüzhet: Kıyı yoğunlaşması, 1/5, 1990, 11-12
- Kahraman, Nüzhet: Sağlık turizmi kapsamında kaplıcalarımızın yeri ve önemi, 2/15-16, 1991, 10-12.
- Kahraman, Nüzhet: Turizm yatırımları ve teşvikler, 1/2, 1990, 5-7.
- Kapadokya'nın Koruma, Geliştirme ve Tanıtılması "Workshop" sonuç raporu, 1/6-7, 1990, 39-42.
- Kara, Serap-Döğeroğlu, Tuncay: Bazı özel atıkların insana ve doğaya etkileri (ı), 3/35-36, 1992, 19-22.
- Kara, Serap - Döğeroğlu, Tuncay: Bazı özel atıkların insana ve doğaya etkileri (ii), 4/1, 1993, 19-21.
- Kara, Serap - Döğeroğlu, Tuncay: Bazı özel atıkların insana ve doğaya etkileri (iii), 4/2, 1993, 36-38.
- Kara, Serap: Eskişehir'de kollokuyum/panel ve çevre, 3/33-34, 1992, 23-24.
- Kara, Serap: Tehlikeli ve toksik atıklar, 3/31-32, 1992, 33-36.
- Kara, Serap-Döğeroğlu, Tuncay: Verimlilik ve çevre, 5/1-2, 1994, 33-35.
- Karamustafa, Kurtuluş-İlhan, İbrahim: Türk konaklama sektöründe personel eğitimi ve mevcut uygulamalara yönelik bir araştırma, 5/1-2, 1994, 43-47.
- Karamustafa, Kurtuluş: Otel işletmelerinde yiyecek-içecek bölümünde maliyet-fiyat-verimlilik ilişkileri ve bir örnek, 5/4, 1994, 58-63.
- Karasu, Tanju, Kongre turizmi üzerinde düşünceler, 1/6-7, 1990, 32-34.
- Karasu, Tanju, Turizmde tanıtma üzerine, 1/8-9, 1990, 31-36.
- Kartarı, Asker: Alman halkbiliminde gelenek araştırmaları üzerine, 4/4, 1993, 18-21.
- Kartarı, Asker, çev. (Gerhard Th. Ongyerth): Kültürel ilişki olarak turizm, 2/19-20, 1991, 11-13.
- Kartarı, Asker: Türk folklorunun turizme entegrasyonu ve halkbilim eğitimi, 2/13-14, 1991, 10-15.
- Katrinli(Ergenç), Alev- Ataol, Alpay-Özmen (Timurçanbay), Ömür: Türkiye'nin tanıtılmasında turizm görevlilerinin rollerini algılamaları, 1/10-11-12, 1990, 4-12.
- Kavafoğlu, Meryem, çev. (Kreul, Lee M): Menü planlamasının psikolojik boyutları, 1/1, 1990, 19-24.
- Kaya, Bayram: Tanıtmanın tanımları, boyutları ve amaçları, 2/27-28, 1992, 4-10.
- Kaya, Bayram: Tanıtma yöntemi olarak lobcilik, 1/3-4, 1990, 24-29.
- Keskin, Gülümser: Doğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan turizm işletme belgeli otellerin personel ve hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, 9/1-2, 1998: 44-50.
- Keskin, Gülümser: Turizm ve doğa ilişkisi, 7/3-4, 1996, 38-41.
- Kılıç, A. Yavuz: Doğa tarihi müzeleri ve önemi, 3/35-36, 1992, 35-37.
- Kıraç, Sühendan (Karasuz)-Sezer, G. Aslı: Doğanın uçan süslü canlıları: kuşlar, 3/31-32, 1992, 16-17.
- Kıral, Mehmet: Kıbrıs'a yerleşen Türk uyruklular, 4/6, 1993, 26-27.
- Kıral, Mehmet: Turizmin KKTC'de sosyal yapıdaki değişimlere etkileri, 6/2, 1995, 18-22.
- Kıral, Mehmet: 1974 öncesinde Kıbrıs'ta turizm sektörü, 6/1, 1995, 46-55.
- Kıral, Mehmet: 1974 yılı öncesinde Kıbrıs'ta turizm sektörü, 6/1, 1995, 46-55.
- Kıral, Mehmet: KKTC'de turizmin sosyo-ekonomik ve çevresel etkileri, 5/1-2, 1994, 50-52.
- Kıral, Mehmet: Turizmin KKTC ekonomisi içerisindeki yeri ve önemi, 7/3-4, 1996, 69-74.
- Kıvanç, Merih: Çevre kirliliğinin giderilmesinde mikro-organizmalar, 4/2, 1993, 14-15.68.
- Kızıllırmak, İsmail: Turizm sektöründe mavi bayrak uygulamasının önemi ve uygulanma kriterleri, 8/3-4, 1997: 25- 31.
- Kızıllırmak, İsmail: Otel işletmeciliğinde müşteri tatmini, önemi ve ölçme teknikleri, 6/2, 1995, 64-71.
- Kızıllırmak, İsmail: Türkiye'de yayla turizmi ve Karadeniz yaylaları, 6/3-4, 1995, 63-65.
- Knutson Bonnie J. (çev. Metin Kozak): Müşteriyi tatmin etmenin on kuralı, 1/2, 1990, 26-28.
- Koçak, Nilüfer, çev. (Lewis, Robert C.): Konaklama pazarlaması: Bir içsel yaklaşım, 2/21-22, 1991, 11-15.
- Kozak, Metin ,çev. (Zafar, Ahmad): Bir pazarlama faaliyeti olarak olumsuz bir imajın düzeltilmesi, 3/29-30, 1992, 8-11.
- Kozak, Metin: Çevre kirliliğinin oluşum nedenleri, 3/31-32, 1992, 30-32.
- Kozak, Metin, Mersin'de İçel ve turizm konulu panel..., 1/8-9, 1990, 47.
- Kozak, Metin: Çıkarılan son vergi yasası ve alınan ekonomik kararların Türk turizmine olası etkileri, 5/3, 1994, 20-23.
- Kozak, Metin: Stratejik yönetim için tüketici tahmininin ölçülmesi, 7/1-2,1996, 52-57.



- Kozak, Metin: Balerik Adaları'nda turizm: Genel bir değerlendirme, 9/1-2, 1998: 76-79.
- Kozak, Metin: Turizm araştırmalarında yeni bir araç: İnternet ve uygulaması, 8/1-2, 1997:28-31.
- Kozak, Nazmi: 1. Tanıtma Şurası'nın Ardından, 2/27-28, 1992, 20-24.
- Kozak, Nazmi: Anadolu'dan: Turizmcilerin eski eserlere bakışı, 4/4, 1993, 3.
- Kozak, Nazmi: Artun Çağlayan; "Yat turizmi 1992 yılında 1 milyar dolar döviz kazandırdı" (röportaj), 4/3, 1993, 12-14.
- Kozak, Nazmi: Başaran Ulusoy; "Turizmde ekonomik ve siyasal istikrar önemlidir" (röportaj), 2/23-24, 1991, 23-26.
- Kozak, Nazmi: Bırakın bazı güzellikler de bizden sonrakilere kalsın, 4/4, 1993, 16-17.
- Kozak, Nazmi: Bodrum ve yöresindeki mevsimlik otel işğörenlerinin sorunları, 2/23-24, 1991, 32-38.
- Kozak, Nazmi: Gökova'da bir "inat abidesi", 4/2,1993, 8-18.
- Kozak, Nazmi: Haymana'daki Termal Turizmi Paneli'nden çıkan sonuç: "Termal turizmi teşvik edilmelidir", 3/29-30, 1992, 18-20.
- Kozak, Nazmi: II. Afyon Balneoloji Sempozyumu, 3/35-36, 1992, 11-13.
- Kozak, Nazmi: IV. Ulusal Turizm Kongresi'nin ardından, 4/5, 1993, 24-26.
- Kozak, Nazmi: OECD kaynaklı turistlerin sayısı giderek azalıyor, 4/3, 1993, 20-21.
- Kozak, Nazmi: Termal turizmi işletmeciliği ve önemi, 3/29-30, 1992, 33-38.
- Kozak, Nazmi: Türkiye'de Termal Turizmi Sempozyumu yapıldı, 3/33-34, 1992, 9-13.
- Kozak, Nazmi: Engin Ural; "Çevre Bakanlığı'ndan kısa sürede çok şeyleri başarması beklenmemeli" (röportaj), 2/19-20, 1991, 14-9.
- Kozak, Nazmi- Başçı, Engin: 2000'li Yıllara Doğru Türk Turizminin Durumu ve AT Olayı Sempozyumu yapıldı, 1/3-4, 1990, 14-23.
- Kozak, Nazmi-Akoğlan, Meryem: Otel işletmelerinde personel kullanım alanları üzerine bazı gözlemler, 6/2, 1995, 36-39.
- Kozak, Nazmi-Hastürk Adnan: Mustafa Türkmen; "Her isteyen otel müdürü olamayacak" (Turizm Bakanlığı müşteşarı Mustafa Türkmen ile röportaj), 1/2, 1990, 16-21.
- Kozak, Nazmi -Yeşiltaş Mehmet: II. Ulusal Turizm Kongresi, 2/23-24, 1991, 9-11.
- Kozak, Nazmi: 'KKTC'de Turizm Eğitiminin Bugünü ve Yarını' konulu panel, 5/4, 1994, 47-51.
- Kozak, Nazmi: (hazırlayan): Tez özetleri, 6/2, 1995, 72-75.
- Kozak, Nazmi: (hazırlayan): Tez özetleri, 6/3-4, 1995, 109-110.
- Kozak, Nazmi: 1. Ulusal Turizm Kongresi'nin ardından, 1/10-11-12, 1990, 36-40.
- Kozak, Nazmi: 1980-1986 yılları arasında "eğlence, gezi, ziyaret" amacıyla Türkiye'ye gelen yabancıların kalış süreleri ve bu sürelerde oluşan değışmeler, 1/2, 1990, 8-10.
- Kozak Nazmi: Türkiye turizm araştırmalarının neresinde?, 6/1, 1995, 3.
- Kozak, Nazmi: Anadolu Dergisi bibliyografyası (1990 - 1995), 6/3-4, 1995, 101-108.
- Kozak, Nazmi: Anadolu dergisi küreselleşiyor, 7/3-4, 1996, 3.
- Kozak, Nazmi: Anadolu Dergisi'nde yayımlanan yazılar üzerine bir inceleme, 5/4, 1994, 22-33.
- Kozak, Nazmi: Anadolu'dan: Akıntıya kürek çekmek, 4/3, 1993, 3.
- Kozak, Nazmi: Anadolu'dan: Altıncı yayın yılı, Kuzey Kıbrıs ve azimlilik üzerine, 5/4, 1994, 3.
- Kozak, Nazmi: Anadolu'dan: Anadolu 4. yayın yılını doldururken, 4/6, 1993, 3.
- Kozak, Nazmi: Anadolu'dan: Gökova, 4/2, 1993, 3.
- Kozak, Nazmi: Anadolu'dan: Günü kurtarmak, 4/5, 1993, 3.
- Kozak, Nazmi: Anadolu'dan: Turban, 3/35-36, 1992, 3.
- Kozak, Nazmi: Anadolu'dan: Türkiye turizmi nereye gidiyor?, 4/2, 1993, 3.
- Kozak, Nazmi: Anadolu'dan: Tezler keşfedilmeyi bekliyor, 6/2, 1995, 3.
- Kozak, Nazmi: Bilim kurullu olan ve olmayan dergiler üzerine, 5/3, 1994, 3.
- Kozak, Nazmi: Doç.Dr. Muzafeer Evirgen; "Gökova'da termik santral yapımının tutarlı bir gerekçesi yoktur" (röportaj), 2/21-22, 1991, 16-22.
- Kozak, Nazmi: Dünyada turizm ve ilgili alanlarında yayınlanan dergiler, 7/1-2, 1996, 80-91.
- Kozak, Nazmi: Dünyada yayınlanan turizm dergileri, 7/1-2,1996, 3.
- Kozak, Nazmi: Mukadder Sezin; "Yabancı tur operatörlerinin yıllardır Türk turizmi üzerinden oynadıkları oyunlara artık son verilmelidir" (röportaj), 2/13-14, 1991, 22-30.
- Kozak, Nazmi: Nevşehir'de turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulları tartışıldı, 5/3, 1994, 54-57.
- Kozak, Nazmi: Özgen Acar; "Ekonomik önlemler getirilmeden eski eser kaçakçılığı durdurulamaz" (röportaj), 2/15-16, 1991, 22-29.

- Kozak, Nazmi: Prof.Dr. Turgut Var, "Turizmde arz talebi yaratacaktır diye bir kural yoktur" (röportaj), 1/10-11-12, 1990, 23-29.
- Kozak, Nazmi: Saffet Yatağan; "Seyahat acentaları Türkiye'de turizmi öldürtüyor" (röportaj), 1/6-7, 1990, 21-31.
- Kozak, Nazmi: Terörizm ve Türkiye turizmi üzerine oyunlar, 5/1-2, 1994, 3.
- Kozak, Nazmi: Tezler keşfedilmeyi bekliyor, 6/2, 1995, 3.
- Kozak, Nazmi: Turban Turizm A.Ş. Genel Müdürü Mehmet Özdemir; "Turizm dünya barışını getirecektir" (röportaj), 1/3-4, 1990, 30-34.
- Kozak, Nazmi: Turizm: barış endüstrisi, 1/1, 1990, 6-10.
- Kozak, Nazmi: Turizmde bir krizin ardından, 2/21-22, 1991, 37-40.
- Kozak, Nazmi: Türkiye turizminde sayısal veri kaynakları, 6/3-4, 1995, 28-43.
- Kozak, Nazmi (hazırlayan): Tez özetleri, 6/2, 1995, 72-75.
- Kozak, Nazmi: Türkiye turizminde süreli yayımlar: dergiler, bültenler, 6/3-4, 1995, 76-86.
- Kozak, Nazmi: Türkiye'de turizme yönelik dergiler ve sayısal veri kaynakları, 6/3-4, 1995, 3.
- Kozak, Nazmi: Türkiye'de üniversite düzeyi mesleki turizm eğitimi ve sektörle uyumsuzluğunun neden olduğu sorunlar, 1/5, 1990, 21-26.
- Kozak, Nazmi: Türkiye'de ve dünyada turizm içerikli bibliyografyalar ve indeksler, 7/3-4, 1996, 58-67.
- Kozak, Nazmi: Türkiye'de yayımlanan turizm konulu makaleler üzerine bir inceleme, 6/1, 1995, 62-72.
- Kozak, Nazmi: TÜRSAB Başkanı Bahattin Yücel; "Seyahat acentaları Türkiye'de turizm sektörünün motorudur" (röportaj), 1/8-9, 1990, 19-26.
- Kozak, Nazmi: YÖK Dokümantasyon Merkezi'ne tez taraması isteğinde bulunanlar üzerinde bir araştırma, 6/2, 1995, 44-57.
- Kozak, Nazmi (hazırlayan): Tez özetleri, 7/1-2, 1996, 120-121.
- Kozak, Nazmi (hazırlayan): Makale özetleri, 7, 1-2, 1996, 122-124.
- Kozak, Nazmi: Türkiye turizminde koruma - kullanıma dengesini oluşturmanın zamanı gelmedi mi?, 1/3-4, 1990, 11-13.
- Kozak, Nazmi : Türkiye'deki termal turizm işletmelerinde konaklayan Türk turistlerin profilinin belirlenmesine yönelik bir araştırma, 8/1-2, 1997, 62-73
- Kozak, Nazmi: Anatolia'dan; akademik başarı ve bilim ahlakı, 8/1-2, 1997: 3.
- Kozak, Nazmi: İnternette araştırmalar, 9/1-2, 1998: 92.
- Kozak, Nazmi: Turizm Bakanlığı kütüphanesi okuyucularının ve koleksiyon kullanımının analizi, 9/1-2, 1998: 60-71.
- Kozak, Nazmi: VIII. Ulusal Turizm Kongresi'nin değerlendirilmesi, 9/1-2, 1998, 80-81.
- Kozak, Nazmi: Voyager'98: 2. Uluslararası İstanbul Tatil ve Eğlence Fuarı, 9/1-2, 1998, 83-84.
- Kozak, Nazmi: Türkiye'de turizm araştırmalarının gelişimi: üniversitelerin bünyesinde lisans sonrasında hazırlanmış tezlerle ilgili bazı gözlemler, 10/Mart-Haziran, 1999, 85-87.
- Kozak, Nazmi- İçöz, Orhan: "Turizm İşletmeciliği Dergisi'nin turizm literatürüne katkısı hakkında bir inceleme, 10/Eylül-Aralık 1999, 9-17.
- Kozak, Nazmi: TUYED Arnada toplantıları, 10/Eylül-Aralık 1999, 57.
- Kozak, Rıdvan - Evren, Nabi: Şile'nin turizm arz ve talebinin değerlendirilmesi, 8/1-2, 1997, 47-51.
- Kozak, Sabah: Otel rezervasyonları (otel yönetiminde rezervasyonunun yeri ve önemi), 4/1, 1993, 33-36.
- Kozlu, Cem: Türk Hava Yolları'nın Türk turizmi içindeki yeri ve önemi, 1/6-7, 1990, 14-17.
- Köksal, Can Deniz - Boyacı, Cemil - Aktaş, Ahmet - Aksu, Akın - Kurcan, Fatma - Ehtiyar, Rüya: Antalya yöresine gelen turistlerin profilini belirleme araştırması, 7/1-2, 1996, 39-51.
- Körükçü, Nazım (=Nazmi Kozak): Pamukkaleler kurtarılmalı, 2/23-24, 1991, 27-29.
- Körükçü, Nazım(=Nazmi Kozak): Bodrum notları..., 1/6-7, 1990, 17-20.
- Körükçü, Nazım (=Nazmi Kozak): Turizmin Türkiye ekonomisi içindeki yeri ne olmalıdır?, 1/1, 1990, 33-34.
- Körükçü, Nazım (=Nazmi Kozak): Türkiye turizmi üzerine notlar, 2/19-20, 1991, 34-35.
- Kreul, Lee M. (çev. Meryem Kavafoğlu): Menü planlamasının psikolojik boyutları, 1/1, 1990, 19-24.
- Kurcan, Fatma -Boyacı, Cemil - Aktaş, Ahmet - Aksu, Akın - Ehtiyar, Rüya - Başer, Gözde Gül - Köksal, Can Deniz: Antalya yöresine gelen turistlerin profilini belirleme araştırması, 7/1-2, 1996, 39-51.
- Kurgun, O. Avşar: Banket organizasyonları maliyetlemesinde sipariş maliyetleme sisteminin kullanılması, 7/3-4, 1996, 24-31.
- Kuşluvan, Zeynep - Tütüncü, Özkan: Çevre sorunlarının doğada rekreasyon faaliyetlerine duyulan gereksinimi artırıcı etkisi, 8/1-2, 1997, 9-11.



Kuşluvan, Salih-İlhan, İbrahim: Britanya'daki tur operatörlerinin Türkiye'ye düzenledikleri paket turların tipleri, 5/3, 1994, 30-33.

Küçükaltan, Derman: Türkiye'deki otel işletmelerinde iş-gören seçimi ve eğitimin hastane işletmeciliği ile karşılaştırılmasına yönelik bir uygulama, 9/1-2, 1998: 51-59.

Küçüktopuzlu, Faik: Turizm ve rekreasyon olgusunun geleceği, 1/8-9, 1990, 45-46.

Külahçı, Mehmet: GAP bölgesinde turizm potansiyeli : Yeseinek taşocağı ve heykel atelyesi, 4/3, 1993, 28-30.

Künar, Arif: Nükleer enerji nedir, ne değildir?, 4/2, 1993, 18-22.

## L

Leighefield, Margaret (çev. Uğur Demiray): 2001 yılında boş zaman: "boş zaman toplumu" için bilgi, 1/3-4, 1990, 7-10.

Lewis Robert C. (çev. Nilüfer Koçak): Konaklama pazarlaması: bir içsel yaklaşım, 2/21-22, 1991, 11-15.

## M - N

Maas, Jane (çev. Nurcan Çıraklar): İyi bir broşür nasıl olmalıdır?, 1/5, 1990, 27-30.

Martin, Bill-Mason, Sandra (çev. Uğur Demiray): Boş zamanların değerlendirilmesi açısından geleceğin turizmi ve toplumsal yönelişler, 1/5, 1990, 3-6.

Maviş, Fermani: Otel reklamcılığının ABD'deki gelişimi, 4/6, 1993, 14-18.

Maviş, Fermani: Genç otel yöneticileri için öneriler, 5/1\*2, 1994, 71.

Maviş, Fermani: Konaklama endüstrisinde önderlik, 7/1-2, 1996, 71-79.

Maviş, Fermani: Otel yöneticilerinin uyguladığı yönetim teorileri, 5/4, 1994, 12-16.

Mertoğlu, Orhan: Jeotermal kaynakların değerlendirilmesi, 2/17-18, 1991, 33-34.

Miller, Stephen G. (çev. Özgür Uysal): Basitleştirilmiş menü maliyetleri kutuçizimi, 4/6, 1993, 28-31.

Miller, Stephen G. (çev. Ülker Çavdar): Masa üstü yayıncılığı ile menü oluşturma, 2/23-24, 12-14.

Monteson, Patricia (çev. M. Erol Aydın): Doluluk oranlarının artırılmasında otellerde kür merkezlerinin önemi, 4/4, 1993, 27-30.

Nazlıoğlu, Meral Dinçer: Çevre duyarlılığı ve turizm, 2/19-20, 1991, 6-8.

## O - Ö

Okumuş, Fevzi - Akoğlan, Meryem: Stajyer öğrenci sorunları ve bu konuda bir anket çalışması, 2/19-20, 1991, 32-33.

Okumuş, Fevzi: Otel işletmelerinde iç satışların önemi ve artırılması, 5/3, 1994, 47-53.

Okumuş, Fevzi: Otel işletmelerinde uygulanan yönetim teori ve tekniklerine bir bakış, 6/1, 1995, 73-77.

Ongyerth, Gerhard Th. (çev. Asker Kartarı): Kültürel ilişki olarak turizm, 2/19-20, 1991, 11-13.

Orhon, Rona- Evirgen, Muzaffer M.: Turizm ve çevre değerleri açısından sulakalanların ülkemiz için önemi ve Eber gölü, 3/25-26, 1992, 30--31

Ömürgönülşen, Uğur: Turizm ve çevre ilişkileri üzerine eleştirel bir bakış, 1/2, 1990, 31-34.

Ömürgönülşen, Uğur: Turizm ve Çevre Konferansı'nın ardından, 1/8-9, 1990, 6-10.

Önce, Günel: Turizm pazarlamasında tanıtma ve imaj geliştirme, 2/27-28, 1992, 31-33.

Özbek, Toros: Dünyada ve Türkiye'de termal turizmin önemi, 2/17-18, 1991, 15-29.

Özdemir, Mehmet: Batıdan kopamayız, 7/3-4, 1996, 4-7.

Özdemir, Mehmet: Turizmimizde, 1990 yılının temmuz ayına dönmüş gibiyiz..., 6/3-4, 1995, 4-5.

Özdemir, Mehmet: Yanan yalnızca beş parmak dağları mı?, 6/2, 1995, 4-7.

Özdemir, Mehmet: Anadolu'dan; İstanbul Kongre Sarayı inşaatı veya İstanbul Menkul Kıymetler Borsası binası, 8/3-4, 1997, 5-8.

Özdemir, Mehmet: Bakış; globalleşen dünyanın gözdesi turizmdir, 8/1-2, 1997, 5-6.

Özdemir, Mehmet: Ayın yorumu: Turizm, Türkiye'nin millî bir meselesidir, 4/3, 1993, 40.

Özdemir, Mehmet: Cumhuriyetin 70. yılında Türk turizmi (1923-1993), 4/3, 1993, 8-11.

Özdemir, Mehmet : Dostum Hasan Zafer Doğan'ın ardından, 4/6, 1993, 6-8.

Özdemir, Mehmet: Görüşmeler sırasında Kıbrıs Türklerinin sosyal tepkileri ve KKTC turizmi, 3/29-30, 1993, 21-25.

Özdemir, Mehmet: Kıbrıs sorununda kamuoyu üzerindeki dış faktörler, 4/2, 1993, 28-31.

Özdemir, Mehmet: Talih oyunları salonları, 3/33-34, 1992, 34-37.

Özdemir, Mehmet: Turban dosyası: Türk turizm tarihi içinde Turban'ın yeri ve önemi, 3/35-36, 1992, 23-34.

Özdemir, Mehmet : Turizm işletmelerinde hizmetiçi eğitim modeli ve "Turban" modeli, 4/1, 1993, 24-32.

Özdemir, Mehmet: Turizm tarihinden : iki makale, 4/4, 1993, 8-12.

Özdemir, Mehmet: Turizmde balayı dönemi ne zaman bitti?, 3/25-26, 1992, 11-13.

Özdemir, Mehmet: Turizmle ilgili sosyal yapı araştırmalarında metodoloji denemesi, 4/5, 1993, 11-14.

Özdemir, Mehmet, Endüstri ihtilali ile sosyoloji ve turizm ilişkisi, 1/6-7, 1990, 4-9.

Özdemir, Mehmet: Turizm, Avrupa Topluluğu ve turizm, Avrupa Topluluğu, turizm ve Türkiye, 1/5, 1990, 7-10.

Özdemir, Mehmet: Anatolia'lar devam etsin; büyüsün, çoğalsın, 5/3, 1994, 5.

Özdemir, Mehmet: Ayın yorumu: ITB Berlin-1994 ve Türk Turizmi, 4/6, 1993, 32.

Özdemir, Mehmet: Ayın yorumu: İnsan, ille de insan, 4/5, 1993, 32.

Özdemir, Mehmet: Ayın yorumu: Turizmimizde de "birleşik kaplar" kaderi kaçınılmaz mı olacak?, 4/4, 1993, 40.

Özdemir, Mehmet: Ayın yorumu: Berlin'den Türkiye güzel görünüyor (du), 6/1, 1995, 4-6.

Özdemir, Mehmet: Bilimsel turizm araştırmaları sürecinde konu seçimi, 5/3, 1994, 24-29.

Özdemir, Mehmet: Turizmimizde mutabakat arayışları, 5/4, 1994, 4-7.

Özdemir, Mehmet: Turizmimizde vahamet ve lakaydi, 5/1-2, 1994, 8-15.

Özdemir, Mehmet: Gümrük Birliği en çok turizm sektörünü etkileyecektir, 7/1-2, 1996, 5-7.

Özdemir, Mehmet: 21. yüzyılın eşiğinde Türkiye turizmi, 9/Mart-Haziran, 1998, 5-7.

Özdemir, Mehmet: Turizme fiske taşları, 9/Eylül-Aralık, 1998, 5-7.

Özdemir, Mehmet: Apo (Eşkiya Başı)ndan sonra Türk turizmi, 10/Mart-Haziran, 1999, 5-7.

Özdemir, Mehmet: Turizmimizde 1999 yılı kâbusu, 10/Eylül-Aralık 1999, 5-7.

Özer, Atilla: Turizm kuruluşlarının sanata katkı sorumlulukları, 3/33-34, 1992, 21-22.

Özer, Nurten: XI. uluslararası dünya termalizm kongresi'nin değerlendirilmesi, 3/29-30, 1992, 4-8.

Özer, Nurten-Yüzbaşıoğlu, Nergis - Yamen, Ali - Demirtaş, Halet: Türkiye'de kaplıca kullanımının bugünkü durumu, 3/31-32, 1992, 7-8.

Özer, Nurten: Kaplıca hekimliğinin çağdaş gelişimi, 2/17-18, 1991, 35-39.

Özmen (Timurçanbay), Ömür- Katrinli(Ergenç), Alev-Ataol, Alpay: Türkiye'nin tanıtılmasında turizm görevlilerinin rollerini algılamaları, 1/10-11-12, 1990, 4-12.

Özmen, Özgür (J.A. Hagarty: Ağırlama konulu ders programlarının geliştirilmesi, 5/1-2, 1994, 26-27.

Özmen, Remzi: Çevre; yine devlet için, devletle, 4/2, 1993, 23-24.

Öztaş, Kadir: Konya iline yönelik dış turizm talebinin analizi, 7/3-4, 1996, 42-47.

Öztaş, Kadir: Turizmde kalifiye eleman açığı ve meslek yüksek okullarının etkinliğinin artırılması, 6/3-4, 1995, 92-100.

Öztekin, Hikmet, İlhan, İbrahim: Konaklama endüstrisi ve konaklama işletmelerinin sınıflandırılması, 5/3, 1994, 12-15.

Öztürk, Emre: Turizmde yeni yönelişler ve turizm sektörüne etkileri, 10/Mart-Haziran, 1999, 88-89.

Öztürk, Yüksel - Yeşiltaş, Mehmet: Türkiye'yi ziyaret eden İngiliz turistlerin tatminini ölçmeye yönelik bir araştırma, 8/1-2, 1997:24-27.

Öztürk, Yüksel - Yeşiltaş, Mehmet: Türkiye'ye gelen İngiliz turistlerin profilini belirlemeye yönelik bir uygulama, 8/1-2, 1997: 82-87.

Öztürk, Yüksel - Tuna, Muharrem: Türkiye turizminin İngiliz pazarında kuvvetli ve zayıf yönleri üzerine bir araştırma, 10/Mart-Haziran, 1999, 47-52.

Özülker, Uluç: Tanıtma ve Türkiye'nin tanıtılması, 1/8-9, 1990, 11-16.

## P

"Pamukkale'yi Koruyalım, Yaşatalım Sempozyumu" sonuç bildirgesi "Barışa ve geleceğe uzanan köprüde Pamukkale", 1/6-7, 1990, 11-13.

Pehlivan, Aynur (Çev): Turizm ve terörizm arasında gelişme gösteren ilişkiler, 5/4, 1994, 64-67.

Pehlivan, Aynur(Çev, C. Ryan): Suç, şiddet, terörizm ve turizm, 5/1-2, 1994, 58-62.

Pehlivan, Yasemin: Üçüncü yaş turizmi ve Türkiye açısından önemi, 4/4, 1993, 24-26.

Peser, M. Kemal, çev.(Sheldon, Pauline J.): Tur operatörlüğü endüstrisi, 1/1, 1990, 27-30.

Pımar, İge: Turizmin doğal çevreye etkileri ve çevrenin korunması, 4/3, 1993, 15-17.

Pımar, İge: Uluslararası turizm pazarlamasında tanıtım planı geliştirme teknikleri ve ulusal tanıtım, 2/27-28, 1992, 25-30.



## R

Rızaoğlu, Bahattin - Tanrısevdi, Abdullah: Yerel toplumsal duyarlılığın bir ölçüsü olarak turizmin toplumsal taşıma kapasitesi, 8/1-2, 1997: 52-58.

Rızaoğlu, Bahattin: Menü planlaması ve yiyecek-içecek tesislerinin mimari tasarımı üzerine, 3/25-26, 1992, 17-19.

Rızaoğlu, Bahattin: Turizmde tanıtma ve hatalarımız, 3/27-28, 1992, 34-40.

Rızaoğlu, Bahattin, Ülkemizde zaman bölüşümlü tatil konutlarının sosyal ve psikolojik işlevselliği üzerine, 2/13-14, 1991, 35-38.

Rızaoğlu, Bahattin: Gezi esnasında sağlık açısından menünün önemi, 2/15-16, 1991, 40-46.

Rızaoğlu, Bahattin: Hizmet pazarlamasında karşılaşılan sorunlar, 5/1-2, 1994, 28-32.

Rızaoğlu, Bahattin: Menü planlama ve geliştirmede önemli sorunlar, 2/21-22, 1991, 28-31.

Rızaoğlu, Bahattin: Menü planlama ve geliştirmenin amaçları, 2/19-20, 1991, 20-24.

Rızaoğlu, Bahattin: Menüün işlevleri, 2/21-22, 1991, 8-10.

## S - Ş

Saraç, Salih: Konaklama işletmelerinde günlük hasılat raporunun oluşumu (satışların muhasebe kayıtları için esas verinin elde edilmesi), 3/25-26, 1992, 28-29.

Saraç, Salih: Konaklama işletmelerinde stokların denetimi, 2/23-24, 1991, 19-21.

Sarıışık, Mehmet: Konaklama işletmelerinde mutfak planlamasında dikkat edilecek konular, 5/4, 1994, 68-72.

Sarıışık, Mehmet: Sandıklı Hüdai kaplıcasının temel sorunları ve çözüm önerileri, 5/3, 1994, 39-41.

Schwaninger, M. (çev. Adnan Hastürk): 2000-2010 yılları için boş zaman yaklaşımları ve turizm, 1/1, 1990, 15-18.

Seitz, Erwin (çev. Ahmet Ertekin): İmaj reklamının turizm pazarlamasındaki önemi, 1/1, 1990, 25-26.

"Sektöre yeni bir finansman yapısı getirilmelidir" (Beylan Öz ile yapılan röportaj), 4/2, 1993, 34-35.

Sezgin, Erkan: Bütünleşme girişimleri ve bilgi teknolojilerinin Türk seyahat işletmelerine etkisi üzerine bir araştırma, 10/Mart-Haziran, 1999, 76-84.

Sheldon, Pauline J. (çev. M. Kemal Peser): Tur operatörlüğü endüstrisi, 1/1, 1990, 27-30.

Soykan, Füsün: Doğal çevre ve kırsal kültürle bütünleşen bir turizm türü: Kırsal turizm, 10/Mart-Haziran, 1999, 67-75.

Sökmen, Alptekin, Makale incelemeleri, 10/Mart-Haziran, 97-98.

Sökmen, Alptekin: Konaklama işletmelerinde iş özellikleri modeli yardımıyla hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik kavramsal bir inceleme, 10/Eylül-Aralık 1999, 45-51.

Sönmez, F. Sevil - Alan R. Graefe: Uluslararası seyahat kararları ve terörizm tehdidi, 7/1-2, 1996, 62-70.

Stein, Bob (Çev. Nurcan Çıraklar): Müşterilerinize ulaşmada özel ilgi dergilerinin önemi, 1/2, 1990, 29-30.

Susar, Filiz : Turizm ve toplumsal yapı: Kaş yöresinin değerlendirilmesi, 3/25-26, 8-10.

Şahin, Gökçe - Akoğlan, Meryem, çev. (D. Hatfield-C. Winter): Otel işletmelerinde housekeeping departmanının ekonomik denetimi, 4/6, 1993, 9-11.

Şahin, Yalçın - Zeytinoğlu, Melih: Radyasyonun biyolojik etkisi, 4/1, 1993, 37-38.

Şahin, Yalçın: Doğada çirkin-güzel ayırımı yapılmamalı, 3/35-36, 1992, 8-10.

Şahin, Yalçın: Türkiye'nin biyolojik zenginlikleri ve turizm, 3/31-32, 1992, 26-27.

Şener, Burhan: Modern otel işletmelerinde planlama kavramı ve stratejik planlama, 3/25-26, 1992, 35-40.

Şentürk, A. Aytuğ, çev. (Bas, Daniela): Sosyal ve kültürel turizm, 4/4, 1993, 13-14.

Şentürk, Nizamettin: Ülkemizin madensuyu potansiyeli, 2/17-18, 1991, 1314.

Şimşek, Şakir: Türkiye'de termal kaynaklarının potansiyeli ve genel özellikleri, 2/17-18, 1991, 5-12.

Şimşek, Mustafa Yaşar - Yeşiltaş, Mehmet: Turizm sektöründe entegrasyon ve ülkemiz turizm işletmeciliği açısından önemi, 3/25-26, 1992, 25-27.

Şimşek, Mustafa Yaşar: Türkiye'de turizm kooperatifçiliği, 3/25-26, 1992, 33-34.

## T

Taner, Bahar: Beş yıldızlı otellerde çalışanların iş tatmininin değerlendirilmesi, 4/3, 1993, 22-24.

Taner, Bahar: Konaklama endüstrisinde yönetim biçimleri: beş yıldızlı oteller üzerine bir inceleme, 5/4, 1994, 41-46.

Tanrısevdi, Abdullah - Rızaoğlu, Bahattin: Yerel toplumsal duyarlılığın bir ölçüsü olarak turizmin toplumsal taşıma kapasitesi, 8/1-2, 1997: 52-58.

Tanrısevdi, Abdullah: İsrail'in turizm hareketlerine genel bir bakış, 10/Eylül-Aralık 1999, 54.

Tanur, Gülçin Buluç: Turistik ürün pazarlama politikası ve planlaması ve bir pazarlama stratejisi olarak turistik ürün çeşitlendirmesi, 8/1-2, 1997: 12-17.

Tavmergen, İge Pınar: Turizm işletmelerinde verimliliği arttıran yeni teknolojiler ve yaklaşımlar, 9/1-2, 1998: 39-43.

Tavmergen, İge Pınar: I. Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu, 9/Eylül-Aralık, 1998, 72.

Tekeli, İlhan: Kapadokya turizm geliştirme bölgesinde planlama üzerine düşünceler, 1/6-7, 1990, 43-45.

Tekin, Abdullah: Doğa ve kültür yağması önlenmeli, 4/2, 1993, 12-13.

Tekin, Abdullah: Macar turistlerin düşündükleri, 4/3, 1993, 32-33.

Tekin, Abdullah: Turizm sektöründe 1992'den 1993'e bakış, 4/1, 22-22.

Tekin, Abdullah: Turizm üzerine bazı saptamalar, 3/35-36, 1992, 6-7.

Tekin, Abdullah: Doğal değerlerin turizm amaçlı kullanımı, 1/10-11-12, 1990, 41-43.

Tekin, Abdullah: Antalya'da uygulanan kitle turizmi politikası değiştirilmelidir, 2/19-20, 1991, 4-5.

Tekin, Abdullah: Sektör'den: Seyahat acenteleri yeniden yapılandırılmalıdır, 4/2, 1993, 40.

Tekin, Abdullah: Sektör'den: Turizmci ve politika, 4/5, 1993, 15.

Tekin, Abdullah: Sektör'den: Turizmde eğitim sorunu, 4/3, 1993, 25.

Tekin, Abdullah: Sektör'den: Yerel seçimlerin önemi, 4/6, 1993, 19.

Tekin, Abdullah: Sektör'den: Şekero kardeşler usulü dış politika ve turizm, 4/4, 1993, 15.

Tekin, Abdullah: Tarihsel değerlerimizin korunması ve işlevselliği üzerine, 2/15-16, 1991, 5-7.

Tekin, Abdullah: Turizmde 1994 ve sonrası, 6/1, 1995, 22-23.

Tekin, Abdullah: turizmin sosyo-kültürel ve ekonomik etkileri, 5/3, 1994, 45-46.

Termal turizm alanında örnek bir kuruluş: Turban Yalova Termal, 2/17-18, 1991, 30-32.

Terzibaşoğlu, Esen: Otelcilik ikram ve turizm eğitim politikası, 1/5, 1990, 17-18.

Tolungüç, Ahmet: Tanıtım ve imaj, 2/27-28, 1992, 11-19.

Tolungüç, Ahmet: Çağdaş turizm ve barış, 2/13-14, 1991, 31-34.

Topaloğlu, Melih - Tunç, Azize: Turizm işletmelerinde kriz yönetimi, 8 (1-2), 1997, 88-94.

Topaloğlu, Melih - Tuna, Muharrem: Otel işletmelerinde stresin değerlendirilmesi: ampirik bir çalışma, 9/Eylül-Aralık, 1998, 39-45.

Toros, Emre: Sosyal bilimlerde yaklaşımlar ve stratejiler: Norman Blaike'nin 'Approaches to Social Sciences' kitabı üzerine bir eleştiri, 10/Mart-Haziran, 1999, 91-92.

Tuna, Muharrem- Topaloğlu, Melih: Otel işletmelerinde stresin değerlendirilmesi: Ampirik bir çalışma, 9/Eylül-Aralık, 1998, 39-45.

Tuna, Muharrem - Öztürk, Yüksel: Türkiye turizminin İngiliz pazarında kuvvetli ve zayıf yönleri üzerine bir araştırma, 10/Mart-Haziran, 1999, 47-52.

Tuncer, Adem: Türkiye'deki seyahat acentalarının paket tur faaliyetleri üzerine bir araştırma, 9/Eylül-Aralık, 1998, 55-62.

Tunç, Azize - Topaloğlu, Melih: Turizm işletmelerinde kriz yönetimi, 8/1-2, 1997: 88-94.

Tunçsiper, Bedriye: Türk turizminde ulaştırma sorunları, 6/2, 1995, 58-61.

Turizm alan ve merkezlerinin ilanına ve buralardaki teşviklere ilişkin esaslar, 3/33-34, 1992, 30-31.

Turizmde balayı dönemi bitti, 2/21-22, 1991, 26-27.

"Turizmin ana politikası henüz belirlenmemiştir" (Hacettepe Üniversitesi Ankara Meslek Yüksekokulu müdürü Prof.Dr. Doğan Tuncer ile röportaj), 1/5, 1990, 13-16.

TUYED: Yeni bir dönemin eşiğinde Türkiye turizmi ve bazı gerçekler: pazarlama mı, arz mı?, 9/Eylül-Aralık, 1998, 63-68.

Türker, Nuray: Konaklama işletmelerinde cinsel taciz ve cinsiyet ayırımı, 8/1-2, 1997:74-76.

Türkiye turizm eğitiminde çağ atladı, 4/3, 1993, 31.

Türkiye'de nükleer enerji sorgulanıyor, 4/2, 1993, 17-22.

Türksoy, Adnan: Turizm işletmelerinde imaj nasıl geliştirilir?, 4/4, 1993, 22-23.

Tütüncü, Özkan - Kuşluvan, Zeynep: Çevre sorunlarının doğada rekreasyon faaliyetlerine duyulan gereksinimi artırıcı etkisi, 8/1-2, 1997: 9-11.

Tütüncü, Özkan: Yiyecek-içecek işletmelerinde standart maliyetleme, 4/3, 1993, 36-38.

Tütüncü, Özkan: Konaklama işletmelerinde aydınlatma ve işgücü verimliliği üzerine ekileri, 7/3-4, 1996, 48-55.

Tütüncü, Özkan: Konaklama işletmelerinde bütçeleme, 7/1-2, 1996, 92-100.

Tütüncü, Özkan: Turizm sektöründe toplam kalite yönetimi kapsamında kullanılabilir analiz tekniklerine genel bir yaklaşım, 10/Mart-Haziran, 1999, 17-26.

Tütüncü, Özkan: Konaklama İşletmelerinde ISO 9000 Standartları İçinde Satıcıların Analizi, 10/Eylül-Aralık 1999, 31-36.

## U - Ü

Ulutak, Nazmi: "Tatilde" görüntüleme üzerine bir yazı, 4/6, 1993, 12-13.

Ulutürk, Zeliha Göker: Turizmin ekonomik etkisinin ölçülmesi, 9/1-2, 1998: 31-38.

Usal, Alpaslan : Ulusal rekreasyon işletmesi, 3/29-30, 1992, 29-32.

Usal, Alpaslan: Turizmin sosyo-kültürel etkisi ve bir araştırma, 1/10-11-12, 1990, 13-22.

Uysal, Muzaffer-Baloğlu, Seyhmus: Destinasyonun yaşam süresi ile taşıma kapasitesi arasındaki ilişki, 5/1-2, 1994, 36-42.

Uysal, Muzaffer: Prof. Dr. Hasan Zafer Doğan'ın dünya turizm literatürüne katkısı, 5/1-2, 1994, 16-17.

Uysal, Özgür , çev. (S. G. Miller): Basitleştirilmiş menü maliyetleri kutuçizimi, 4/6, 1993, 28-31.

"Ülkemizde turizm eğitimi ters duran bir piramit gibi" (Anadolu Otelciler Birliği Başkanı Beylan Öz ile yapılan röportaj), 1/5, 1990, 19-20.

Ülkü, Hakkı: Aliğa'da çevre sorunları ve nedenleri, 2/23-24, 1991, 6-8.

Ünal, O levent: İnsanoğlu kendi sonunu mu hazırlıyor?, 1/2, 1990, 14-15.

Ünal, Tankut: Yerel yönetimler ve turizm, 3/25-26, 1992, 5-7.

Ünal, Tankut: Sektör'den; Tanıtım eksikliği, 5/4, 1994, 80.

Üner, M. Mithat: Otel işletmelerinde stratejik pazarlama planlaması kapsamında kullanılabilecek görsel bir araç: Algılama haritaları, 9/Eylül-Aralık, 1998, 17-25.

Üner, M. Mithat: İhracat pazarlaması literatürünün, uluslararası konaklama hizmetleri pazarlaması literatürüne uyarlanması üzerine bir deneme, 10/Mart-Haziran, 1999, 9-16.

Üstüner, Isık Şifa: Antalya'da otel işletmelerinin bilgisayar kullanım başarımı, 7/1-2, 1996,30-35.

## V

Var, Turgut-Condrad, Karl: Johnson uzay merkezine olan talebin ve ekonomik etkilerinin belirlenmesi, 2/13-14, 1991, 4-9.

## Y

Yakar, Güher - Ertuğral, Mugan: Sürdürülebilir çevrede aglomerasyon alandaki turizm yatırımlarının etken ve etkinliğine ilişkin bir alan çalışması, 8/1-2, 1997: 95-98.

Yakar, Güher: Otel işletmelerinde tekno-yoğun faaliyetlerin verimlilikteki önemi, 6/2, 1995, 23-25.

Yamen, Ali-Demirtaş, Halet-Özer, Nurten-Yüzbaşıoğlu, Nergis: Türkiye'de kaplıca kullanımının bugünkü durumu, 3/31-32, 1992, 7-8.

Yaylı, Ali - Yeşiltaş, Mehmet: Konaklama işletmelerinin uluslararası pazara giriş stratejilerinden ihracat stratejisinin Türk konaklama sektörü açısından analizi, 8/1-2, 1997: 32-39.

Yeşiltaş, Mehmet - Öztürk, Yüksel: Türkiye'yi ziyaret eden İngiliz turistlerin tatminini ölçmeye yönelik bir araştırma, 8/1-2, 1997:24-27.

Yeşiltaş, Mehmet- Öztürk, Yüksel: Türkiye'ye gelen İngiliz turistlerin profilini belirlemeye yönelik bir uygulama, 8/1-2, 1997: 82-87.

Yeşiltaş, Mehmet: Tez özetleri, 9/1-2, 1998: 94-95.

Yeşiltaş, Mehmet-Kozak, Nazmi: II. Ulusal Turizm Kongresi, 2/23-24, 1991, 9-11.

Yeşiltaş, Mehmet - Şimşek, Mustafa Yaşar: Turizm sektöründe entegrasyon ve ülkemiz turizm işletmeciliği açısından önemi, 3/25-26, 1992, 25-27.

Yeter, Enis: Yerel yönetimler açısından turizmde denetim boyutu, 4/2, 1993, 25-27.

Yıldırım, Süreyya: Üçüncü yaş turizmi ve bunun Türkiye açısından değerlendirilmesi, 8/1-2, 1997:77-81.

Yıldırım, Aytaç, Altınay, Mehmet: Doğu Akdeniz Üniversitesi'nde turizm ve otelcilik eğitimi, 5/4, 1994, 17-21.

Yılmaz, Hasan, çev.: Dünyadaki en güzel deniz üzerine (Greenpeca'den çevrilmiştir), 4/5, 1993, 6-7.

Yüksel, Ahmet Halük: Doğal hayatı koruma etkinliklerinde kamuoyu yaratma stratejilerinin önemi ve kitle iletişim araçlarının kullanımı, 3/33-34, 1992, 5-8.

Yüzbaşıoğlu, Nergis-Yamen, Ali-Demirtaş, Halet -Özer, Nurten: Türkiye'de kaplıca kullanımının bugünkü durumu, 3/31-32, 1992, 7-8.

## Z

Zafar, Ahmad (çev. Metin Kozak): Bir pazarlama faaliyeti olarak olumsuz bir imajın düzeltilmesi, 3/29-30, 1992, 8-11.

Zeytinoğlu, Melih: Ozon dramı, 3/35-36, 1992, 17-18.

Zeytinoğlu, Melih- Şahin, Yalçın: Radyasyonun biyolojik etkisi, 4/1, 1993, 37-38.



Alanya, Alanya Ticaret Odası, Alanya: Anadolu Turizm Yayınları Ltd. Şti., 1999.

**Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research**, Volume 9, Number 2, Winter 1998.

**Doğa Turizmini ve Çevre**, İstanbul: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği yayını, 1999.

**Konaklama İstatistikleri Bülteni-1998**, Turizm Bakanlığı Ankara: Yatırımlar Genel Müdürlüğü yayını, 1999.

**Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar**, Meryem Akoğlan Kozak, Ankara: Detay Yayıncılık, 1999.

**Seyahat Acentaları Yöneticilerinin Turizm Eğitimi Almış Olan Elemanlarda Aradıkları Nitelikler**, Nazmi Kozak - Meryem Kozak, İstanbul: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği yayını, 1999.

**Tourism Analysis: An Interdisciplinary Journal**, Volume 3, Number 2, 1998.

**Tourism Analysis: An Interdisciplinary Journal**, Volume 3, Number 3/4, 1998.

**Tourist Service Satisfaction: Hotel, Transportation, and Recreation** (Advances Tourism Application Series, Volume Five) Frank Noe, Sagamore Publishing, Illinois, 1999.

**Travel Tour News**, Kasım - Aralık 1999, Yıl 14, No: 182\*183.

**Turizam: An International Interdisciplinary Journal**, Volume 47, Number 1, 1999.

**Turizam: An International Interdisciplinary Journal**, Volume 47, Number 2, 1999.

**Turizm İstatistikleri Bülteni-1998**, Turizm Bakanlığı Ankara: Yatırımlar Genel Müdürlüğü yayını, 1999.

**Turizm İşletmelerinde Anımsiyon: Rekreasyon, Anımsiyon Teorisi ve Uygulamalı Anımsiyon Teknikleri** (Yrd. Doç. Dr. Atila Hazar), Ankara: Detay Yayıncılık, 1999.

**Turizm ve Otelcilik Sözlüğü**, Bilsit Uluslararası Eğitim Kurumu, Turizm Araştırmaları Enstitüsü, Ankara, 1999.

**TÜRSAB 13. Dönem Faaliyet Raporu**, İstanbul: Türkiye Seyahat acentaları Birliği yayını, 1999.

**TÜRSAB Travel Agencies in Turkey**, İstanbul: Türkiye Seyahat acentaları Birliği yayını, 1999.

**TÜRSAB Turizm Dergisi**, Eylül 1999, Sayı: 188.

**TÜRSAB Turizm Dergisi**, Ekim 1999, Sayı: 189.

**TÜRSAB Turizm Dergisi**, Aralık 1999, Sayı: 191

**3. Bilkent Turizm Forumu'98**, Ankara: Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu yayını, 1999.

**Yeni Bin Yıla Girerken Türkiye Turizmi**, İstanbul: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği yayını, 1999.

**Yeni Bin Yılda Euro, Turizm ve Türkiye**, İstanbul: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği yayını, 1999.

## 1999 Yılında Makale Değerlendiren Yayın Kurulu Üyeleri

AHİPAŞAOĞLU, Suavi (Yrd. Doç. Dr.) *Ankara Üniversitesi*

AKTAŞ, Ahmet (Prof. Dr.) *Akdeniz Üniversitesi*

BİRDİR, Kemal (Yrd. Doç. Dr.) *Mersin Üniversitesi*

BOYACI, Cemil (Prof. Dr.) *Akdeniz Üniversitesi*

ÇAKICI, A. Celil (Yrd. Doç. Dr.) *Mersin Üniversitesi*

DENİZER, Dünder (Doç. Dr.) *Gazi Üniversitesi*

İSTANBULLU Dinçer, Füsün (Doç. Dr.) *İstanbul Üniversitesi*

İÇÖZ, Orhan (Prof. Dr.) *Dokuz Eylül Üniversitesi*

KOZAK, Meryem Akoğlan (Yrd. Doç. Dr.) *Anadolu Üniversitesi*

MAVIŞ, Feri (Doç. Dr.) *Anadolu Üniversitesi*

TANER, Bahar (Yrd. Doç. Dr.) *Mersin Üniversitesi*

TÜTÜNCÜ, Özkan (Yrd. Doç. Dr.) *Dokuz Eylül Üniversitesi*

ÜNER, M. Mithat (Doç. Dr.) *Gazi Üniversitesi* \*

YEŞİLTAS, Mehmet (Yrd. Doç. Dr.) *Gazi Üniversitesi*

YÜKSEL, Öznur (Prof. Dr.) *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi*

\* Hakemler, soyadına göre alfabetik sıra ile yazılmıştır.

# Burada sen-ben yok. 'Siz' ve 'Biz' varız!



Crowne Plaza'da görev alan  
"Biz"ler, göğsümüzde  
taşıdığımız rozetin, bilincinde  
olarak hareket ederiz.

"Biz"lerin ortak amacı "Siz"lere  
en iyiyi sunmak, otelimizden mutlu ayrılmanızı  
sağlamaktır. Hiçbir zaman unutmayız ki  
"Biz"ler için en önemli olan "Siz"lersiniz.

Her türlü konforunuzun düşünüldüğü  
odalarımız, farklı lezzetleri birarada bulabileceğiniz  
restoranlarımız, açık-kapalı yüzme havuzlarımız,  
tenis kortlarımız, spor kompleksimiz, yürüyüş  
alanlarımız, özel olarak dizayn edilmiş her türlü  
teknik ekipmana sahip farklı kapasitelerdeki  
toplantı salonlarımız ile seyahatlerinizi,  
sıradan iş gezilerinizin ötesine taşımak üzere

"Siz"leri bekliyoruz...



İSTANBUL

Crowne Plaza İstanbul  
Sahil Yolu, Ataköy  
34710 İstanbul-Türkiye

Tel +90 (212) 560 81 00  
Fax +90 (212) 560 81 58



SEYAHAT ACENTALARI • OTELLER • TATİL KÖYLERİ • HAVAYOLLARI • RENT A CAR • MAVİ YOLCULUK • SAĞLIK TURİZMİ • İREKİNG • RAFTING • BELDELER • ÜLKELER

# Geleceğe yön veren buluşma...

# Emitt

VOYAGER  
2000

DOĞU AKDENİZ  
ULUSLARARASI  
TURİZM & SEYAHAT  
FUARI

17 - 20  
ŞUBAT



TÜYAP ULUSLARARASI FUAR VE KONGRE MERKEZİ  
BEYLİKDÜZÜ • İSTANBUL

Bodrum'dan Bilecik'e, Antalya'dan Amasya'ya...  
Türkiyenin Popüler ve Potansiyel Tatil Merkezleri,  
Güney Afrika'dan Almanya'ya, Fas'tan Kırım'a...  
5 Kıtadan Dünya Ülkeleri,

40 Ülkeden 250 Tur Operatörü,  
Uluslararası Turizm Basını,  
Türkiye'nin Bütün Turizm Profesyonelleri  
ve Tatilciler,

**Emitt 2000'DE İSTANBUL'DA BULUŞUYOR.**

Emitt daha birinci yılında  
Avrupa Turizm Fuarları Birliği  
**ETTFA**ya  
aday üye kabul edildi.

Organizasyon :



**ITetravel**  
EXHIBITIONS



Emitt 2000'E KATILMAK KOLAYLAŞTI  
STANDINIZ HAZIR, BROŞÜRÜNÜZÜ ALIP GELİN



[www.emittistanbul.com](http://www.emittistanbul.com)

Resmi Ortaklar :



**TÜRSAB**  
TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ  
ASSOCIATION OF TURKISH TRAVEL AGENTS

**TÜROB**  
Turkish Hotel Association

**TYE**

Basın Sponsorları :

**SABAHA** **Milliyet**

Tel: (212) 233 9754 Pbx - 230 5341 Pbx  
Faks: (212) 247 4460 - 230 4518 e-mail : [ekin@ekinyazim.com](mailto:ekin@ekinyazim.com)