



**OTEL İŞLETMELERİNDE FARKLI MÜŞTERİ
GRUPLARININ ÖNEM VERDİĞİ GÜVENLİK
OLAYLARININ VE ÖNLEMLERİNİN
BELİRLENMESİ**

Doktora Tezi

Fuat ÇİFTÇİ

Eskişehir 2023

**OTEL İŞLETMELERİNDE FARKLI MÜŞTERİ GRUPLARININ ÖNEM VERDİĞİ
GÜVENLİK OLAYLARININ VE ÖNLEMLERİNİN BELİRLENMESİ**

Fuat ÇİFTÇİ

Doktora Tezi

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Çağrı Hale ÖZEL

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Haziran 2023

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Fuat ÇİFTÇİ'nin "Otel İşletmelerinde Farklı Müşteri Gruplarının Önem Verdiği Güvenlik Olaylarının ve Önlemlerinin Belirlenmesi" başlıklı tezi **12 Haziran 2023** tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin 37. Maddesi uyarınca ilgili maddeleri uyarınca **Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında, Doktora** tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

İmza

Üye
Danışmanı)

(Tez : Prof. Dr. Çağrı Hale ÖZEL

Üye

:Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK

Üye

:Doç. Dr. Didem PAŞAOĞLU BAŞ

Üye

:Doç. Dr. Hatice GÜÇLÜ NERGİZ

Üye

:Doç. Dr. Orhan Can YILMAZDOĞAN

Prof. Dr. Saime ÖNCE
Anadolu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü



ÖZET
OTEL İŞLETMELERİNDE FARKLI MÜŞTERİ GRUPLARININ ÖNEM VERDİĞİ
GÜVENLİK OLAYLARININ VE ÖNLEMLERİNİN BELİRLENMESİ

Fuat ÇİFTÇİ

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Haziran 2023

Danışman: Prof. Dr. Çağrı Hale ÖZEL

Geçtiğimiz otuz yıl boyunca dünyada yaşanan terör olayları, salgın hastalıklar ve doğal afetler gibi gelişmeler, küresel turizmi derinden etkilemiştir. Bunun doğal bir sonucu olarak günümüzde turistlerin destinasyon, ulaştırma hizmetleri ve otel gibi turizmin önemli bileşenlerinden beklentileri arasına güvenlik de eklenmiştir. Ancak bu beklenti, müşteri gruplarına göre farklılık gösterebilmektedir. Müşteri gruplarının hangi güvenlik olaylarına ve güvenlik önlemlerine önem verdiğinin belirlenmesi, güvenlik alanında yapılacak olan yatırımlar için önem teşkil etmektedir. Bu çalışmada, farklı otel müşteri gruplarının önem verdiği güvenlik olayları ve önlemleri araştırılmıştır. Veri toplama süreci anket tekniğiyle yürütülmüş olup son iki yılda Türkiye'nin en çok turist çeken altı şehrinde dört ve beş yıldızlı otellerde konaklamış müşterilerden veri toplanmıştır. Bu kapsamda 990 geçerli anket toplanmış ve farklı müşteri gruplarının önem verdiği güvenlik olayları ve güvenlik önlemleri belirlenmiştir. Yapılan analizler sonucunda tüm güvenlik boyutlarında müşteri gruplarının farklılaştığı tespit edilmiştir. Genel olarak evli ve çocuklu ailelerin güvenliği daha çok önemsendiği, eğitim seviyesi ve gelir düzeyi arttıkça da güvenliğe verilen önemin azaldığı görülmüştür. Müşteriler, tatil amaçlı olarak seyahat ettiğinde terör olaylarına daha çok önem verirken, iş amaçlı seyahat ettiklerinde suç unsurlarından daha fazla tedirgin olmaktadır. Uyruklarına göre müşteri gruplarının önem verdiği güvenlik olayları ve önlemleri farklılaşmakla birlikte yerli müşterilerin bu boyutlara daha fazla önem verdiği tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular, otel işletmelerinin alması gereken önlemler ve ileride yapılacak olan çalışmalar için önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Otel güvenliği, Güvenlik Olayları, Güvenlik önlemleri, Otel müşteri grupları.

ABSTRACT

DETERMINATION OF SECURITY INCIDENTS AND MEASURES AMONG DIFFERENT CUSTOMER SEGMENTS IN HOTEL ENTERPRISES

FUAT ÇİFTÇİ

Department of Tourism Management

Anadolu University Graduate School of Social Sciences, June 2023

Supervisor: Prof. Dr. Çağır Hale ÖZEL

Incidents such as terrorist attacks, pandemics and natural disasters in the world over the past thirty years have deeply affected global tourism. As a result of this situation, security has become an expectation from important tourism components such as destinations, transportation services and hotels. However, this expectation may differ among different hotel customer groups. Determining which security incidents and security measures are important to customer groups is important for investments to be made in the field of security. In this study, security incidents and measures that different hotel customers care about are investigated. The data collection process was carried out using survey technique, and data were collected from customers who stayed in four and five-star hotels in six cities that attracted the most tourists in the last two years. As a result of the analyzes made, it has been determined that the customer groups differ in all security dimensions. In general, families with children attach more importance to security, and as the education level and income level increase, the importance given to security decreases. While customers attach more importance to terrorist incidents when they travel for leisure purposes, they are more uneasy about criminal elements when they travel for business purposes. Although the security incidents and measures that customer groups give importance to differ according to their nationality, it has been determined that domestic customers attach more importance to these dimensions. The findings are important for the precautions to be taken by the hotel enterprises and for the future studies.

Keywords: Hotel security, Security incidents, Security measures, Hotel customer groups.

21.05.2023

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programı”yla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

Fuat ÇİFTÇİ

OTEL İŞLETMELERİNDE FARKLI MÜŞTERİ GRUPLARININ ÖNEM VERDİĞİ GÜVENLİK OLAYLARININ VE ÖNLEMLERİNİN BELİRLENMESİ

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ	v
TABLolar DİZİNİ.....	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	x
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırmanın Problemi.....	3
1.2. Araştırmanın Amacı	6
1.3. Araştırmanın Önemi.....	7
2. TURİZMDE GÜVENLİK.....	8
2.1. Güvenlik Kavramı.....	8
2.2. Turizm ve Güvenlik İlişkisi	10
2.3. Turizmde Başlıca Güvenlik Alanları.....	15
2.3.1 Destinasyon güvenliği	15
2.3.2 Ulaştırma güvenliği.....	16
2.3.3. Yeme içme güvenliği	19
2.3.4. Konaklama güvenliği.....	21
3. OTEL İŞLETMELERİNDE GÜVENLİK	22
3.1 Otel Güvenliğinin Boyutları	23
3.1.1. Terörizm	25
3.1.2. Sağlık.....	31
3.1.3. Suç.....	39
3.1.4. Doğal afetler.....	42
3.1.5. İnsan kaynaklı tehlikeler	46
3.2. Otel İşletmelerinde Güvenlik Algısıyla İlgili Yapılmış Çalışmalar	50
4.YÖNTEM.....	57

4.1. Araştırma Yaklaşımı.....	57
4.2. Araştırma Hipotezleri	58
4.3. Veri Toplama Tekniği ve Veri Toplama Aracının Oluşturulması	61
4.3.1. Madde Havuzunun Oluşturulması ve Uzman Görüşü Alınması	61
4.3.2. Pilot Çalışma ve Veri Toplama Aracına Son Halinin Verilmesi	62
4.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	68
5. BULGULAR	71
5.1. Hata Ayıklama, Uç Değerlerin Tespiti ve Normallik.....	72
5.2. Otel Müşterilerinin Demografik Özellikleri.....	73
5.3. Güvenlik Olaylarının ve Önlemlerinin Boyutlarına İlişkin Bulgular	76
5.4. Güvenlik Olayları Hipotez Testleri	81
5.5. Güvenlik Önlemleri Hipotez Testleri	91
5.6. Güvenlik Olayları ve Güvenlik Önlemleri Arasındaki İlişkilere Yönelik Hipotez Testleri.....	102
5.7. Tartışma ve Değerlendirme	103
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	109
6.1. Sonuç	109
6.2. Öneriler	114
KAYNAKÇA	120
EKLER	
ÖZGEÇMİŞ	

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 2.1. Turizmde güvenlik kavramının değişimi (1950-2010).....	12
Tablo 2.2. 2019 Yılı Seyahat Edilebilirlik Raporunda Güvenlik Endeksi.....	14
Tablo 3.1. Otel Müşterilerini Etkileyen Güvenlik Olayları.....	23
Tablo 3.2. 2001 Yılı Sonrasında Otel İşletmelerini Hedef Alan Terör Saldırıları.....	27
Tablo 3.3. 2019-2020 Yaz Dönemi Otel Doluluk Oranları ve RevPAR Değişimleri.....	36
Tablo 3.4. Turizmde Suç ve Terörizm Farkları.....	40
Tablo 3.5. Farklı Faktör Yapılarını Kullanan Otel Güvenliği Çalışmaları.....	56
Tablo 4.1. Çeşitli Gözlem Sayılarında Anlamlı Faktör Yükleri.....	64
Tablo 4.2. Otellerde Yaşanan Güvenlik Olaylarına İlişkin Faktör Analizi.....	64
Tablo 4.3. Otellerde Bulunan Güvenlik Önlemlerine İlişkin Faktör Analizi.....	66
Tablo 4.4. İllere Göre Yerli Turistlerin Geceleme Sayıları.....	69
Tablo 4.5. İllere Göre Yabancı Turistlerin Geceleme Sayıları.....	70
Tablo 4.6. Hesaplanan Örneklemenin Tesise Geliş Sayılarına Göre Dağılımı.....	71
Tablo 5.1. Otel Müşterilerinin Demografik Özellikleri.....	74
Tablo 5.2. Otel Müşterilerinin Konaklama Tercihleri.....	75
Tablo 5.3. Güvenlik Olayları Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	77
Tablo 5.4. Güvenlik Önlemleri Açıklayıcı Faktör Analizi.....	78
Tablo 5.5. Demografik Değişkenlere Göre Güvenlik Olaylarının Önemi.....	83
Tablo 5.6. Müşterilerin Seyahat Tercihlerine Göre Güvenlik Olaylarının Önemi.....	88
Tablo 5.7. Güvenlik Olayları Hipotez Testi Sonuçları.....	91
Tablo 5.8. Demografik Değişkenlere Göre Güvenlik Önlemlerinin Önemi.....	94
Tablo 5.9. Müşterilerin Seyahat Tercihlerine Göre Güvenlik Önlemlerinin Önemi.....	98
Tablo 5.10. Güvenlik Olayları Hipotez Testi Sonuçları.....	102
Tablo 5.11. Güvenlik Olayları ve Güvenlik Önlemleri Arasındaki İlişkiler.....	102
Tablo 5.12. Güvenlik Olayları ve Güvenlik Önlemleri Hipotez Sonuçları.....	103

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 3.1. Uluslararası Otel Endüstrisini Etkileyen Güvenlik Unsurları.....	24
Şekil 3.2. Güvenliğin Boyutları.....	25
Şekil 3.3 – Aletsel Dönemde Türkiye ve Çevresinde Kaydedilen $M>5.0$ Depremler.....	43
Şekil 4.1. Toplam Gecelemelerin Tesis Türlerine Göre Dağılımı.....	70



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AFAD	: Afet ve Acil Durum Yönetim Başkanlığı
ANOVA	: Varyans Analizi
AIPM	: Uluslararası İlaç Üreticileri Birliği
Covid-19	: Koronavirüs Hastalığı
FAO	: Gıda ve Tarım örgüt
FDA	: Gıda ve İlaç Dairesi
HACCP	: Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları
ISO	: Uluslararası Standardizasyon Örgütü
KMO	: Keiser Meyer Olkin
NASA	: Ulusal Havacılık ve Uzay Dairesi
POS	: Satış Noktası
RevPar	: Oda başı elde edilen gelir
SARS	: Ağır Akut Solunum Sendromu
TDK	: Türk Dil Kurumu
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TUROB	: Türkiye Otelciler Birliği
UNWTO	: Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü

1. GİRİŞ

Turizm olgusu, birçok süreci içerisinde barındırmaktadır. Turistler, bir destinasyonu ziyaret edeceği sırada o destinasyonun tarihi, kültürel yapısı, doğal güzellikleri, eğlence olanakları, ucuzluğu ve ulaşılabilirliği gibi birçok çekici ölçütü göz önünde bulundurmaktadırlar. Bu ölçütlerin başında o destinasyonda ve destinasyona yapacakları seyahat sırasında algılayacakları güvenlik hissi de önemli bir rol oynamaktadır. Turizm ve güvenlik, kaçınılmaz bir şekilde iç içe geçmiş olgulardır. Güvenlik, bir turizm destinasyonunun çekiciliğini belirleyen en önemli unsurların başında gelmektedir. Çünkü bireyler, bir destinasyonu ziyaret ederken yapacakları yolculuk, konaklama, yeme-içme gibi eylemleri sırasında güvende hissetmek isterler ve buna göre hareket ederler.

Terörizm, savaş, suç, siyasi huzursuzluklar ve doğal afetler gibi güvenliğini ilgilendiren konular, turistlerin belirli bir destinasyonu seçerken kullandıkları karar verme sürecini etkilemektedir. Turistler, para vererek risk satın almaya yanaşmaz. Nitekim, destinasyon güvenliği ile ilgili endişeler uluslararası turizm talebine olumsuz etki edebilmekte ve bu etkilerin giderilmesi uzun yıllar sürebilmektedir. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra kitle turizminin artış gösterdiği 1950'li yıllarda turizm güvenliği ile ilgili olaylara daha bölgesel tepkiler gelirken, günümüzün küreselleşmiş ortamında tüm dünyada turizm hareketinin neredeyse durmasına kadar sorunlara yol açmaktadır.

Turizmin güvenlikle ilgili bu olumsuz etkileri otelcilik sektörünü doğrudan etkilemektedir. Konaklama endüstrisindeki oteller, güvenlik önlemlerinin uygulanmasını zorunlu kılan suç, güvenlik, doğal afet, yangın ve salgın hastalık zaaflarıyla karşı karşıyadır. Diğer birçok sektörde olduğu gibi otelcilikte de insanların ve eşyaların güvenliği sağlanmalıdır. Otel müşterilerinin güvenliği, dünya çapında endişe duyulan bir durumdur. İlk bakışta çoğu müşterinin güvenlikten çok oda fiyatı, konfor, konum ve erişim gibi öğeleri göz önünde bulundurduğu söylenebilir. Ancak, güvenlikle ilgili bir aksaklık yaşandığında müşterilerin otel ile ilgili bütün olumlu algıları yok olmakta hatta müşteriler, oteli dava edebilmektedir. Bir turist, otel seçimi yaptığında o otelin koruması altında olduğunu ve işletmenin, kendisinin güvenliğini sağlamak için tüm önlemleri aldığını varsayar. Otellerde yaşanan güvenlik olayları, bütün otel müşterilerini etkileyebilir. Örneğin, otelde yaşanan bir salgın hastalık veya zehirlenme olayı, otelde konaklayan bütün müşteriler için bir risk

oluşturabilir. Diğer yandan müşterilerin özel durumları, güvenlik beklentilerinde farklılık yaratabilir. Kendi aracıyla seyahat eden müşteriler için otopark güvenliği ön plandayken, çocuklu aileler için otelde cankurtaran bulunması daha önemli olabilir.

Müşterilerin otel güvenlik algıları, otelin güvenlik önlemlerinin kalitesine ve müşterilerin otel içinde hissettiği güvende olma düzeyine göre değişmektedir. Özellikle son yıllarda, otel müşterilerinin güvenlik endişeleri, yaşanan terör olayları ve Covid-19 pandemisi ile birlikte artış göstermiştir. Bu nedenle otelcilik sektörü, müşteri güvenliğini sağlamaya yönelik çalışmalarına ağırlık vermeyi daha çok tercih eder hale gelmiştir.

Müşteriler, otelin güvenlik önlemlerinin yeterli olması durumunda daha güvende hissederler ve bu da müşteri memnuniyetini ve tekrar tercih eğilimini artırır. Otelin güvenlik önlemlerinin yetersiz olması ise müşterilerin güvensiz hissetmesine neden olabilir ve bu da müşteri memnuniyetini ve tercih eğilimini azaltabilir.

Otel güvenliği, müşterilerin otel seçiminde önemli bir faktördür ve müşteriler, güvenli bir otel seçmek için birçok farklı ölçütü değerlendirirler. Örneğin, müşteriler otelin bulunduğu bölgenin güvenlik durumunu, otelin güvenlik personelinin varlığını, otel odalarının güvenliğini ve otelin genel güvenlik önlemlerini değerlendirirler. Otel müşterilerinin güvenlik algıları, otelin güvenlik önlemlerine ve müşterilerin otel içinde hissettikleri güvende olma düzeyine göre değişmektedir. Otelcilik sektörü, müşteri güvenliğini sağlamaya yönelik çalışmalarına ağırlık vermeyi tercih etmektedir ve müşteriler, otelin güvenlik önlemlerinin yeterli olması durumunda daha güvende hissederler.

Otel müşterilerinin güvenlik algılarının anlaşılması, otel yöneticilerinin müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik çalışmalarını yapabilmeleri için önemlidir. Bu nedenle, otel yöneticileri, müşterilerin otel güvenlik algılarını anlamaya yönelik anketler ve müşteri geri bildirimlerini değerlendirebilirler. Böylece, müşterilerin güvenlik algılarını iyileştirmeyi hedefleyen önlemler alınabilir ve müşteri memnuniyeti ve müşterinin tekrar tercih eğilimi artırılabilir. Bu sebeple, farklı otel müşterilerinin önem verdiği güvenlik olaylarının ve güvenlik önlemlerinin belirlenmesi önem kazanmaktadır.

1.1. Araştırmanın Problemi

Güvenlik, turizm için vazgeçilemez bir unsurdur ve turizmle ilgili çeşitli alanlarda güvenlik çalışmalarıyla karşılaşmak mümkündür. Turizmde güvenlik ile ilgili yapılan çalışmaların birçoğu, destinasyon güvenliği üzerine odaklanmaktadır (Koyunoğlu, 2003; Lazana vd., 2007; Cerpez ve Johansson, 2009; Dwyer vd. 2009; Fuchs ve Pizam, 2011; Mazlum ve Dülğaroğlu, 2020). Turizmin makro düzeyde ülke ekonomileri için gelir getirici yapısı, destinasyonların kalkınmasına yardımcı olması, yine bu bölgelerde istihdamı artırması sebebiyle destinasyonların güvenliği ile ilgili çalışmalarının önemi oldukça fazladır. Turistlerin, bir destinasyonla ilgili güvenlik algıları yüksek olduğunda bu destinasyona gerçekleşen ziyaretler, uzun süre devam edecektir (Dwyer, 2000). Bu durumun aksine, eğer bir destinasyonda fiziksel zarar boyutuna ulaşan güvenlik sorunları varsa bu destinasyona gerçekleşen ziyaretlerin sayısı azalacak ve tutundurma çalışmaları da uzun süre işe yaramayacaktır (Fuchs ve Pizam, 2011).

Turizmde güvenliğin bir alt alanı, ulaştırma güvenliğidir. Bir turizm bölgesine sağlanan ulaşım hizmetleri karayolu, demiryolu, denizyolu ve havayolu sistemlerinden en az birini kullanmaktadır. Bu sistemlerin güvenli olması, turizm hareketindeki güvenlik algısının kilit rollerinden birini oynamaktadır (Koyunoğlu, 2003). Örneğin, karayolu ulaştırması, bir ülkenin tanıtımı, imajı ve gelen turistlerin edindikleri izlenim açısından belirleyici bir rol oynamaktadır. Türkiye'yi ziyaret eden turistlerin karayolunda yaşayabileceği sorunlar, destinasyon imajını ve güvenlik algısını olumsuz etkileyebilmektedir (Yılmaz ve Yetiş, 2018). Farklı ulaşım sistemlerinin güvenliği ile ilgili çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Tarlow'a göre (2014) deniz ulaştırması ve konaklama çeşitlerinin en önemli örneklerinden biri olan kruvaziyerler, farklı güvenlik riskleri barındırmaktadır. Bunların arasında salgın hastalıklar, liman güvenlik ihlalleri ve açık denizlerde karşılaşılabilecek terör saldırıları bulunmaktadır. Benzer şekilde hava taşımacılığı da çeşitli riskler içermektedir. Uzun yıllar boyunca, özellikle yolcu uçakları, terör saldırılarının odağı haline gelmiştir. Bu sebeple uçaklarda, havaalanlarında ve sınır kapılarında birçok güvenlik önlemi geliştirilmiştir (Ergün, Açıkel ve Turhan, 2016). Bununla birlikte, kruvaziyerlerde olduğu gibi uçaklar ve havaalanları da salgın hastalıklar için riskli bölgeler haline gelmiştir. 2019 yılının son döneminde ortaya çıkan Covid-19 salgını, hastalığın bireylere ve farklı bölgelere yayılması

açısından havayolu ulaştırmasını risk altında bırakmıştır. Ülkelerin birçoğu, havaalanlarına ve sınır kapılarına termal kameralar yerleştirerek salgının kendi bölgelerine yayılmasını engellemeye çalışmıştır (Mazlum ve Dülğaroğlu, 2020).

Yeme-içme güvenliği, konu kapsamında ele alınan bir diğer önemli alandır. Turistlerin seyahatleri sırasında tüketebilecekleri yiyecek ve içecekler, karar verme sürecinde etkili bir rol oynamaktadır (Henderson, 2009). Bununla birlikte gerçekleştirdikleri seyahatleri ile ilgili değerlendirmeleri de tükettikleri gıdalarca etkilenebilmektedir (Chen ve Tsai, 2007). Yeme-içme güvenliği ile ilgili ihlaller, çoğu zaman gıda kaynaklı hastalıklara sebep olmaktadır. Hijyenik olmayan yeme-içme hizmetleri, destinasyonların ve işletmelerin hem itibarını hem de gelirlerini düşürmektedir (MacLaurin, 2001). Yeme-içme güvenliği söz konusu olduğunda işletmelerin güvenliği, destinasyona göre ön plandadır. Özellikle yiyecek-içecek işletmelerinde ve konaklama işletmelerinde gıda güvenliği konuları, temel araştırma konuları arasında yer almaktadır.

Turizmle ilgili bir diğer güvenlik alanı ise konaklama güvenliğidir. Konaklama işletmelerinde müşteriler, kimi zaman istenmeyen olaylarla karşılaşabilmektedir. Bunların arasında kayıp eşyalar, hırsızlık, yangın hatta ölüme yol açabilecek olaylar bulunabilmektedir. Konaklama işletmeleri, bu gibi olaylara hazırlıklı olmalı ve gerekli güvenlik önlemlerini almalıdır (Mazlum ve Dülğaroğlu, 2020).

Konaklama işletmeleri arasında otel işletmeleri, en önemli yere sahiptir. Turistlerin seyahatleri boyunca en çok kullandıkları rekreasyonel işletmelerin başında otel işletmeleri gelmektedir. Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığının 2021 yılı verilerine göre, ülkede bulunan toplam bakanlık belgeli konaklama işletmesi sayısı, 5386'dır. Bu konaklama işletmelerinin 3641 (%67) tanesi, otel işletmesidir. Bu otel işletmelerinin 1895'ini (%52) ise dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bulunan yatak sayısı (735.043) bütün otel işletmelerinde bulunan yatak sayısının (884.790) %83'ünü kapsamaktadır. Bu yüksek kapasite sebebiyle dört ve beş yıldızlı otel işletmelerine çok fazla insan giriş-çıkışı gerçekleşmektedir. Bu yüzden bu otel işletmelerinde güvenliğe çok dikkat edilmelidir.

Otel işletmeleri, geçici konaklama hizmetlerinin yanı sıra yeme-içme ve eğlence hizmetleri de sunmaktadır. Otel müşterilerinin otelde bulundukları süre boyunca odalarındaki alarm sisteminin düzgün bir şekilde çalışması, havuz suyunun hijyenik olması, tükettikleri yiyeceklerin sağlıklı koşullarda üretilmesi gibi durumlar, müşterilerin sağlığını ve can güvenliğini ilgilendiren konulardır (Aydoğdu, 2012). Otellerin sağladığı güvenlik hissi, hem otellerin bulunduğu destinasyonun çekiciliğini hem de müşterilerin güvenlik algılarını olumlu yönde etkilemektedir (Hilliard ve Baloğlu, 2008). Otel işletmelerinde müşterilerin güvenlik algısını göz önünde bulunduran çeşitli çalışmalara rastlamak mümkündür. Bu çalışmaların bir kısmı, güvenlik olgusunu başka konularla birlikte ele alan çalışmalardır. Örneğin, Gustin ve Weaver (1993) turistlerin otel seçimindeki karar verme sürecinde güvenlik olgusunu ambiyans, eğlence, itibar gibi farklı etkenlerle ele almıştır. Benzer bir şekilde Spoerr'in (2020) çalışmasında otel seçimini etkileyen faktörlerden biri, güvenlik olarak belirlenmiş ve müşterilerin otel ve oda güvenliğini birer ifadeyle değerlendirmesi istenmiştir. Diğer yandan sadece otel güvenliği üzerine yapılmış fakat güvenlik önlemlerini birer birer ele alan tek boyutlu çalışmalarla da karşılaşılmaktadır (Feickart vd., 2006; Chan ve Lam, 2013; Tinakhat, 2017; Nagaj ve Zuroskaite, 2020). Bu çalışmalarda, otel güvenlik önlemlerinin müşteriler tarafından tek tek değerlendirilmesi istenmiş ve farklı güvenlik önlemlerinin önemi vurgulanmıştır.

Otel müşterilerinin güvenlik algıları üzerine yapılan çalışmalardaki bir diğer yaklaşım ise güvenliğin çok boyutlu olarak ele alındığı yaklaşımlardır. Örneğin, Milman, Jones ve Bach (1999), otel güvenlik önlemlerini *fiziksel* ve *davranışsal* önlemler olarak iki kategoriye, Hilliard ve Baloğlu (2008) ise *görülebilir güvenlik önlemleri*, *belgeleme ve çalışan eğitim* ve *genel güvenlik özellikleri* olarak üç kategoriye ayırmıştır. Ghazi (2015) ve Anichiti (2021) ise otellerde bulunan güvenlik önlemlerini *detektörler*, *acil durum hazırlığı*, *tıbbi hazırlık*, *çalışan güvenliği*, *müşteri odalarının güvenliği*, *havuz ve plaj*, *erişim kontrolü* ve *bilgi ve siber güvenlik* olacak şekilde sekizli kategori altında değerlendirmiştir. Otel güvenliğini çok boyutlu ele alan çalışmalar arasında güvenlik kategorilerinin oluşturulması için sadece iki çalışmada (Punpugdee, 2005; Hilliard ve Baloğlu, 2008) istatistiksel yöntemlerin kullanıldığı görülmektedir. Diğer birçok çalışmada güvenlik önlemlerini

sınıflandırmak için alanyazına başvurulmuş veya öznel yapılar kullanılmıştır (Milman vd., 1999; Ghazi, 2015; Anichiti vd., 2021).

Otel müşteri gruplarının güvenlik algılarına yönelik fikir ayrılıkları, alanyazında dikkati çeken bir diğer konudur. Örneğin, bazı çalışmalar kadın müşterilerin ve ileri yaşa sahip müşterilerin güvenliğe daha çok önem verdiğiinden bahsetmektedir (McCleary ve Weaver, 1992; Amblee, 2015; Cro, Martins, Simoes ve Calisto; 2018). Spoerr (2020) ise güvenlik algısının cinsiyet açısından anlamlı bir farklılığı olmadığını belirtmiştir. Benzer bir şekilde Feickart ve diğerleri (2006), ileri yaşa sahip müşterilerin güvenlikle ilgili daha az maliyete katlanmak istediklerinden bahsetmiştir. Bunun yanı sıra müşterilerin genelinin önem verdiği güvenlik önlemleri açısından da farklılıklar bulunmaktadır. Milman, Jones ve Bach (1999) ve Tinakhat'a (2017) göre müşterilerin genelinin en çok önem verdiği güvenlik önlemi, oda kapı kilitleri, Fecikart'a (2006) göre kamera sistemleri, Chan ve Lam'a (2013) göre ise yangın sistemleridir.

Turizmde müşteri güvenliği ile ilgili çalışmalara göz atıldığında daha çok destinasyonlarla ilgili çalışmaların üzerine yoğunlaşıldığı görülmektedir (Koyunoğlu, 2003; Lazana vd., 2007; Cerpez ve Johanesson, 2009; Dwyer vd. 2009; Fuchs ve Pizam, 2011; Mazlum ve Dülgeroğlu, 2020). Otel müşterilerinin güvenliği ile ilgili çalışmalarda ise ortak bir yaklaşımın olmadığı, güvenliğin dar bir alanda ele alındığı veya öznel yaklaşımların daha çok uygulandığı çalışmalarla karşılaşmaktadır. Bunun yanı sıra Türkiye'de bulunan otellerde konaklayan turistlerin güvenlik algılarını belirleyen bir çalışmaya da rastlanmamıştır. Bu doğrultuda bu tezin temel problemini, *“Türkiye’deki otel işletmelerinde konaklayan müşteri gruplarının önem verdiği güvenlik olayları ve güvenlik önlemleri arasındaki farklılıklar nelerdir?”* sorusu oluşturmaktadır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, Türkiye’de bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde konaklamış olan müşteri gruplarının güvenlik algılarının belirlenmesidir. Bu doğrultuda Türkiye’de turistler tarafından en çok geceleminin yapıldığı altı il olan İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya, Muğla ve Aydın illerinde 2021-2022 yıllarında konaklama yapmış olan yerli ve yabancı müşterilerin güvenlik algılarına yönelik veri toplanmıştır. Turistlerin güvenlik algılarına yönelik alt amaçlar:

- Farklı otel müşteri gruplarının önem verdiği güvenlik olaylarının belirlenmesi,
- Farklı otel müşteri gruplarının önem verdiği güvenlik önlemlerinin belirlenmesi,
- Otel müşteri gruplarının önem verdiği güvenlik olayları ve güvenlik önlemleri arasındaki ilişkilerin açığa çıkarılmasıdır.

1.3.Araştırmanın Önemi

Güvenlik olgusu, turistlerin seyahat karar verme sürecinde önemli bir kriter olarak ön plana çıkmaktadır. Genel olarak turizm endüstrisindeki güvenlik konularına ilişkin araştırmalar artmakta olsa da özellikle otel endüstrisinde bu konuyla ilgili çalışmalar hala sınırlıdır. Otel müşterilerinin güvenliğiyle ilgili sistematik ve bütünsel tartışmaların sayısı kısıtlıdır. Mevcut alanyazın ne kadar ileri gitmiş olursa olsun, güvenlik konularını daha iyi anlamaya ve otelcilik sektörü için olumsuz etkilerini azaltmaya yönelik araştırmaların sürekli olarak yapılmasına ihtiyaç vardır.

1990'lı yıllardan itibaren turizm sektörü ve konaklama tesisleri için en büyük güvenlik tehlikesi, terörizm olarak görülmektedir. Günümüzde ise Covid-19, SARS, maymun çiçeği ve benzeri salgın hastalıklar, turizm hareketini ve otel müşterilerini tehdit etmektedir. Bu sebeple bu çalışma, turistlerin değişen güvenlik algılarının tespit edilmesi açısından önem arz etmektedir. Bununla birlikte son yıllarda otel güvenliği ile ilgili çalışmalar artarken bu çalışmaların çoğunlukla gelişmiş ülkelerde yapıldığı görülmektedir. Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde otel müşterilerinin güvenliğiyle ilgili çalışmaların eksikliğinin giderilmesi açısından bu çalışma, önemli hale gelmektedir. Ayrıca, geçmişteki çalışmaların birçoğu, otel yöneticilerinin bakış açısından güvenlik konularını ele almaktadır (Groeneboom, 2003; Hilliard ve Baloglu, 2008; Enz, 2009; Pizam, 2010). Genel olarak otel endüstrisinde ve Türkiye özelinde otellerdeki güvenlik olaylarının ve önlemlerinin müşteri bakış açısıyla değerlendirildiği ampirik çalışmaların eksikliğinin giderilmesi açısından bu çalışma, önem taşımaktadır. Bu noktada günümüz müşterilerinin daha bilinçli tüketiciler olmaları ve turizm tercihlerini yaparken bu bilinçle hareket etmeleri, araştırmanın önemini artırmaktadır.

2. TURİZMDE GÜVENLİK

Güvenlik konusu, seyahat ve turizm için her zaman vazgeçilmez bir koşul olmuştur. Ancak turizmde güvenliğin son yirmi yılda çok daha büyük bir önem kazandığı tartışılmaz bir gerçektir. 2000’li yıllarla birlikte dünyada yaşanan terör olayları başta olmak üzere yerel savaşlar, doğal afetler ve salgın hastalıklar, turizmde güvenlik konusunu öne çıkarmaktadır. Özellikle turizmin ülke ekonomilerindeki yeri büyüdükçe turizmde güvenlik konusu gündemde kalmaktadır. Bu önemi dikkate alındığında turizmde güvenlik konusunun alanyazında kapsamlı bir şekilde ele alınması gereken bir konu olduğu düşünülmektedir. Alanyazında karışıklığa sebebiyet vermemesi açısından öncelikle güvenlik kavramının netleştirilmesi, daha sonra turizmde güvenlik anlamında yaşanan gelişmelerin ve yapılan çalışmaların aktarılması uygun görülmüştür.

2.1. Güvenlik Kavramı

Güvenlik, insanoğlunun var oluşundan itibaren yaşamın her evresinde önemini koruyan gereksinimlerden biridir. Nitekim bireysel olarak çocuğun güvenliği, kişinin güvenliği ya da bir yapı olarak işletmenin güvenliği, devletin güvenliği olarak da ele alınsa, yaşamın her alanında ciddi bir güvenlik arayışı olduğu ortaya çıkmaktadır (Mazlum ve Dülgaroğlu, 2020). Yaşamın birçok alanında olduğu gibi seyahat ve turizm için de güvenlik her zaman vazgeçilmez bir koşul olmuştur.

Maslow’un insan ihtiyaçları hiyerarşisinde temel fizyolojik ihtiyaçlardan hemen sonra gelen güvenlik, tüm canlıların yaşamındaki en önemli olgulardandır (Baldwin, 1997). Güvenlik ulusal, uluslararası ve küresel güvenlik şeklinde üç farklı boyutta incelenebileceği gibi insan güvenliği, çevre güvenliği ve toplumsal güvenlik şeklinde de ele alınabilir (Haftendorn, 1991). Bu nedenle, insanların temel ihtiyaçlarından biri olan güvenlik, sabit bir tanımlamayı reddeden, tartışmalı bir kavram olmaktadır ve tüm disiplinler, güvenlik kavramını kendi açısından farklı şekillerde tanımlayabilmektedir (Şahin, 2016; Payam, 2018).

Güvenlik, uzun süre boyunca bölgesel bağımsızlığa, bütünlüğe ve devletin temel değerlerine yönelik askeri bir tehdidin bulunmaması olarak ifade edilmiştir (Vogler, 2003). Daha sonra özellikle soğuk savaşın ardından, askeri boyutun yanı sıra çevresel bozulma,

adaletsizlik, doğal kaynakların yok olması, küreselleşme, iklim değışiklikleri, uluslararası göç, uyuşturucu ticareti, şiddet gibi çeşitli faktörlerin daha çok tehdit oluşturması gibi gelişmeler, dünyada güvenliğin yeniden tanımlanmasını zorunlu kılmıştır. Dolayısıyla güvenliğin ekonomik, sosyal, çevresel, kentsel ve siber başta olmak üzere birçok boyutta düşünülmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır (Mazlum ve Dülğaroğlu, 2020). Günümüzde güvenlik kavramının toplumsal, siyasi, ekonomik sorunların çözümünde olduğu gibi devletlerin ideolojilerinin korunması, iç barışın ve huzurun sağlanması, devletlerin uluslararası ilişkilerde kendi çıkarlarını savunması, insan hakları ve kişi hak ve özgürlüklerinin korunması gibi çok çeşitli ve birden fazla boyutu bulunmaktadır.

Güvenlik turizm, sektörü için de önemli konulardan biridir. Turizmde güvenlik konusu incelenmeden önce emniyet (safety) ve güvenlik (security) kavramlarının tanımlanması gerekmektedir. Günümüzde emniyet ve güvenlik kavramlarında bir anlam karmaşası yaşandığı ve Türkçe olan güvenlik ile Arapça olan emniyet kavramlarının birbirinin yerine kullanıldığı görülmektedir (Mazlum ve Dülğaroğlu, 2020). Türk Dil Kurumu'na (TDK) göre de emniyet ve güvenlik sözcüklerinin arasında bir fark bulunmamaktadır. Nitekim TDK emniyeti, 'güvenlik' olarak tanımlarken güvenliği ise 'toplumun yaşamında yasal düzenin aksamadan yürütülmesi, kişilerin korkusuzca yaşayabilmesi durumu, emniyet' olarak tanımlamaktadır. Ancak İngilizcede bu kavramlar aynı anlama gelmemekle birlikte, emniyet sözcüğüne 'safety', güvenlik sözcüğüne 'security' karşılık gelmektedir. Bu durumda, İngilizce farklı kavramlar için kullanılan emniyet ve güvenlik kavramlarının, Türkçe kullanımı ile ilgili kargaşa yaşandığı ifade edilmektedir (Nas, 2012; Üstündağ, 2016; Payam, 2018). Güvenlik, dış kaynaklı tehlikelerden korunmakla ilgiliyken emniyet, içsel tehlikelerden korunma anlamına gelmektedir. Konaklama sektörü bazında ele alınırsa 'emniyet' otel mülkünde bulunan çalışanların ve müşterilerin potansiyel yaralanma ve ölümden korunmasını içerir. Bu sebeple emniyet, kazaları, tehlikeli maddeler ve yangın gibi konuları ele alır. Emniyet sorunlarına ek olarak konaklama işletmeleri, çalışanları, müşterileri, müşterilerin eşyalarını ve mülkün kendisini dış kaynaklı tehditlerden de korumakla yükümlüdür. Hırsızlık ve şiddet gibi konular, güvenliğin konularıdır. Bazı uzmanlar ise emniyetin güvenliğin bir alt konusu olduğundan bahsetmekte, bu sebeple her iki kavramı ilgilendiren konular için tek başına güvenlik kavramını kullanmaktadırlar (Enz,

2009). Kavramsal bir karışıklığın önüne geçilmesi için bu çalışmada güvenlik kavramı, emniyeti de kapsayarak hem içsel hem de dışsal tehlikelerin önüne geçilmesi anlamında kullanılmaktadır.

2.2. Turizm ve Güvenlik İlişkisi

Turizm endüstrisi doğal, sosyal, ekonomik, kültürel ve siyasal meselelere en kısa zamanda tepki vermesi sebebiyle fazlasıyla kırılgan bir endüstri olarak değerlendirilmektedir. Bu sebeple, bir destinasyonun güvenli bir bölge olduğu imajı, bahsi geçen bölgenin tanıtımında en önemli öğelerden biri olarak karşımıza çıkarmaktadır. Bununla birlikte bir destinasyona olan yurt içi ve yurt dışı turizm talebi ile o destinasyonun tehlikelerden uzak olması arasında bağlantı bulunmaktadır (Aksu, Aktaş, Oku ve Şentürk, 2013; Başaran ve Akdevelioğlu, 2017).

Güvenlik, seyahat ve turizm için her zaman vazgeçilmez bir koşul olmuştur. 1950'lerin başından itibaren kitle turizminin gelişimi ile seyahat ve turizmde güvenlik konuları ön plana çıkmaya başlamıştır. Ancak güvenlik konularının turizmde 1990'lardan itibaren çok daha fazla önem kazandığı, tartışılmaz bir gerçektir. Küresel turizme geçiş yapılan bu dönemde güvenlik konusu da küresel bir olgu olarak kabul edilmiş ve ortak çalışmaların yapılması gündeme gelmiştir (Kovari ve Zimanyi, 2011). Esas itibarıyla turizm kapsamında güvenlik olgusunun önemi Dünya Turizm Örgütü'nün (WTO) 1991 yılında Buenos Aires'de yapmış olduğu oturumlarda gündeme gelmiş ve kabul edilmiştir. Bu oturumlarda ülkelere güvenlikle ilgili olarak yüklenen sorumluluklar şu şekildedir (Yılmaz ve Yetiş, 2018):

- Ülke sınırlarında turistin canı, sağlığı, malı ve ekonomik çıkarlarına ilişkin tehditleri önleyici bir turizm politikası geliştirilmesi,
- Destinasyonlarda kendi açılarından mevcut tehlikelerin tespit edilmesi,
- Turizm işletmelerinde ve turistik alanlarda gıda, sağlık ve çevre güvenliğine yönelik standartların belirlenmesi ve bunların uygulanması,
- Turistik tesislerin belirlenen güvenlik uygulamalarında beklenmedik durumlar yaşaması halinde önlemler alınması için rehber ilkeler oluşturulması,
- Turistlere yönelik suçların tespit edilmesi,

- Turistleri taşıyan araçlarda yasadışı uyuşturucu ticareti ve kuryelik yapılması konusunda önlemlerin alınması,
- Turistik tesislerde turist ile etkileşimde bulunan personelin turist güvenliği konusunda eğitilmesi,
- Seyahatler sırasında sigorta kullanımı için turistlerin bilinçlendirilmesi ve teşvik edilmesi,
- Gidilen destinasyonda turist sağlığına ilişkin ulusal politika ve mevzuatın geliştirilmesi, ayrıca gerekli önlemlerin alınması zorunludur.

Dünya Turizm Örgütü'nün 1996 yılında turist emniyeti ve güvenliği ile ilgili başka bir çalışması, ülkeler ve yerel destinasyonlarda turistlerin emniyeti ve güvenliğini artırmada birçok pratik teknik ve önlemi barındırmaktadır. Örgüt ülkelere, şu önlemlerin kabul edilip uygulanmasını önermektedir (Mazlum ve Dülğaroğlu, 2020):

- Seyahat edilen yerlere ve turizm türlerine göre potansiyel turist risklerinin belirlenmesi,
- Turizm alanlarında yangın, yiyecek güvenliği, sağlık ihtiyaçları, çevre güvenliğine yönelik standartların belirlenmesi,
- Turistlere karşı işlenen suçların tespiti ve önlenmesi,
- Yasadışı uyuşturucu kaçakçılığından turistlerin ve bölge sakinlerinin korunması,
- Turistik alanların ve tesislerin yasadışı müdahaleye karşı korunması,
- Yurt içi ve yurt dışındaki basın ve medyayla ilgilenme sorumluluğu,
- Doğal afet veya diğer acil durumlarda kriz yönetiminin organizasyonu,
- Turizm işletmelerinde sorumluluk kurallarının geliştirilmesi,
- Turistlerin her türlü güvenlik sorunlarını çözecek ve onları acil durumlarda bilgilendirecek, bilgilendirme ofislerinin bulunması,
- Hem giden hem de gelen yolcular için kamuya turist güvenliği konusunda uygun dokümantasyon ve bilgi sağlanması,
- Turistlerin sağlık sorunlarına ilişkin raporlama sistemleri dahil olmak üzere turist sağlığı ile ilgili ulusal politikaların geliştirilmesi,
- Turizm sigortası ve seyahat yardımı sigortasının geliştirilmesi,
- Turistlere karşı işlenen suçlarla ilgili güvenilir araştırma istatistiklerinin sağlanması.

Daha önceki yıllarda görüldüğü üzere her ne kadar turizmde güvenlik konusunun üzerinde dikkatli bir şekilde durulmuşsa da 11 Eylül 2001 saldırıları sonrasında güvenlik konusunun daha da dikkatli bir şekilde ele alınması gerekmiştir. Bu çerçevede, öncelikle her ülkenin kendi sınırları içerisinde turistlerin yaşam kalitesinin, güvenliğe yönelik çıkarlarının korunması konusunda gerekli çabayı göstermesi gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca, her ülkenin turistlere yönelik güvenliğe ilişkin riskleri belirleyerek bu riskleri en aza indirecek ulusal mevzuatını geliştirmesi gerektiği belirtilmiştir (Bayhan, 2014). 1950’lerden günümüze kadar turizmde güvenlik kavramının gelişimi Tablo 1’de görülebilmektedir (Kovari ve Zimanyi, 2011):

Tablo 2.1. Turizmde güvenlik kavramının değişimi (1950-2010)

Dönem	Temel Özelliği	Açıklama
Kitle Turizmi 1 (1950-1970)	Güvenliğin turizmle ilgili önemli sorunlardan biri olması. Güvenlik konularının algılanmasında basitleştirilmiş bir yaklaşımın bulunması.	- Turizm güvenliğiyle ilgili toplum güvenliği, sağlık, yol güvenliği gibi belli başlı konular ele alınmıştır. - Ele alınan konular arasında az sayıda faktöre önem verilmiştir (ör: sağlık ve hijyen sorunları için: 1. İçilebilir su, 2. Aşılamanın gerekliliği, 3. Tuvalet temizliği) - Zaman ve mekân açısından güvenlik sorunları yerleştirilmiştir. - Güvenlik sorunları bir şehrin veya ülkenin imajını etkilemiş fakat daha geniş bir coğrafyanın imajını etkilememiştir. - Seyahat riskleri ve sorunları, uluslararası turizm seviyesine çıkmamıştır - Güvenlik sorunlarını çözmek ulusal otoritelerin düzenlemelerine bağlı olmuştur.
Kitle Turizmi 2 (1971-1990)	Turizmde güvenlik kavramının genişletilmesi	- Seyahat ve turizm alanında yeni risk faktörleri ortaya çıkmıştır (uçak kaçırma, sosyal sorunlar sonucu terör eylemleri) - Güvenlik tehditleri daha büyük bölgelere etki etmiştir (Orta Doğu, Balkan Bölgesi vb.) - Güvenlik konularıyla ilgili daha geniş uluslararası iş birlikleri başlamıştır. - Güvenlikle ilgili teknik gelişmeler yaşanmıştır. - Dünya Turizm Örgütü turistlerin emniyetine ve güvenliğine dikkat çekmeye başlamıştır. (Lahey Turizm Deklarasyonu, 1989)

Tablo 2.1. (Devam) Turizmde güvenlik kavramının değişimi (1950-2010)

Küresel Turizme Geçiş 1991-	Turizm güvenliğinde karmaşık algıların başlaması	• Küreselleşmenin sınırları kaldırmasıyla ulusal/bölgesel ekonomiler, toplumlar ve kültürler, iletişim ağları (internet), hareketlilik (turizm) mal ve hizmetlerin ticareti yoluyla turizm güvenliği konularında çok sayıda yeni unsur ortaya çıkmaktadır (kişisel veri güvenliği, çevre güvenliği, doğal afetler, pandemi vb.). • Seyahat güvenliği göz ardı edilemeyecek küresel bir sorun haline gelmektedir. • Güvenlik eksikliğinden etkilenen turistlerin ve destinasyonların sayısı artmaktadır. • Güvenlik eksikliği bölgesel durgunluğa hatta küresel düzeyde turist akışının azalmasına neden olmaktadır (11 Eylöl olayları vb.) • Seyahat ve turizmde güvenlik kavramında temel değişiklikler yaşanmaktadır ve ortak eylemlerin gerekliliği anlaşılmaktadır.
-----------------------------	--	---

Kaynak: Kovari ve Zimanyi, 2011

Tablo 2.1.'e göre turizmde güvenlik kavramı, üç farklı dönemde ele alınmaktadır. Kitle Turizmi 1 olarak adlandırılan 1950'den 1970'e kadar olan dönemde güvenlik konularının daha basitleştirilmiş ve yerel düzeyde ele alındığı görölmektedir. Buna göre öne çıkan güvenlik sorunları, daha çok bir şehrin veya ülkenin imajını zedelemiş ve çözüm önerileri, ulusal otoriteler tarafından getirilmiştir. Kitle Turizmi 2 olarak ele alınan 1970 ve 1990 arasında kalan dönemde turizmde güvenlik sorunlarının daha büyük bölgeleri etkilediği görölmektedir. Turizme yönelik terör eylemlerinin de ortaya çıkmaya başladığı bu dönemde güvenlik konularıyla ilgili daha geniş uluslararası iş birlikleri başlamıştır. 1990'lı yıllardan günümüze kadar olan dönemde ise turizmde güvenlik konularının küresel çapta ele alındığı görölmektedir. Buna göre turizmde karşılaşılan güvenlik sorunları, turizmi küresel çapta etkilemekte ve turist akışının dünya genelinde azalmasına sebep olmaktadır. 11 Eylöl terör saldırıları sonrasında veya günümüzde yaşanan Covid-19 salgınında karşılaşılan güvenlik sorunları, küresel boyutta azalan turist hareketliliklerine örnek olarak gösterilebilir.

Güvenlik, turizmde kaliteli hizmet sağlamak için hayati öneme sahiptir. Bu nedenle, güvenlik unsurlarını içeren kaliteli turizm deneyimleri sağlamak, turizm destinasyonlarının öncelikli hedefi haline gelmelidir. Bu durum, turizm yetkililerinin çabalarını diğer hükümet yetkilileri, turizme destek veren sektörler, sivil toplum kuruluşları ve ilgili vatandaş

gruplarıyla koordine etmesini gerektirir (UNWTO, 1996). Kuveloğlu'na (2004) göre, hiçbir turist, para vererek risk satın almaya yanaşmaz. Güvenlik konusunda risk taşıyan bir bölgede modern tesisler, tarih, doğal zenginlikler, kültürel çekicilikler ne kadar çok olursa olsun, bu turistik çekiciliklerin talep oluşturması ya da oluşacak talebin sürdürülebilir olması düşünülemez. Turistik bölge ve işletmeler, giderek artan rekabet şartlarında başarılı olabilmek için turistik ürün ve hizmetlerde farklılaşma yoluna gitmektedir. Rekabet artışı, sektörde kalite ve standartların ön plana çıkması ve gıda, ulaşım, sağlık gibi alanlarda güvenliğin artması gibi nedenlerle daha çok önem kazanmıştır (Seçilmiş ve Ünlüönen, 2009). Güvenlik, bir ülkenin turizm sektörünün rekabetçiliğini belirleyen önemli faktörler arasında yer almaktadır. Nitekim Dünya Seyahat ve Turizm Rekabet Edilebilirlik Raporu içerisinde alt kategorilerden birini güvenlik konusu oluşturmaktadır (World Economic Forum, 2019). Dört yılda bir hazırlanan bu raporda (Tablo 2.2.) bulunan güvenlik endeksine göre Finlandiya, İzlanda, Umman, İsviçre, Hong Kong, Singapur, Birleşik Arap Emirlikleri, Lüksemburg, Portekiz ve Yeni Zelanda seyahat edilebilir en güvenli on ülkeyi oluşturmaktadır. 140 ülkenin yer aldığı raporda Türkiye 4,3 puanla 125. sırada yer almaktadır.

Tablo 2.2. 2019 Yılı Seyahat Edilebilirlik Raporunda Güvenlik Endeksi

GÜVENLİK ENDEKSİ					
Sıra	Ülke	Puan (1-7)	Sıra	Ülke	Puan (1-7)
1	Finlandiya	6,7	123	D. Kongo Cumhuriyeti	4,4
2	İzlanda	6,5	124	Brezilya	4,3
3	Umman	6,5	125	Türkiye	4,3
4	İsviçre	6,4	126	Meksika	4,2
5	Hong Kong	6,4	127	Çad	4,2
6	Singapur	6,4	136	Honduras	3,6
7	BAE	6,3	137	Venezuela	3,3
8	Lüksemburg	6,3	138	Yemen	3,2
9	Portekiz	6,3	139	Nijerya	3,1
10	Yeni Zelanda	6,3	140	El Salvador	3,0

Kaynak: World Economic Forum, 2019

Seyahat etme niyetinde olanlar için, gidilecek olan ülkenin güvenliği ve siyasi koşulları önem teşkil etmektedir. Politik sorunlar, çoğu zaman kişiler için seyahat engeli oluşturabilir. Bunun yanında, gidilecek olan ülkenin farklı bölgelerinde yaşanan politik ya da askeri sorunlar ile ülkenin komşularıyla yaşadığı sorunlar da turistlerin seyahat kararlarını

olumsuz etkileyebilir. Ülke içinde yaşanan çatışmalar, terör eylemleri, asayiş durumundaki sorunlar, salgın hastalık ya da doğal afetler yine güvenlik ile ilişkilendirilmektedir. Bununla birlikte ziyaret edilecek ülkenin döviz girişine sınırlar getirmesi, polis kontrolleriyle fazlaca karşılaşılması gibi durumlar, turizm için caydırıcı olabilmektedir (Bayhan, 2014). Görüldüğü üzere turizmde güvenlik dendiğinde çok kapsamlı bir yapı olduğu anlaşılmaktadır. Bu noktada otel güvenliğinin ele alınabilmesi için turizmin başlıca alanlarında da güvenliğin arz ettiği önemin incelenmesi, konunun anlaşılabilmesi açısından faydalı olacaktır. Nitekim bir otel müşterisinin konaklama gerçekleştirebilmesi için öncelikle otelin bulunduğu destinasyonu belirlemesi ve oraya seyahat etmesi gerekmektedir.

2.3. Turizmde Başlıca Güvenlik Alanları

Turistler için seyahat planında, seyahat sırasında, turistik faaliyetlerde, konaklamada başka bir deyişle turizm faaliyetlerinin her aşamasında güvenlik konusu, hayati önem taşımaktadır. Bu nedenle ülkeler, turizmden gelir elde etmeyi amaçlarken öncelikle politikalarını turist güvenliğine ilişkin düzenlemelidir. Turizm konu olduğunda bir takım güvenlik alanlarından söz edilebilir. Seyahat yapılacak destinasyonun güvenliği, seyahatte kullanılacak havaalanlarının ve karayollarının, bir başka ifadeyle ulaşımın güvenliği, seyahat sırasında gerçekleştirilecek yeme-içme faaliyetlerinin güvenliği ve konaklama yapılacak işletmelerin güvenliği bu güvenlik alanları arasında sayılabilir (Yılmaz ve Yetiş, 2018; Mazlum ve Dülğaroğlu, 2020).

2.3.1 Destinasyon güvenliği

Destinasyonlar için güvenlik, oldukça önemlidir. Dwyer'a (2009) göre turizmin destinasyon seviyesinde başarılı olabilmesi için güvenlik, temel gerekliliklerden biridir. Birçok turist gidecekleri destinasyonu sadece fiyat ve destinasyon imajı temelinde değil kendi kişisel güvenliklerini de göz önünde bulundurarak seçmektedir. Turistler, ziyaret ettikleri destinasyonlardan farklı sebeplerle tatmin olamayabilirler, fakat tatmin olmama sebepleri fiziksel zarar boyutuna ulaşırsa destinasyonun geneli için yapılan tutundurma çalışmaları işe yaramayacaktır (Fuchs ve Pizam, 2011). Bunun tam tersi olarak turistlerin bir destinasyonla ilgili güvenlik algıları yüksek olursa mevcut destinasyonun rekabet avantajı da uzun süre devam edecektir (Dwyer vd. 2000). Bu sebeple, destinasyon politikaları, planlaması ve gelişimi için yapılan çalışmalar, turistlerin güvenli tecrübeler edinmesini

sağlamaktadır. Destinasyonlarda gerçekleşen kimi güvenlik olaylarının önüne kolayca geçilebilmektedir. Altyapıyla ilgili sorunları çözmek, turistlere gerekli uyarıları yapmak, güvenlik birimlerinin yardımıyla suç seviyesini azaltmak ve belirli noktalarda kullanılacak olan video kameralar bunlara örnek gösterilebilir. Diğer yandan doğal afetler ve terör saldırıları gibi olayların önüne geçilmesi veya bunların üstesinden gelinmesi zor olabilmektedir (Fuchs ve Pizam, 2011).

Destinasyonlarda gerçekleşen hırsızlık olayları, konaklama işletmelerinin çevresinde gerçekleşen kapkaç vakaları, salgınlar, sokaklarda gerçekleşen taciz ya da şiddet içerikli olaylar gibi olumsuz deneyimler, destinasyonları ziyaret eden turistlerin güvenlik algılarına olumsuz etkilerde bulunabilmektedir. Bu gibi sorunların basına yansımaları olduğunda, turistlerin, tercihlerini daha güvenli destinasyonlara yönlendirmeleri gibi sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Koyunoğlu, 2003). Bu sebeple ülkelerin turizm politikalarında önem vermeleri gereken hususlar arasında güvenlik tedbirleri alınırken ilk olarak destinasyonların sokaklarında ve caddelerinde meydana gelen asayiş ve emniyet konusunda açığa çıkan sorunlar ortadan kaldırılmalıdır. Bir destinasyon birçok açıdan turistik çekiciliklere sahip olsa dahi, güvenli bir ortamda değilse turistler tarafından tercih edilmemektedir. Buna ek olarak, destinasyonların bağlı oldukları ülkelerin, siyasi karışıklık içinde olmaları, destinasyon civarında terör sorununun olması ve destinasyonun sokaklarında çatışmaların gerçekleşmesi gibi durumlar da turistlerin destinasyondan uzaklaşmalarına sebep olabilmektedir. Destinasyona komşu diğer destinasyonlarda yaşanan güvenlik sorunları dahi, destinasyonların turizmini etki altına alabilmektedir (Mazlum ve Dülgeroğlu, 2020). Diğer yandan sokaklarda asayişi sağlamak amacıyla, ilgili ülkelerin güvenlik tedbirlerini arttırması da kimi zaman olumsuz bir etki yapabilir. Turistlerin zaman geçirdiği, plajlar, alışveriş merkezleri ya da eğlence mekanlarının bulunduğu yerlerde, güvenlik görevlileri ile sıkça karşılaşmaları, olağanüstü bir durum yaşandığı izlenimi vererek, turistlerde güvenlik endişesi oluşmasına neden olabilir, bu nedenle, turistlerin güvenliğini sağlayacak önlemlerin aşırıya kaçmadan uygulanması yönünde politikaların gözden geçirilmesi önemlidir. (Bayhan, 2014).

2.3.2 Ulaştırma güvenliği

Bir yer değiştirme hareketi olan turizm, ulaşırma yol ve araçları kullanılarak yapılan bir faaliyettir. Turizm ulaşım sistemlerine bağılı olarak başlamış, gelişme göstermiş ve

turizmin yayılması da ulaşımı canlandırmıştır. İlk gezginlerin çıkış noktasından varış noktasına hareketi iyi tasarlanmış yol sistemleri, at ve araba takımlarına dayalı organize karayolu taşımacılığı ve daha sonraları Akdeniz’de düzenli deniz seyahati mümkün olmuştur. Daha yakın zamanlarda buharlı tren ile otomobiller geliştirilmiş, son olarak hızlı, konforlu, güvenli ve uygun fiyatlarla ulaşım sağlayan uçağın kullanımıyla dünyanın en ücra köşesine bile seyahatler uluslararası turizmi geliştirmiştir (Akay, 2018). Turizmde ulaştırma hizmeti karayolu, demiryolu, denizyolu ve havayolu ulaşım sistemlerinden en az biriyle gerçekleştirildiği gibi, varılacak turistik bölgeye göre ulaşım bakımından, birden çok ulaşım sistemi de kullanılabilir. Bir turizm bölgesinde ulaşım hizmetlerinin güvenilir olması, turizmde emniyet ve güvenliğin kilit roldeki bir unsurunu meydana getirmektedir (Koyunoğlu, 2003).

Seyahat eden insanların birçoğu, ulaştırma için kendi otomobillerini veya kiralık olanları tercih etmektedirler. Karayoluyla seyahat etmedeki en büyük güvenlik sorunları, kazalar, mekanik arızalar ve hırsızlıktır. Bu tarz karayolu sorunlarının çözülebilmesi için destinasyonlarda ilgili personelin bulunması gerekmektedir (karayolu acil durum telefon hizmeti, kurtarma ekipleri, sağlık personeli, tamirciler vs.). Bunun yanı sıra ilgili personelin yeterli iletişim becerisine ve yabancı turistlerle temelde anlaşabilecek kadar yabancı dil bilgisine ihtiyacı bulunmaktadır (WTO, 1996). Diğer yandan karayolu ulaştırması, toplumsal yaşamda ve turizmde kalitenin en önemli göstergelerinden biridir. Karayolu güvenliği, rahat, huzur içinde ve mutlu bir seyahatin olmazsa olmazıdır. Bundan ötürü karayolu ulaştırması ülkenin tanıtımı, imajı ve gelen turistlerin edindikleri izlenim açısından belirleyicidir. Örneğin, Türkiye’yi ziyaret eden turistler için her şey memnun edici olsa dahi, trafik sorunu destinasyon imajını ve güvenlik algısını olumsuz etkileyebilmektedir (Yılmaz ve Yetiş, 2018).

Demiryolları, çok eskiden beri gerek kamu ulaştırması gerekse turizm ulaştırması altyapısı olarak kullanılmaktadır. Yolculuğun uzun sürmesi dezavantajını, özellikle iş turizminin ve kent turizminin gelişmesine izin veren “Yüksek Hızlı Trenler” ortadan kaldırmıştır. Turizm amaçlı kitle seyahatlerinin ilk taşıma araçları olan trenler 19. yüzyıl boyunca turizm hareketinin gelişmesinde önemli paya sahip olmuşlardır (Akay, 2018). Demiryolları ve tren garları ile ilişkili en önemli güvenlik sorunları, küçük hırsızlıklar ve

yankesiciliktir. Bu sorunlara uy         alı       ve dilencilik de eklenebilmektedir. Acil durum içeren güvenlik olayları içinse tren garlarının ve vagonlarının, yangın ve acil durum tahliye planlarına ihtiya  ı bulunmaktadır. Benzer güvenlik tehditleri ve önlemleri metro vagonları ve istasyonları için de geçerlidir (WTO, 1996).

Modern anlamda ilk turizm hareketini başlatan Thomas Cook ilk yurtdışı turunu   sko  ya'ya tren ve gemi ulaşım araçlarını birlikte organize ederek gerçekleştirmiştir (Zengin ve   en, 2015). Daha sonraki yıllarda, turizm kapsamında deniz ulaştırması kruvaziyerler, yatlar ve günlük gezi tekneleri ile gerçekleştirilmeye ba  lanmı  tır. Kıtalararası seyahate elverişli ve yüksek yolcu kapasitesine sahip olması nedeniyle kruvaziyerlerin güvenliği ön plana çıkmaktadır. Tarlow'a (2014) göre hem turizm güvenlik uzmanları hem de emniyet güçleri, kruvaziyerlerin güvenlik açısından büyük hedefler olmasından korkmaktadırlar. Kruvaziyerler, büyük boyutları ve yapıları nedeniyle yavaş hareket etmekte, yüksek maddi gelirli insanları taşımakta ve güvenlikten ziyade eğlenceye vurgu yapmaktadırlar. Dahası, polis ve askeri birimlerin anlık müdahale edebilmeleri için uzakta konumlanmaktadırlar. Buna göre kruvaziyerlerin temelde karşılaşılabileceği beş güvenlik unsuru bulunmaktadır (Tarlow, 2014):

1. Yolcuların diğer yolcu veya çalışanlara karşı işleyebileceği su  lar,
2. Çalışanların yolcu veya diğer çalışanlara karşı işleyebileceği su  lar,
3. Sağlık güvenliği ile ilgili olaylar (gıda zehirlenmesi, pandemi vs.),
4. Liman güvenlik ihlalleri,
5. Açık denizlerde karşılaşılabilecek terör saldırıları (korsanlar).

Dünya Turizm   rg  t  'ne göre (1996) kruvaziyerler, yolculuk etmenin en güvenli yollarından biridir. Kruvaziyerlerde   alı  an/yolcu oranının yüksek olması, güvenliğin de içinde bulunduğu yüksek hizmet kalitesine yol açmaktadır. Yerel turizm yetkililerinin açısından bakıldığında ise yüksek sayıda yolcunun limanlara giriş çıkış yapması sebebiyle güvenlik sorunları oluşabilmektedir. Bu sebeple yetkililer, insanların gemiden indirilmesi, şehre sevk edilmesi ve tekrar gemiye yönlendirilmesi konusunda gerekli önlemleri almalıdır.

Eski zamanlarda dünya, her ne kadar deniz taşımacılığına ba  lı olmuşsa da modern çağda ülkeler, seyahat ve i   için daha çok hava trafiğini kullanmaktadır. 1948 Berlin

ablukasından itibaren havacılığın sivil halk için önemi gitgide artmıştır. 1960'larla birlikte ticaret, uluslararası bir hale gelmiş ve sınırlar ötesi ticari ziyaretlerin sayısı artmıştır. Diğer yandan havacılık endüstrisi, insanlara hava yolculuğunu lüks bir tecrübe olarak tanıtmış ve insanları tatil amaçlı seyahatlerinde uçak kullanımına teşvik etmiştir. Havacılığın bütün bu evrelerinde, insanlara kilometrelerce yüksekte uçuyor olmalarına rağmen hava trafiğinin güvenli ve verimli olduğu algısı aşılanmıştır. Özellikle havacılık dünyasının jumbo jet çağına girmesiyle birlikte, hava güvenliği büyük önem kazanmıştır (Tarlow, 2014).

Ulaşım olanaklarının gelişmesi, havayolu taşımacılığına olan talebi arttırmıştır. Havayolu şirketlerinin rekabeti ile ulaşımın daha ucuz ve çeşitli olması da turizm sektörünü canlandıran bir gelişmedir. Turistik seyahatlerde özellikle havayolunun kolay ulaşım yolu olması ile ülkeler, havaalanı yatırımlarını da arttırarak turistlere alternatifler sunmaktadır. Ancak havayolu taşımacılığındaki talep artışı, ister istemez havaalanı güvenliğini de gündeme getirmiştir (Bayhan, 2014). Havacılık sektörü sadece turizm için değil ticaret, kargo taşımacılığı, iletişim ve bilgi taşımacılığı için de büyük önem arz etmektedir. Bu sebeple havacılık sektörü, onlarca yıldır terörist saldırıların odağı haline gelmiştir. Bu saldırıların önüne geçilebilmesi için havacılık endüstrisinde gerekli önlemlerin alınması, hayati öneme sahiptir (Ergün, Açikel ve Turhan, 2016). Özellikle havaalanı ve sınır kapılarının emniyet ve güvenliğinin sağlanması, turizm etkinliklerinin sağlıklı ve güvenli bir şekilde devam etmesini sağlayacaktır. Bu durum, turizm sektörü açısından büyük önem arz etmektedir. Havaalanı güvenliğinin küresel çapta en yakın tarihli örneği, 2019 yılının son aylarında yaşanmaya başlanan Covid-19 salgını için alınan önlemlerde görülmektedir. Salgının çoğu ülkeyi etkisi altına aldığı bu süreçte ülkelerin birçoğunun, havaalanlarına ve sınır kapılarına termal kameralar yerleştirerek salgının kendi bölgelerine yayılmasını engelleme yönünde gayret ettikleri görülmektedir. Bu uygulama, havaalanlarında ve sınır kapılarında emniyet ve güvenliğin sağlanması noktasında uygulanan tedbirlere örnek olarak gösterilebilir (Mazlum ve Dülgaroğlu, 2020).

2.3.3. Yeme içme güvenliği

Yeme içme eylemi insanlık tarihi kadar eski olmakla birlikte dışarıda yemek yeme olgusu, yakın tarihte yerleşmiş olan bir kavramdır. Dışarıda yemek olgusu sanayileşme, kentleşme süreçleri ve bu süreçlerin bir sonucu olan modernleşme ile birlikte Batı Avrupa'da

ortaya çıkmış ve dışarıda yemek bir kentli edimi haline gelmiştir (Akarçay ve Suğur, 2015). Özellikle sanayi devrimiyle birlikte dışarıda yemek yeme faaliyetlerinde büyük ilerlemeler kaydedilmiş ve dışarıda yemek yeme sektörel bir boyut kazanmıştır. Sanayi devriminin teknolojik gelişmeler boyutu yemek ve mutfak üzerinde etkili olmakla birlikte hane mutfakları dahil bütün mutfaklarda devrimsel gelişmeleri beraberinde getirmiştir. 1800’de kavanozda konserve, 1812’de teneke kutuda konserve, 1841’de ticari amaçlı buz, 1850’lerde soya kıyması, kraker vb. besin maddelerinin bulunması, bu gelişmelerden sadece birkaçıdır (Tez, 2012). Diğer taraftan 1965’te Pasteur’un mikroorganizmaları öldürmesiyle pastörizasyon, gıda analizlerinin yapılmasıyla besinlerin kimyasal içeriklerinin belirlenmesi, 1928’de gıdaların hızlı soğutulması ve dondurulması daha çok endüstriyel anlamda değerlendirilebilecek teknoloji tabanlı gelişmeler olmuştur (Zencir Çiftçi, 2021). Bu gelişmeler, başta uluslararası fast food işletmeleri olmak üzere bütün yiyecek içecek sektörünün gelişiminde önemli rol oynamıştır. Gıda güvenliği ile ilgili gelişmeler de bu bilimsel çalışmalara dayanmaktadır.

Gıda güvenliği, Türkiye Gıda ve İçecek Sanayii Dernekleri Federasyonu tarafından “sağlıklı ve kusursuz gıda üretimini sağlamak amacıyla gıdaların üretim, işleme, muhafaza ve dağıtımları sırasında gerekli kurallara uyulması ve önlemlerin alınması” olarak tanımlanmıştır (Koç ve Uzmay, 2015:41). Bu amaç doğrultusunda gerek dünyada gerekse Türkiye’de kanun ve kurallarla gıda güvenliği, denetim altına alınmıştır. Birleşmiş Milletler’de Gıda ve Tarım Örgütü (Food and Agriculture Organization -FAO), Amerika’da ise Gıda ve İlaç Dairesi (Food Drug Administration - FDA) bu konuda öncü sayılabilecek faaliyetler yürütmektedir (fao.org; fda.gov). Diğer taraftan Türkiye’de gıda güvenliğine ilişkin ilk yasa, 1930 yılında çıkarılan 1580 Sayılı Belediye Yasası’dır. Bu yasanın 15. maddesi gıda üretim, depolama ve satış yerlerinin denetimini belediye sınırları içinde, belediye görevleri arasında saymıştır (Giray ve Soysal, 2007:487). Dünyada bilinen ilk detaylı Gıda Güvenliği sistemi ise HACCP olmuştur. HACCP, ilk olarak 1959 yılında ABD’de Phillsbury kuruluşu tarafından ABD ordusu ve NASA için gıda üretimi projelerinde kullanılmaya başlanmış, 1993 yılında Avrupa Birliği Yasası’nda yönerge olarak ortaya konmuş, 1996’da üyeler tarafından zorunlu hale getirilmiştir (Hacıoğlu ve Girgin, 2008). HACCP Sistemi, gıdanın tarladan sofraya kadar tüm gıda zinciri boyunca mikrobiyolojik,

kimyasal ve fiziksel tehlikelere karşı güvenilir bir şekilde üretiminin ve tüketiminin sağlanması disiplini olmakla birlikte toplu gıda tüketiminin olduğu yerlerdeki kontrol mekanizması görevi görmektedir (Sezgin ve Artuk, 2015). HACCP kabul edilen ülkelerde ulusal standartlar olarak kabul edildiği için 2005 yılında ISO tarafından hazırlanan ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri Standardı ise uluslararası bir kapsama sahiptir. Türkiye'de TSE tarafından 2006 yılında uygulamaya konan ve belgelendirme çalışmalarında TS 13001-HACCP Standardının yerini alan TS EN ISO 22000'nin gıda ve gıda ile ilgili işletmelerde uygulanması çalışmaları başlatılmıştır (Koçak, 2007). Bütün bu gelişmeler ışığında yeme içme güvenliği uluslararası standartlarda korunmaya başlanmış ve böylece toplu üretimin gerçekleştiği işletmelerde sağlıkla ilişkili sorunlar en aza indirgenmiştir.

2.3.4. Konaklama güvenliği

Turizm etkinliklerinin gerçekleştirildiği diğer yerler gibi konaklama işletmeleri de zaman zaman ölüm, yangın, kaza, eşya kaybetme ve hırsızlık gibi istenmeyen olaylarla karşılaşabilmektedir. Konaklama işletmeleri, müşteri güvenliğini sağlamak amacıyla söz konusu olumsuz olaylara karşı önleyici tedbirler almalı ve bu tür olaylara hazırlıklı olmalıdır (Mazlum ve Dülğaroğlu, 2020).

Turizmin en önemli unsuru, ikamet edilen yerin dışına giderek gerçekleştirilmesidir ve burada konaklama ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Turistler, konaklama işletmesinde konaklayarak bu ihtiyacı karşılamakta ve turistik faaliyetlere katılmaktadır. Bu işletmeler, müşterilerine evlerindeki konforu temin etmenin dışında güvenli bir ortam sağlamalıdır. Konaklama işletmelerinde güvenlik, müşteri ve personelin istenmeyen durumlardan korunmasını ve gerekli önlemlerin alınmasını amaçlamaktadır (Yılmaz ve Yetiş, 2018). Türkiye'de otel işletmelerinin karşılaşabileceği güvenlik sorunları, bulunduğu bölgeye, şehre, işletmenin türüne, zamana ve daha birçok faktöre göre değişiklik göstermektedir. Akdeniz bölgesindeki bir otelin öncelikli sorunu iklim ile ilgili olurken Güneydoğu'daki bir otelin güvenlik sorunu, terör konusunda olabilmektedir. Aynı şehirdeki büyük ölçekli bir otel ile küçük ölçekli bir otelin güvenlik sorunları, farklılık göstermektedir (Şahin, 2020). Otel işletmeleri güvenliği ile ilgili konular, ilerleyen bölümlerde detaylıca incelenecektir.

3. OTEL İŞLETMELERİNDE GÜVENLİK

İnsanlar, turizm faaliyetine katıldıklarında genel olarak ya bir turistik çekiciliğin ya bir restoranın ya da evlerinden uzakta kalabilecekleri bir tesisin varlığını ararlar. Konaklama tesisleri, turizmde çok önemli bir rol oynamaktadır ve birçok turizm çeşidinin ayrılmaz bir parçasıdır (Tarlow, 2014). Turistlerin seyahatleri boyunca en çok kullandıkları rekreasyonel işletmelerin başında otel işletmeleri gelmektedir. Geçici konaklama hizmetinin yanı sıra yeme-içme, kısmen de eğlence hizmeti sunan otel işletmelerinde konukların sağlığı ve güvenliği, önemli bir konudur. Kalışları süresince uyuyacakları odadaki alarm sisteminin yangın durumunda çalışıp çalışmayacağı, yüzdükleri havuzun kulak iltihabına yol açıp açmayacağı, kullandıkları asansörün sağlıklı çalışıp çalışmadığı, bu konulardan bazılarıdır. Bunların yanı sıra yenilen yemeklerin hangi sağlık koşullarında hazırlandığı da önemli bir konudur. Pişirme gerektiren yiyeceklerin gerekli ısıda pişirilip pişirilmediği, yeniden ısıtılıp büfeye konanların tüketilene dek geçen süreçte bakteri üretmeyecek bir sıcaklıkta tutulup tutulmadığı, konuk sağlığını ve can güvenliğini ilgilendiren konuların başında gelmektedir (Aydoğdu, 2012).

Otel müşterilerinin güvenliği, önceden beri üzerinde durulan bir konudur. Birçok müşteri, konaklamaları için ilk olarak oda fiyatı, konfor, yer ve erişim gibi konuları gözden geçirmektedir. Ancak, en ufak bir güvenlik sorunuyla karşılaşıldığında bütün tesisin güvenliğine dikkat çekilmektedir ve bu durum ciddi sorunlara yol açıp büyük davalarla karşılaşılabilir. Bir turist, konaklama için bir tesis seçtiğinde o tesisin koruması altında olduğunu ve tesis yöneticilerinin kendisinin güvenliği için bütün önlemleri aldığını varsayar. Güvenlik konusu, bir otelin itibarını ve inandırıcılığını etkileyebilir. Güvenlik eksikliği, bir müşterinin oteli tekrar ziyaret etmemesi için güçlü bir neden olabilir (Tarlow, 2014). Müşterilere karşı gerçekleştirilecek cezai suçlar az sayıda olsa bile otele olumsuz bir şöhret getirebilir, tesisin itibarına önemli bir zarar verebilir ve olayı takip eden davalarda yüklü miktarlarda tazminat ödenmesini gerektiren sonuçlar doğurabilir (Ellis ve Stipanuk, 1999). Diğer yandan, oteller için güvenlik programları oluşturulurken otellerin imajı da göz önünde bulundurulmalıdır. Oteller, hizmet sektörünün bir dalıdır ve temel ürünü, verilen hizmetinin imajıdır. Aşırıya kaçan güvenlik önlemleri, müşteri güvenliğini üst seviyeye çekebileceği gibi ağırlama hizmetleri için kötü bir imaj çizecektir. Çok detaylı güvenlik

prosedürleri, müşterileri gücendirerek ve rahatsızlık vererek tesisi tercih etmemelerine sebep olabilir (Ellis ve Stipanuk, 1999).

3.1 Otel Güvenliğinin Boyutları

Otel işletmelerinde çok fazla güvenlik olayıyla karşılaşmaktadır. Bu olaylar daha sonraları araştırmacılar tarafından belirli boyutlara indirgenmeden önce alanyazında derinlemesine incelenmiştir. Tablo 3.1, uluslararası otel işletmeciliğinde otel müşterilerini etkileyen güvenlik olaylarını özetlemektedir.

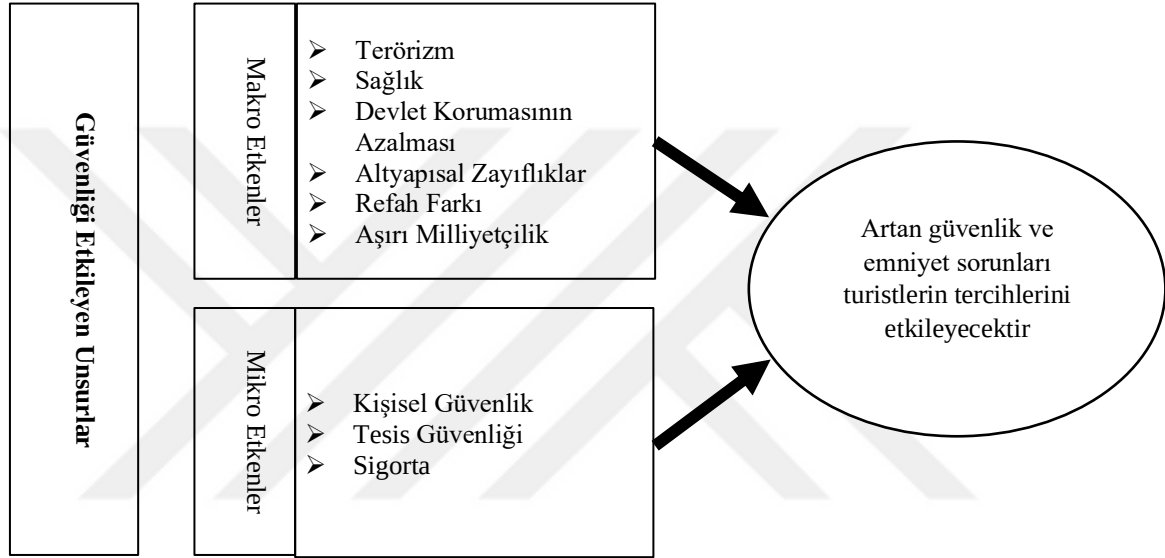
Tablo 3.1. Otel Müşterilerini Etkileyen Güvenlik Olayları

Otel çevresinin güvenliği	Tenis kortları	Silahlı hırsızlık	Gıda zehirlenmesi
Otopark güvenliği	Bozuk gıdalar	Silahlı saldırı	Hava yoluyla bulaşan hastalıklar
Araba hırsızlığı	Casino güvenliği	Cinsel saldırı	Toplu gıda ve su kirliliği
Işıklandırma	Bombalama ve bombalama ihbarları	Cinayet	Politik çatışmalar
Kilitler	Yangın (Kaza)	Adam kaçırma	Sağlıkla ilgili acil durumlar
Oda içi kişisel eşya güvenliği	Yangın (Kundaklama)	Sokak çeteleri	Oda içi yaralanmalar (banyo)
Cam yüzeyler	Duman	Vandalizm	Otel mahallinde yaralanmalar (kayma, düşme)
Çalışanların yaptığı hırsızlıklar	Kasırğa	Terörizm	Kredi kartı dolandırıcılığı
İşyerinde şiddet	Volkanik patlama	Biyo-terörizm	İnternet dolandırıcılığı
Çalışanların alkol ve uyuşturucu kullanması	Hortumlar	Radyasyon	Kara para aklama
Uyuşturucu satıcıları	Sağanak yağmur	Gerilla güçleri	Müşteri mahremiyeti
Fuhuş	Su taşkınları	Savaş	Engelli bireyleri tehlikeye sokan durumlar
Sarhoş kişiler	Deprem	İsyen / Siyasi ayaklanma	VIP müşterileri tehlikeye sokan durumlar
Yüzme havuzları	Elektrik kesintileri	Grev ve protestolar	Gençleri tehlikeye sokan durumlar
Sağlık kulüpleri	Hırsızlık (lobide)	Toplum düzeni sorunları	Toplantı/kongre katılımcılarını tehlikeye sokan durumlar
Koşu parkurları	Yan kesicilik	Nefret suçu	İleri yaş pazarını tehlikeye sokan durumlar
Çocuk oyun alanları	Hırsızlık (odada)	Gıda güvenliği	Spor taraftarlarını tehlikeye sokan durumlar

Kaynak: Shortt ve Ruys, 1994; Hobson, 1996; Olsen ve Pizam, 1998; Adams ve Morrell, 1999, Ellis ve Stipanuk, 1999; Sönmez vd. 1999; Gill vd. 2002.

Tablo 3.1’de görüldüğü üzere otel işletmelerinde çok farklı güvenlik olayları gerçekleşmektedir. Odalarda gerçekleşecek olan bir hırsızlık olayı, daha az sayıda müşteriye

etkileyebilecekken deprem veya kasırga gibi olaylar, daha çok sayıda müşteriye daha farklı şekillerde etkileyecektir. Bu sebeple, otel işletmelerinde gerçekleşen güvenlik olayları farklı boyutlar altına indirgenmeye çalışılmıştır. Olsen ve Cassee (1995), otel endüstrisindeki güvenlik konularını iki ana kategoriye ayırmıştır. Buna göre otel endüstrisindeki güvenlik unsurları, makro ve mikro etkenlerdir (Şekil 3.1).



Şekil 3.1. Uluslararası Otel Endüstrisini Etkileyen Güvenlik Unsurları
Kaynak: Olsen ve Cassee, 1995

Olsen ve Cassee'ye (1995) göre makro seviyedeki en belirgin güvenlik riski olarak terörizm göze çarpmaktadır. Diğer makro etkenler sağlık, devlet korumasının azalması, altyapısal zayıflıklar, refah farkı ve aşırı milliyetçilik iken mikro etkenler ise kişisel güvenlik tesis güvenliği ve sigorta sorunlarıdır. 1998 ve 1999 yıllarında ise sırasıyla Orlando ve Stockholm'de otel güvenliğini daha iyi belirleyebilmek üzere iki farklı danışman grubu oturumları düzenlenmiştir (International Hotel and Restaurant Association's Think-Tank on Safety and Security). Bu oturumlarda otel güvenliğini tehdit eden beş ana unsur belirlenmiştir (Olsen ve Pizam, 1998; 1999). Bu unsurlar suç, terörizm, sağlık, doğal afetler ve insan kaynaklı tehlikelerdir (Şekil 3.2).



Şekil 3.2. Güvenliğin Boyutları

Kaynak: Olsen ve Pizam, 1998; 1999

Güvenliğin boyutlarıyla ilgili yapılan yukarıdaki çalışmalar incelendiğinde terörizm ve sağlık boyutlarının her iki çalışmada da ortak olarak ele alındığı görölmektedir. Bununla birlikte Şekil 2’de bulunan suç, doğal afetler ve insan kaynaklı tehlikeler boyutlarının Şekil 1’de bulunan devlet korumasının azalması, altyapısal zayıflıklar, kişisel güvenlik, tesis güvenliği ve sigorta gibi konuları da kapsadığı söylenebilir. Bu sebeple otel güvenliğinin boyutları bu çalışmada terörizm, sağlık, suç, doğal afetler ve insan kaynaklı tehlikeler olarak ele alınacaktır.

3.1.1. Terörizm

Terörizm, şiddet yoluyla uzlaşmanın hedeflendiği, sivil veya savaşıçı olmayan kitlelerin ölümlü veya ciddi anlamda zarar görmelerini amaçlayan, bir toplumu sindirmeyi veya bir uluslararası kuruluşu eylemi bitirmeye zorlayarak böylece bir hükümeti engelleme veya girişiminden vazgeçirmeyi amaçlayan eylemler bütünüdür (Küçükaltan, 2012). Bir ülkede yaşanan terör eyleminin ilk etkisi, en iyi ihtimalle belirsizlik en kötü ihtimalle de güvensizlik imajı yaratarak risk algısı yaratmasıdır. Bir ülkenin yarattığı güvenlik algısı ile o

ülkeyi ziyaret eden turist sayısı arasında doğrusal bir ilişki vardır (Çokişler, 2019). Terörizm, bir destinasyonun güvenlik imajına zarar verebileceği gibi o destinasyondaki turizm ve konaklama sektörünü de risk altına alabilir. 1998 ve 1999 yıllarında gerçekleştirilen uzman danışmanlar oturumlarında, rastgele gerçekleşen şiddet eylemlerinin artacağı ve bir kısmının konaklama sektörünü hedefleyeceği öngörülmüştür (Olsen ve Pizam, 1999). 11 Eylül 2001 tarihinde New York'ta bulunan Dünya Ticaret Merkezi'ne gerçekleştirilen saldırı da bunun kanıtı olarak gösterilebilecek talihsiz bir olay olmuştur. Saldırı merkezine yakın konumda bulunan The Millenium Hotel, saldırıdan etkilenmiş ve iki yıllık bir aradan sonra 2003 yılında tekrar açılmıştır (Hotel Business, 2003). Hindistan'ın Mumbai şehrinde 2008 yılında gerçekleşen otel baskınında da 175 kişi hayatını kaybetmiştir (Chandran ve Beitchman, 2008). Otel müşterilerinin hedef alındığı en büyük terör saldırılarından biri ise 2017 yılında Mogadişu Somali'de gerçekleşmiştir. Oteller bölgesinde yapılan bomba yüklü kamyon saldırısı sonrası 587 kişi yaşamını yitirmiştir (independent.co.uk). 2001 yılından sonra dünyada otel işletmelerini hedef alan terör saldırıları, Tablo 3.2'de sıralanmıştır.

Tablo 3.2. 2001 Yılı Sonrasında Otel İşletmelerini Hedef Alan Terör Saldırıları

Tarih	Ülke	Saldırı Yeri	Ölü Sayısı	Yaralı Sayısı	Detaylar
17 Ekim 2001	İsrail	Kudüs, Hyatt Hotel	1	0	İsrail turizm bakanı suikast düzenlenerek öldürüldü.
27 Mart 2002	İsrail	Netanya, Park Hotel	29	73	Otelin yemek salonunda canlı bomba saldırısı.
8 Mayıs 2002	Pakistan	Karaçi, Sheraton Hotel	14	18	Otel otoparkında orduya ait otobüse canlı bomba saldırısı.
28 Kasım 2002	Kenya	Mombasa, Paradise Hotel	16	80	Bombalama
16 Mayıs 2003	Fas	Kazablanka, Hotel Farah	8	Belirsiz	Kazablanka farklı noktalarında yapılan zincir bombalamaların hedeflerinden biri. Toplamda 45 kişi öldü 100'den fazla kişi ise yaralandı
5 Ağustos 2003	Endonezya	Cakarta, Marriott	12	150	Otelin giriş kısmında bomba yüklü araç patlatıldı.
9 Aralık 2003	Rusya	Moskova, Royal Meridien	5	14	Otel girişinde canlı bomba saldırısı.
24 Aralık 2003	Çin	Chenzhou, Tianhu Hotel	2	1	Otel otoparkında patlama gerçekleşti. Saldıran bilinmiyor.
27 Mart 2004	Tayland	Sungai Kolok, Marina Hotel	0	29	Otelin otoparkında bomba yüklü motosiklet patlatıldı.
22 Mayıs 2004	Suudi Arabistan	Riyad, Oasis Residential Resort	9	Belirsiz	Bölgede El Kaide tarafından bir dizi saldırı gerçekleştirildi. Toplamda 22 kişi öldürüldü 25 kişi ise yaralandı.
7 Ekim 2004	Mısır	Taba, Hilton Hotel	40	160	Bomba yüklü kamyon otel havuzunun yakınında patlatıldı.
3 Nisan 2005	Tayland	Songkhla, Green World Hotel	0	0	Songkhla bölgesinde çatışma ve bombalamalar gerçekleşti. Toplam beş kişi öldü, 66 kişi yaralandı. Otele yapılan bombalı saldırıda ölen veya yaralanan olmadı.
23 Temmuz 2005	Mısır	Şarm El Şeyh, Ghazala Gardens Hotel ve Moevenpick Hotel	64	150	Turistleri hedef alan bombalamalar gerçekleşti. Hedeflerin ikisini oteller oluşturuyordu.
9 Kasım 2005	Ürdün	Umman, Radisson SAS/Grand Hyatt/ Days Inn	57	115	Üç farklı otelde seri bombalamalar yapıldı. En fazla ölüm Radisson SAS'ta (36 kişi) gerçekleşti.
14 Ocak 2008	Afganistan	Kabil, Kabul Serena Hotel	6	6	Otel otoparkında bomba yüklü araç patlatıldı ve otel içerisine silahlı saldırı yapıldı.
28 Mayıs 2008	Etiyopya	Negele Boran, Shuferoch Hotel	3	5	Otel içerisinde bomba patlatıldı.

Tablo 3.2. (Devam) 2001 Yılı Sonrasında Otel İşletmelerini Hedef Alan Terör Saldırıları

20 Eylül 2008	Pakistan	İslamabad, Marriott Hotel	60	250	Bomba yüklü araç patlatıldı. Çıkan doğal gaz yangını sebebiyle ölü sayısı arttı.
26-29 Kasım 2008	Hindistan	Mumbai	175	327	Silahlı terörist grupları tren garına, farklı otellere, restoranlara ve bir hastaneye saldırıda bulundular.
17 Temmuz 2009	Endonezya	Cakarta, JW Marriott ve Ritz-Carlton	9	50	Turistleri hedef alan iki farklı canlı bomba saldırısı yapıldı.
3 Kasım 2009	Somali	Mogadişu, The Shamo Hotel	24	60	Tıp öğrencilerinin mezuniyet törenine konuk olan devlet adamları hedef alındı. Dört devlet bakanı öldürüldü.
26 Şubat 2010	Afganistan	Kabil, Hamid Guest House	17	32	Canlı bomba ve silah saldırısı gerçekleştirildi.
10 Eylül 2010	Danimarka	Kopenhag, Hotel Jorgensen	0	1	Bir gazeteciye saldırı için hazırlanan suikast bombası patladı.
31 Mart 2012	Tayland	Songkhla, Lee Gardens Plaza Hotel	5	220	Songkhla bölgesinde yapılan dört ayrı bombalamadan biri Lee Gardens plaza otelde gerçekleşti. Saldırıda 16 kişi öldü, 321 kişi yaralandı.
18 Mart 2014	Somali	Buloburde, Hotel Amalo	27	Belirsiz	Otel girişinde bomba yüklü araç patlatıldı.
20 Mart 2014	Afganistan	Kabil, Kabul Serena Hotel	9	2	Gazeteci ve diplomatları hedef alan dört kişi, otele silahlı saldırı gerçekleştirdi.
26 Mart 2015	Somali	Mogadişu, Makka al-Mukarama Hotel	24	28	Hükümet yetkililerini hedef alan altı kişi, otele silahlı saldırı gerçekleştirdi.
14 Mayıs 2015	Afganistan	Kabil, Park Palace Guesthouse	14	6	Uluslararası bir etkinlikte katılımcılar rehin alındı. Çıkan çatışmada Amerikalı ve İtalyan katılımcılar dahil 14 kişi öldürüldü.
26 Temmuz 2015	Somali	Mogadişu, Jazeera Palace Hotel	15	Belirsiz	Bomba yüklü araçla saldırı gerçekleştirildi.
20 Kasım 2015	Mali	Bamako, Radisson Hotel	20	7	Silahlı saldırganlar tarafından 170 kişi rehin alındı. Çatışmada 20 kişi öldü.
24 Kasım 2015	Mısır	El Ariş, Swiss Inn Resort	7	10	Bomba yüklü araç ve canlı bomba saldırısı. Seçim kurulu üyeleri hedef alındı.
8 Ocak 2016	Mısır	Hurgada, Bella Vista Otel	0	3	Deniz yoluyla otele gelen iki saldırgan, turistlere bıçakla saldırdı.
15 Ocak 2016	Burkina Faso	Vagadugu, Hotel Splendid	30	56	Ağır silahlı saldırganlar, bir restoran ve otele saldırdı.
22 Ocak 2016	Somali	Mogadişu, Lido Beach	20	17	Dört saldırgan, bomba yüklü araç ve silahlarla saldırı düzenledi.

Tablo 3.2. (Devam) 2001 Yılı Sonrasında Otel İşletmelerini Hedef Alan Terör Saldırıları

26 Şubat 2016	Somali	Mogadişu, SYL Hotel	14	Belirsiz	Bir canlı bomba ve dört silahlı saldırgan, otele saldırı düzenledi.
13 Mart 2016	Fildişi Sahili	Grand Bassam, La Paillote Hotel	19	33	Avrupalı turistlerin konakladığı otellerden birine silahlı saldırı düzenlendi.
13 Haziran 2016	Somali	Mogadişu, Ambassador Hotel	16	55	Bomba yüklü araç ve silahlı saldırganlar tarafından saldırı düzenlendi.
25 Haziran 2016	Somali	Mogadişu, Naso-Hablod Hotel	15	25	Bomba yüklü araç ve silahlı saldırganlar tarafından saldırı düzenlendi.
1 Ağustos 2016	Afganistan	Kabil, Northgate Hotel	1	4	Yabancı askeri yetkililerin bulunduğu otele silahlı saldırı düzenlendi.
25 Ocak 2017	Somali	Mogadişu, Dayah Hotel	28	43	Bomba yüklü araç ve silahlı saldırganlar tarafından saldırı düzenlendi.
14 Ağustos 2017	Burkina Faso	Vagadugu, Hotel Bravia	19	22	Silahlı saldırganlar tarafından otel ve Aziz İstanbul isimli Türk restoranına saldırı düzenlendi. Ölenlerin arasında bir Türk vatandaşı da bulunmaktaydı.
14 Ekim 2017	Somali	Mogadişu, Safari Hotel	587	316	Bomba yüklü kamyon, oteller bölgesinde Safari Hotel'in yanında patlatıldı. Modern çağda yaşanmış en ölümcül üçüncü bombalı terör olayıdır.
20-21 Ocak 2018	Afganistan	Kabil, Inter-Continental Hotel	40	22	Silahlı saldırganlar otele saldırıp daha sonra kundakladı. Yaklaşık 100 kişi kurtarıldı.
22 Mart 2018	Somali	Mogadişu, Wehliye Hotel	18	22	Hükümet yetkililerini hedef alan bomba yüklü araç saldırısı.
15 Ocak 2019	Kenya	Nairobi, DusitD2 Hotel	21	28	Canlı bomba ve silah saldırısı gerçekleştirildi.
28 Şubat 2019	Somali	Mogadişu, Hotel Maka al-Mukarama	29	80	Bomba yüklü araç ve silahlı saldırganlar tarafından saldırı düzenlendi.
21 Nisan 2019	Sri Lanka	Colombo, Shangri-La/Cinnamon Grand/Kingsbury Hotel	259	500	Sri Lanka'nın farklı bölgelerinde eş zamanlı gerçekleşen canlı bomba eylemleri, üç kilise, üç otel ve şehir içinde iki noktada gerçekleşti.
11 Mayıs 2019	Pakistan	Gwadar, Pearl Continental Hotel	5	6	Güvenlik üniforması giyen üç terörist, otele silahlı saldırı gerçekleştirdi.
12 Temmuz 2019	Somali	Kismayo, Asasey Hotel	26	56	Bomba yüklü araç ve silahlı saldırganlar tarafından saldırı düzenlendi.

Tablo 3.2 incelendiğinde otelleri hedef alan terör olaylarının Orta Doğu ve Afrika’da yoğunlaştığı, en çok kullanılan saldırı yöntemlerinin ise canlı bombalar, bomba yüklü araçlar ve silahlı saldırılar olduğu görülmektedir. Ayrıca birçok otel saldırısının batılı şirketlere ait büyük otellere yapıldığı görülmektedir. Bu durumun farklı sebepleri bulunmaktadır. Birincisi, bu otellerin batı ülkelerinin nüfuzlarını arttıran insanlara ev sahipliği yapmasıdır. Diplomatlar, iş adamları, turistler ve ülkelerin yerli zenginlerine saldırganlar otellerde ulaşabilmektedir. İkincisi, otellerin daha kolay hedefler olmasıdır. Oteller, insanların sürekli olarak birden fazla noktadan giriş-çıkış yaptığı nispeten açık yapılardır. Müşteriler, çalışanlar, toptancılar ve kargo çalışanları, otellere devamlı giriş çıkış yapmaktadırlar. Bununla birlikte otellerin fotoğrafları, oda planları ve panoramik videoları gibi görüntüleri müşteriler için olduğu kadar teröristler için de kolayca ulaşılabilir. Bu şekilde önceden saldırı planları kolayca yapılabilir. Üçüncüsü, beş yıldızlı büyük bir otele yapılan saldırı, büyükelçiliklere yapılan saldırılar kadar ses getirebilmektedir. Saldırılarından etkilenenlerin sayısı, geniş çapta yaratılan panik ve olayın medyaya yansıma boyutu, teröristlerin ulaşmaya çalıştığı amaçlar arasındadır. Son olarak bir diğer sebep de terörist grupların daha farklı örgüt yapılarına bürünmesidir. 11 Eylül saldırılarından sonra başta El Kaide olmak üzere terörist gruplar, merkezileşmekten daha uzak bir yapıya adapte olmuşlardır. Dünya’nın farklı noktalarında farklı isimlerle anılan daha küçük terörist grupları böylece daha hızlı hareket ederek daha fazla eylemde bulunmaya başlamıştır (Wernick ve Glinow, 2012).

Türkiye’nin belirtilen coğrafyalara yakın olması sebebiyle bu tür saldırılara karşı hazırlıklı olması gerektiği söylenebilir. Türkiye, özellikle 1990’lardan sonra turizme yönelik terörist eylemlerle karşılaşmaya başlamıştır. Türkiye’de doğrudan turizme yönelik ilk terör hareketlerini 1993 yılında Antalya şehir merkezinde yapılan bombalı eylemler oluşturmuştur. 27 Haziran 1993’te terör örgütü PKK, ilk saldırısını Antalya’da yapmış, patlama sonucunda ölen ya da yaralanan olmamıştır (Küçükaltan, 2012). 17 Temmuz 1993 tarihinde ise Antalya’nın Bayındır, Dokuma ve Büyük Hal semtlerindeki üç otel, yine PKK militanları tarafından bombalanmıştır. Otellerde hasar açan bombalama eylemleri sonucunda bir işçi ölmüş, iki çocuk da yaralanmıştır (TİHV, 1994).

Türkiye’de doğrudan veya dolaylı olarak turizmi hedef alan birçok terör eylemi yaşanmıştır. Sadece geçtiğimiz yıllarda 12 Ocak 2016 Sultanahmet saldırısında 13 Alman turist yaşamını yitirmiş, 1 Ocak 2017 tarihinde de kayıtlara Reina Katliamı olarak geçen silahlı saldırıda 27’si yabancı uyruklu 39 kişi hayatını kaybetmiştir (Çokişler, 2019). Türkiye turizmini etkileyen terör olaylarının çok fazla olmasına rağmen doğrudan otel işletmelerine yapılan terör saldırılarının sayısı, nispeten daha azdır. Bu saldırılardan biri, 22 Nisan 2001 tarihinde İstanbul Swiss Otel’de gerçekleşmiştir. Rus-Çeçen savaşını protesto eden 13 kişi, Swiss Otel’e silahlı baskın düzenleyerek 150 kadar müşteriyi rehin almıştır. 12 saat sonra eylemciler, teslim olmuşlardır. 3 Mayıs 2002’de ise Çeçenistan’a destek sloganları atan bir kişi, İstanbul The Marmara Otel’i silahla basarak yedisi turist olmak üzere 13 kişiyi rehin almıştır. Saldırgan, bir buçuk saat sonra polislerle teslim olmuştur (Küçükaltan, 2012). 23 Haziran 2004’te Ankara Hilton Otel’in karşısında şüpheli bir paket bulunmuştur. Pakete yapılan müdahale sırasında bomba düzeneği devreye girmiştir ve bir polis memurunun bacağı kopmuştur (arşiv.ntv.com.tr). 10 Ağustos 2004 tarihinde ise Sultanahmet Meydanı’nda bulunan Holiday Sun Otel ve Laleli Ordu Caddesi’ndeki Hotel Pars’ta 01:40 sularında eş zamanlı iki patlama meydana gelmiştir. Patlama sırasında iki kişi hayatını kaybetmiş, on kişi ise yaralanmıştır (hurriyet.com.tr).

3.1.2. Sağlık

Sağlık, otel güvenliğinin diğer bir boyutunu oluşturmaktadır. Otellerde sağlık konusu su kalitesi, gıda güvenliği, bulaşıcı hastalıklar ve otellerde verilen sağlık hizmetinin kalitesi gibi konuları içermektedir. Otel işletmelerinin temel gelir kaynağı, odalar bölümünden sonra yiyecek içecek bölümüdür (yaklaşık %34). Bir otel işletmesinin gerek müşteriler tarafından tercih edilmesinde gerekse müşteri memnuniyetinin artarak devam ettirilmesinde, yiyecek içecek bölümünün rolü ve önemi yadsınamaz. Bu nedenledir ki otel işletmelerinde sunulan yiyecek ve içeceklerin hazırlanmasından sunumuna kadar geçen her aşamada kalite standartlarına, hijyen ve sanitasyon kurallarına uyulması, son derece önem taşımaktadır (Batman, 2015). Özellikle **gıda güvenliği**, otel işletmelerinde önemli bir konu haline almıştır. Dünya Sağlık Örgütü’ne (WHO, 1997) göre gıda güvenliği bir gıda maddesinin kullanım amacına göre hazırlandığında ve/veya tüketildiğinde tüketiciye herhangi bir zarar vermeyeceğinin güvencesidir. Müşterilere sunulan gıdaların temin edilmesi, depolanması,

hazırlanması ve pişirilmesi aşamalarında sağlık ve hijyen kriterlerinin gözetilmesi, otel işletmeleri için kaçınılmaz bir sorumluluktur. Bu aşamalardan herhangi birinde oluşabilecek gıda prosedürlerine aykırılık hali, kısa vadede zehirlenmelere yol açmaktadır (Dolmacı ve Bulgan, 2018). Bunun yanı sıra Travel Weekly (1998), seyahate çıkan yetişkinlerin %63'ünün tatil süresince bir sağlık sorunuyla karşılaştığını ve bu sorunların %35'inin gıda zehirlenmesi veya sindirim sistemi sorunları olduğunu belirtmektedir. Adams ve Morrell'in (1999) çalışmasına göre konaklama endüstrisi bütün gıda zehirlenmelerinin %44'ünden sorumludur. Özellikle 1990'lardan sonra, bu tip gıda kaynaklı sağlık sorunlarının önüne geçilebilmesi için diğer gıda üreticileri gibi otel işletmeleri de HACCP, ISO 9001:2000 ve ISO 22000 gibi kalite güvence sistemlerini uygulamaya başlamıştır.

HACCP sistemi, gıda güvenliği tehlikelerini belirlemek ve kontrol etmek üzerine geliştirilmiştir. Sistem, geniş bir çalışma alanında test edilmiş ve gıda kaynaklı hastalıkların önüne geçilmesinde oldukça etkili olmuştur. Bilimsel bir yaklaşıma sahip olan HACCP sistemi, gıda zincirinin her alanına uygulanabilmektedir (Mamalis vd., 2009). HACCP, yiyecek işletmesi yöneticilerinin potansiyel problemleri ortaya çıkmadan önce belirlemesine ve kontrol altına almasına yardımcı olan bir sistemdir. Gıda kaynaklı hastalıkları kontrol etme ve önleme amacıyla geliştirilen bu sistem, gıdalarda mikrobiyolojik (küf, bakteri vb.), kimyasal (ilaç kalıntıları, ağır metaller vb.) ve fiziksel (cam parçası, metal parçası, saç vb.) tehlikeleri kalite ve gıda güvenliği beklentileri doğrultusunda ortadan kaldırmayı amaçlamakta ve "Gıda Güvenliği Sistemi" olarak da adlandırılmaktadır (Koçak, 2007). HACCP'in yedi temel ilkesi bulunmaktadır. Bu ilkeler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Pierson, 2012):

- Tehlike analizi ve ayrıntılı akım şemalarının oluşturulması,
- Karar Ağacı kullanılarak kritik kontrol noktalarının belirlenmesi,
- Her bir kritik kontrol noktasındaki hedef düzey ve toleransların belirlenmesi,
- Kritik kontrol noktalarını kontrol altında tutacak uygun izleme yöntemlerinin oluşturulması,
- Kritik kontrol noktalarının izlenmesi sırasında bulunan uygunsuzluklara ve sapmalara karşı uygulanacak "düzeltici faaliyetlerin" belirlenmesi,

- HACCP çalışmalarının etkinliğini kanıtlayacak doğrulama prosedürlerinin belirlenmesi,
- Bu prensip ve uygulamalara yönelik dokümantasyon yapısının oluşturulması.

HACCP, gıda güvenliğini azami seviyeye çıkarmanın kanıtlanmış, uygun maliyetli bir yöntemidir, çünkü tehlikeyi kaynağında kontrol etmeye odaklanır. Ayrıca HACCP sistemi, sorunları sürekli bir şekilde önlemeye çalıştığı için toplam kalite yönetimini de destekler bir yapıdadır (Varzakas and Arvanitoyannis, 2008). ISO 9001:2000 ise Uluslararası Standartlar Teşkilatı tarafından geliştirilmiş bir kalite standardıdır. Bu standart, bir firmanın kaliteli ürün ve hizmetleri etkili bir şekilde tasarlama, üretme ve sunma becerisini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Standardın bu sürümü, daha fazla üst yönetim katılımı ve sürekli iyileştirme dahil ederek müşteri memnuniyetini artırmaya çalışmaktadır. ISO 9001:2000 bir süreç yaklaşımı kullanır ve müşteri gereksinimlerini karşılayarak müşteri memnuniyetini sağlamayı, sistemi sürekli iyileştirmeyi, ürün ve hizmetlerde uygunsuzluğu önlemeyi amaçlar. Bunları gerçekleştirirken işletmelere prosedür ve kontroller için gerekli yönergeleri sağlar. ISO 9001:2000 işletmelerde gıda güvenliği sisteminin uygulanmasını sağlar ve kalite yönetimini bu işletmelere entegre eder (Mamalis vd., 2009).

2005 yılına gelindiğinde Uluslararası Standartlar Teşkilatı ISO 22000'i yürürlüğe sokmuştur. ISO 22000, iyi üretim uygulamalarının ve HACCP'in yeterli bir organizasyon sistemiyle birleştirilmesiyle garantili bir gıda güvenliği sistemi için gereksinimleri belirleyen, bir şirketin tedarik ettiği ürünlerin hem müşterilerin hem de çalışanların gereksinimlerini karşıladığını göstermesini sağlayan, gıda güvenliği ile ilgili bir standarttır (Gil vd., 2017). ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, dünya çapında güvenli gıda üretim zinciri oluşturmak amacıyla oluşturulmuş uluslararası bir standarttır. Bu standart üreticiler, satıcılar, tedarikçiler, yasal otoriteler, tüketiciler gibi tüm ilgili birimler arasında iletişimi ve bu sayede güvenli gıda üretiminin çiftlikten çatala her basamakta izlenebilirliğini esas alır. Bu standart, gıda zinciri boyunca gıda güvenliğini sağlamak için takip edilecek ve uygulanacak ihtiyaçları tanımlar ve uygulamanın eksiksiz yapılmasını sağlar. ISO 22000 sistemi, ön gereksinim programlarını, HACCP sistemi ilkeleri ve uygulama basamaklarını, yönetimin sorumluluk eğitimini ve sürekli iyileştirme faaliyetlerini kapsar (Erkmen, 2010). Diğer bir deyişle hem

önkoşul programları hem de HACCP planının uygulanması, aynı standart içinde yer almaktadır. ISO 22000:2005 standardı, tamamen ayrı bir standart olarak değil, HACCP sistemini de içeren ve tamamlayan bir yaklaşıma sahiptir (Koçak, 2007).

Otellerde sağlıkla ilgili diğer bir konu, **su yönetimidir**. Otellerde su kalitesi ve su tüketiminin yönetilmesi, şu açılardan önemlidir (Kirk, 1995):

- Su, kıt bir kaynaktır ve otele maliyeti vardır.
- Otellerde kullanılan sıcak su, daha sonra sadece atık su olmamakta, aynı zamanda enerji harcamaktadır.
- Düşük su kalitesi, müşteri ve çalışanlar için sağlık riski oluşturabilmektedir.
- Düşük su kalitesi, otellerde kullanılan ekipmanlara zarar vererek maliyeti arttırmaktadır.
- Kirletilmiş atık su, bitkilerde birikerek etrafta bulunan diğer su kaynaklarını da kirletmektedir.

Su kalitesi kimyasal, bakteriyolojik ve fiziksel faktörlerle belirlenmektedir. Kimyasal açıdan kurşun, alüminyum, nitratlar ve tarım ilacı artıkları, büyük tehlike içermektedir. Otel işletmelerinde kullanılacak olan su kaynaklarının bu kimyasal faktörlerden arındırılması gerekmektedir. Aynı şekilde otellerde bulunan içilebilir suların zararlı bakterilerden arındırılması gerekmektedir. Koliform bakteriler, bakteriyolojik su kalitesinin göstergesi olarak kullanılmaktadır. Bu bakteriler, patojenik olmamakla birlikte, patojenik organizmalarla ilişkilidir ve genellikle bir su kaynağının kanalizasyon ile kontamine olduğunun göstergesidir. Suda koliform bakteri varsa, dışkı kontaminasyonu ve mide-bağırsak enfeksiyonlarına neden olan birkaç mikroorganizmanın varlığı olasıdır. Fiziksel açıdan ise otellerde kullanılan suların berrak ve kokusuz olması gerekmektedir (Kirk, 1995).

Otellerde su sağlığı ile ilgili diğer bir nokta, yüzme havuzlarıdır. Yüzme havuzları, birçok otel işletmesinde bulunmakla beraber müşterilerin ortak kullandığı alanlardan biridir. Havuzu kullanan müşterilerin birçoğu deri, ağız, burun ve boğazlarından çıkan salgılarla, idrarla veya kirli bir eşyayı havuza sokarak havuzu hastalıkların yayılması için bir araç haline getirmektedir (Ibanga vd. 2020). Agbagwa ve Young'a (2012) göre yüzme havuzu kullanan insanların %35'i havuza girmeden önce duş almamaktadır. Buna bağlantılı olarak yüzme havuzu kullanan insanların %23'ü havuzların hijyen ve sanitasyonu açısından endişe

duymaktadır. Türkiye’de de benzer sebeplerden dolayı Sağlık Bakanlığı, bir yönetmelik hazırlanmıştır. Buna göre Bakanlık havuzların denetlenmesi ile ilintili 15/05/2008 tarihli ve 15653 sayılı bir genelge ve 15/07/2008 tarih, 22545 sayılı yazı ile tüm valiliklerden halk sağlığının korunması amacıyla gerekli denetimlerin yapılmasını talep etmektedir.

Otel işletmelerinde karşılaşılan diğer bir sağlık tehlikesi, **salgın hastalıklardır**. Kapalı alanlara sahip olan otel işletmeleri içerisinde kesişen nüfus çeşitliliği göz önüne alındığında, oteller, bir hastalığın yayılması için etkili noktalardır. 2000’li yıllarla birlikte endemik ve pandemik salgınların arttığı ve bu salgınların ülkelerin turizm ekonomilerini etkilediği görülmektedir (Chung, 2015). 2003 yılında ağır akut solunum sendromu (SARS), 2003-2007 arasında kuş gribi (H5N1), 2009’da domuz gribi (H1N1), 2012’de MERS ve 2013’te yaşanan ebola virüsü, bölgesel ve global turizme büyük darbeler vurmuştur. Örneğin, 2003 yılında yaşanan SARS salgınında Çin, Hong Kong, Singapur ve Vietnam’ın turizm gelirleri toplam 20 milyar dolardan fazla azalış göstermiştir. Bununla birlikte Asya Kıtası’nın geneli için gelen yolcu sayısında %70 azalma yaşanmıştır (McKercher ve Chon, 2004). Günümüzde yaşanan Covid-19 salgını ise SARS’a göre çok daha yıkıcıdır. SARS sadece Hong Kong, Çin, Tayvan, Singapur ve Kanada’da gözlemlenmişken Covid-19, küresel bir salgındır. 2003 yılında yaşanan SARS’ta 8.096 vakayla karşılaşılmış 774 kişi ise hayatını kaybetmiştir (Pala, 2020). Covid-19 salgınında ise 2020 yılı sonunda 85 milyondan fazla vaka tespit edilmiş, yaklaşık bir yıl içerisinde bir milyon sekiz yüz binden fazla kişi hayatını kaybetmiştir. Bu denli büyük çapta bir salgın sebebiyle dünya genelinde 2020 yılı için turist hareketliliği %72 azalmıştır (UNWTO, 2020). Türkiye’de ise sadece Nisan ayında yabancı ziyaretçi sayısı %99,26 azalarak 24.238 kişi olarak gerçekleşmiştir. Kuşkusuz, sayıların bu düzeyde olmasında seyahat kısıtlamalarının ve işletmelerin kapalı olmasının çok önemli bir etkisi vardır; ancak bu durum turizm sektörünün karşılaştığı olumsuz durumu değiştirmemektedir (Pala, 2020).

Covid-19 salgını ülkeye giriş yapan yabancı ziyaretçi sayısının azalması ile birlikte otel işletmelerinin doluluk oranlarını ve buna bağlı olarak gelirlerini de etkilemiştir. Kısıtlamaların hafifletildiği yaz dönemindeki otel doluluk oranları ve oda başına elde edilen gelirlerin (RevPAR) bir önceki yaz dönemine göre karşılaştırmaları, Tablo 3.3’te görülmektedir.

Tablo 3.3. 2019-2020 Yaz Dönemi Otel Doluluk Oranları ve RevPAR Değişimleri

			İstanbul	Antalya	Ankara	Diğer
Haziran	Doluluk Oranı	2020	%13,80	%31,70	%22,00	%25,40
		2019	%73,50	%70,40	%56,00	%53,80
		Değişim	%81,20	%55,00	%60,70	%52,90
	RevPAR	2020	8,61 €	23,86 €	12,97 €	7,82 €
		2019	70,70 €	81,95 €	31,02 €	22,04 €
		Değişim	%87,80	%70,90	%58,20	%64,50
Temmuz	Doluluk Oranı	2020	%26,00	%42,70	%28,30	%32,30
		2019	%81,70	%77,40	%62,60	%63,20
		Değişim	%68,20	%44,80	%54,80	%48,90
	RevPAR	2020	18,48 €	68,41 €	16,40 €	10,07 €
		2019	82,95 €	125,32 €	36,09 €	28,76 €
		Değişim	%77,70	%45,40	%55,60	%65,00
Ağustos	Doluluk Oranı	2020	%38,90	%59,70	%27,70	%35,80
		2019	%86,70	%83,50	%56,30	%61,40
		Değişim	%55,20	%28,50	%50,80	%41,70
	RevPAR	2020	36,24 €	126,97 €	15,42 €	11,72 €
		2019	91,74 €	140,31 €	30,76 €	28,44 €
		Değişim	%60,50	%9,50	%49,90	%58,80

Kaynak: TÜROB, 2020

Tablo 3.3 incelendiğinde 2019 yılının aynı dönemine göre otel işletmelerinin doluluk oranları ve oda başına gelirlerinin ciddi bir biçimde azaldığı görülmektedir. Her ne kadar iç turizm için destek paketleri açıklanmış olsa da yerli turistlerin gerçekleştirdiği konaklamalar, otellerin arzına cevap olamamıştır. Bir önceki yıla göre en az etkilenen oteller ise Ağustos ayında Antalya’da hizmet veren otel işletmeleridir. Bu dönemde, Antalya otellerinin doluluk oranları, bir önceki yıla göre %28,50 azalmışken, oda başına gelirleri sadece %9,50 azalmıştır.

Salgının otel işletmelerine bu derece büyük zarar vermesi sebebiyle işletmeler ve ülke yönetimleri, birtakım önlemler almak zorunda kalmıştır. Örneğin, Titanic Hotel Grubu, temizlik ve dezenfeksiyon prosedürlerini devreye alarak “Safe Touch – Hijyen manifestosunu”, Hilton ise “HiltonCleanStay” programını hazırlamıştır. Böylece otel müşterileri, temizlik ve hijyen konusunda odaların ve diğer kullanım alanları hakkında daha net bilgiye sahip olabileceklerdir (Şahin ve Aycan, 2020). Gürsoy ve Chi’ye (2020) göre otel

müşterilerinin büyük bir çoğunluğu (%70,42), otel hizmetleri sırasında insan temasının azaltılması için yeni teknolojilerin otellerde kullanılması gerektiğini bildirmiştir (ör: hizmet robotları, temassız ödeme, kişisel telefonlardan ulaşılabilen menüler, anahtarsız giriş, temassız asansörler vb.). Bu sebeplerden dolayı, otelcilik sektöründe teknoloji entegrasyonunun yakın gelecekte çok önemli bir yere geleceği söylenebilir. Salgın sürecinde krize adapte olarak bunu bir fırsata çevirmeye çalışan otel işletmeleri de bulunmaktadır. Örneğin, İsviçre’de bir otel işletmesi, ultra lüks karantina paketi adında konaklama hizmeti vermektedir. Paket içerisinde 7/24 sağlık hizmeti, virüs testi, kişiye özel jakuzi ve spor salonları gibi hizmetler bulunmaktadır (Şahin ve Aycan, 2020).

Salgın sırasında müşterilerin otellerde güvenli bir şekilde konaklayabilmesi için T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, “Güvenli Turizm Sertifikasyon Programını” yürürlüğe sokmuştur. Sertifikasyon programı, 30 ve üzeri oda sayısı bulunan konaklama işletmeleri için zorunlu kılınırken, 30’dan az odası bulunan işletmeler için isteğe bağlı tutulmaktadır. Belgeyi alan tesisler, Kültür ve Turizm Bakanlığı web sitesinden ilan edilmekte, Güvenli Turizm Sertifikası’na sahip işletmeler, sertifika logosunu tesislerin görünen noktalarına asmaktadır ve belge üzerinde bulunan kare kod ile müşteriler, tesis ile ilgili tüm denetleme bilgilerine ulaşabilmektedir. Güvenli Turizm Sertifikasyon Kriterleri 14 ana başlıktan ve 171 kriterden oluşmaktadır. Başlıklar ve madde sayıları şu şekildedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020):

- A. Zorunlu uygulamalar – Süreç yönetimi, standartların belirlenmesi, protokollerin hazırlanması (32 madde)
- B. Müşterinin otele girişi (5 madde)
- C. Personel için alınacak önlem ve uygulamalar (6 madde)
- D. Genel alanlarda düzenlemeler
 - a. Yatak odaları (3 madde)
 - b. Mutfaklar (28 madde)
 - c. Yeme ve içme üniteleri (7 madde)
 - d. Yüzme havuzları ve plajlar (6 madde)
 - e. Fitness salonları ve SPA (6 madde)
 - f. Animasyon Salonları (2 madde)

- g. Mini kulüp (15 madde)
- E. Güvenlik (4 madde)
- F. Otel taşıtları (4 madde)
- G. Personel konaklama üniteleri ve lojmanlar (2 madde)
- H. Atık yönetimi (7 madde)
- İ. Haşere ve zararlılarla mücadele (6 madde)
- J. Satın alma, mal kabulü ve depolama (7 madde)
- K. Acil durum ve izolasyon (19 madde)
- L. Tabela, logo, sertifika ve QR (3 madde)
- M. Covid-19 testi ve numune alma işlemleri (5 madde)
- N. Kayak odaları ve mekanik hatlar (4 madde)

Güvenli turizm sertifikası kriterleri arasında otellerde salgının önüne geçilebilmesi açısından göze çarpan kriterler bulunmaktadır. Örneğin, bu süreçte müşterilerin ve çalışanların otel girişlerinde termal kamera veya temassız ateş ölçerle vücut sıcaklıkları ölçülecek olup bu değerler, kayıt altında tutulacaktır ve restoranlarda açık büfe uygulamaları cam siperlik arkasından görevli personel tarafından gerçekleştirilecektir. Eğer otel müşterileri arasında ikamet adresi yurtdışında olan Covid-19 şüphelileri var ise otel içerisinde test yaptırmaları gerekmektedir. Bu işlem için otel bünyesinde numune almak için eğitim almış sağlık personeli sağlanması veya numune almak için yetkin bir sağlık kuruluşu ile anlaşma yapılması gerekmektedir. Bununla birlikte 50 veya daha fazla odaya sahip otellerde her 50 oda başına bir adet izolasyon odası sağlanması ve bu izolasyon odalarının bir katta, diğer müşteri odaları ile en az temasta olacak şekilde düzenlenmiş olması gerekmektedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020).

Covid-19 salgını, turizm endüstrisinin her alanında olduğu gibi otel işletmelerini de yeni müşterilere hızlı bir güvenlik algısı sağlamak için yeni uygulamaları benimsemeye zorlamaktadır. Teknolojik olarak alınacak önlemler (temassız check-in, check-out sistemleri, dijital oda anahtarları, yüz tanıma sistemleri, ultraviyole temizlik vb.) her ne kadar otel maliyetlerini arttıracak olsa da müşteriler tarafından algılanacak olan sağlık riskini azaltacaktır. Maliyetlerin artmasına rağmen alınacak olan önlemler, uzun vadeli yatırımlar

olacaktır ve müşterilerin bu otel işletmelerini tekrar tercih etmesini sağlayacaktır (Shin ve Kang, 2020). Bununla birlikte alınacak olan önlemler, sadece yatırım odaklı düşünülmeyerek ülke yönetimlerinin aldığı kararlar ve otel işletmelerinin uygulamaları hakkında otel müşterileri bilgilendirilmelidir. Bu sebeple otel işletmelerinin, potansiyel müşterileri için salgına karşı koruma stratejileri hakkında etkili iletişimi sağlaması gerekmektedir.

3.1.3. Suç

Suç, yasayı ihlal eden davranışlar bütünü olarak tanımlanabilir (Pizam, 1999). Bir destinasyonun çekicilikleri ne kadar fazla olursa olsun, yüksek bir suç imajına sahip olması, buradaki konaklama işletmelerini ve buraya seyahat edecek turistleri doğrudan etkilemektedir. Otel müşterilerinin otel ortamlarında herhangi bir suç faaliyetinden korunması, otellerin itibarı ve dolayısıyla kâr marjı için önemlidir (Zhao ve Dooley, 2017). Suç unsuru içeren hareketler, müşteriler ve otel dışından insanlar tarafından gerçekleştirilebileceği gibi konaklama işletmesi çalışanları tarafından da gerçekleştirilebilir. Bu durum, konaklama işletmelerini hatta müşterilerin canını tehlikeye sokabilir (Punpugdee, 2005).

Otellerde çok farklı suç eylemleriyle karşılaşmaktadır. Fiziksel saldırı, cinsel suçlar, hırsızlık, soygun, araç hırsızlıkları, dolandırıcılık, vandalizm, uyuşturucu suçları, fuhuş ve rehin alma, bu suçlardan bazılarıdır (Jones ve Groenenboom, 2002; Cebekhulu, 2016; Zhao ve Dooley, 2017). Her ne kadar şiddet, silahlı saldırı ve rehin alma olayları, terörist saldırılarda gözlemlense de terörist saldırılar ve suç faaliyetleri arasında farklar bulunmaktadır (Tablo 3.4).

Tablo 3.4. Turizmde Suç ve Terörizm Farkları

	Suç	Terörizm
Amaç	Ekonomik veya sosyal kazanım	Bir amaç uğruna farkındalık sağlamak
Mağdurlar	Kişi fail tarafından tanınabilir veya ekonomik kazanç sağlayabileceği için seçilmiş olabilir	Genellikle öldürme eylemi bulunmaktadır ve rastgeledir
Politik Düşünce	Genellikle bulunmaz	Teröristler kendilerini feda etme derecesinde görüşlerine bağlıdır
Gündem Oluşturma	Genellikle yerel veya ülke çapında haber olur	Dünya genelinde haber olur
En Yaygın Türleri	Soygun, cinsel suç	Bombalamalar
Görülme Olasılığı	Genellikle düşüktür. Birçok vakada turizm endüstrisi olayı kapatmaya çalışır	Olayları saklamak imkansızdır. İlgili veriler, doğrulukla ve defalarca verilir

Kaynak: Tarlow, 2011.

Tablo 3.4’e göre suç ve terörizmin hem temelinde hem de sonuçlarında büyük farklılıklar bulunmaktadır. Suç faaliyetleri, genellikle ekonomik kazanımlar için ve politik ideolojilerden uzak bir şekilde gerçekleştirilirken, terör olayları farkındalık yaratmak ve katı politik ideolojiler içerisinde gerçekleştirilmektedir. Bununla birlikte, işlenmiş bir suç faaliyeti, genellikle otel işletmeleri için kısa süreli bir olumsuz etki yaratmaktayken terör olayları, işletmeler ve destinasyonlar için uzun süreli olumsuz etki bırakmaktadır. Yine de otel işletmeleri, müşterilerini suç unsurlarına karşı korumak ve can güvenliğini sağlamak zorundadır.

Otellerde işlenen suçlarla ilgili önceden hâkim olan görüş, daha üst sınıf lüks otellerde daha fazla suçla karşılaşılacağı şeklindeydi. Çünkü lüks oteller, daha varlıklı insanların konaklaması için yapılmaktaydı ve “şekerin sineği çektiği gibi, para ve mücevherlerin de hırsızları çekeceği” düşünülmekteydi (Buzby ve Paine, 1976’dan aktaran

Yang ve Hua, 2020). Fakat günümüz otel müşterileri için güvenlik, önemli bir olgu olduğu için otel işletmeleri de çeşitli suçların önüne geçebilmek adına yüksek maliyetli güvenlik yatırımları yapmaktadır. Bu sebeple, otellerin sınıfları yükseldikçe yaşanan suç unsurlarının azaldığı görülmektedir. Bununla birlikte yeterli güvenlik önlemlerini gözlemleyebilen otel müşterilerinin (x-ray cihazı, kameralar, güvenlik görevlisi vb.) bu otelleri sonraki seyahatlerinde tekrar tercih ettikleri belirlenmiştir (Yang ve Hua, 2020).

Otelleri ilgilendiren suç unsurlarıyla ilgili ayrı bir parantez de “siber güvenliğe” açılması gereklidir. Teknolojinin bu denli kullanımı siber saldırı riskini de beraberinde getirmektedir. Nasıl ki günümüzde ülkeler arası gerçek bombaların kullanılması yerine siber saldırılar gerçekleştiriliyorsa otellere de siber saldırılar düzenlenebilmektedir. Oteller, çeşitli siber saldırılara maruz kaldıkları ve bu saldırıların ciddi sonuçlar doğurabileceği için son yıllarda siber güvenlik konusu büyük bir endişe kaynağı olmuştur. Bu saldırılar, misafir bilgilerini ortaya çıkaran veri ihlallerinden, sahte ödeme yöntemlerine hatta fidye yazılımlarına kadar çeşitli olabilir. Bu nedenle, otel işletmelerinin siber güvenliğe öncelik vermeleri ve kendilerini ve misafirlerini koruma adımları atmaları önemlidir (Song ve Li, 2015).

Mevcut literatürde, otel sektöründe siber güvenlik konusunda çeşitli çalışmalar mevcuttur. Özellikle son yıllarda, otel işletmelerinin çeşitli siber saldırılara maruz kaldığı görülürken bu saldırıların ciddi sonuçlar doğurabileceği anlaşılmaktadır. Bu nedenle, otel işletmelerinin siber güvenlik önlemlerini ihmal etmemesi gerektiği vurgulanmaktadır. Otellerde siber güvenlik konusunda yaşanan zorluk, teknolojiye aşırı bağımlılığın arması ve saldırıya açık olabilen çeşitli sistemler ve cihazların kullanımı ile açıklanmaktadır. POS sistemleri, rezervasyon sistemleri ve akıllı televizyonlar ve termostatlar gibi odalardaki cihazlar otellerdeki teknoloji kullanımına örnektir. Siber saldırıları aşmak için, otel işletmeleri güçlü parolalar ve sistemlerin sık sık güncellenmesi gibi önlemler alabilir ve çalışanlarını siber güvenlik için en iyi uygulamalar konusunda bilgilendirebilir (Karjaluo ve Mattila, 2013). Kılıç (2019) çalışmasında otel işletmelerinin siber güvenlik alanında karşı karşıya kaldıkları zorluklar ve bu zorlukları aşmak için alabilecekleri önlemler üzerinde durulmuştur. Otel işletmeleri tarafından kullanılan sistemlerinde yeterli şifreleme ve güncelleme önlemleri

alınması gerektiği öneriler arasında yer almıştır. Ayrıca, işletmelerin çalışanlarının siber güvenlik konusunda eğitilmesi ve bu konuda bilinçlendirilmesi önerilmiştir.

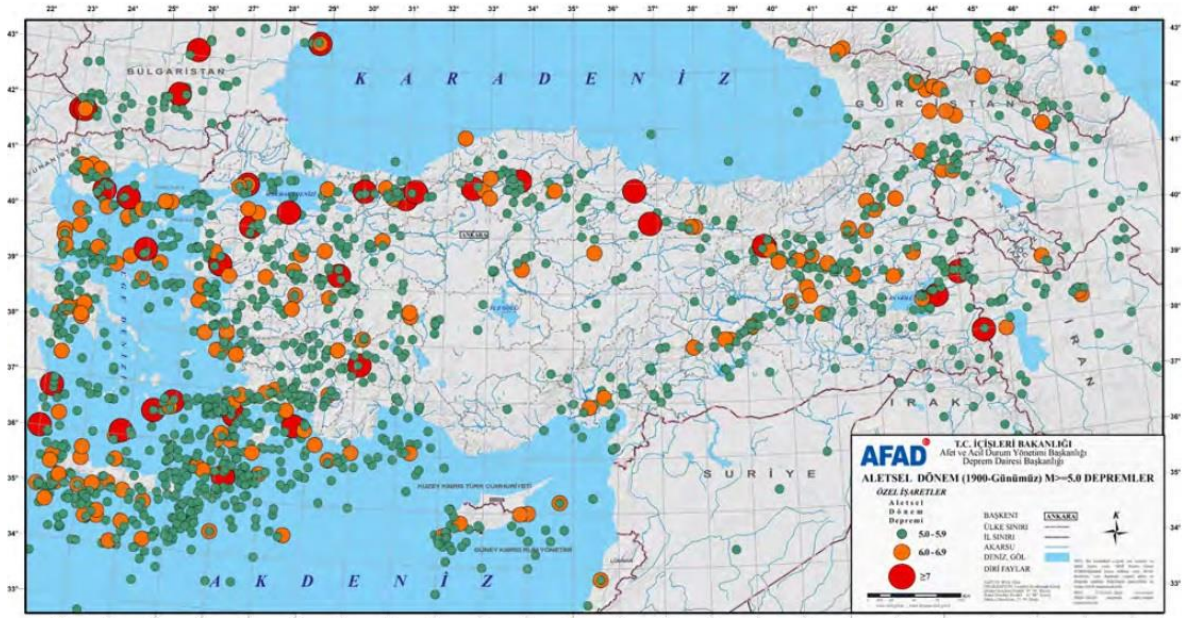
3.1.4. Doğal afetler

Otel güvenliğinin bir diğer boyutunu, doğal afetler oluşturmaktadır. Turizm, büyük ölçüde doğal çevre ve iklime bağımlıdır. Bu sebeple turizm işletmeleri olası doğal afetlere hazır olmalıdır (Tsai vd. 2020). Genel anlamda “afet” toplumsal yıkımlara yol açan, yaşanabilirliği tehlikeye düşüren olağanüstü büyük olaylardır. İnsan hayatının kaybına, nüfusun genel sağlığında zarara, kamusal ve özel malların yok olmasına, doğal çevrede önemli hasara neden olan, çoğu defa da aniden ve umulmadık bir şekilde meydana gelen olaylar, afet olarak nitelendirilmektedir (Yavaş, 2005). Doğal afetler ise büyük hasar veya yaşam kaybıyla sonuçlanan, doğal nedenlerden kaynaklanan ani bir kaza veya doğal felaketi ifade etmektedir (Turan, 2020). Dünya Sağlık Örgütü’nün 1971’de yaptığı tanıma göre doğal afetler, günlük yaşam kalıplarının birdenbire bozulduğu ve insanların çaresizlik ve ıstıraba sürüklendiği, bunun sonucunda yiyecek, giyecek, barınma, tıbbi bakım ve diğer yaşam gereksinimlerine ihtiyaç duydukları olumsuz çevresel etkenler ve koşullardır (who.int).

Temel doğal afet alt grupları jeofizik, meteorolojik, hidrolojik, klimatolojik, biyolojik ve dünya dışı olayları içerir. Doğal afetler tsunami, sel, volkanik patlama, salgın hastalık, heyelan, kasırga, tropikal siklonlar, tayfun, deprem, çığ, kuraklık, kış fırtınaları vb. şekillerde meydana gelebilmektedir. Bu afetler doğal, teknolojik ve sosyal olumsuz sonuçlar doğurabileceği gibi toplumda da karmaşaya yol açmaktadır. Her yıl dünyanın farklı noktalarında birçok doğal afet gerçekleşmekte; turizm ve otelcilik sektörü bu doğal afetlerden oldukça etkilenmektedir. 2018 yılında sadece Avrupa’da 850 doğal afet gerçekleşmiştir. Bu afetlerin %46’sını sel ve heyelanlar, %42’sini fırtınalar, %7’sini orman yangınları ve %5’ini deprem, tsunami ve volkanik patlamalar oluşturmaktadır (Ivkov vd. 2019).

Türkiye Cumhuriyeti Afet ve Acil Durum Yönetim Başkanlığı’nın (AFAD) 2019 yılına ait istatistiklerinde Türkiye’de gerçekleşen doğa kaynaklı olaylar, dört başlık altında ele alınmıştır. Bunlar sırasıyla deprem, heyelan/kaya düşmesi, sel/su baskını ve çığdır. Türkiye’de doğal afet kaynaklı can kayıplarının yaklaşık %60’ından depremler sorumludur.

Sadece 2019 yılında Türkiye ve çevresinde 4,0-4,9 büyüklüğü arasında 164, 5,0-5,9 arasında 18, 6,0'dan büyük 2 deprem gerçekleşmiştir (Afet İstatistikleri, 2020). Şekil 3.3'te AFAD'ın 2020 yılında hazırlamış olduğu, 1900 yılından 2019 yılına kadar Türkiye'de 5,0 ve daha üzeri büyüklükte gerçekleşen depremlerin harita üzerindeki konumu verilmektedir.



Şekil 3.3 – Aletsel Dönemde Türkiye ve Çevresinde Kaydedilen M>5.0 Depremler
Kaynak : Afet Yönetimi Kapsamında 2019 Yılına Bakış ve Doğa Kaynaklı Olay İstatistikleri (2020)

Türkiye ve çevresinde 1900'lerden itibaren 5,0 şiddetinden büyük 1796 deprem gerçekleşmiştir. Şekil 3'e göre depremlerin yoğunlaştığı üç ana küme bulunmaktadır. Bu kümeler, Kuzey Anadolu Fay Hattını, Doğu Anadolu Fay Hattını ve Ege Çöküntü Sistemini oluşturmaktadır. Bunlara ek olarak Kuzey Ege ve Batı Akdeniz'deki sismik yoğunluk da dikkat çekmektedir (Afet İstatistikleri, 2020). Günümüzde Türkiye'nin her noktasına turist ziyareti gerçekleşmektedir. Fakat en fazla turist ziyaret ettiği ilk altı ilin beşi olan Antalya, İstanbul, Muğla, İzmir ve Aydın, ya yoğun deprem bölgelerinin içinde yer almakta ya da bu bölgelere yakın konumlanmaktadır. Bu sebeple, buradaki otel işletmelerinin depreme karşı yeterli önlemleri alması beklenmektedir.

İnsanların en çok konut değiştirmek zorunda kaldığı doğal afet, %43 ile heyelandır. Bunu %18 ile depremler ve %13 ile su baskınları takip etmektedir (Dölek, 2016). Türkiye'de

heyelanlar, başta Karadeniz bölgesi olmak üzere Doğu Anadolu ve Orta Anadolu bölgelerinde görülmektedir. Sadece 2019 yılı içerisinde Türkiye’de toplam 245 heyelan/kaya düşmesi olayı meydana gelmiştir (Tuğlu, 2020).

Doğal afetlerin turizm ve otelcilik alanına birçok olumsuz etkisi olduğu söylenebilir. Bunun en önemli örneklerinden biri, Türkiye’de yaşanan 1999 Marmara depremidir. Bu deprem, 1939 yılında yaşanan Erzincan depreminden sonra Türkiye’nin yaşamış olduğu en ölümcül ikinci depremdir. Bu depremden, Kocaeli, Sakarya, Yalova, Bolu, Bursa, Eskişehir ve İstanbul başta olmak üzere birçok il etkilenmiş ve 17 bin 479 kişi hayatını kaybetmiştir. Yaşanan can kayıplarının yanı sıra karayolları, demiryolları, haberleşme, enerji ve dağıtım sistemleri zarar görerek büyük olumsuz etkiler bırakılmıştır (Bulgan ve Aktel, 2017). Yaşanan depremden turizm sektörü de oldukça etkilenmiştir. Bu dönemde ülkeye giriş yapan turist sayısı, bir önceki yıla göre %24 düşmüştür (Turan, 2020). Sektörde gerçekleşen maddi kayıp ise 173 milyon dolar olarak gerçekleşmiştir. Bunun yanı sıra önemli bir kongre destinasyonu olan İstanbul’da kongre delegelerinin iptal ettiği rezervasyon sayısı 17 bin 600 olarak kayda geçmiş, bunun maddi karşılığı olarak da 15 milyon dolar zarar edilmiştir (Bulgan ve Aktel, 2017).

Yine 1999 yılında Tayvan’da gerçekleşen depremde 2.400’den fazla kişi hayatını kaybetmiş, 11.000’den fazla kişi yaralanmış ve 105.000’den fazla ev yıkılmıştır (Chou, vd. 2003). Tayvan’daki altyapı çalışmaları iki yıl boyunca sürmüş ve turizm sektörü 2001 yılına kadar toparlanamamıştır. 1999 yılında gerçekleşen bu iki deprem uluslararası turizmi de etkilemiş ve uluslararası turist sayısında %15’lik bir azalma meydana gelmiştir 2011 yılında Japonya’da gerçekleşen deprem sonucunda ise Fukushima nükleer santralinde sızıntı gerçekleşmiş ve turist sayısı önemli ölçüde azalmıştır (Turan, 2020). Ma ve diğerlerine (2020) göre depremler, turist sayılarını terörist saldırılardan anlamlı bir şekilde daha fazla etkilemektedir. Bunun sebebi olarak da depremlerin potansiyel olarak yaratabileceği ikincil etkiler gösterilmektedir. Deprem sonrası gerçekleşme ihtimali olan tsunami, heyelan, sel ve salgın hastalıklar, turistleri terörist saldırılardan daha çok endişelendirmektedir.

Son yirmi yılda dünya çapında turizmi etkileyen depremden başka doğal afetler de gerçekleşmiştir. Örneğin, 2000 yılında Yunanistan, 2017-2018 yılında Amerika’nın

Kaliforniya eyaleti ve 2020 yılında Avustralya’da çıkan yangınlar bu ülkelerde turizmi olumsuz yönde etkilemişti. 2004 yılında Hint Okyanusu’nda meydana gelen tsunami 225.000’den fazla insanın ölümüne sebep olup Maldivler’e gelen turist sayısını %69,7 düşürmüş, 2010 yılında İzlanda’da gerçekleşen yanardağ patlaması da Avrupa havayolu endüstrisine 2,15 milyar sterlin kayıp yaşatmıştır (Turan, 2020).

Doğal afetlerin öngörülebilir olmaması ve doğal afet riskinin yüksekliği, turistlerin kafasındaki belirsizliği artırmakta ve bir destinasyonun iyileşme aşamasını geciktirmektedir (Turan, 2020). Fakat Miletî’ye (1999) göre doğal afetler, belli bir seviyeye kadar tahmin edilebilir ve önüne geçilebilir. Buna göre toplumlar, doğal afetler öncesinde gerekli önlemleri almalı, doğal afetler gerçekleştiğinde ise gerekli müdahale ve kurtarma işlemlerini yerine getirmeye hazır olmalıdır.

Otelcilik endüstrisi, afetlere karşı savunmasız olabilmektedir. Otellerin altyapısı (bina, su, enerji, kanalizasyon sistemleri vb.) afetler dolayısıyla risk altına girebilmekte ve bu durum hem çalışanları hem de müşterileri tehlikeye sokabilmektedir. Bununla birlikte otellerin çevreleri de (deniz, orman, dağ vb.) afetlerden etkilenecek otelde bulunan insanların güvensiz hissetmelerine yol açabilmektedir (Tsai vd. 2020). Oteller açısından doğal afetlere karşı alınabilecek çeşitli önlemler bulunmaktadır. Ivkov ve diğerlerine (2019) göre öncelikle doğal afet riskinin olduğu bölgelerde daha tecrübeli otel yöneticilerinin çalışması gerekmektedir. Buna göre daha önce doğal afet yaşamış ve/veya uzun yıllar otelcilik sektöründe çalışmış otel yöneticilerinin doğal afetlere daha dirençli olduğu, doğal afetlere karşı daha etkin önlemler aldığı ve doğal afet sırasında daha sistematik bir yönetim sergiledikleri belirtilmektedir. Bununla birlikte bu bölgelerdeki otellerde mutlaka risk yönetimi modellerinin geliştirilmesi ve belirli standartların oluşturulması gerekmektedir. Bu standartlar, gerekli eğitimlerle çalışanlara adapte edilmeli, gerçekleştirilecek doğal afetlere karşı farkındalıklarını arttırma yoluna gidilmelidir. Bununla birlikte devlet kurumlarıyla gerekli ortaklıklar yapılmalı, böylece bir afet olması durumunda müdahale koordinasyonu önceden sağlanmalıdır. Örneğin, depremler için otel yönetimleri otelin kurulduğu alanda deprem olma olasılığını önceden araştırmalıdır. Eğer otelin kurulduğu bölgede deprem riski varsa aşağıdaki önlemlerin muhakkak alınması gerekmektedir (Ellis ve Stipanuk, 1999):

- Önceden bir kumanda merkezinin belirlenmesi ve çalışanlar arasında acil durum müdahale ekiplerinin oluşturulması
- Telsiz ve yedek bataryaların bulundurulması
- Ulaşılabilir noktalarda acil durum yardım kitlerinin bulundurulması ve eğitimli çalışanlar tarafından kullanılabilmesi
- Yiyecek ve su depolanması
- Doğal gaz ve su hatlarının kesilmesi/açılması için uygun tamirat anahtarlarının el altında bulundurulması. Güvenlik ve teknik ekip çalışanlarının bu hatların çalışma mekanizmasını bilmesi
- El feneri ve yedek bataryalarının bulundurulması. Bu cihazların periyodik kontrolünün yapılması.

Oteller de potansiyel sel olaylarının yakınında konumlanmış olabilir. Bu gibi durumlarda işletmenin muhakkak bir acil durum planı bulunmalıdır. Eğer sel olma ihtimali varsa muhakkak sivil savunma örgütleri ve polisle irtibata geçilip durum teyit edilmelidir. Tehlike altında olan odalar varsa buradaki müşteriler farklı odalara alınmalı veya tehlike bulunmayan bölgelere yönlendirilmelidir. Elektrik kesilmesi ihtimaline karşın bir kısım personel, asansör ve yürüyen merdivenleri kontrol etmeli, olası kazaların önüne geçilmelidir (Clifton, 2012). Bu afetlerden ayrı heyelan, çığ, kasırga, volkanik patlama ve benzeri birçok doğal afetin de oteller üzerine etkileri olduğu bilinmektedir. Otellerde bu doğal afetlere karşın alınabilecek özel güvenlik önlemleri bulunmaktadır (Tsai ve Chen, 2011; Hamzah vd. 2012; Brown vd. 2017; Renner, 2018).

3.1.5. İnsan kaynaklı tehlikeler

Otel güvenliğinin son boyutunu insan kaynaklı tehlikeler oluşturmaktadır. Otellerde çıkan yangınlar, kazalar ve ekipman arızaları gibi olaylar, bu boyut altında ele alınmaktadır (Punpugdee, 2005). Amerika Birleşik Devletleri Yangın İdaresi'ne (U.S Fire Administration, 2018) göre Amerika otellerinde her yıl 3900 kadar yangın gerçekleşmektedir. Bu yangınların %56'sı kontrol altına alınabilen küçük yangınlar iken geri kalanı kontrol altına alınamayan büyük yangınlardır. Gerçekleşen yangınların %55'ini mutfakta çıkan yangınlar oluşturmaktayken mutfakta çıkan bu yangınların büyük çoğunluğunu (%95) kontrol altına alınabilen küçük yangınlar oluşturmaktadır. Kontrol altına alınmayan yangınların en büyük

kaynağını ise sırasıyla elektrikli aletler (%19,8), elektrik teçhizatı sorunları (%12,9), ısıtma sistemleri (%8,8), kasıt bulunmayan ve dikkatsiz davranışlar (%8,6), kasıtlı davranışlar (%8,5) ve açık ateş kaynakları (%8,1) oluşturmaktadır. Kontrol altına alınamayan yangınların sırasıyla müşteri odaları (%21,4), çamaşırhane (%12,8), mutfaklar (%11,8) ve soyunma odaları, sauna, ortak banyo (%8,0) gibi alanlarda çıktığı görülmektedir (U.S Fire Administration, 2018). Tüm bu veriler değerlendirildiğinde otel yangınlarının genellikle terörizm, suç veya doğal afetler yerine doğrudan veya dolaylı olarak insan hatalarından kaynaklı olduğu söylenebilir. Kılıç'a (2015) göre de otel yangın kaynaklarının başında elektrik tesisatı ve elektrikli cihazlar gelmektedir (%39). İkinci kaynak olarak ise her yıl çıkardığı yangın sayısı azalmasına rağmen sigara oluşturmaktadır (%35). Sigara kaynaklı çıkan yangınların %13'ünü yataklarda içilen sigaralar oluştururken %22'sini diğer yerlerde içilen sigaralar oluşturmaktadır. Kılıç'ın (2015) çalışmasındaki en büyük üçüncü yangın kaynağı ise %10 ile ısıtma sistemleri olarak belirtilmiştir. Amerikan Yangın İdaresi'nin sonuçlarına benzer bir şekilde yangınların büyük çoğunluğu müşteri odası kaynaklıdır (%23). Bunu, mutfaklar (%10), depolar (%10) ve ısıtma santralleri (%9) takip etmektedir.

Otellerde yangın çıktığında kısa sürede harekete geçilmelidir. Müşteri ve çalışanları harekete geçirmek için yangın alarmı çalıştırılmalı ve itfaiyeye hemen haber verilmelidir. Her ne kadar bazı yangın alarmları otomatik olarak devreye girse de otel çalışanları yangın alarmlarının yerini ve nasıl çalıştırılması gerektiğini muhakkak öğrenmelidir. Tehlike altında olan kişiler, otelden bir an önce tahliye edilmelidir (Ellis ve Stipanuk, 1999). Otel yangınlarında can kaybının önüne geçilmesi için başlıca şu güvenlik konuları bulunmaktadır (Beasland, 1993):

- **Tahliye Yolu:** Yangın veya başka bir acil durum için uygun çıkışlar bulunmalıdır. Bu çıkışların sayısı, genişliği, yerleşimi, acil durum aydınlatması, işaretleri ve çıkışlara olan uzaklıklar göz önünde bulundurulmalıdır.
- **Yangın Yayılımını Engelleme:** Otel binasının yapısı yangın ve dumanının yayılımını engelleyecek şekilde olmalıdır. Zemin ve tavan montajı, merdivenler ve asansör boşlukları yangın durumuna hazırlıklı yapılmalı ve yangının diğer katlara yayılması önlenmelidir.

- **Riskli Alanların Korunması:** Otelin yangın veya patlama riski yüksek olan bölümleri mümkün olduğunca ana binadan ayrı şekilde konumlandırılmalıdır. Bu bölümlerde yangına dayanıklı duvarlar ve kendiliğinden kapanan kapılar kullanılmalı, ayrıca yangın fışkiye sistemleriyle korunmalıdır.
- **Zemin, Duvar ve Tavan Kaplamaları:** Bazı yapı kimyasalları veya kumaşlar yüksek yanıcılığa sahip olmaktadır. Bu malzemelerin otel güvenliğine uygun şekilde seçilmesi ve yangın durumunda yayılmasını engellemesi gerekmektedir. Aksi takdirde yangın çok hızlı yayılacak ve ortama zehirli duman salınımı gerçekleşecektir.
- **Yangın Algılama ve Uyarı Sistemleri:** Bina dışına erişimin kolay olduğu küçük oteller dışında bütün otellerin yangın alarm sistemi bulunmalıdır. Bu sistemlerin içeriğinde duman/ısı detektörleri ve otomatik yangın fışkiyeleri yer almalıdır.
- **Yangın Hortumu Tesisatı:** Yangın hortumlarının üst katlarda da kullanılabilmesi için uygun tesisat altyapısının yapılması gerekmektedir.
- **Yangın Fışkiye Sistemleri:** Bütün çok katlı yüksek otellerde bulunmak zorundadır.
- **Oda ve Koridor İzolasyonu:** Kapalı kalan kapılar, yangınları başladığı noktada zapt etmek için önemlidir. Böylece yangın ve dumanın koridorlara ulaşması daha zor olacaktır. Bunun için odalarda bulunan kapılar ve koridorla oda arasında kalan duvarların yangına dayanıklı olmaları gerekmektedir.

Türkiye Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu tarafından 2007 yılında Resmi Gazetede yayımlanan “Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik”te de benzer önlemler yürürlüğe girmiştir. Buna göre toplam kapalı alanı 10.000 m²’den fazla otellerde binaya ait yangın tahliye projeleri, bina girişinde ve yangın sırasında itfaiyenin kolaylıkla ulaşabileceği bir yerde bulundurulmak zorundadır. Bu projelerde; binanın kaçış yolları, yangın merdivenleri, varsa itfaiye asansörleri, yangın dolapları, itfaiye su verme ağızları, yangın pompaları ile jeneratörlerin yeri işaretlenir. Odalar iç koridordan en az 60 dakika yangına karşı dayanıklı bir duvar ile ayrılması gerekmekte, iç koridorlara açılan kapılar ise en az 30 dakika yangına dayanıklı olmalıdır. Odalardan çıkış kapılarına uzaklık en fazla 15 metre ise her katta bir çıkış kapısı, 15 metreden fazla ise en az iki çıkış kapısı gerekmektedir. Bununla birlikte bütün otellerin kaçış yollarında acil durum aydınlatması bulunmalıdır. Ayrıca

200'den fazla yataklı otellerde yangın fiske sistemleri ve otomatik ses mesajları yayınlayan anons sistemleri kurulması da mecbur tutulmaktadır (T. C. Resmi Gazete, 2007).

Otellerde yaşanan insan kaynaklı tehlikelerin bir diğerk kısmını da kazalar oluşturmaktadır. Bu kazalar, ekipman arızaları tarafından oluşabileceğı gibi müşteri ve çalışanların dikkatsizliğı sebebiyle de ortaya çıkabilir. Çalışanlar açısından karşılaşılabilecek kazaların önüne geçilmesi için iş sağlığı ve güvenliğı ile ilgili mevzuatların incelenmesi gerekmektedir. Fakat müşteriler açısından ele alındığında otellerde karşılaşılan birçok kaza meydana gelebilmektedir. En sık meydana gelen kazalar arasında otel işletmelerinde müşterilerinin fazla alkol tüketmesine bağılı olarak meydana gelen kazalar, düşmeler ve bunlara bağılı olan yaralanmalar örnek gösterilebilir. Yine havuz kenarlarında yaşanan düşmelere bağılı yaralanmalar, plajlarda yapılan su sporları kazaları, otellerde sık yaşanan kazalar arasındadır (Şahin, 2020). Matsunami'ye (2000) göre bu düşme vakaları sırasıyla en çok merdivenlerde, balkonlarda, rampalarda, otoparklarda ve banyolarda gerçekleşmektedir. Müşterilerin yaşadığı diğerk kazalar şu şekilde sıralanabilir (Matsunami, 2000; Revell ve Dördüncü, 2013; Şahin, 2020; ihmnotes.in):

- Asansör kazaları (ör: asansör boşluğuna düşme)
- Çocuk kazaları (ör: bebek yatağı ve mama sandalyesinden düşme, oyun alanında çarpışma/düşme)
- Koridorlarda yerde bırakılan eşyalara takılmalar
- Kablolara takılmalar
- Kusurlu mobilyalardan kaynaklanan kazalar
- Havuz ve deniz kazaları
- Sıcak su ve ütü yaralanmaları
- Elektrik çarpmaları
- Kırık cam batmaları
- Düşen eşyalar
- Otoparklarda yaşanan araç kazaları

Otellerde yaşanan kazaların çok ciddi sonuçları olabilmektedir. Örneğın, 2014 yılında Muğla'nın Bodrum ilçesinde gerçekleşen bir olayda üç yaşında turist bir çocuğın kafasına

sekiz metre yükseklikten hoparlör düşmüştür. Olay sonrası çocuk beyin kanaması geçirmiş ve kafatasında çatlak oluşmuştur (milliyet.com, 2014). Yakın zamanda yine Bodrum’da gerçekleşen bir olayda golf arabasıyla kaza yapan bir müşteri beyin kanaması geçirmiş ve 10 gün yoğun bakımda kalmıştır (sabah.com.tr, 2021).

Otel işletmelerinde yaşanabilecek potansiyel kazalara çok sayıda önlem almak mümkündür. Sadece müşteri odalarında oluşabilecek kazaların önüne geçmek için alınan önlemler şu şekilde örneklendirilebilir (ihmnotes.in):

- Sabun ve temizlik malzemesi gibi kalıntıların birikmesi engellenmeli, banyo küvetleri temiz tutulmalıdır.
- Küvet zeminlerine kaydırmaz malzeme yerleştirilmelidir.
- Banyo içerisinde tutunabilecek tutamaklar olmalıdır.
- Banyo fayansları kuru tutulmalıdır.
- Saç kurutma makineleri duvara monte edilmiş olmalı ve lavabolara düşmesi engellenmelidir.
- Kırılmış cam eşyalar hemen temizlenmelidir.
- Yere dökülen yiyecek/içecekler hemen temizlenmelidir.
- Kat hizmetleri personeli odada veya koridorda çalışıyorsa uyarı işareti koymalıdır.

Yukarıda bulunan önlemler sadece müşteri odalarında alınabilecek önlemlere örnek teşkil etmektedir. Otel işletmelerinde kazalara karşı alınabilecek önlemlerin sayısı oldukça fazla olmakla birlikte ilerleyen bölümlerde alanyazında mevcut çalışmayla ilişkili kazalara karşı alınan önlem ve ekipmanlara da değinilecektir.

3.2. Otel İşletmelerinde Güvenlik Algısıyla İlgili Yapılmış Çalışmalar

Güvenlik, turizmin olmazsa olmazları arasında yer almaktadır. Özellikle 1990’lardan sonra güvenlik kavramı, turistlerin seyahat kararı vermesi ve turizm endüstrisi için önemli bir gereksinim haline gelmiştir (Kovari ve Zimanyi, 2011). Birçok insan için kendi can, mal ve değerlerinin korunma altında olması, onları gereksiz endişelerden arındırmaktadır. Gereksiz endişelerinden arınmış kişiler, seyahat ve konaklamalarından daha tatmin edici tecrübeler elde etmektedir (Frawley, Goh ve Law, 2019). Buna paralel olarak, Cerpez ve

Johannesson (2009) tarafından turistlerin bir destinasyonu tekrar ziyaret etmelerinin en büyük sebeplerinden birinin orada hissettikleri güven duygusu olduğu belirlenmiştir.

Turistlerin bir destinasyonda algıladıkları güvenin belirlenmesinde otel işletmelerine de büyük pay düşmektedir. Otellerin, bulundukları destinasyonda sağladıkları güvenlik hizmetleri ve edindikleri güvenlik sertifikaları hem turistlerin destinasyona olan güvenini hem de destinasyonun çekiciliğini arttırmaktadır (Hilliard ve Baloglu, 2008). Diğer taraftan güvenlik, turistlerin konaklama tercihlerini belirleyen etkenlerden biri haline gelmiştir. Öyle ki, otel müşterileri güvende olacaklarına emin oldukları işletmelere daha fazla ödeme yapabilmektedir. Bu durumun özellikle kadın müşteriler ve ileri yaşa sahip müşteriler arasında gözlemlenebildiği çeşitli çalışmalarla (McCleary ve Weaver, 1992; Gustin ve Weaver, 1993; Cro, Martins, Simoes ve Calisto; 2018) kanıtlanmıştır. Örneğin, Amblee'nin (2015) çalışmasına göre kadın müşteriler, erkek müşterilere göre otel güvenliğine daha çok önem vermektedir. Bununla birlikte temiz ve düzenli bir odanın, otelin genel organizasyonu ve güvenliğiyle ilişkisi olduğunu hissetmektedirler. Diğer taraftan güvenlik algısı ile cinsiyet ilişkisini desteklemeyen çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin, Spoerr'in (2020) Alman turistler üzerinde yaptığı çalışmada güvenliğin, otel müşterileri için önemli bir faktör olduğu ortaya konmuş ancak kadın ve erkek müşterilerin otel güvenliğine verdikleri önem açısından anlamlı farka rastlanmamıştır. Bu durum, araştırma yapılan örneklem grubu, milletler arası güvenlik algısı farkı veya araştırma yapılan dönem gibi sebeplerden kaynaklanıyor olabilir. Zira, cinsiyet farkının görülmemesi, belli bir milliyetin vatandaşlarına uygulanmasının yanı sıra güvenlik kaygısının arttığı Covid-19 salgın sürecine denk gelmiş olmasıyla ilintili olabilir. Bu gibi konularda çıkarım yapılabilmesi için otellerde güvenlik algısına yönelik çalışmaların kronolojik olarak incelenmesi yararlı olabilir.

Her ne kadar güvenlik konusunda yapılan araştırmalar daha eskiye dayansa da otellerde güvenlik algısı bağlamında incelendiğinde kapsamlı ilk çalışmaların, 1990'lı yılların sonunda ve 2000'li yılların başında ele alındığı görülmüştür. Milman, Jones ve Bach'ın (1999) Florida'da konaklama yapan müşterilerin güvenlik algılarını belirlemeye yönelik yaptığı çalışmada, oda kapılarının kilitleri, kapalı devre kamera sistemleri, kapı gözetleme delikleri ve otelin yakınında polis güçlerinin bulunmasının güvenlik algısına olumlu etkisi olduğu belirlenmiştir. Bir diğer bulgu, daha önce başına bir güvenlik olayı gelen

müşterilerin, diğer müşterilere göre bazı güvenlik önlemlerine daha az veya daha fazla önem vermesi olmuştur. Bununla birlikte güvenlikle ilgili uygulamaların müşterilerin bakış açısı tarafından incelenmesinin otelciler için daha kullanıcı dostu ve makul çözümler getireceği önerilmiştir. Bu çalışmada güvenlik algısına ilişkin oda güvenliği, otel içi güvenlik ve yakında yer alan güvenlik güçleri gibi geniş bir perspektiften bakan ifadeler yer verildiği görülmektedir. Benzer bir şekilde Enz ve Taylor'un (2002) çalışmasında da güvenlik algısı, genel olarak ele alınmıştır. Enz ve Taylor'a göre otel işletmelerinde sürekli insan giriş ve çıkışının olması sebebiyle güvenliğin sağlanması, uzun süreli bir çaba haline gelmektedir. Bunun sebebi olarak binaya giriş yapan kişiler arasında ilk bakışta meşru ziyaretçiler veya potansiyel tehdit oluşturan kişiler ayrımını yapmanın zor olması belirtilmektedir. Yazarlar, potansiyel tehdit oluşturan kişilerin ayrımında işin sadece güvenlik görevlileri tarafından gerçekleştirilmemesi, bütün otel çalışanlarının iş birliği içinde olması gerektiğini ifade etmektedirler.

Dönemin bütün çalışmaları, güvenliği genel perspektiften incelememiş, detaylı araştırmalar da alanda yer bulmuştur. Feickart ve diğerlerinin (2006) farklı müşteri gruplarının güvenlik algısı üzerine yaptığı araştırmada katılımcılara altı farklı güvenlik önlemine (metal detektörü, kamera sistemi, check-in sırasında kimlik kontrolü, silahlı güvenlik görevlisi, müşterinin adli sicilinin sorgulanması ve odalarda ilk yardım çantası bulunması) verdikleri önem sorulmuştur. Müşterilerin genel olarak önem verdikleri güvenlik önlemleri; kamera sistemi ve check-in sırasında kimlik kontrolü yapılması olarak belirlenmiştir. Ayrıca, müşterilerin yaşları ve seyahat sıklıkları arttıkça güvenlikle ilgili maliyetlere daha az katlanmak istedikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte tatil için seyahat eden müşterilerin, iş sebebiyle seyahat eden müşterilere göre güvenliğe daha fazla önem verdikleri belirtilmiştir. Araştırmacılar, çalışmanın sonunda güvenlik önlemleriyle ilgili sadece kısıtlı bir alanı ele aldıklarını ve müşterilerin güvenlik algılarıyla ilgili daha fazla çalışmanın yapılması gerektiğini ifade etmişlerdir.

Punpugdee (2005), Olsem ve Pizam'ın (1998, 1999) belirlediği beş güvenlik boyutu (terörizm, sağlık, suç, doğal afetler ve insan kaynaklı tehlikeler) üzerinden bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın amacı, otellerin önem verdiği güvenlik olaylarının ve otellerin bu olaylara göre nasıl yatırımlar yaptığının belirlenmesidir. Araştırmanın ölçek

tasarlama aşamasına 34 otelin yöneticileri katılmıştır. Delphi tekniğinin kullanıldığı çalışmanın ilk aşamasında suç, terörizm, sağlık, doğal afetler ve insan kaynaklı tehlikeleri içeren 58 ifadeli bir soru formu oluşturulmuş, güvenlikle ilgili hangi ifadelerin otel yöneticileri için önemli olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. İlk Delphi formu için oluşturulan 58 ifadenin sadece 14 tanesi çalışma için uygun görülmüş ve bu ifadeler, üç kategori altında toplanmıştır: insan kaynaklı tehlikeler, sağlık ve suç. İnsan kaynaklı tehlikelerin odağında otel sınırları içerisinde gerçekleşen yaralanmalar ve otel yangınları bulunmaktadır. Bununla birlikte otel yöneticileri, sağlık konusunda gıda kaynaklı hastalıklara odaklanmakta ve yöneticiler açısından hava yoluyla bulaşan hastalıkların ise düşük riskli olarak algılandığı anlaşılmaktadır. Suçla ilgili olaylar ise otel yöneticileri için önemli olmakla birlikte sağlık ve insan kaynaklı tehlikelerin arkasında kalmaktadır. Doğal afetler ve terörizm ile ilgili olaylara ise katılımcılar fazla önem göstermemiştir. Punpugdee'nin (2005) araştırmasının ilk basamağından elde edilen sonuçlara göre insan kaynaklı tehlikeler, yangın ve otel sınırları içerisinde yaralanma olarak ikiye bölünmüş; sağlık boyutu gıda kaynaklı hastalıklar olarak değiştirilmiş, suç boyutu ise değişmemiştir. Bu boyutlara göre otel yöneticilerinin güvenlik önlemi almaya yönelik yatırım yapması gereken alanlar belirlenmeye çalışılmıştır.

Chan ve Lam (2013) da güvenliğin turistlerin otel seçiminde önemli bir kistas olduğundan ve otel yöneticilerinin güvenlik düzenlemelerini uygun bir şekilde uygulamaları gerektiğinden bahsetmektedir. Yazarların Hong Kong otellerinde güvenlik üzerine gerçekleştirdiği çalışmada, oteller için 32 farklı güvenlik özelliği ortaya konmuş, bu özelliklere göre güvenlik yöneticileri ve müşteriler arasındaki önem algısı farklılıkları belirlenmiştir. Buna göre 32 ifadenin 21'inde anlamlı farklılıklar gözlemlenmiştir. Yöneticilerin, acil durum planları, acil durum aydınlatma sistemleri, kapalı devre kamera sistemleri, hava basınçlı merdiven boşlukları, otel çalışanları için güvenlik eğitimi ve hazır bir kriz yönetimi zinciri bulunması hakkındaki algıları, müşterilerinkine göre anlamlı farklılık göstermiştir. Bunun yanında hem güvenlik yöneticileri hem de müşteriler için yüksek önemi olan güvenlik önlemleri bulunmaktadır. Çalışmada ortaya çıkan en önemli güvenlik önlemi, yerel düzenlemelerle uygun olarak çalışan donanımlı yangın sistemleridir. Bununla birlikte acil durum planları, acil durum aydınlatma sistemleri, 24 saat üniformalı güvenlik bulunması ve otel güvenlik sistemlerinin düzenli olarak test edilmesi, diğer önemli

güvenlik önlemleri olarak öne çıkmaktadır. En düşük öneme sahip güvenlik önlemleri ise sadece kadın müşterilere ayrılmış katlar ve arama köpekleri olarak belirlenmiştir.

Ghazi (2015), otel güvenliğiyle ilgili yapılan çalışmaların ve bunların sonucunda alınan kararların genellikle yöneticilerle gerçekleştirildiğini, otel müşterilerinin otel güvenliği konusunda algıları, seçenekleri ve ihtiyaçları hakkında çalışmalar bulunmadığını belirtmiştir. Yazar, Mısır'da bulunan otel müşterileriyle güvenlik önlemleri üzerine bir önem-performans araştırması gerçekleştirmiştir. Çalışmada kullanılan ölçek, sekiz boyut ve 50 ifadeden oluşmaktadır. Bu faktörler sırasıyla detektörler, acil durum hazırlığı, tıbbi hazırlık, çalışan güvenliği, müşteri odaları güvenliği, havuz ve plaj, ulaşılabilirlik kontrolü ve bilgi/siber güvenlik olarak belirlenmiştir. Faktör yapılarının nasıl ortaya çıktığıyla ilgili bir bilgi ise paylaşılmamıştır. Çalışma sonucunda müşterilerin otel güvenliğiyle ilgili en çok önem verdiği boyutlar tıbbi hazırlık, acil durum hazırlığı ve müşteri odalarının güvenliği olarak belirlenmiştir. Fakat verilen önemin aksine müşterilerin en çok kullandıkları güvenlik önlemleri, detektörler ve erişim kontrolü olarak belirlenmiştir. Çalışmanın sonunda ileriki çalışmalarda bağımsız ve zincir oteller, kadın ve erkek müşteriler, boş zaman ve iş seyahatleri, ulusal ve uluslararası seyahatler bakımından karşılaştırmalı incelemelerin yapılabileceği belirtilmiştir. Anichiti ve diğerleri (2021) de turizm alanyazınında güvenlik önlemleriyle ilgili ortak bir sınıflandırma bulunmadığını belirtmiş ve Ghazi'nin (2015) belirlediği sekiz güvenlik kategorisini 44 ifade ile kullanmıştır. Elde edilen veriler X, Y ve Z kuşakları ve 2, 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerde konaklama yapmış müşteriler arasında test edilmiştir. Buna göre otel müşterileri, otellerin yıldız sayısı arttıkça güvenliğe daha fazla önem atfetmektedir. Kuşaklar arasında ise sadece iki güvenlik kategorisinde (tıbbi hazırlık ve çalışan güvenliği) istatistiki bir farka ulaşılmıştır.

Oda güvenliği, turistlerin seçiminde diğer bir ölçüt olarak öne çıkmaktadır. Tinakhat'ın (2017) çalışmasına göre, oda kapı kilitlerinin iyi durumda olup güvenli bir şekilde kilitlenmesi, balkonların dış tehlikelere karşı korunaklı olması, duman detektörlerinin ve yangın alarmlarının iyi durumda olması ve oda havalandırma sistemlerinin düzgün bir şekilde çalışıyor olması, oda güvenliğiyle ilgili öne çıkan önlemlerden birkaçıdır. Bunun yanı sıra odaların temiz ve düzenli olması da güvenlik göstergelerinden biri olarak algılanmaktadır. Cro ve Martins (2017), bir otelin güvenli, temiz ve aynı zamanda iyi bir

konumda bulunması karşılığında müşterilerin daha yüksek maliyetlere katlanabileceği sonucuna ulaşmıştır.

Güvenlik algısına ilişkin çalışmalar, görüldüğü gibi bundan 20 yıl önce çok daha genel kapsamda olarak ele alınırken sonrasında daha detaylı şekilde incelenmeye başlanmış; güvenlik konusu, incelemelere daha çok konu olmuştur. Odalardaki güvenlik gibi otel içi güvenlik konuları her zaman önemli kriterler arasında yer almış, zaman içinde geliştirilen farklı güvenlik sistemlerinden bahsedilmeye başlanmıştır. Güvenlik konusunun bu kadar çok irdelenmesinin sebeplerinin başında ekonomik kaygılar gelmektedir, çünkü güvenliğin üst düzeyde olduğu otellerde müşterilerin konaklama süresini artırdığı anlaşılmaktadır (Falk ve Yang, 2020). Dolayısıyla otel güvenliği konusunun otel işletmeciliği bakımından önemini her geçen gün artıran konulardan olduğunu söylemek mümkündür. Bu noktada müşterilerin algıladığı güvenliğin yüksek olması hem müşterilerin hem de otel işletmelerinin faydasına olacaktır.

Turizmde müşterilerin güvenlik algısıyla ilgili yapılmış çalışmalar incelendiğinde araştırmaların genellikle üç farklı bakış açısıyla ele alındığı tespit edilmiştir (Tablo 3.5). Bunların ilki, güvenliği başka faktörlerle birlikte alt faktör olarak ele alan çalışmalardır. Örneğin, Gustin ve Weaver'in (1993) ileri yaş turistlerin otel seçimi karakteristikleri üzerine yaptığı çalışmada rekreasyon ve eğlence, odaların kullanılabilirliği, ambiyans, itibar gibi faktörlerle birlikte güvenlik faktörü de 13 faktörden birini oluşturmaktadır. Cro ve Martins'in (2017) çalışmasında ise otelin güvenlik algısı, otelin konumu, temizliği, atmosferi, çalışanları ve tesisleri ile birlikte incelenmiştir. Buna göre otellerin güvenlik algılarının konumları ve temizliğiyle ilgisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Spoerr'in (2020) müşterilerin otel seçimini etkileyen özelliklere ilişkin yaptığı çalışmada ise güvenlik, 10 faktörlü yapının bir faktörünü oluşturmakta olup otel güvenliği ve oda güvenliği olarak iki ifade ile temsil edilmektedir. Otel seçimini etkileyen diğer faktörler ise temizlik, ekonomik değer, konfor özellikleri, sunum, yiyecek-içecek, iş, otonomi, servis kalitesi beklentisi, otopark ve SPA olarak belirlenmiştir.

Tablo 3.5. Farklı Faktör Yapılarını Kullanan Otel Güvenliği Çalışmaları

Güvenliği Ayır Bir Faktör Olarak Ele Alan Çalışmalar	Güvenliği Tek Faktör Olarak Ele Alan Çalışmalar	Güvenliği Çok Faktörlü Olarak Ele Alan Çalışmalar
McCleary ve Weaver (1992)	Feickart vd. (2006) 6 İfade	Milman vd. (1999) 2 Faktör, 20 İfade
Gustin ve Weaver (1993)	Chan ve Lam (2013) 32 İfade	Punpugdee (2005) 3 Faktör, 14 İfade
Amblee (2015)	Tinakhat (2017) 11 İfade	Hilliard ve Baloğlu (2008) 3 Faktör, 20 İfade
Cro ve Martins (2017)	Nagaj ve Zuromskaite (2020) 12 İfade	Ghazi (2015) 8 Faktör, 50 İfade
Cro vd. (2018)		Anichiti vd. (2021) 8 Faktör, 44 ifade
Spoerr (2020)		
Falk ve Yang (2020)		

Otel güvenliğini ele alan çalışmalarda karşılaşılan ikinci bakış açısı ise güvenliğin tek faktörlü bir yapıda ele alınmasıdır. Bu çalışmalarda güvenlik önlemleri için farklı faktörler belirlenmemiş, otellerde bulunan güvenlik önlemleri, müşteri grupları arasında tek tek irdelenmiştir. Örnek olarak Feickart ve diğerlerinin (2006) çalışmasında altı güvenlik önlemi, Tinakhat'ın (2017) çalışmasında 11 güvenlik önlemi, Chan ve Lam'ın (2013) çalışmasında 32 güvenlik önlemi, Nagaj ve Zuromskaite'nin (2020) çalışmasında ise 12 güvenlik önlemi, müşteri grupları arasında test edilmiştir.

Otel güvenliği çalışmalarında bulunan üçüncü bakış açısı ise güvenlik algısının çok faktörlü yapılarla ele alındığı çalışmalardır. Bu çalışmalarda otellerde bulunan güvenlik olayları ve önlemleri, farklı boyutlar altında ele alınarak bu boyutların müşteri grupları arasındaki farklılıkları incelenmiştir. Milman, Jones ve Bach (1999) güvenlik önlemlerini fiziksel ve davranışsal önlemler adıyla iki grup altında toplamıştır. Bu boyutlar belirlenirken faktör analizi yapılmamış olup güvenlik önlemlerinin kategorizasyonu, alanyazına dayandırılmıştır. Fiziksel güvenlik önlemleri altında kapı kilitleri, kamera sistemleri, gözetleme delikleri, alarmlar, otopark aydınlatmaları gibi on adet güvenlik önlemi bulunmaktadır. Davranışsal güvenlik önlemleri altında ise güvenlik güçlerinin oteli ziyareti, telefonda müşterilerin isimlerinin sorulması, check-in sırasında oda numarasının sesli olarak söylenmesi yerine müşteriye yazılarak verilmesi gibi on adet güvenlik önlemi bulunmaktadır. Punpugdee (2005) ile Hilliard ve Baloğlu'nun (2008) çalışmaları, güvenlikle ilgili boyutların faktör analiziyle elde edildiği çalışmalara birer örnektir. Punpugdee'nin (2005) güvenlik olaylarıyla ilgili çalışmasında faktör analizi sonucu insan kaynaklı tehlikeler, sağlık ve suç

olarak üç boyut elde edilmiş; Hilliard ve Baloğlu'nun (2008) güvenlik önlemleriyle ilgili çalışmasında ise 20 güvenlik önlemi üç faktör altında toplanmıştır. Ghazi (2015) ve Anichiti ve diğerlerinin (2021) çalışmaları da faktör analizi uygulanmadan alanyazına dayandırılarak sekizer boyut altında ele alınmıştır.

Alanyazındaki birçok çalışma, yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılabileceği gibi otel güvenliğini dar bir alanda ele almaktadır. Otel güvenliğini farklı boyutlarla ele alan geniş kapsamlı çalışmalarda ise veri toplama araçlarının oluşturulmasında öznel yapıların kullanıldığı görülmüştür (Milman vd., 1999; Ghazi 2015; Anichiti vd., 2021). Veri toplama araçlarının istatistiksel yöntemlerle oluşturulduğu kapsamlı çalışmalar ise sınırlı sayıda kalmıştır (Punpugdee, 2005; Hilliard ve Baloğlu, 2008). Bahsedilen çalışmalar göz önüne alındığında otel müşterilerinin güvenlik algısıyla ilgili çalışmalarda ortak bir yaklaşımın olmadığı görülmektedir. Bu sebeple alanyazında ilgili çalışmalarda kullanılan ifadelerin test edilerek ortak bir yapı haline getirmeye çalışan çalışmalara ihtiyaç bulunmaktadır.

4.YÖNTEM

Bu çalışma, otellerdeki farklı müşteri gruplarının güvenlik algılarını belirlemeye yönelik olarak geliştirilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın yaklaşımı, hipotezleri, veri toplama aracının geliştirilmesi ve evren ve örnekleme yönelik bilgilere yer verilmiştir.

4.1. Araştırma Yaklaşımı

Araştırma yaklaşımları, temelde dört farklı şekilde ele alınmaktadır. Bunlar keşifsel, betimsel, deneysel ve nedensel araştırma yaklaşımlarıdır. Keşifsel yaklaşım, araştırmaların temelini oluşturmakta olup amacı bir fenomene yönelik yeni bakış açıları kazandırmaktır. Bununla birlikte, bir araştırma için problemi daha doğru bir şekilde formüle etmek veya hipotez geliştirmek için kullanılmaktadır. Bu araştırma yaklaşımı, çalışılan alanda daha önce hiçbir çalışma yapılmamış veya çok az çalışmanın yapıldığı durumlarda tercih edilir. Betimsel yaklaşım, topluluk, grup veya insanlar gibi belirli bir konunun özelliklerini belirlemek ve konu hakkında bilgi edinmek için kullanılır. Araştırmacı gözlem yapar ve gözlem sonucunda elde ettiklerini paylaşır. Bunu yaparken de ne, kim, nerede, nasıl ve ne zaman sorularının cevaplarını bulmaya çalışır. Bu yaklaşımda genellikle bireylerin bir durum veya olaya olan tutumları belirlenir. Kontrol altında tutulabilen ortamlarda, neden-sonuç

ilişkilerinin test edilebildiği araştırma yaklaşımına ise deneysel yaklaşım denilmektedir. Bu yaklaşımda ortam ve değişkenler, kontrol altında tutulabilmekte olup araştırmacı tarafından manipüle edilebilmektedir. Deneysel yaklaşımda bağımsız değişkenler kontrol edilerek bağımlı değişkenler üzerindeki etkileri incelenir ve hipotez testleri tekrar tekrar yapılabilir. Nedensel araştırma yaklaşımı ise bir olay için geçerli olan sebep-sonuç ilişkisini belirlemeye çalışmakta kullanılır. Bu araştırma yaklaşımında araştırmacı alanyazında önceden ortaya konmuş verilerden yola çıkarak araştırma sorusunu ve hipotezlerini geliştirir. Deneysel yaklaşımdan farklı olarak değişkenler üzerinde araştırmacının kontrolü yoktur. Araştırmacının amacı, var olan ilişkileri tespit etmek, kanıtlamak ve açıklamaya çalışmaktır (Çakır, 2015; Akhtar, 2016).

Bu çalışmanın temel amacı, otel müşteri grupları arasındaki farklı güvenlik algılarını belirlemektir. Çalışmada araştırmanın amacına yönelik belirlenen hipotezler test edileceği ve bu testlerde bağımsız değişkenler üzerinde bir kontrolü olmadığı için nedensel bir araştırma yaklaşımı benimsenmiştir.

4.2. Araştırma Hipotezleri

Otel müşterilerinin güvenliği, önceden beri üzerinde durulan bir durumdur. Müşterilerin algılayabileceği en ufak bir güvenlik sorunu bütün otelin güvenliğine dikkat çekmektedir. Tarlow'a (2014) göre güvenlikle ilgili sorunlar bir müşterinin oteli tekrar ziyaret etmemesi için güçlü bir nedendir. Alanyazına göre otellerde gerçekleşen güvenlik olayları terör, sağlık, suç, doğal afetler ve insan kaynaklı tehlikeler olarak beş farklı kategoriden (Olsen ve Pizam, 1998; Punpugdee, 2005) birinin altında yer almaktadır. Yapılan çalışmalarda bu güvenlik olayları bütüncül bir şekilde ele alınmaktansa belirli olayların veya olayların ait olduğu kategorilerin ayrıca incelendiği görülmüştür. Terörizm ile ilgili çalışmalara (Pizam, 2010; Henderson vd., 2010; Enz, Kosova ve Lomanno, 2011; Paraskevas, 2011; Ritchie 2015) genellikle otel yöneticilerinin bakış açısından yaklaşım ve müşterilerin bakış açısına pek yer verilmemiştir. Otel işletmelerinde sağlıkla ilgili birçok çalışmaya rastlanmaktadır. Bu çalışmalar genellikle gıda sağlığı (Adams ve Morrell, 1999; Varzakas ve Arvanitoyannis, 2008; Gil vd., 2017; Dolmacı ve Bulgan, 2018), su yönetimi (Kirk, 1995; Agbagwa ve Young, 2012; Ibanga vd., 2020) ve salgın hastalıklar (McKercher ve Chon, 2004; Chung, 2015; Şahin ve Aycan, 2020) temelinde ele alınmıştır. Suç (Jones ve

Groenenboom, 2002; Cebekhulu, 2016; Zhao ve Dooley, 2017; Yang ve Hua, 2020), doğal afetler (Bulgan ve Aktel, 2017; Ivkov vd. 2019; Tsai vd. 2020; Turan, 2020) ve insan kaynaklı tehlikelerle (Ellis ve Stipanuk, 1999; Matsunami, 2000, Revell ve Dördüncü, 2013, Şahin, 2020) ilgili güvenlik önlemleriyle ilgili yapılan çalışmaların da otel güvenliğinin geneline bütüncül bir bakış açısıyla yaklaşmadığı söylenebilir. Bu çalışmada farklı otel müşteri gruplarının güvenlik algılarının bütüncül bir bakış açısıyla belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda araştırmanın birinci temel hipotezi ve alt hipotezleri, şu şekilde oluşturulmuştur:

H₁: Farklı müşteri grupları arasında, otellerdeki güvenlik olaylarına verdikleri önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{1a}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerdeki *terör olaylarına* verdikleri önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{1b}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerdeki *suç faaliyetlerine* verdikleri önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{1c}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerdeki *sağlık sorunlarına* verdikleri önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{1d}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerin karşılaştıkları *doğal afetlere* verdikleri önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{1e}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerdeki *insan kaynaklı tehlikelere* verdikleri önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Otel güvenliğiyle ilgili yapılan çalışmalarda dikkat çeken diğer bir durum, bu çalışmalarda güvenlik önlemlerinin ele alınış şeklidir. Birçok çalışma (McCleary ve Weaver, 1992; Gustin ve Weaver, 1993; Ambler, 2015; Cro ve Martins, 2017; Spoerr, 2020; Falk ve Yang, 2020) güvenliği tek başına değil, diğer hizmet bileşenlerinin arasında bulunan bir faktör olarak ele almıştır. Bu çalışmalarda güvenlik önlemlerine yönelik ifadelerin sayıca az olduğu ve güvenlik algısını tamamen belirleyemeyebileceği söylenebilir. Diğer yandan sadece güvenlik üzerine odaklanan çalışmaların bir kısmı güvenliği tek faktörlü bir yapıda ele almış ve her bir güvenlik önlemini gruplar arasında tek tek incelemiştir (Feickart vd., 2006; Tinakhat, 2017; Chan ve Lam, 2013; Nagaj ve Zuromskaite, 2020). Güvenlik önlemlerini çok faktörlü ve bütüncül bir şekilde ele almaya çalışan çalışmalarda (Milman, Jones ve Bach, 1999; Hilliard ve Baloğlu, 2008; Ghazi, 2015; Anichiti vd., 2021) ise bir fikir birliğine varılamamış,

veri toplama araçları ve elde edilen bulgular birbiriyle örtüşmemiştir. Buradan hareketle araştırmanın ikinci temel hipotezi aşağıdaki şekilde oluşturulmuş olup güvenlik önlemleriyle ilgili diğer alt hipotezler elde edilen veriler üzerine gerçekleştirilecek olan faktör analizi sonrasında oluşturulacaktır:

H₂: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Farklı müşteri gruplarının önem verdiği güvenlik olayları ve güvenlik önlemlerinin belirlenmesinin dışında bu olay ve önlemlere daha geniş bir pencereden bakılması da gereklidir. Müşterilerin genelinden elde edilen görüşler, otellerde bulunan güvenlik olayları ve güvenlik önlemlerinin arasındaki ilişkiyi belirlemeye ışık tutması beklenebilir. Farklı güvenlik olaylarına ve önlemlerine atfedilen önem arasındaki ilişki otel yatırımcılarının vereceği kararlarda önemli bir rol oynayacaktır. Bu sebeple çalışmanın üçüncü temel hipotezi ve alt hipotezleri, şu şekilde oluşturulmuştur:

H₃: Müşterilerin güvenlik olaylarına verdiği önem ile güvenlik önlemlerine verdiği önem arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H_{3a}: Otel müşterilerinin *terör olaylarına* verdiği önem ile otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verdiği önem arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H_{3b}: Otel müşterilerinin *sağlık sorunlarına* verdiği önem ile otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verdiği önem arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H_{3c}: Otel müşterilerinin *suç faaliyetlerine* verdiği önem ile otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verdiği önem arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H_{3d}: Otel müşterilerinin *doğal afetlere* verdiği önem ile otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verdiği önem arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H_{3e}: Otel müşterilerinin *insan kaynaklı tehlikelere* verdiği önem ile otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verdiği önem arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Bu çalışmada, otellerde gerçekleşen güvenlik olayları bakımından Olsen ve Pizam'ın (1998, 1999) beş boyutlu yaklaşımı esas alınmıştır. Terörizm, sağlık, suç, doğal afetler ve insan kaynaklı tehlikelerden oluşan güvenlik olayları alanyazında kabul görmüş ve farklı çalışmalarda da kullanılmıştır. Güvenlik önlemlerinin ele alınması açısından ise alandaki araştırmacılar tarafından bir konsensüs sağlanamamıştır. Bu sebeple, güvenlik olaylarının

kategorize edilebilmesi için bir çalışma gerçekleştirilerek yeni güvenlik önlemi boyutları elde edilmiştir. Bu boyutların belirlenmesi için yapılan çalışmalar, izleyen bölümlerde anlatılmıştır.

4.3. Veri Toplama Tekniği ve Veri Toplama Aracının Oluşturulması

Bu çalışmada nicel veri toplama tekniklerinden anket tekniği kullanılmıştır. Anket, birincil kaynaklardan bilgi toplamak için hazırlanan sistematik bir soru formudur. Amacı, araştırmanın problemini çözecek ve ele alınan hipotezleri test edecek bilgileri sistematik bir biçimde toplamak ve saklamaktır (İslamoğlu ve Alınışık, 2014). Bu çalışmada, otel müşterilerinden elde edilen nicel verinin hipotez testlerine tabi tutulması ve verinin sistematik bir şekilde toplanması adına anket tekniğinden faydalanılmıştır. Veri toplama aracının oluşturulması sırasında öncelikle alanyazında yer alan çalışmalardan bir madde havuzu oluşturulmuş ve bu madde havuzunda bulunan ifadeler uzmanların görüşüne sunulmuştur. Sonraki aşamada bir pilot çalışma gerçekleştirilmiş, yapılan analizler sonucunda soru formunda bulunması gereken ifadeler belirlenmiştir.

4.3.1. Madde Havuzunun Oluşturulması ve Uzman Görüşü Alınması

Anket geliştirme çalışmasının madde havuzu oluşturma aşaması, konuya ilişkin alanyazının taranmasını gerektirmektedir. Konuyla ilgili daha önce yapılan benzeri araştırmalara ulaşılması, maddelerin tasarlanmasında ve yazımında önemli kolaylıklar sağlar (Büyüköztürk, 2005). Bu sebeple alanyazında otel güvenliği alanındaki çalışmalar (Adams ve Morrell, 1999; Jones ve Bach, 1999; Enz ve Taylor, 2002; Punpugdee, 2005; Feickert vd., 2006; Hillard ve Baloglu, 2008; Aydoğdu, 2012; Chan ve Lam, 2013; Ghazi, 2015; Nagaj ve Zuromskaite, 2020) incelenmiş ve bir madde havuzu oluşturulmuştur. Madde havuzunun oluşturulduğu dönemde Covid-19 ile ilgili otel güvenliği üzerine olan çalışmalar yaygın olmadığı için bu alandaki güvenlik önlemlerinde T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın güvenli turizm sertifikasyon kriterleri kullanılmıştır. Buna göre ölçek madde havuzunun oluşturulmasında 56 güvenlik olayı ve 80 güvenlik önleminde faydalanılmıştır.

Madde havuzunda bulunan güvenlik olayları ve güvenlik önlemlerine yönelik ifadeler, turizm işletmeciliği veya turizm güvenliğiyle ilgili çalışma yapmış 15 uzmanın görüşüne sunulmuştur. Bu uzmanların sekizinden dönüt alınmış ve uzman görüş formları

değerlendirilmiştir. Buna göre güvenlik olayları arasında bulunan “*kuş gribi*” maddesi, günümüzde önemli bir tehlike içermediği için çalışmadan çıkarılmıştır. Bir diğer güvenlik olayı olan “*çığ*” ise araştırmanın gerçekleştirileceği alanlarda karşılaşılan bir güvenlik olayı olmaması sebebiyle çalışmadan çıkarılmıştır. Uzmanların belirttiği bir diğer değerlendirme ise madde havuzunda hırsızlıkla ilgili çok fazla ifade bulunmasıdır. Bu sebeple “*araç içerisinden eşya çalınması*”, “*günlük kullanım yapan müşterilerin yaptığı hırsızlıklar*”, “*müşterilere karşı yapılan hırsızlıklar*”, “*çalışanların hırsızlık yapması*” ve “*kolektif hırsızlık*” maddeleri çalışmadan çıkarılarak hırsızlıkla ilgili ifadeler “*hırsızlık*” ve “*araç hırsızlığı*” olarak iki ifadeye indirgenmiştir. Benzer şekilde “*otelin silahla soyulması*” ve “*müşterilerin silahla soyulması*” ifadeleri, “*silahlı soygun*” olarak tek bir ifadeye indirgenmiştir.

Madde havuzunda bulunan “*müşterilere şiddet uygulanması (tanımadıkları biri tarafından)*”, “*müşterilere cinsel saldırıda bulunulması (tanımadıkları biri tarafından)*”, “*müşterilerin öldürülmeye çalışılması (tanımadıkları biri tarafından)*”, “*müşterilere şiddet uygulanması (tanıdıkları biri tarafından)*”, “*müşterilere cinsel saldırıda bulunulması (tanıdıkları biri tarafından)*”, “*müşterilerin öldürülmeye çalışılması (tanıdıkları biri tarafından)*” ifadeleri uzmanlar tarafından gereksiz görülmüştür. Bu sebeple, ifadeler birleştirilerek “*müşterilere şiddet uygulanması*”, “*müşterilere cinsel saldırıda bulunulması*” ve “*müşterilerin öldürülmeye çalışılması*” şeklinde sadeleştirilmiştir. Benzer bir durum, “*havalandırma sisteminin terör kaynaklı kimyasal olarak kirletilmesi*” ve “*havalandırma sisteminin terör kaynaklı radyoaktif olarak kirletilmesi*” ifadeleri için geçerli olmuştur. Bu ifadeler birleştirilerek “*havalandırma sisteminin terör kaynaklı kirletilmesi*” şeklinde sadeleştirilmiştir.

4.3.2. Pilot Çalışma ve Veri Toplama Aracına Son Halinin Verilmesi

Uzman görüşü sonrası elde edilen ifadeler ile bir pilot çalışma gerçekleştirilmiş ve elde edilen veriler, faktör analizine tabi tutulmuştur. Faktör analizinin temelde iki amacı bulunmaktadır. Bunlar, boyut indirgemek (ya da değişken sayısını azaltmak) ve değişkenler arasındaki ilişkilerdeki yapıyı araştırmak, diğer bir deyişle değişkenleri sınıflandırmaktır (Alpar, 2011). Bu çalışmada, oluşturulan madde havuzundaki ifade sayısının fazlalığı

sebebiyle değişkenlerin azaltılması ve boyutların oluşturulması için açımlayıcı faktör analizinden faydalanılmıştır.

Çevrimiçi anket tekniğiyle gerçekleştirilen pilot uygulama, Muğla ve Aydın illerinde gerçekleştirilmiş olup 120 kişi çalışmaya katılmıştır. Çalışma için katılımcıların son iki yıl içerisinde İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya, Muğla ya da Aydın illerinden birinde yer alan dört veya beş yıldızlı bir otelde konaklama yapmış olması koşulu aranmıştır. Buna göre katılımcıların %10,25'i (n=12) son konaklamasını İstanbul'da, %5,98'i (n=7) Ankara'da, %19,66'sı (n=23) İzmir'de, %32,48'i (n=38) Antalya'da, %24,79'u (n=29) Muğla'da ve %6,84'ü (n=8) Aydın'da dört veya beş yıldızlı bir otelde gerçekleşmiştir. Katılımcıların %64,2'sini kadınlar oluşturmaktayken, %29,2'sini erkekler oluşturmaktadır. Son konakladıkları otel türlerine göre ise katılımcıların %38,3'ü şehir otelinde, %53,3'ü sayfiye otelinde kalmıştır. Benzer şekilde katılımcıların %14,2'si son olarak iş için seyahat yapmışken %78,3'ü tatil amaçlı seyahat gerçekleştirmiştir.

Pilot uygulamada elde edilen veriler doğrultusunda madde sayısının azaltılması, ölçeğin güvenilirliğinin ve yapı geçerliliğinin test edilmesi için ölçek maddeleri, faktör analizine tabi tutulmuştur (Tablo 4.2 ve Tablo 4.3). Alanyazında otellerde yaşanan güvenlik olayları, beş boyut altında kabul edildiği için faktör sayısı beş olarak sabitlenmiştir. Fakat güvenlik önlemleriyle ilgili ortak bir görüş bulunmadığı için bu ifadelerin analizinde herhangi bir kısıtlamaya gidilmemiştir. Elde edilen faktör yüklerinin anlamlı olması için Hair ve diğerlerinin (2006) çeşitli gözlem sayılarına göre anlamlı faktör yükleri tablosundan faydalanılmıştır (Tablo 4.1).

Tablo 4.1. Çeşitli Gözlem Sayılarında Anlamlı Faktör Yükleri

Faktör Yüğü	Anlamlılık İçin Gözlem Sayısı
0,30	350
0,35	250
0,40	200
0,45	150
0,50	120
0,55	100
0,60	85
0,65	70
0,70	60
0,75	50

Kaynak: Hair vd., 2006.

Tablo 8'e göre 0,50'lik bir faktör yükünün anlamlı olabilmesi için gözlem sayısının 120 ve daha fazla olması gereklidir. Pilot çalışmaya katılan katılımcı sayısı 120 olduğu için 0,50'den daha düşük bir faktör yüküne sahip maddeler, çalışmadan çıkarılmıştır. Faktör analizi sonucunda otellerde yaşanan güvenlik olaylarına ait ifadelerden 14'ü, otellerde bulunan güvenlik önlemlerine ait ifadelerin ise 40'ı çalışmadan çıkarılmıştır. Otellerde yaşanan güvenlik olaylarına ilişkin faktör analizi sonuçları, Tablo 4.2'de görölmektedir.

Tablo 4.2. Otellerde Yaşanan Güvenlik Olaylarına İlişkin Faktör Analizi

	GÜVENİRLİLİK ANALİZİ SONUÇLARI			FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI
İfadeler	Madde Toplam Korelasyon Puanı	İfade ıkarıldığındaki İç Tutarlılık Katsayısı	İç Tutarlılık Katsayısı (Cronbach Alpha)	Faktör Yükleri
Suç			0,930	
1. Müşteri bilgilerinin güvenliğinin ihlali	0,733	0,923		0,800
2. Hırsızlık	0,669	0,928		0,780
3. Ara hırsızlığı	0,811	0,918		0,773
4. Müşterinin dolandırılması	0,816	0,918		0,766
5. Çalışanlar tarafından müşterilere fiziksel şiddet uygulanması	0,724	0,924		0,764
6. Müşterilere şiddet uygulanması	0,786	0,919		0,758
7. Müşterilere cinsel saldırıda bulunulması	0,740	0,923		0,717
8. Müşterilerin öldürölmeye çalışılması	0,846	0,915		0,612
Doğal Afetler			0,928	
9. Fırtına	0,764	0,917		0,839
10. Kar fırtınası	0,789	0,915		0,824
11. Deprem	0,711	0,922		0,803
12. Sağanak yağmur (su baskını)	0,813	0,913		0,800
13. Heyelan	0,785	0,915		0,797
14. Doğal afet kaynaklı yangın	0,798	0,914		0,793
15. Doğal afet kaynaklı elektrik kesintisi	0,736	0,920		0,780

Tablo 4.2. (Devam) Otellerde Yaşanan Güvenlik Olaylarına İlişkin Faktör Analizi

Terör		0,924	
16. Su stokunun terör kaynaklı kirletilmesi	0,910	0,897	0,854
17. Gıda stokunun terör kaynaklı kirletilmesi	0,867	0,900	0,854
18. Havalandırma sisteminin terör kaynaklı kirletilmesi	0,865	0,904	0,802
19. Müşterilerin rehin alınması	0,850	0,900	0,798
20. Patlayıcı ateşlenmesi (otel sınırlarında veya çevresinde)	0,767	0,912	0,760
21. Fidyeye için müşterinin kaçırılması	0,622	0,948	0,658
İnsan Kaynaklı Tehlikeler		0,713	
22. Rekreatif alanlarda 23. kazalar (spor salonu sauna yüzme havuzu vb.)	0,537	0,629	0,852
24. Bina içi kazalar (oda banyo restoran lobi vb.)	0,628	0,577	0,774
25. Çalışanlar tarafından neden olunan kazalar (yemek dökülmesi ıslak zemin vb.)	0,473	0,702	0,622
26. Deniz ve havuzda boğulma olayları	0,443	0,692	0,546
Sağlık		0,816	
27. Mevsimsel grip	0,522	0,805	0,710
28. Covid-19	0,699	0,718	0,585
29. Gıda kaynaklı hastalıklar	0,647	0,751	0,429
Açıklanan Toplam Varyans: %69,384			
KMO: 0,817			
Bartlett Küresellik Testi: 0,000			

Yapılan analiz sonucunda otellerde yaşanan güvenlik olaylarına yönelik ölçekte yer alan ifadelerin iç tutarlılık katsayılarının ortalaması (Cronbach Alpha) 0,904 olarak hesaplanmıştır. Bununla birlikte Keiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği ölçütü (KMO) 0,817 değerinde hesaplanmıştır. İyi bir faktör analizi için KMO ölçüsünün 0,80'den fazla olması beklenir (Alpar, 2011). Bundan dolayı mevcut örneklem sayısının, faktör analizinin kabul edilebilmesi için yeterli olduğu söylenebilir. Çalışmada faktör yükü 0,50 üzeri olan ifadelerin çalışma kapsamında tutulmasına karar verilmiştir. “Sağlık” faktörü altında bulunan “gıda kaynaklı hastalıklar” maddesinin faktör yükünün 0,429 olduğu görülmektedir. Pilot çalışma sonrasında uzmanlarla tekrar yapılan görüşmelerde bu ifadenin “yiyecek kaynaklı hastalıklar” ve “içecek kaynaklı hastalıklar” olmak üzere iki farklı ifadeye bölünmesinin asıl verinin toplanmasından sonra daha anlamlı faktör yüklerine sahip olacağı önerilmiştir ve soru formunun son halinde bu şekilde yöneltmesine karar verilmiştir. Faktör analizi sonucunda terör boyutunun altında yer alan “fidye için müşterinin kaçırılması” ifadesinin de ölçeğin güvenilirliğini düşürdüğü görülmektedir. Alanyazın kısmında tartışıldığı üzere terör faaliyetleri, ekonomik getiriden çok ideolojik tutumlar sebebiyle gerçekleştirilmektedir. Hem ölçek güvenilirliğini düşürmesi hem de anlam bakımından terörle ilgisinin az olması

sebebiyle bu ifadenin çalışmadan çıkarılmasına karar verilmiştir. Buna göre pilot çalışma sonrasında suç faktörünün altında sekiz, doğal afetler faktörünün altında yedi, terör faktörünün altında beş, insan kaynaklı tehlikeler faktörünün altında dört ve sağlık faktörünün altında üç maddeli bir faktör yapısı elde edilmiştir.

Alanyazında otellerde bulunan güvenlik önlemlerine yönelik ortak bir bakış açısı bulunmamaktadır. Araştırmacı, alanyazında bulunan güvenlik önlemlerini derleyerek faktör analizi gerçekleştirmiştir. Otellerde bulunan güvenlik önlemlerine yönelik faktör analizi sonuçları ise Tablo 4.3'te verilmiştir. Yapılan analiz sonucunda ölçekte yer alan ifadelerin iç tutarlılık katsayılarının ortalaması (Cronbach Alpha) 0,946 olarak hesaplanmıştır. KMO örneklem yeterliliği ölçütü ise 0,823 olarak hesaplanmış olup bu sonuç, pilot çalışmanın uygun bir örneklem büyüklüğüne sahip olduğunu göstermiştir.

Tablo 4.3. Otellerde Bulunan Güvenlik Önlemlerine İlişkin Faktör Analizi

İfadeler	GÜVENİRLİLİK ANALİZİ SONUÇLARI			FAKTÖR ANALİZİ SONUÇLARI
	Madde Toplam Korelasyon Puanı	İfade Çıkarıldığındaki İçtutarlılık Katsayısı	İç Tutarlılık Katsayısı (Cronbach Alpha)	Faktör Yükleri
Hassas Güvenlik Önlemleri			0,940	
1. Hassas alanlarda kurşun geçirmez camlar (Ör. VIP odalar)	0,832	0,932		0,810
2. Odalarda parmak izi okuyucular	0,803	0,933		0,794
3. Patlamaya dayanıklı duvarlar	0,738	0,935		0,767
4. Patlayıcı taşıyan araçlara karşı fiziksel bariyerler	0,784	0,934		0,745
5. Tsunami uyarı sistemleri	0,749	0,935		0,735
6. Ön büroda emanet kasaları	0,778	0,934		0,724
7. Girişlerde bulunan kapı tipi güvenlik detektörleri	0,739	0,935		0,697
8. Defibrilasyon ünitesi (kalp krizleri için)	0,656	0,938		0,693
9. Güvenlik botuyla denizde denetim yapılması	0,723	0,936		0,688
10. Müşteri eşyalarını tarayan X-ray cihazı	0,685	0,937		0,677
11. Veri depolama sistemleri	0,716	0,936		0,676
12. Oda anahtarıyla çalışan asansörler	0,633	0,938		0,643
13. Ses kaydı tutan telefon santrali	0,678	0,937		0,610
14. Sadece kadın müşterilere ayrılmış katların bulunması	0,452	0,945		0,563

Tablo 4.3. (Devam) Otellerde Bulunan Güvenlik Önlemlerine İlişkin Faktör Analizi

Acil Durum Önlemleri			0,930
15. Acil durum jeneratörleri	0,841	0,914	0,806
16. Odalarda otomatik yangın fiske sistemi	0,781	0,920	0,800
17. Acil durum aydınlatmaları	0,847	0,913	0,790
18. Acil durum anons sistemi	0,811	0,916	0,764
19. Odalarda acil durum broşürleri	0,708	0,926	0,705
20. Ortak alanlarda otomatik yangın fiske sistemi	0,713	0,924	0,686
21. Yangın tüpleri	0,669	0,927	0,673
22. Alarm sistemleri	0,737	0,922	0,646
Hijyen Önlemleri			0,856
23. Otelde hijyen uygulamalarını kapsayan prosedürlere ilişkin protokoller hazırlanmış olması	0,736	0,818	0,753
24. Otelde hijyen standartlarının uygulanmasını denetleyen yetkili personel bulunması	0,695	0,829	0,744
25. Restoranlarda masaların her müşteri kullanımından sonra alkol bazlı ürün ile temizlenmesi	0,696	0,822	0,716
26. Hijyen prosedürlerini destekleyen periyodik izleme formları ve kontrol listeleri hazırlanmış olması	0,636	0,834	0,698
27. Restoranlarda masaların arasında en az 15 metre mesafe olması	0,614	0,838	0,672
28. Açık büfe uygulamasında yiyeceklerin çalışanlar tarafından verilmesi	0,588	0,855	0,671
Islak Alan Önlemleri			0,855
29. Havuz çevresinde bulunan tuvalet duş ve soyunma kabinlerinin düzenli dezenfekte edilmesi	0,674	0,827	0,819
30. Plaj çevresinde bulunan tuvalet duş ve soyunma kabinlerinin düzenli dezenfekte edilmesi	0,702	0,821	0,804
31. SPA içerisinde uygun hava kalitesinin sağlanması	0,739	0,806	0,746
32. Sauna hamam buhar banyosu gibi alanlarda kullanılan malzemelerin (kese sabun duş jeli vb.) tek kullanımlık olması	0,660	0,829	0,722
33. Sauna hamam buhar banyosu gibi alanlarda kişi sayısının sınırlandırılması	0,616	0,844	0,615
Tahliye ve İlk Yardım Önlemleri			0,836
34. Acil durum toplanma alanlarının olması	0,824	0,715	0,729
35. Acil durum tahliye rotalarının belirlenmesi	0,744	0,759	0,704
36. Can kurtaran bulunması	0,590	0,825	0,700
37. Çalışanların ilk yardım eğitimi alması	0,546	0,842	0,604
Takip ve Tarama Önlemleri			0,792
38. Güvenlik kameralarının görevliler tarafından sürekli takip edilmesi	0,700	0,679	0,781
39. İşe başvuranların geçmişlerinin incelenmesi	0,638	0,744	0,705
40. Pasaport ve kimlik kontrolünün yapılması	0,614	0,738	0,648
Açıklanan Toplam Varyans: %66,731			
KMO: 0,823			
Bartlett Küresellik Testi: 0,000			

Otellerde bulunan güvenlik önlemleri, altı faktörlü bir yapıya bürünmüştür. Kalaycı'ya (2017) göre isimlendirebilmek için, bir faktör altında büyük ağırlıkları olan değişkenlerin gruplanması gerekmektedir. Faktörler altında bulunan ifadeler incelendiğinde birbiriyle ilişkili ifadelerin aynı boyutlar altında yer aldığı görülmektedir. 0,50 üzerindeki faktör yüküne sahip maddelerin kabul edilmesinden sonra araştırmacı, otellerde bulunan güvenlik önlemlerine ait boyutları isimlendirme yoluna gitmiştir. Buna göre güvenlik önlemlerine ait birinci faktörü *“hassas güvenlik önlemleri”* oluşturmaktadır ve bu faktör altında 14 ifade bulunmaktadır. Diğer faktörler ise sekiz ifade ile *“acil durum önlemleri”*, altı ifade ile *“hijyen önlemleri”*, beş ifade ile *“ıslak alan önlemleri”*, dört ifade ile *“tahliye ve ilkyardım önlemleri”* ve üç ifade ile *“takip ve tarama önlemleri”*dir.

Pilot uygulama sonucunda elde edilen maddelerde siber suçlara yönelik alınabilecek güvenlik önlemlerin sayısının yeterli olmadığı tespit edilmiştir. Bunun sebebi, madde havuzu oluşturulurken alanyazında faydalanılan birçok çalışmanın daha eski tarihli olmasıyla açıklanabilir. Günümüzde siber güvenlik önlemlerinin insan hayatında önemli bir yer teşkil etmesi sebebiyle nihai veri toplama aracına siber güvenlik önlemleriyle ilgili maddelerin eklenmesine karar verilmiştir. Eklenen yeni maddelerle birlikte araştırmada verilerin toplanmasına yönelik hazırlanan veri toplama aracı, 29 güvenlik olayı ve 46 güvenlik önlemi ifadesinden oluşmuştur (Ek-1). Yabancı turistlerden toplanacak olan veriler için veri toplama aracı İngilizce ve Rusça dillerine çevrilmiştir (Ek-2 ve Ek-3). Bu süreç içerisinde Anadolu Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'na etik kurulu raporu için başvurulmuştur ve araştırma verisi bu rapor sonrasında toplanmıştır.

4.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye'de otel işletmelerinde konaklayan yerli ve yabancı turistler oluşturmaktadır. Örneklem hesaplamasında 2021 yılı içerisinde Türkiye'de bulunan otel işletmelerinin müşteri konaklama istatistikleri kullanılmıştır (TUROB, 2022). 2021 yılı içinde Türkiye'de toplam 70.737.761 tesise geliş gerçekleşmiştir. Tesise gelişlerin %59,68'i ($N_1=42.216.013$) yerli turistler tarafından gerçekleştirilirken %40,32'si ($N_2=28.521.748$) yabancı turistler tarafından gerçekleştirilmiştir. Örneklemenin belirlenmesinde kota örnekleme tekniğinden faydalanılmıştır. Olasılık temelli olmayan örnekleme türleri arasında en sık kullanılanlarından biri olan kota örneklemenin uygulama aşamaları şunlardır (Şenol, 2012):

- Evreni oluşturan birimler, belirli özelliklerine göre sınıflandırılarak kotalara ayrılmaktadır.
- Belirlenen örneklem büyüklüğü, kotalar arasında dağılmakta ve her kotaya verilen örneklem ölçümü o kotanın büyüklüğünü oluşturmaktadır.
- Araştırmacılar, kotalardan belirlenen sayı ve özellikteki birimleri keyfi olarak seçmekte ve gerekli verileri herhangi bir kurala uymaksızın toplamaktadır.

Kotalı örneklemede kullanılacak olan kotaları yerli ve yabancı turistlerin Türkiye’de en fazla geceleme yaptığı iller oluşturmuştur. Yerli ziyaretçiler tarafından yapılan toplam geceleme sayıları incelendiğinde (TÜROB, 2022) en çok gecelenin yapıldığı il, %16,70 ile Antalya olmuştur (Tablo 4.4). %9,88 ile İstanbul ikinci, %7,63 ile Muğla üçüncü, %5,01 ile İzmir dördüncü olurken, beşinci sırayı %4,15 ile Ankara ve altıncı sırayı ise %3,23 ile Aydın almıştır.

Tablo 4.4. İllere Göre Yerli Turistlerin Geceleme Sayıları

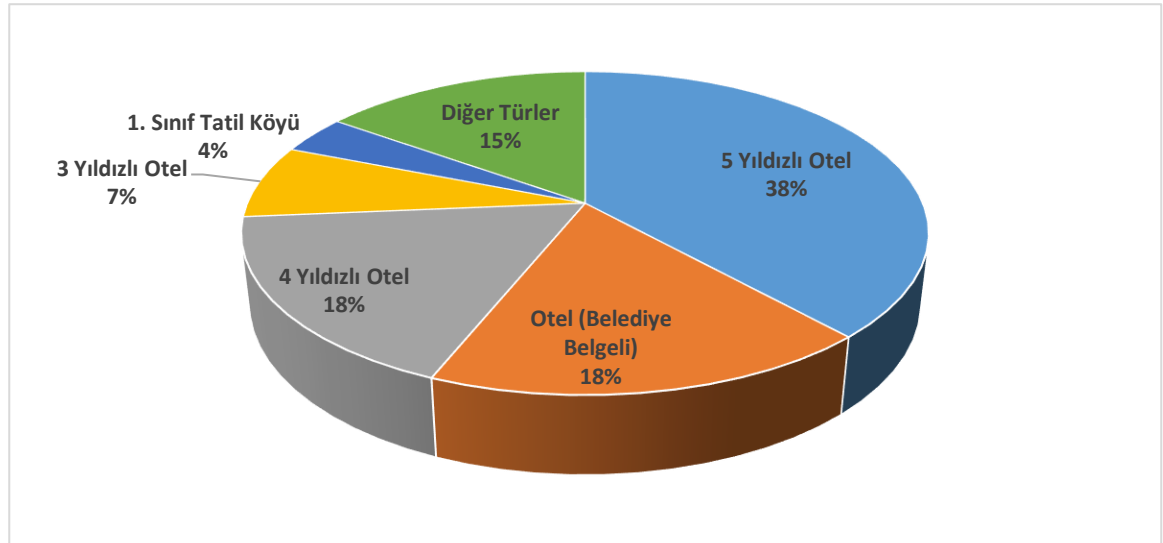
<i>Sıralama</i>	<i>Şehir</i>	<i>Toplam Geceleme</i>	<i>Toplam İçindeki Pay (%)</i>
1	Antalya	13.847.535	14,68
2	İstanbul	81.939.33	10,98
3	Muğla	6.326.096	5,52
4	İzmir	4.150.010	5,44
5	Ankara	3.441.710	4,98
6	Aydın	2.676.583	3,23
	Diğer İller	44.274.272	53,40
	Toplam	82.910.139	100,00

Yabancı ziyaretçiler tarafından yapılan toplam geceleme istatistikleri incelendiğinde ise (TÜROB, 2022) yabancılar tarafından en çok gecelenin yapıldığı ilin %63,88 ile Antalya olduğu görülmüştür (Tablo 4.5) %19,86 ile İstanbul ikinci, %5,90 ile Muğla üçüncü, %2,11 ile Aydın dördüncü olurken, beşinci sırayı %2,03 ile İzmir, altıncı sırayı ise %0,70 ile Ankara almıştır.

Tablo 4.5. İllere Göre Yabancı Turistlerin Geceleme Sayıları

Sıralama	Şehir	Toplam Geceleme	Toplam İçindeki Pay (%)
1	Antalya	59.491.243	63,88
2	İstanbul	18.496.995	19,86
3	Muğla	54.93.159	5,90
4	Aydın	1.967.394	2,11
5	İzmir	1.892.841	2,03
6	Ankara	651.821	0,70
	<i>Diğer İller</i>	5.130.126	5,51
	Toplam	93.123.579	100,00

Araştırmada uygulanacak olan kota örneklemede verilerin toplanacağı tesisler de önem teşkil etmektedir. Toplam gecelemlerin tesis türüne göre dağılımına (Şekil 4.1) göz atıldığında Türkiye’de en çok geceleminin %38,26 ile 5 yıldızlı otellerde yapıldığı, ikinci sırayı %17,88 ile belediye belgeli otellerin, üçüncü sırayı %17,50 ile bakanlık tarafından belgelendirilen 4 yıldızlı otellerin aldığı görülmektedir. Dördüncü sırayı %7,36 ile 3 yıldızlı oteller, beşinci sırayı %3,86 ile 1. sınıf tatil köyleri almaktadır.



Şekil 4.1. Toplam Gecelemelerin Tesis Türlerine Göre Dağılımı

Yukarıda bulunan tablolar ve şekil incelendiğinde Türkiye’de yerli ve yabancı turistler tarafından en çok geceleme yapılan illerin Antalya, İstanbul, Muğla, İzmir, Ankara ve Aydın olduğu, bununla birlikte en çok geceleminin yapıldığı konaklama tesislerinin ise 5 yıldızlı oteller, belediye belgeli oteller ve 4 yıldızlı oteller olduğu görülmektedir. Bu sebeple

çalışma kapsamında verilerin bu altı ilde ve en çok gecelemenin yapıldığı 5 yıldızlı, 4 yıldızlı ve belediye belgeli otel müşterilerinden toplanmasına karar verilmiştir.

Tesise geliş sayıları dikkate alındığında hem yerli hem de yabancı turistler için %95 güven seviyesinde hesaplanan örneklem sayısı, 385'tir. Aynı evren için %99 güven seviyesinde örneklem hesaplanırsa örneklem sayısı, yerli ve yabancı turistler için 664'tür. Elde edilen örneklem sayılarının, tesise en çok geliş yapılan illere göre dağılımı ise Tablo 4.6'da görülmektedir.

Tablo 4.6. Hesaplanan Örneklem Tesise Geliş Sayılarına Göre Dağılımı

İller	Tesise Geliş Sayıları			Oranlar		Örneklem Sayısı (%95 Güven Seviyesi)		Örneklem Sayısı (%99 Güven Seviyesi)	
	Yabancı	Yerli	Toplam	Yabancı	Yerli	Yabancı	Yerli	Yabancı	Yerli
Antalya	15.171.136	5.146.585	20.317.721	58,07%	31,07%	224	120	386	206
İstanbul	7.453.535	4.391.837	11.845.372	28,53%	26,51%	110	102	189	176
Muğla	1.869.816	1.722.516	3.592.332	7,16%	10,40%	28	40	48	69
İzmir	710.816	2.164.183	2.874.999	2,72%	13,06%	10	50	18	87
Ankara	274.609	1.998.161	2.272.770	1,05%	12,06%	4	46	7	80
Aydın	646.480	1.142.092	1.788.572	2,47%	6,89%	10	27	16	46
Toplam	26.126.392	16.565.374	4.691.766	100,00%	100,00%	385	385	664	664

Güven seviyesi, seçilen örnekleme birimlerinin evreni temsil etme olasılığıdır. Güven seviyesi ve örneklem sayısı arasında doğru orantı olmasından dolayı güven seviyesinin yüksek olması, örneklem sayısının artmasına neden olmaktadır. Ancak bu durum, aynı zamanda örneklem maliyetinin de yükselmesine yol açmaktadır (Kishalı ve Pehlivanlı, 2007). Araştırma için %99 güven seviyesinde ulaşılması gereken toplam örneklem sayısı 1.328 olarak hesaplanmıştır. Fakat bu örneklem sayısında veri toplama yüksek maliyetli olacağı için örneklem sayısının en az 770 olmasına karar verilmiştir.

Veri toplama, 2022 yılının Temmuz ve Ekim ayları arasında gerçekleştirilmiştir. Hazırlanmış olan anket formları katılımcılara çevrimiçi veya yüz yüze olacak şekilde yönlendirilmiştir. Veri toplama sürecinin sonunda toplam 1104 anket toplanmıştır.

5. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde, saha araştırması sonucu elde edilen veriler ilk önce hatalardan ayıklanmış, uç değerler tespit edilmiş ve normalleştirme çalışmaları yapılmıştır.

Daha sonra örneklemin demografik özellikleri ortaya konmuş ve müşteri grupları arasında algılanan güvenlik olayları ve güvenlik önlemlerinin önemi bakımından farklılık ve ilişki analizleri gerçekleştirilmiştir.

5.1. Hata Ayıklama, Uç Değerlerin Tespiti ve Normallik

İstatistiksel analizlere başlamadan önce bir araştırmacının yapması gereken ilk çalışma, verilerin düzenlenmesidir (Kalaycı, 2010). Analiz sonuçlarının kalitesi, verinin niteliğine bağlıdır. Hatalı veya uygun olmayan veri setleri ile yapılan analizlerin sonuçları doğru bulguların elde edilmesinin önüne geçmektedir (Çokluk, Şekercioğlu, Büyüköztürk, 2012). Hata ayıklamanın ilk aşamasında her değişken için betimsel analizler gerçekleştirilmiştir. Böylece veri seti hatalı, tekrar eden ve geçersiz değişkenlerden arındırılmıştır. Bu süreçte toplam 97 gözlem çalışmadan çıkarılmıştır. Hata ayıklamanın ikinci aşamasında ise kayıp değerler kontrol edilmiştir. Bazı araştırmacılar, eksik veriye yol açan gözlemleri veri setinden çıkarma yoluna gitmektedirler. Bu durumda gözlem sayısında önemli ölçüde azalma olabilmekte ve yeterli örneklem büyüklüğü olumsuz etkilenebilmektedir (Kalaycı, 2010). Kayıp değerlerin bulunduğu gözlemleri analizlerde kullanabilmek için en çok tercih edilen yöntemlerden biri, değişkenin yapısını bozmayacak şekilde ortalama değer atanmasıdır (Çokluk vd., 2012). Bu çalışmada, örneklem sayısının azalmaması için kayıp verilere bulunduğu değişkenin ortalama değerleri atanmıştır.

Uç veriler, bir veri setinde nadir görülen ve genellikle verinin diğer bölümlerinden farklı olan değerlerdir. Bu veriler, veri setinin genel eğilimini ve yapısını yansıtmamakla birlikte genellikle istatistiksel çalışmalarda dikkate alınmaz. Aynı zamanda istatistiksel analizler, uç değerlere karşı duyarlıdır. Uç değerler, veri setinin hem normal dağılımını hem de analiz sonuçlarını etkilemektedir. Tek yönlü uç değerlerin hesaplanmasında ± 3 standart sapma değeri dışına çıkan verilerin bulunduğu gözlemlerin çıkarılması önerilmektedir (Çokluk vd., 2012). Diğer yandan araştırmacının yapacağı araştırmanın önemine göre uç değerlerin çıkarılıp çıkarılmamasına da karar verilebilir (Kalaycı, 2010). Veri setinin normal dağılımına olumlu etki yapan ± 3 standart sapma aralığı dışındaki uç değerlere ait 17 gözlem çalışmadan çıkarılmıştır.

Verinin analize tabi tutulmasından önce normal dağılımın sağlandığından emin olması gerekmektedir. Normal dağılımın basıklık (kurtosis) ve çarpıklık (skewness) değer aralığıyla ilgili farklı görüşler bulunmaktadır. Hair ve diğerleri (2013), $\pm 1,0$ basıklık ve çarpıklık değer aralığının normal dağılımı temsil ettiğini belirtmektedir. Tabachnik ve Fidell (2013) $\pm 1,5$ değer aralığındaki verilerin normal dağılım gösterdiğini ifade ederken George ve Mallery (2010) $\pm 2,0$ aralığının normal dağılım için yeterli olduğunu savunmaktadır. Mevcut çalışmada bulunan birçok madde, müşterilerin can ve mal güvenliğiyle ilgili ifadeler içerdiği için madde skor ortalamalarının yüksek olacağı ve bu sebeple özellikle çarpık verilerle karşılaşılacağı öngörülmektedir. Buradan hareket basıklık ve çarpıklık değer aralığının $\pm 2,0$ olarak belirlenmesine karar verilmiştir.

Araştırma verileri normal dağılım testine tabi tutulduğunda beş güvenlik olayının ve dört güvenlik önlemi maddesinin basıklık-çarpıklık değerleri $\pm 2,0$ aralığının dışında kalmıştır. Özellikle güvenlik olayları incelendiğinde bu maddelerin sırasıyla “*müşterilerin öldürülmeye teşebbüs edilmesi*”, “*müşterilere şiddet uygulanması*”, “*müşterilere cinsel saldırıda bulunulması*” ve “*müşterilerin rehin alınması*” olduğu görülmüştür. Güvenlik olaylarıyla ilgili maddelerden ise “*müşterilerin bağlandığı internet ağlarının güvenli olması*”, “*elektronik ödeme yöntemlerinin güvenli hale getirilmesi*”, “*cankurtaran bulunması*” ve “*pasaport ve kimlik kontrolü yapılması*” maddelerinin basıklık ve çarpıklıkları $\pm 2,0$ değerinin dışarısında kalmıştır. Bu nedenle belirtilen maddelerin, faktör analizini etkilememesi için araştırmadan çıkarılmasına karar verilmiştir (Ek-4).

5.2. Otel Müşterilerinin Demografik Özellikleri

Araştırmanın bu bölümünde son iki yıl içerisinde İstanbul, Ankara, İzmir, Muğla ve Aydın illerinin birinde konaklama yapmış otel müşterilerine ait demografik özelliklere yer verilmiştir. Veri toplama sürecinde toplam 990 geçerli anket toplanmıştır ve analize tabi tutulmuştur. Katılımcılara ait demografik bilgiler Tablo 5.1’de görülmektedir. Sürece katılan otel müşterilerinin 470’ini (%47,5) Türkler, 520’sini ise (%52,5) yabancı uyruklular oluşturmuştur. Tüm katılımcılar arasında yabancı otel müşterilerinin 134’ünü (%13,5) Birleşik Krallık (İngiltere, İrlanda, İskoçya, Galler) vatandaşları, 189’unu (%19,1) ise Doğu Avrupa ülkeleri (Rusya, Ukrayna, Belarus, Romanya, Bulgaristan vb.) vatandaşları oluşturmuştur. Kadın (n=516, %52,1) ve erkek (n=474, %47,9) katılımcıların oranlarının

birbirine yakın olduğu gözlenmiştir. Katılımcıların neredeyse yarısının (%49,9) 25-34 yaş arasında olduğu ve 455'nin (%46,0) üniversite mezunu olduğu tespit edilmiştir. 553 katılımcının (%55,9) özel sektör çalışanı, 116'sının (%11,7) kamu çalışanı olduğu, 131'inin (%13,2) ise kendi işini yaptığı belirlenmiştir. Bekar (n=503, %50,8) ve evli (n=487, %49,2) katılımcıların oranının birbirine yakın olduğu gözlenmiştir. Katılımcıların aylık gelirine bakıldığında 170'inin (%17,2) Temmuz 2022 asgari ücreti (5.500 TL) kadar veya daha az gelire sahip olduğu ortaya çıkmıştır. 60.000 TL ve üzeri aylık gelire sahip müşterilerin sayısı ise 188'dir (%19,0). Veri seti incelendiğinde aylık geliri 60.000 TL ve üzeri olan müşterilerin çoğunluğunun, yabancı ülke vatandaşı olduğu görülmüştür. Fiziksel bir engeli bulunan otel müşterilerinin sayısı ise 99'dur (%10,0).

Tablo 5.1. Otel Müşterilerinin Demografik Özellikleri

Cinsiyet	n	%	Medeni Durum	n	%
Kadın	516	52,1	Bekar	503	50,8
Erkek	474	47,9	Evli	487	49,2
Toplam	990	100,0	Toplam	990	100,0
Yaş	n	%	Uyruk	n	%
18-24	140	14,1	Türkiye	470	47,5
25-34	494	49,9	Birleşik Krallık	134	13,5
35-44	235	23,7	Doğu Avrupa	189	19,1
45-54	87	8,8	Almanya	25	2,5
55 ve üzeri	34	3,4	Avrupa Diğer	39	3,9
Toplam	990	100,0	Kuzey Amerika	54	5,5
Eğitim Durumu	n	%	Asya	31	3,1
İlkokul	7	0,7	Diğer Ülkeler	48	4,8
Ortaokul	21	2,1	(Toplam Yabancı)	520	52,5
Lise	361	36,5	Toplam	990	100,0
Üniversite	455	46,0	Aylık Gelir	n	%
Yüksek Lisans / Doktora	146	14,7	5.500 TL ve altı	170	17,2
Toplam	990	100,0	5.501-15.000 TL	310	31,3
Meslek	n	%	15.001-30000 TL	101	10,2
Özel Sektör Çalışanı	553	55,9	30.001-60.000 TL	221	22,3
Kamu Çalışanı	116	11,7	60.000 TL üzeri	188	19,0
Kendi İşini Yapan	131	13,2	Toplam	990	100,0
Öğrenci	83	8,4	Fiziksel Engel Durumu	n	%
Emekli	26	2,6	Var	99	10,0
Çalışmayan	33	3,3	Yok	891	90,0
Ev İşini Yapan	48	4,8	Toplam	990	100,0
Toplam	990	100,0			

Katılımcıların son gerçekleştirdiği konaklama tercihlerine ait bilgiler ise Tablo 5.2’de verilmiştir. Buna göre katılımcıların 265’i (%26,8) son konaklamasını İstanbul’da, 98’i (%9,9) Ankara’da, 99’u (%10,0) İzmir’de, 369’u (%37,3) Antalya’da, 101’i (%10,2) Muğla’da, 58’i (%5,9) ise Aydın’da gerçekleştirmiştir. Son konaklama yapılan destinasyon verisinin frekans dağılımı incelendiğinde örneklemede belirlenen kotalara ulaşıldığı kanıtlanmıştır. Şehir otellerinde konaklayanların oranı %45,5 (n=450), sayfiye otellerinde konaklayanların oranı ise %54,5 (n=540) olarak tespit edilmiştir. Seyahat amaçlarına bakıldığında ise çoğu müşterinin tatil amacıyla (n=781, %78,9) seyahat ettiği ortaya çıkmıştır.

Tablo 5.2. Otel Müşterilerinin Konaklama Tercihleri

Konaklama Yapılan Destinasyon			Seyahat Amacı		
	n	%		n	%
İstanbul	265	26,8	İş	209	21,1
Ankara	98	9,9	Tatil	781	78,9
İzmir	99	10,0	Toplam	990	100,0
Antalya	369	37,3			
Muğla	101	10,2	Seyahat Sıklığı	n	%
Aydın	58	5,9	Az (Yılda 1-2)	510	51,5
Toplam	990	100,0	Orta (Yılda 3-4)	370	37,4
Otel Tipi	n	%	Çok (Yılda 5 ve üstü)	110	11,1
Şehir Oteli	450	45,5	Toplam	990	100,0
Sayfiye Oteli	540	54,5	Şahsi Araç Kullanımı	n	%
Toplam	990	100,0	Evet	452	45,7
Birlikte Konaklanan Kişiler	n	%	Hayır	538	54,3
Yalnız	167	16,9	Toplam	990	100,0
Arkadaşlar	274	27,7	Kişi Başı Gecelik Harcama	n	%
Eş/Sevgili	261	26,4	1.000 TL altı	346	34,9
Çekirdek Aile	287	29,0	1.000-5.000 TL	455	46,0
Diğer	1	0,1	5.000 TL üzeri	189	19,1
Toplam	990	100,0	Toplam	990	100,0

Müşterilerin birlikte konakladıkları kişilere bakıldığında birbirine yakın oranlarda olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %29,0’u (n=287) çekirdek ailesiyle, %26,4’ü (n=261) eş veya sevgilisiyle, %27,7’si (n=274) ise arkadaşlarıyla konakladığını belirtmiştir. Katılımcıların %16,9’u (n=167) ise yalnız bir şekilde konaklama yaptığını ifade etmiştir. Araştırmaya katılanların yarısından fazlasının (n=510, %51,1) yılda 1-2 kez seyahat ettiği, %11,1’inin ise yılda 5 veya daha fazla kez seyahat ettiği belirlenmiştir. Son konakladıkları

otele yapılan seyahatte ise müşterilerin 452'si (%45,7) kendi aracını kullanmıştır. Konaklama sırasında gecelik kişi başı yapılan harcama ise katılımcıların 346'sı (%34,9) için 1000TL altı, 455'i için (%46,0) 1000-5000 TL arası, 189'u (%19,1) için ise 5000 TL üzeri olarak gerçekleşmiştir.

5.3. Güvenlik Olaylarının ve Önlemlerinin Boyutlarına İlişkin Bulgular

Farklı güvenlik olaylarının, saha araştırmasından elde edilen verilerle meydana getireceği faktörlerin belirlenmesi amacıyla araştırmanın bu aşamasında, açımlayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Açımlayıcı faktör analizi, yapıların temelini oluşturan göstergelerin ilişkileri hakkında yeterli ve detaylı bilginin olmadığı durumlarda kullanılmalıdır (Creswell, 2013). Bununla birlikte açımlayıcı faktör analizinde örneklem yeterliliğini belirlemek için Kaiser Meyer Olkin ve değişkenler arası ilişkiyi gösteren Bartlett's Küresellik testi gerçekleştirilmelidir. Buna göre açımlayıcı faktör analizine tabi tutulan veri setinin KMO değeri 0,60'dan büyük ve Bartlett's küresellik χ^2 değeri 0,05'ten küçük olmalıdır (Hair vd., 2005). Gerçekleştirilen açımlayıcı faktör analizi sonucunda güvenlik olaylarına ait veri setinin KMO değeri 0,941 ve Bartlett's Küresellik χ^2 değeri 0,000 olarak elde edilmiştir. Otellerde yaşanan güvenlik olayları, literatürde beş farklı boyut altında ele alındığı için faktör sayısı beş ile sınırlandırılmıştır. Açımlayıcı faktör analizinin uygulanmasında temel bileşenler (principal components) tekniği ve varimax rotasyonu kullanılmıştır.

Veri toplama aracındaki 29 madde ile gerçekleştirilen açımlayıcı faktör analizi sonrasında güvenlik olaylarına ilişkin bütün maddelerin faktör yükleri 0,50'nin üzerinde elde edilmiştir (Tablo 5.3). Madde toplam korelasyon puanlarına göz atıldığında ise sadece "*patlayıcı ateşlenmesi (otel sınırları veya çevresinde)*" maddesinin düşük (0,332) puana sahip olduğu görülmüştür. Büyüköztürk (2007) madde toplam korelasyonu için alınabilecek alt sınır değerinin 0,30 olduğunu ifade etmiştir. Diğer yandan maddenin faktör yükü, 0,610 olarak tespit edilmiş ve çalışmada tutulmasına karar verilmiştir. Elde edilen faktörlerin güvenilirliğinin tespit edilmesi için Cronbach's Alpha değerleri belirlenmiştir. Güvenlik olaylarına ait ölçeğin geneli için Cronbach's Alpha değeri 0,942 olarak ölçülmüştür. Beş faktör için elde edilen Cronbach's Alpha değerleri ise 0,806 ile 0,910 arasında değişmiştir ve açıklanan toplam varyans %71,30 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 5.3. Güvenlik Olayları Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler ve İfadeler	Faktör Yükleri					Madde Toplam Korelasyon Puanı
	1	2	3	4	5	
<i>Suç</i>						
1. Hırsızlık	0,781					0,586
2. Müşteri bilgilerinin güvenliğinin ihlali	0,766					0,680
3. Müşterinin dolandırılması	0,761					0,636
4. Çalışanlar tarafından müşterilere fiziksel şiddet uygulanması	0,716					0,582
5. Araç hırsızlığı	0,698					0,558
6. Siber saldırılar	0,669					0,610
<i>Doğal Afetler</i>						
7. Fırtına		0,849				0,629
8. Sağanak yağmur (su baskını)		0,811				0,653
9. Heyelan		0,804				0,634
10. Deprem		0,770				0,671
11. Kar fırtınası		0,710				0,636
12. Doğal afet kaynaklı yangın		0,532				0,726
13. Doğal afet kaynaklı elektrik kesintisi		0,510				0,680
<i>Terör</i>						
14. Su stokunun terör kaynaklı kirletilmesi			0,833			0,607
15. Havalandırma sisteminin terör kaynaklı kirletilmesi			0,822			0,609
16. Gıda stokunun terör kaynaklı kirletilmesi			0,813			0,615
17. Patlayıcı ateşlenmesi (otel sınırlarında veya çevresinde)			0,610			0,332
<i>Sağlık</i>						
18. Covid-19				0,711		0,610
19. Mevsimsel grip				0,667		0,485
20. Yiyecek kaynaklı hastalıklar (gıda zehirlenmesi, enfeksiyonlar vb.)				0,522		0,679
21. İçecek kaynaklı hastalıklar (sahte alkol, zehirlenme vb.)				0,514		0,674
<i>İnsan Kaynaklı Tehlikeler</i>						
22. Çalışanlar tarafından neden olunan kazalar (yemek dökülmesi, ıslak zemin vb.)					0,709	0,545
23. Bina içi kazalar (oda banyo restoran lobi vb.)					0,709	0,686
24. Rekreasyonel alanlarda kazalar (spor salonu, sauna, yüzme havuzu vb.)					0,709	0,699
25. Deniz ve havuzda boğulma olayları					0,707	0,604
Açıklanan Varyans	%43,54	%10,45	%7,99	%5,09	%4,23	%71,30
Özdeğer	10,886	2,611	1,997	1,273	1,058	
Cronbach Alpha Katsayıları	0,883	0,910	0,883	0,806	0,854	0,942

Güvenlik önlemleriyle ilgili veriler, açımlayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Veri setinin KMO değeri 0,945 ve Bartlett's Küresellik χ^2 değeri 0,000 olarak elde edilmiştir. Güvenlik önlemleri maddeleri için gerçekleştirilen açımlayıcı faktör analizi sonucunda beş faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Toplam 44 madde faktör yükleri ve madde toplam puan korelasyon puanlarına göre değerlendirilmiştir. Bu maddelerden dokuzu çeşitli faktörler altında binişik değerler verdiği ve 0,40 faktör yükünün altında kaldığı için ölçekten çıkarılmıştır. En düşük madde toplam korelasyonuna sahip madde, 0,363 puanla “*açık büfe uygulamasında yiyeceklerin çalışanlar tarafından verilmesi*” olarak tespit edilmiştir. Ölçeğe ilişkin diğer faktör yükleri, Tablo 5.4'te görülmektedir. Maddenin 0,30'dan büyük bir toplam madde korelasyon puanına ve 0,511 faktör yüküne sahip olması sebebiyle çalışmada tutulmasına karar verilmiştir. Analiz sonucunda ölçeğin toplam açıklanan varyansı %63,55 olarak elde edilmiştir. Ölçeğin geneli için Cronbach's Alpha iç tutarlılık katsayısı 0,938 olarak tespit edilmiştir. Faktörlerin iç tutarlılık katsayılarının 0,803-0,928 aralığında olduğu görülmüştür. Faktörlerin açıkladığı toplam varyansın ise %63,55 olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 5.4. Güvenlik Önlemleri Açımlayıcı Faktör Analizi

Faktörler ve İfadeler	Faktör Yükleri					Madde Toplam Korelasyon Puanı
	1	2	3	4	5	
Acil Durum Önlemleri						
1. Ortak alanlarda otomatik yangın fiskiye sistemi	0,773					0,676
2. Odalarda otomatik yangın fiskiye sistemi	0,755					0,668
3. Acil durum anons sistemi	0,754					0,674
4. Acil durum aydınlatmaları	0,735					0,661
5. Acil durum jeneratörleri	0,587					0,660
6. Çalışanların ilk yardım eğitimi alması	0,584					0,603
7. Odalarda acil durum bilgilendirmeleri	0,577					0,647
8. Alarm sistemleri	0,557					0,618
9. Yangın tüpleri	0,546					0,612
10. Acil durum tahliye rotalarının belirlenmesi	0,542					0,665
11. Acil durum toplanma alanlarının olması	0,506					0,717

Tablo 5.4. (Devam) Güvenlik Önlemleri Açıklayıcı Faktör Analizi

Islak Alan Güvenlik Önlemleri		
12. SPA içerisinde uygun hava kalitesinin sağlanması	0,791	0,500
13. Sauna hamam buhar banyosu gibi alanlarda kullanılan malzemelerin (kese, sabun, duş jeli vb.) tek kullanımlık olması	0,769	0,515
14. Havuz çevresinde bulunan tuvalet duş ve soyunma kabinlerinin düzenli dezenfekte edilmesi	0,744	0,601
15. Plaj çevresinde bulunan tuvalet duş ve soyunma kabinlerinin düzenli dezenfekte edilmesi	0,726	0,613
16. Sauna hamam buhar banyosu gibi alanlarda kişi sayısının sınırlandırılması	0,660	0,593
Hassas Güvenlik Önlemleri		
17. Patlamaya dayanıklı duvarlar	0,844	0,508
18. Patlayıcı taşıyan araçlara karşı fiziksel bariyerler	0,801	0,529
19. Önemli alanlarda kurşun geçirmez camlar (Ör. VIP odalar)	0,748	0,399
20. Odalarda parmak izi okuyucular	0,748	0,436
21. Tsunami uyarı sistemleri	0,624	0,478
22. Girişlerde bulunan kapı tipi güvenlik detektörleri	0,545	0,598
23. Güvenlik botuyla denizde denetim yapılması	0,535	0,584
24. Müşteri eşyalarını tarayan X-ray cihazı	0,531	0,589
25. Defibrilasyon ünitesi (kalp krizleri için)	0,518	0,557
Hijyen Önlemleri		
26. Otelde hijyen uygulamalarını kapsayan prosedürlerin beyan edilmiş olması	0,705	0,585
27. Uygun yerlerde el temizleme aparatlarının bulunması	0,687	0,565
28. Restoranlarda masaların her müşteri kullanımından sonra temizlenmesi	0,647	0,566
29. Hijyen prosedürlerini destekleyen periyodik izleme formları ve kontrol listeleri hazırlanmış olması	0,628	0,563
30. Açık büfe uygulamasında yiyeceklerin çalışanlar tarafından verilmesi	0,511	0,363
Siber Güvenlik Önlemleri		
31. Otel bilgisayarlarında antivirüs yazılımları kullanılması	0,823	0,496
32. Otelde kullanılan yazılımların şifre korumalı olması	0,822	0,478
33. Müşteri bilgilerinin (kredi kartı numarası, rezervasyon bilgileri vb.) yazılımlarla korunması	0,552	0,563

Açıklanan Varyans	%37,89	%11,02	%6,99	%4,06	%3,59	%63,55
Özdeğer	12,505	3,636	2,307	1,339	1,184	
Cronbach Alpha Katsayıları	0,928	0,881	0,881	0,745	0,803	0,938

Faktörleri oluşturan güvenlik olayları içerik olarak incelendiğinde birbiriyle anlamlı olan maddelerin aynı faktörlerin altında yer aldığı görülmektedir. Bu sebeple faktörlerin isimlendirilmesi uygun görülmüştür. Beş faktörlü yapının faktörlerini sırasıyla “*Acil Durum Önlemleri*”, “*Islak Alan Güvenlik Önlemleri*”, “*Hassas Güvenlik Önlemleri*”, “*Hijyen Önlemleri*” ve “*Siber Güvenlik Önlemleri*” oluşturmuştur. Pilot çalışmada güvenlik önlemleri maddeleriyle yapılan açımlayıcı faktör analiziyle karşılaştırıldığında “*Hassas Güvenlik Önlemleri*”, “*Hijyen Önlemleri*” ve “*Islak Alan Güvenlik Önlemleri*” boyutlarının birbirine çok benzediği görülmektedir. “*Acil Durum Önlemleri*” boyutu da her iki açımlayıcı faktör analizinde bulunmaktadır fakat pilot çalışmada bulunan “*Tahliye ve İlkyardım*” boyutunun altında bulunan maddeler, bu sefer “*Acil Durum Önlemleri*” boyutu altındaki maddelerle birleşmiştir. Pilot çalışmada bulunan “*Takip ve Tarama Önlemleri*” boyutu altındaki üç ifade, araştırma verisiyle gerçekleştirilen açımlayıcı faktör analizi sonrası çalışmadan çıkarılmıştır. Pilot çalışması sonrası uzmanların önerdiği güvenlik önlemlerinin bir kısmı da “*Siber Güvenlik Önlemleri*” faktörünü oluşturmuştur. Güvenlik önlemlerine yönelik gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda araştırmanın **H₂** hipotezinin alt hipotezleri oluşturulmuştur. **H₂** hipotezinin alt hipotezleri, şu şekildedir:

H₂: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{2a}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan *acil durum* güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{2b}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan *ıslak alan* güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{2c}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan *hassas* güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{2d}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan *hijyen* güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{2e}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan *siber* güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

5.4. Güvenlik Olayları Hipotez Testleri

Araştırmanın bu bölümünde farklı müşteri gruplarının güvenlik olaylarına verdikleri önem açısından hipotez testleri gerçekleştirilmiştir. Faktör analizi sonucunda güvenlik olayları, beş faktörlü bir yapıya bürünmüştür. Bunlar “terör olayları”, “sağlık sorunları”, “suç faaliyetleri”, “doğal afetler” ve “insan kaynaklı tehlikelerdir”. Her bir boyut için farklı müşteri grupları arasında farklılık testleri uygulanmıştır. Müşteri grupları, demografik değişkenler ve son gerçekleştirdikleri seyahatteki tercihleri üzerinden belirlenmiştir. İki kategorili bağımsız değişkenlerin bulunduğu gruplar arasında t-testi, ikiden fazla kategoriye sahip gruplar arasında ise ANOVA testi uygulanmıştır.

Demografik değişkenler bakımından otel müşterilerinin önem verdiği güvenlik olaylarına göz atıldığında gruplar arasında çeşitli farklılıklar gözlemlenmektedir (Tablo 5.5). Cinsiyet bakımından ele alındığında sadece “sağlık” boyutu, kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık göstermiştir. Buna göre çalışmaya katılan erkek otel müşterileri sağlıkla ilgili güvenlik olaylarına kadın müşterilerden daha fazla önem vermektedir. Diğer güvenlik olayları açısından ise anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Bu durum, cinsiyetten bağımsız olarak otel müşterilerinin güvenlikle ilgili birçok olaya benzer önemler atfettiğinin bir göstergesidir. Diğer yandan aynı müşterilerin medeni durumuna göre bütün güvenlik olaylarına atfedilen önem arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Terör, suç, doğal afetler, sağlık ve insan kaynaklı tehlikeler bakımından evli otel müşterileri güvenlik olaylarına daha fazla önem vermektedir. Bu durum, kendisinden başka aile bireyleri bulunan bireylerin güvenliği genel olarak daha çok önemsedğini göstermektedir. Otel müşterileri yaş grupları açısından ele alındığında 25-34 yaş aralığındaki müşterilerin genel olarak diğer yaş gruplarından anlamlı bir şekilde ayrıştığı gözlenmiştir. Bu yaş aralığındaki genç yetişkinler diğer gruplara göre güvenlikle ilgili olaylara daha az önem vermektedir. Bu, yaş grubunun kendinden daha genç olan 18-24 yaş aralığındaki bireylerden daha fazla gelire sahip olması ve bunun getirdiği sağlık güvencesiyle; diğer yandan, medeni durum bağlamında kendinden daha yaşlı olan gruplara göre bekar sayısının fazla olmasıyla açıklanabilir. Aylık gelir değişkeninde olduğu gibi daha fazla gelire sahip olan bireylerin güvenlik olaylarına daha az önem verdiği söylenebilir. Bu sebeple 25-34 yaş arası genç yetişkinlerin hem kendilerinden önceki gruba göre daha fazla gelire sahip olması hem de bu gruptaki bekar birey sayısının

üst yaş gruplarına göre daha fazla olması sebebiyle güvenlikle ilgili olaylar için daha az kaygılı oldukları sonucuna ulaşılabilir.

Müşterilerin meslek gruplarına göre önem verdikleri güvenlik olaylarına bakıldığında ev işi yapanların büyük oranda diğer gruplardan anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir. Buna göre, mesleği ev işi olan müşteriler, güvenlik olaylarına daha fazla önem vermektedirler. Yine emekli otel müşterilerinin de diğer gruplara göre anlamlı bir şekilde güvenlik olaylarına daha fazla önem verdiği görülmektedir. Emekliler, sadece doğal afetler ve insan kaynaklı tehlikeler boyutlarında diğer gruplara göre bir farklılık göstermezken terör, suç ve sağlık boyutlarında yüksek ortalamalarla ayrılmışlardır. Araştırmaya katılanlar arasındaki en büyük iki meslek grubunu oluşturan özel sektör çalışanları ve kendi işini yapanlar arasında ise sadece sağlık boyutunda anlamlı bir farklılık gözlemlenmiş olup kendi işini yapanların sağlıkla ilgili sorunlara daha çok önem verdiği sonucuna ulaşılmıştır. Özel sektör ve kamu çalışanları karşılaştırıldığında ise suç, sağlık ve insan kaynaklı tehlikeleri kamu çalışanlarının daha fazla önemseddiği gözlemlenmiştir.

Tablo 5.5. Demografik Değişkenlere Göre Güvenlik Olaylarının Önemi

Değişken		Terör			Suç		Doğal Afetler		Sağlık		İnsan Kaynaklı Tehlikeler	
		N	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s
Cinsiyet	<i>Kadın</i>	516	4,49	0,58	4,42	0,61	3,95	0,75	3,75*	0,95	3,90	0,82
	<i>Erkek</i>	474	4,51	0,69	4,45	0,64	3,92	0,91	4,03*	0,77	3,98	0,82
Medeni Durum	<i>Bekar</i>	503	4,44*	0,60	4,30*	0,60	3,76*	0,78	3,62*	0,93	3,76*	0,82
	<i>Evli</i>	487	4,56*	0,66	4,56*	0,62	4,12*	0,84	4,16*	0,73	4,12*	0,79
Yaş	<i>18-24^a</i>	140	4,52	0,65	4,62*	0,53	3,91	0,88	4,09*	0,69	4,02*	0,84
	<i>25-34^b</i>	494	4,40*	0,64	4,29*	0,63	3,83*	0,79	3,63*	0,96	3,76*	0,82
	<i>35-44^c</i>	235	4,62*	0,59	4,61*	0,58	4,11*	0,84	4,15*	0,73	4,19*	0,77
	<i>45-54^d</i>	87	4,65*	0,57	4,48	0,65	4,19*	0,86	4,24*	0,64	4,17*	0,73
	<i>55 ve üzeri^e</i>	34	4,51	0,63	4,42	0,64	3,86	0,71	4,05*	0,77	3,93	0,75
	sig.		c,d>b		a,c>b		c,d>b		a,c,d,e>b		a,c,d>b	
Öğrenim Durumu	<i>İlkokul^a</i>	7	4,92*	0,12	4,83*	0,29	4,67*	0,69	4,04	0,95	4,18	0,70
	<i>Ortaokul^b</i>	21	4,89*	0,24	4,66*	0,51	4,14	1,05	4,21*	0,79	3,94	1,10
	<i>Lise^c</i>	361	4,47*	0,55	4,29*	0,60	3,77*	0,78	3,50*	1,00	3,80*	0,79
	<i>Üniversite^d</i>	455	4,53*	0,67	4,54*	0,61	4,04*	0,83	4,14*	0,71	4,02*	0,85
	<i>Yüksek Lisans/Doktora^e</i>	146	4,37*	0,72	4,36*	0,68	3,96	0,85	3,95*	0,71	4,01	0,74
	sig.		a,b>c,d,e		a,b,d>c a,d>e		a,d>c		b>c d>e>c		d>c	
Meslek	<i>Özel Sektör^a</i>	553	4,43*	0,62	4,33*	0,63	3,91*	0,77	3,71*	0,94	3,85*	0,82
	<i>Kamu Çalışanı^b</i>	116	4,56*	0,67	4,60*	0,50	4,05*	0,83	4,17*	0,68	4,18*	0,72
	<i>Kendi İş^c</i>	131	4,42*	0,72	4,37*	0,68	3,76*	0,86	3,98*	0,83	3,91*	0,88
	<i>Öğrenci^d</i>	83	4,56*	0,63	4,55*	0,60	3,84*	0,98	3,99*	0,62	3,98*	0,85
	<i>Emekli^e</i>	26	4,88*	0,28	4,89*	0,18	4,30	0,80	4,52*	0,59	4,27	0,76
	<i>Çalışmayan^f</i>	33	4,75	0,56	4,30*	0,69	3,70*	1,05	3,73*	0,92	3,72*	0,87
	<i>Ev İş^g</i>	48	4,81*	0,41	4,85*	0,36	4,59*	0,61	4,45*	0,63	4,44*	0,55
	sig.		e,g>a,c e>b,d		e,g>b>a,c e,g>d,f		g>a,b,c,d,f		e,g>c,d>a e,g>f b>a		g>a,c,d,f b>a	

Tablo 5.5. (Devam) Demografik Değişkenlere Göre Güvenlik Olaylarının Önemi

Uyruk (Yerli/Yabancı)	<i>Yerli</i>	470	4,74*	0,55	4,86*	0,28	4,25*	0,84	4,32*	0,65	4,24*	0,78
	<i>Yabancı</i>	520	4,27*	0,62	4,03*	0,59	3,65*	0,71	3,48*	0,87	3,66*	0,76
Uyruk (Bölgeler Bazında)	<i>Türkiye^a</i>	470	4,74*	0,55	4,86*	0,28	4,25*	0,84	4,32*	0,65	4,25*	0,78
	<i>Birleşik Krallık^b</i>	134	4,37*	0,74	4,12*	0,66	3,70*	0,88	3,76*	0,78	3,64*	0,90
	<i>Doğu Avrupa^c</i>	189	4,33*	0,35	4,00*	0,39	3,51*	0,50	2,93*	0,78	3,46*	0,58
	<i>Almanya^d</i>	25	4,09*	0,75	3,75*	0,72	3,63*	0,56	3,63*	0,69	3,59*	0,70
	<i>Avrupa Diğer^e</i>	39	4,29*	0,80	3,82*	0,66	3,49*	0,70	3,56*	0,72	3,76*	0,80
	<i>Kuzey Amerika^f</i>	54	3,82*	0,60	3,83*	0,64	3,79*	0,57	3,84*	0,71	3,92*	0,72
	<i>Asya^g</i>	31	4,13*	0,60	4,34*	0,62	3,90*	0,65	3,98*	0,57	4,14*	0,57
	<i>Diğer Ülkeler^h</i>	48	4,53*	0,64	4,33*	0,60	3,95	0,95	4,07*	0,86	3,92*	0,81
sig.			a>b,c,h>f a>d,e,g		a>g,h>e,f a>h>c,d a>b		a>b,c,d,e,f f>c		a>b,d,e,f,>c g,h>c		a>b,c,d,e f,g,h>c g>b	
Aylık Gelir	<i>5500 ve altı^a</i>	170	4,73*	0,52	4,76*	0,43	4,20*	0,85	4,19*	0,74	4,16*	0,84
	<i>5501-15000^b</i>	310	4,68*	0,58	4,77*	0,41	4,13*	0,87	4,25*	0,69	4,17*	0,79
	<i>15001-30000^c</i>	101	4,58*	0,75	4,53*	0,60	4,07*	0,84	4,08*	0,82	4,13*	0,82
	<i>30001-60000^d</i>	221	4,35*	0,38	4,02*	0,44	3,57*	0,48	3,04*	0,83	3,47*	0,69
	<i>60000 ve üzeri^e</i>	188	4,09*	0,74	3,97*	0,69	3,72*	0,86	3,90*	0,69	3,82*	0,75
	sig.		a,b,c>d>e		a,b>c>d,e		a,b,c,>d,e		a,b,c>e>d		a,b,c>e>d	
Fiziksel Engel Durumu	<i>Var</i>	99	4,07*	0,56	3,91*	0,50	3,66*	0,58	3,32*	0,83	3,65*	0,62
	<i>Yok</i>	891	4,54*	0,62	4,48*	0,61	3,97*	0,85	3,94*	0,86	3,97*	0,84

*Gruplar arası farklılıkların analizi için iki kategorili değişkenlerde T-testi, ikiden fazla kategoriye sahip değişkenlerde Anova testi uygulanmıştır. Anova testinde varyansların eşitliğinin sağlandığı durumlarda Bonferroni, sağlanmadığı durumlarda ise Tamhane's T2 Post Hoc testlerine başvurulmuştur.

Otel müşterilerinin uyruklarına göre yapılan analizler hem yerli-yabancı turist ikili karşılaştırmaları hem de vatandaşı oldukları ülkelerin bulunduğu bölgelere göre çoklu kategoriler şeklinde gerçekleştirilmiştir. Yerli ve yabancı müşterilerin güvenlik olaylarına verdiği önem açısından yapılan karşılaştırmada yerli turistlerin anlamlı bir şekilde bütün güvenlik olaylarına daha fazla önem verdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, yerli müşterilerin en çok önem verdiği güvenlik olayı boyutu suç unsurları iken yabancı müşterilerin en çok önem verdiği güvenlik olayı boyutu, terör olarak gerçekleşmiştir. Bölgeler bazında müşteriler incelendiğinde, gruplar arasında çok sayıda farklılık olduğu görülmektedir. Bir önceki analize benzer bir şekilde yerli müşteriler bütün boyutlarda anlamlı bir şekilde diğer grupların çoğundan daha yüksek ortalamayla farklılaşmaktadır. Sadece doğal afetler, sağlık ve insan kaynaklı tehlikelerde Asya'dan gelen otel müşterileriyle anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu durum, Türk otel müşterilerinin güvenlik kaygılarının yüksek olduğuna işaret edebilmektedir. Terör boyutuna göz atıldığında Kuzey Amerikalı müşterilerin diğer müşterilere göre daha az bir ortalamaya sahip olduğu görülmekte olup bu müşteriler, Birleşik Krallık ve Doğu Avrupalı müşterilerden anlamlı bir şekilde farklılaşmıştır. Buradan hareketle 11 Eylül olaylarını yaşamış olan okyanus ötesi turistlerin terörle ilişkili korkularının azaldığı söylenebilirken Türkiye'ye en çok turist gönderen ve coğrafik olarak daha yakın iki bölge olan Birleşik Krallık ve Doğu Avrupa bölgelerindeki turistlerin terör konusunda daha endişeli olduğu söylenebilir. Suç boyutunda Asyalı müşterilerin Kuzey Amerika ve diğer Avrupalı turistlerden anlamlı bir şekilde buna daha çok önem verdiği görülmektedir. Doğal afetler açısından Türkler yine Asya bölgesi dışındaki diğer müşterilerle anlamlı bir şekilde farklılaşmakta olup diğer gruplar arasında önemli farklılıklar tespit edilememiştir. Genel olarak bütün otel müşterileri doğal afetlere benzer önem atfetmektedir. Sağlık boyutunda ise Doğu Avrupalı müşteriler, düşük bir ortalamayla diğer gruplardan anlamlı bir şekilde farklılaşmıştır. Çoğunluğunu Rus turistlerin oluşturduğu Doğu Avrupalı otel müşterileri, sağlık açısından güvenliğe daha az önem vermektedir. Diğer yandan insan kaynaklı tehlikeler açısından Doğu Avrupalı müşteriler, diğer Avrupalı gruplarla benzerlik gösterirken Kuzey Amerika ve Asyalı otel müşterilerinden daha düşük bir ortalamayla anlamlı bir şekilde farklılaşmıştır. Özet olarak, uyrukları bazında ele alındığında Türkiyeli ve Asyalı otel müşterilerinin otellerde yaşanabilecek olan güvenlik olaylarına daha çok önem verdiği, Rus

vatandaşların çoğunlukta olduğu Doğu Avrupa ülkeleri vatandaşlarının ise güvenlik olaylarını daha az önemseddiği söylenebilir.

Aylık gelir bazında incelendiğinde müşteri grupları arasında yine anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Genel olarak incelendiğinde en düşük aylık gelire sahip olan üç grup ile en yüksek aylık gelire sahip olan gruplar arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Buna göre aylık geliri Türk Lirası bazında 5.500 ve altı, 5.501 ila 15.000 arası ve 15.001 ila 30.000 arasında bulunan müşteri grupları, aylık geliri 30.001 ila 60.000 ve 60.001 ve üzeri olan gruplara göre otellerde yaşanabilecek güvenlikle ilgili olaylara daha çok önem vermektedir. Bu durumun farklı sebeplerinin bulunması mümkündür. İlk olarak aylık geliri fazla olan bireylerin, genel olarak hizmet kalitesinin daha yüksek olduğu otel işletmelerini tercih edeceği bir gerçektir. Bir diğer neden ise döviz kurlarındaki farklar sebebiyle üst gelir grubunu genel olarak yabancı otel müşterilerinin temsil etmesi gerçeğidir. Bir önceki uyruklara göre yapılan analizde de görülebileceği gibi yerli turistlerin güvenlikle ilgili olaylara verdiği önem, diğer gruplardan anlamlı bir şekilde farklılaşmıştır. Buradan hareketle daha yüksek aylık gelire sahip yabancı otel müşterilerinin, otellerde bulunan güvenlik olaylarına daha az önem verdiği söylenebilir. Fiziksel engeli bulunan otel müşterilerinin de otellerde bulunan güvenlik önlemlerine anlamlı bir şekilde daha az önem verdiği analiz sonuçlarında ulaşılmıştır. Bu müşterilerin detaylı olarak ne tür fiziksel engele sahip olduğu bilinmemekle beraber fiziksel engeli olmayan müşterilere göre güvenlik olaylarına daha az önem vermesi önemli bir bulgudur. Alanyazında fiziksel engelini kabullenmiş olan bireylerin kabullenmemiş olan bireylere göre daha yüksek bir özgüven sergilediğini belirten çalışmalar bulunmaktadır (Miyahara, Rigoli ve Piek, 2016; Jung vd., 2022). Mevcut çalışmada fiziksel engeli bulunan otel müşterilerinin Türkiye’de bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde konaklaması, buralarda tatil yapması ve iyi vakit geçirmeye çalışması fiziksel engellerini kabul etmiş olduklarına ve yüksek özgüven sergilediklerine işaret edebilmektedir. Bu sebeple çalışmada fiziksel engeli bulunan otel müşterilerinin otellerde yaşanan güvenlik olaylarına daha az önem vermesi, önemli bir bulgudur.

Otel müşteri gruplarının önem verdikleri güvenlik olaylarının analizinde müşterilerin seyahat tercihleri de göz önünde bulundurulmuştur (Tablo 5.6.). Müşterilerin ziyaret ettikleri altı ile göz atıldığı son konaklamasını Ankara’da gerçekleştirmiş otel müşterilerinin terör

olaylarına İstanbul, Antalya ve Aydın’da konaklamış olan müşterilerden anlamlı bir şekilde daha az önem verdiği ortaya çıkmıştır. İzmir ve Muğla’da konaklamış olan müşteriler ise diğer gruplarla anlamlı bir şekilde farklılaşmamıştır. Ortalama bazında terör olaylarına en çok önem veren müşteri grubu ise son konaklamasını İstanbul’da gerçekleştiren otel müşteri grubu olmuştur. Buna göre başta İstanbul olmak üzere Antalya ve Aydın illerinde bulunan otellerin terör güvenliğine yönelik imajının artırılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Antalya ilinde konaklamış olan otel müşterileri suç, sağlık ve insan kaynaklı tehlikelere daha az önem atfetmiştir. Özellikle sağlık boyutunda Antalya’da konaklayan otel müşteri grupları, diğer illerin tamamından anlamlı bir şekilde farklılaşmış olup düşük bir ortalama sergilemiştir. Önceki analizlerde çoğunluğunu Rus müşterilerin oluşturduğu Doğu Avrupa uyruklu müşterilerde de sağlık boyutuna verilen önem, anlamlı bir şekilde daha düşük elde edilmiştir. Konaklamasını Antalya’da gerçekleştiren müşteri grubuyla Doğu Avrupa müşteri grubunun benzer bir şekilde diğer müşteri gruplarından ayrışması, çalışmanın tutarlılığı açısından olumlu bir göstergedir.

Otel müşterilerinin şehir oteli ve sayfiye oteli tercihlerine bakıldığında sadece suç ve sağlık boyutlarında anlamlı farklılıkların bulunduğu tespit edilmiştir. Buna göre son konaklamalarında şehir otellerini tercih etmiş olan müşteriler, anlamlı bir şekilde suç ve sağlıkla ilgili olaylara daha fazla önem vermektedir. Şehir ve sayfiye otellerini tercih edenler arasında terör olayları bakımından bir farklılık olmayıp suçla ilgili olaylar bakımından bir farklılık bulunması, şehir otellerinin sadece tatil amaçlı olmayıp iş insanları tarafından ve ticari faaliyet gösterenler tarafından da tercih edilmesiyle ilgilidir. Alanyazın kısmında da belirtildiği gibi terör olayları daha çok ideolojik olarak gerçekleştirilirken, suçla ilgili faaliyetlerin en önemli amaçlarından biri ekonomik kazançtır. Bu sebeple, şehir otellerini tercih etmiş olan müşteriler, sayfiye otellerini tercih etmiş olanlara göre suç unsurlarına daha fazla önem vermektedir. Yine iş insanları örneğinden yola çıkılırsa şehir otellerinde konaklayan müşterilerin daha ileri yaş grubuna ait olacağı ve buradan hareketle sağlıklarına daha çok dikkat edeceği düşünülebilir. Veri toplama aracında bulunan hastalıklar ve zehirlenmeler ile ilgili maddeler, bu grup tarafından daha çok önemsenmiştir.

Tablo 5.6. Müşterilerin Seyahat Tercihlerine Göre Güvenlik Olaylarının Önemi

Değişken		N	Terör		Suç		Doğal Afetler		Sağlık		İnsan Kaynaklı Tehlikeler	
			$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s
Destinasyon	<i>İstanbul^a</i>	265	4,61*	0,61	4,55*	0,58	3,97	0,93	4,04*	0,75	4,03*	0,82
	<i>Ankara^b</i>	98	4,22*	0,80	4,35	0,72	3,93	0,83	4,05*	0,72	3,91	0,82
	<i>İzmir^c</i>	99	4,39	0,74	4,50	0,69	4,04	0,76	4,20*	0,67	4,09*	0,84
	<i>Antalya^d</i>	369	4,50*	0,52	4,32*	0,58	3,86	0,74	3,57*	0,97	3,80*	0,78
	<i>Muğla^e</i>	101	4,51	0,70	4,39	0,65	3,95	0,90	3,93*	0,87	3,91*	0,85
	<i>Aydın^f</i>	58	4,59*	0,61	4,60*	0,63	4,15	0,82	4,17*	0,86	4,18*	0,84
	sig.		a,d,f>b		a,f>d		a,b,c,e,f>d		a,c,f>d			
Otel Tipi	<i>Şehir Oteli</i>	450	4,49	0,68	4,49*	0,63	3,96	0,88	4,06*	0,73	4,00	0,81
	<i>Sayfiye Oteli</i>	540	4,51	0,59	4,37*	0,61	3,92	0,78	3,73*	0,96	3,89	0,83
Birlikte Konaklanan Kişiler	<i>Yalnız^a</i>	167	4,46*	0,69	4,41*	0,64	3,85*	0,88	3,87	0,88	3,92*	0,78
	<i>Arkadaşlar^b</i>	274	4,31*	0,67	4,20*	0,63	3,77*	0,75	3,64*	0,88	3,71*	0,76
	<i>Eş/Sevgili^c</i>	261	4,53*	0,58	4,43*	0,62	3,95	0,81	3,93*	0,86	3,96*	0,86
	<i>Çekirdek Aile^d</i>	287	4,67*	0,54	4,64*	0,53	4,13*	0,86	4,07*	0,84	4,14*	0,82
	sig.		d>a,b,c		d>a,c>b		d>a,b		d,c>b		d>a,b	
Seyahat Amacı	<i>İş</i>	209	4,27*	0,75	4,46*	0,72	3,94	0,80	4,10*	0,68	4,01	0,72
	<i>Tatil</i>	781	4,56*	0,58	4,31*	0,59	3,94	0,84	3,82*	0,92	3,92	0,85
Seyahat Sıklığı	<i>Az (Yılda 1-2)^a</i>	510	4,60*	0,60	4,51*	0,58	3,96	0,87	3,99*	0,86	3,97	0,86
	<i>Orta (Yılda 3-4)^b</i>	370	4,35*	0,65	4,29*	0,66	3,87	0,77	3,71*	0,88	3,87	0,76
	<i>Çok (Yılda 5 ve üstü)^c</i>	110	4,50	0,62	4,47*	0,62	4,07	0,81	3,93	0,87	4,02	0,82
	sig.		a>b		a,c>b		a>b		a>b			
Şahsi Araç Kullanımı	<i>Evet</i>	452	4,47	0,62	4,47*	0,61	4,03*	0,79	3,92	0,87	4,01*	0,81
	<i>Hayır</i>	538	4,52	0,64	4,38*	0,63	3,85*	0,86	3,85	0,88	3,87*	0,83
Gecelik Harcama	<i>1000 TL altı^a</i>	346	4,62*	0,63	4,68*	0,51	4,04*	0,86	4,14*	0,77	4,06*	0,81
	<i>1000-5000 TL^b</i>	455	4,54*	0,61	4,42*	0,63	3,96*	0,86	3,86*	0,88	3,98*	0,85
	<i>5000 TL üzeri^c</i>	189	4,16*	0,58	3,99*	0,56	3,71*	0,64	3,46*	0,90	3,63*	0,67
	sig.		a,b>c		a>b>c		a,b>c		a>b>c		a,b>c	

Otel müşterilerinin birlikte konakladıkları kişiler açısından önem verdikleri güvenlik olaylarına göz atıldığında çekirdek ailesiyle konaklama yapmış olan müşterilerin daha büyük ortalamalarla diğer müşteri gruplarından anlamlı bir şekilde farklılaştığı anlaşılmıştır. Buna göre terör ve suç boyutlarında diğer grupların tümünden farklılaşmış olmakla birlikte doğal afetler, sağlık ve insan kaynaklı tehlikeler boyutlarında sadece eş/sevgilisiyle konaklamış olanlarla benzerlik göstermiştir. Bu durum, çocuğu olan ailelerin bütün güvenlik olaylarına karşı daha hassas yaklaştığını göstermekte olup can ve mal güvenliğini en çok tehdit eden terör ve suç olaylarına daha fazla önem verildiği anlaşılmaktadır. Diğer yandan arkadaşlarıyla konaklamış olan otel müşterileri güvenlik olayları boyutlarında daha düşük ortalamalar sergilemiş olmakla birlikte suç ve sağlık boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Buna göre arkadaşlarıyla konaklama yapmış olan otel müşterilerinin suç olaylarına ve sağlıkla ilgili sorunlara daha az önem vermekte olduğu görülmüştür. Önceki analizlerde 25-34 yaş aralığındaki müşterilerin güvenlikle ilgili olaylara daha az önem verdiği tespit edilmiştir. Bu analizde de arkadaşlarıyla konaklamış kişilerin büyük çoğunluğunu bu 25-34 yaş aralığı müşterilerin oluşturduğu çıkarımı yapılabilir. Bu sebeple 25-34 yaş aralığında olup arkadaşlarıyla konaklama yapan müşterilerin genel olarak otellerde yaşanabilecek güvenlik olaylarını daha az önemseyebileceği sonucuna ulaşılabilir.

Seyahat amacına göre otel müşteri grupları, iş ve tatil amacıyla seyahat edenler olarak incelenmiştir. Burada otel tipine göre (şehir oteli/sayfiye oteli) konaklama gerçekleştirmiş müşteri gruplarıyla benzer sonuçlar elde edilmiştir. Analiz sonucunda şehir otellerinde konaklamış müşterilerde olduğu gibi iş amacıyla seyahat etmiş olan müşteriler hem suç hem de sağlık boyutlarında tatil amacıyla seyahat etmiş olan müşterilere göre daha yüksek bir ortalamayla anlamlı bir şekilde farklılaşmıştır. Bu durum, iş amacıyla seyahat edenlerin suçla ilgili güvenlik olaylarına karşı daha temkinli olduğuna işaret etmektedir. Seyahat amacına ve otel tipine göre gerçekleştirilen iki analiz arasındaki tek fark, terör boyutunda gerçekleşmiştir. Buna göre tatil amacıyla seyahat etmiş olan otel müşterileri terör olaylarına anlamlı bir şekilde daha fazla önem vermektedir. Bu durum geçtiğimiz otuz yıl boyunca uluslararası boyutta turistlere yönelik gerçekleştirilen terör eylemlerinin halen zihinlerde önemli yer tuttuğunu göstermekte olup, tatil amacıyla seyahat eden otel müşterilerini de temkinli olmaya yönlendirmektedir.

Seyahat sıklığına göre gruplandırılan otel müşterilerine bakıldığında farklılıkların daha az olduğu göze çarpmaktadır. Buna göre doğal afetler ve insan kaynaklı tehlikeler açısından gruplar arasında hiçbir fark bulunmazken az ve orta düzeyde seyahat edenler arasında terör, suç ve sağlık açısından anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Yıl bazında çok seyahat gerçekleştiren otel müşterileri sadece suç boyutunda orta düzeyde seyahat edenlerle anlamlı bir şekilde farklılaşmıştır. Yılda az ve çok seyahat edenler arasında ise anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Bu durum, seyahat sıklığı ne olursa olsun, otel müşterilerinin güvenlik olaylarına karşı hemen hemen benzer kaygılar taşıdıklarını göstermektedir.

Konaklamış oldukları otele şahsi aracıyla gelen ve gelmeyenler arasında önem verdikleri güvenlik olayları arasında da farklılıklar bulunmaktadır. Otele şahsi aracıyla gelen otel müşterileri, şahsi aracıyla gelmeyenlere göre suç, doğal afetler ve insan kaynaklı tehlikelere anlamlı bir şekilde daha fazla önem vermektedir. Özellikle suç boyutundaki farklılaşmanın, veri toplama aracında bulunan “*araç hırsızlığı*” maddesine atfedilen önemle birlikte gerçekleşmiş olduğu düşünülebilir. Aynı zamanda doğal afetlerle şahsi araçlarda meydana gelebilecek maddi hasarlar da bu müşteri grubu için önemli bir hale gelebilir. Bu sebeple doğal afetler, şahsi araçlarıyla konakladıkları otele gitmiş olan müşteriler için daha önemli bir güvenlik olayı olarak tespit edilmiştir.

Yapılan harcamalara (kişi başı gecelik) göre müşteri grupları karşılaştırıldığında genel olarak daha çok harcama yapan grupların daha az harcama yapan gruplara göre güvenlikle ilgili olaylara daha az önem verdiği görülmektedir. Gecelik 5.000 TL üzeri harcama yapmış olan müşteri grubu, daha az harcama yapan diğer iki gruba göre bütün güvenlik olaylarına anlamlı bir şekilde daha az önem vermiştir. 1.000 TL altı ile 1.000-5.000 TL arası kişi başı gecelik harcama yapmış olan müşteri grupları terör, doğal afetler ve insan kaynaklı tehlikeler boyutlarında bir farklılık sergilemezken suç ve sağlık boyutlarında farklılaşmışlardır. Bu durum, önceki kısımda demografik analizlerde aylık gelire göre yapılan farklılık analizine benzerlikler göstermektedir. Aylık geliri daha az olan gruplar, daha fazla olan gruplara göre güvenlik olaylarına daha fazla önem verirken benzer şekilde gecelik harcaması daha az olan gruplar daha fazla olan gruplara göre güvenlik olaylarına daha fazla önem vermektedir. Daha önce belirtildiği gibi aylık geliri daha fazla olan otel müşterilerinin seyahatleri sırasında daha iyi hizmet veren ve daha güvenli otelleri tercih edeceği bir

gerçekdir. Gecelik kişi başı harcaması daha yüksek olan otel müşterileri de daha yüksek gelir grubundan olacağı için benzer tercihler yapması kaçınılmazdır. Buradan hareketle yüksek geliri olan ve yüksek harcamalar yapan grupların kendilerini daha güvende hissettiği ve güvenlikle ilgili olayları diğer gruplara göre daha az önemseydiği çıkarımında bulunulabilir.

Müşteri grupları arasında güvenlik olaylarına verdikleri önem açısından birçok farklılık tespit edilmiştir. Bu durum, müşteri gruplarının farklı güvenlik olaylarına verdiği önem açısından anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermektedir. Buna göre H_1 hipotezi ve alt hipotezleriyle ilgili sonuçlara Tablo 5.7’de yer verilmiştir.

Tablo 5.7. Güvenlik Olayları Hipotez Testi Sonuçları

Hipotez	Sonuç
H₁: Farklı müşteri grupları arasında, otellerdeki güvenlik olaylarına verdikleri önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	KABUL
H_{1a}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerdeki <i>terör olaylarına</i> verdikleri önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	KABUL
H_{1b}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerdeki <i>suç faaliyetlerine</i> verdikleri önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	KABUL
H_{1c}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerdeki <i>sağlık sorunlarına</i> verdikleri önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	KABUL
H_{1d}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerin karşılaştıkları <i>doğal afetlere</i> verdikleri önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	KABUL
H_{1e}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerdeki <i>insan kaynaklı tehlikelere</i> verdikleri önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	KABUL

5.5. Güvenlik Önlemleri Hipotez Testleri

Araştırmanın bu bölümünde otel müşteri gruplarının güvenlik önlemlerine verdikleri önem açısından hipotez testleri gerçekleştirilmiştir. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda otellerde bulunan güvenlik önlemleri beş faktörlü bir yapı halini almıştır. Bu faktörler sırasıyla “acil durum”, “ıslak alan”, “hassas”, “hijyen” ve “siber” güvenlik önlemleridir. Güvenlik olaylarıyla ilgili testlerde olduğu gibi her bir boyut için farklı müşteri grupları arasında farklılık testleri uygulanmıştır ve müşteri grupları, demografik değişkenler ve son gerçekleştirdikleri seyahatteki tercihleri üzerinden belirlenmiştir.

Demografik değişkenler bakımından otel müşterilerinin önem verdiği güvenlik önlemlerine bakıldığında gruplar arasında birçok farklılık gözlemlenmektedir (Tablo 5.8.)

Cinsiyet bakımından ele alındığında kadın müşterilerin genel olarak güvenlik önlemlerine daha fazla önem verdiği görülmektedir. Sadece ıslak alan güvenlik önlemleri bakımından kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bir önceki bölümde ise kadın ve erkek müşteriler arasında tek bir güvenlik olayı boyutunda farklılık tespit edilmiştir. Bu durum, kadın ve erkek müşterilerin yaşanabilecek olan güvenlik olaylarına benzer önem atfettiğini gösterirken alınması gereken güvenlik önlemlerinin kadınlar tarafından daha çok önemsendiğine işaret etmektedir. Medeni durumuna göre müşteri grupları incelendiğinde sadece ıslak alan ve siber güvenlik boyutlarında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Buna göre evli otel müşterileri, ıslak alan güvenlik önlemlerine daha fazla önem verirken bekar otel müşterileri, siber güvenlik önlemlerine daha fazla önem vermektedir. Evli otel müşterilerinin ıslak alanlara daha fazla önem vermesi, bu grupta çocuklu ailelerin bulunmasıyla açıklanabilir. Benzer bir durum Tablo 5.9'da da görülmektedir. Bu durum, ailelerin çocuklarının bu alanlarda daha güvenli vakit geçirmelerini istemesiyle açıklanabilir. Diğer yandan bekarların siber güvenlik önlemlerine daha fazla önem vermesi ise bu grubun teknolojiyi evli müşterilere göre daha etkin kullanmasıyla açıklanabilir.

Yaş gruplarına göre önem verilen güvenlik önlemlerine göz atıldığında ise sadece ıslak alan güvenlik önlemlerinde üç müşteri grubu arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Buna göre farklı yaş kategorilerindeki müşteri grupları, otellerde bulunan güvenlik önlemlerine benzer seviyede önem vermiştir. Yaş değişkeni, güvenlik önlemleri açısından gruplar arasında önemli bir farklılık ortaya çıkarmamış olup her yaştan müşterinin otel güvenlik önlemlerine yüksek önem verdiğini göstermektedir. Öğrenim durumuna göre incelendiğinde ise birtakım farklılıklar bulunmaktadır. Özellikle, üniversite ve yüksek lisans/doktora mezunlarının daha düşük ortalamalarla bazı gruplardan anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Bu iki grup, acil durum ve hijyen önlemlerine ilkökul mezunlarından, siber güvenlik önlemlerine ise lise mezunlarından daha az önem vermiştir. Benzer bir durum aylık gelirlerine göre olan müşteri gruplarında gözlemlenmiştir. Aylık geliri daha yüksek olan müşteri gruplarının güvenlik önlemlerine daha az önem verdiği, aylık geliri daha düşük olan müşteri gruplarının ise genel olarak güvenlik önlemlerine anlamlı bir şekilde daha fazla önem verdiği tespit edilmiştir. Özetle, eğitim seviyesi ve aylık geliri artan

müşteri grupları güvenlik önlemlerine daha az önem vermektedir. Bu durum yüksek gelirli ve eğitimli kişilerin halihazırda güvenliğin yüksek olduğu otellerde konaklaması ve güvenlik önlemleri üzerinde çokça düşünmemesi sebebiyle olabilir. Daha alt gelir grupları ise güvenliğin sorun olabileceği bölgeler ve otellerde konaklama gerçekleştireceği için güvenlik önlemlerine daha çok dikkat edebilmektedir.



Tablo 5.8. Demografik Değişkenlere Göre Güvenlik Önlemlerinin Önemi

Değişken		Acil Durum			Islak Alan		Hassas		Hijyen		Siber	
		N	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s
Cinsiyet	Kadın	516	4,38*	0,56	4,23	0,69	3,95*	0,68	4,21*	0,57	4,27*	0,75
	Erkek	474	4,28*	0,70	4,26	0,74	3,68*	0,88	4,09*	0,71	4,03*	0,91
Medeni Durum	Bekar	503	4,31	0,57	4,10*	0,70	3,80	0,75	4,13	0,59	4,25*	0,79
	Evli	487	4,37	0,69	4,38*	0,70	3,85	0,84	4,19	0,69	4,05*	0,88
Yaş	18-24 ^a	140	4,39	0,67	4,38*	0,70	3,86	0,81	4,16	0,69	4,22	0,89
	25-34 ^b	494	4,29	0,58	4,11*	0,70	3,79	0,75	4,14	0,57	4,17	0,83
	35-44 ^c	235	4,39	0,70	4,39*	0,71	3,85	0,85	4,22	0,69	4,12	0,83
	45-54 ^d	87	4,37	0,64	4,34	0,69	3,95	0,84	4,09	0,71	4,07	0,88
	55 ve üzeri ^e	34	4,36	0,74	4,24	0,70	3,77	0,79	4,15	0,84	4,21	0,72
	sig.				a,c>b							
Öğrenim Durumu	İlkokul ^a	7	4,85*	0,22	4,49	0,80	4,43	0,62	4,74*	0,36	3,95	1,16
	Ortaokul ^b	21	4,51	0,69	4,64*	0,54	4,22	0,91	4,44	0,59	4,22	1,00
	Lise ^c	361	4,35*	0,56	4,10*	0,71	3,92*	0,70	4,18	0,59	4,28*	0,84
	Üniversite ^d	455	4,33*	0,68	4,35*	0,67	3,74*	0,84	4,14*	0,67	4,09*	0,83
	Yüksek Lisans/Doktora ^e	146	4,25*	0,62	4,17*	0,78	3,74	0,81	4,05*	0,67	4,03*	0,81
	sig.		a>c,d,e		b>c,e d>c		c>d		a>d,e		c>d,e	
Meslek	Özel Sektör ^a	553	4,31*	0,58	4,13*	0,68	3,85*	0,75	4,16*	0,57	4,19	0,78
	Kamu Çalışanı ^b	116	4,34*	0,66	4,36*	0,78	3,74*	0,81	4,12*	0,71	4,27	0,71
	Kendi İş ^c	131	4,27*	0,77	4,25*	0,72	3,67*	0,91	4,06*	0,71	3,94	1,00
	Öğrenci ^d	83	4,39*	0,64	4,37*	0,73	3,82*	0,78	4,11*	0,74	4,06	0,95
	Emekli ^e	26	4,61	0,70	4,73*	0,53	3,79	0,96	4,48	0,70	4,31	0,78
	Çalışmayan ^f	33	4,10*	0,73	4,13*	0,79	3,57*	0,75	3,99*	0,81	3,90	0,95
	Ev İş ^g Yapanlar ^g	48	4,70*	0,47	4,71*	0,43	4,39*	0,66	4,55*	0,54	4,32	0,95
	sig.		g>a,b,c,d,f		e,g>a,c,f g>b,d		g>a,b,c,d,f		g>a,b,c,d,f			

Tablo 5.8. (Devam) Demografik Değişkenlere Göre Güvenlik Önlemlerinin Önemi

Uyruk (Yerli/Yabancı)	<i>Yerli</i>	470	4,57*	0,61	4,67*	0,52	3,95*	0,91	4,40*	0,61	4,20	0,88
	<i>Yabancı</i>	520	4,13*	0,58	3,86*	0,64	3,71*	0,65	3,94*	0,59	4,12	0,80
Uyruk (Bölgeler Bazında)	<i>Türkiye^a</i>	470	4,57*	0,61	4,67*	0,52	3,95*	0,91	4,40*	0,61	4,20	0,88
	<i>Birleşik Krallık^b</i>	134	4,15*	0,64	3,89*	0,72	3,58*	0,71	3,86*	0,68	3,94*	0,85
	<i>Doğu Avrupa^c</i>	189	4,27*	0,36	3,79*	0,46	3,86*	0,54	4,10*	0,40	4,43*	0,66
	<i>Almanya^d</i>	25	3,85*	0,60	3,79*	0,64	3,35*	0,73	3,65*	0,57	3,80*	0,75
	<i>Avrupa Diğer^e</i>	39	3,89*	0,84	3,72*	0,85	3,43*	0,68	3,65*	0,62	3,86*	0,87
	<i>Kuzey Amerika^f</i>	54	3,81*	0,56	3,81*	0,61	3,75	0,50	3,80*	0,56	3,84*	0,67
	<i>Asya^g</i>	31	4,26*	0,53	4,12*	0,65	4,07*	0,53	4,01*	0,59	4,15	0,63
	<i>Diğer Ülkeler^h</i>	48	4,20*	0,66	4,13*	0,77	3,67*	0,80	4,03	0,78	4,03	1,00
		<i>sig.</i>	a>b,c,d,e,f,h b,c,g>f		a>b,c,d,e,f,g,h		a,g>b,d,e c>d		a>c>b,d,e,f a>g		c>a,b,d,e,f a>f	
Aylık Gelir	<i>5500 ve altı^a</i>	170	4,48*	0,63	4,54*	0,58	3,96*	0,86	4,34*	0,61	4,15*	0,94
	<i>5501-15000^b</i>	310	4,51*	0,66	4,57*	0,63	3,88*	0,93	4,29*	0,69	4,17*	0,86
	<i>15001-30000^c</i>	101	4,39*	0,68	4,48*	0,69	3,73	0,89	4,20*	0,67	4,08*	0,90
	<i>30001-60000^d</i>	221	4,24*	0,44	3,75*	0,53	3,83	0,54	4,09*	0,45	4,40*	0,64
	<i>60000 ve üzeri^e</i>	188	4,02*	0,62	3,89*	0,66	3,67*	0,63	3,83*	0,64	3,90*	0,82
	<i>sig.</i>		a,b>d>e c>e		a,b,c>d,e		a,b>e		a,b>d>e c>e		d>a,b,c>e	
Fiziksel Engel Durumu	<i>Var</i>	99	4,06*	0,54	3,87*	0,53	3,84	0,60	3,99*	0,49	4,11	0,77
	<i>Yok</i>	891	4,37*	0,64	4,29*	0,72	3,82	0,81	4,18*	0,65	4,16	0,85

Mesleklerine göre müşteri gruplarının önem verdiği güvenlik önlemlerine bakıldığında ise ev işi yapanların siber güvenlik önlemleri dışındaki tüm boyutlarda anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir. Ev işi yapanların anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı tek meslek grubu ise emekliler olarak gerçekleşmiştir. Ev işi yapan müşteri grubu, önem verilen güvenlik olaylarında da (Tablo 5.5.) benzer bir eğilim göstermiş ve genel olarak diğer gruplara göre güvenlik olaylarına fazla önem göstermiştir. Buna göre, genellikle ekonomik özgürlüğü olmayan kadınlardan oluşan bu grubun konakladıkları otellerde yaşanabilecek güvenlik olaylarıyla ilgili çekinceleri olduğu ve bu olaylara yönelik güvenlik önlemlerinin alınmasına dikkat ettikleri söylenebilir.

Yerli ve yabancı otel müşterileri ele alındığında ise yine siber güvenlik önlemleri dışındaki bütün boyutlarda yerli otel müşterilerinin güvenlik önlemlerine anlamlı bir şekilde daha fazla önem verdiği görülmektedir. Geldikleri bölgeler bazında incelendiğinde ise Doğu Avrupalı müşterilerin siber güvenlik önlemlerine diğer gruplardan daha fazla önem verdikleri tespit edilmiştir. Birleşik Krallık, Almanya ve diğer Avrupa ülkelerinden gelen müşteriler ise bütün güvenlik önlemlerine birbirine yakın seviyede önem atfetmiştir. Müşterilerin fiziksel engel durumuna bakıldığında ise fiziksel engeli bulunan müşterilerin acil durum, ıslak alan ve hijyen güvenlik önlemlerine anlamlı bir şekilde daha az önem verdiği bulunmuştur. Bir önceki bölümde fiziksel engelli müşteriler otellerde yaşanabilecek güvenlik olaylarının tümünde düşük ortalamayla anlamlı bir şekilde farklılaşmıştır. Burada da güvenlik önlemlerine ait üç boyuta daha az önem atfetmişlerdir. Bu durum, çalışmaya katılan fiziksel engelli müşterilerin yüksek özgüvene sahip bireyler olduğunu gösterir niteliktedir.

Otel müşterilerinin seyahat tercihinine göre önem verdikleri güvenlik önlemlerine bakıldığında (Tablo 5.9) çeşitli farklılıkların bulunduğu tespit edilmiştir. Müşterilerin son otel konaklamasını gerçekleştirdiği destinasyona göz atıldığında Ankara'da konaklama gerçekleştiren müşterilerin genel olarak güvenlik önlemlerine daha az önem verdiği görülmektedir. Buna göre son konaklamasını Ankara'da gerçekleştirmiş olan otel müşterileri acil durum ve ıslak alan güvenlik önlemlerine İstanbul, İzmir ve Aydın'da konaklamış olan müşterilere göre anlamlı bir şekilde daha az önem vermektedir. Siber güvenlik önlemlerini Ankara'da konaklamış olan müşteriler yine Aydın ve Antalya'da konaklamış olan müşterilerden daha az önemsemiş olup, hijyen önlemleri da sadece Aydın'da konaklayan

müşterilerin görüşleriyle farklılaştığı tespit edilmiştir. Hassas güvenlik önlemlerinde ise herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır.



Tablo 5.9. Müşterilerin Seyahat Tercihlerine Göre Güvenlik Önlemlerinin Önemi

Değişken		N	Acil Durum		Islak Alan		Hassas		Hijyen		Siber	
			$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s	$\bar{x}$	S.s
Destinasyon	<i>İstanbul^a</i>	265	4,36*	0,67	4,35*	0,69	3,83	0,85	4,11	0,71	4,15	0,88
	<i>Ankara^b</i>	98	4,07*	0,76	4,11*	0,81	3,70	0,81	3,99*	0,72	3,91*	0,93
	<i>İzmir^c</i>	99	4,32	0,73	4,45*	0,64	3,76	0,84	4,23	0,66	4,05	0,86
	<i>Antalya^d</i>	369	4,37*	0,51	4,11*	0,68	3,86	0,71	4,18	0,55	4,26*	0,77
	<i>Muğla^e</i>	101	4,33	0,67	4,22	0,76	3,71	0,82	4,19	0,61	4,05	0,87
	<i>Aydın^f</i>	58	4,53*	0,57	4,53*	0,65	4,08	0,79	4,35*	0,65	4,39*	0,76
	sig.		a,c,f,>b		a,c,f>b,d				f>b		d,f>b	
Otel Tipi	<i>Şehir Otel</i>	450	4,31	0,66	4,30*	0,70	3,79	0,83	4,08*	0,70	4,09*	0,86
	<i>Sayfiye Otel</i>	540	4,37	0,61	4,19*	0,72	3,86	0,76	4,22*	0,59	4,21*	0,82
Birlikte Konaklanan Kişiler	<i>Yalnız^a</i>	167	4,32*	0,64	4,24*	0,75	3,84	0,82	4,13*	0,64	4,07	0,91
	<i>Arkadaşlar^b</i>	274	4,25*	0,59	4,07*	0,68	3,78	0,71	4,09*	0,60	4,20	0,74
	<i>Eş/Sevgili^c</i>	261	4,28*	0,66	4,18*	0,71	3,75	0,83	4,09*	0,68	4,07	0,91
	<i>Çekirdek Aile^d</i>	287	4,49*	0,62	4,46*	0,66	3,93	0,81	4,30*	0,62	4,25	0,82
	sig.		d>a,b,c		d>a,b,c				d>a,b,c			
Seyahat Amacı	<i>İş</i>	209	4,17*	0,69	4,15*	0,73	3,83	0,74	3,99*	0,69	4,06	0,82
	<i>Tatil</i>	781	4,39*	0,61	4,27*	0,70	3,82	0,81	4,20*	0,62	4,19	0,85
Seyahat Sıklığı	<i>Az (Yılda 1-2)^a</i>	510	4,38*	0,64	4,33*	0,72	3,77	0,86	4,20	0,67	4,13	0,92
	<i>Orta (Yılda 3-4)^b</i>	370	4,27*	0,61	4,15*	0,67	3,87	0,70	4,11	0,60	4,19	0,73
	<i>Çok (Yılda 5 ve üstü)^c</i>	110	4,37	0,65	4,19	0,78	3,91	0,78	4,12	0,66	4,17	0,81
	sig.		a>b		a>b							
Şahsi Araç Kullanımı	<i>Evet</i>	452	4,33	0,66	4,30*	0,69	3,90*	0,80	4,21*	0,64	4,17	0,85
	<i>Hayır</i>	538	4,34	0,61	4,19*	0,73	3,76*	0,78	4,12*	0,64	4,15	0,84
Gecelik Harcama	<i>1000 TL altı^a</i>	346	4,46*	0,61	4,44*	0,67	3,84	0,89	4,26*	0,66	4,24	0,83
	<i>1000-5000 TL^b</i>	455	4,36*	0,65	4,28*	0,71	3,81	0,80	4,17*	0,63	4,10	0,89
	<i>5000 TL üzeri^c</i>	189	4,08*	0,57	3,81*	0,61	3,84	0,55	3,93*	0,59	4,15	0,72
	sig.		a,b>c		a>b>c				a,b>c			

Konakladıkları otel tipine göz atıldığında ise üç farklı güvenlik önlemi boyutunda anlamlı farklılıklar gözlenmiştir. Buna göre şehir otellerinde konaklamış olan müşteriler için ıslak alan güvenliği anlamlı bir şekilde daha yüksek ortalamayla farklılaşırken hijyen ve siber güvenlik önlemlerinde sayfiye oteli müşterileri, anlamlı bir şekilde yüksek ortalamayla farklılaşmıştır. Burada yine Doğu Avrupalı otel müşterilerinin sayfiye otellerindeki siber güvenlik önlemlerine atfettiği önem, büyük rol oynamaktadır. Rusya gibi Doğu Avrupa ülkelerinde siber saldırıların oldukça fazla gerçekleştirildiği bilinmektedir (Darıcı, 2014). Bu sebeple, bu bölge vatandaşları siber güvenliğe daha çok önem vermiş olabilir ve siber güvenlik bilincine daha fazla sahip olabilirler. Diğer yandan şehir otellerinde konaklamış olan müşterilerin ıslak alan güvenliğine daha fazla önem vermesi, bu otellerde bulunan kapalı ıslak alan oranının daha fazla olmasıyla ilgili olabilir. Sayfiye otellerinde açık havuz ve plaj gibi alanlar bulunurken şehir otellerindeki ıslak alanlar daha fazla kapalı özelliktedir (SPA, hamam, sauna vs.). Bu sebeple kapalı alanlarda bulunan hava kalitesi, dezenfeksiyon ve insan yoğunluğu gibi faktörler, kritik rol oynamaktadır. Aynı zamanda şehir otellerinde müşterilerin vakit geçireceği alanlar, restoranlar dışında buralarda yoğunlaşacak olup ıslak alanlardaki güvenlik daha da göz önünde bulundurulacaktır. Bu sebeplerle şehir oteli müşterilerinin ıslak alan güvenliğine verdiği önem daha yüksek olabilir.

Birlikte konaklanan kişiler bakımından müşteri grupları incelendiğinde çekirdek ailelerin diğer gruplara göre acil durum, ıslak alan ve hijyen önlemleri boyutlarında anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Buna göre, çocuklu aileler için hassas güvenlik önlemleri ve siber güvenlik önlemlerinin birinci öncelik olmadığı, onlar için acil durum, ıslak alan ve hijyen önlemlerinin diğer gruplara göre daha önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Birlikte konaklanan kişiler bakımından, siber güvenlik önlemleri ve üst düzey güvenlik önlemlerinin alındığı hassas güvenlik önlemleri, anlamlı bir farklılık sergilememiştir. Burada, kredi kartı sahteciliği, kişisel bilgilerin ele geçirilmesi veya bilgi teknolojileriyle maruz kalınabilecek suçlar çocuklarla daha az ilgili olabileceği için siber güvenlik önlemlerinde çekirdek aileler anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Benzer şekilde hassas güvenlik önlemleri, diğer grupları ilgilendirdiği kadar çocuklu aileleri ilgilendirdiği için bu güvenlik önlemlerinde de anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Müşteri gruplarının seyahat amacına göre önem verdiği güvenlik önlemlerine bakıldığında tatil amacıyla seyahat

edenlerin acil durum, ıslak alan ve hijyen güvenlik önlemlerine anlamlı bir şekilde daha fazla önem verdiği görülmektedir. Hijyen güvenlik önlemleri, özellikle açık büfelerin bulunduğu her şey dahil konseptli otellerde daha önemli hale gelmektedir. Bu sebeple tatil amacıyla ziyaret eden otel müşterilerinin hijyen önlemlerine daha fazla önem vermesi olası bir durumdur. Bunun yanı sıra tatil amacıyla yapılan seyahatlerde ıslak alanlar, oldukça fazla kişi tarafından kullanılmakta ve buradaki güvenlik önlemleri de müşteriler için önemli hale gelmektedir. Hassas güvenlik önlemleri ve siber güvenlik önlemleri ise hem iş hem de tatil amaçlı konaklama gerçekleştiren otel müşterileri için benzerlikler sergilemiştir. Buna göre seyahat amacından bağımsız olarak tüm müşteriler için hassas ve siber güvenlik önlemlerinin eşit öneme sahip olduğu söylenebilir.

Seyahat sıklığı bakımından güvenlik önlemlerine verilen önem, güvenlik olaylarına verilen önemle benzeşme göstermektedir. Burada bir önceki bölümde olduğu gibi az ve orta düzeyde seyahat eden kişiler arasında farklılıklar bulunurken daha fazla seyahat gerçekleştirenler diğer gruplarla anlamlı bir farklılık sergilememiştir. Az sayıda seyahat gerçekleştiren otel müşterilerinin orta düzeyde seyahat eden müşterilere göre acil durum ve ıslak alan güvenlik önlemlerine daha fazla önem verdiği tespit edilmiştir. Hassas, hijyen ve siber güvenlik önlemlerinde ise gruplar arasında herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır. Buna göre daha sık veya daha seyrek seyahat eden otel müşterileri için güvenlik önlemleri, benzer seviyede önem teşkil etmektedir. Daha sık seyahat eden müşterilerin güvenliğe daha çok önem vereceği gibi bir beklenti olmamalıdır.

Konakladıkları otele şahsi aracıyla gelmiş olan müşterilere bakıldığında bu grup kendi aracıyla gelmemiş olanlara göre ıslak alan, hassas ve hijyen güvenlik önlemlerinde anlamlı bir şekilde farklılaşmıştır. Özellikle otel giriş çıkışları, fiziksel bariyerler ve patlayıcılara karşı alınan güvenlik önlemlerinin bulunduğu hassas güvenlik önlemleri boyutunda kendi aracıyla giriş yapan müşteriler, daha yüksek bir ortalama ile farklılaşmıştır. Bu durum, bu müşteri grubunun sadece can güvenliği değil mal güvenliklerini de daha fazla ön planda tuttuğunu gösterir niteliktedir. Diğer yandan hijyen güvenlik önlemlerinde de bu grubun daha yüksek bir ortalama sergilemesi, hijyenik açıdan da kalabalık gruplar halinde konaklayacakları otele gitmek istememesiyle açıklanabilir. Covid-19 pandemisi sürecinde insanların sosyal mesafeyi alışkanlık haline getirmesinin, hijyene önem veren otel müşterileri

için şahsi araç kullanımını arttırdığı söylenebilir. Gecelik kişi başı harcamalara göre karşılaştırıldıklarında ise yine güvenlik olaylarına benzer şekilde daha az harcama yapan grupların güvenlik önlemlerine daha fazla önem verdiği görülmektedir. Burada acil durum, ıslak alan ve hijyen güvenlik önlemlerinde anlamlı farklılıklar bulunurken hassas ve siber güvenlik önlemlerinde anlamlı farklılığa rastlanmamıştır. Özellikle gecelik 5000 TL üzeri harcama yapan grubun ıslak alan güvenliğini diğer gruplara göre oldukça az önemseydiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum, gecelik harcaması fazla olan grubun daha lüks otellerde konaklama gerçekleştirmeleri ve bu otellerde ıslak alanlarda alınan güvenlik önlemlerinin daha etkili olmasından kaynaklıdır. Yine hijyen boyutunda yüksek harcama gerçekleştiren müşterilerin daha pahalı otellerde konakladığı ve buradaki hijyen önlemlerinin daha etkili bir şekilde alınması sebebiyle bu önlemlere daha az önem verdiği düşünülebilir. Artık ödemelerin büyük bir çoğunluğunun elektronik ortamlarda gerçekleşmesi, herkesin ortak kablosuz ağlara bağlanabildiği akıllı telefonlara sahip olması sebebiyle siber güvenlik, bütün kesimler için önemli hale gelmiştir. Bu sebeple siber güvenlik önlemlerinin gecelik harcama bakımından gruplar arasında farklılık göstermemesi normal bir durum haline gelmiştir. Benzer durumlar yaş, meslek grupları, seyahat amacı ve sıklığı değişkenlerinde de yaşanmış olup siber güvenlik birçok kesim için benzer önem taşımaktadır.

Farklı müşteri grupları arasında güvenlik önlemlerine verdikleri önem bakımından çeşitli farklılıklar tespit edilmiştir. Her ne kadar hassas ve siber güvenlik önlemlerinde diğer güvenlik önlemlerine göre daha az farklılıklar bulunmuş olsa da cinsiyet, medeni durum, meslek, aylık gelir gibi değişkenliklerde bu güvenlik önlemlerinde de anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Bu sebeple farklı müşteri grupları arasında güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı farklılıklar olduğu kabul edilmiştir. Buna göre H₂ hipotezi ve alt hipotezlerine ait sonuçlara Tablo 5.10'da yer verilmiştir.

Tablo 5.10. Güvenlik Olayları Hipotez Testi Sonuçları

Hipotez	Sonuç
H₂: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	KABUL
H_{2a}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan <i>acil durum</i> güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	KABUL
H_{2b}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan <i>ıslak alan</i> güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	KABUL
H_{2c}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan <i>hassas</i> güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	KABUL
H_{2d}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan <i>hijyen</i> güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	KABUL
H_{2e}: Farklı müşteri grupları arasında, otellerde bulunan <i>siber</i> güvenlik önlemlerine verilen önem açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	KABUL

5.6. Güvenlik Olayları ve Güvenlik Önlemleri Arasındaki İlişkilere Yönelik Hipotez Testleri

Otel müşterilerinden elde edilen görüşler güvenlik olayları ve güvenlik önlemleri arasındaki ilişkilerin açığa çıkarılması açısından önem teşkil etmektedir. Çalışmanın bu bölümünde çeşitli güvenlik olayları ve güvenlik önlemleri arasında bulunan ilişkilerin açığa çıkarılması için korelasyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Korelasyon analizinin sonuçları Tablo 5.11’de görülmektedir.

Tablo 5.11. Güvenlik Olayları ve Güvenlik Önlemleri Arasındaki İlişkiler

		GÜVENLİK ÖNLEMLERİ				
		Acil Durum	Islak Alan	Hassas	Hijyen	Siber
GÜVENLİK OLAYLARI	Terör	0,532**	0,537**	0,256**	0,425**	0,234**
	Suç	0,554**	0,705**	0,284**	0,522**	0,253**
	Doğal Afetler	0,476**	0,505**	0,378**	0,499**	0,216**
	Sağlık	0,492**	0,630**	0,301**	0,514**	0,190**
	İnsan Kaynaklı Tehlikeler	0,389**	0,269**	0,358**	0,301**	0,423**

** Değişkenler arasındaki ilişkiler $p < 0,001$ düzeyinde anlamlıdır.

Korelasyon analizi sonucunda tüm güvenlik olayları ve önlemleri değişkenleri arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Buna göre güvenlik olayları ve önlemleri arasında pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır. Siber güvenlik önlemlerinin güvenlik olaylarıyla korelasyonu diğer güvenlik önlemlerine göre daha zayıf olmakla birlikte tüm güvenlik olaylarıyla pozitif yönlü ve anlamlı bir şekilde ilişkilidir. Benzer şekilde hassas güvenlik önlemleri de acil durum, ıslak alan ve hijyen önlemlerine göre güvenlik olaylarıyla daha zayıf olmasına rağmen pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki sergilemiştir. Bu durumda otel müşterilerinin güvenlik olaylarına verdikleri önemle güvenlik önlemlerine verdikleri önem doğrusal bir hareket sergilemekte olup güvenlik olaylarına daha fazla önem veren müşteriler için güvenlik önlemleri de daha önemli hale gelmektedir. Buradan hareketle H₃ hipotezi ve alt hipotezler kabul edilmiş olup sonuçları Tablo 5.12’de görülmektedir

Tablo 5.12. Güvenlik Olayları ve Güvenlik Önlemleri Hipotez Sonuçları

Hipotez	Sonuç
H₃: Müşterilerin güvenlik olaylarına verdiği önem ile güvenlik önlemlerine verdiği önem arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.	KABUL
H_{3a}: Otel müşterilerinin <i>terör olaylarına</i> verdiği önem ile otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verdiği önem arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.	KABUL
H_{3b}: Otel müşterilerinin <i>sağlık sorunlarına</i> verdiği önem ile otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verdiği önem arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.	KABUL
H_{3c}: Otel müşterilerinin <i>suç faaliyetlerine</i> verdiği önem ile otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verdiği önem arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.	KABUL
H_{3d}: Otel müşterilerinin <i>doğal afetlere</i> verdiği önem ile otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verdiği önem arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.	KABUL
H_{3e}: Otel müşterilerinin <i>insan kaynaklı tehlikelere</i> verdiği önem ile otellerde bulunan güvenlik önlemlerine verdiği önem arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.	KABUL

5.7. Tartışma ve Değerlendirme

Güvenlik, turizmin ayrılmaz parçalarından biri haline gelmiştir. Turistler bir destinasyonu ziyaret ettiklerinde ve burada gerçekleştirdikleri konaklamalarında güven duygusunu hissetmek isterler. Bu sebeple turistlerin, özellikle otel müşterilerinin önem verdiği güvenlik unsurlarının incelenmesi önemli bir hal almaktadır. Otel müşteri gruplarının

önem verdiği güvenlik olayları ve önlemlerine yönelik çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Fakat bu çalışmaların müşteri gruplarını derinlemesine incelemediği söylenebilir. Örneğin, bazı çalışmalarda (McCleary ve Weaver, 1992; Gustin ve Weaver, 1993; Feickart, 2006; Cro, Martins, Simoes ve Calisto; 2018) kadınların ve ileri yaşa sahip otel müşterilerinin güvenliğe daha çok önem vereceği belirtilmektedir. Spoerr (2020) ise kadın ve erkek müşteriler arasında güvenliğe verilen önem açısından bir fark olmadığını belirtmektedir. Bu çalışmada güvenlikle ilgili olaylar incelendiğinde kadın ve erkekler arasında sadece sağlıkla ilgili yaşanabilecek güvenlik olayları bakımından bir farklılık bulunmuştur. Hatta kadınların sağlıkla ilgili olaylara erkeklere göre daha az önem verdiği görülmektedir. Fakat burada sadece ev işi yapanlar için ayrı bir yorum yapılması gerekmektedir. Güvenlikle ilgili olaylarda kadınlar ve erkekler arasında sadece sağlık boyutunda farklılık bulunurken büyük oranda kadınların oluşturduğu ev işi yapanlar grubu, diğer meslek gruplarına göre güvenlikle ilgili olaylara daha çok önem vermektedir. Bu durum, ekonomik özgürlüğü bulunmayan ve ev işiyle ilgilenen kadın müşterilerin konakladıkları otellerde de güvenlik arayışında olduğunu göstermektedir. Diğer yandan güvenlik önlemleri ele alındığında ise burada ıslak alanlar dışında kadınların güvenlik önlemlerine daha fazla önem verdiği görülmektedir. Kısaca, alanyazında cinsiyetlere göre karşılaştırılan güvenlik algıları daha detaylı bir şekilde incelendiğinde bu çalışma, farklı görüşlerin nereden kaynaklandığını açıklar niteliktedir. Yaşanabilecek olaylara kadınlar ve erkekler benzer önem atfederken, kadınlar otellerdeki güvenlik önlemlerinin daha fazla olmasını talep edebilmektedir. Yine alanyazında bahsedilen ileri yaşa sahip müşterilerin güvenliğe daha çok önem vereceği savı bu çalışmada farklı bir şekilde ortaya çıkmıştır. Buna göre 55 ve üzeri yaşa sahip otel müşterileri, güvenlik olaylarına ve önlemlerine diğer yaş gruplarından daha fazla önem vermemektedir. Spoerr'in (2020) diğer araştırmalara göre farklılaştığı çalışmasının bir özelliği, Almanya vatandaşı otel müşterileri üzerine gerçekleştirmiş olmasıdır. Bu sebeple uyruklarına göre otel müşterilerinin de incelenmesi önem teşkil etmektedir. Mevcut çalışmada ülkeler bazında temsil kabiliyetinin küçük sayılarla olmaması için otel müşterileri geldikleri bölgelere göre ayrılmıştır. Buna göre Türkler tüm güvenlik önlemlerine ve olaylarına diğer bölgelerden gelen müşterilere göre daha fazla önem vermektedir. Bu durum yerli turistlerin otel güvenliği konusunda yabancı turistlere göre daha kaygılı olduğunun bir göstergesidir. Çalışmaya katılan Alman otel müşterileri güvenlik olayları bakımından diğer yabancı ülke

vatandaşlarıyla çok farklılık göstermemekle birlikte Almanların bazı güvenlik önlemlerine Rus turistlerden daha az önem verdiği görülmüştür. Buradaki çarpıcı sonuçlardan biri de Kuzey Amerikalı müşterilerin diğer birçok bölge vatandaşına göre terör olaylarına daha az önem vermesidir. 11 Eylül saldırılarını yaşayan Amerikalıların terör olaylarına daha fazla önem vermesi öngörülebilecekken burada daha düşük ortalama ile diğer ülkelerden farklılaşması, Amerikalı müşterilerin terör korkusunu büyük oranda yenmiş olabileceği anlamına gelmektedir. Diğer iki önemli nokta da çoğunluğunu Rus turistlerin oluşturduğu Doğu Avrupalı otel müşterileri ile ilgilidir. Doğu Avrupalı müşteriler, sağlıkla ilgili yaşanabilecek güvenlik sorunlarına diğer müşterilerden anlamlı bir şekilde daha az önem vermektedir. Hijyen önlemlerine ise geri kalan Avrupa ülkelerinin müşterilerinden ve Kuzey Amerikalı müşterilerden daha fazla önem vermektedir. Uluslararası İlaç Üreticileri Birliği'nin (Association of International Pharmaceutical Manufacturers – AIPM) 2011 yılında yaptığı bir çalışmaya göre Rusya'da ölümlerin %80'inden kalp hastalıkları, inme, diyabet, kanser ve kronik solunum yolu bozuklukları sorumludur. Buna rağmen Rus halkının %95'i sağlık durumunun iyi olduğunu belirtmekte olup sadece %44'ü yıl içerisinde bir doktora başvurmuştur. Bu sebeple mevcut çalışmadaki Doğu Avrupalı otel müşterilerinin sağlığa daha az önem vermeleri olağan bir durumdur. Diğer yandan Doğu Avrupalı müşterilerin talep ettiği en önemli güvenlik önlemi siber güvenlik önlemleridir. Rusya gibi Doğu Avrupa ülkelerinde oldukça fazla siber saldırılar gerçekleşmektedir (Darıcı, 2014). Buradan hareketle, Doğu Avrupalı otel müşterilerinin siber saldırılar karşısında daha bilinçli olması ve siber güvenlik önlemlerine daha çok önem vermesi normal karşılanmaktadır.

Otellerle ilgili diğer bir hâkim görüş, daha üst sınıf otellerde suçla karşılaşma oranının yüksek olacağı şeklindedir (Buzby ve Paine, 1976). Yang ve Hua (2020) ise bunu reddederek günümüzde otellerin güvenlik için daha yüksek yatırımlar yaptığını ve daha üst sınıf otellerde güvenlikle ilgili sorunların azalarak müşterilerin tekrar bu otelleri tercih ettiğini belirtmiştir. Diğer yandan Anichiti ve diğerleri (2021) otellerin yıldız sayısı arttıkça müşterilerin güvenliğe daha fazla önem verdiğini söylemişlerdir. Bu çalışmada da aylık gelirleri ve gecelik harcamaları yüksek olan müşteri gruplarının daha üst sınıf otellerde konaklamış olduğu düşünülebilir. Buna göre aylık geliri 60.000 TL ve üzeri olan veya gecelik kişi başı yaptıkları harcama 5.000 TL üzeri olan müşteri gruplarının genel olarak güvenlik olaylarına

ve önlemlerine daha az önem verdiği görülmektedir. Bunun sebebi olarak bu müşteri gruplarının zaten güvenliğin üst düzeyde olduğu otelleri tercih etmesi ve burada güvenlikle ilgili endişelerinin olmayacağı ifade edilebilir. Her ne kadar Anichiti ve diğerlerinin (2021) çalışması otel yıldızları üzerinden gerçekleştirilmiş olsa da bu çalışmada gecelik harcama bazında daha lüks yerlerde konaklayan otel müşterilerinin güvenlik olaylarına ve önlemlerine daha az önem verdiği görülmüştür.

Enz ve Taylor (2002), otel işletmelerine sürekli bir şekilde insan giriş çıkışının olmasının, güvenliği uzun süreli bir çaba haline getirdiğini belirtmektedir. Bunun sebebi, binaya giriş yapan kişilerin ilk bakışta meşru ziyaretçiler veya tehdit oluşturabilecek kişiler olmasının ayrımının yapılamamasıdır. Bu çalışmada *araçlara karşı fiziksel bariyer, kapı tipi güvenlik detektörleri ve x-ray cihazı* gibi maddelerle bu durumu ölçebilecek olan güvenlik önlemlerini “hassas güvenlik önlemleri”ni oluşturmaktadır. Bu güvenlik önlemlerini daha çok önemseyen grupların ise kadınlar, ev işi yapanlar, yerli ve Asyalı müşteriler, daha düşük gelir grupları ve kendi aracıyla seyahat edenler olduğu görülmektedir. Burada kendi aracıyla seyahat eden otel müşterileri, genellikle yurt içi seyahat yapacakları için bu grubun çoğunluğunun yerli otel müşterisi olduğu düşünülebilir. Asyalı müşteriler için bir genelleme yapılması mümkün olmamakla birlikte, açıklanan diğer özelliklerin yerli kadın müşteri ve yerli araç sahibi kişiler olduğu söylenebilir. Kadınlar genel olarak dışarıdan gelecek tehditlere daha duyarlı oldukları için güvenlik önlemleri konusunda da yüksek beklenti içinde olabilir. Her ne kadar bu çalışmada kadınlar ve erkekler arasında önem verilen güvenlik olayları açısından önemli bir farklılık bulunmasa da bu kadın otel müşterilerinin güvenlik önlemlerine daha çok önem vermeyeceği anlamına gelmemektedir. Bunu günlük hayattan bir örnekle açıklamak gerekirse gasp, kapkaç, taciz gibi güvenlik olaylarına kadınlar ve erkekler eşit önem verebilir. Fakat gece lambaların yanmadığı bir sokaktan geçme konusunda kadınlar erkeklere göre daha temkinlidir. Bu durumda güvenlikle ilgili olaya eşit derecede önem verirken, güvenlik önlemine ise farklı şekilde önem vermektedirler. Benzer bir durum otellerde yaşanabilecek güvenlik olayları ve önlemleri için de bu çalışmada geçerlidir. Diğer yandan kendi araçlarıyla otele gelen müşterilerin de hassas güvenlik önlemlerine daha fazla önem vermesi bu grubun sadece can güvenliğine değil mal güvenliğine de önem verdiğini göstermektedir.

Çalışmada fiziksel engeli bulunan otel müşterilerinin genel olarak güvenlik olaylarına ve önlemlerine daha az önem verdiği görülmektedir. Bu durumun birkaç sebebi bulunabilir. Karacaoğlu'na (2012) göre fiziksel engellilerin seyahat ve turizm faaliyetlerine katılımında ekonomik durum önemli bir itici güç haline gelmektedir. Bu sebeple gelir düzeyi daha yüksek olan fiziksel engelliler turizm faaliyetlerine daha çok katılmaktadır. Yine aynı çalışmada seyahat eyleminde bulunan fiziksel engelli bireylerin eğitim düzeyinin de yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada da görüldüğü üzere fiziksel engelli bireylerin daha yüksek gelir seviyesine ve eğitim durumuna sahip gruplarda olduğu gibi güvenlik olaylarına ve önlemlerine daha az önem verdiği görülmektedir. Bu durum Türkiye'de bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde konaklayan fiziksel engelli müşterilerin genele göre daha yüksek bir gelir seviyesine ve eğitim durumuna sahip olduğunu göstermektedir. Diğer yandan alanyazında fiziksel engelli bireylerin sahip oldukları özgüvene yönelik yapılmış çalışmalar da bulunmaktadır (Miyahara, Rigoli ve Piek, 2016; Jung vd., 2022). Bu çalışmalara göre fiziksel engellerini kabullenmiş olan bireyler, kabullenmemiş olan bireylere göre daha yüksek özgüven sergilemektedir. Buna bağlı olarak bu bireyler sosyal hayata daha fazla katılmakta ve daha çok seyahat gerçekleştirmektedirler. Buradan hareketle fiziksel engeli bulunan otel müşterilerinin genel olarak yüksek özgüvene sahip oldukları söylenebilir. Ayrıca Kim ve Lehto'ya (2012) göre fiziksel engelli bireylerin turizm sektöründe daha farklı sorunlara önem verdiği görülmektedir. Bu müşteriler için hizmetin sunumu sırasında oluşabilecek hatalar, yerine getirilmemiş özel istekler ve istenmeyen çalışan davranışları güvenlikten daha önemli hale gelmektedir. Aynı çalışmada güvenliğe önem veren tek grubun ileri yaşa sahip fiziksel engelli kadınlar olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, mevcut çalışmada da ev işi yapanlar ve emeklilerin güvenliğe daha çok önem vermesiyle benzerlik göstermektedir.

Alanyazında ele alınan diğer bir durum ise otel müşterilerinin seyahat sıklıklarının arttıkça güvenlikle ilgili daha az maliyetlere katlanmak istemesidir (Feickart vd., 2006). Mevcut çalışmada seyahat sıklıklarına göre müşterilerin önem verdiği güvenlik olayları ve önlemleri incelenmiştir. Az, orta ve çok sayıda seyahat eden gruplar arasında genellikle az ve orta düzeyde seyahat eden müşteriler arasında farklılıklar gözlemlenmiştir. Yılda beş ve daha fazla sayıda seyahat gerçekleştiren otel müşterileri ise sadece suçla ilgili güvenlik

olaylarında orta düzeyde seyahat edenlerle farklılaşmıştır. Geri kalan güvenlik olayları ve önlemlerinde ise çok sayıda seyahat gerçekleştiren müşteri gruplarının güvenlikle ilgili önem verdiği konularda herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır. Bu durum Feickart ve diğerlerinin (2006) çalışmasına göre çok sayıda ziyaret gerçekleştiren otel müşterilerinin daha az güvenlik maliyetine katlanacağı savını desteklememektedir.

Ghazi'nin (2015) otel güvenliğiyle ilgili gerçekleştirdiği çalışmada güvenlik önlemleri sekiz boyut altında ele alınmış fakat bu boyutların kategorileştirilmesinde herhangi bir faktör analizi uygulanmamış olup analiz, literatüre dayalı bir şekilde gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya göre güvenlik önlemleri kategorileri sırasıyla detektörler, acil durum hazırlığı, tıbbi hazırlık, çalışan güvenliği, müşteri odaları güvenliği, havuz ve plaj, ulaşılabilirlik kontrolü ve bilgi/siber güvenlik olarak belirlenmiştir. Çalışmada en çok önem verilen boyutların tıbbi hazırlık, acil durum hazırlığı ve müşteri odalarının güvenliği olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda bu boyutlara verilen önem, otel müşterilerinin hepsinden elde edilen verilerle belirlenmiş olup çalışmanın sonunda kadın/erkek, seyahat amacı, ulusal/uluslararası seyahatler gibi değişkenlerle farklı gruplarda incelenmesi gerektiği ifade edilmiştir. Bu çalışmada da bu yönde bir incelemeler gerçekleştirilmiş olup Ghazi'nin (2015) çalışmasıyla benzer boyutlar açığa çıkmıştır. Buna göre önlemler bakımından Ghazi'nin çalışmasında yer alan tıbbi hazırlık boyutu, bu çalışmadaki hijyen önlemleri boyutunu; aynı çalışmadaki acil durum hazırlığı boyutu da bu çalışmadaki acil durum güvenlik önlemlerini karşılar niteliktedir. Ghazi'nin (2015) araştırılmasını tavsiye ettiği müşteri grupları bakımından inceleme yapıldığında acil durum ve hijyen güvenlik önlemlerine kadınların, tatil amacıyla seyahat edenlerin ve yurt içinde seyahat eden yerli turistlerin daha fazla önem verdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeple, en azından Türkiye'de konaklamış olan otel müşterileri için alanyazındaki bu boşluk doldurulmaya çalışılmıştır.

Son olarak çalışmada güvenlik olayları ve önlemleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Her ne kadar bazı güvenlik olayı ve güvenlik önlemleri boyutlarının birbiriyle ilişkisi ilk bakışta anlamsız gelse de alanyazında bununla bir örneğe rastlamak mümkündür. Amblee'ye (2015) göre müşteriler, temiz ve düzenli bir odanın, otelin genel organizasyonu ve güvenliği ile ilişkisi olduğunu hissetmektedirler. Bu sebeple güvenlik olayları ve güvenlik önlemlerinin hepsinin arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Buna

göre Ambler'in (2015) de bahsettiğine benzer bir şekilde otellerde yaşanabilecek suç unsurlarıyla hijyen önlemleri arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkiye rastlanmıştır. Hatta bu iki boyut arasındaki ilişkinin kuvveti, sağlıkla ilgili olaylar ve hijyen önlemleri arasındaki ilişkiden daha kuvvetli bir şekilde gerçekleşmiştir. Aynı zamanda müşteriler açısından otellerde yaşanabilecek güvenlik olayları ve güvenlik önlemlerinin hepsi arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bu durum, otellerde güvenliğin tek bir açıdan ele alınamayacağını, daha bütüncül ve kapsayıcı bakış açılarıyla yaklaşılması gerektiğinin bir göstergesidir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu bölümünde bulgular ve tartışmadan elde edilmiş sonuçlar açıklanmış, bu sonuçlardan yola çıkılarak otelcilik sektörüne ve turizm alanyazınına yönelik öneriler sunulmuştur.

6.1. Sonuç

Güvenlik, turizm sektörü için olmazsa olmaz olgulardan biridir. Destinasyon, ulaşım, yiyecek-içecek sektörü gibi birçok alanda güvenlik her zaman ön planda olmuştur. Turizmle ilgili diğer alanlarda olduğu gibi güvenlik, otel işletmeleri için de kritik bir öneme sahiptir. Turizm alanyazınında, otel müşterilerinin güvenliğe verdiği önemle ilgili çalışmalar yapılmış olup bu çalışmalarda hem farklı yaklaşımlar izlenmiş hem de ortak sonuçlara ulaşılamamıştır. Bu sebeple, bu çalışmada farklı otel müşteri gruplarının önem verdiği güvenlikle ilgili olaylar ve güvenlik önlemleri belirlenmeye çalışılmış, ayrıca bu olaylar ve önlemler arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Farklı müşteri gruplarının önem verdiği güvenlik olayları ve önlemlerinin belirlenmesi için alanyazında bir görüş birliğine rastlanmamış olup öncelikle bunu gidermek amacıyla bir veri toplama aracı geliştirilmiştir. Veri toplama aracının oluşturulmasında bir madde havuzu oluşturulmuş, alanında uzman akademisyenlerden uzman görüşü alınmış ve bir pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Pilot çalışma sonrasında veri toplama aracı, son halini almış ve araştırma verisi toplanmıştır. Araştırma verisinden elde edilen sonuçlara göre otel müşterilerinin önem verdiği beş güvenlik olayı ve beş güvenlik önlemi faktörü elde edilmiştir. Buna göre, otel müşterilerinin önem verdiği beş güvenlik olayı faktörü terör, suç,

doğal afetler, sağlık ve insan kaynaklı tehlikelerdir. Güvenlik önlemlerine göz atıldığında ise otel müşterilerinin önem verdiği güvenlik önlemlerini acil durum, ıslak alan, hassas güvenlik önlemleri, hijyen ve siber güvenlik önlemleri oluşturmuştur.

Kadınlar açısından ele alındığında kadınların genellikle güvenlik olaylarını hemen hemen erkekler kadar önemseydiği fakat güvenlik önlemlerine daha fazla önem verdiği görülmüştür. Bu durum, kadınların yaşanabilecek olaylara karşı erkekler kadar çekinceleri olduğunu göstermekte olup buna rağmen daha fazla koruma talep ettiklerini göstermektedir. Her ne kadar kadınlar güvenlik olaylarına erkekler kadar önem vermiş olsa da ev hanımları için bu durum farklı bir hal almaktadır. Çalışmada çoğunu ev hanımlarının oluşturduğu ev işi yapanlar grubu, diğer meslek gruplarından tamamen ayrılarak hem güvenlik olaylarına hem de güvenlik önlemlerine yüksek önem vermiştir. Sosyal güvence sıkıntısı yaşama ihtimali olan ve ekonomik özgürlüğü bulunmayan bu kesim, güvenlik olaylarından büyük endişe duymakta olup daha fazla güvenlik önlemi talep etmektedir.

Evli müşteri gruplarının bütün güvenlik olaylarına daha fazla önem verdiği görülmekte olup benzer bir durum, birlikte seyahat edilen kişilere göre belirlenen müşteri gruplarında da görülmektedir. Buna göre çekirdek ailesiyle konaklama gerçekleştirmiş olan otel müşteri grupları da güvenlik önlemlerine yüksek önem atfetmektedir. Evli müşterilerin büyük bir çoğunluğunun çocuklu ailelere sahip olması, bu durumu açıklamaktadır. Çocuğu olan otel müşterileri, sadece kendi güvenliklerini düşünmeyerek otellerde yaşanabilecek güvenlik olaylarına büyük önem vermektedir. Ayrıca evli olan ve çekirdek aile olarak konaklayan otel müşterilerinin ıslak alan güvenlik önlemlerine de yüksek önem verdiği görülmektedir. Ailelerin çocuklarıyla ıslak alanlarda daha güvenli vakit geçirebilmesi adına bu alanlardaki güvenlik önlemlerine daha çok önem verdiği anlaşılmıştır. Diğer yandan bekar müşterilerin sadece siber güvenlik önlemlerine daha fazla önem verdiği görülmüştür. Bunun sebebi olarak bekar müşterilerin evli müşterilere göre daha çok sosyal medya kullanabileceği, ortak kablosuz ağlara daha çok bağlanabileceği ve bu kullanımlarında daha güvenli olmak isteyeceği düşünülebilir.

Öğrenim durumuna göre otel müşteri grupları ele alındığında genellikle üniversite mezunu ve yüksek lisans/doktora yapmış olanların güvenlik önlemlerine daha az önem

verdiği görülmüştür. Bu iki grubun diğer gruplara göre refah seviyesinin daha yüksek olabileceği göz önünde bulundurulabilir. Bu sebeple aylık gelir ve gecelik ortalama harcamalarına göre müşteri gruplarının da göz önünde bulundurulması faydalı olabilir. Üniversite ve yüksek lisans/doktora mezunlarında olduğu gibi aylık geliri ve gecelik ortalama harcaması daha yüksek olan gruplar, güvenlik önlemlerine daha az önem vermektedir. Bu durumun gerekçesi, refah düzeyi, aylık geliri ve eğitim seviyesi yüksek olan müşterilerin, hizmet kalitesinin ve güvenliğin daha yüksek olduğu otellerde konaklama yapmış olmalarıdır. Böylece güvenlik önlemleri, bu müşteri gruplarının aklının köşesinde yer edinmekten çıkmış olacaktır. Bunun aksine daha düşük gelire, gecelik harcamaya ve eğitim seviyesine sahip olan otel müşterileri ise güvenlik önlemlerine daha fazla önem vermektedir. Bu durum, sadece konakladıkları otelin kendisiyle ilgili olamayacağı gibi otelin bulunduğu bölgeyle de ilgili olabilir. Örneğin, suç oranının yüksek olduğu bir ilçede veya su kaynaklarının nispeten kirli olduğu bir bölgede bulunan otelin fiyatları, görece uygun olacaktır. Böyle bir yerde konaklayan müşterilerin gözlerinin güvenlik önlemlerini daha çok arayacağı bir gerçektir. Bu sebeple, aylık gelirin ve gecelik harcamanın yüksek olduğu otel müşterilerinde güvenlik önlemlerine verilen önemin daha az olması, kabul edilebilir bir durumdur. Buna örnek vermek gerekirse, Antalya’da deniz kenarında bulunan beş yıldızlı lüks bir otelin müşterisi, otelde bulunan alarm veya yangın sistemlerinin hali hazırda çalışır durumda olduğunu kabul ederek konaklamasını gerçekleştirecektir. Fakat İstanbul’un görece kenarda kalmış bir semtinde, dört yıldızlı bir otelde konaklayan müşteri için bu sistemlerin çalışıp çalışmadığı müşteri tarafından sorgulanabilir. Bu sebeple yüksek gelir grubunda bulunan otel müşterileri, güvenlik önlemlerine daha az önem vermektedir. Önem verilen güvenlik olaylarında da benzer bir sonuç olup daha yüksek aylık gelire ve gecelik harcamaya sahip müşteri gruplarının güvenlik olaylarına daha az önem verdiği görülmektedir. Yukarıdaki örnekte bulunan oteller tekrar ele alınırsa Antalya’da deniz kenarında bulunan bir otelin müşterisi, aynı zamanda burada daha az suç işlenebileceği ihtimalini satın almış olurken, İstanbul’un kenarda kalmış bir semtinde bulunan dört yıldızlı otel müşterisi ise suçla ilgili yaşanabilecek olayları daha çok göz önünde bulunduracaktır.

Otel müşterileri uyruklarına göre incelendiğinde ise Türkler büyük oranda güvenlikle ilgili olaylara ve güvenlik önlemlerine daha fazla önem vermektedir. Bu durum, birkaç

şekilde açıklanabilir. Birincisi, ağırlaşan ekonomik koşullar ve artan döviz kurları gerekçesiyle yerli otel müşterileri, her geçen yıl otellerde daha az konakladığı düşünülebilir. Bu sebeple, artan maliyetlere katlanarak alacakları her türlü hizmete daha fazla önem vermektedirler. Yerli müşteri grupları, az sayıda gerçekleştirdikleri konaklamada sadece güvenlikle sınırlı kalmayıp yiyecek içecek, kat hizmetleri, animasyon gibi otellerde bulunan birçok hizmete daha yüksek önem verebilir. İkincisi, yerli müşteri grupları kendi ülkelerinde yaşanan güvenlik olaylarıyla ilgili daha fazla bilgiye maruz kalmaktadır. Yurt dışına seyahat edecek bir Türk, münferit güvenlik olaylarına daha az önem verecekken yıllar boyunca kendi ülkesinde karşılaştığı bu tarz olaylar güvenlik olaylarına daha çok önem vermesine yol açacaktır. Diğer bir ihtimal ise yukarıda bahsedilen gelir gruplarında olduğu gibi Türkler artan döviz kurları sebebiyle yabancılara göre güvenlik hizmetlerinin daha düşük olduğu otellerde konaklama gerçekleştirmiş olması olabilir. Burada dikkat çeken diğer bir grup ise çoğunluğunu Rus vatandaşlarının oluşturduğu Doğu Avrupalı otel müşterileridir. Doğu Avrupalı otel müşterileri, sağlıkla ilgili güvenlik olaylarına diğer bölge müşterilerinin hemen hemen hepsinden daha az önem vermektedir. Rus vatandaşlarının genelinde sağlıklı oldukları algısı yüksek olduğu için bu, beklenen bir durumdur. Diğer yandan bu müşteri grubu, hijyen önemlerine ise geri kalan Avrupalı ve Kuzey Amerikalı müşterilerden daha fazla önem vermektedir. Bu grubun, sağlık sorunlarına daha az önem vermesi fakat hijyen önlemlerine ise diğer Avrupalı gruplardan daha fazla önem vermesi ilginç bir sonuçtur. Aslında sağlıklı olamamalarına rağmen, sağlıklı olduklarını düşündükleri gibi aslında hijyen önlemlerini önemsemeyip, önemsiyormuş gibi düşünmüş olabilirler. Doğu Avrupalı otel müşterileri ile ilgili diğer dikkat çekici güvenlik önlemi ise siber güvenlik önlemleridir. Geldikleri ülkelerde siber suçların yaygın olması, bu grubun siber güvenlik önlemlerine daha fazla hassasiyet göstermesine yol açmıştır.

Fiziksel engeli bulunan otel müşterileri ise engeli bulunmayan müşterilere kıyasla güvenlik olaylarına daha az önem vermektedir. Yine fiziksel engelli müşterilerin acil durum, ıslak alan ve hijyen önlemlerine de daha az önem verdiği görülmektedir. Bu durum fiziksel engeli bulunan otel müşterilerinin daha yüksek gelir ve eğitim seviyesine sahip olmasıyla açıklanabilir. Ayrıca bu grubun, fiziksel engelini kabullenmeyen, kendi iç dünyasına kapanan ve depresyona eğilimli fiziksel engelli bireylerden ziyade fiziksel engelini kabullenmiş,

gezmeyi seven, özgüvenli bireylerden oluştuğu sonucuna varılabilir. Ayrıca fiziksel engelli müşterilerin otel işletmelerinde güvenlikten daha önce gelen ihtiyaçları bulunabilir. Bu nedenlerle araştırmaya katılmış olan fiziksel engelli bireyler güvenlik olayları ve önlemlerine daha az önem vermektedir.

Tatil amacıyla seyahat eden otel müşterileri, iş amacıyla seyahat edenlere göre terör olaylarına daha fazla önem vermektedir. Terör eylemleri genellikle ideolojik olarak gerçekleştirilir ve uluslararası düzeyde dikkat çekmek için yapılır. Bu sebeple, yabancıların sayıca çok olduğu yerlerde gerçekleştirilmeleri olasıdır. Bunun için tatil amacıyla seyahat eden yabancı otel müşterilerinin çok olduğu oteller, birer hedef haline gelebilir. Tatil için bir otelde konaklama yapan müşterilerin terör olaylarına daha fazla önem vermesi, bu sebeptir. Diğer yandan, iş amacıyla seyahat eden otel müşterilerinin işlenecek olan suçlara daha fazla önem verdiği görülmektedir. Bilindiği gibi suç unsurlarının genelinde maddi kazanımlar yer almaktadır. Bu sebeple iş insanlarının suç unsurlarına karşı daha tedbirli olduğu söylenebilir. Ayrıca, konakladıkları otele şahsi araçlarıyla gelen müşterilerin de suçla ilgili olaylara daha fazla önem verdiği görülmektedir. Bu durum da suçla ilgili olayların maddi kazançlarla ilişkisi olmasını açıklamaktadır. Kendi aracıyla konakladıkları otele gelen müşteriler, can güvenliğinin yanında mal güvenliğine de yüksek önem vermektedir. Bunun yanı sıra kendi aracıyla seyahat eden müşterilerin daha çok yurtiçi seyahat yapmış olacağı ve bu grubun büyük bir çoğunluğunun yerli müşteriler tarafından temsil edileceği unutulmamalıdır. Bu sebeple yerli/yabancı otel müşterilerindeki karşılaştırmada olduğu gibi şahsi aracıyla gelen müşterilerin suçla ilgili olaylara daha fazla önem vermesi, normal karşılanabilir.

Her ne kadar farklı müşteri grupları güvenlik olaylarına ve önlemlerine farklı önemler atfetse de otel işletmelerinde güvenliğin bütüncül bir şekilde ele alınması kaçınılmazdır. Elde edilen sonuçlara göre tüm güvenlik olaylarının ve önlemlerinin birbiriyle ilişkisi olduğu görülmüştür. Buna göre, yaşanabilmesi muhtemel çeşitli güvenlik olaylarının acil durum, ıslak alan, hassas güvenlik önlemleri, hijyen veya siber güvenlik önlemlerinden bağımsız düşünülmemesi gereklidir. Otel işletmelerinde karşılaşılabilecek çeşitli suç eylemleri veya sağlık sorunları mevcut tüm güvenlik önlemlerinin harekete geçmesini gerektirebilir. Bu

sebeple, güvenlik önlemlerinin otel işletmelerinin her noktasında detaylıca planlanması gereklidir.

6.2. Öneriler

Çalışmanın bu bölümünde, elde edilen sonuçlar doğrultusunda elde edilen çıkarımlara ve uygulanabilecek önerilere yer verilmiştir. Bu çıkarımlar ve öneriler, turizm alanyazını ve sektör temsilcileri için ayrı ayrı ele alınmıştır.

Turizm alanyazını için;

- Otel güvenliği alanyazınında, müşterilerin önem verdiği güvenlik olayları ve önlemlerine yönelik çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Fakat bu çalışmalarda hem çok çeşitli yaklaşımlar hem de standart olmayan veri toplama araçları kullanılmıştır. Hatta birçok çalışmada faktör analizi bile gerçekleştirilmemiş, otel güvenlik boyutları araştırmacıların kendi kararlarıyla belirlenmiştir. Bu çalışmanın başlangıcında 136 maddelik bir madde havuzu 58 maddelik rafine bir veri toplama aracı haline getirilmiş olup otel güvenliği çalışmaları yapacak araştırmacılar için katkı sağlamıştır.
- Otel güvenliği, birçok araştırmada başka değişkenlerle birlikte tüketici satın alma davranışı ve hizmet kalitesi gibi olguların açıklanması ve ölçümü için kullanılmıştır. Bu araştırmada ise otel güvenliği derinlemesine bir şekilde ele alınmış olup güvenlikle ilgili müşterilerin önem verdiği detaylar açıklanmıştır. Bu sebeple, otel güvenliğinin başlı başına alanyazın için ne kadar önemli olduğu ve alanyazında daha çok yer verilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır.
- Bu çalışmada farklı otel müşterilerinin önem verdiği güvenlik olaylarına ve önlemlerine yer verilmiştir. Turizm alanyazınında yapılan çalışmaların temellendirildiği bazı kuramlar incelendiğinde, bu çalışmanın katkı sağlayabileceği birtakım noktalar bulunmaktadır. Tüketicilerin satın alma davranışına yönelik geliştirilmiş olan gerekçeli eylem modeli ve planlı davranış modelinin ilk basamağını tutumlar oluşturmaktadır. Bu tutumlara göre tüketicilerin niyetleri oluşmakta ve sonrasında tüketiciler, satın alma davranışını gerçekleştirmektedirler. Fakat ilk basamakta bulunan tutumları etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bunlardan biri “algılanan risktir”. Otelerde yaşanabilecek güvenlik olayları veya bunların önüne

geçebilecek güvenlik önlemleri, müşterilerin bu otel için algıladıkları riski açıklamada önemli değişkenler olacaktır. Buradan hareketle farklı otel müşteri gruplarının satın alma davranışının incelenmesinde bu çalışmadaki değişkenler önemli birer öncül değişken haline gelmektedir.

- Müşterilerin otelde konakladıkları sırada karşılaşacakları güvenlik sorunları ise başka kuramların konusu olabilir. Sebep-sonuç zincir kuramına göre, müşterilerin satın aldıkları ürün veya hizmette yaşadıkları sorunlar, onları tekrar satın alma davranışından uzaklaştırmaktadır. Bilişsel uyumsuzluk kuramının temeli satın alma sonrasındaki uyumsuzluklar ve tüketicilerin satın almadan sonraki tutum değişiklikleri, hizmet kalite algıları ve marka sadakati seviyeleridir. Otellerde yaşanabilecek küçük olaylar veya eksik alınabilecek önlemler belli müşteri gruplarının tekrar satın alma davranışını etkileyebilir. Örneğin bu çalışmaya göre, ev işi yapanlar ve emekliler, ıslak alan güvenliğine yüksek önem vermektedirler. Bu gruplara mensup bir otel müşterisi, ıslak alanda başına gelebilecek bir olay karşısında oteli tekrar tercih etmeyebilir. Fakat aynı durum bir kamu çalışanının veya öğrencinin başına gelirse bu oteli tekrar tercih etme durumunu etkilemeyebilir. Sebep-sonuç zincir kuramı temelinde yapılacak çalışmaların mevcut çalışmayı göz önünde bulundurması alana katkı açısından faydalı olacaktır.
- Turizm alanyazınında müşterilerin satın alma davranışını belirlemek amacıyla önem-performans analiziyle çokça karşılaşılmaktadır. İleride otel güvenliği üzerine gerçekleştirilecek çalışmaların önemle ilgili kısmını açıklamada bu çalışma, önemli katkılar verebilecektir.

Sektör temsilcileri için;

- Otel yöneticileri, müşteri veri tabanlarını mutlaka detaylıca incelemeli ve müşterilerin istatistiki verilerine göz atmalıdır. Örneğin, üniversite veya yüksek lisans/doktora mezunu müşteri grupları, güvenlik olaylarına ve önlemlerine daha az önem vermektedir. Bu durum, otelde güvenliğin azaltılması anlamına gelmemektedir. Bu grup müşterilere hitap eden otellerin güvenlik önlemlerini müşterileri rahatsız etmeyecek şekilde daha az görülür hale getirmesi gerekmektedir. Örneğin, lobi alanında 7/24 güvenlik görevlisi bulundurulması yerine bu alanların kameralarla

denetlenmesi ve müdahale gerekebilecek durumlar için güvenlik görevlisinin arka ofise bekletilmesi gerekebilir. Diğer yandan daha düşük eğitim seviyesine veya gelire sahip müşteriler, güvenlik önlemlerine daha fazla önem vermektedir. Bu müşteri gruplarına hitap eden otellerin de mutlaka güvenlik önlemlerini gözle görülecek hale getirmesi gerekmektedir. Otel girişinde sürekli şekilde güvenlik görevlisi bulundurulması, bu müşteri gruplarını daha güvende hissettirecektir.

- Kadın müşteri gruplarının, güvenlik olaylarına erkek gruplarla yakın düzeyde önem verdiği görülmekteyken güvenlik önlemlerine daha fazla önem verdiği görülmektedir. Bu sebeple en azından, otellere konaklamaya gelen kadın ağırlıklı müşteri gruplarının güvenlik önlemleriyle ilgili akıllarındaki soru işaretlerini giderecek açıklamalar ve bilgilendirmeler yapılabilir.
- Çocuklu aileler, güvenlik olaylarına yüksek önem vermektedir. Buradan hareketle, kendini çocuk dostu olarak tanımlayan otellerin çeşitli alanlarında ebeveynlerin endişelerini giderecek şekilde güvenlik daha yüksek tutulabilir. Ayrıca çocuklu aileler için ıslak alan güvenlik önlemleri de önemli bir yer tutmaktadır. Bu alanlarda, çocukların güvenliğini sağlayacak önlemler, ailelerin güvenlikle ilgili endişelerini azaltacaktır.
- Bekar müşteriler için siber güvenlik önlemlerinin öne çıktığı görülmektedir. Bu grubun belli bir kısmının yetişkin otellerinde (16 yaş altında çocukları kabul etmeyen) konaklayacağı düşünülebilir. Sosyal medyayı da etkin kullanma ihtimali olan bu grup için yetişkin otellerinin güvenli wifi bağlantılarına ve yazılımlara yatırım yapması gereklidir. Ayrıca bu siber güvenlik önlemleri hakkında müşterilerin kolayca bilgiye ulaşması ve ikna edilmesi gereklidir.
- 25-34 yaş aralığında bulunan genç yetişkinlerin özellikle güvenlikle ilgili olaylara daha az önem verdiği görülmektedir. Tatil sezonunda otel işletmeleri her yaştan müşteriye hizmet vermektedir. Fakat sezon öncesinde spesifik gruplara da hizmet verilmektedir. 25-34 yaş aralığında bulunan müşterilerin otellerde konaklayacağı zamanlarda (festival, etkinlik, spor müsabakaları vs.) aşırı güvenlik önlemlerinden kaçınılması gerekmektedir. Bu dönemlerde otelde bulunan güvenlik önlemleri, rahatsız edici boyutta olmamalıdır.

- Yerli müşterilerin hem güvenlik olaylarına hem de güvenlik önlemlerine daha çok önem verdiği görülmektedir. Yerli müşterilerin, döviz kuru farkından dolayı yabancılara göre daha zor oda satın aldığı düşünülebilir. Bu sebeple, yılda daha az sayıda seyahate çıkan yerli otel müşterilerinin ödediği bedele göre daha fazla hizmet almak istemesi öngörülebilir. Bu sebeple, yerli otel müşterilerinin yoğun bir şekilde konakladığı otellerde güvenlik önlemleri göze daha çok görünecek şekilde planlanabilir.
- Doğu Avrupalı müşteriler, siber güvenliğe daha fazla önem vermektedir. Bu sebeple özellikle Antalya bölgesinde bulunan otel yöneticileri, sadece siber güvenliğe önem vermekle kalmayıp, bu önlemlerin müşteriler açısından görünür olmasını sağlamalıdır.
- İş için seyahat etmekte olan müşteri grupları için dolandırıcılık, hırsızlık, siber suçlar gibi güvenlik olayları, daha önemli hale gelmektedir. İş için seyahat eden otel müşterilerine hitap etmeyi planlayan otellerin suçla ilgili güvenlik olaylarını göz önünde bulundurması gerekmektedir. Hatta güvenlik önlemlerinden önce bu otellerin kurulum aşamasında yer seçimini çok iyi yapmaları gerekmektedir. Suç oranının nispeten yüksek olduğu ilçelerde veya semtlerde kurulacak olan oteller, iş için seyahat eden otel müşterileri tarafından tercih edilmeyebilir. Diğer yandan tatil için seyahat eden otel müşterileri, terör olaylarına daha fazla önem vermektedir. Çalışmada bulunan terör olaylarıyla ilgili maddeler göz önünde bulundurulduğunda tatil amaçlı kurulan otel işletmelerinin su ve hava tesisatlarını mutlaka güvenilir kişi ve firmalara teslim etmesi gerektiği görülmektedir. Ayrıca bu otel işletmelerinin yerleşkeleri mutlaka daha geniş bir alana yayılmalı, otele giriş çıkış yapacak olan araçlar, ana binalardan uzak bir bölgede yerleşkeye giriş yapmalıdır. Böylelikle patlayıcı taşıma ihtimali bulunan araçların otelde bulunan insanlardan uzak noktalarda durdurulması mümkün olacaktır.
- Kendi aracıyla seyahat eden müşteriler için araç geçişinin yapıldığı yollar ve park yerleri geniş ve düzenli olmalıdır. Ayrıca otoparklara olan erişim kontrollü ve kayıt altında olmalıdır. Birçok işletme, müşterileri araçlarında değerli eşya bırakmaması konusunda uyarmaktadır. Bu uyarılar her ne kadar hukuki olarak otel işletmesini ve

müşterileri koruma amacıyla yapılırsa da aracı bulunan müşterileri tedirgin edebilmektedir. Sözlü veya yazılı bir şekilde olmamak kaydıyla, diğer bir ifadeyle otelleri hukuki olarak sorumlu tutmayacak bir şekilde, otel işletmelerinin müşterilerine “aracınız bize emanet, merak etmeyin” izlenimini vermesi gereklidir. Bu amaçla otopark alanlarında muhakkak kamera sayılarının artırılması, bu alanların 7/24 kamera kaydı altına alınması, rutin devriyelerin yapılması ve bunların müşterilere hissettirilmesi gerekmektedir.

- Otel işletmelerinde güvenlikle ilgili bu öneriler yerine getirilirken otel güvenliğinin bütüncül olarak ele alınması gerektiği unutulmamalıdır. Otel güvenliğinin bütün bileşenleri, birbiriyle ilişkilidir. Güvenlikle ilgili yaşanabilecek en küçük aksaklık, müşterilerin otelin geneli hakkındaki güvenlik algısına zarar verecektir.

Sınırlılıklar ve gelecekteki çalışmalar için öneriler;

- Bu araştırma, sadece Türkiye’de bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin müşterilerini kapsamaktadır. Uluslararası düzeyde otel müşterilerinin önem verdiği güvenlik olay ve önlemlerinin incelenmesi için benzer çalışmaların farklı ülkelerde gerçekleştirilmesi gerekmektedir.
- Otel işletmelerinde bulunan müşteri grupları, demografik değişkenler ve seyahat tercihleri üzerinden belirlenmiştir. İleriki çalışmalarda müşteri gruplarının güvenlik algısına yönelik tipoloji çalışmalarına yer verilebilir.
- Araştırmada daha düşük gelir gruplarının güvenliğe daha fazla önem verdiği görülmüştür. Fakat bu çalışma dört ve beş yıldızlı otellerle sınırlandırılmış olup alt gelir grupları da belirli bir seviyededir. Butik otellerin veya daha düşük yıldızlı otellerin müşterilerinin güvenlikle ilgili görüşlerinin belirlenmesi için bu otel müşterilerinin de dahil edildiği çalışmaların yapılması gereklidir.
- Güvenliğin bütüncül bir olgu olduğu ve bu şekilde ele alınması gerektiği çalışmada belirtilmiştir. Fakat güvenliğin bu bütüncül hali daha geniş bir çerçeveden ele alınabilir. Otel müşterilerinin güvenlik algısını destinasyon, ulaşım ve milli güvenlik gibi değişkenler de etkileyebilir. Bu sebeple bu değişkenlerin de dahil edildiği güvenlik çalışmaları gerçekleştirilebilir.

- Araştırma verisi 6 şubat 2023 Kahramanmaraş depreminden önce toplanmıştır. Bu büyüklükte ve bu kadar geniş bir bölgeyi etkileyen deprem sonucunda insanların güvenlikle ilgili önceliklerinde birtakım değişimlerin yaşanmış olması beklenebilir. Otel binalarının afetlere yönelik hazırlığıyla birlikte yaşanan göç dalgaları, mülteci sorunları gibi olaylar müşterilerin önem verdiği güvenlik unsurlarında değişkenlik yaratmış olabilir. Bu sebeple, yakın gelecekte yapılacak olan benzer çalışmalar doğal afetlerin otel müşterilerinin güvenlik algısındaki değişimleri belirlemesi açısından faydalı olacaktır.



KAYNAKÇA

- Adams, A. ve Morrell, S. (1999). Food safety enforcement and the hospitality industry. *Nutrition & Food Science*, 99(1), 37-41.
- Agbagwa, O. ve Young-Harry, W. (2012). Health implications of some public swimming pools located in Port Harcourt, Nigeria. *Public Health Research*, 2(6), 190-196.
- Akarçay, E. ve Suğur, N. (2015). Dışarıda yemek: Eskişehir’de yeni orta sınıfın fast-food yeme-içme örüntüleri. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 1-29.
- Akay, B. (2018). Ulaştırma sistemlerinin planlanması. *Turizmde politika ve stratejiler* içinde. O. Batman, O. Türkay ve Ş. Ulama (Editörler). İstanbul: Değişim Yayınları.
- Akhtar, D. M. I. (2016). Research design. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2862445 Erişim Tarihi: 22.03.2023.
- Aksu, M., Aktaş, A. R., Oku, O. ve Şentürk, F. K. (2013). Yabancı turistlerin güvenlik algılarının analizi: Alanya örneği. *International Conference on Eurasian Economies*, 744-754.
- Alpar, R. (2011). *Çok değişkenli istatistiksel yöntemler*. Ankara: Detay Yayıncılık, 286-301.
- Amblee, N. (2015). The impact of cleanliness on customer perceptions of security in hostels: A WOM-based approach. *International Journal of Hospitality Management*, 49, 37-39.
- Anichiti, A., Dragolea, L. L., Tacu Hârşan, G. D., Haller, A. P. ve Butnaru, G. I. (2021). Aspects regarding safety and security in hotels: Romanian experience. *Information*, 12(1), 44.
- Aras, H. (2017). Türkiye’de turizm güvenliği sorunu. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(1), 585-610.
- Aydoğdu, A. (2012). Otel işletmelerinde sağlık ve güvenlik standartları. *I. Rekreasyon Araştırmaları Kongresi*. Antalya.

- Başaran, A. ve Akdevelioğlu, A. (2017). Uluslararası turizm ve uluslararası barış: Rusya Federasyonu'ndan Türkiye'ye ziyaretçi akımı örneği, 1992-1999. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28 (2), 244-256.
- Batman, O. (2015). *Otel işletmelerinin yönetimi*. İstanbul: Değişim Yayınları.
- Bayhan, Ş. (2014). *Turistlerin güvenlik algısı üzerine bir alan araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Beasland, W. J. (1993). Fire-safe hospitality. *Construction Specifier*, 46, 34-34.
- Brown, N. A., Rovins, J. E., Feldmann-Jensen, S., Orchiston, C., ve Johnston, D. (2017). Exploring disaster resilience within the hotel sector: A systematic review of literature. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 22, 362-370.
- Bulgan, G. ve Aktel, M. (2017). Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde kriz yönetimine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 18(2), 205-232.
- Büyüköztürk, Ş. (2005). Anket geliştirme. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 133-151.
- Cebekhulu, N. P. (2016). *Assessing security measures at hotels: A case study from Gauteng*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Güney Amerika: Güney Amerika Üniversitesi.
- Chan, E. S. ve Lam, D. (2013). Hotel safety and security systems: Bridging the gap between managers and guests. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 202-216.
- Chandran, R. ve Beitchman, G. (2008). Battle for Mumbai ends, death toll rises to 195. *Times of India*, 29.
- Chou, Y. J., Huang, N., Lee, C. H., Tsai, S. L., Tsay, J. H., Chen, L. S., ve Chou, P. (2003). Suicides after the 1999 Taiwan earthquake. *International Journal of Epidemiology*, 32(6), 1007-1014.
- Chung, L. H. (2015). Impact of pandemic control over airport economics: Reconciling public health with airport business through a streamlined approach in pandemic control. *Journal of Air Transport Management*, 44, 42-53.

- Connelly, L. M. (2008). Pilot studies. *Medsurg Nursing*, 17 (6), 411.
- Cömert, M., Özkaya, D., Özkaya, D. ve Şanlıer, N. (2008). Otellerde Gıda Güvenliği. *Türkiye, 10. Gıda Kongresi*, 121-123.
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. USA: Sage publications.
- Çakır, H. A. (2015). *OHSAS 18001 iş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamında otel mutfaklarının ergonomik açıdan incelenmesi: bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çakmakçı, E. (2015). Turizm ve suç arasındaki ilişki ve suçun önlenmesine yönelik teoriler. *Turizm Akademik Dergisi*, 2(1), 49-59.
- Çanakçı, S. D. ve Çanakçı, T. (2017). Konaklama işletmelerinde gıda güvenliği uygulamaları. *Journal of International Social Research*, 10 (52).
- Cerpez, D. ve Johannesson, E. (2009). The Reason to Return: Destination loyalty and the push factors. <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A234655&dswid=-4398> Erişim Tarihi: 14.05.2022.
- Cró, S., ve Martins, A. M. (2017). The importance of security for hostel price premiums: European empirical evidence. *Tourism Management*, 60, 159-165.
- Cró, S., Martins, A. M., Simões, J. M. ve Calisto, M. D. L. (2018). Effect of security on hostels' price premiums: A hedonic pricing approach. *Cornell Hospitality Quarterly*, 60(2), 150-158.
- Çelik, N. ve Karaçuka, M. (2017). Terör saldırılarının turizm sektörü üzerindeki etkileri: Türkiye özneline ampirik bir analiz. *Ege Academic Review*, 17(3), 313-322.
- Çokişler, D. E. (2019). Silahlı çatışma ve terörün turizme etkileri. *Güncel turizm sorunları* içinde. A. Türker ve G. Özaltın Türker. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Darıcı, A. B. (2014). Rusya federasyonu kaynaklı olduğu iddia edilen siber saldırıların analizi. *International Journal of Social Inquiry*, 7(2).
- Devellis, R. F. (2014). *Ölçek geliştirme: kuram ve uygulamalar*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Dolmacı, N. ve Bulgan, G. (2018). Turizmde gıda güvenliğinin bir insan hakkı olan sağlık hakkı açısından taşıdığı önem. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2 (Ek1), 234-250.
- Dwyer, L., Edwards, D., Mistilis, N., Romanand, C. ve Scott, N. (2009) Destination and enterprise management for a tourism future. *Tourism Management* 30, 63–74.
- Ellis, R. C. ve Stipanuk, D. M. (1999). *Security and loss prevention management*. USA: Educational Institute, American Hotel & Motel Association.
- Enz, C. A. (2009). The physical safety and security features of US hotels. *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(4), 553-560.
- Enz, C., Kosová, R. ve Lomanno, M. (2011). *The impact of terrorism and economic shocks on US hotel performance*. USA: Center for Hospitality Research Report.
- Enz, C. A. ve Taylor, M. S. (2002). The safety and security of US hotels a post-September-11 report. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(5), 119-136.
- Eren, R., Nebioğlu, O. ve Şık, A. (2017). Otel işletmeleri mutfak çalışanlarının gıda güvenliği konusunda bilgi düzeyleri: Alanya örneği. *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*, 1(2), 47-64.
- Eren, R. ve Şener, B. (2017). HACCP gıda güvenliği yönetim sisteminin uygulanmasının önündeki engeller: Alanya bölgesi örneği. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 2(1), 99-124.
- Erkmen, O. (2010). Gıda kaynaklı tehlikeler ve güvenli gıda üretimi. *Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Dergisi*, 53 (3), 220-235.

- Falk, M. T. ve Yang, Y. (2020). Hotels benefit from stricter regulations on short-term rentals in European cities. *Tourism Economics*, 27(7), 1526-1539.
- Faulkner, B. (2001) Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*. 22(2), 135-47.
- Feickert, J., Verma, R., Plaschka, G. ve Chekitan, D. S. (2006). Safeguarding your customers: The guest's view of hotel security. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 47(3), 224-244.
- Fuchs, G.ve Pizam, A. (2011). The importance of safety and security for tourism destinations. *Destination marketing and management: Collaborative strategies* içinde. Y. Wang ve A. Pizam (Editörler). Cabi, 2011.
- Frawley, T., Goh, E. ve Law, R. (2019). Quality assurance at hotel management tertiary institutions in Australia: An insight into factors behind domestic and international student satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 31(1), 1-9.
- Ghazi, K. M. (2015). Safety and security measures in Egyptian hotels. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 13(1), 165-190.
- Gil, L., Ruiz, P., Escrivá, L., Font, G. ve Manyes, L. (2017). A decade of food safety management system based on ISO 22000: A global overview. *Revista de Toxicología*, 34(2), 84-93.
- Gill, M., Moon, C., Seaman, P. ve Turbin, V. (2002). Security management and crime in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14 (2), 58-64.
- Giray, H. ve Soysal, A. (2007). Türkiye’de gıda güvenliği ve mevzuatı. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6(6): 485-490.
- Graham, T. L. ve Roberts, D. J. (2000). Qualitative overview of some important factors affecting the egress of people in hotel fires. *International Journal of Hospitality Management*, 19(1), 79-87.

- Gök, T. (2009). *Stratejik rekabet üstünlüğü açısından konaklama işletmelerinde ISO 22000 gıda güvenliği yönetim sisteminin iş süreçlerine etkileri: Teori ve otel işletmelerinde uygulamalı bir araştırma*. Basılmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Gustin, M. E. ve Weaver, P. A. (1993). The mature market: underlying dimensions and group differences of a potential market for the hotel industry. *Hospitality Review*, 11(2), 6.
- Gürsoy, D. ve Chi, C. G. (2020). Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29 (5), 527-529.
- Hacıoğlu, N. ve Girgin, G. K. (2008). HACCP sisteminin otellerin mutfak çalışanları tarafından değerlendirilmesi: 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 9(2), 281-301.
- Hamzah, J., Habibah, A., Buang, A., Jusoff, K., Toriman, M. E., Mohd Fuad, M. J., ... ve Azima, A. M. (2012). Flood disaster, impacts and the tourism providers' responses: the Kota Tinggi experience. *Advances in Natural and Applied Sciences*, 6(1), 26-32.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., ve Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. 6th Edition. USA: Henderson,
- J. C., Shufen, C., Huifen, L. ve Xiang, L. L. (2010). Tourism and terrorism: A hotel industry perspective. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts (JTHCA)*, 2(1), 1-14.
- Hill, R. (1998). What sample size is "enough" in internet survey research? *Interpersonal Computing and Technology: An Electronic Journal for the 21st Century*, 6 (3-4).
- Hilliard, T. W. ve Baloglu, S. (2008). Safety and security as part of the hotel servicescape for meeting planners. In *Journal of convention & event tourism* (Vol. 9, No. 1, pp. 15-34). Taylor & Francis Group.
- Hinkin, T. R. (1995). A review of scale development practices in the study of organizations. *Journal of Management*, 21(5), 967-988.

Hobson, J. P. (1996). Violent crime in the US hospitality workplace: Facing up to the problem. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 8 (4), 3-10.

Hotel Business (2003). Millenium Hilton Hotel To Re-Open, 9/11 Damage Cleared Away. 31 Mart 2003. <https://www.hotelbusiness.com/millenium-hilton-hotel-to-re-open-911-damage-cleared-away/> Erişim tarihi: 17.04.2020.

Hotel Safety Guideline <https://www.ihmnotes.in/assets/Docs/Sem-1/HE/unit%209%20Hotel%20Saftey.pdf> Erişim Tarihi: 02.11.2022.

Ibanga, O. A., Ohwo, S. E. ve Omonigho, G. M. (2020). Application of water quality index in assessment of swimming pools water quality in hotels in emerging Africa littoral metropolis of warri, delta state, Nigeria. *Geosport for Society*, 13(2), 91-107.

Isaac, S. ve Michael, W. B. (1995). *Handbook in research and evaluation*. San Diego, CA: Educational and Industrial Testing Services.

Ivkov, M., Bleřić, I., Janićević, S., Kovačić, S., Miljković, Đ., Lukić, T., ve Sakulski, D. (2019). Natural disasters vs hotel industry resilience: An exploratory study among hotel managers from Europe. *Open Geosciences*, 11(1), 378-390.

İslamoğlu, A. H. ve Alınacı, Ü. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayınevi.

Kangal, A. (2011). Üniversite yaşam kalitesi ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *e-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 16-32.

İzgi, B. B. ve Olcay, A. (2008). Çalışma koşullarının önemi: Gaziantep ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 43-62.

Johanson, G. A. ve Brooks, G. P. (2010). Initial scale development: sample size for pilot studies. *Educational and psychological measurement*, 70(3), 394-400.

Jones, P. ve Groenenboom, K. (2002). Crime in London hotels. *Tourism and Hospitality Research*, 4(1), 21-35.

- Jung, Y. H., Kang, S. H., Park, E. C., ve Jang, S. Y. (2022). Impact of the acceptance of disability on self-esteem among adults with disabilities: A four-year follow-up study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(7), 3874.
- Kabacık, M. (2013). Dört ve beş yıldızlı otel mutfaklarında çalışan mutfak personelinin gıda güvenliği konusunda bilgi düzeylerinin saptanması. *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi (ODÜSOBİAD)*, 4(7), 112-120.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri (Vol. 5)*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karacaoğlu, S. (2012). Bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerini belirlemeye yönelik bir araştırma: Eskişehir örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kavurmacı, A. ve Demirdelen, D. (2015). Turizm sektöründe işçi sağlığı ve çalışan güvenliği. *I. Avrasya Uluslararası Turizm Kongresi*, 26-38.
- Kawachi, I., Adler, N. E., & Dow, W. H. (2010). Money, schooling, and health: Mechanisms and causal evidence. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1186(1), 56–68.
- Kim, S. ve Lehto, X. Y. (2012). The voice of tourists with mobility disabilities: insights from online customer complaint websites. *International journal of contemporary hospitality management*, 24(3), 451-476.
- Kirk, D. (1995). Environmental management in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7(6), 3-8.
- Kishalı, Y ve Pehlivanlı, D. (2007). Denetimde istatistikî olmayan örnekleme. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 33, 121-130.
- Koç, G. ve Uzmay, A. (2015). Gıda güvencesi ve gıda güvenliği: Kavramsal çerçeve, gelişmeler ve Türkiye, *Turkish Journal of Agricultural Economics*, 21(1), 39-48.
- Koçak, N. (2007). ISO 22000: Gıda güvenliği yönetim sistemleri uygulama sürecinde temel adımlar. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(4), 135-159.

- Kovari, I. ve Zimányi, K. (2011). Safety and security in the age of global tourism (the changing role and conception of safety and security in tourism). *APSTRACT: Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 5, 59-61.
- Mamalis, S., Kafetzopoulos, D. P. ve Aggelopoulos, S. (2009). The new food safety standard ISO 22000. Assessment, comparison and correlation with HACCP and ISO 9000: 2000. *The Practical Implementation in Virtual Business*. (No. 698-2016-47824).
- Matsunami, H. (2000). Cornell. Hotel Accidents. <http://ergo.human.cornell.edu/hotelezra/accidents.pdf> Erişim Tarihi: 15.05.2022
- McCleary, K.W. ve Weaver, P.A. (1992), ``Do business travelers who belong to frequent guest programs differ from those who don't belong?``, *Hospitality Research Journal*, 15(3), 51-61.
- McKercher, B. ve Chon, K. (2004). The over-reaction to SARS and the collapse of Asian tourism. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 716.
- Mileti, D. (1999). *Disasters by design: A reassessment of natural hazards in the United States*. USA: Joseph Henry Press.
- Milliyet Gazetesi (2014, 29 Haziran) <https://www.milliyet.com.tr/gundem/5-yildizli-otelde-inanilmaz-kaza-1904453> Erişim Tarihi: 04.09.2021.
- Milman, A., Jones, F., ve Bach, S. (1999). The impact of security devices on tourists' perceived safety: The central Florida example. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 23(4), 371-386.
- Miyahara, M., Rigoli, D., ve Piek, J. P. (2015). Physical disability and self-esteem. *Encyclopedia of Adolescence*. Switzerland: Springer.
- Mooney, C. Z., ve Duval, R. D. (1993). *Bootstrapping: A nonparametric approach to statistical inference*. Newbury Park, CA: Sage.
- Mutlu, . ve Akbaş, Z. (2016). 11 Eyll saldırıları üzerinden uluslararası terrn turizme etkisi: Türkiye rneği. *Dzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 1-14.

- Nagaj, R. ve Žuromskaitė, B. (2020). Security measures as a factor in the competitiveness of accommodation facilities. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(5), 99.
- Olsen, M. D. ve Cassee, E. (1995). *The international hotel industry into the new millennium: Visioning the future*. Paris: International Hotel and Restaurant Association.
- Olsen, M. D. ve Pizam, A. (1998). *Think-tank findings on safety and security*. Paris: International Hotel and Restaurant Association.
- Olsen, M. D. ve Pizam, A. (1999). *Executive summary: a white paper from the IH&RA think tank on safety and security*. Paris: International Hotel and Restaurant Association.
- Özdamar, K. (1999). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi: SPSS-MINITAB*. Kaan Kitabevi.
- Paraskevas, A. (2011). Aligning strategy to threat: a baseline anti-terrorism strategy for hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 140-162.
- Pierson, M. D. (2012). *HACCP: Principles and applications*. Springer Science & Business Media.
- Punpugdee, N. (2005). *Investigating the process of valuing investments in intangibles: a case study in safety and security in the multinational hotel industry*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Virginia: Virginia Polytechnic Institute.
- Renner, M. (2018). *Crisis management in hotel business: The case of Holiway Garden Resort & Spa in Bali and the Volcano Agung in 2017/2018*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Imatra: Turizm Fakültesi.
- Revell, E. C. ve Dördüncü, A. (2013). FETOB, Müşteri Kazaları ve Bunları Takip Eden Tazminat Davaları, (Seminer Sumunu). Fethiye/MUĞLA
- Ritchie, M. (2015). Feeling for the state: Affective labor and anti-terrorism training in US hotels. *Communication and Critical/Cultural Studies*, 12(2), 179-197.

- Roberts, D. ve Chan, D. H. W. (2000). Fires in hotel rooms and scenario predictions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12 (1), 37-44.
- Sabah Gazetesi (2021, 26 Mart) <https://www.sabah.com.tr/yasam/2021/03/26/buggy-kazasinda-unlu-isadami-hamdi-akina-sorusturma?paging=3> Erişim Tarihi: 19.02.2023.
- Seçilmiş, C. (2009). Turistlerin kişisel değişkenlerinin güvenlik algılamalarındaki rolü. *Electronic Journal of Social Sciences*, 8 (30), 152-166.
- Sert, A. N. (2019). Turist güvenliğinin risk azaltma davranışı, tavsiye ve tekrar ziyaret etme niyeti üzerindeki etkisi: İstanbul'u ziyaret eden İranlı turistler üzerine bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(5), 71-82.
- Sezgin, A. C., ve Artık, N. (2015). Toplu tüketim yerlerinde gıda güvenliği ve haccp uygulamaları. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 3(2), 56-62.
- Shin, H. ve Kang, J. (2020). Reducing perceived health risk to attract hotel customers in the COVID-19 pandemic era: Focused on technology innovation for social distancing and cleanliness. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102664.
- Shortt, G. ve Ruys, H. (1994). Hotel security: the needs of the mature age market. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 6 (5), 14-19.
- Sönmez, S. F., Apostolopoulos, Y. ve Tarlow, P. (1999). Tourism in crisis: Managing the effects of terrorism. *Journal of travel research*. 38(1), 13-18.
- Şad Mazlum, B. ve Dülğaroğlu, O. (2020). Turizm sektöründe güvenlik ve emniyet. B Şahin (Editör). *Uluslararası turizm ve seyahat endüstrisi* içinde (s. 114-143). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Spoerr, D. (2020). Deciding where to stay: An exploratory study into the accommodation choice decision-making process of German leisure travellers. *Journal of Customer Behaviour*, 19(1), 5-28.

- Şahin, A. E. (2001). Eğitim araştırmalarında delphi tekniği ve kullanımı. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20(20), 2015-2020.
- Şahin, B. ve Aycan, M. (2020). Afetler, dönemsel olaylar ve turizm (Covid-19 örneği). *Uluslararası turizm ve seyahat endüstrisi içinde*. B. Şahin (Editör). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şahin, Ö. (2020). Otel İşletmelerinde Güvenlik. *Otel işletmelerinin yönetimi: Operasyonel süreç ve uygulamaları* içerisinde. Ed: Pala, T. ve Tepeci, M. Ankara: Detay Yayıncılık
- Şenol, Ş. (2012). *Araştırma ve örnekleme yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- T. C. Resmi Gazete. (2007). Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik. 27.11.2007. Sayı: 26735.
- Tarlow, P. (2014). *Tourism security: Strategies for effectively managing travel risk and safety*. Waltham, MA: Butterworth-Heinemann.
- Tez, Z. (2012). *Lezzetin Tarihi*, İstanbul: Hayy Kitap.
- Tinakhat, P. (2015). Guest room safety management of resort hotels as destination in Thailand (A case study of Khao Kor District, Phetchabun Province). *Journal of Tourism Theory and Research*, 3(2), 52-57.
- Travel Weekly (1998). Have you been ill on vacation? *Travel Weekly*, (July 30), p.18.
- Tsai, C. H., ve Chen, C. W. (2011). Development of a mechanism for typhoon-and flood-risk assessment and disaster management in the hotel industry—A case study of the Hualien area. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 11(3), 324-341.
- Tsai, C. H., Linliu, S. C., Chang, R. C., & Mak, A. H. (2020). Disaster prevention management in the hotel industry: Hotel disaster prevention literacy. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 444-455.

- Tuğlu, K. (2020). *Doğal Afetlerle Mücadelede Sivil Toplum Kuruluşlarının Rolü: Arama Kurtarma Derneği (AKUT)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turizmguncel.com (2020). Koronavirüs sertifika kriterleri belli oldu. <https://www.turizmguncel.com/haber/koronavirus-sertifika-kriterleri-belli-oldu> (erişim: 30.04.2020)
- Türkiye İnsan Hakları Vakfı (TİHV) (1994). *Türkiye İnsan Hakları Raporu – 1993*. Ankara.
- UNWTO (1997). *Tourist safety and security: practical measures for destinations*. Madrid: World Tourism Organization.
- Varzakas, T. ve Arvanitoyannis, I. (2008). Application of ISO22000 and comparison to HACCP for processing of ready to eat vegetables: Part I. *International Journal of Food Science and Technology*. 43, 1729–1741.
- WHO (1997). Operation, assessment and accreditation of food import and export inspection and certification systems. *Codex Alimentarius—Guidelines for the Design*. Rome.
- WHO <https://www.who.int/teams/environment-climate-change-and-health/emergencies> Erişim Tarihi: 23.07.2022.
- World Economic Forum (WEF). (2019). *The travel & tourism competitiveness report, 2019* http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf (Erişim tarihi: 22.09.2020)
- Yang, Y. ve Hua, N. (2020). Does hotel class moderate the impact of crime on operating performance?. *Tourism Economics*, 28(1), 44-61.
- Yavaş, H. (2005). Türkiye'de doğal afetlerin merkez-yerel ilişkiler açısından yönetim sorunları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(3), 280-301.
- Yılmaz, İ. ve Ardic Yetiş, Ş. (2008). Turizmde Güvenlik Sorunları ve Önleyici Tedbirler. Ş. Aydın ve M. Boz. (Editörler), *Turizmde güncel konu ve eğilimler içinde*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Zencir Çiftçi, E. (2021). Yeme İçme Tarihi, içinde *Turizm tarihi* (Ed: Nazmi Kozak, Dilek Acar), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Zengin, B. ve Şen, L. M. (2015). Seyahat işletmeleri. *Turizm işletmeleri* içinde. B. Zengin ve Ş. Demirkol (Editörler) 3. İstanbul: Değişim Yayınları.
- Zhao, J., ve Dooley, B. (2017). Hotel crimes: An unexplored victimization in the hospitality industry. *Security Journal*, 30(4), 1097-1111.



EKLER

Ek-1. Veri Toplama Aracı

Sayın katılımcı,

Bu çalışmanın amacı Türkiye’de bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan farklı müşteri gruplarının güvenlik algılarının belirlenmesidir. Ankete katılmanın tek şartı geçtiğimiz iki yıl içerisinde Türkiye’nin en çok turist çeken altı ilinden birinde (İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya, Muğla veya Aydın) dört veya beş yıldızlı bir otelde konaklama yapmış olmanızdır. Çalışma kapsamında hazırlanan bu anket formunda otellerde yaşanan güvenlik olaylarının ve otellerde bulunan güvenlik önlemlerinin sizler için önem derecesi sorulmuştur. Sizden alınan bilgiler üçüncü şahıslarla paylaşılmayacak ve gizli tutulacaktır. Zaman ayırıp çalışmaya katıldığınız için teşekkür ederiz.

Araş. Gör. Fuat ÇİFTÇİ
Anadolu Üniversitesi, Turizm Fakültesi

Lütfen otellerde yaşanabilecek potansiyel güvenlik olaylarının sizin için önem derecesini belirtiniz.

OTELLERDE YAŞANAN GÜVENLİK OLAYLARI	Hiç Önemli Değil ↔ Çok Önemli				
	1	2	3	4	5
1) Müşterilerin öldürülmeye teşebbüs edilmesi	1	2	3	4	5
2) Hırsızlık	1	2	3	4	5
3) Müşterilere şiddet uygulanması	1	2	3	4	5
4) Araç hırsızlığı	1	2	3	4	5
5) Çalışanlar tarafından müşterilere fiziksel şiddet uygulanması	1	2	3	4	5
6) Müşterilere cinsel saldırıda bulunulması	1	2	3	4	5
7) Müşterinin dolandırılması	1	2	3	4	5
8) Müşteri bilgilerinin güvenliğinin ihlali	1	2	3	4	5
9) Siber saldırılar	1	2	3	4	5
10) Doğal afet kaynaklı yangın	1	2	3	4	5
11) Sağanak yağmur (su baskını)	1	2	3	4	5
12) Deprem	1	2	3	4	5
13) Fırtına	1	2	3	4	5
14) Heyelan	1	2	3	4	5
15) Doğal afet kaynaklı elektrik kesintisi	1	2	3	4	5
16) Kar fırtınası	1	2	3	4	5
17) Su stokunun terör kaynaklı kirlenmesi	1	2	3	4	5
18) Gıda stokunun terör kaynaklı kirlenmesi	1	2	3	4	5
19) Havalandırma sisteminin terör kaynaklı kirlenmesi	1	2	3	4	5
20) Müşterilerin rehin alınması	1	2	3	4	5
21) Patlayıcı ateşlenmesi (otel sınırlarında veya çevresinde)	1	2	3	4	5
22) Rekreasyonel alanlarda kazalar (spor salonu, sauna, yüzme havuzu vb.)	1	2	3	4	5
23) Bina içi kazalar (oda banyo restoran lobi vb.)	1	2	3	4	5
24) Çalışanlar tarafından neden olunan kazalar (yemek dökülmesi, ıslak zemin vb.)	1	2	3	4	5
25) Deniz ve havuzda boğulma olayları	1	2	3	4	5
26) Mevsimsel grip	1	2	3	4	5
27) Covid-19	1	2	3	4	5
28) Yiyecek kaynaklı hastalıklar (gıda zehirlenmesi, enfeksiyonlar vb.)	1	2	3	4	5
29) İçecek kaynaklı hastalıklar (sahte alkol, zehirlenme vb.)	1	2	3	4	5

Lütfen otellerde bulunan güvenlik önlemlerinin sizin için önem derecesini belirtiniz.

OTELLERDE BULUNAN GÜVENLİK ÖNLEMLERİ	Hiç Önemli Değil ↔ Çok Önemli				
	①	②	③	④	⑤
1) Önemli alanlarda kurşun geçirmez camlar (Ör. VIP odalar)	①	②	③	④	⑤
2) Odalarda parmak izi okuyucular	①	②	③	④	⑤
3) Patlamaya dayanıklı duvarlar	①	②	③	④	⑤
4) Patlayıcı taşıyan araçlara karşı fiziksel bariyerler	①	②	③	④	⑤
5) Tsunami uyarı sistemleri	①	②	③	④	⑤
6) Ön büroda emanet kasaları	①	②	③	④	⑤
7) Girişlerde bulunan kapı tipi güvenlik detektörleri	①	②	③	④	⑤
8) Defibrilasyon ünitesi (kalp krizleri için)	①	②	③	④	⑤
9) Güvenlik botuyla denizde denetim yapılması	①	②	③	④	⑤
10) Müşteri eşyalarını tarayan X-ray cihazı	①	②	③	④	⑤
11) Veri depolama sistemleri	①	②	③	④	⑤
12) Otel bilgisayarlarında antivirüs yazılımları kullanılması	①	②	③	④	⑤
13) Otelde kullanılan yazılımların şifre korumalı olması	①	②	③	④	⑤
14) Müşteri bilgilerinin (kredi kartı numarası, rezervasyon bilgileri vb.) yazılımlarla korunması	①	②	③	④	⑤
15) Müşterilerin bağlandığı internet ağlarının güvenli olması	①	②	③	④	⑤
16) Elektronik ödeme yöntemlerinin (kredi kartı, banka transferi vb.) güvenli hale getirilmesi	①	②	③	④	⑤
17) Oda anahtarıyla çalışan asansörler	①	②	③	④	⑤
18) Ses kaydı tutan telefon santrali	①	②	③	④	⑤
19) Sadece kadın müşterilere ayrılmış katların bulunması	①	②	③	④	⑤
20) Acil durum jeneratörleri	①	②	③	④	⑤
21) Odalarda otomatik yangın fiske sistemi	①	②	③	④	⑤
22) Acil durum aydınlatmaları	①	②	③	④	⑤
23) Acil durum anons sistemi	①	②	③	④	⑤
24) Odalarda acil durum bilgilendirmeleri	①	②	③	④	⑤
25) Ortak alanlarda otomatik yangın fiske sistemi	①	②	③	④	⑤
26) Yangın tüpleri	①	②	③	④	⑤
27) Alarm sistemleri	①	②	③	④	⑤
28) Otelde hijyen uygulamalarını kapsayan prosedürlerin beyan edilmiş olması	①	②	③	④	⑤
29) Otelin gerekli hijyen sertifikalarına sahip olması	①	②	③	④	⑤
30) Uygun yerlerde el temizleme aparatlarının bulunması	①	②	③	④	⑤
31) Restoranlarda masaların her müşteri kullanımından sonra temizlenmesi	①	②	③	④	⑤
32) Hijyen prosedürlerini destekleyen periyodik izleme formları ve kontrol listeleri hazırlanmış olması	①	②	③	④	⑤
33) Restoranlarda masaların arasında en az 15 metre mesafe olması	①	②	③	④	⑤
34) Açık büfe uygulamasında yiyeceklerin çalışanlar tarafından verilmesi	①	②	③	④	⑤
35) Havuz çevresinde bulunan tuvalet duş ve soyunma kabinlerinin düzenli dezenfekte edilmesi	①	②	③	④	⑤
36) Plaj çevresinde bulunan tuvalet duş ve soyunma kabinlerinin düzenli dezenfekte edilmesi	①	②	③	④	⑤
37) SPA içerisinde uygun hava kalitesinin sağlanması	①	②	③	④	⑤
38) Sauna hamam buhar banyosu gibi alanlarda kullanılan malzemelerin (kese, sabun, duş jeli vb.) tek kullanımlık olması	①	②	③	④	⑤
39) Sauna hamam buhar banyosu gibi alanlarda kişi sayısının sınırlandırılması	①	②	③	④	⑤
40) Acil durum toplanma alanlarının olması	①	②	③	④	⑤
41) Acil durum tahliye rotalarının belirlenmesi	①	②	③	④	⑤
42) Can kurtaran bulunması	①	②	③	④	⑤
43) Çalışanların ilk yardım eğitimi alması	①	②	③	④	⑤
44) Güvenlik kameralarının görevliler tarafından sürekli takip edilmesi	①	②	③	④	⑤
45) İşe başvuranların geçmişlerinin incelenmesi	①	②	③	④	⑤
46) Pasaport ve kimlik kontrolünün yapılması	①	②	③	④	⑤

- 1) Cinsiyetiniz : ☐Kadın ☐Erkek
- 2) Yaşınız :
- 3) En son mezun olduğunuz okul: ☐ İlkokul ☐ Ortaokul ☐ Lise ☐ Üniversite ☐ Yüksek Lisans/Doktora
- 4) Medeni durumunuz: ☐ Bekâr ☐ Evli
- 5) Uyruk: ☐ T.C ☐ Diğer (Belirtiniz):
- 6) Mesleğiniz:
- 7) Aylık geliriniz:
- 8) En son konaklama yaptığınız otel türü: ☐ Şehir Oteli ☐ Sayfiye (Yazlık) Otel
- 9) En son seyahatinizin amacı: ☐ İş ☐ Tatil
- 10) En son konaklama yaptığınız şehir: ☐ İstanbul ☐ Ankara ☐ İzmir ☐ Antalya ☐ Muğla ☐ Aydın
- 11) En son konaklamanızı kimlerle yaptınız? ☐ Yalnız ☐ Arkadaşlar ☐ Eş/Sevgili ☐ Çekirdek Aile ☐ Diğer:.....
- 12) Son konaklamanızda gecelik kişi başı ortalama harcamanız:
- 13) Seyahat sıklığınız: ☐ Az (yılda 1-2) ☐ Orta (yılda 3-4) ☐ Çok (yılda 5 ve üstü)
- 14) Fiziksel bir engeliniz var mı? ☐ Evet ☐ Hayır
- 15) En son konaklama yaptığınız otele kendi aracınızla mı gittiniz? ☐ Evet ☐ Hayır

Araştırmaya vermiş olduğunuz destek için çok teşekkür ederiz

Ek-2 İngilizce Veri Toplama Aracı

Dear participant,

The aim of this study is to determine the security perceptions of different customer groups stayed in four and five star hotels in Turkey. The only condition for participating in the survey is that you have stayed in a four- or five-star hotel in one of Turkey's top six tourist attracting cities (Istanbul, Ankara, Izmir, Antalya, Muğla or Aydın) in the past two years. In this survey form prepared within the scope of the study, you are asked about the importance of security incidents and security measures in hotels. The information received from you will not be shared with third parties and will be kept confidential. Thank you for taking the time to participate in the study.

Res. Ast. Fuat ÇİFTÇİ
Anadolu University, Tourism Faculty

Please indicate the degree of importance to you of potential security incidents that may occur at the hotels.

SECURITY INCIDENTS IN HOTELS	Unimportant ← → Very Important				
	①	②	③	④	⑤
1) Attempted murder of a customer	①	②	③	④	⑤
2) Theft	①	②	③	④	⑤
3) Violence committed against a customer	①	②	③	④	⑤
4) Car theft	①	②	③	④	⑤
5) Violence committed by employee against a customer	①	②	③	④	⑤
6) Sexual assault against a customer	①	②	③	④	⑤
7) Perpetuating a scam on a customer	①	②	③	④	⑤
8) Information security breach that affects the customer	①	②	③	④	⑤
9) Cyber attacks	①	②	③	④	⑤
10) Fire caused by a natural disaster	①	②	③	④	⑤
11) Torrential rains / floods	①	②	③	④	⑤
12) Earthquakes	①	②	③	④	⑤
13) Storms	①	②	③	④	⑤
14) Landslides	①	②	③	④	⑤
15) Blackout caused by a natural disaster	①	②	③	④	⑤
16) Blizzards (Snow storms)	①	②	③	④	⑤
17) Terrorist-induced contamination of water supply	①	②	③	④	⑤
18) Terrorist-induced contamination of food supply	①	②	③	④	⑤
19) Terrorist-induced contamination of the hotel ventilation system	①	②	③	④	⑤
20) Taking customers as hostage	①	②	③	④	⑤
21) Bombing in the hotel locale	①	②	③	④	⑤
22) Injury in recreational facilities (e.g. gym, sauna, swimming pool, etc.)	①	②	③	④	⑤
23) On-premise injury (e.g. rooms, bathrooms, restaurants, lobby, etc.)	①	②	③	④	⑤
24) Injury caused by employee (e.g. food spillage, leaving wet floors, etc.)	①	②	③	④	⑤
25) Drowning incidents in the sea and pool	①	②	③	④	⑤
26) Human influenza	①	②	③	④	⑤
27) Covid-19	①	②	③	④	⑤
28) Food borne diseases (food poisoning, infections, etc.)	①	②	③	④	⑤
29) Beverage borne diseases (counterfeit alcohol, poisoning, etc.)	①	②	③	④	⑤

Please indicate the degree of importance for you of the security measures in the hotels.

SAFETY MEASURES IN HOTELS	Unimportant ← → Very Important				
	①	②	③	④	⑤
1) Bulletproof glasses in important areas (e.g. VIP rooms)	①	②	③	④	⑤
2) Fingerprint locking systems for guest rooms	①	②	③	④	⑤
3) Bomb proof walls	①	②	③	④	⑤
4) Physical road barriers against bomb carrying vehicles	①	②	③	④	⑤
5) Tsunami warning system	①	②	③	④	⑤
6) Safe deposit boxes at the front desk	①	②	③	④	⑤
7) Walk-in metal detector at the hotel entrance	①	②	③	④	⑤
8) Defibrillation Units (for heart attacks)	①	②	③	④	⑤
9) Security boat surveillance	①	②	③	④	⑤
10) Luggage and bags check by X-ray machines	①	②	③	④	⑤
11) Data storage systems	①	②	③	④	⑤
12) Using antivirus software on hotel computers	①	②	③	④	⑤
13) Password-protected software used in the hotel	①	②	③	④	⑤
14) Protection of customer information (credit card number, reservation information, etc.) with software	①	②	③	④	⑤
15) Securing internet networks that customers connect to	①	②	③	④	⑤
16) Securing electronic payment methods (credit card, bank transfer, etc.)	①	②	③	④	⑤
17) Elevators activated with room keys	①	②	③	④	⑤
18) PBX with voice recording (for phone calls)	①	②	③	④	⑤
19) Dedicated female-only guest floor	①	②	③	④	⑤
20) Emergency power generators	①	②	③	④	⑤
21) Fire sprinklers in rooms	①	②	③	④	⑤
22) Emergency lighting system	①	②	③	④	⑤
23) Emergency evacuation sound system	①	②	③	④	⑤
24) Emergency notifications in rooms	①	②	③	④	⑤
25) Fire sprinklers in common areas	①	②	③	④	⑤
26) Fire extinguishers	①	②	③	④	⑤
27) Alarm systems	①	②	③	④	⑤
28) Statement of procedures covering hygiene practices in the hotel	①	②	③	④	⑤
29) Hotel having the necessary hygiene certificates	①	②	③	④	⑤
30) Availability of hand sanitizer dispensers at appropriate locations	①	②	③	④	⑤
31) Cleaning tables in restaurants after each customer use	①	②	③	④	⑤
32) Periodic monitoring forms and checklists supporting hygiene procedures	①	②	③	④	⑤
33) At least 1.5 meters of space between tables in restaurants	①	②	③	④	⑤
34) Distribution of food by the employees in the open buffet application	①	②	③	④	⑤
35) Regular disinfection of bathrooms, showers and changing cabins near the pool	①	②	③	④	⑤
36) Regular disinfection of toilet, shower and changing cabins near the sea	①	②	③	④	⑤
37) Ensuring appropriate air quality in the SPA	①	②	③	④	⑤
38) Disposable materials (pouch, soap, shower gel, etc.) used in areas such as sauna, hammam, steam bath	①	②	③	④	⑤
39) Limiting the number of people in areas such as sauna, hammam and steam bath	①	②	③	④	⑤
40) Emergency assembly areas	①	②	③	④	⑤
41) Emergency evacuation routes	①	②	③	④	⑤
42) Lifeguards	①	②	③	④	⑤
43) First aid training of employees	①	②	③	④	⑤
44) Video surveillance at hotel public areas	①	②	③	④	⑤
45) Background check on hotel applicants from previous employers	①	②	③	④	⑤
46) Passport and identity check	①	②	③	④	⑤

- 1) Gender : ☐Female ☐Male
- 2) Age :
- 3) The last school you graduated from: ☐ Elementary ☐ Junior High ☐ High School ☐
Undergraduate ☐Master's/Doctorate
- 4) Marital Status: ☐ Single ☐ Married
- 5) Nationality: ☐Turkish ☐Other (Please Specify):
- 6) Occupation:
- 7) Monthly Income (US Dollars):
- 8) The type of hotel you last stayed in: ☐City Hotel ☐Resort Hotel
- 9) Purpose of your last travel: ☐Business ☐Leisure
- 10) The city you last stayed in a hotel: ☐ İstanbul ☐ Ankara ☐ İzmir ☐ Antalya ☐Muğla
☐Aydın
- 11) Who did you spend your last stay with? ☐ Alone ☐ Friends ☐ Spouse/Lover ☐ Core
Family ☐Other (Please Specify):.....
- 12) Average spend per person per night during your last stay (US Dollars):
- 13) Travel Frequency: ☐ Low (1-2 per year) ☐ Mid (3-4 per year) ☐ High (5 and above per year)
- 14) Do you have a physical disability? ☐ Yes ☐ No
- 15) Did you go to your last hotel with your own vehicle? ☐ Yes ☐ No

Thank you for the support you have given to the research.

Ek-3 Rusça Veri Toplama Aracı

Уважаемый участник,

Данное исследование имеет своей целью установить как именно различные группы клиентов, проживающих в четырех- и пятизвездочных отелях Турции, воспринимают и описывают для себя безопасность. Единственно, что требуется для участия в опросе, наличие факта проживания в любом из четырех- или пятизвездочных отелей на территории одного из шести ведущих туристических курортов Турции (Стамбул, Анкара, Измир, Анталья, Мугла или Айдын) в течение последних двух лет. Анкета, подготовленная в рамках проводимого исследования, включает вопросы о степени важности для Вас тех событий или случаев, которые могут произойти в отеле, и тех мер безопасности, которые в отеле принимаются. Полученная от Вас информация является конфиденциальной и не подлежит разглашению третьим лицам. Благодарю за выделенное время и участие в данном опросе.

Науч. сотр. Фуат ЧИФТЧИ
Факультет туризма Анатолийского университета

Укажите, пожалуйста, степень важности для Вас потенциально возможных случаев и событий, которые могут произойти в отеле.

СОБЫТИЯ В ОТЕЛЕ	Совершенно не важно ← → Очень важно				
	①	②	③	④	⑤
1) Попытка покушения на жизнь клиентов	①	②	③	④	⑤
2) Кража	①	②	③	④	⑤
3) Проявление насилия по отношению к клиентам	①	②	③	④	⑤
4) Угон автомобиля	①	②	③	④	⑤
5) Физическое насилие, проявленное в отношении клиентов со стороны сотрудников	①	②	③	④	⑤
6) Попытка изнасилования клиента	①	②	③	④	⑤
7) Мошенничество в отношении клиентов	①	②	③	④	⑤
8) Нарушение безопасности клиентской информации	①	②	③	④	⑤
9) Кибер-атака	①	②	③	④	⑤
10) Пожар, вызванный природными явлениями	①	②	③	④	⑤
11) Ливневые дожди (наводнение)	①	②	③	④	⑤
12) Землетрясение	①	②	③	④	⑤
13) Буря	①	②	③	④	⑤
14) Оползень	①	②	③	④	⑤
15) Отключение электроэнергии, вызванное природными явлениями	①	②	③	④	⑤
16) Снежная буря	①	②	③	④	⑤
17) Загрязнение запасов воды, спровоцированное террористическим актом	①	②	③	④	⑤
18) Загрязнение пищевых запасов, спровоцированное террористическим актом	①	②	③	④	⑤
19) Загрязнение системы вентиляции, спровоцированное террористическим актом	①	②	③	④	⑤
20) Взятие клиента в заложники	①	②	③	④	⑤
21) Возгорание взрывчатых веществ (на территории отеля или рядом с ним)	①	②	③	④	⑤
22) Несчастные случаи в зонах отдыха (тренажерный зал, сауна, бассейн и т. д.)	①	②	③	④	⑤
23) Несчастные случаи в помещении (гостиничный номер, ванная, ресторан, вестибюль и т. д.)	①	②	③	④	⑤
24) Несчастные случаи, произошедшие по вине сотрудников (проливание/ просыпание на пол пищи, мокрый пол и т. д.)	①	②	③	④	⑤

25) Случаи утопления в море и бассейне	①	②	③	④	⑤
26) Сезонный грипп	①	②	③	④	⑤
27) Covid-19	①	②	③	④	⑤
28) Заболевания, вызванные продуктами питания (пищевые отравления, инфекции и др.)	①	②	③	④	⑤
29) Заболевания, вызванные напитками (поддельные спиртные напитки, отравление и др.)	①	②	③	④	⑤

Укажите, пожалуйста, степень важности для Вас принимаемых в отелях мер обеспечения безопасности.

МЕРЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ В ОТЕЛЯХ	Совершенно не важно ← → Очень важно				
	①	②	③	④	⑤
1) Пуленепробиваемые окна в особых зонах/помещениях (например, VIP-номера)	①	②	③	④	⑤
2) Считыватели отпечатков пальцев в номерах	①	②	③	④	⑤
3) Взрывозащищенные стены	①	②	③	④	⑤
4) Физические барьеры для транспортных средств, перевозящих взрывчатые вещества	①	②	③	④	⑤
5) Системы оповещения при цунами	①	②	③	④	⑤
6) Сейфы в зоне фронт-офиса	①	②	③	④	⑤
7) Арочные металлодетекторы на входах	①	②	③	④	⑤
8) Дефибрилляторы (при сердечных приступах)	①	②	③	④	⑤
9) Инспекция на воде на спасательной лодке	①	②	③	④	⑤
10) Рентгеновский сканер для досмотра вещей клиентов	①	②	③	④	⑤
11) Системы хранения данных	①	②	③	④	⑤
12) Использование антивирусного программного обеспечения на компьютерах отеля	①	②	③	④	⑤
13) Защита паролем программного обеспечения, используемого в отеле	①	②	③	④	⑤
14) Защита данных клиента (номер кредитной карты, информация о бронировании и т. д.) с помощью программного обеспечения	①	②	③	④	⑤
15) Безопасность интернет-сетей, к которым подключаются клиенты	①	②	③	④	⑤
16) Обеспечение безопасности электронных способов оплаты (кредитная карта, банковский перевод и т. д.)	①	②	③	④	⑤
17) Лифты, работающие с ключом от номера	①	②	③	④	⑤
18) Телефонная станция с записью разговора	①	②	③	④	⑤
19) Наличие этажей, отведенных только для клиентов женского пола	①	②	③	④	⑤
20) Аварийные генераторы	①	②	③	④	⑤
21) Автоматическая система пожаротушения в помещениях	①	②	③	④	⑤
22) Аварийное освещение	①	②	③	④	⑤
23) Система экстренного оповещения	①	②	③	④	⑤
24) Информация о действиях в экстренных ситуациях в номерах	①	②	③	④	⑤
25) Автоматическая система пожаротушения в местах общего пользования	①	②	③	④	⑤
26) Огнетушители	①	②	③	④	⑤
27) Система сигнализации	①	②	③	④	⑤
28) Декларирование процедур, охватывающих правила гигиены в отеле	①	②	③	④	⑤
29) Наличие у отеля необходимых гигиенических сертификатов	①	②	③	④	⑤
30) Наличие устройств для мытья рук в пригодных для этого местах	①	②	③	④	⑤
31) Уборка столов в ресторанах после каждого клиента	①	②	③	④	⑤
32) Наличие подготовленных форм периодического мониторинга и перечней контрольной проверки в рамках поддержки системы санитарно-гигиенического регламента.	①	②	③	④	⑤
33) Расстояние между столиками в ресторанах не менее 15 метров	①	②	③	④	⑤
34) При «Шведском столе» раздача еды сотрудниками	①	②	③	④	⑤
35) Регулярная дезинфекция туалета, душевых и кабинок для переодевания в зоне бассейна	①	②	③	④	⑤

36) Регулярная дезинфекция туалетов, душевых и кабин для переодевания на пляже	①	②	③	④	⑤
37) Обеспечение надлежащего качества воздуха в СПА	①	②	③	④	⑤
38) Одноразовые средства и расходные материалы (мочалки, мыло, гель для душа и т. д.), используемые в таких помещениях, как сауна, хаммам, парная.	①	②	③	④	⑤
39) Ограничение количества людей в таких местах, как сауна, хаммам и парная	①	②	③	④	⑤
40) Наличие точек аварийного сбора	①	②	③	④	⑤
41) Определение аварийных путей эвакуации	①	②	③	④	⑤
42) Наличие спасателя	①	②	③	④	⑤
43) Прохождение сотрудниками курса оказания первой медицинской помощи	①	②	③	④	⑤
44) Постоянный мониторинг камер наблюдения сотрудниками	①	②	③	④	⑤
45) Изучение биографии соискателей на должность	①	②	③	④	⑤
46) Проверка паспорта и удостоверения личности	①	②	③	④	⑤

- 1) Ваш пол : ☐ Жен. ☐ Муж.
- 2) Ваш возраст :
- 3) Последнее законченное учебное заведение: ☐ Начальная школа ☐ Средняя школа (9 классов) ☐ Лицей (11 классов) ☐ Университет ☐ Магистратура/Докторантура
- 4) Ваше семейное положение: ☐ Холост/не замужем ☐ Женат/замужем
- 5) Гражданство: ☐ Турецкая Республика ☐ Другое (Укажите):
- 6) Ваше профессия:
- 7) Месячный доход (доллары США):
- 8) Вид отеля, в котором Вы останавливались в последний раз: ☐ Городской отель ☐ Курортный (летний) отель
- 9) Цель Вашей предыдущей поездки: ☐ По работе ☐ Отпуск
- 10) Город, в котором Вы останавливались в предыдущий раз? ☐ Стамбул ☐ Анкара ☐ Измир ☐ Анталья ☐ Мугла ☐ Айдын
- 11) С кем Вы останавливались в поездке в предыдущий раз? ☐ Один/одна ☐ С друзьями ☐ С супругом/супругой / С парнем/девушкой ☐ С семьей ☐ Другое:.....
- 12) Средняя стоимость номера за сутки на человека во время Вашего последнего пребывания в отеле:
- 13) Периодичность поездок: ☐ Редкая (1-2 в год) ☐ Средняя (3-4 в год) ☐ Частая (5 и более раз в год)
- 14) Являетесь ли Вы человеком с ограниченными физическими способностями? ☐ Да ☐ Нет
- 15) Вы добирались до отеля, в котором останавливались в последний раз, на личном автомобиле? ☐ Да ☐ Нет

Большое спасибо за вашу поддержку данного исследования.

Ek-4. Ölçek Maddelerinin Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

Güvenlik Olayları	Basıklık Değeri	Çarpıklık Değeri
Müşterilerin Öldürülmeye Teşebbüs Edilmesi*	-2,378	4,916
Hırsızlık	-1,445	2,004
Müşterilere şiddet uygulanması*	-1,862	4,208
Araç hırsızlığı	-1,633	1,948
Çalışanlar tarafından müşterilere fiziksel şiddet uygulanması	-1,721	2,002
Müşterilere cinsel saldırıda bulunulması*	-1,945	4,142
Müşterinin dolandırılması	-1,450	1,954
Müşteri bilgilerinin güvenliğinin ihlali	-1,300	1,308
Siber saldırılar	-0,796	-0,213
Doğal afet kaynaklı yangın	-0,635	-0,564
Sağanak yağmur (su baskını)	-0,887	0,484
Deprem	-1,104	0,842
Fırtına	-0,791	0,062
Heyelan	-0,960	0,519
Doğal afet kaynaklı elektrik kesintisi	-0,360	-1,118
Kar fırtınası	-0,396	-0,590
Su stokunun terör kaynaklı kirlenmesi	-1,372	1,713
Gıda stokunun terör kaynaklı kirlenmesi	-1,389	1,828
Havalandırma sisteminin terör kaynaklı kirlenmesi	-1,404	2,009
Müşterilerin rehin alınması*	-2,239	4,344
Patlayıcı ateşlenmesi (otel sınırlarında veya çevresinde)	-1,921	2,097
Rekreasyonel alanlarda kazalar (spor salonu, sauna, yüzme havuzu vb.)	-0,476	-0,837
Bina içi kazalar (oda banyo restoran lobi vb.)	-0,417	-0,763
Çalışanlar tarafından neden olunan kazalar (yemek dökülmesi, ıslak zemin vb.)	-0,300	-0,552
Deniz ve havuzda boğulma olayları	-0,940	0,248
Mevsimsel grip	-0,055	-1,160
Covid-19	-0,481	-1,103
Yiyecek kaynaklı hastalıklar (gıda zehirlenmesi, enfeksiyonlar vb.)	-0,890	-0,264
İçecek kaynaklı hastalıklar (sahte alkol, zehirlenme vb.)	-1,021	0,157
Güvenlik Önlemleri	Basıklık Değeri	Çarpıklık Değeri
Önemli alanlarda kurşun geçirmez camlar (Ör. VIP odalar)	-0,711	-0,141
Odalarda parmak izi okuyucular	-0,684	-0,308
Patlamaya dayanıklı duvarlar	-0,858	0,049
Patlayıcı taşıyan araçlara karşı fiziksel bariyerler	-0,906	0,203
Tsunami uyarı sistemleri	-0,929	-0,049
Ön büroda emanet kasaları	-0,913	-0,020
Girişlerde bulunan kapı tipi güvenlik detektörleri	-1,042	0,778
Defibrilasyon ünitesi (kalp krizleri için)	-1,280	1,002
Güvenlik botuyla denizde denetim yapılması	-0,502	-0,414
Müşteri eşyalarını tarayan X-ray cihazı	-0,570	-0,381
Veri depolama sistemleri	-0,809	0,355
Otel bilgisayarlarında antivirüs yazılımları kullanılması	-0,931	0,393
Otelde kullanılan yazılımların şifre korumalı olması	-1,172	0,767
Müşteri bilgilerinin (kredi kartı numarası, rezervasyon bilgileri vb.) yazılımlarla korunması	-1,881	1,915
Müşterilerin bağlandığı internet ağlarının güvenli olması*	-1,474	2,477

Elektronik ödeme yöntemlerinin (kredi kartı, banka transferi vb.) güvenli hale getirilmesi*	-1,869	3,178
Oda anahtarıyla çalışan asansörler	-0,820	0,221
Ses kaydı tutan telefon santrali	-0,321	-0,454
Sadece kadın müşterilere ayrılmış katların bulunması	-0,310	-1,100
Acil durum jeneratörleri	-1,178	1,361
Odalarda otomatik yangın fiske sistemi	-1,182	1,519
Acil durum aydınlatmaları	-1,320	1,908
Acil durum anons sistemi	-1,269	1,507
Odalarda acil durum bilgilendirmeleri	-1,444	1,810
Ortak alanlarda otomatik yangın fiske sistemi	-1,410	2,007
Yangın tüpleri	-1,840	1,909
Alarm sistemleri	-1,745	1,981
Otelde hijyen uygulamalarını kapsayan prosedürlerin beyan edilmiş olması	-1,361	1,563
Otelin gerekli hijyen sertifikalarına sahip olması	-1,154	1,270
Uygun yerlerde el temizleme aparatlarının bulunması	-1,373	1,473
Restoranlarda masaların her müşteri kullanımından sonra temizlenmesi	-1,320	1,847
Hijyen prosedürlerini destekleyen periyodik izleme formları ve kontrol listeleri hazırlanmış olması	-1,002	1,164
Restoranlarda masaların arasında en az 15 metre mesafe olması	-0,096	-1,076
Açık büfe uygulamasında yiyeceklerin çalışanlar tarafından verilmesi	-0,381	-0,384
Havuz çevresinde bulunan tuvalet duş ve soyunma kabinlerinin düzenli dezenfekte edilmesi	-1,155	1,066
Plaj çevresinde bulunan tuvalet duş ve soyunma kabinlerinin düzenli dezenfekte edilmesi	-1,113	0,865
SPA içerisinde uygun hava kalitesinin sağlanması	-0,668	-0,400
Sauna hamam buhar banyosu gibi alanlarda kullanılan malzemelerin (kese, sabun, duş jeli vb.) tek kullanımlık olması	-0,799	-0,407
Sauna hamam buhar banyosu gibi alanlarda kişi sayısının sınırlandırılması	-1,009	0,826
Acil durum toplanma alanlarının olması	-1,127	1,103
Acil durum tahliye rotalarının belirlenmesi	-1,239	1,596
Can kurtaran bulunması*	-1,661	2,538
Çalışanların ilk yardım eğitimi alması	-1,257	1,516
Güvenlik kameralarının görevliler tarafından sürekli takip edilmesi	-1,037	0,836
İşe başvuranların geçmişlerinin incelenmesi	-1,038	0,881
Pasaport ve kimlik kontrolünün yapılması*	-1,761	3,133

*Çıkarılan maddeler

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Fuat ÇİFTÇİ

Yabancı Dil: İngilizce

Doğum Yeri ve Yılı:

Eğitim ve Mesleki Geçmişi:

2017. Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

2013. İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Pr. (İngilizce)

2003. Özel İzmir Amerikan Lisesi

2013. JW Marriott Ankara. Rezervasyon birimi. Rezervasyon sorumlusu.

Yayınları:

Aksöz, E. O. ve Çiftçi, F. (2020). Sürdürülebilir Turizmde Sertifikasyon Sistemleri. O. Emir (Ed.), *Sürdürülebilir Turizm* içinde (s. 83-99). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları.

Emir, O. ve Çiftçi, F. (2020). Sorumlu Turizm. O. Emir (Ed.), *Turizmde Güncel Yaklaşımlar* içinde (s. 136-163). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları.

Coşkun, İ. O., Kalyoncu ve M. Çiftçi, F. (2020). Asya ve Pasifik'te Seyahat Turizmi Eğilimleri. S. Günay Aktaş (Ed.), *Eskişehir İlinin Turizm Kaynaklarının Mekansal Analizi ve Pazarlama Stratejisi* içinde (s. 290-297). Eskişehir: BEBKA Yayınları.

Gisslen, W. (2019). Balıkları ve Kabukluları Anlamak. *Profesyonel Aşçılık* içinde (Çev: F. Çiftçi). Ankara: Nobel Yayınları.

Çiftçi F. (2019). Tavukçu Lokantası. N. Kozak (Ed.), *Dünden Bugüne Ankara: Otel, Lokanta, Pastane, Turizm* içinde (s. 331-351). Ankara: Detay Anatolia Akademik Yayıncılık.

Çiftçi, F. Ve Zencir, E. (2019). Turizm Sektöründeki Sosyal Girişim Çalışanlarının Sosyal Girişimcilik Davranışı, İş ve Yaşam Tatmini: Tatuta Projesi Narköy Örneği. *Turizm Akademik Dergisi*, 6 (1), 131-145.

Çiftçi, F. (2019). 20. Ulusal Turizm Kongresinin Ardından. *Anatolia Turizm Araştırma Dergisi*, 30 (3), 255-256.

- Çiftçi, F. (2018). Amatör Caz Müzisyenleri Festivali. N. Kozak (Ed.), *Dünden Bugüne Eskişehir ve Yöresindeki 16 Etkinliğin Öyküsü* içinde (s. 147-158). Eskişehir: Tepebaşı Belediyesi
- Çiftçi, F. (2016). Turizmde Sosyal Girişimcilik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Buğday Derneğine Bağlı Turizm İşletmeleri. 8. *Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*. Nevşehir.
- Arslan, E. Ve Çiftçi, F. (2016). Eskişehir’de Wellness Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Bir Model Önerisi. 8. *Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*. Nevşehir.
- Aksöz, E. O. ve Çiftçi, F. (2015). 16. Ulusal Turizm Kongresi Ardından. Ankara: *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26 (2).
- Çiftçi, F., Aydın, S. ve Aksöz, E. O. (2015). Eğlence Alanlarının Sosyal Etki Açısından İncelenmesi: Eskişehir Barlar Sokağı Örneği. 16. *Ulusal Turizm Kongresi*. Çanakkale.
- Aksöz, E. O., Atilla, O., Aydın, S., Bingöl, S., Çiftçi, F. (2015). Kırsal Turizmde Yerel Halk Desteğinin Etki Analizi: Sarıcakaya Örneği. *III. Rekreasyon Araştırmaları Kongresi*. Eskişehir.