



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(2):135-145.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.89](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.89)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Beş Yıldızlı Kıyı Tatil Yeri (Resort) Otel İşletmelerinin Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma (SPA ve Wellness) Bölüm Hizmetlerinde Yöneticiler Tarafından Algılanan Sorunlar*

Dr. Günseli GÜÇLÜTÜRK BARAN, e-posta: gunseli-8148@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2866-459X>

Dr. Gamze ÖZOĞUL, Dokuz Eylül Üniversitesi, Efes Meslek Yüksekokulu, İzmir, e-posta: gamze.ozogul@deu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1169-5533>

Öz

Otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölümünde insan kaynağı çalıştırılırken ortak bir dil konuşamama, insan kaynağının mesleki bilgiye sahip olmaması, etik ihlali, ekonomik amaçlara öncelik verilerek turistik tüketiciye yaşı, operasyon geçirme, alerji ve bildirilmeyen hastalık durumuyla ilgili soruların sorulmaması gibi sorunlarla karşılaşabilmektedir. Bu gibi sorunlar turistik tüketicinin öncelikli sağlığına yönelik birer tehdit olabilmekte ve hizmete yönelik tekrar satın alma niyetini de olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Buradan hareketle çalışmada beş yıldızlı kıyı tatil yeri otellerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölümlerinde karşılaşılan sorunların ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Fethiye’de beş yıldızlı kıyı tatil yeri otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm yöneticilerinden nitel araştırma yaklaşımıyla yarı yapılandırılmış görüşme formuna göre elde edilen veriler kategorilere ayrılmıştır. Çalışma sonucunda bu otel işletmelerinde suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinin, hamam işletmesi veya belediye işletme belgeli konaklama işletmesi hizmetlerine kıyasla daha fazla fiyat farkıyla satılmasının tüketicinin ilk veya tekrar satın alması önündeki engellerden biri olduğu, bunun yanı sıra beş yıldızlı otel işletmelerinin, kıyı tatil yeri otel işletmesi olması doğrultusunda sezonluk hizmet vermeleri ve Türk kadın işgören bulma konusunda temel sorunların algılandığı tespit edilmiştir. Bu bakımdan alanyazındaki boşluğun doldurulacağı umulmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma Turizmi (SPA ve Wellness Turizmi), Kıyı Tatil Yeri (Resort) Otel İşletmeleri.

Makale Gönderme Tarihi: 22.10.2018

Makale Kabul Tarihi: 19.03.2019

* Bu çalışma 19. UTK bildiri olarak sunulmuştur.

Önerilen Atıf:

Güçlütürk Baran, G. ve Özogul, G. (2019). Beş Yıldızlı Kıyı Tatil Yeri (Resort) Otel İşletmelerinin Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma (SPA ve Wellness) Bölüm Hizmetlerinde Yöneticiler Tarafından Algılanan Sorunlar, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2):135-145.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2019, 3(2):135-145.

DOI: [10.26677/tutad.2019.x](https://doi.org/10.26677/tutad.2019.x)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

Perceived Problems by Managers in SPA and Wellness Department Services of Five Star Coastal Resort Hotel Establishments'

Dr. Günseli GÜÇLÜTÜRK BARAN, e-mail: gunseli-8148@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2866-459X>

Dr. Gamze ÖZOĞUL

Dokuz Eylül University, Efes Vocational School, İzmir, e- mail: gamze.ozogul@deu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1169-5533>

Abstract

In the SPA and wellness department of the hotel businesses, problems such as lack of speaking a common language, lack of professional knowledge of human resources, violation of ethics, prioritizing economic objectives and not asking questions to the touristic consumer about age, operation, allergy and non-notifiable disease can be encountered. Such problems may be primarily a threat to the health of the tourist and may have a negative impact on the intention to purchase again. According to this, the aim of this study is to reveal the problems encountered in SPA and wellness departments of five-star resort hotels. According to the semi-structured interview form, the data obtained with the qualitative research approach from SPA and wellness department managers of five-star coastal resort hotel businesses in Fethiye, has been divided into categories. As a result of this study, it has been determined that SPA and wellness services one of the obstacles for first and re-purchasing, because of their being sold more expensively compared to bathhouses/hammams and accommodation establishments certificated by municipality. And besides of that, it has been identified as the main problems, perceived accordance with the five star hotels' being coastal region establishments and therefore seasonal services provided and difficulty finding Turkish female employees. In this respect, it is hoped that the gap in the literature will be filled.

Keywords: Health Tourism, SPA and Wellness Tourism, Resort Hotel Businesses

Received: 22.10.2018

Accepted: 19.03.2019

Suggested Citation:

Güçlütürk Baran, G. and Özoğul, G. (2019). Perceived Problems by Managers in SPA and Wellness Department Services of Five Star Coastal Resort Hotel Establishments', *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(2):135-145.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

İnsanların sağlıklı olmak için farklı yerlere gitmeleri geçmişten günümüze süregelen bir eylemdir. Dolayısıyla sağlıklı olma umuduyla seyahat eden insanlar için turizm faaliyetlerinin sunulması sağlık turizminin konusudur. Bu doğrultuda sağlık turizmi, ileri yaş ve engelli turizmi, medikal turizm, termal turizm, suyla sağlıklı ve zinde olma ile medikal-suyla sağlıklı olma bakımından sınıflandırılabilir. Özellikle birçok otel işletmesinin, şehir otel işletmesi veya kıyı otel işletmesi farketmeksizin suyla sağlıklı ve zinde olma bölümüne yer vermelerinin, insanların dinlenme, rahatlama, sağlıklı olma gibi birtakım ihtiyaçlarına göre şekillendiği söylenebilir. Bu bölüm içinde sunulan ücretli hizmetler genellikle farklı masaj türleri (Bali masajı, Tai Masajı, refleksoloji, taş masajı vb.), kese-köpük masajı hizmeti ve cilt bakımı olmak üzere dışarıdan otel spor merkezi (fitness) alanının veya diğer alanların kullanımı gibi ortaya çıkmaktadır. Turistik tüketiciye sağlanan ücretsiz hizmetler ise genellikle hamam, sauna, soğuk su havuzu, kapalı havuz, tuz odaları, buhar banyoları, duşlar, spor merkezi, eğer termal bir kaynak varsa termal havuzlar ve bu alanlarda kullanmaya yönelik havlu temin edilmesidir.

Alanyazın taraması sonucu suyla sağlıklı ve zinde olma hizmet sürecinde karşılaşılan sorunların saptanmasına yönelik kısıtlı sayıda çalışma olduğu belirlenmiştir. Buradan hareketle bu çalışmada beş yıldızlı kıyı otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde algılanan mevcut sorunlar incelenmiştir.

SUYLA SAĞLIKLI ve ZİNDE OLMA TURİZMİ ve HİZMETLERİNDE ALGILANAN SORUNLAR

Suyla sağlıklı olma turizmi, sağlıklı yaşama isteğinin turizm ekonomisinde önemli bir kısmını oluşturmasına dayanmaktadır. Geniş anlamda, turizm hizmetlerinin (ulaştırma, yiyecek içecek, konaklama gibi) kullanımı da dahil olmak üzere, sağlıklı bir yaşam tarzını sürdürme çabasıyla ilişkili bir turizm türü olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca sahip olduğu çok yönlü özellikler sayesinde geleneksel ve özel ilgi alanlarındaki turizmin çeşitli türleri ve biçimleriyle kombinasyonlara olanak vermektedir (Kazandzhieva, 2014).

SPA (Salus Per Aquam) anlam bakımından yalnız su ve çamur terapileri olarak açıklanmamaktadır; geniş anlamda sıcak su havuzu, çeşitli masaj terapileri, hoş koku (aroma) terapileri, güzellik ve bakım gibi sağlık kür hizmetleri veren tesislere verilen bir isim olup aynı zamanda su ile iyileşme, suyun kullanımından gelen sağlık, suyun sıcak, soğuk ve farklı biçimlerdeki damlama, püskürtme gibi uygulamaları ile kazanılan dinlenme ve ferahlama duygularının edinildiği bütüncü terapi olarak ifade edilebilir. Zinde olma ise akıl, vücut, ruh ve bunların ilişkisinde iyi ve dinç olmaktır. Bu kapsamda insanın kendisini ruhsal, bedensel, zihinsel ve ilişkisel olarak iyi ve dinç hissetmesini sağlayan her türlü masaj, cilt bakımı, çamur ve thalassoterapi gibi sağlıklı yaşam yöntemlerinin doğal ürünlerle yapılan vücut bakımları zinde olma kapsamına girmektedir (Sağlık Turizmini Geliştirme Derneği, 2009; T.C. Sağlık Bakanlığı, 2011). Talasso, Yunanca kökenlidir ve deniz suyu ve thalassoterapi ise deniz suyu, kumu, yosunu gibi maddelerle yapılan kür anlamına gelmektedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2015; Yalçın, 2018). Burada belirtilebilecek farklı bir görüş ise "High Level Wellness For Man and Society" (İnsan ve Toplum için Üst Düzey Wellness/Sağlık) çalışmasının yazarı Dr. Halbert Luis Dunn (1959) tarafından zinde olmanın "hasta olmama"yı ifade etmediği, hayata bakış açısının insanı etkileme düzeyi olarak görülmesidir.

Öz belirlenim-motivasyon ve faydacılık teorilerinin (hedonizm) temelini oluşturduğu suyla sağlıklı ve zinde olmaya (Bentham, 1823; Ryan ve Deci, 2000; Burns ve Hart, 2005) yönelik hizmet veren işletme çeşitlerinin Uluslararası SPA Birliği'nce yedi sınıfa ayrıldığı

görülmektedir. Bunlar (The International SPA Association, 2015): Kulüp, kurvaziyer, günlük, destinasyon, tıbbi, mineral kaplıca ve kıyı tatil yeri oteli suyla sağlıklı olma hizmetleridir. Kıyı tatil yeri oteli suyla sağlıklı olma hizmetleri, bir tatil yeri veya otel işletmesi içinde konumlandırılmış suyla sağlıklı olma hizmetleri kapsamında menü seçeneklerinin sağlık ve iyileştirme ünitelerinde günlük veya daha uzun süreli sunulması olup zinde olma ve spor merkezi hizmetlerinin de profesyonel bir anlayışla yönetilmesidir.

Bu bilgiler kapsamında dünyada termal turizmi de kapsayabilen suyla sağlıklı olma kavramının ise daha geniş bir turizm türünün parçası olarak kabul edildiği anlaşılmaktadır (Çiçek ve Avderen, 2013: 25). Suyla sağlıklı ve zinde olma turizminin, belirtilen önemine ve uluslararası pazarda 2013 yılında yaklaşık 494 milyar dolarlık gelirin elde edilmesi gibi (Global SPA and Wellness Economy Monitor, 2014) ekonomik faydalarına karşın Türkiye’de hızla yaygınlaşması, henüz çözüme kavuşmamış sorunları da ortaya çıkartmıştır. Bu temel sorunlar, yönetim, yasal mevzuat, pazarlama ve bunlar içinde öne çıkan insan kaynakları olarak gösterilmektedir (Erdem, Gülcan ve Chyknov, 2015).

Turistik tüketiciler suyla sağlıklı olma hizmetleri alırken hem ruhen, hem bedenen hem de sosyal yönden rahatlama ihtiyaçlarını karşılamak, bir nevi sağlıklarını geliştirmek arzusundadırlar. Ancak sunulan hizmetler tam bir tedavi hizmetini de yansıtmamaktadır. Sağlıklı olmak ve rahatlamak isteğinin tatmin edilmesinde ise ortaya çıkan engellerden biri, doğru bir şekilde uygulanmayan hizmetin turistik tüketici sağlığını olumsuz yönde etkileyebilecek durumlara yol açabilmesidir. Bu nedenle, hem fiziksel özelliklerin ve kullanılan ürünlerin insan sağlığını olumsuz yönde etkilememesi hem de çalışan personelin işinde deneyimli ve eğitimli olması gereklidir (Cvikl ve Mekinc, 2011; Aydın, Tütüncü ve Aydın, 2013: 450).

İnsan kaynağı temininde Türkiye’de de suyla sağlıklı ve zinde olma sektörünün en büyük sorunlarından biri, özellikle Türk kadın işgören bulmakta zorluk çekildiğinin ileri sürülmesidir. Bu nedenle Türkiye’de otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölümünde çalışan kadınların bir kısmının Endonezya-Bali’den ve Tayland’dan geldiği belirtilmektedir (Cengiz Bilgin, 2009).

Güzellik merkezleri genellikle suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm hizmetleri arasında yer almaktadır. Bu doğrultuda steril malzeme ve alet kullanılması, tek kullanımlık ürünlere yer verilmesi gibi hijyen faktörlerinin sağlanması, alanyazında sözü edilen önemli diğer kıstaslar arasındadır (Hyppönen ve Petrelius, 2008).

Belirtilen kıstasların sağlanmasında ise denetimli sertifika sistemlerine başvurulmaktadır. Dolayısıyla sağlıklı ve zinde olma bölüm hizmetlerinde tüketicinin sağlık (ameliyat, tansiyon hastalığı vb.) ve hamilelik durumu yanında kullanılan ürünlere (yiyecek içecek, masaj yağı vb.) karşı bir alerji olma durumu, duş, spor merkezi gibi alanlarda hijyen kontrolü, havuzdaki suyun içerdiği maddeleri de kapsayacak şekilde durum bilgilerinin herkes için önceden anlaşılır hale getirilmesi gerekmektedir. Bunlarla birlikte turistik tüketicilere unutulmayacak bir deneyim yaratabilmek için tedavi mekanının mimarisi ve atmosferi gibi unsurlara da dikkat edilmelidir. Suyla sağlıklı olma bölümünün dış kaynak yoluyla işletilmesinde, otel işletmesinin bir parçası olarak algılanmasını sağlamak ise alanyazında önemli görülen diğer hususlar arasında gösterilmektedir (Rosak-Szyrocka, Rados ve Wawrzak, 2013).

Alanyazın incelendiğinde genellikle medikal turizm ile etik (Crooks ve diğerleri, 2013; Gönenç, 2016) konusunun ilişkilendirildiği anlaşılmaktadır. Ancak Google arama motoru üzerinden “SPA wellness etik” yazıldığı takdirde iki işletmenin web sayfasında masaj yapan ve yaptıran kişilerin uyması gereken etik kuralların (Este SPA, 2018; İzmir SPA, 2018) olduğu anlaşılmıştır.

Tüm bu bilgilere dayanarak, yönetim, insan kaynağı ve turistik tüketici açısından suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm hizmetlerinde karşılaşılan sorunların derinlemesine incelenmesi ve buradan hareketle bu hizmetlerin geliştirilmesi gerektiği söylenebilir.

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma yöntemi nitel araştırma yaklaşımıdır. Durum çalışması temel alınarak otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm hizmetlerinde nasıl sorunlarla karşılaşıldığının ve sorunlara bağlı olarak ne gibi etkilerin olduğunun (Yin, 2003) tespit edilmesine yönelik deneyimlerden faydalanılmıştır.

Araştırma Amacı ve Problemi

Otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde özellikle insan kaynağı için sağlık bilgisinin veya sertifikanın olmaması, farklı dil bilmeme, hijyen kriterlerinin sağlanmaması, etik vb. sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu gibi sorunların otel işletmesini ve turistik tüketici memnuniyetini etkilediği tahmin edilmektedir. Araştırmanın problemi, otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde algılanan sorunların ortaya çıkartılması ve bu doğrultuda sorunların yol açtığı etkileri saptamaktır.

Bu bilgilere dayanarak araştırmanın amacı, otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm hizmetlerinde karşılaşılan sorunları ve etkileri belirlemek, belirlenen sorunların çözümüne ve alanyazına katkıda bulunmaktır. Bu doğrultuda araştırma önem arz etmektedir.

Örneklem, Veri Toplama ve Analiz

Araştırmanın evrenini, otel işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm yöneticileri oluştururken, örneklemini, Fethiye'deki "kıyı tatil yeri suyla sağlıklı ve zinde olma otelleri" türünde faaliyet gösteren toplam üç adet beş yıldızlı otel işletmesinden iki adet beş yıldızlı otel işletmesinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm yöneticileri oluşturmaktadır. Bir otel işletmesi genel yöneticisi, Temmuz ayında yoğun olmaları nedeniyle çalışmaya katkı sağlayamayacakları yönünde görüş bildirmiştir. Ayrıca otellerin "kıyı tatil yeri sağlıklı olma/resort SPA" ibaresiyle faaliyet göstermesi bakımından örneklem içine alınmasının temel nedeni, bu otellerin suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerini ön planda tuttuğu varsayımdır. Öte yandan suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde bölüm yöneticileriyle görüşülme nedenleri, bir taraftan turistik tüketicinin memnuniyetsizlik kaynaklarını doğrudan veya dolaylı olarak bilmeleri, diğer taraftan ise iş gücünde karşılaşılan sorunlardan haberdar olmaları ve yönetimde yaşadıkları sıkıntıları üst yönetimde yer almalarından dolayı daha net bir şekilde açıklayabilmeleridir. Beş yıldızlı otellerin adında "SPA" ibaresi bulunan ilgili bölüm yöneticileriyle çalışmanın gerçekleştirilmesi ise araştırmanın bir sınırlılığı olarak sayılabilir.

Araştırmada birincil ve ikincil veri kaynakları kullanılmıştır. Birincil veri toplama tekniğinde yarı yapılandırılmış yüzyüze görüşme tekniği tercih edilmiştir. İkincil veriler kapsamında alanyazındaki ilgili çalışmalar ve web sitelerindeki bilgiler bu araştırmaya kaynak teşkil etmiştir.

Örneklem kapsamında toplam iki adet beş yıldızlı kıyı tatil yeri otelinin suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm yöneticileriyle 17.07.2018 ve 20.07.2018 tarihlerinde görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşme sürecinde öncelikle kendilerinden randevu alınmıştır. Görüşmeler görev yaptıkları otel işletmelerinde yaklaşık 30-60 dk. arası sürmüştür. Toplam beş adet temel soru ve 12 adet alt

soru yöneltilmiştir ve beş sayfa metin elde edilmiştir. Daha önceden belirlenmiş sorunlar göz önünde tutularak elde edilen ham verilerden çıkarılan kavramlara göre kodlamalar yapılmıştır. Dolayısıyla benzer kodlar kategoriler altında toplanmıştır (Strauss ve Corbin, 1990; Özdemir, 2010; Yıldırım ve Şimşek, 2016). Betimsel analizden elde edilen bulgular aşağıda yer almaktadır.

BULGULAR

Araştırma bulguları, katılımcıların iş deneyimi, cinsiyet gibi demografik bulgularından, suyla sağlıklı ve zinde olma işletmesi hakkında bilgiler ve bölüm hizmet bulgularından oluşmaktadır. Diğer taraftan araştırmanın problemine yönelik elde edilen bulgular ayrıntılı bir şekilde aşağıda sunulmuştur.

Demografik Bulgular ile Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma Bölümü Hizmet Bulguları

Katılımcıların demografik bulguları, erkek, bekar ve boşanmış, 31 ve 43 yaşlarında, 20 yıldır (10 yıl suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm yöneticiliği) ve 16 yıldır (sekiz yıl suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm yöneticiliği) konaklama işletmesinde suyla sağlıklı ve zinde olma bölümünde iş deneyimine sahip, eğitim durumlarına göre ise ilkokul ve lise mezunu oldukları yönündedir.

Kıyı tatil yeri otel işletmelerinin ikisinde de açılış tarihi olan 2013 yılından itibaren dış kaynak kullanımı yoluyla bölüm faaliyetleri sürdürülmektedir. Örneklem kapsamındaki iki otel işletmesinde de aynı tedarikçi şirket tarafından tüketiciye ücret karşılığında cilt bakımı, aromaterapi, rahatlatıcı vb. türlerde masaj, hamamda kese-köpük masajı gibi hizmetler verilmektedir. Şirketin, yurtdışında beş, Türkiye’de 36 ve Fethiye bölgesinde altı adet suyla sağlıklı ve zinde olma işletmesi bulunmaktadır.

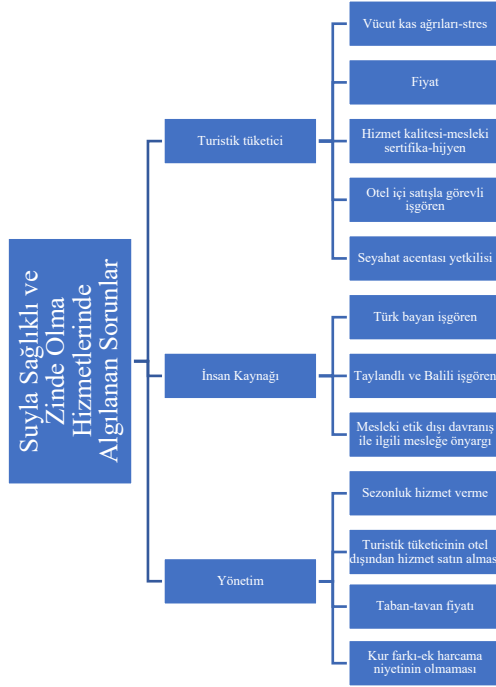
İşletmelerde yöneticiyle birlikte toplam beş ve altı işgören olduğu, beş işgörenin hepsinin Türk olduğu, ikisinin erkek ve ikisinin kadın masör-masöz olarak görev yaptığı, yabancı uyruklu işgörenin ancak yoğun dönemler için anlaşma yoluyla temin edildiği, altı işgören arasında ise birinin Ukraynalı olduğu ve otel içi satış görevinde yer aldığı, bir kişinin temizlik hizmetinden sorumlu olduğu ve toplam üç masör-masöz çalıştığı, bunlardan ikisinin Türk ve erkek olduğu, diğer bir kişinin ise Balili kadın olduğu tespit edilmiştir. Masör ve masöz çalışanların mesleki sertifikaya sahip oldukları ve bu sertifika olmadan işgören çalıştırılmayacağı belirtilmiştir. Bölümde bitki çayları ve su ikramı ağırlıklı olmak üzere içecek hizmeti sunulduğu yönünde bilgiler elde edilmiştir.

Beş Yıldızlı Kıyı Tatil Yeri Otel İşletmelerinin Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma Hizmetlerinde Algılanan Sorunlara İlişkin Bulgular

Araştırma bulguları Şekil 1’de gösterildiği üzere suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde algılanan sorunlar temasının, turistik tüketici, yönetim ve insan kaynağı kapsamında kategorilere ayrılarak tespit edilmesine dayanmaktadır.

Turistik tüketici kategorisinde vücut kas ağrıları-stres, fiyat, hizmet kalitesi-mesleki sertifika-hijyen, otel içi satışla görevli işgören, seyahat acentası yetkilisi olmak üzere toplam *beş alt kategori*, yönetim kategorisinde sezonluk hizmet verme, turistik tüketicinin otel dışından hizmet satın alması, taban-tavan fiyatı, kur farkı-ek harcama niyeti olmaması olmak üzere *dört alt kategori* ve insan kaynağı kategorisinde Türk kadın işgören, Taylandlı ve Balili işgören, mesleki etik dışı davranış ile ilgili mesleğe karşı önyargı olmak üzere *üç alt kategori* saptanmıştır. Özetle

toplam üç kategori ve 12 alt kategori ortaya çıkartılmıştır. Araştırma bulguları ayrıntılı bir şekilde aşağıda verilmiştir.



Şekil 1. Suyla Sağlıklı ve Zinde Olma Bölüm Hizmetlerinde Algılanan Sorunlar

Turistik Tüketici: Otel işletmelerinde konaklayan turistik tüketicilerin, İngiliz ve Rus ağırlıklı olduğu, genellikle sırt, boyun sinir ve tüm vücut kas ağrıları ile gerginliği nedenleriyle kasları gevşetmek, stres atmak için bu bölüm hizmetlerinden yararlandıkları, aynı zamanda cilt sorunlarını gidermek için cilt bakımı satın aldıkları tespit edilmiştir. Turistik tüketicinin sorununa göre masaj programı yapılması ise elde edilen diğer bir bulgudur.

Turistik tüketici tarafından yönetime en çok bildirilen sorunların, beş yıldızlı otel işletmesinin suyla sağlıklı olma hizmetlerinin, hamam işletmesi veya belediye işletme belgeli konaklama işletmesi hizmetlerine kıyasla daha fazla fiyat farkıyla satılması şeklinde belirtilmiştir. Bu durum, turistik tüketicinin ilk veya tekrar satın alması önündeki engellerden biri olarak gösterilmektedir. Bu doğrultuda genellikle hizmet kalitesi, sertifika ve hijyen koşullarını karşılamayan suyla sağlıklı ve zinde olma işletmelerinin ve çalışanlarının bu sorunun kaynağı olduğu açıklanmıştır. Diğer taraftan karşılayıcı seyahat acentası yetkililerinin görevlerinin ülke ve bölge hakkında bilgi vermekten ziyade suyla sağlıklı ve zinde olma bölüm hizmetlerinin satışına yönelik bir faaliyet içinde olduğu ve bu durumun otel içindeki tüketicinin dışarıdaki işletmelere götürülmesi sonucu söz konusu bölümü olumsuz etkilediği; bu hususta herhangi bir önlem alınmadığı; özellikle turistik tüketicinin pazarlık yapmaları konusunda uyarıldığı; otel içinde satışla görevli işgörenin de turistik tüketiciyle yüzyüze geldiği alanların otel yönetimleri tarafından sınırlandırıldığı açıklanmıştır.

Yönetim: Beş yıldızlı otellerin kıyı tatil yeri oteli olması doğrultusunda sezonluk hizmet vermelerinin ve sezonda otel içindeki turistik tüketicinin dışarıdaki işletmelerden hizmet satın almasının yönetim sorunlarının başında geldiği belirlenmiştir. Suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinin belirli standartlara uygun hale getirilerek taban veya tavan fiyat uygulamasına olan ihtiyaca dikkat çekilmiştir. Diğer taraftan otel işletmelerine daha fazla turist gönderen İngiltere, Almanya gibi ülkeler ile Türkiye para birimi arasında kur farkının yüksek aralıkta

olması, dolayısıyla tekrar gelen misafir kitlesi tarafından tatile ödediği ücret yanında ek harcama yapmaması, karşılaşılan diğer sorunlar olarak ifade edilmiştir.

İnsan Kaynağı: Türk kadın işgören bulamama, bulunduğu takdirde çalışma sürecinde isteklerinin artmasıyla bunların işletme tarafından karşılanamaması gibi sorunların mevcut olduğu, bu gibi sorunlara çözüm yolu olarak, her ne kadar maliyeti yüksek olsa bile, özellikle Balili ve Taylandlı işgören çalıştırma kararı verildiği bildirilmiştir. Suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerini bir bütün olarak, görme (dizayn ve aydınlatma), duyma (müzik), tat (bitki çayları) ve dokunma (yağ, krem, çamur, cilt bakım ürünleri vb. ürünlerin bitkisel veya Sağlık Bakanlığı onaylı olduğu belirtilmiştir) duyularına hitap etmesinden dolayı özellikle dokunma duyusuna yönelik mesleki etik dışı davranışların Türkiye’de önemli sorunlar arasında olduğu ve bu nedenle mesleğe karşı önyargıların oluştuğu, dolayısıyla kadın işgören bulma ve çalıştırma sorununun yaşandığı ifade edilmiştir. Ayrıca işletmeler tarafından işgören seçiminde aranan şartlar, yabancı dil bilme, güler yüzlü ve profesyonel olma durumudur.

SONUÇ

Suyla sağlıklı ve zinde olma sektörüne en çok yatırım yapan ülkelerin başında Amerika, İsviçre, Fransa ve İspanya gelmektedir. Diğer taraftan tesis sayısı ve konseptleriyle tanınan Tayland, Endonezya ve Bali ise suyla sağlıklı ve zinde olma sektöründe öne çıkmaktadır. Doğru bir şekilde yönetilip pazarlanmasına bağlı olarak toplam otel gelirinin yaklaşık %20’lik oranını karşılayan suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetleri, ekonomik açıdan önemli görülmektedir (Turizm ve Yatırım Dergisi, 2013). Aynı zamanda turistik tüketicinin bu bölümden elde ettiği deneyimin ardından fiziksel, psikolojik ve sosyal bakımdan fayda sağlaması (Panchal, 2012), sağlıklı olmaya yönelik çabaları ifade etmektedir.

Suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerine yönelik artan ilgi doğrultusunda birçok otelin suyla sağlıklı ve zinde olma faaliyetleri için ayrı bir bölüm/alan yapılmasına gittiği de belirtilebilir. Artan bu ilgiye karşın özellikle bu sektörde karşılaşılan sorunların ortaya çıkarıldığı sınırlı sayıda çalışma (Aydın vd., 2013; Erdem ve diğerleri, 2015) mevcuttur. Bu doğrultuda araştırmada suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde karşılaşılan temel sorunlar temasına yönelik üç boyutta; tüketici, insan kaynağı ve yönetim kategorileri belirlenmiştir ve buna bağlı olarak ise 12 alt kategori ortaya çıkarılmıştır.

Araştırma sonuçları, tüketici açısından, Gülmez ve Türker Özeltin (2012) ile Trihas ve Konstantarou’nun (2016) çalışma sonuçlarıyla tutarlı olarak çoğunlukla cilt bakımı, kas-sinir ağrılarını azaltma, dinlenme, rahatlama ve stresten kurtulma amaçlı masaj ve hamamda kese-köpük masajı hizmetlerinin satın alınması; Hyppönen ve Petrelius’un (2008) ve Açıksözlü ve Bozok’un (2018) çalışmalarında ortaya çıkarmış olduğu sonuçla benzer şekilde hizmet kalitesinin ve hijyen şartlarının önemli olmasına rağmen bu çalışmada ek olarak bunların göz ardı edilerek beş yıldızlı kıyı tatil yeri otel işletmesinin suyla sağlıklı ve zinde olma ürün ve hizmet fiyatlarıyla başka işletmelere ait bu ürün ve hizmet fiyatlarının kıyaslanması ve turistik tüketicinin dışarıdaki işletmelerden doğrudan veya seyahat acentası temsilcisinin satışı yoluyla hizmet satın alması; insan kaynağı açısından, Cengiz Bilgin’in (2009) çalışma sonucuyla paralel bir şekilde kadın işgören (özellikle Türk) bulma ve çalıştırma sorunu ile mesleki etik dışı davranışların sektöre yönelik önyargı oluşturmaları; yönetim açısından ise kıyı tatil yeri otelleri olma özelliğinden dolayı sezonluk hizmet verilmesi ve turistik tüketicinin (ağırlıklı tekrar gelen turist) ek harcama yapma niyetinin olmaması bakımından, alanyazına farklı bir katkıyla ortaya çıkmıştır.

Öneriler

Bu sorunların çözümüne yönelik uygulayıcılara:

- Suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde konaklama işletmesinin yıldız özelliği göz önünde bulundurularak ayrıntılı standartların belirlenmesi ve konaklama işletmeleriyle hamam işletmelerinin ayrı kriterlere göre ele alınması,
- Konaklama işletmelerinin suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerinde taban ve tavan fiyat uygulanması ve bunu yaparken yıldız durumunu ve verilen hizmet çeşidini belirten işaretleme yoluna gidilmesi,
- Fiyat ve kalite standartlarının aktif denetim birimi oluşturularak incelenmesi;
- Mesleki etik kapsamı dışında davranışların olup olmadığına yönelik denetimlerin de gerçekleştirilmesi (aksi takdirde gerekli cezaların verilmesi),
- Sertifika eğitimlerinde bölgeye gelen turistik tüketicinin genellikle konuştuğu dile göre mesleki yabancı dil eğitimi verilmesi,
- Kıyı tatil yeri otellerinde turistik tüketiciye bilgi aktaran seyahat acentası yetkilisinin öncelikle turistin kaldığı otelin suyla sağlıklı ve zinde olma hizmet satışı için bölüm yöneticisiyle anlaşma yapması,
- Sezonluk faaliyet gösterilmesi durumunda, otel işletmesinin farklı turizm türlerini (kongre, spor, etkinlik, deniz turizmi gibi) tespit ederek buna göre faaliyet alanını genişletmesi önerilebilir.

Bu çalışma küçük bir örneklem kapsamında olması nedeniyle genelleme yapmaya olanak vermemektedir.

Bu doğrultuda araştırmacılara,

- Turistik tüketiciyi de içeren kıyaslamaya olanak verecek şekilde suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetlerine yönelik nitel ve/ya nicel yaklaşımlarla araştırma yapmaları önerilir.
- Suyla sağlıklı ve zinde olma hizmetleri arasından en çok hangi hizmetlerin satın alındığının ortaya çıkarılması önemli görülmektedir. Bu kapsamda elde edilen sonuçlar, verilen eğitimlerde fayda sağlayabilir.

KAYNAKÇA

Açıksözlü, Ö. ve Bozok, D. (2018). Türk Hamamlarında Hijyen ve Sanitasyonun Turist Sağlığı Açısından Ele Alınması: Antalya İli Örneği, *ÇOMÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 1-20.

Aydın, İ., Tütüncü, Ö. ve Aydın, S. (2013). Spa Hizmetlerinde Sağlık Kapsamında Müşteri Güvenliği, *II. Rekreasyon Araştırmaları Kongresi Bildiri Kitabı*, 449-460, 31 Ekim-3 Kasım, Kuşadası/Aydın.

Bentham, J. (1823). *An Introduction to the Principles of Morals and Legislation, In Two Volumes*. New Ed., Corrected by the Author, London: Printed for W. Pickering, Lincoln's-Inn Fields; and E. Wilson, Royal Exchange.

Burns, J. H. and Hart, H. L. A. (2005). *The Collected Works of Jeremy Bentham, An Introduction to the Principles of Morals and Legislation*, United States-New York: Oxford University Press Inc., Clarendon Press.

- Cengiz Bilgin, D. (2009). *Türkiye’de 20 Bin El Masaj Yapıyor SPA Pazarı 500 Milyon Dolara Koşuyor*, Hürriyet, Ekonomi. <http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/turkiye-de-20-bin-el-masaj-yapiyor-spa-pazarı-500-milyon-dolara-kosuyor-12887685> [Erişim Tarihi: 02.07.2018].
- Crooks, A. V., Turner, L., Cohen, I. G., Bristeir, J., Snyder, J., Casey, V. and Whitmore, R. (2013). Ethical and Legal Implications of the Risks of Medical Tourism for Patients: A Qualitative Study of Canadian Health and Safety Representatives’ Perspectives, *BMJ Open*, 3: e002302. doi:10.1136/bmjopen-2012-002302.
- Cvikl, H. and Mekinc, J. (2011). Safety and Security as Systematic Component of Wellness Centres in Slovenia, *Academica Turistica*, 4 (2), December, 51-63.
- Çiçek, R. ve Avderen, S. (2013). Sağlık Turizmi Açısından İç Anadolu Bölgesi’ndeki Kaplıca ve Termal Tesislerin Mevcut Yapısının ve Potansiyelinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15 (25), 25-35.
- Dunn, H. L. (1959). High-Level Wellness for Man and Society, *Am J Public Health Nations Health*, Jun, 49(6), 786–792.
- Erdem, B., Gülcan, B. ve Chykynov, S. (2015). Konaklama İşletmelerinde Spa ve Wellness Hizmetlerinde Çalışan İşgörenlerin Profili: Antalya’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Akademik Bakış Dergisi*, 48, Mart-Nisan, 238-257.
- Este Spa. (2018). *Masaj için Etik Kurallar*. http://www.estespa.com/masaj_etik_kurallar.asp [Erişim Tarihi: 02.07.2018].
- Global Spa and Wellness Economy Monitor (2014). *Wellness Tourism Trips and Expenditures, 2012 and 2013*. September. http://www.spalietuva.lt/wp-content/uploads/2012/05/GWI_Wellness_Economy_Monitor_Report_9-27-14.pdf [Erişim Tarihi: 15.04.2014].
- Gönenç, İ. F. (2016). Hukuki ve Etik Boyutuyla Medikal Turizm, *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi*, Prof. Dr. Cevdet Yavuz'a Armağan, 1173-1184.
- Gülmez, M. ve Türker Özaltın, G. (2012). Talassoterapi Merkezlerinde Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Bir Uygulama. II. *Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi*, 591-611, 12 – 15 Nisan, Kemer, Antalya.
- Hyppönen, P. and Petrelius, J. (2008). *Improving Profitability of the Royal Spa Development Plan for The Royal Spa Department-Corinthia Grand Hotel Royal*, Jyväskylä University of Applied Sciences, School of Tourism and Services Management, Bachelor’s Thesis, May.
- İzmir SPA. (2018). *Masör Etik Kuralları*. <http://www.izmirspamerkezi.com/masor-etik-kurallari.asp> [Erişim Tarihi: 02.07.2018].
- Kazandzhieva, V. (2014). *Trends in The Development of Spa and Wellness Tourism*, International Tourism Forum Spa and Wine Conference. https://www.researchgate.net/publication/263808671_TRENDS_IN_THE_DEVELOPMENT_OF_SPA_AND_WELLNESS_TOURISM [Erişim Tarihi: 25.06.2018].
- Özdemir, M. (2010). Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (1), 323-343.
- Panchal, J. H. (2012). *The Asian Spa: A Study of Tourist Motivations, “Flow” and The Benefits of Spa Experiences*. James Cook University, PhD Thesis, Australia.
- Rosak-Szyrocka, J., Rados, A. and Wawrzak, A. (2013). *EuropeSPA Mark as Hotel Wellness Quality Determinant*, In

- Ryan, M. R. and Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being, *American Psychologist*, February, 55 (1): 68-78.
- Toyotarity. People, Processes, Quality Improvement (ed.) Borkowski Stanisław, Stasiak-Betlejewska Renata Romania: Aeternitas Publishing House, 51-60.
- Sağlık Turizmini Geliştirme Derneği. (2009). *Türkiye Sağlık Turizmi Rehberi, Turkey Health Tourism Guidebook. Spa-Wellness. Ajansfa, 72-77.* http://www.turkiyesaglikturizmirehberi.com/rehber_kck.pdf [Erişim Tarihi: 10.04.2015].
- Strauss, A. L. and Corbin, J. M. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, CA: Sage.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2015). *Talassoterapi-Deniz Kürleri.* <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11482/talassoterapi---deniz-kurleri.html> [Erişim Tarihi: 20.04.2015].
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2011). Tedavi Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlık Turizmi Koordinatörlüğü. *Sağlık Turizmi ve Turistin Sağlığı Uygulama Rehberi, Sağlık Turizmi Çeşitleri.* Kasım, Ankara. <http://www.saglik.gov.tr/SaglikTurizmi/dosya/1-75066/h/saglik-turizmi-ve-turistin-sagligi-uygulama-rehberi.pdf> [Erişim Tarihi: 05.04.2015].
- The International Spa Association (Uluslararası Spa Birliği). (2015). *Spa-Goers.* <http://experienceispa.com/resources/spa-goers> [Erişim Tarihi: 10.04.2015].
- Trihas, N. and Konstantarou, A. (2016). Spa-goers' Characteristics, Motivations, Preferences and Perceptions: Evidence from Elounda, Crete. *AlmaTourism-Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*, 7 (14), 106-127.
- Turizm ve Yatırım Dergisi. (2013). *Spa ve Wellness Otelleri Eki, Görüşler*, İstanbul: Yetkin Medya Yayıncılık. http://www.turizmyatirimdergisi.com.tr/images/dergi/ek/ek_spa--wellness-otelleri-15ek1.pdf [Erişim Tarihi: 05.07.2018].
- Yalçın, B. (2018). *Deniz Suyunun Spa-Wellness Turizmi Kapsamında Kullanımı*, 4. Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu "Küresel Eğilimler-Yerel Etkiler", 23-24 Şubat 2018, İzmir.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. 10. Baskı, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yin, K. R. (2003). *Case Study Research: Design and Methods*, Third Edition, Applied Social Research Methods Series, Vol: 5, USA: Sage Publications.