

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**4 VE 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE AFET YÖNETİMİ:
YÖNETİCİLERİN GÖRÜŞLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mert EKER

Enstitü Anabilim Dalı: Turizm İşletmeciliği

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN

HAZİRAN – 2018

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

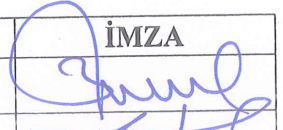
**4 VE 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE AFET
YÖNETİMİ: YÖNETİCİLERİN GÖRÜŞLERİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

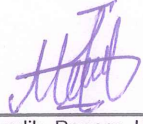
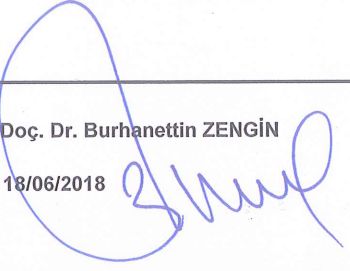
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mert EKER

Enstitü Anabilim Dalı: Turizm İşletmeciliği

“Bu tez 27/06/2018 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği ile kabul edilmiştir”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ	İMZA
Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN	Basarılı	
Prof. Dr. Said KINGİR	BASARILI	
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet VATAN	Basarılı	

 SAKARYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. SAKARYA ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ TEZ SAVUNULABİLİRLİK VE ORJİNALLİK BEYAN FORMU	Sayfa : 1/1
Öğrencinin		
Adı Soyadı	:	MERT EKER
Öğrenci Numarası	:	1560Y20003
Enstitü Anabilim Dalı	:	TURİZM İŞLETMECİLİĞİ
Enstitü Bilim Dalı	:	
Programı	:	☒ YÜKSEK LİSANS ☐ DOKTORA
Tezin Başlığı	:	4 VE 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE AFET YÖNETİMİ: YÖNETİCİLERİN GÖRÜŞLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA MARMARA BÖLGESİ ÖRNEĞİ
Benzerlik Oranı	:	%14
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,		
☒ Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının benzerlik oranının herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi beyan ederim.		
 18/06/2018 Mert EKER		
☐ Sakarya Üniversitesi Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez çalışması ile ilgili gerekli düzenleme tarafımda yapılmış olup, yeniden değerlendirilmek üzere@sakarya.edu.tr adresine yüklenmiştir.		
Bilgilerinize arz ederim.		
...../...../20..... Öğrenci İmza		
Uygundur		
Danışman Unvanı / Adı-Soyadı: Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN Tarih: 18/06/2018 İmza: 		
☐ KABUL EDİLMİŞTİR ☐ REDDEDİLMİŞTİR EYK Tarih ve No:	Enstitü Birim Sorumlusu Onayı	

ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimim boyunca yardımlarını benden hiçbir zaman esirgemeyen, eleştirel bakış açısı, akademik bilgi ve birikimleriyle bu çalışmanın tamamlanmasına büyük katkıda bulunan danışmanım Sayın Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN hocama sonsuz minnettarlığımı sunarım ve teşekkür ederim. Derslerini dikkatle dinlediğim ve derslerinde bana her zaman faydalı bilgiler katan değerli hocalarım Sayın Prof. Dr. Orhan BATMAN, Prof. Dr. Mehmet SARIŞIK, Prof. Dr. Oğuz TÜRKAY, Doç. Dr. Şevki ULAMA ve Dr. Öğr. Üyesi Lütfi Mustafa ŞEN'e ayrıca teşekkür ederim. Her konuda yardımcı olan Arş. Gör. Ümit ŞENGEL hocama ve sevgili arkadaşım Yasemin KORKUT'a saygılarımı sunar, teşekkür ederim.

Başta bu süreçte maddi ve manevi desteklerini benden hiçbir zaman esirgemeyen ve sabırla her zaman yanımda olan annem ve babam olmak üzere aileme sonsuz teşekkür eder sevgilerimi sunarım.

Mert EKER

13.06.2018

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	iv
TABLO LİSTESİ	v
ŞEKİL LİSTESİ.....	vii
ÖZET.....	viii
SUMMARY.....	ix
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR	7
1.1. Konaklama ve Konaklama İşletmesi Kavramı, Tanımı, Önemi	7
1.1.1. Konaklama Kavramı ve Konaklama İşletmeciliği	9
1.1.2. Konaklama İşletmeleri Tanımı ve Önemi	10
1.2. Konaklama İşletmelerinin Gelişimi	11
1.2.1. Dünyada Konaklama İşletmelerinin Gelişimi	11
1.2.1.1. İlk Çağlarda Konaklama İşletmeleri	12
1.2.1.2. Sanayi Devriminden Sonra Konaklama İşletmeleri	14
1.2.1.3. Modern Tarihte Konaklama İşletmeleri	16
1.2.2. Türkiye’de Konaklama İşletmelerinin Gelişimi	17
1.2.2.1. Cumhuriyet Öncesi Konaklama İşletmeleri	17
1.2.2.2. Cumhuriyet Sonrası Konaklama İşletmeleri	19
1.3. Konaklama İşletmelerinin Türleri	23
1.3.1. Asli Konaklama İşletmeleri	23
1.3.2. Diğer Konaklama Tesisleri	29
1.4. Otel İşletmeleri.....	29
1.4.1. Otel İşletmelerinin Özellikleri	30
1.4.2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	33

1.4.3. Türkiye’de Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	34
BÖLÜM 2: AFET YÖNETİMİ VE OTEL İŞLETMELERİ.....	36
2.1. Afet Tanımı ve İlgili Kavramlar	36
2.2. Afet Yönetimi Tanımı, Önemi ve Aşamaları	42
2.2.1. Afet Yönetimi Tanımı ve Önemi	42
2.2.2. Afet Yönetiminin Aşamaları	43
2.2.2.1. Önleme ve Zarar Azaltma Aşaması.....	44
2.2.2.2. Hazırlık Aşaması	45
2.2.2.3. Tepki Aşaması	46
2.2.2.4. İyileştirme Aşaması	47
2.2.2.5. Kalkınma Aşaması.....	49
2.3. Afet Yönetimi Anlayışının Tarihsel Gelişimi	51
2.3.1. Dünyada Afet Yönetimi Anlayışının Gelişimi	51
2.3.2. Türkiye’de Afet Yönetimi Anlayışının Gelişimi	54
2.4. İşletmelerde Afet ve Acil Durum Yönetimi.....	61
2.4.1. Afetler ile Acil Durumların Turizm Endüstrisine Etkileri.....	64
2.4.2. Otel İşletmelerinde Afet ve Acil Durum Yönetimi.....	67
2.4.2.1. Otel İşletmelerinde Afet Yönetiminin Önemi	67
2.4.2.2. Otel İşletmelerinde Acil Durum Planlaması.....	69
2.4.2.3. Otel İşletmelerinde Afet ve Acil Durumlara Karşı Alınabilecek Tedbirler	75
BÖLÜM 3: 4 VE 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE AFET YÖNETİMİ: YÖNETİCİLERİN GÖRÜŞLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	77
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	77
3.2. Araştırmanın Yöntem ve Kısıtları.....	78

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	79
3.4. Araştırma Soru Formunun Oluşturulması.....	80
3.5. Araştırma Bulguları ve Yorumlanması	80
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	105
KAYNAKÇA	114
EKLER.....	125
ÖZGEÇMİŞ.....	129



KISALTMALAR

ADPC	:	Asian Disaster Preparedness Center – Asya Afet Hazırlık Merkezi
ADRC	:	Asian Disaster Reduction Center – Asya Afet Azaltma Merkezi
AFAD	:	Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
AFADEM	:	Afet ve Acil Durum Eğitim Merkezi
DASK	:	Doğal Afet Sigortaları Kurumu
FEMA	:	Federal Emergency Management Agency – Amerika Birleşik Devletleri Federal Acil Durum Yönetim Kurumu
ICSU	:	International Council for Science – Uluslararası Bilim Konseyi
IEDC	:	International Economic Development Council – Uluslararası Ekonomik Kalkınma Konseyi
ISDR	:	International Strategy for Disaster Reduction – Afetlerin Azaltılması Uluslararası Stratejisi
ITT	:	International Telephone and Telegraph Corporation – Uluslararası Telefon ve Telgraf Kurumu
İSO	:	İstanbul Sanayi Odası
İTÜAYM	:	İstanbul Teknik Üniversitesi Afet Yönetim Merkezi
JICA	:	Japan International Cooperation Agency – Japonya Uluslararası İş birliği Ajansı
KHK	:	Kanun Hükmünde Kararname
MEGEP	:	Meslekî Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi
NIDM	:	National Institute of Disaster Management – Ulusal Afet Yönetim Enstitüsü
OCIPEP	:	The Office of Critical Infrastructure Protection and Emergency Preparedness – Kritik Altyapı Koruma ve Acil Durum Hazırlık Bürosu
TAMP	:	Türkiye Afet Müdahale Planı
TÜRSAB	:	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
UNDP	:	United Nations Development Programme – Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
UNISDR	:	United Nations International Strategy for Disaster Reduction – Birleşmiş Milletler Afetlerin Azaltılması Uluslararası Stratejisi

TABLO LİSTESİ

Tablo 1	: Türkiye’deki Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinin Yıllara Göre Sayısı (1966 – 2017)	21
Tablo 2	: Türlerine Göre Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinin Sayısı.....	22
Tablo 3	: Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	24
Tablo 4	: 1965-2015 Yılları Arasında Türkiye’de Meydana Gelen Doğal Afetler ve Etkileri.....	41
Tablo 5	: Uluslararası Turizm Hareketleri ve Turizm Gelirler.....	66
Tablo 6	: Marmara Bölgesinde Yer Alan 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri (2017)	79
Tablo 7	: Araştırma Örneklemini Oluşturan Otel İşletmelerinin İllere Göre Dağılımı	80
Tablo 8	: Otel Yöneticilerine Ait Demografik Bilgiler.....	81
Tablo 9	: Otel Yöneticilerinin Aldıkları Afet ve Acil Durum Eğitimleri ile İlgili Bilgiler.....	82
Tablo 10	: Otel İşletmeleri Tarafından Bulundukları Bölgedeki Riskleri Belirlenmesi.....	83
Tablo 11	: Otel İşletmelerinde Daha Önce Afet ve Acil Durum Yaşanması Durumu.....	84
Tablo 12	: Otel İşletmelerinde Erken Uyarı Sistemlerinin Varlığı ve Türleri...	85
Tablo 13	: Otel İşletmelerinde Kendini Kapanan Sistemlerinin Varlığı ve Türleri	86
Tablo 14	: Otel İşletmelerinde Alarm ve İkaz Sistemlerinin Varlığı.....	87
Tablo 15	: Afet ve Acil Durum Anında Çalışanların ve Misafirlerin Eşyalardan Zarar Görmemesi İçin Otel İşletmesinde Önlemlerin Alınması.....	87
Tablo 16	: Otel İşletmelerinde Afet Yönetim Planının Bulunması Durumu.....	89
Tablo 17	: Afet Yönetim Planı ile İlgili Genel Bilgiler.....	90
Tablo 18	: Afet Yönetim Planında İşletme İçi Görev Dağılımı ve Görev Tanımlamaları Yapan Otel İşletmeleri Sayısı.....	91
Tablo 19	: Otellerdeki Afet ve Acil Durum Müdahale Ekipleri.....	92
Tablo 20	: Otel Çalışanlarına ve Afet Ekibine Verilen Eğitimler.....	91

Tablo 21	: Afet Senaryo Tatbikatı Yapan Otel Sayısı ve Tatbikat Türleri.....	94
Tablo 22	: Tahliye Planı Bulunan Otel İşletmeleri ve Tahliye Planının Uygulanabilirliği.....	95
Tablo 23	: Otellerde Afet veya Acil Durum Anında İletişim ve Koordinasyonu Sağlayacak Birim Hakkında Bilgiler.....	96
Tablo 24	: İkaz ve Yönlendirme Levhası Bulunan Otel İşletmesi Sayısı.....	96
Tablo 25	: Toplanma Alanı Bulunan Otel İşletmesi Sayısı ve Toplanma Alanının Konumu.....	97
Tablo 26	: Afet veya Acil Durum Anında ve Sonrasında Personel ve Misafir Güvenliğinin Kontrol Edilmesi.....	99
Tablo 27	: Misafirlere Otelde Meydana Gelebilecek Afet veya Acil Duruma Yönelik Farkındalık Oluşturulması.....	100
Tablo 28	: Otel İşletmelerinin Genel Olarak Afet ve Acil Durumlara Hazırlık Durumu.....	101

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1	: Konaklama Sektörünün Genel Görünümü.....	9
Şekil 2	: 17. Yüzyılda Bir Han Planı.....	14
Şekil 3	: Doğal Afetlerin Ortaya Çıkmasının Ardındaki Mekanizma.....	37
Şekil 4	: Doğal Afetlerin Türüne Göre Sebep Olduğu Maddi Hasar.....	41
Şekil 5	: Geleneksel Afet Yönetimi Modeli – Eylem Döngüsü.....	44
Şekil 6	: Afetler ve Kalkınma Arasındaki İlişki.....	50
Şekil 7	: Afet Planlama Çalışması Adımları ve İçeriği.....	63
Şekil 8	: Acil Durum Planının Sürekliliğinin Sağlanması.....	74

Tezin Başlığı: 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Afet Yönetimi: Yöneticilerin Görüşleri Üzerine Bir Araştırma	
Tezin Yazarı: Mert EKER	Danışman: Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN
Kabul Tarihi: 27 Haziran 2018	Sayfa Sayısı: ix (ön kısım) + 124 (tez)+ 5(ek)
Anabilim Dalı: Turizm İşletmeciliği	
Günümüzde dünya ekonomisinin üçüncü önemli endüstrisi haline gelen turizmin alt sektörlerinden birini oluşturan konaklama sektörü, turistik faaliyetlerin yürütülmesinde önemli rol oynamaktadır. Konaklama sektörünü oluşturan işletmeler arasında ise en bilindik ve yaygın olan, turistler tarafından en fazla tercih edilen otel işletmeleridir. Otel işletmelerinin misafirlerine ve çalışanlarına huzurlu ve güvenli bir ortam sağlaması gerekmektedir. Afetler, gerçekleşmesi önceden tahmin edilemeyen, oluşumu engellenemeyen fakat alınan önlemler ile zararlı etkileri azaltılabilen olaylardır. Afetler sadece meydana geldikleri bölgede insan canı ve mal kaybına neden olmamaktadır. Afetlerin meydana getirdiği olumsuz etkiler ekonomiyi ve işletmeleri de tehdit etmektedir. İşletmeler afetlerle mücadele etmek için mutlaka afet gerçekleşmeden önce gerekli tedbirleri almalı ve planlama yapmalıdır. Aksi takdirde afet gerçekleştikten sonra yapılan çalışmalar, işletmelerinin varlığını sürmeleri konusunda çok fazla etkili olamamaktadır. Emek yoğun olarak mal ve hizmet sunan otel işletmelerinin hitap ettiği pazar kitlesi göz önüne alındığında, afet ve acil durumlara karşı çalışmalar yapması oldukça önemlidir. Hem çalışanlarının hem de misafirlerinin can ve mal güvenliğinin sağlanmasında hem de işletmenin varlığını devam ettirebilmesinde afet yönetimi kapsamında yapılan çalışmalar hayati öneme sahiptir. Çalışmanın temel amacı Marmara bölgesinde yer alan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin afet yönetimi kapsamında yaptığı çalışmaları otel yöneticilerinden alınan görüşler doğrultusunda değerlendirerek, otel işletmelerinin meydana gelebilecek olası bir afet ve acil duruma hazırlıklı olup olmadıklarının ortaya konmasıdır. Çalışma verilerini toplamak amacıyla nitel araştırma yöntemleri için uygun olan görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Görüşmeler 4 yıldızlı 15 otel işletmesinin yöneticileri ve 5 yıldızlı 15 otel işletmesinin yöneticileri ile yapılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre, otel işletmelerinin meydana gelebilecek belirli afet ve acil durumlara karşı kısmen hazırlıklı olduğu, hazırlık düzeyinin otelin sınıfına göre değişiklik gösterdiği görülmüştür. 5 yıldızlı otel işletmelerinin afet yönetimi kapsamında yaptığı çalışmalar, 4 yıldızlı otel işletmelerinin yaptığı çalışmalara göre daha geniş kapsamlı ve fazladır. Bu nedenle 5 yıldızlı otel işletmeleri 4 yıldızlı otel işletmelerine göre olası afet ve acil durumlara karşı daha hazırlıklı olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin yaptığı afet ve acil durumlara yönelik çalışmaların deprem ve yangın tehlikelerine karşı yoğunlaştığı görülmüştür. Bu durumun nedenleri ise faaliyet gösterdikleri Marmara bölgesinin deprem kuşağında yer alması ve yangın tehlikesinin birçok farklı şekilde, kolayca ortaya çıkabilmesi, işletmenin varlığını büyük oranda tehdit edebilmesi olduğu düşünülmektedir.	
Anahtar Kelimeler: Afet, Afet yönetimi, Otel işletmeleri, İşletmelerde afet yönetimi, Acil durum	

Title of the Thesis: Disaster Management in 4 and 5 Star Hotel Establishments: A Research on the Opinions of the Administrators	
Author: Mert EKER	Supervisor: Assoc. Prof. Burhanettin ZENGİN
Date: 27 June 2018	Nu. of pages: ix (pre text) + 124 (main body) + 5 (appendices)
Department: Tourism Management	
The accommodation sector, which is one of the sub-sectors of tourism that has become the third important industry of the world economy today, plays an important role in the conduct of tourism activities. Hotels are most known and widespread enterprises in the hospitality industry. It is necessary to provide a peaceful and safe environment for the guests and employees of the hotel companies. Disasters are phenomena that can not be predicted, prevented, but their harmful effects can be minimized. Disasters do not only cause loss of human life and property but also threat the economy and businesses. Businesses must take the necessary precautions and plan before disasters occur in order to combat disasters. Otherwise, the works conducted after the disaster has been carried out have not been very effective in terms of survival of the enterprises. Considering the market size of the hotels which produce goods and services, it is very important to work against disasters and emergencies. Work carried out within the scope of disaster management has vital preventive measures, both for the provision of life and property safety for employees and their guests, and for sustainability of the business enterprise. The main aim of the study is to find out whether the 4 and 5 star hotel enterprises in the Marmara region are working in the context of disaster management by evaluating the opinions received from the hotel managers and determining whether the hotel enterprises are ready for a disaster and emergency situation. The data of the study were obtained using the interview technique from the qualitative research method. Negotiations were held with the 15 five star and 15 four star hotels' executive managers. According to the results of the study, it was observed that the hotel enterprises were partially prepared for certain disasters and emergencies that might occur, and the level of preparedness varied according to the class of the hotel. 5-star hotel operations within the scope of disaster management, 4-star hotel operations by the work done by the wider and more comprehensive. For this reason, it can be said that 5-star hotel enterprises are more prepared for possible disasters and emergencies than 4-star hotel enterprises. Work on disasters and emergencies made by hotel companies participating in the research has been seen to focus on earthquake and fire hazards. The reason for this is thought to be that the Marmara region where they operate is located on the earthquake zone and that fire danger can be easily manifested in many different ways, threatening the existence of the operator to a great extent.	
Keywords: Disaster, Disaster management, Hotel management, Disaster management in enterprises, Emergency	

GİRİŞ

İnsanlar, tarihin her çağında gerek ticaret yapmak ve eğitim almak, gerekse kendisi için kutsal gördüğü yerlere giderek dini ziyaret gerçekleştirmek gibi birçok farklı nedenden dolayı seyahat etme ihtiyacı duymuştur. Turizm, insanların sürekli yaşadıkları yerden ayrılıp yaptıkları bu seyahatler ile gittikleri yerlerdeki geçici konaklamalarından doğan ihtiyaçlarının karşılanması ile ilgili faaliyetlerdir. Teknoloji ve sanayi alanında yıllar geçtikçe yaşanan gelişmeler seyahat etmeyi kolaylaştırmış, insanların refah düzeyi ve boş vakitlerinin artmasıyla birlikte turizm faaliyetlerine olan ilgide artmıştır (Zengin ve Demirkol, 2015: 38).

Turizm endüstrisi, günümüzde ülkelerin önemli gelir kaynaklarından birini oluşturmaktadır. Turizm faaliyetlerine katılan kişi sayısının sürekli artış göstermesi, yapılan turistik harcamalardaki artış ve uluslararası düzeyde yaşanan birçok farklı alandaki gelişmelere ayak uydurabiliyor oluşu, turizm endüstrisinin ülkeler için olan önemini gün geçtikte daha da artırmaktadır. Turizm endüstrisinin önemini kavrayan ve bu alanda gerekli adımları atıp yatırımlar gerçekleştiren ülkeler, uluslararası turizm pazarında rakiplerine karşı avantaj elde etmektedir.

Turizm endüstrisi, içerisinde birçok sektör barındırmakla birlikte turistik faaliyetlerin en önemli bölümünü konaklama sektörü oluşturmaktadır. İlk örnekleri gecelik konaklama ve yeme – içme gibi temel ihtiyaçları karşılamaya yönelik olan, günümüzde ise turistlerin istek ve arzuları doğrultusunda birçok farklı hizmet sunabilen konaklama işletmeleri, konaklama sektörünü oluşturmaktadır. Turistlerin, gerçekleştirdikleri turistik faaliyetten memnun olarak ayrılması büyük oranda konaklama işletmelerinden aldığı hizmetin kalitesiyle bağlantılıdır. Bu nedenle konaklama işletmeleri sundukları kaliteli hizmet ile konaklama sektörüne, dolayısıyla turizm endüstrisine büyük katkı sağlamaktadır.

Otel işletmeleri en önemli ve en bilinen konaklama işletmeleridir. Temel fonksiyonu turistlere gecelik konaklama hizmeti vermek olan oteller, yeme – içme, eğlence ve güvenlik gibi birçok tamamlayıcı hizmet de misafirlerine sunabilmektedir. Bünyesinde birçok çalışan istihdam eden, ürün ve hizmet üretirken insan gücünden yararlanan otel işletmeleri emek – yoğun özellik göstermektedir. Ayrıca çevresindeki değişikliklere ve gelişimlere ayak uydurabilen dinamik bir yapıdadır (Batman, 2015: 41-44).

Günümüzde, seyahat alanında yaşanan birçok gelişmeyle birlikte seyahat zorlukları ortadan kalkmış ve turistik destinasyonlara ulaşım kolaylaşmıştır. Ulaşılabilir destinasyon sayısındaki artış, destinasyon seçimi konusunda turistlere birçok farklı seçenek sunmaktadır. Bu durum turistlerin destinasyon seçimini etkileyen unsurları ortaya çıkartmıştır. Güvenlik unsuru bunlardan biridir (Ersun ve Arslan, 2011: 234). Turistler, turistik faaliyetleri sırasında güvende hissetmek ve herhangi bir kayba uğramadan evlerine dönmek istemektedirler. Gidecekleri bölgenin, konaklama yapacağı işletmenin, gezeceği turistik yerlerin her konuda güvende olmasını beklemektedirler.

Otel işletmeleri, hizmet verdikleri süre boyunca misafirlerinin can ve mal güvenliğini sağlamak zorundadırlar. İşletmede meydana gelebilecek risklerin önceden belirlenip değerlendirilerek, misafirlerinin başına gelebilecek beklenmeyen tehlikelere, kazalara, acil durumlara ve çeşitli afet olaylarına karşı otel yöneticileri tarafından önlemler alınmalıdır. Bunun yanı sıra, otel işletmeleri istihdam ettiği personelin de güvenliğini sağlamakla yükümlüdür. Otel personelinin çalışma ortamında karşılaşılabileceği riskler belirlenerek önleyici tedbirler alınmalıdır.

Afetler, ne zaman meydana geleceği önceden belirlenemeyen, insanlar için yaralanmalara, can ve mal kayıplarına neden olan olaylardır. Genellikle doğal tehlikelerden kaynaklanan afetler insan kaynaklı da olabilir. Örneğin; deprem, sel, çığ düşmesi gibi tehlikeler doğal afetlere neden olabilirken endüstriyel kazalar, kimyasal patlamalar ve taşımacılıkta meydana gelen kazalar insan kaynaklı afetleri meydana getirebilir. Afetler, meydana geldiği bölgedeki yerel kapasiteyi altüst ederek, ulusal veya uluslararası düzeyde kaynak yardımı gerektirecek durumların ortaya çıkmasına sebep olabilir (EM-DAT, 2018).

Afetlerin meydana gelmesinin, turizm endüstrisinde de birtakım sonuçları olmaktadır. Bu sonuçların büyük bir bölümü genellikle olumsuz olmakla birlikte afetlerin turizm endüstrisine olumlu etkileri de bulunmaktadır. Afetlerin olumsuz etkilerine;

- Turizm işletmelerinde maddi kayıplara neden olmak,
- Turistik ve kültürel değerlere zarar verip tahrip etmek,
- Turistlerin güvenliğini tehdit eden terör olayları ve savaşlar,
- İklim değişiklikleri ve neden olduğu olumsuz sonuçlar ve
- Salgın hastalıklar örnek verilebilmektedir.

İnsanlar geçmişte yaşanmış olan savaş, terör olayları, depremler gibi trajik olaylar sonucunda hayatını kaybeden insanları anmak, o anları tekrar gözlerinde canlandırıp hüznün acı keder gibi duygular hissetmek amacıyla bu olayların meydana geldiği bölgelere giderek turizm faaliyeti gerçekleştirirler. Hüzün turizmi olarak adlandırılan bu faaliyetler uzun vadede düşünüldüğünde afetlerin turizm endüstrisinde meydana getirdiği olumlu bir sonuç olduğu söylenebilmektedir.

Afetlerin turizm endüstrisinde meydana getirdiği olumsuz sonuçlar turizm talebini de etkileyerek, düşüşe neden olmaktadır. Örneğin; 17 Ağustos 1999 yılında meydana gelen Kocaeli depremi sonrasında, Kocaeli ilinin doğrudan turizm merkezi olmamasına rağmen Türkiye'ye olan turizm talebinde bir önceki yıla göre önemli bir düşüş yaşanmıştır (Kotil ve diğerleri, 2007: 743). 1998 yılı sonunda ülkemize gelen toplam turist sayısı 9.752.697 iken bu sayı 1999 yılı sonunda 7.487.285'e gerilemiş ve yaklaşık %24'lük bir azalma olduğu görülmüştür (TÜRSAB, 2018). Bu durum hem ülke hem de destinasyon bölgesinin ekonomisini olumsuz etkilemektedir. Ayrıca turizm endüstrisiyle doğrudan veya dolaylı olarak bağlantılı birçok farklı sektör de turizm talebinde yaşanan daralmadan etkilenmektedir.

Ülke ekonomileri için çok önemli bir yere sahip olan turizm endüstrisinin, afetlerin meydana getirebileceği olumsuzlukların farkında olması ve bu alanda yatırımlar yapması önemlidir. Afetlerin önceden tahmin edilmesi ve önlenmesi günümüzdeki teknoloji ile mümkün olmasa da afetlerin neden olduğu yıkıcı etkiler, alınan tedbirler ile en az zararlar atlatılabilmektedir. Turizm endüstrisinde faaliyet gösteren her ölçekteki işletmenin afet ve acil durum planlamaları oluşturması desteklenmeli ve teşvik edilmelidir. Yaşanabilecek maddi kayıpların dışında, insan canının korunması ve yaralanmaların önlenmesi için afet ve acil durum yönetimi çok büyük öneme sahiptir.

Otel işletmeleri hem çalışanlarını hem de misafirlerini afetlerin meydana getirdiği olumsuz etkilerden korumak ve afetlere hazırlıklı olmak için afet öncesi, anı ve sonrasında yapılması gereken faaliyetlere yönelik afet yönetim planı oluşturmaktadır. Afet yönetimi kapsamında yapılan çalışmalar ile afetlerin etkilerinin en aza indirilmesi amaçlanmaktadır (Limoncu ve Atmaca, 2018: 132). Bu çalışmalar otel işletmesinin kuruluş aşamasından başlayıp, faaliyetlerini sürdürmeye devam ettiği süre boyunca devam etmektedir.

Afet yönetimi çalışmaları, otel işletmeleri için oldukça büyük öneme sahiptir. İşletme çatısı altında birçok bireyi istihdam eden ve birçok misafire hizmet sunan oteller, faaliyet gösterdikleri coğrafyadaki tehlikelerin farkında olmalı ve karşılaşabileceği risklere yönelik tedbirler almalıdır. Olası bir afet ve acil durum anında ortaya çıkabilecek kaos ortamının önüne geçilmesi ve kriz anının iyi bir şekilde yönetilebilmesi, etkili bir afet yönetimi ile mümkün olmaktadır. Afet yönetimi kapsamında çalışanlarda ve misafirlerde afet farkındalığı ve afet bilinci oluşturmak, meydana gelebilecek bir afet ve acil durumun en az kayıpla atlatılmasına yardımcı olmaktadır.

Otel işletmelerinde afetlere karşı alınan önlemlerin ve afet yönetimi kapsamında yürütülen çalışmaların, otelin faaliyet gösterdiği bölgede yaşanan herhangi bir afet veya acil durumda, sadece otelde değil afet bölgesinde de yapılacak olan arama ve kurtarma çalışmalarına fayda sağlayacağı söylenebilir. Araştırma kapsamında yapılan mülakatlardan elde edilen bilgiler doğrultusunda, otel işletmelerinin afet bölgesine sağlayabileceği düşünülen bu faydalar belirlenmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın Konusu

Çalışmanın konusu, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde afet yönetimi kapsamında yürütülen faaliyetlerin yöneticilerin görüşleri doğrultusunda değerlendirilmesidir. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde konaklama ve konaklama işletmeciliği kavramı, tanımı ve önemi, konaklama işletmelerinin tarihsel gelişim süreci, konaklama işletmeleri türleri ve otel işletmelerinin tanımı, özellikleri ve sınıflandırılması açıklanmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde afet kavramı ve tanımı, afet yönetimi tanımı, aşamaları ve tarihsel gelişim süreci, işletmelerde afet yönetimi, afetlerin turizm endüstrisine etkileri ve otel işletmelerinde afet yönetimine değinilmiştir. Son bölümde ise 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin afet yönetimi kapsamında yürüttüğü faaliyetlerin değerlendirilmesi ve otel yöneticilerinin bu konudaki görüşlerine yönelik bir uygulamaya yer verilmiştir.

Çalışmanın Önemi

Turizm endüstrisi, günümüzde ülkeler için önemli bir gelir kaynağı haline gelmiştir. Turizm endüstrisinin alt sektörlerinden birini oluşturan konaklama işletmeleri içinde yer alan otel işletmeleri, turistik faaliyetler arasında önemli bir yere sahiptir. Turistlere gece-lik konaklama, yeme-içme ve eğlence gibi birçok farklı hizmet sunan otel işletmeleri,

güvenlik hizmeti ile misafirlerinin can ve mal güvenliğinin sağlanmasından da sorumludur.

Afet gibi gerçekleşmesi genellikle önceden tahmin edilemeyen ve önlenmesi mümkün olmayan olaylar, insanların can ve mal güvenliğini büyük ölçüde tehdit etmektedir. Her yıl milyonlarca turisti misafir eden ve bünyesinde birçok birey istihdam eden otel işletmelerinin, faaliyetlerini sürdürdükleri coğrafyada meydana gelebilecek her tür afet ve acil durumlara karşı gerekli önemleri alması önemlidir. Otel işletmelerinin afet yönetimi kapsamında yaptığı çalışmaların belirlenmesi ve olası bir afet ve acil duruma hazır olup olmadıklarının ortaya konmasının, otel işletmelerinin bu yönde yürüteceği faaliyetlere yön vermesi anlamında faydalı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca literatürde otel işletmelerindeki afet yönetimi faaliyetlerine yönelik bilimsel çalışmaların az olması da çalışmayı önemli kılan sebepler arasında sayılabilir.

Çalışmanın Amacı

Çalışmada, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin afet yönetimi kapsamında yürüttüğü faaliyetlerin, otel yöneticilerinin görüşleri doğrultusunda değerlendirilerek, otel işletmelerinin gerçekleştirebilecek herhangi bir afet ve acil duruma hazır olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmaktadır. 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin afet yönetimi çalışmalarında ayrı ayrı değerlendirilip birbirlerine karşı olan güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi çalışmanın diğer bir amacını oluşturmaktadır.

Otel işletmelerinin olası bir afet ve acil durumda, faaliyet gösterdiği bölgede gerçekleştirilecek arama ve kurtarma çalışmalarındaki rolünün ve öneminin belirlenmesi çalışmanın bir diğer amacıdır.

Çalışmanın Kısıtları

Bu çalışma kapsamında Marmara bölgesini oluşturan 11 ilde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi yöneticilerine ulaşılmaya çalışılmıştır. Bilecik, Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ illerinde faaliyetlerini sürdüren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi yöneticilerinin görüşme talebini kabul etmemesi, bu çalışmanın kısıtlarını oluşturmuştur. Zaman ve maddi kaynak yetersizliği çalışmanın diğer kısıtları arasında yer almaktadır.

Çalışmaya dahil olan katılımcılar Marmara bölgesinde faaliyet gösteren 30 farklı 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi yöneticisinden oluşmaktadır ve araştırmada görüşme tekniği kullanılmıştır. Farklı bir araştırma tekniği ile daha geniş bir örneklem üzerinde yapılacak olan çalışmalar, daha genel kanılara ulaşabilmek adına önem arz etmektedir.

Çalışmanın Yöntemi

Bu çalışma nitel bir araştırma olarak tasarlanmış ve veri toplama aracı olarak da yarı yapılandırılmış mülakat tekniğinden yararlanılmıştır. Mülakatta kullanılacak sorular, ilgili alanda literatür taraması yapıp uzman görüşleri alınarak oluşturulmuştur. Mülakat formu hazırlandıktan sonra 7 otel işletmesi yöneticisiyle ön görüşme yapılmış ve soruları değerlendirmeleri istenmiştir.

Çalışma kapsamında Marmara bölgesinde faaliyet gösteren 64 farklı 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi yöneticisiyle görüşme talep edilmiş ancak 30 otel işletmesi yöneticisi görüşme yapmayı kabul etmiştir. 30 katılımcının 15'i 4 yıldızlı otel işletmelerinde, 15'i de 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapmaktadır. Çalışma kapsamında elde edilen veriler betimsel analiz yöntemi kullanılarak yorumlanmış, sonuç bölümünde sektöre yönelik bazı öneriler getirilmeye çalışılmıştır.

BÖLÜM 1: KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

Turizm endüstrisi, günümüzde ülkelerin önemli gelir kaynaklarından biri oluşturmaktadır. Sürekli gelişimini sürdüren bir endüstri olan turizmin ülkeler için önemi de her geçen gün artmaktadır. Uluslararası turizm pazarında büyük bir yere sahip olmak ve zorlu rekabet şartlarında varlığını sürdürebilmek için ülkeler turizmin önemin farkına varmalı ve yatırımlarını bu durumu göz önüne alarak yapmalıdır.

Turizm endüstrisi bünyesinde faaliyet gösteren sektörlerden biri olan konaklama sektörü, turistik faaliyetlerin en önemli bölümünü oluşturmaktadır. Günümüzde konaklama işletmeleri, geçici konaklama, yeme – içme ve eğlence gibi temel hizmetlerin yanında turistlerin istek ve arzuları doğrultusunda birçok farklı mal ve hizmet sunabilmektedir. Bu mal ve hizmetlerin kalitesiyle doğru orantılı olarak turist memnuniyeti yükselmekte, buna bağlı olarak turizm talebi de artmaktadır. Dolayısıyla turizm endüstrisinin ülke ekonomisine yaptığı katkıda artış meydana gelmektedir.

Konaklama sektöründe yer alan işletmeler arasında oteller, en çok bilinen gecelik konaklama hizmetini sunmaktadır. Oteller, diğer konaklama işletmelerine göre turistler tarafından daha fazla tercih edilmesinden dolayı daha büyük öneme sahiptir. Bu nedenle konaklama sektörünün büyümesinde ve gelişmesinde otel işletmelerine yapılan yatırım faaliyetleri önemli yer tutmaktadır.

Bu bağlamda, çalışmanın bu bölümünde konaklama kavramı ve konaklama işletmeleri tanımına yer verilerek hem dünyadaki hem de Türkiye’deki tarihsel gelişim sürecinden bahsedilmiş, konaklama işletmelerinin turizm endüstrisi için önemi vurgulanmaya çalışılmıştır. Bununla birlikte konaklama işletmeleri türlerine değinilerek, asli konaklama işletmelerinden biri olan otel işletmeleri hakkında detaylı bir şekilde bilgi verilmesi amaçlanmıştır.

1.1. Konaklama ve Konaklama İşletmesi Kavramı, Tanımı, Önemi

İnsanların yaşadıkları yeri terk edip, başka bir ülkeye veya kendi ülkesindeki bir yere gittiklerinde öncelikli olarak yapacakları şey, konaklayabilecekleri ya da diğer bir deyişle geceleyecekleri yer aramaktır. Konaklama yapılacak olan yerin rahatlığı, istek ve

ihtiyaçlara cevap verebilme kabiliyeti turistler açısından önem taşımaktadır (Köksal, 1994: 11).

20. Yüzyılın ortalarından itibaren tüm dünya ülkelerinin dikkatini çeken turizm endst-risi, en hızlı gelişen ve büyüyen endst-rilerin başında gelmektedir. Birçok ülkenin geliş-mesinde turizm endst-risi önemli rol oynamıştır ve oynamaya da devam etmektedir (Zengin, 1999: 1). Turizm endst-risinin gelişmesinde kişi başına düşen gelirdeki artış, teknolojik alanda yaşanan gelişmeler, küreselleşme ve çalışma saatlerinin azalması gibi etkenlerin rolü büyüktür ve buna bağlı olarak insanların her geçen gün seyahat etmeye daha çok yönelmesi, konaklama işletmelerinin de öneminin her geçen gün arttırmaktadır (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 142).

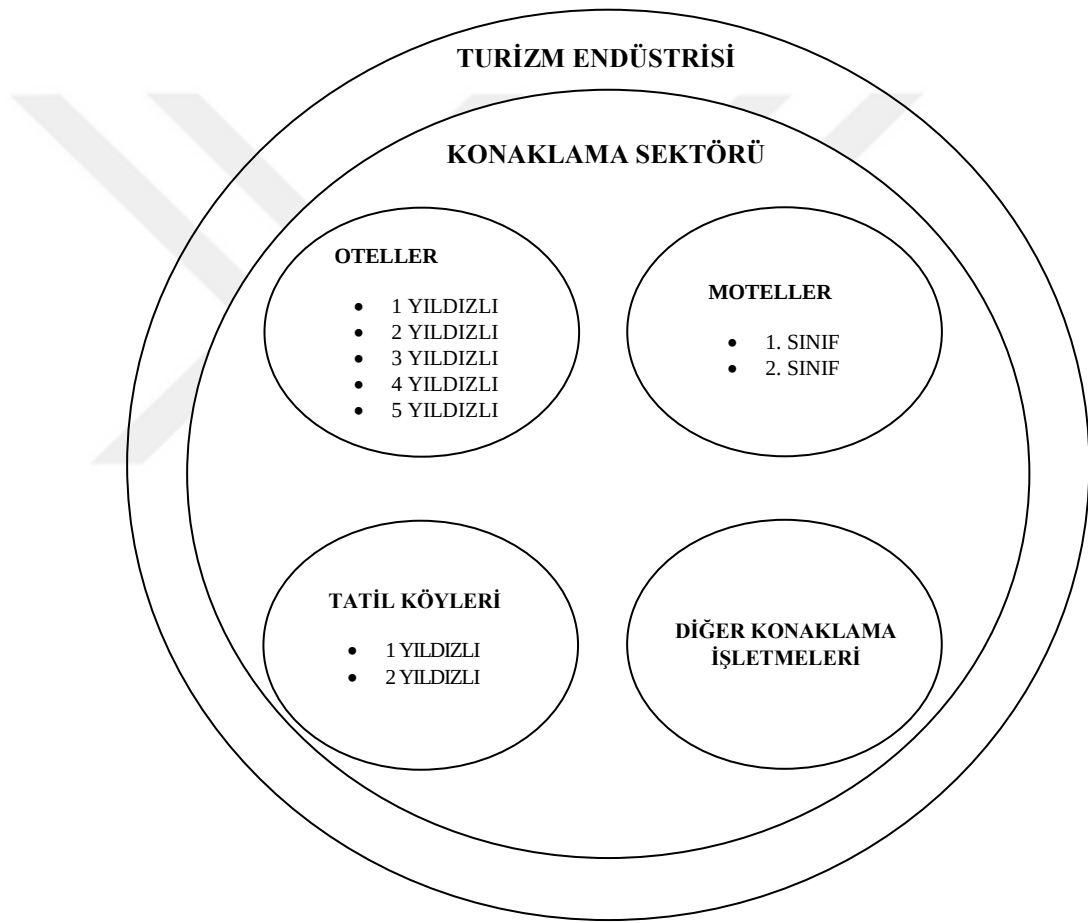
Konaklama işletmesi kavramı ile otel işletmesi kavramı birbirine sıklıkla karıştırılan fakat birbirinden farklı olan iki kavramdır. şekil 1’ de görüldüğü gibi otel işletmeleri, konak-lama sektörünün bir alt dalını oluşturmaktadır. Konaklama sektörü, turistlerin geçici ko-naklama, yeme-içme, kısmen eğlence ve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işlet-melerin oluşturduğ turizm endst-risinin ana sektörlerinden biridir (Batman, 2015: 21).

Turizm endst-risinin temelini konaklama işletmeleri oluşturmaktadır. Konaklama işlet-meleri, ülkeden ülkeye farklılık gösterseler de hepsinin amacı turistlere ürün ve hizmet sunmaktır. Sunulan hizmetin kalitesi, tesisin fiziki yapısına ve işletmenin sahip olduğ turizm eğitimi almış nitelikli personellere bağlıdır (Gökdeniz, 1999: 3). Sunulan hizmetin kalitesi turist memnuniyeti üzerinde olumlu etkiye sahiptir. Konaklama işletmelerinin tu-rist beklentilerini anlayıp, bu beklentilere cevap verebilmesi hem memnuniyeti hem de hizmet kalitesini arttırmaktadır (Bezirgan, 2015: 145). Turistlerin, gerçekleştirdikleri tu-rizm faaliyetinden memnun bir şekilde ayrılması turizm bölgesi ve ülke açısından olumlu geri dönüşler sağlamaktadır.

Konaklama işletmeleri, misafirlerine sundukları ürün ve hizmet bakımından çok fazla çeşitlilik ve özellik göstermektedir. Sadece gecelik konaklama hizmeti sunan küçük işlet-melerden, sağlık hizmeti sunan işletmelere kadar turistlerin istek, beklenti ve arzularını karşılamaya yönelik birçok farklı konaklama işletmesi türü bulunmaktadır. Bu farklı ko-naklama işletmeleri misafirlerine sundukları ürün ve hizmetler bakımından ise farklı özel-likler göstermektedir (MEGEP, 2006: 30).

1.1.1. Konaklama Kavramı ve Konaklama İşletmeciliği

Turistler, turizm faaliyetlerini gerçekleştirirken birçok farklı şeye ihtiyaç duyarlar. Bunlar arasında en önemlilerinden birisi de konaklamadır. Turizmin temel unsurlarından birini oluşturan konaklama, geceleme ve beslenmeyi ifade eden bir kavramdır. Konaklama işletmeleri de turistlerin değişik bölgelerde geceleme ihtiyaçlarını karşılamakta ve bulundukları bölgenin turistler tarafından ziyaret edilebilmesinde önemli rol oynamaktadırlar. Bundan dolayı turizmin gelişmesi ile konaklama kapasitesinin doğru orantılı olduğu söylenebilir (Özgüç, 2007: 102; Akat, 2008: 85).



Şekil 1: Konaklama Sektörünün Genel Görünümü

Kaynak: Batman, 2015: 20.

Turizmin birçok çeşidi için (akraba veya arkadaş ziyaretleri dışında) turistlerin talep ettikleri farklı türdeki konaklamalar, bir gecelik veya daha fazladır. Yapılan bu konaklamaların bir bölümü genellikle isteğe bağlı olan harcamaları içerir ki bu harcamalar, boş

zamanlarda veya evdeyken yapılandan daha fazladır. Ayrıca verilen konaklama hizmetinin kalitesi, turistin turistik bir bölgedeki kalış sürecine olumlu veya olumsuz etki edebilmektedir (Page ve Connell, 2014: 172). Bu, turistler tarafından kullanılan daha kapsamlı bir konaklama sektörünün unsurudur. Konaklama işletmeleri, konukları ve ziyaretçileri çağlar boyunca barındırmak için odak noktası olarak ortaya çıkmıştır. Konuklar, belirli bir hizmet ve konaklama derecesi ve yiyecek-içecek gibi ilişkili hizmetler karşılığında bir ücret ödemektedir (Page, 2009: 165).

Konaklama sektörü aslında ‘bir ağırlama hizmet’ sektörüdür. Konaklama sektöründen yararlanan turistlerin seyahat etme nedenleri ve şekilleri, işletmelerden beklentileri, gelir düzeyleri ve zevkleri birbirlerinden farklılık gösterdiği için konaklama sektöründe de birçok farklı işletme türü faaliyet göstermektedir (Zengin ve Demirkol, 2015: 105).

1.1.2. Konaklama İşletmeleri Tanımı ve Önemi

İnsanlar evlerinden uzakta, konaklama talebinde bulunduklarında oteller, misafir evleri, tatil köyleri, karavan ve kamplar gibi çeşitli tesisler tarafından bu talep karşılanmaktadır. Bu tesislerin birçoğu, yemek ve dinleme gibi turistlerin temel ihtiyaçlarını karşılayabilse de bazı tesisler sadece konaklama ile sınırlı kalmaktadır. Ayrıca bazı durumlarda bu tesisler sadece yılın belirli zamanlarında hizmet sunabilmektedir. Tesislerin türlerinin ne olduğu, sahip oldukları hizmet çeşitliliği ve bu hizmetleri sundukları zaman aralıkları ne olursa olsun bu heterojen gruplaşma, konaklama endüstrisi olarak adlandırılan bir ekonomik faaliyeti oluşturmaktadır (Burkart ve Medlik, 1988: 154). Konaklama tesisleri, fonksiyonları gereği yeme-içme ve konaklama hizmeti sunmalarının yanında son yıllarda yaygınlaşan kitle turizmi ve “deniz-kum-güneş” olarak satılan turizm ürününün üreticileridir (Öğüt, Güleş ve Çetinkaya, 2003: 54).

Arslantürk (2009), literatürde birçok konaklama işletmesi tanımı olduğunu belirtmiş ve yaptığı değerlendirmede konaklama işletmelerini, insanların geçici konaklama, yeme içme hareketliliğini ve bir takım sosyal ihtiyaçlarını karşılamaya yarayan mal ve hizmet üreten işletmeler olarak değerlendirmiştir.

Bilimsel bir tanımlama ile konaklama işletmeleri; “Birinci derecedeki turizm işletmeleri arasında ilk sırayı alan, turistik mal ve hizmetlerin üretimini sağlayan, varlıkları turizm olayına bağlı olarak ortaya çıkan ve şekillenip çeşitlenen işletmelerdir” (Çolak, 2012: 3).

Konaklama işletmeleriyle ilgili olarak 21.06.2005 tarihinde 25852 sayılı resmî gazetede yayınlanan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik de Turizm İşletmesi; “Türk veya yabancı uyruklu, gerçek veya tüzel kişilerce, birlikte veya ayrı ayrı gerçekleştirilen ve turizm tesislerinde faaliyet gösteren ticari işletmeler” olarak tanımlanmıştır. Yine aynı yönetmelikte Turizm Tesisi ise; “Turizm yatırımı kapsamında bulunan veya turizm işletmesi faaliyetinin yapıldığı tesisleri ve bunların ayrıntıları ile tamamlayıcı unsurları” olarak ifade edilmiştir.

Literatürde konaklama işletmeleri için birçok farklı tanım yapılmıştır. Ancak yapılan tüm bu tanımlar, konaklama işletmeleri tarafından turistik mal ve hizmetin üretiminin gerçekleştirilmesi, turistlerin geçici konaklama, yeme-içme ve birtakım sosyal ihtiyaçlarının karşılaması noktasında kesişmektedir.

Konaklama sektörü ülkeye döviz girişi sağladığından, istihdam oluşturduğundan ve turizm alanında yapılan analizlere veri sağladığından dolayı önem arz etmektedir (Öztürk ve Alkış, 2012: 438). Genellikle bir turizm faaliyeti sırasındaki turist harcamalarının en büyük unsurunu konaklama faaliyetleri oluşturduğu için de ayrıca önemlidir (aile ve arkadaş ziyaretleri dışında). Daha spesifik olarak oteller; iş seyahatleri, toplantılar ve kongreler için temel oluşturmaktadır ve aynı zamanda kârlı, yüksek verimli iş yerleridir. Otel-ler ziyaretçilerin sadece temel ihtiyaçlarını (geceyi geçirmek için bir barınak) karşılamak için buluştukları bir yer değil, ayrıca yardımcı ürün ve hizmetler sağlayarak tecrübelerine değer kattıkları bir yerdir (Page, 2009: 255).

1.2. Konaklama İşletmelerinin Gelişimi

Konaklama işletmeciliğinin tarihi birkaç bin yıl öncesine dayanmaktadır. İnsanlar tarih boyunca değişik amaçlar ile seyahat etme gereksinimi duymuşlar, seyahatlerini gerçekleştirirken ise konaklama ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte basit veya gelişmiş konaklama tesisi aramışlardır. Bununla beraber, paranın kullanılmaya başlanmasıyla birlikte konaklama endüstrisinin en basit şekilde temelleri atılmıştır (Batman, 2015: 30).

1.2.1. Dünyada Konaklama İşletmelerinin Gelişimi

Turizm endüstrisinin tarihi; parayı, yazıyı ve tekerleği bulan ve kullanan Sümerler Medeniyeti’ne kadar uzanmaktadır. Bu tarihlerde insanlar ekonomik, askeri veya dinsel nedenlerle seyahat etmiş ve seyahatleri sırasında geceleme yapabilecek, beslenme

ihtiyaçlarını karşılayabilecek yerlere ihtiyaç duymuşlardır. Böylece ilk konaklama işletmeleri insanların bu ihtiyaçlarını karşılayabilmek için ortaya çıkmıştır (Karacan, Karacan ve Güngör, 2016: 2).

1.2.1.1. İlk ağlarda Konaklama İşletmeleri

Konaklama endüstrisinin kaydedilmiş tarihi M. Ö. 4000 yıllarında Mezopotamya’da yaşamış Sümerler ile başlamaktadır. Sümerler yaşadıkları verimli arazileri iyi değerlendirmiş, ticaret yapabilmek için fazlasıyla tahıl yetiştirmişlerdir. M. Ö. 3000 yıllarında bazı Sümerli iftiler ürettikleri bu fazla tahılı, bulundukları coğrafyadaki farklı insanlara satmaya başlamışlardır. Gerçekleştirilen bu ticaret büyük bir coğrafi alanı kapsadığı için seyahat eden tüccarlar bir gecelikte olsa konaklamaya ihtiyaç duymuşlar ve bunun sonucu olarak Sümer tüccarları, seyahat eden insanların ihtiyaç duyduğu hizmetleri (yiyecek, içecek ve barınak) araştırmışlardır. Böylece konaklama endüstrisinin bundan yaklaşık 5.000 yıl önce Sümerler ile başladığı söylenebilir (Dittmer ve Griffin, 1993: 33).

M.. 3000 yıllarında Mısır, gezginlerin ilgisini en çok çeken ülkelerden biriydi. Sahip olduğu piramitleri ve tapınakları görmeye gelen gezginler için konaklama ve dinlenme amacıyla evlerin ve bahçelerin inşa edildiği bilinmektedir (Yıldız, 2011: 56).

İnsanların seyahat ettikleri yerler farklılaştığı ve seyahat edilen coğrafya genişledikçe, geçici olarak konaklama yapmaya ihtiyaç duyulmuş ve bu sebeple ilk hanlar kurulmaya başlanmıştır (Olalı ve Korzay, 1989: 8). Eski hanlar, genellikle basit bir binadan fazlası değillerdi ve seyahat eden insanlara yemek ve yatak sunmaktaydı. Bu hanlarda, bir gecelik güvenlik ve konaklama ihtiyacı duyan diğer gezginler ile beraber kalınıyordu. Genellikle bir ya da iki odadan oluşan bu hanlarda, her odada birkaç yatak bulunuyordu ve bazen han sahibi tarafından bir yatak birden çok insan için kiralanıyordu (Cook, Yale ve Marqua, 1999: 104).

Yapılan araştırmalar sonucunda, Antik Hint yazıtlarında rahipler ve kutsal kişiler tarafından yolcuların ağırlandığı görülmüştür. Bu ilk seyahatler daha çok politik, diplomatik veya askeri nedenlerden dolayı gerçekleşmekteydi. Büyük Roma İmparatorluğu’nun İtalyan sınırlarının ötesine kadar, bu amaçla yapılan seyahatler devam etmiştir (şener, 2001: 4).

Roma İmparatorluğu döneminde (yaklaşık M.Ö. 200 – M.S. 500) seyahat edenlerin konaklama ihtiyaçlarını karşılayabildikleri ve günümüz otellerinin ilk örneği sayılabilecek olan “Posting House”lar bulunmaktaydı. Daha sonraki dönemlerde ise, yine seyahat eden insanlara yer, yiyecek ve içeceğin sağlandığı ve Romalı rahipler tarafından idare edilen “Roman Hospice”ler geliştirilmiştir (Zengin ve Demirkol, 2015: 105) İnşa edilen bu tesisler seyahat eden insanlara göre farklılık göstermekteydi. Dönemin önemli insanları ve subayları için ayrı, tüccarlar ve diğer gezginler için ayrı olarak değişik şekillerde yapılmaktaydılar (Akat, 2008: 8).

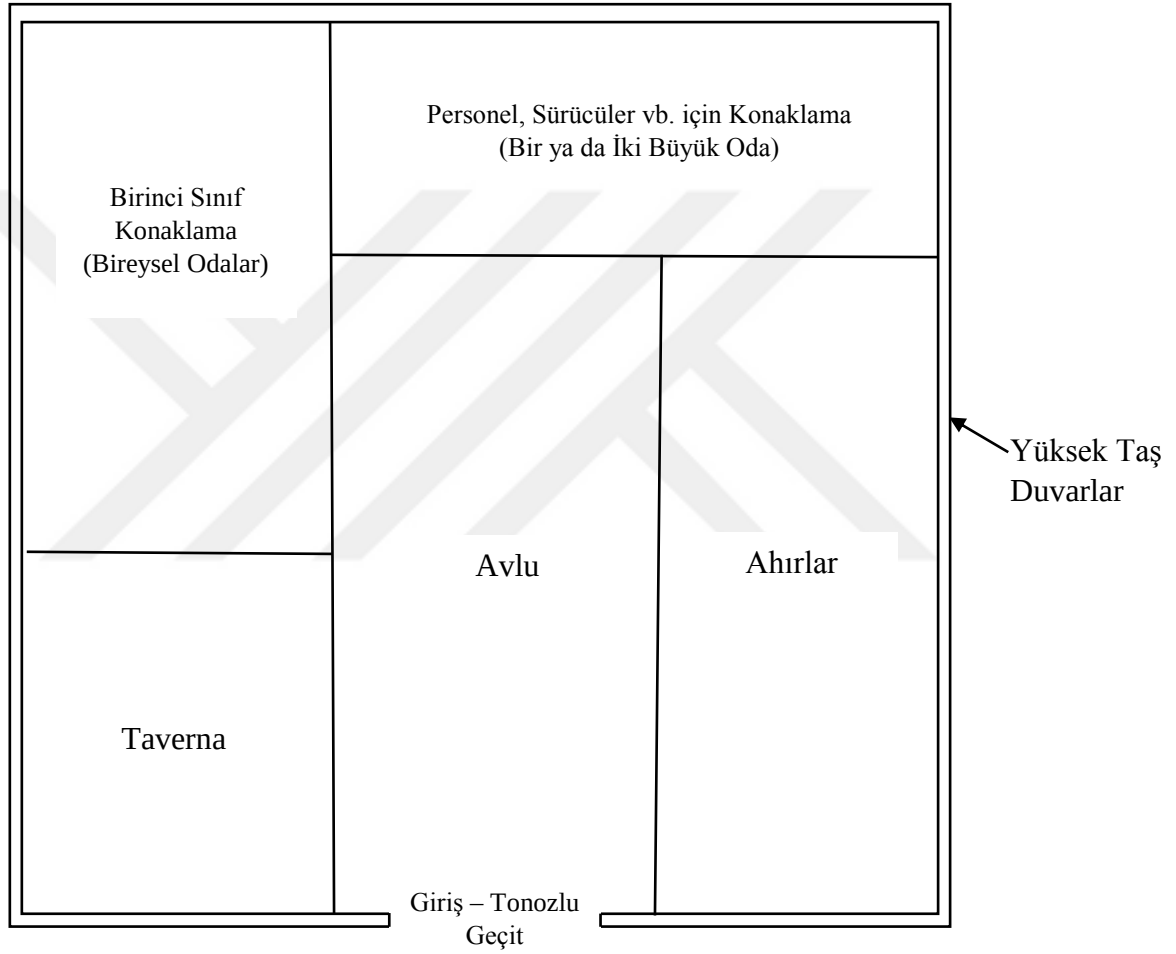
Roma imparatorluğunun yıkılmasından sonra halkın büyük bir çoğunluğu tarım veya ziraatın diğer meslek kollarını yapmaya geri dönmüşlerdir. Kentler çökmeye başlamış, ticaret neredeyse kesilmiş ve orta gelir sınıfı ortadan kalkmıştı. Karanlık çağ olarak bilinen bu dönemde, Roma imparatorluğundan kalan topraklar istila edilmeye başlanmış ve seyahat güvenliği kalmadığı için seyahat ve turizm neredeyse yapılamaz hale gelmiştir. Konaklama işletmeleri olarak hancılık, yerel tavernalar dışında bu dönemde neredeyse hepsi tamamen ortadan kalkmıştır (Dittmer ve Griffin, 1993: 42).

Orta çağda din ve misafirperverlik bir süre birbirine karıştırılmıştır. Manastırlar ve kiliseler bir süre han görevi görmüşler ve dini amaçla seyahat eden insanlara ve gezginlere ücretsiz konaklama ve yiyecek hizmeti sunmuşlardır. Bu dönemde gezginlerin ihtiyaç duyduğu hizmetlerin ücretsiz karşılanmasına yönelik yasalar çıkarılmıştır. Ancak 1282 yılında İtalya Floransa’da hancılığın bir iş haline getirilmesi için ‘Şehrin Büyük Hancıları’ adı altında bir dernek kurulmuştur. Bu tarihten sonra hanlar ruhsatlı hale gelmiş ve açık arttırma yoluyla üç yıllık kiralara verilip işletilmişlerdir. 1290 yılında Floransa’da bulunan 86 han, bu derneğin üyesiydi. Kısa süre sonra bu sistem Roma ve İtalya’nın diğer şehirlerine de yayılmıştır (Gray ve Liguori, 2003: 3).

1500’lü yıllar itibariyle posta arabalarının kullanımı yaygın hale gelmiş ve seyahat etmek daha da kolaylaşmış, yaygınlaşmıştır. Bazı hanlar, posta arabalarıyla seyahat eden turistlerin gecelik konaklama ihtiyaçlarını karşılamak için 20 veya 30 oda olarak genişletilmiştir. O dönemlerde birçok insan okur-yazar olmadığından dolayı hanlar tabelalarındaki “Mavi Boğa, Siyah Kuğu, Yunus” gibi hayvan simgeleri ile tanınmaktaydı ve bu hayvan simgeleri sayesinde turistler buluşacakları yeri kolayca belirleyebiliyordu. Hayvan simgeli bu tabelaların yerini 1700’lü yıllardan itibaren bölgenin önemli ailelerinin hanedan

armaları almıştır. Eğer bir hanın tabelasında hanedan arması var ise bunun anlamı; hanın o ailenin toprakları içinde yer aldığı ve korunduğuydu (Brymer, 1995: 17).

17. ve 18. yüzyıllardaki Amerikan kolonileri için hanlar ve tavernalar önemli faaliyet merkezleri haline gelmiştir. İngiltere’den ayrılmayı planlayan sömürgecilerin buluşma yeri olarak faaliyet gösteren bu hanlar ve tavernalar, gecelemenin yanı sıra öğle ve akşam yemeği hizmeti vermekteydi (Barrows ve Powers, 2009: 268).



Şekil 2: 17. Yüzyılda Bir Han Planı

Kaynak: Gray ve Liguori, 2003: 5.

1.2.1.2. Sanayi Devriminden Sonra Konaklama İşletmeleri

1750’li yıllardan sonra Sanayi Devrimi’nin başlaması, İngiltere’de sanayi ve ticaret alanında büyük gelişmelere neden olmuştur. Bu gelişmeler sonucunda ev ekonomisi devrinden çıkılarak büyük ölçekli imalat ekonomisine geçilmiştir. Böylece 1760’lı yıllardan

sonra İngiltere’de otel terimi kullanılmaya başlanmıştır (Karacan, Karacan ve Güngör, 2016: 5).

Otel terimi kullanılmaya başlandıktan sonra 1887 yılında Londra’da Hotel Victoria, 1889 yılında Savoy Otel ve 1896’da Hotel Cecil hizmete açılmıştır. 1903 yılında ise Turst Houses Ltd., eski hanları restore ederek hizmete açmıştır (Maviş, 1994: 45). 18. yüzyılın ikinci yarısında ve 19. yüzyılın başlarında Kıta Avrupa’sındaki otellerin de büyük gelişmeler gösterdikleri bilinmektedir. Bu gelişmelerle birlikte resort (sayfiye) otel fikri doğmuştur (Medlik, 1997: 8).

1800’lü yılların ortasında demiryolunun gelişmesi, yol kenarlarında bulunan hanların düşüşe geçeceği sinyali vermiştir. Trenler daha uzak mesafelere daha kolay, daha konforlu ve daha güvenli bir seyahat sağladığından dolayı daha çok tercih edilmeye başlanmış ve bu da demiryolu otellerinin kurulması için girişimcileri teşvik etmiştir. Bu gelişmelerden sonra yol kenarında faaliyet gösteren hanlar, otomobillerin gelmesiyle birlikte tekrar ortaya çıkacağı güne kadar ortadan kaybolmuştur (Brymer, 1995: 18). İlerleyen yıllarda tren yolları, şehir otellerinin; otomobil ve otobüsler motellerin ortaya çıkmasında etkili olmuştur (Goeldner ve Ritchie, 2009: 57).

Amerika’da 19. yüzyılın başında ilk kez otel terimi ile birlikte, hanlardan farklı olarak konaklama tesisleri ortaya çıkmıştır. İlk oteller, 1826 yılında Baltimore’da bulunan City Hotel ile 1829 yılında inşa edilen Boston’daki Tremont House’ı kapsamaktaydı. Bununla birlikte, bu dönemde dünya çapındaki büyük otellerin büyük bir çoğunluğu Avrupa’da bulunmaktaydı ve henüz Amerika’da lüks oteller yoktu. Ancak 1893 yılında William Waldorf Astor tarafından yaptırılan Waldorf Hotel, Avrupa’daki lüks otellerin birçok özelliğini taşımaktaydı. Waldorf Hotel’i Astoria Hotel gibi daha büyük ve lüks oteller izlemiştir. 19. yüzyılın sonlarına doğru demiryolu önem kazanmış ve oteller, demiryolunu kullanan turistlere hizmet vermek üzere büyümüştür (Barrows ve Powers, 2009: 269). Ayrıca bu dönemde otellerde sunulan hizmetin niteliğinde de önemli gelişmeler olmuştur (Yörükoğlu ve Yörükoğlu, 1998: 4). Amerikan otelciliğinin gelişmesi, Avrupa’ya göre daha görkemli olmuştur. Avrupa otelciliğinin yapısını ve standartlarını değiştirmeye zorlamış, kitle turizmi standartlarına göre değiştirmiştir. Bu da dünya otelciliğini, yapı ve standartlar açısından oldukça etkilemiştir (Kantarcı ve Yörükoğlu, 1998: 11).

1910–1930 yılları arasında birçok yeni otel inşa edilmiş ancak bunların çok azı Büyük Buhran’da hayatta kalabilmiştir. 1930–1935 arasındaki dönemde bu otellerin yaklaşık %85’i iflas etmiştir. Bununla birlikte, iflas eden bu oteller düşük maliyetli emlak olarak zincir oteller için bir fırsat olmuştur. Bu zincir oteller arasında Sheraton, Hilton ve Marriott otelleri dikkat çekmektedir (Gray ve Liguori, 2003: 7).

1.2.1.3. Modern Tarihte Konaklama İşletmeleri

1940’lı yıllarda modern anlamda servis yapan moteller kurulmaya başlanmış ancak ikinci dünya savaşının patlak vermesiyle otellerin ve motellerin bir bölümü askeri kamp olarak kullanılmaya başlanmıştır. Savaş yıllarında büyük durgunluk yaşanan konaklama sektöründe, savaşın sona ermesiyle büyük gelişmeler yaşanmıştır (Kozak, 2002: 4).

II. Dünya savaşından sonra Conrad Hilton Palmer House, Waldorf Astoria ve Tow House otellerini satın almış, Stevens Otelini kiralamıştır. Ardından 1950 yılında Hilton ve Statler otellerini birleştirmiş ve böylece dünyanın ilk büyük modern otel zincirini kurulmuştur. Conrad Hilton, otel şirketlerini büyüten ve yönetim sözleşmesini ortaya atan ilk kişidir (Batman, 2015: 31).

1900 ile 1960 yılları arasında dört farklı otel türü ortaya çıkmıştır. Bunlar; seyyar satıcılara ve orta sınıf turiste hizmet sunan ticari veya geçici otel, uzun süreli konaklama yapan turistlere hizmet sunan ikametgâh otelleri, üst gelir sınıfına hitap eden lüks oteller ve konaklama, yeme-içme, eğlence gibi hizmetleri uygun fiyata sunan tatil otelleridir. (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 1983a: 10).

1960’lı yıllardan sonra havayolu şirketlerinin gelişim göstermesiyle birlikte ulaşılabilen turistik destinasyonların sayısında artış olmuştur. Havayolu ile ulaşılabilir kılınan destinasyonlarda, yeni yapılan konaklama işletmeleri de giderek artmıştır. Dünya çapında gerçekleştirilen yolculuk sürelerinin kısalması ile birlikte dış turizm hareketine katılan turist sayısı da artış göstermiştir (Oral, 2005: 25). Konaklama, artan bir şekilde uluslararası bir önem kazanmaya başlamış, rekabet ortamı artmış ve oteller, diğer konaklama işletmeleri ile rekabete girmişlerdir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 1983b: 7).

Konaklama işletmeciliğini uluslararası düzeyde ilgilendiren bir diğer gelişme de paket tur veya tatil paketi adı altında düzenlenen turlardır. Değişik zamanlarda, turistlerin değişik istek ve arzularına cevap verebilecek nitelikte olan tatil paketleri, farklı fiyatlandırmalar

ile farklı gelir guruplarına hitap etmektedir. Tatil paketini peşin veya taksit ile satın alan turist, paket kapsamında yer alan tüm turizm faaliyetlerinden yararlanabilmektedir. Bu uygulama sayesinde turizm faaliyetlerine katılım daha kolay ve ekonomik hale gelmiş, turizm faaliyetlerinden yararlanan insan sayısı artış göstermiştir (Barutçugil, 1989: 63).

20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren franchisign ve yönetim sözleşmeleri, konsorsiyum gibi sistemler otel işletmeciliğinde kullanılmaya başlanmıştır. Otel işletmeciliği bu sistemlerle gelişerek, gittikçe büyüyen bir sektör haline gelmiştir (Üzümcü ve Bilgiçli, 2016: 39).

Günümüzde büyük otel işletmeleri dünyanın farklı yerlerinde yeni tesisler kurarak otel zincirleri oluşturmaktadır. Çoğunlukla merkezi yönetime sahip olan bu otel zincirlerinin kendilerine özgü standartları bulunmaktadır ve zincire dâhil olan her işletmenin bu standartlara uyması, aynı kalitede hizmet sunması gerekmektedir (Batman, 2015: 32).

1.2.2. Türkiye’de Konaklama İşletmelerinin Gelişimi

Anadolu ve Mezopotamya toprakları, tarih boyunca günümüz turizminin temel taşlarından olan konaklama işletmeciliğinin ilk geliştiği ve en güzel örneklerinin verildiği yerler olmuştur. Türkiye’de konaklama işletmelerinin tarihi Selçuklular ve Osmanlılar tarafından inşa edilen eski hanlara ve kervansaraylara dayanmaktadır. Han ve kervansaraylar, seyahat ve ticarete hayvan gücünün kullanıldığı dönemlerde geceleme ve beslenme gibi temel ihtiyaçlara cevap olarak ortaya çıkmıştır (Okuyucu ve Akgiş, 2016: 255; Karacan, Karacan ve Güngör, 2016: 2).

1.2.2.1. Cumhuriyet Öncesi Konaklama İşletmeleri

Kervansaraylar eski kaynaklarda “ribat” olarak da geçmektedirler (Sönmez, 2007: 272). 1020 yılında Ribat-ı Mahi adıyla ilk kervansaray Gazneli Mahmut tarafından yaptırılmıştır (Batman, 2015: 33). Türkler Anadolu topraklarına egemen olmaya başladıkları tarihlerden itibaren, Anadolu yol ağının gelişimi ve güvenilirliğini hep ön planda tutmuş, yol güvenliğini sağlamak amacıyla kaleler gibi sağlam ve dayanıklı kervansaray ve hanlar inşa ettirmişlerdir (Topçu, 2016: 123).

Anadolu Selçukluları’nın inşa ettiği kervansaraylar, dünyada bugünkü konaklama sektörünün temelini oluşturmuşlardır. Kervansarayların içerisinde misafir odaları, cami,

kütüphane, hamam, ahır bulunan anıtsal görünümlü yapılardır (Gürdal, 2001: 67). Kervansarayların ilk ve mükemmel örnekleri Anadolu Selçuklu İmparatorluğu döneminde görülmüştür. 1229 yılında Konya – Aksaray yolu üzerinde kurulmuş Sultan Hanı ve Sarı Hanı, Kayseri – Sivas yolu üzerinde kurulmuş Evdir Han bu tip kervansaraylara örnek gösterilebilir (Olalı ve Korzay, 1989: 8).

Kervansarayların askeri önemi dışında, yolcuların her türlü ihtiyaçlarını temin etmek ve kervanları düşmanlardan, yağmacılardan, göçebelerden ve eşkıyalardan koruma olmak üzere iki temel amacı bulunmaktaydı (Usal, 1983: 8; akt.; Batman, 2015: 35). Kervansaraylarda birtakım kurallarda bulunmaktaydı. Geceleri kervansarayların kapıları kapanır, sabah olduğundan konaklayanlar mallarını ve hayvanlarını sayardı. Hiçbir şeyin çalınmadığına emin olunduktan sonra kapılar tekrar açılırdı. Ayrıca kervansaraylarda verilen hizmet süresi sınırlıydı. Genellikle üç gün ücretsiz hizmet verildikten sonra yolcuların gitmesi gerekirdi (Alkan, 2006: 148). Yolcuların ihtiyaçlarını karşılamak ve hizmet sunmak için, kervansaray bünyesinde teşkilat ve tesisler bulunmaktaydı. Bu teşkilat ve tesislerin gelir ve giderlerini idare etmek için ise büro ve memurlar bulunuyordu (Akıl, 2006: 146).

Osmanlı döneminde yol üzerinde yer alan han ve kervansaraylara gelen kervanlar ve tüccarlar, buralarda hem konaklama ihtiyaçlarını karşılamışlar hem de ticaret yapmışlardır. Şehir kervansaraylarında borsa işleri ile uğraşıldığı, şehir hanları ise mal üretiminin ve ticaretinin yapıldığı yerler olmuştur (Cantay, 1988: 369).

Kervansarayların bin yıla yaklaşan bir ömrü vardır. 17. yüzyılın sonlarına kadar birçok yeni kervansaray ve han inşası yapılmıştır. 18. Yüzyılda yeni kervansaray inşası azalmış, 19. yüzyılda ise bazı istisnaların dışında kervansaray inşası terk edilmiştir. Uzun yolların artık kervanlarla değil demiryolları ile aşılması, nakliye sisteminde meydana gelen değişimler ve daha bazı nedenler kervansarayların terkedilir duruma gelmesinde önemli rol oynamıştır (Cezar, 1976: 940). Günümüzde bir kısmı yıkılmış, bir kısmı sağlam durumda olan yüzü aşkın kervansaray bulunmaktadır. Edirne’deki Rüstem Paşa Kervansarayı ve Kuşadası’ndaki Öküz Mehmet Paşa Kervansarayı gibi iyi durumda olan kervansaraylar restore edilmiş ve bugün otel olarak kullanılmaktadır (Sezgin, 2001: 33).

1892 yılında, Türkiye’de modern anlamda ilk otel olan Pera Palas, Uluslararası Yataklı Vagonlar ve Büyük Avrupa Ekspresleri Kumpanyası tarafından inşa edildi. Pera Palas

Oteli ile birlikte 1914 yılında yapılan Tokatlıyan Oteli, o dönemde Avrupa'nın ve Orta Doğu'nun en lüks otellerindendi (Maviş, 1994: 49).

1.2.2.2. Cumhuriyet Sonrası Konaklama İşletmeleri

Cumhuriyetin ilanından sonra ülkemizde ne turizm alanında ne de konaklama alanında önemli yatırımlar yapılamamıştır. 1923 – 1950 yılları arasında yeni kurulan Türkiye Cumhuriyeti'nin içine kapanarak ekonomik, siyasal ve toplumsal sorunlarını çözmeye çalışması turizmle ilgili çalışmaların gerektiği gibi yapılamamasına neden olmuştur (Dalgın, Karadağ ve Bingöl, 2015: 177).

1940 ve 1950'li yıllarda Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa'da otel zincirlerinin gelişim göstererek nitelik ve nicelik bakımından Türkiye'deki otellere örnek olması, Türkiye'de konaklama sektörünün gelişiminde büyük role sahiptir (Alaeddinoğlu, Toroğlu ve Elibüyük, 2006: 146). 15 Haziran 1955 yılında İstanbul'da hizmete giren Hilton oteli, Modern Türk Turizminin başlamasına öncülük etmiştir. 29'uncu Hilton oteli olarak hizmete giren otel, uluslararası Hilton standartlarına uygun hizmet vermekteydi. Ardından 1956 yılında İstanbul'da Divan Oteli, 1957 yılında İzmir'de Kilim Oteli hizmete girmiş ve ülkemize gelen turistlerin konaklama, eğlence, yeme-içme gibi ihtiyaçları karşılanmaya çalışılmıştır (Şener, 2001: 9).

Türkiye'de konaklama işletmelerinin yapılmasında ve işletilmesinde, öncü ve örnek olan T.C. Turizm Bankası A.Ş. önemli bir yere sahiptir. Daha sonraki yıllarda, Turban adı altında turizm hizmetlerini sürdüren T.C. Turizm Bankası 1962 yılında çalışmaya başlamıştır (Barutçugil, 1989: 223).

1966 yılında İstanbul'da Sheraton inşa edilmiş ve Sheraton Co. I.T.T. tarafından işletilmeye başlanmıştır (Yörükoğlu ve Yörükoğlu, 1998: 6). 1976 yılında Osmanlı Bankası ile Inter – Continental Otelcilik grubu anlaşarak İstanbul'da Inter – Continental Oteli inşa etmişlerdir. Ancak otelde grey meydana gelmesiyle Inter Continental oteli kapanmış, o dönemde Intel – Continental Otelcilik grubu Türkiye'deki zincirini kopartmıştır (Şener, 2001: 10).

Ülkemizde 1963-1980 yılları arasındaki dönemde turizme yönelik alt yapı yatırımları yapılmış ve fiziksel planlama çalışmaları yürütülmüştür. 1980 – 1990 döneminde üst yapı yatırımları artış göstermiş ve turizm eğitiminin arttırılmasına yönelik turizm politikaları

uygulanmıştır. 1990 yılı sonrasında ise tanıtım ve pazarlama politikalarının sürdürülebilir turizm kapsamında yürütülmesi hedeflenmiştir (Kahraman ve Türkay, 2009: 12). Yapılan tüm bu yatırımlar ve izlenen politikalar Türkiye’de turizmin gelişmesine önemli katkılarda bulunmuş, daha fazla insanın ülkemizde turizm faaliyetlerinden yararlanmasını sağlamıştır. Turist sayısındaki artış konaklama sektörünü de olumlu yönde etkilemiş ve daha fazla yeni tesisin açılmasına neden olmuştur.

Dinçer ve Dinçer (1998), 1951 – 1992 yılları arasında hizmete açılan 74 farklı konaklama işletmesi ile anket yöntemini kullanarak, konaklama işletmelerinin karşılaştığı sorunları belirlemeye yönelik bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bilgiler doğrultusunda konaklama işletmelerinin bu yıllarda karşılaştığı sorunlar şunlardır;

- Eğitim yetersizliği,
- Pazarlama-tanıtma eksikliği,
- Yerel idarelerle ilişkiler,
- Kamu kesimi ile ilişkiler,
- Bürokratik ve idari engeller,
- Altyapı eksikliği,
- İşletme sermayesi eksikliği,
- Teknolojinin bu sektörde eksikliği,
- Çevre kirliliği,
- Kredilerin geri ödeme sorumluluğu,
- Yatırım riskinin yüksekliği.

Araştırmanın yapıldığı yıllardaki konaklama işletmelerinin yaşadığı bu problemlerin bir kısmı günümüzde hâlâ devam etmektedir. Turizm eğitimi almış insanların, turizm endüstrisinde istihdam edilememesi, herhangi bir uluslararası krizde ülkeler arasında yaşanan bürokratik engeller ve yatırım risklerinin yüksek olması bunlara örnek verilebilir. Diğer yandan teknolojide yaşanan gelişmelerle birlikte otomasyon sistemleri de gelişmiş ve konaklama işletmelerinde kullanılmaya başlanmıştır. İnternetin ortaya çıkışı, pazarlama ve tanıtım faaliyetlerinde oldukça büyük rol oynamaktadır. İnternet sayesinde çok geniş kitlelere ulaşabilen konaklama işletmeleri, son yıllarda bu alanda önemli yatırımlar yapmaktadır.

1980 yılı sonrasında konaklama sektörü için teşvikler verilmiş ve konaklama sektörünün günümüzdeki gelişmişlik düzeyine ulaşması sağlanmıştır. Günümüzde Türkiye'nin sahip olduğu konaklama tesisleri gerek sunulan hizmet gerek mimari gerekse donanım yönünden Avrupa'nın en iyileri arasında yer almaktadır (Kozak, Kozak ve Kozak, 2012: 115). Türkiye'deki turizm belgeli konaklama tesislerinin ve bu tesislerin yatak kapasitelerinin ulaştıkları sayı 2017 yılı itibariyle Tablo 1 de görülmektedir.

Tablo 1
Türkiye'deki Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinin Yıllara Göre Sayısı
(1966 – 2017)

Yıl	Turizm İşletme Belgeli Tesisler			Turizm Yatırım Belgeli Tesisler		
	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı
1966	165	*	16.151	291	*	23.807
1976	439	24.983	47.307	227	12.802	26.068
1986	731	44.342	92.129	638	48.615	101.383
1996	1.866	145.493	301.524	1.309	96.592	202.631
2006	2.475	241.702	508.632	869	123.326	274.687
2010	2.647	299.621	629.465	877	114.771	252.984
2015	3.309	404.462	850.089	1.125	146.162	314.194
2017	3.771	446.228	935.286	1.051	122.228	263.033

Kaynak: TÜRSAB, 2018.

Tablo 1'e incelendiğinde, 1966 yılında Türkiye'de hizmet veren işletme belgeli tesis sayısı 165 ve yatak kapasitesi 16.151 iken 1986 yılında tesis sayısının 731'e ve yatak kapasitesinin 92.129'e ulaştığı görülmektedir. 1980'li yıllardan itibaren verilen teşvikler sonucunda tesis ve yatak sayısında önemli artışlar olmuştur. 1996 yılında 1.866 tesis ve 301.524 yatağa, 2006 yılında 2.475 tesis ve 508.632 yatağa, 2010 yılında 2.647 tesis ve 629.465 yatağa ve 2015 yılı sonu itibariyle 3.309 tesis ve 850.089 yatak kapasitesine ulaşmıştır. 2017 yılına bakıldığında turizm işletme belgeli tesis sayısı 3.771 ve yatak kapasitesi 935.286'e yükseliği gözlemlenirken turizm yatırım belgeli tesislerde azalma

olmuş, tesis sayısı 1.051 ve yatak sayısı 263.033'e düşmüştür. Turizm yatırım belgeli tesislerde yaşanan düşüşe rağmen 2015 yılında 1.164.283 olan toplam yatak kapasitesini, 2017 yılında 1.198.319'a yükselmiştir.

Tablo 2
Türlerine Göre Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinin Sayısı (31.12.2017)

Tesis Türü	Turizm Yatırım Belgeli Tesisler		Turizm İşletme Belgeli Tesisler	
	Tesis Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Yatak Sayısı
Otel	825	209.474	2.845	785.480
Motel	*	*	9	567
Tatil Köyü	34	19.203	78	61.422
Termal Otel	32	18.522	82	27.293
Termal Tatil Köyü	1	198	*	*
Termal Müstakil Apart Otel	*	*	2	171
Pansiyon	1	40	97	2.479
Kamping	8	929	7	2.425
Oberj	*	*	3	890
Apart Otel	1	256	172	15.353
Özel Tesis	33	1.611	361	22.265
Golf Tesisi	1	228	3	1.442
Turizm Kompleksi	3	3.784	4	6.668
Butik Otel	97	6.682	91	7.077
B Tipi Tatil Sitesi	1	1.526	3	984
Butik Tatil Villası	*	*	1	140
Dağ Evi	3	238	2	272
Çiftlik Evi / Köy Evi	8	218	8	102
Yayla Evi	3	124	2	90
Hostel	*	*	1	166
Toplam	1.051	263.033	3.771	935.286

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018.

1990’lardan itibaren turizm alt ve üst yapısını geliştirmeye yönelik yatırımlara daha fazla önem vermeye başlanmıştır. Bu dönemde turistlere hizmet sunan mevcut konaklama tesislerinin doluluk oranları arttırılmaya ve turistlerin gerçekleştirdikleri turizm faaliyetlerinin süresi uzatılmaya çalışılmış ve düşük yatak kapasiteli tesisler teşvik edilmeye başlanmıştır. Uluslararası turizm talebindeki artış, devletin büyük desteği ve özel girişimler; Türkiye’deki konaklama tesisi sayısı ve yatak kapasitesindeki artışta etkili olmuştur. Günümüzde Türkiye’de konaklama sektörü önemli bir büyüklüğe ulaşmıştır (Okuyucu ve Akgiş, 2016: 256).

Tablo 2’ye bakıldığında Türkiye’nin 2017 yıl sonu itibariyle turizm yatırım belgeli ve turizm işletme belgeli konaklama işletmelerine ait veriler görülmektedir. Konaklama işletmelerinin sahip olduğu toplam yatak kapasitesinin yaklaşık %83 ile büyük bir kısmını oluşturan otel işletmelerini, %6,73’ ile tatil köyleri izlemektedir. Toplam yatak kapasitesinin %10,24’ü ise diğer konaklama işletmeleri tarafından oluşturulmaktadır.

1.3. Konaklama İşletmelerinin Türleri

Turizm faaliyetlerine katılan ve konaklama işletmelerinden yararlanan turistlerin isteklerinin, beklentilerinin ve ihtiyaçlarının çok çeşitli olması; bu istek, beklenti ve ihtiyaçları karşılayan işletmelerin de çok çeşitlilik göstermesini zorunlu kılmıştır. Turistlerin barınma ihtiyaçlarının yanında seyahat nedenlerinin, seyahat şekillerinin, gelir düzeylerinin, sosyal yapılarının farklılık göstermesi, birbirinden farklı hizmetler sunan işletmelerin doğmasına neden olmuştur. Bu sebeple konaklama işletmelerinde sınıflandırma yaparken çeşitli ölçütlerden yararlanmak gerekir (Eraslan, 2009: 1).

Literatürde yer alan konaklama işletmelerine ilişkin çeşitli sınıflandırmaların yanı sıra, 25.06.2005 tarihinde 25852 sayılı resmî gazetede yayımlanan ve en son 2011 yılında değişiklik yapılan “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” hükümlerine dayanarak konaklama işletmeleri, asli konaklama işletmeleri ve diğer konaklama tesisleri olarak sınıflandırılabilir (Batman, 2015: 53,66). Asli konaklama işletmeleri ve diğer konaklama tesisleri Tablo 3’de yer almaktadır.

1.3.1. Asli Konaklama İşletmeleri

Konaklama işletmelerinin temelini oluşturan asli konaklama işletmeleri, 25.06.2005 tarihinde 25852 sayılı resmî gazetede yayımlanan “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine

ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” te; *oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, kampingler, apart oteller ve hasteller* olarak sınıflandırılmaktadır.

Tablo 3
Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Asli Konaklama İşletmeleri	• Oteller • Moteller • Tatil Köyleri • Pansiyonlar • Kampingler • Apart Oteller • Hosteller
Diğer Konaklama Tesisleri	• Butik Oteller • Özel Belgeli Tesisler • Çiftlik Evi – Köy Evi • Yayla Evi • Dağ Evi • Golf Tesisleri • Termal Tesisler • Turizm Kentleri • Turizm Kompleksleri • Turizm Merkezleri • Zincir Tesisler • Tatil Site ve Villaları • Personel Eğitim Tesisleri

Kaynak: Batman, 2015: 53-66.

Oteller

Otellerin en eski örnekleri 18. yüzyıla kadar uzanmaktadır. Bu dönemde fazla gelişim gösteremeyen oteller, özellikle demiryolunda olmak üzere ulaşım alanındaki

gelişmelerden olumlu yönde etkilenmiştir. Yaşanan bu gelişmelere bağlı olarak seyahat etmenin daha kolay hale gelmesi, otel işletmelerinin hitap ettiği pazarı genişletmiş ve büyümelerine olanak sağlamıştır. Otellerde konaklayan insanların sayısı gün geçtikçe artmış, talepleri de farklılık göstermeye başlamıştır. Otellerde konaklayan insanların sayısı gün geçtikçe artmış, talepleri de farklılık göstermeye başlamıştır. Rekabet ortamında öne geçmek isteyen otel işletmeleri, oluşan talepleri karşılamaya yönelik birçok yenilik yaparak gelişimlerini sürdürmüşlerdir (Kainthola, 2009: 84).

Yıllar geçtikçe yaşanan değişim ve gelişimlere bağlı olarak otel işletmeleri en önemli ve en tanınmış gecelik konaklama haline gelmiştir. Ayrıca çoğu paket tatilinin de önemli unsurlarından birini oluşturmaktadırlar. Bununla birlikte, bir oteli oluşturan ve onu diğer konaklama biçimlerinden ayıran şey, her zaman belli değildir. The English Hotel Occupancy Survey'in yaptığı tanımlamaya göre otel, beş veya daha fazla yatak odalı, misafirhane ya da yatılı ev olarak tanımlanmayan, sunduğu konaklama hizmeti sadece oda ve kahvaltıdan ibaret olmayan işletmelerdir (Holloway, 2002: 163).

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te oteller, asli fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir ve bir, iki, üç, dört, beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılmaktadır (Resmî Gazete, 2005: madde 19).

Otel işletmeleri misafirlerine sundukları hizmetin yanı sıra bazı bölümleri itibariyle mal üretimi de yapmaktadır. Otelin bulunduğu bölgeye ait yöresel ürünler ve hediyelik eşyaların otel bünyesinde üretilip misafirlerine satışa sunulması bu mallara örnek verilebilmektedir. Misafirlere sunulan bu mal ve hizmetler karşılığında otel işletmeleri belli bir ücret talep ettiği için ticari nitelik kazanmaktadır. Bazı otel niteliğindeki tesisler, misafirlerin ihtiyaçlarını kısmen karşılayabilmekte ve sundukları ürün ve hizmetler karşılığında çok az ücret almakta ya da alamamaktadır. Bu tesisler sosyal amaçlı tesis veya sosyal tesis olarak adlandırılır (Kozak, 2009: 1).

Moteller

1920'lerin sonlarına doğru ortaya çıkmış olan ilk moteller, genellikle 20'den az odadan oluşan küçük, basit işletmelerdi ve sundukları hizmet çeşitliliği çok azdı. Moteller, sahibi

tarafından yönetilir ve birkaç ücretli çalışan ile idare edilirdi. İlk örnekleri tek katlı ve şehir sınırlarında yer aldığı için daha az sermaye ve yatırım gerektiriyordu. Bu sayede de turistlere daha ucuz hizmet sunabiliyordu. Motellerin gelişmeleri ve çoğalmaları ise ikinci dünya savaşı sonrasında olmuştur. Devam eden yıllarda moteller büyümüş ve yemek odası, kafe, toplantı salonu, yüzme havuzu ve televizyon gibi daha geniş bir hizmet yelpazesi sunmaya başlamıştır (Powers, 1995: 208).

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te moteller, yerleşim merkezleri dışında, karayolları güzergâhı veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az on odalı tesisler olarak tanımlanmıştır (Resmî Gazete, 2005: madde 20). 2018 yılı başlangıç verileri itibariyle Türkiye'de tamamı turizm işletmesi belgeli olmak üzere toplam 9 motel, 567 yatak kapasitesi ile hizmet vermektedir (TÜRSAB, 2018).

Tatil Köyleri

Tatil köyleri, II. Dünya Savaşı'ndan sonra bazı Avrupa ülkelerinde kurulan konaklama tesisleridir. Çoğunlukla sosyal ve turistik organizasyonlar tarafından teşvik edilen bu tesisler, sıcak deniz kıyılarında ve turistler için belirli hizmet sunma imkânına sahip bölgelerde kurulmaktadır (Kainthola, 2009: 97).

Tatil köyleri Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te; doğal güzellikler içerisinde, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı yaygın yerleşim düzeninde, tüm cephelerinde en fazla üç katlı olarak görülen yapılardan oluşan ve en az seksen odalı tesisler olarak tanımlanmaktadır. Ülkemizde genellikle Akdeniz ve Ege kıyılarında faaliyet gösteren tatil köyleri (Kantarcı ve Yörükoğlu, 1998: 13), dört ve beş yıldızlı olmak üzere iki grupta sınıflandırılır (Resmî Gazete, 2005: madde 21).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2018) verilerine göre 2016 yılında turistler konaklama tercihlerini, otellerden sonra en çok tatil köylerinden yana yapmışlardır. Ayrıca turistlerin ortalama geceleme sürelerine bakıldığında 5,6 gün ile tatil köyleri en üst sırada yer almaktadır. 2017 yılsonu verileri itibariyle Türkiye'de 34'ü turizm yatırımı belgeli, 78',

turizm işletmesi belgeli olmak üzere toplam 112 adet dört ve beş yıldızlı tatil köyü, 80.625 yatak kapasitesi ile hizmet vermektedir (TÜRSAB, 2018).

Pansiyonlar

Pansiyonlar, genellikle aile işletmesi tipinde olan küçük konaklama işletmeleridir. Çoğunlukla pansiyonun yönetimi ve misafirlere hizmet sunulması gibi işletme faaliyetleri, aile üyeleri tarafından yapılmaktadır. Diğer konaklama tesislerine göre daha ucuz hizmet sunan ve ev ortamının hâkim olduğu pansiyonlar, gençler ve öğrenciler tarafından ilgi görmektedir (Kantarıcı ve Yörükoğlu, 1998: 15).

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te pansiyonlar; yönetimi basit, yemek ihtiyacının idare tarafından sağlanabildiği veya müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkânı bulabildikleri, en az beş odalı tesisler olarak tanımlanmıştır (Resmî Gazete, 2005: madde 22). Turizm yatırım belgeli 1, turizm işletme belgeli 97 adet olmak üzere toplam 98 pansiyon, 2018 yılı başlangıcı itibariyle 2519 yatak kapasitesi ile misafirlerine hizmet sunmaktadır (TÜRSAB, 2018).

Kampingler

Kampçılık, günümüzün dinlenme ve eğlenmeye yönelik bir turizm faaliyeti olarak sosyal, ekonomik ve kültürel aktiviteler içerisinde yer almakta ve belirli bir zamanda belirli bir yerde nakledilmesi mümkün olan barınaklarda konaklama olarak tanımlanabilmektedir (Tanrıverdi, 1987: 302).

Çok uzak bir tarihi olmayan kampinglerin ilk örnekleri yaklaşık 150 yıl önce görülmüştür. Tatil amaçlı ilk kamplar 1874 yılında tesis edilmiş, 1948 yılında ilk kamp standartları uygulanmaya başlanmış ve 1996 yılında ilk kez akredite olmuş kamplarda konaklamak için bir ödemenin yapılmasına dair anlaşma yapılmıştır. Diğer konaklama çeşitlerine göre daha ucuz olması ve doğal güzellikler ile iç içe konaklama fırsatını sağlaması gibi etmenlerden dolayı, kampingler günümüzde diğer konaklama tesislerine bir alternatif olmaya başlamıştır (Topay ve Koçan, 2009: 117). 2018 yılı başlangıç verileri itibariyle Türkiye'de 8 adet turizm yatırım belgeli ve 7 adet turizm işletmesi belgeli toplam 15 kamping, 3354 yatak kapasitesiyle hizmet vermektedir (TÜRSAB, 2018).

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te kampingler; karayolları güzergâhları ve yakın çevrelerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle müşterilerin kendi imkânlarıyla geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları, en az on ünitelik tesisler olarak tanımlanmıştır (Resmî Gazete, 2005: madde 23).

Apart Oteller

Apartman dairesinden esinlenilerek üretilen apart kavramı, verilen konaklama hizmeti açısından ev rahatlığını çağrıştırmaktadır. Misafirlerine de ev rahatlığında hizmet sunan apart oteller, kalabalık aileler tarafından tercih edilmektedir (Batman, 2015: 64). Turizm destinasyonunda atıl durumda bekleyen daire veya konutlar, küçük tadilatlar ve düzenlemeler yapılarak apart otellere dönüştürülebilmektedir. Kullanılmayan daire ve konutların bu yolla tekrar turizme kazandırılması bölgedeki birçok sektöre ekonomik katkısı sağlamaktadır (Doğan, Üngüren ve Yelgen, 2010: 84).

Apart oteller; mesken olarak kullanılmaya elverişli bağımsız apartman ya da villa tipinde inşa ve tefriş edilen, müşterinin kendi yeme ve içme ihtiyacını karşılayabilmesi için gerekli teçhizat ile donatılan ve otel olarak işletilen tesislerdir. Belgeli bir otel, tatil köyü, turizm kompleksi yatırımı veya işletmesi bütünü içinde yer alabilen apart oteller, bunun birlikte en az on ünitelerden oluşacak şekilde, bir tesis bünyesinde bulunma zorunluluğu olmadan “müstakil apart otel” adı altında müstakilen de düzenlenebilmektedir (Resmî Gazete, 2005: madde 24). 2018 yılı başlangıç verilerine göre de ülkemizde 173 apart otel, 15.609 yatak kapasitesi ile hizmet sunmaktadır (TÜRSAB, 2018).

Hosteller

Hosteller; sunduğu düşük fiyatlı konaklama hizmeti ile, eğitim veya tatil amacıyla seyahat eden gençlerin bir araya gelmesine olanak sunmaktadır. Bu bağlamda hosteller, gençlik turizmine cevap vererek, konaklamaya gelen misafirlerine yeme-içme hizmeti veren veya misafirlerinin kendi yeme-içme ihtiyaçlarını bizzat karşılayabilmelerine imkân sağlayan, en az on odalı tesisler olarak tanımlanabilmektedir (Resmî Gazete, 2005: madde 25). İlk olarak 1900'li yıllarda Almanya'da ortaya çıkmış, daha sonraki yıllarda seyahat eden gençlerin konaklama ihtiyacını karşılamak amacıyla tüm dünyada faaliyet göstermeye başlamıştır (Kozak ve diğerleri, 2013: 5).

1.3.2. Diğer Konaklama Tesisleri

25.06.2005 tarihinde 25852 sayılı resmî gazetede yayınlanan “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” hükümlerine dayanarak diğer konaklama tesisleri butik oteller, özel belgeli tesisler, çiftlik evi-köy evi, yayla evi, dağ evi, golf tesisleri, termal tesisler, turizm kentleri, turizm kompleksleri, turizm merkezleri, zincir tesisler, tatil site ve villaları ve personel eğitim tesisleri olarak sınıflandırılabilir (Batman, 2015: 66; Resmî Gazete, 2005).

1.4. Otel İşletmeleri

Konaklama işletmeleri, ilk kez faaliyet göstermeye başladığı yıllarda insanların sadece geceleme ve yiyecek-içecek ihtiyaçlarını karşılayabilmekteydi. Ancak ulaşım alanında meydana gelen gelişmelere bağlı olarak seyahat etmenin kolaylaşması ve seyahat eden insan sayısının artması, farklı ihtiyaçların doğmasına sebep olmuştur. Artan bu ihtiyaçlara cevap verebilmek için otel işletmeleri de babadan oğula geçen küçük işletmeler olmaktan çıkmış, büyük gelişim ve değişimlere uğramıştır. Yaşanan bu gelişim ve değişimlere paralel olarak otellerin sunduğu mal ve hizmetin kalitesi ve çeşitliliği her geçen gün artmış, turizm sektörünün temeli haline gelmiştir (Demirtaş, 2010: 13).

Oteller, en önemli ve en çok bilinen, gecelik konaklama hizmetini sunan turizm işletmeleridir. Turistlerin, turizm faaliyetlerini gerçekleştirebilmesinde büyük yere sahip olan otellerin günümüze kadar uzmanlar ve kuruluşlarca birçok tanımı yapılmıştır (Batman, 2015: 41). Bir tanıma göre oteller, insanların ihtiyaç ve isteklerini göz önünde bulundurarak günün herhangi bir zamanında konaklama, yiyecek ve içecek sunan işletmelerdir. Daha geniş anlamda düşünülecek olursa oteller, modern turistlerin tüm ihtiyaç ve isteklerini karşılayabilecek imkânlar sağlayan işletmeler olarak tanımlanabilmektedir (Kainthola, 2009: 85).

Uluslararası Turizm Akademisi tarafından yapılan tanıma göre ise; “Otel, yolcuların seyahatleri boyunca ücret karşılığında konaklayabildikleri ve beslenme ihtiyaçlarını devamlı olarak karşılayabildikleri işletmelerdir.” (Olalı ve Korzay, 1989: 25).

Oteller, birçok ülkede iş akışının sağlanmasında, toplantıların ve kongrelerin düzenlenmesinde, rekreasyon ve eğlence etkinlikleri için tesislerin sağlanmasında önemli rol oynamaktadır. Oteller, günlük yaşantısından farklı olarak harcama eğilimi gösteren ve aynı

zamanda harcama gücüne de sahip olan turistler için birçok alanda birer çekim noktasıdır. Böylece yerli ve yabancı turistlerin yaptıkları harcamalar ile ülkeye önemli ölçüde döviz girdisi sağlanmakta, bölge ve ülke ekonomisi gelişmektedir. (Medlik ve Ingram, 2004: 4; Aktaş, 2002: 24).

1.4.1. Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel işletmeciliğini kendine meslek edinmiş ve otelciliğin gereklerini yerine getirmiş olan girişimciler, otel kavramının otel niteliği taşımayan başka işletmeler tarafından haksızlığa yer verecek şekilde kullanılmasını önlemek için yasal mevzuat ile himaye edilmesini istemişlerdir. Bu doğrultuda 1952 yılında UIPH tarafından otel kelimesinin her ülkede aşağıdaki özelliklere sahip kuruluşlar için kullanılması kabul edilmiştir (Olalı ve Korzay, 1989: 27-28);

- Yönetimiyle olduğu kadar, fiziki donanımıyla da misafirlerinin ihtiyaçlarına cevap verebilecek nitelikte olmalıdır.
- Misafirlerinin sadece konaklama ihtiyacını değil, aynı zamanda beslenme ihtiyacını da karşılayabilmelidir.
- Misafirleri ile kısa vadeli bir anlaşma yapan işletme olmalıdır.
- Otelcilik endüstrisinin standartlarına uyma eğilimi göstermeli, bunu kendisine zorunlu saymalıdır.
- Yeterli sayıda teknik ve hizmet personeline sahip olmalıdır.
- Misafirlerin konfor ve yardım beklentilerine cevap verebilecek niteliklere sahip olmalıdır.
- Misafirlerine tahsis ettikleri odalarda, sağlık koşullarına uygun olarak yerleştirilmiş banyo, lavabo ve tuvalet gibi donatım araçları bulunmalıdır.

Yukarıda belirtilmiş olan özellikler, bir otel işletmesinin sahip olması gereken asgari şartlardır. Ancak günümüzde bu imkânların çok daha fazlası lüks oteller tarafından sunulmakta, misafirlerin çeşitli istek, beklenti ve arzuları işletme tarafından karşılanabilmektedir (Zengin ve Demirkol, 2015: 114). Genel olarak ise otel işletmelerinin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Aktaş, 2002: 26-27; Batman, 2015: 42-43; Şener, 2001: 14-16);

Otel işletmeleri zamana duyarlıdır: Oteller misafirlerinin talebi doğrultusunda hizmet veya ürün sunan işletmelerdir. Örneğin; henüz bir talebi bulunmayan yiyecek veya içecek önceden hazırlanıp, talep olduğunda satışa sunulması söz konusu değildir. Ayrıca otel işletmeleri odalarını günlük olarak satışa sunar. Hizmete sunulan bir otel odası eğer 24 saat içinde satılamazsa, stoklanması mümkün olmadığı için o günkü satış başka bir güne aktarılamaz ve bu otel işletmesi için bir kayıp demektir. Başka bir şekilde ifade edilecek olursa; otel işletmelerinde sunulan ürün veya hizmetler zamana karşı duyarlıdır ve bu ürün veya hizmetlerin stoklanma olanağı bulunmamaktadır.

Otel işletmeleri emek-yoğun bir özellik gösterir: Günümüzde birçok sektör insan gücünden minimum düzeyde faydalanmaya çalışarak makineleşmenin yollarını aramaktadır. Fakat bu durum konaklama sektörü için geçerli değildir. Otel işletmeleri gerek hizmet sunarken gerekse fonksiyonlarını yerine getirirken büyük ölçüde insan unsurundan faydalanır. Misafirlerin psikolojik olarak tatmin olmasında ve sunulan hizmetin gerçekleştirilmesinde insan unsurunun rolü ve önemi büyüktür.

Otel işletmelerinde muhasebe, rezervasyon işlemleri ve restoran faaliyetleri gibi otomasyondan yararlanılabilecek alanlar sınırlıdır. Misafirlerin karşılanmasında, odalarına kadar eşlik edilmesinde ve daha sonra uğurlanmasında, yiyecek ve içeceklerin hazırlanması ve servis edilmesinde, otel odalarının tekrar kullanıma hazır hala getirilmesinde gibi hizmetlerin gerçekleştirilmesinde büyük ölçüde insan gücünden faydalanılmaktadır. Bu nedenle otel işletmeleri emek-yoğun bir özellik gösterir.

Otel işletmeciliği dinamiklidir: Otel işletmeciliği, sahip olunan teknoloji ve hizmet anlayışı ile çevresinde gerçekleşen yenilikleri benimseyen, değişikliklere ayak uydurabilen bir endüstridir. Otel işletmeleri, sahip olduğu teknik donanımlarıyla ve sundukları hizmet ile misafirlerine asgari konforu sağlayabilecek nitelikte olmalıdır. Bunun yanı sıra misafirlerin otelde konakladıkları süre boyunca istek ve beklentileri farklılık gösterebilir. Otel işletmelerinin bu istek ve beklentilere cevap verebilecek nitelikte olması gerekmektedir.

Otel işletmeleri günün 24 saat, haftanın 7 günü ve yılın 365 günü sürekli hizmet veren işletmelerdir: Misafirlerinin çeşitli nedenlerle otelde konaklarken vakitlerini hoşça geçirmelerini sağlamak, istek ve beklentilerine cevap vermek, evlerindeki rahat ve huzurlu ortamı oluşturmak otel personelinin en önemli görevidir. Bu nedenle otel işletmeleri,

sahip oldukları personellerin her zaman en iyi hizmeti sunmaya hazır olmalarını sağlayacak iyi bir iş gücü planlaması yapılmalıdır. Böylece misafirlerin ihtiyaçlarının karşılanması ve hizmetin sunulması daha iyi şekilde yapılabilecek, misafirlerin otelden mutlu ve huzurlu bir şekilde ayrılması sağlanacaktır.

Otel hizmetleri heterojen bir yapıya sahip olduğu için, otel personelleri arasında yakın iş birliği ve karşılıklı yardımlaşmayı gerektirir: Otel işletmeleri, birbirleriyle çok yakın ilişkiler içinde bulunmak zorunda olan bölümlerden meydana gelen ekonomik ve sosyal işletmelerdir. Bu nedenle, işletme personelleri arasında sıkı bir iş birliği ve karşılıklı yardımlaşmanın olması zorunludur. Bu durum otel işletmelerinin başarısını olumlu veya olumsuz olarak etkilemektedir. Herhangi bir personelden kaynaklanan olumsuz bir durum, misafirler üzerinde tüm otele mal edilen bir memnuniyetsizlik oluşturabilir. Otel işletmeleri, bu memnuniyetsizliklerin veya sorunların önüne geçmek için personelleri arasında verimliliği arttırmaya yönelik çalışmalar yapılmalıdır.

Otel işletmeciliğinde risk faktörü oldukça yüksektir: Otel işletmeciliğinde talep, ekonomik ve politik konjonktürdeki dalgalanmalardan anında etkilenmesinden dolayı önceden kesin bir şekilde tahmin edilmesi çok zordur. Bu nedenle risk otel işletmeciliğinde oldukça yüksektir. Bunun yanı sıra mevsim değişikliklerine bağlı olarak, otel işletmeleri talep dalgalanmaları ile karşılaşabilir. Belli dönemlerde talep artarken, belli dönemlerde de talepte azalma görülebilir.

Otel işletmelerinde hizmet eşzamanlı olarak üretilir ve tüketilir: Otel işletmeleri personelinin çalışma alanı ile misafirlerin hizmet alanının aynı olması, üretim ve tüketimin eş zamanlı olarak yapılmasına yol açar. Hizmet sunan personel hem misafirlerle hem de diğer personeller ile çok yönlü ve karmaşık bir ilişki içerisinde.

Otel işletmelerinde sunulan hizmetin belirli bir kalite standardı yoktur: Otel işletmelerinde sunulan hizmet soyut olduğundan dolayı belirli bir kalite standardından bahsetmek zordur. Aynı hizmet misafirlerin algısına ve değerlendirmesine göre her seferinde farklı bir kalitede olabilmektedir.

Otel işletmelerinde sermayenin büyük kısmı duran varlıklardan oluşmaktadır: Otel işletmelerinin kurulması ve işletilebilir duruma getirilebilmesi için büyük miktarda sermaye ihtiyacı vardır. Bu sermayenin çok büyük bir bölümünün de henüz işletme faaliyete

geçmeden önce sabit değerlere bağlanması gerekir. Bunun sonucu olarak da işletmenin amortisman giderleri artar ve likidite imkanları azalır.

Otel işletmelerinde üretilen ürünün dağıtımı, fiziki ürün üreten işletmelere göre tersine işler: Otel işletmelerinde üretilen ürünü tüketmek için misafir otele gelirken, diğer sanayi işletmelerinde ürün üretildikten sonra depolanır, nakliye edilir ve araçlar vasıtasıyla müşteriye ulaştırılır.

Kıyı/Sayfiye otelleri ile şehir otelleri farklı özellikler gösterir: Sayfiye otelleri yılın belirli bir bölümünde faaliyet gösterirken şehir otelleri yılın tamamında faaliyet gösterir. Buna bağlı olarak misafir profilinde değişiklikler ve böylece sunulan hizmetlerde de farklılıklar gözlemlenebilir. İşletme tasarımları, misafirlerin konaklama amacına bağlı olarak değişebilen personel nitelikleri gibi özellikler de bu oteller arasında farklılık gösterebilmektedir.

1.4.2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Literatüre bakıldığında farklı yazarların otel işletmelerini farklı kriterlere göre sınıflandırdığı görülmektedir. Bu nedenle otel işletmelerinin sınıflandırılmasında kesin bir birlik yoktur. Ayrıca her ülke, bünyesinde faaliyet gösteren otel endüstrisinin özelliklerine göre otel işletmelerini sınıflandırmıştır (Batman, 2015: 44). Genel olarak yapılan sınıflandırmaların, otellerin faaliyet gösterdikleri yere ve zamana, verilen hizmetin niteliği ve ücretine, büyüklüğüne ve mülkiyetine göre yapıldığı görülmektedir. Otellerin genel kabul gören sınıflandırılması aşağıdaki gibi ele alınabilir (Kozak, Kozak ve Kozak, 2012: 52; Şener, 2001: 21-22; Batman, 2015: 44-46; Kozak, 2002: 3-7):

Uygulanan fiyat düzeyine göre sınıflandırma:

- Ucuz oteller,
- Orta gelir grubuna hitap eden oteller,
- Lüks oteller.

Ulaştırma araçları ile olan bağlantılarına göre sınıflandırma:

- Havaalanı otelleri,
- İstasyon otelleri,
- Liman otelleri,
- Karayolları kavşak noktalarındaki oteller.

Karşıladıkları konaklama ihtiyacı türü bakımından sınıflandırma:

- Merkezi oteller,
- Kıyı/Sayfiye oteller,
- Dağ otelleri, Spor otelleri,
- Kaplıca, kür otelleri.

Faaliyet sürelerine göre sınıflandırma:

- Yıl boyunca faaliyetini sürdüren oteller,
- Mevsimlik oteller.

Büyükliklerine göre sınıflandırma:

- Çok küçük oteller; oda sayısı 25’den az olan otel işletmeleridir.
- Küçük oteller; oda sayısı 25 – 99 arasında olan otel işletmeleridir.
- Orta büyüklükteki oteller; oda sayısı 100 – 299 arasında olan otel işletmeleridir.
- Büyük oteller; oda sayısı 300 ve daha fazla olan otel işletmeleridir.
- Tatil Köyleri.

Otel işletmelerinin büyüklüğünün belirlenmesinde, oda sayısının yanı sıra farklı kriterlerde bulunmaktadır. Bu kriterler arasında otel işletmesine yatırılan sermaye miktarı, işletme bünyesinde istihdam edilen personel sayısı ve bu personele ödenen ücretlerin toplam miktarı, konferans ve ziyafet salonlarının kapasitesi sayılabilir (Olalı ve Korzay, 1989: 56).

***Mülkiyet durumuna göre sınıflandırma* (Şener, 2001: 21):**

- Özel mülkiyete ait oteller,
- Karma mülkiyetli oteller,
- Kamu kuruluşlarına ait oteller.

1.4.3. Türkiye’de Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Türkiye’de otel işletmeleri, turizm işletme belgeli ve belediye belgeli olmak üzere iki ayrı şekilde değerlendirilmektedir. Turizm işletme belgeli oteller, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından sınıflandırılıp işletme faaliyetlerini sürdürürken, belediye belgeli otel işletmelerinin denetlenip sınıflandırılması belediyelere aittir (Kozak, 2002: 12).

Belediye belgeli otel işletmeleri, belediyeler tarafından denetlenen ve fiyatlandırılması yine belediyeler tarafından yapılan işletmelerdir. Genellikle birinci sınıf ve ikinci sınıf olmak üzere iki grupta sınıflandırılmaktadır (Şener, 2001: 24).

Turizm işletme belgeli otel işletmeleri, 1983 yılında yürürlüğe giren ve son değişikliği 1996 yılında yapılan “Turizm yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği” ne göre bir yıldızlı, iki yıldızlı, üç yıldızlı, dört yıldızlı ve beş yıldızlı olmak üzere sınıflandırılmıştır (Kozak, Kozak ve Kozak, 2012: 52).



BÖLÜM 2: AFET YÖNETİMİ VE OTEL İŞLETMELERİ

Doğal olaylar ve insan faaliyetleri veya ihmalkarlıkları sonucu ortaya çıkabilen afetler, meydana geldikleri bölgede can kaybı, yaralanmalar veya maddi kayıplar yaşanmasına neden olmaktadır. Afetlere sebep olabilecek olayların çoğu zaman engellenebilmesi mümkün olmamakla birlikte önleme, zarar azaltma, hazırlık, tepki, iyileştirme ve kalkınma aşamalarını kapsayan bir afet yönetimi sistemi ile afetlerin neden olabileceği zararlar en alt düzeye indirilebilmektedir.

Afetler, turistlerin ilgi odağı olan kültürel ve doğal mirasları tahrip edebileceğinden veya turistlerin can güvenliğine karşı tehdit oluşturabileceğinden dolayı, turizm endüstrisinde de olumsuz etkiler oluşturabilmektedir. Afetlerin neden olabileceği bu veya başka etkiler düşünüldüğünde, turizm endüstrisinde faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların da afet yönetimi çalışmaları içerisinde yer alması önem arz etmektedir. Turizm bölgelerinde afetlere yönelik gerekli önlemlerin alınması, gerçekleşebilecek bir afet olayında hem bölge halkının hem de turistlerin emniyette olmasına katkıda bulunmaktadır. Ayrıca bölgedeki turistik değerlerin de korunmasına yardımcı olacaktır.

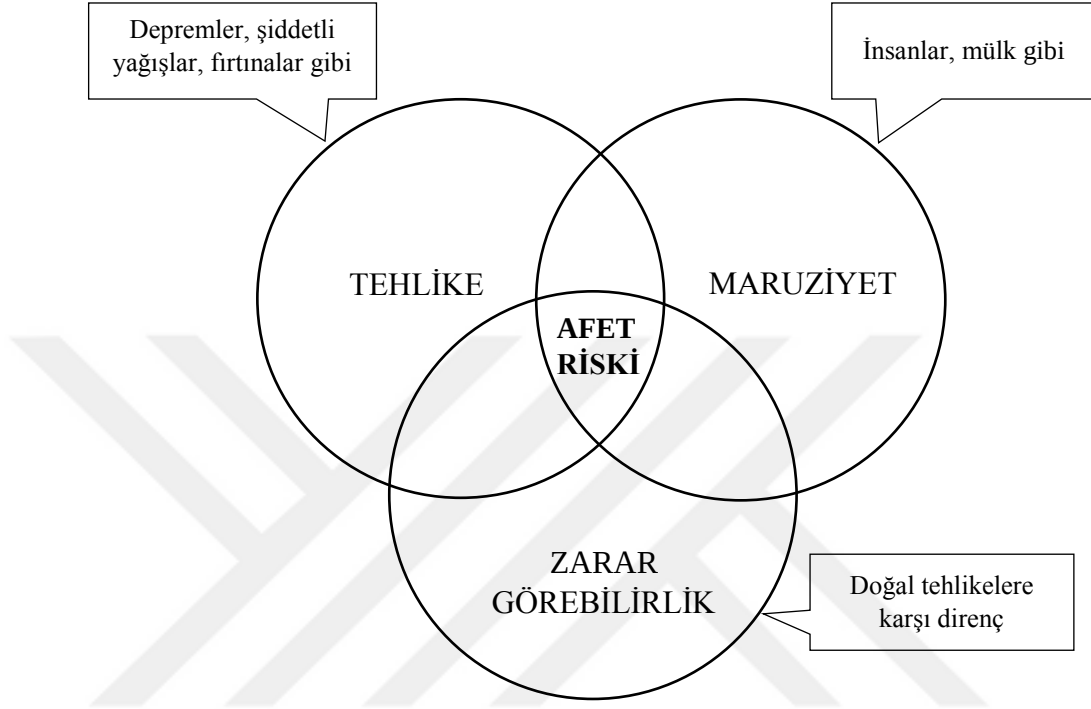
Turizm bölgelerinin turistler için güvenli hale getirilmesi ve turistik değerlerin korunması, bölgelere olan turizm talebini olumlu etkilemektedir. Artan turizm talebi hem bölgenin hem de turizm endüstrisinin sosyal ve ekonomik kalkınmasına katkı sağlamaktadır.

Bu bağlamda, afetlerin neden olabileceği olumsuz etkiler düşünüldüğünde bu bölümde öncelikle afet ve afet yönetimiyle ilgili tanımlar ve kavramlar, afet yönetiminin aşamaları ve afet yönetimi anlayışının hem ülkemizdeki ve dünyadaki gelişimi üzerinde durulmuştur. Bununla birlikte işletmelerde afet yönetiminin öneminden ve afetlerin turizm endüstrisine yaptığı etkilerden bahsedilmiştir. Son olarak afet kurtarma çalışmalarından bahsedilerek otel işletmelerinin bu çalışmalardaki rolü ve önemi vurgulanmaya çalışılmıştır.

2.1. Afet Tanımı ve İlgili Kavramlar

Ülkemizin sahip olduğu jeolojik ve topoğrafik yapısı ve iklim özellikleri nedeniyle sık sık doğal afetler yaşanmaktadır. Dört mevsimin bir arada yaşanabildiği ve farklı bölgelerinde farklı iklim koşullarının hâkim olduğu ülkemizde, değişik bölgelerde deprem, sel, kuraklık, fırtınalar ve terör gibi farklı afetler ortaya çıkabilmektedir (Arca, 2012: 54).

Literatürde yer alan afet ile ilgili tanımlamalar incelendiğinde birçok farklı tanım yapıldığı görülmektedir. Afet konusunun Şekil 3’de de görüldüğü gibi birçok kavram ile ilişkili olması nedeniyle, yapılan afet tanımlarına geçmeden önce ilgili kavramların tanımlanması, açıklanması ve afet ile arasındaki ilişkiye değinilmesi yararlı olacaktır.



Şekil 3: Doğal Afetlerin Ortaya Çıkmasının Ardındaki Mekanizma

Kaynak: ADRC (Asya Afet Azaltma Merkezi), 2005: 5.

Tehlike (Hazard): Tehlike, can kaybına, yaralanmaya veya diğer sağlık problemlerine, maddi hasara, sosyal ve ekonomik hayatın kesintiye uğramasına ya da çevresel bozulmaya sebep olan bir süreç, doğal bir olay veya insan faaliyetidir (ISDR, 2004: 16). Tehlikeler literatürde bazı yazarlar tarafından doğal tehlikeler ve insan kaynaklı tehlikeler olarak gruplandırılmaktadır (Kapucu ve Özerdem, 2013: 18; Coppola, 2015: 78; ICSU, 2005: 9).

Ağırlıklı olarak doğal süreçler ve olgularla ilişkilendirilen tehlikeler, doğal tehlike olarak adlandırılmaktadır ve doğal çevrede, doğal süreçlerin sonucu olarak insan nüfusu ve toplulukları için tehdit oluşturmaktadır (Haddow, Bullock ve Coppola, 2014: 32). Doğal afetlerin oluşmasına sebep olan doğal tehlikeler, aniden meydana gelmekte, görülmeye başladıktan sonra engellenememektedir (Şahin, 2007: 6). Meydana geldikleri bölgede ise tekrar tekrar faaliyet gösterme eğilimindedirler. Tehlikenin boyutu, söz konusu bölgenin

özelliklerine bağılı olarak değişiklik göstermektedir (İTÜAYM, 2005). Afet sonucunu doğurmuş olan bir doğal tehlike, beraberinde başka bir doğal tehlikeyi getirebilmektedir. Örneğin; volkanik patlamalar, deprem ve toprak kaymasına yol açabilmektedir (Şahin, 2007: 6). Sel, kuraklık, deprem, volkanik patlamalar veya fırtına dalgalanmaları, doğal tehlikelere örnek verilebilmektedir (Makoka ve Kaplan, 2005: 9).

İnsan niyeti, ihmalkârlık veya hata unsuru taşıyan veya insan yapımı bir sistemin başarısızlığını içeren; endüstriyel kimyasal kaçak, petrol sızıntısı veya siyasi amaç taşıyan terörist saldırıları gibi karmaşıklıklara neden olan tehlikeler doğurduğu afet nitelikli sonuçların tümüne insan kaynaklı tehlike denilmektedir. İnsan kaynaklı olan tehlikeler, bazen kendi başına meydana gelebileceğı gibi bazen de doğal bir tehlikenin etkisiyle de meydana gelebilir. Örneğin, olası bir depremin veya selin nükleer santralde hasar meydana getirip bir tehlikeye sebep olabilmektedir (Kapucu ve Özerdem, 2013:19, Devlet Planlama Teşkilatı, 2014a: 6).

İnsan kaynaklı tehlikeleri doğal tehlikelerden ayıran en önemli unsur; toplumların, bazı gerçekleştirilmiş faydaları, insan faaliyetleriyle ilişkili risklere (bilinen veya bilinmeyen) tercih etmesidir. Bu duruma en iyi örnek, en büyük insan kaynakları afetlerden biri olan otomobillerdir. Dünya genelinde her yıl milyonlarca insan trafik kazasında hayatını kaybetmesine rağmen otomobillerden sağlanan fayda insanlar tarafından kabul görmektedir (Coppola, 2015: 80).

İnsan kaynaklı tehlikeler, bazı yazarlar tarafından teknolojik tehlikeler olarak değerlendirilebilmektedir (Coppola ve Maloney, 2009: 44; Haddow, Bullock ve Coppola, 2014: 69). Oluşumu insan faaliyetlerine bağılı, çoğunlukla dikkatsizlik ve tedbirsizlik nedeniyle meydana gelen bazı teknolojik tehlikeler afet boyutu kazanmaktadır. İnsanların günlük yaşamını sürdürürken kullandıkları makine, alet ve maddelerden kaynaklanan teknolojik tehlikeler; kimyasal kazalar, ulaşım kazaları, patlamalar, endüstriyel kazalar ve ev bina yangınlarına sebebiyet verebilmektedir (İTÜAYM, 2005; Devlet Planlama Teşkilatı, 2014a: 7). Teknolojik tehlikelerden kaynaklanan afetler, meydana geldikleri süreç ve olguya bağılı olarak coğrafi bir bölgedeki küçük bir mahalleyi veya bütün bir kıtayı etkileyebilir (Coppola, 2015: 80).

Afet ve Acil Durum Eğitim Merkezi (AFADEM, 2018), insan kaynaklı tehlikeleri aşağıdaki şekilde sınıflandırmıştır:

- Nükleer, biyolojik, kimyasal kazalar
- Taşımacılık kazaları
- Endüstriyel kazalar
- Aşırı kalabalıktan meydana gelen kazalar
- Göçmenler ve yerinden edilenler

Yapılan bu sınıflandırmaya ek olarak sivil düzensizlikler (hapishane isyanları gibi) ve terör olayları da insan kaynaklı tehlikelere örnek verilebilmektedir (İTÜAYM, 2005). Günümüzde terör olayları sadece bir tehdit olarak kalmayıp, tüm dünyayı etkileyen bir tehlike haline gelmiştir. Uluslararası boyutlara ulaşan terör, özellikle demokratik ülkelerde büyük tahribatlara, can ve mal kayıplarına neden olmaktadır (Uyar, 2008: 1).

Zarar görebilirlik (Vulnerability): Zarar görebilirlik; bir kişinin, bir topluluğun, varlıkların veya sistemlerin tehlikelerin etkilerine duyarlılığını artıran fiziksel, sosyal, ekonomik ve çevresel faktörler veya süreçler tarafından belirlenen koşullardır (UNISDR, 2017). Bireyin ya da toplumun zaman içinde değişen zarar görebilirlikleri ve kapasiteleri, afetlerle başa çıkma ve toparlanma yeteneklerinde belirleyici olmaktadır (Özmen, 2016: 20).

Maruziyet: Tehlike bölgelerinde potansiyel zararlara maruz kalabilecek insanlar, mülkler, sistemler veya diğer unsurlar, maruziyet olarak tanımlanmaktadır (ISDR, 2009: 15). Maruz kalabilecek olan diğer unsurlara, binalar, sanat yapıları, altyapı, tarım alanları, ekonomik faaliyetler, kamu hizmetleri vb. de dâhildir (Kadıoğlu, 2011: 27). Bir bölgede tehlikeye karşı maruziyet önlemleri, zarar görebilirlik ile birlikte bölgedeki tehlikeyle ilgili nicel riskleri tahmin etmek için kullanılabilir (ISDR, 2009: 15).

Afet Riski: Risk, belirli bir tehlikenin, gelecekte belirli bir zaman süresi içinde meydana gelmesi hâlinde, insanlara, insan yerleşmelerine ve doğal çevreye, bunların zarar veya hasar görebilirlikleri ile orantılı olarak oluşturabileceği kayıpların olasılığı olarak tanımlanmaktadır (AFAD, 2014: 30). Afet riski, insanların tehlikelere karşı zarar görebilirliğini, beklenilmeyen veya istenmeyen sonuçları ve tehlikelerin ortaya çıkmasına neden olabilecek durumları kapsamaktadır (Erkan, 2010:15).

Acil Durum: İnsanları, mal ve çevreyi korumak için acil müdahaleyi gerektiren ve yerel imkânlar ile baş edilebilen olayların sonucu ve toplumun belli kesimlerinin normal hayat ve faaliyetlerini kesintiye uğratan olaylar, acil durum olarak nitelendirilmektedir (Kadıoğlu, 2011: 37).

Afet: Birleşmiş Milletler Afet Riski Azaltma Ofisi (UNISDR, 2017) tarafından, risk unsurlarının, zarar görülebilirlik ve kapasitenin belli bir süre zarfında belirli bir yerde meydana gelebilecek olası bir tehlike ile etkileşimi sebebiyle bir topluluğun veya toplumun işleyişinin herhangi bir ölçekte ciddi biçimde sekteye uğramasına ve can, mal, ekonomik ve çevresel kayıplar ve etkilere yol açması olarak tanımlanmıştır.

AFAD Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü'nde (2014: 23) yer alan tanımlamaya göre afet, toplumun tamamı veya belli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan, etkilenen toplumun baş etme kapasitesinin yeterli olmadığı doğal, teknolojik veya insan kaynaklı olaylardır.

Genel olarak afetin meydana gelmesinde iki temel faktör rol oynamaktadır. Bunlar (Kadıoğlu, 2008: 4);

- Bir tehlikenin bulunması,
- Bu tehlikenin doğuracağı olaydan riske girebilecek bir topluluk veya varlıkların bulunmasıdır.

Bu faktörleri taşıyan bir afet olayı, oluşumlarına göre doğal afet veya insan kaynaklı afet olarak nitelendirilmektedir.

Ülkemizin bulunduğu konum, jeolojik yapısı, tektonik oluşumu ve topoğrafyası nedeniyle geçtiğimiz yıllarda birçok doğal afet yaşanmıştır. Ülke yüzölçümünün neredeyse tamamı geçmişte olduğu gibi gelecekte de meydana gelebilecek doğal afet riski taşımaktadır. Doğal afetler ülkemizde önemli bir tehlike olarak görülmekte, olası zararları ve riski en aza indirmek için birtakım çalışmalar yürütülmektedir (Özmen, 2016: 115).

Ülkemizde sık meydana gelmiş doğal afetler, deprem başta olmak üzere sel ve heyelandır. 1965-2015 yılları arasında Türkiye'de meydana gelen doğal afetler ve sebep oldukları kayıplar Tablo 4'de gösterilmiştir.

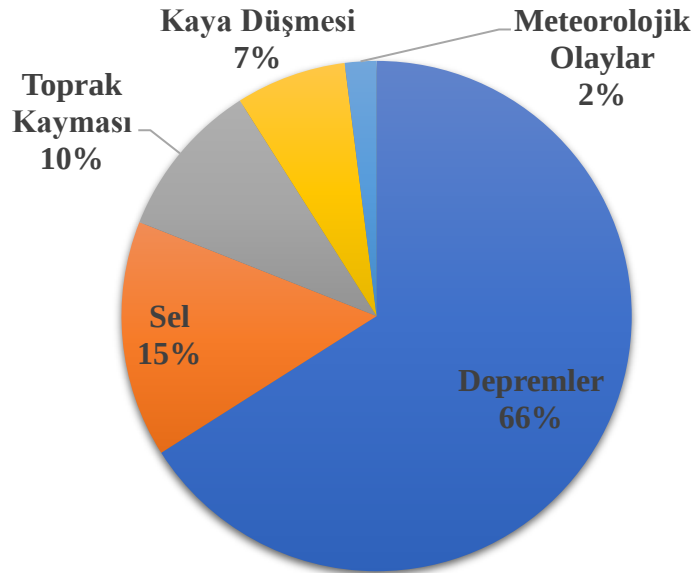
Tablo 4

1965-2015 Yılları Arasında Türkiye’de Meydana Gelen Doğal Afetler ve Türleri

Afet Türü	Meydana Gelme	Can Kaybı	Etkilenen Nüfus
Deprem	53	32.136	6.852.395
Sel	35	781	1.775.744
Salgın Hastalık	6	594	202.355
Heyelan	12	439	13.751
Kaya Düşmesi	1	261	1.069
Fırtına	8	100	8.522
Aşırı Sıcak	7	100	8.522
Büyük Yangın	5	15	1.163
Toplam	127	34.426	8.856.712

Kaynak: Özmen, 2016

Ülkemizde meydana gelmiş olan doğal afetler geniş alanları ve çok yüksek sayıda insanı etkilemiş, can kaybının yanında maddi hasara da neden olmuştur. Şekil 4’e bakıldığında maddi hasarın büyük bir kısmının depremlerden kaynaklandığı görülmektedir. Türkiye’de yaşanmış diğer doğal afetler ile karşılaştırıldığında en yıkıcı etkiyi depremler göstermiştir (Genç, 2007: 205). Ülkemizin büyük bir bölümünün deprem kuşağında yer alması ve yerleşim bölgelerinin buralarda inşa edilmesinin bu etkiyi arttırdığı söylenebilir.



Şekil 4: Doğal Afetlerin Türüne Göre Sebep Olduğu Maddi Hasar

Kaynak: Genç, 2007: 205.

Kriz Yönetimi: Bir afet durumunda oluşan sorunların belirlenim kısa süre içerisinde minimum zarar ile atlatılması için gereken kararların hızlı bir şekilde alınması ve uygulanması faaliyetlerini kapsamaktadır (Şahin, 2009: 133). Geçici bir yönetim biçimi olan kriz yönetiminin afet yönetiminden farkı ise; sürekliliğin olmaması, belirli bir zamanla sınırlı bulunması, krizi gerektiren olay ve nedenler kalktığına sona ermesidir (AFAD, 2014: 107)

2.2. Afet Yönetimi Tanımı, Önemi ve Aşamaları

İnsanoğlu, günümüzde ulaştığı bilgi ve teknolojiye rağmen doğal afetlere neden olan deprem, sel, kuraklık gibi doğal tehlikelerin oluşumunu engelleyebilecek bir çözüm yolu bulamamıştır (Erkal ve Değerliyurt, 2009: 151). Afetlere neden olan tehlikelerin engellenmesindeki bilgi ve teknoloji yetersizliği göz önüne alındığında, tehlikelerin varlığının kabul edilmesi ve kontrol edilmesi ile meydana gelebilecek olumsuz etkilerin azaltması mümkündür (Işık, vd., 2012: 87).

Afet bir anda meydana gelip yerel bir etki gösterebilir ancak afet etkisi genellikle yaygındır ve uzun bir süreyi kapsar. Bu etki, bir topluluğun veya toplumun kendi kaynaklarını kullanarak başa çıkabileceğinden daha büyük sonuçlar doğurabilir (UNISDR, 2017). Bu nedenle herhangi bir afet anında veya sonrasında toplumun en az zarar ve fiziki kayıplarla kurtulabilmesi için, alınması gereken önlemleri ve müdahale çalışmalarını kapsayan, topluma gerekli olan afet bilgi ve eğitimini sağlamak amacı taşıyan bir afet yönetim sisteminde ihtiyaç duyulmaktadır (Işık, vd., 2012: 87). Hükümetlerce afet yönetim sisteminin benimsenmesi ve afet öncesi yapılması gereken faaliyetlere gereken önemin verilmesi, gerçekleşebilecek bir afetin vereceği zararı en aza indirmek için önem arz etmektedir (Kanlı ve Ünal, 2004: 109).

2.2.1. Afet Yönetimi Tanımı ve Önemi

Afet yönetimi, olası bir afette toplumun en az zarar ve fiziksel kayıplarla kurtulabilmesi için afetlerin önlenmesi veya zararlarının azaltılması amacıyla bir afet olayının zarar azaltma, önceden hazırlık, kurtarma ve ilk yardım, iyileştirme ve yeniden inşada yapılması gereken çalışmaların planlanması, yönlendirilmesi, koordinasyonu gerektiren geniş bir kavramdır (Işık, vd., 2012: 87). Bu yaklaşım doğrultusunda afet yönetimi “Afetlerin önlenmesi ve zararlarının azaltılması, afet sonucunu doğuran olaylara zamanında, hızlı

ve etkili olarak müdahale edilmesi ve afetten etkilenen topluluklar için daha güvenli ve gelişmiş yeni bir yaşam çevresi oluşturulabilmesi için toplumca yapılması gereken topyekûn bir mücadele süreci” olarak tanımlanmaktadır (AFAD, 2014: 33). Karaesmen, Boyacı ve Endam (2004: 21) afet yönetimini; afetleri kontrol etmek, afet öncesi tehlikeye maruz kalmış insanlara yardım etmek ve kurtarmak, afetin meydana getirebileceği zararları önlemek ve azaltmak için planlanmış faaliyetlerin yönlendirilmesi, koordine edilmesi ve uygulaması olarak ifade etmiştir.

Bir tehlikenin öncesinde ve sonrasında yapılan faaliyetler, afet olayının engellenmesi veya en az zarar ile atlatılabilmesi için önemlidir. Bu faaliyetlerin bir süreç dahilinde ele alınması ile tehlikeler doğru tanımlanabilmekte ve meydana getirebilecekleri riskler analiz edilmekte, risklerin azaltılmasına yönelik faaliyetlerin planlanmasına olanak sağlanmaktadır. Toplumun afetlere karşı direncinin artırılması ve afetlerin etkilerinin en aza indirilmesi için bu süreç ayrıntılı ve bütüncül bir şekilde ele alınmalıdır (Erkan, 2010: 7-8). Bu bağlamda afet yönetiminin hedefleri aşağıdaki şekilde sıralanabilmektedir (Devlet Planlama Teşkilatı, 2014a: 37):

- Can kaybı ve yaralanmaların önlenmesi,
- Mal-mülk, sosyal ve ekonomik yapı, doğal çevre, kültür ve tabiat varlıklarının korunması,
- Hizmetlerin devamlılığı ve sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması afet yönetiminin hedefleri arasında yer almalıdır.

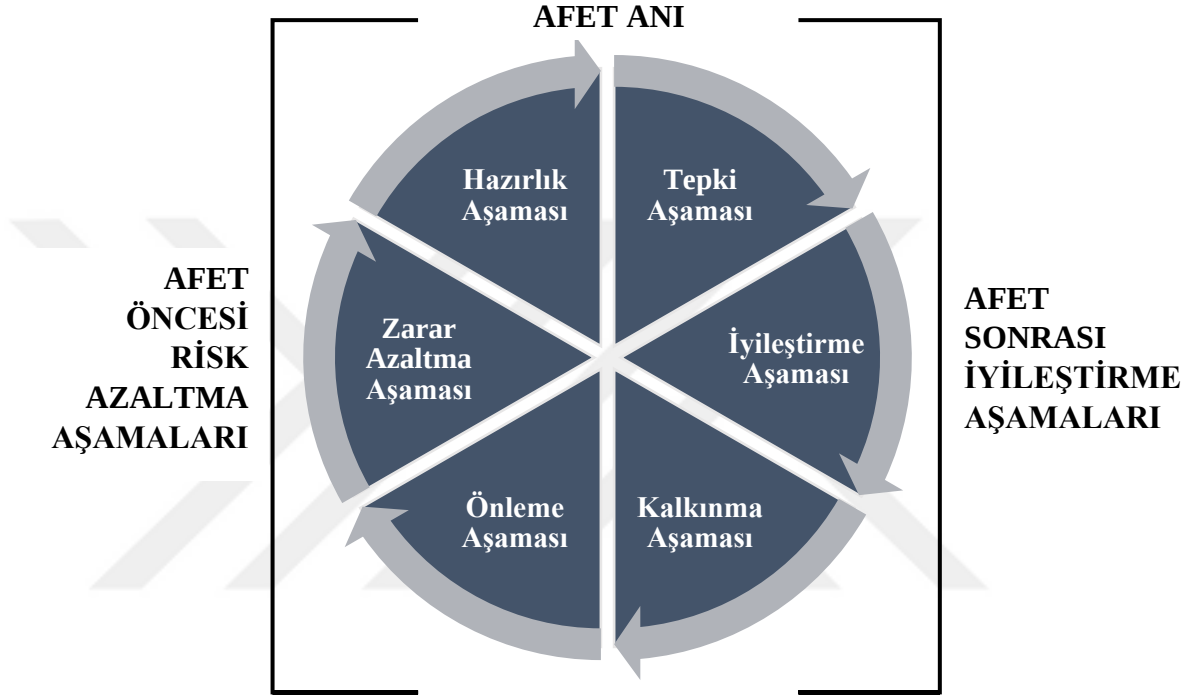
2.2.2. Afet Yönetiminin Aşamaları

Afet Yönetimi temel olarak afet öncesi, afet sırası ve afet sonrası olmak üzere 3 ana etkinlik aşamasından oluşmaktadır. Afet öncesi aşamada, tehlikelerden kaynaklanan potansiyel insan, maddi veya çevresel kayıpların en aza indirgenmesi çalışmalarını kapsamaktadır. Afet sırası aşamasında tehlikenin yol açtığı etkileri hafifletmek için mağdur kalmış kişilerin ihtiyaç ve koşullarının karşılanması sağlanmaktadır. Afet sonrası aşamada ise zarar görebilme koşullarını tekrar meydana getirmeyen hızlı ve sürekli iyileştirme faaliyetlerini gerçekleştirmektedir (NIDM, 2018: 4).

Can ve mal kayıplarını minimize edecek bir afet yönetim sisteminin aşamaları, süreklilik arz eden ve döngüsel olarak Şekil 5’de yer aldığı gibi daha kapsamlı olarak değerlendirilebilmektedir (ADPC, 2004: 3). Buna göre afet öncesinde, yönetim meydana gelebilecek

herhangi bir afet için risk azaltma aşamalarını kapsarken, afet anı ve sonrasındaki yönetim ise iyileştirme önlemleri ve faaliyetleri ile ilgilidir.

Afet öncesi risk azaltma faaliyetlerde yer alan zarar azaltma ve hazırlık aşamalarındaki çalışmalar risk yönetimi çerçevesinde yürütülürken, afet sonrası iyileştirme faaliyetlerinde yer alan tepki ve iyileştirme aşamalarındaki çalışmalar kriz yönetimi çerçevesinde yürütülmektedir.



Şekil 5: Geleneksel Afet Yönetimi Modeli – Eylem Döngüsü

Kaynak: ADPC (Asya Afet Hazırlık Merkezi), 2004: 3.

Afet yönetiminin aşamaları arasında sürekli bir etkileşim söz konusudur ve birbirlerini tamamlayıcı bir fonksiyon üstlenirler. Bu bileşenler bir bütünü temsil ettikleri için hepsine gerekli önem verilmelidir. Aksi taktirde afet yönetimi süreci verimli bir şekilde yürütülemeyecektir (Erkan, 2010: 9). Örneğin; afet öncesi yönetim aşamasında meydana gelebilecek olası bir afete ve etkilerine yönelik risk azaltma önlemleri alınmazsa, afet sonrası yönetim süreci etkin bir şekilde yapılamayacaktır.

2.2.2.1. Önleme ve Zarar Azaltma Aşaması

Önleme, önceden alınan önlemler yoluyla olası olumsuz etkileri tamam önleme niyetini ifade etmektedir. Taşkın riskini ortadan kaldıran barajlar veya çukurlar, yüksek riskli

bölgelerde herhangi bir yerleşime izin vermeye arazi kullanım düzenlemeleri veya depremlere karşı kritik binaların ayakta kalmasını ve fonksiyonlarını temin eden sismik mühendislik tasarımları önleme faaliyetlerine örnek olarak verilebilmektedir. Fakat çoğu zaman kayıplardan tamamen kaçınmak mümkün değildir (ISDR, 2009: 22). Doğal afetlerin önlenebilir olduğu yönündeki fikir yanıltıcı olabileceğinden dolayı bu kullanım önerilmemektedir. Bu nedenle, etki ölçeğini azaltan koruyucu veya önleyici eylemlerin tanımlanması için azaltma terimi tercih edilmektedir (NIDM, 2018: 5) ve önleme ve zarar azaltma terimleri bazen gündelik kullanımda birbirinin yerine kullanılmaktadır (ISDR, 2009: 22).

Bu bağlamda zarar azaltma, gelecekteki bir felaketin boyutunu azaltmak için hem tehlikenin kendisi hem de zarar görülebilirlik koşullarının etkilerini azaltmak için alınan tüm önlemleri kapsamaktadır (NIDM, 2018: 5). Zarar azaltma aşaması da herhangi bir afet oluşumunun engellenmesi veya meydana gelme olasılığının azaltılmasıyla ilgili faaliyetleri içermektedir. Bu amaçla kısaca yapılması gereken faaliyetler şu şekildedir (Erkan, 2010: 10);

- Afet tehlikesi ve riskinin belirlenmesi
- Hukuki, kurumsal, idari ve mali yapının geliştirilmesi için politika ve stratejilerin geliştirilmesi ve uygulanması
- Alarm ve erken uyarı sistemlerinin kurulması ve geliştirilmesi
- AR-GE faaliyetlerinin yapılması
- Toplumun afet konusunda bilinçlendirilmesi

Bu faaliyetler birçok kurum ve kuruluşun ortak bir hedef doğrultusunda birlikte çalışmasını gerektiren uzun vadeli çalışmalardır. Ülke, bölge ve yerleşim birimi gibi çok geniş uygulama alanlarını kapsamaktadırlar. Zarar azaltma aşaması pratikte iyileştirme aşamasından sonra başlar ve yeni bir afet olayı meydana gelene kadar devam eder (AFAD, 2014: 165).

2.2.2.2. Hazırlık Aşaması

Hükümetler, mesleki müdahale ve kurtarma organizasyonları, topluluklar ve bireyler tarafından olası veya mevcut tehlikelerine sebep olabileceği etkilerin tahmin edilmesi, tepki ve iyileştirme faaliyetleri için bilgi sağlanması ve kapasite geliştirilmesi sürecidir. Hazırlık aşaması kısaca aşağıdaki faaliyetleri içermektedir (Erkan, 2010: 10; ISDR, 2009: 21);

- Acil durum planlarının hazırlanması, geliştirilmesi ve güncellenmesi
- Eğitim ve tatbikatlar
- Afet riski altındaki bireylerin tahliye planlarının geliştirilmesi
- Lojistik ağının geliştirilmesi
- Acil yardım malzemeleri, ekipman ve teçhizatların stoklanması
- Koordinasyon için düzenlemelerin yapılması

Hazırlık faaliyetleri afet riski yönetimi kapsamında gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda hazırlık, afet risklerinin sağlıklı bir şekilde analiz edilmesine ve erken uyarı sistemleri ile bağlantıların iyi bir şekilde kurulmasına dayanmaktadır. Afet yönetiminin bu aşamasında her türlü acil durumun verimli bir şekilde yönetilmesi ve tepki aşamasından iyileştirme aşamasına düzenli geçişlerin sağlanması için gereken kapasitelerin geliştirilmesi amaçlanmaktadır (ISDR, 2009: 21).

Afetin meydana getirebileceği sonuçların farkında olmak ve bu sonuçlara yönelik hangi faaliyetlerin yürütülmesi gerektiğini bilmek, gerçekleştirilecek faaliyetlerin etkili bir şekilde yapılabilmesi için gerekli olan araçlara sahip olmak, hazırlık aşamasının amaçları arasında yer almaktadır. Eğer bu faaliyetler uzman kişi ve kurumlar tarafından zamanında, etkili, sürekli ve sürdürülebilir bir şekilde uygulanırsa, afetin meydana getirebileceği olumsuz sonuçların en aza indirmesi konusunda önemli rol oynamakta, afet sonrası müdahale ve iyileştirme faaliyetlerine de yarar sağlamaktadır (Özmen, 2016: 14; AFAD, 2014: 34). Afetlere karşı hazırlıklı olma durumu, gerektiğinde hızlı ve uygun bir şekilde tepki verme becerisini tanımladığından dolayı hazırlık faaliyetleri resmi kurumlar, yasalar tarafından ve bütçe kapasiteleri ile desteklenmelidir (ISDR, 2009: 21).

2.2.2.3. Tepki Aşaması

Hayatı kurtarmak, sağlığa etki eden unsurları azaltmak, kamu güvenliğini sağlamak ve etkilenen kişilerin temel geçim kaynaklarını karşılamak amacıyla afet sırasında veya hemen sonrasında acil servislerin ve kamu yardımının sağlanması aşamasıdır (ISDR, 2009: 24). Tepki aşaması, afetin oluşumundan hemen sonra başlayarak afetin büyüklüğüne bağlı olarak 3 güne ile 1-2 aylık bir süre içerisinde yapılan faaliyetleri kapsamaktadır (Kadıoğlu, 2008: 23). Afet tepkisi ağırlıklı olarak acil ve kısa vadeli ihtiyaçlara odaklanır ve bazen afet kurtarma olarak adlandırılabilir. Tepki aşaması ile bu aşamadan sonra gelen iyileştirme aşaması arasında bölünme net olmamakla birlikte geçici konut ve

su temini gibi bazı tepki faaliyetler, iyileştirme aşamasına kadar uzayabilmektedir (ISDR, 2009: 24-25).

Tepki aşaması genel olarak aşağıdaki faaliyetler sayılabilmektedir (Kadioğlu, 2008: 23-24; NIDM, 2018: 6):

- Afet ve acil durum planlarının harekete geçirilmesi,
- Haber alma ve ulaşım,
- İhtiyaçların belirlenmesi (yiyecek, içecek, giyecek, yakacak temini) ve temini,
- Arama ve kurtarma,
- Tıbbi yardım sağlanması,
- Tahliye için harekete geçirilmesi,
- Geçici İskân,
- İnsanların daha güvenli alanlara götürülmesi,
- Çevre sağlığı ve koruyucu hekimlik,
- Hasar Tespiti,
- Tehlikeli yıkıntıların kaldırılmasını sayabiliriz.

Bu aşamada yapılacak olan tüm faaliyetler, devletin tüm güç ve kaynakların en hızlı şekilde ve etkili yöntemlere kullanılmasını amaçlamaktadır. Bundan dolayı tepkiye yönelik iyi bir şekilde hazırlık, koordinasyon ve yetkiye ihtiyaç duyulmaktadır (Şahin, 2009: 135). Olayları yönetmek için ilgili kurumların net bir planları olmaması, gecikmelere sebep olacaktır. Eğer durum geçici bir nitelikte yönetilirse, afetten etkilenen insanlar her yöne koşup afet yönetimi için kritik olan bu zamanı harcar ve hatta ölümcül sonuçlara yol açabilirler. Bu nedenle bir afet veya acil duruma karşı arama ve kurtarma planlarının açık olması ve tüm rol oyuncularının bu tür faaliyetlerde rol ve işlevlerini bilmeleri gerekmektedir (ADPC, 2004: 11-12).

2.2.2.4. İyileştirme Aşaması

İyileştirme, afetlerden etkilenen toplulukların afet risk faktörlerini azaltma çabaları da dahil olmak üzere, tesisler, geçim koşulları ve yaşam koşullarının restore edilmesi ve geliştirilmesidir (ISDR, 2009: 23). Acil yardım, rehabilitasyon ve yeniden yapılandırma aşamalarının örtüşmesini kapsayan faaliyetlerden oluşan iyileştirme aşamasında (NIDM,

2018: 6) toplumun bir an önce içinde bulunduğu afet şokundan kurtulup, normal yaşantısına dönmesi amaçlanmaktadır (Demirci ve Karakuyu, 2004: 79).

Rehabilitasyon, geçici kamu hizmetlerinin ve barınmanın, uzun vadeli iyileştirmeye yönelik olmak için geçici önlemler alınmasını içermektedir (NIDM, 2018: 6) ve bu aşamada enkaz kaldırma, kamu hizmetlerinin restorasyonu ve geçici barınak sağlanması gibi afet bölgesinin tekrar çalışmaya başlanmasına odaklanılmaktadır. (ADPC, 2004: 12).

Yeniden yapılandırma aşaması ise toplulukları afet öncesi işleyişine döndürmeye yönelik (NIDM, 2018: 6) kalıcı yeniden inşa, gelişmiş altyapı ve daha iyi bir afet planlamasını gibi çok daha uzun vadeli faaliyetleri kapsamaktadır (ADPC, 2004: 12). Bu bağlamda, binaların inşası; bir bölge veya nüfusun ilk etapta zarar görmesine sebep olan koşulların tekrar oluşturulması yerine, altyapı ve cankurtaran tesisleri gibi uzun vadeli kalkınmayı sağlanmasına yönelik olmalıdır (NIDM, 2018: 6).

Rehabilitasyon ve yeniden yapılandırmanın iyileştirme aşamasındaki rolü, tepki aşamasından hemen sonra başlamaktadır. İyileştirme faaliyetleri için kurumsal sorumlulukları kolaylaştıran ve halkın katılımını sağlayabilecek mevcut stratejilere ve politikalara dayandırılmalıdır (ISDR, 2009: 23). Bundan dolayı rehabilitasyon ve yeniden yapılandırma aşamalarında iyi bir yönetim gerekmektedir. Ulusal ve uluslararası yardımların ölçülü bir şekilde saptırılması, faaliyetlerin önceliklendirilmesi, doğru koordinasyon, gözetim ve kısıt kaynakların yolsuzluklarının ve istismarının önlenmesi, gereken önceliklerdir (ADPC, 2004: 12). İyileştirme aşamasının genel olarak aşağıdaki faaliyetleri kapsadığı söylenebilir (Demirci ve Karakuyu, 2004: 79):

- Hasar durumunun tespit edilmesi,
- Can ve mal kayıplarının ortaya çıkarılması,
- Kayıpların telafisi için yöntemlerin geliştirilmesi,
- Yeni yerleşim alanlarının tespiti,
- Enkazların kaldırılması,
- Hasar görmüş yapıların onarılması ve
- Halk içinde afet ile oluşmuş olan sosyal ve psikolojik yaraların sarılması ile ilgili çalışmaları kapsamaktadır.

Afetlerden sonra halkın bilinçlendirilmesi ve katılımı ile iyileştirme programları, afet riskinin azaltılması için gereken önlemlerin geliştirilmesi ve uygulanması, aynı zamanda daha iyi bir şekilde inşa için fırsatlar sunmaktadır (ISDR, 2009: 23).

2.2.2.5. Kalkınma Aşaması

Afetler meydana geldikleri bölgelerde ekonomik gelişme ve büyüme sürecini olumsuz etkilemektedir. Bir bölge veya ülkenin ekonomik ve toplumsal olarak az gelişmiş olması da afetler için risk oluşturmakta ve afetlerin neden olabileceği olumsuz etkilerin büyümesine sebep olmaktadır. (Erkan, 2010: 11). Nitekim aynı bölgelerde meydana gelen afetlerden yoksul kesimin, orta ve üst sınıflara göre daha fazla etkilendiği, ilk kez 1976 yılında meydana gelen Guatemala Depremi'nde görülmüş ve ekonomik durumun afet zarar görebilirliği üzerindeki etkisi ortaya çıkmıştır (Cuny, 1994: 12).

Can ve mal kaybına neden olmakla birlikte afetler, eski hataları ve yanlışlıkları tekrarlanmanın aksine, yeniden ve daha iyi bir yapılanma için fırsat sunmaktadır. Bu bağlamda edinilen kötü tecrübeler ışığında planlı ve sürdürülebilir bir kalkınmaya yönelik düzenlemelerin yapılması gerekmektedir (Kadıoğlu, 2011: 196).

Afet yönetiminin kalkınma aşaması, afetlerden sonra ekonomik iyileştirmeyi sağlamak amacıyla bir dizi kamu ve özel kaynağa erişim ve bu kaynakların dağıtımının sağlanması şeklinde uzun vadeli iyileştirme aşaması olarak değerlendirilebilir. Onlarca yıl sürebilecek uzun vadeli bu aşama, afetlerin daha ciddi veya kalıcı etkilerini ele almak için düşünülmüş stratejik planlama ve eylem gerektirir. Ekonomik kalkınmada kapasite geliştirmeye yönelik yapılan yatırım, ekonomik çeşitliliği teşvik etmek, yeni kaynaklara kavuşturmak, yeni ortaklıklar kurmak ve kurtarma stratejiler ve taktikleri uygulamak için etkili hale gelmektedir (IEDC, 2018).

Örnek olarak; sel olma riskine karşı setlerin inşa edilmesi, kuraklığı önlemeye yönelik sulama tesisleri kurulması, heyelanların oluşumu azaltmak için bitki örtüsünün artırılması, arazi kullanım planlaması, şiddetli yağmurlara veya fırtınalara karşı dayanıklı binaların inşa edilmesi gibi faaliyetler uzun süreli önleme/zarar azaltma çalışmalarında yer almakla birlikte kalkınma planlarının bir parçası olabilecek faaliyetlerdir (NIDM, 2018: 6). Bir toplumun kalkınması ve afetler arasındaki ilişki aşağıdaki şekilde gösterilmektedir.



Şekil 6: Afetler ve Kalkınma Arasındaki İlişki

Kaynak: UNDP (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı), 1994

Şekil 6’da afet ve kalkınma arasındaki ilişkinin olumlu ve olumsuz yönleri, dikey eksen tarafından ayrılmaktadır. Bu bağlamda, dikey eksenin sağ tarafında ilişkinin olumlu yönleri, sol tarafında ise ilişkinin olumsuz yönleri gösterilmektedir. Her çeyrekte verilen ifadeler ise iki alanın örtüşmesinden elde edilen temel kavramı özetlemektedir (UNDP, 1994).

Afetler, kalkınmayı geriletebilir; Kalkınma sürecinde yıllarca çalışmaları süren ulaşım, elektrik sistemleri gibi alt yapı gelişimleri, sel veya terör saldırıları gibi afetler sonrasında büyük zararlar görebilmektedirler. Bu da afetlerin kalkınma girişimlerini engelleyebilecek veya geriletebilecek nitelikte olduğunu göstermektedir.

Afetler, kalkınma fırsatları sağlayabilir; Bir afetten sonra yeniden kalkınma programları başlatılması, kalkınma için önemli fırsat olabilir. Nitekim afetlerden sonra bölgenin eski haline veya eskisinden daha iyi bir duruma getirilebilmesi için yeniden yapılandırma faaliyetleri yürütülmektedir.

Kalkınma, zarar görebilirliği azaltabilmektedir; Kalkınma planlamaları afetlere ve afetlerin doğurabileceği olumsuz sonuçlar göz önüne alınarak yapılması, zarar görebilirliğin azalmasında etkili olabilmektedir. Örneğin; depremlere dayanacak şekilde tasarlanmış bina kurallarına göre inşa edilen konut projeleri, daha sonra meydana gelebilecek depremlerin daha az yıkım ile sonuçlanmasını sağlayabilecektir.

Kalkınma, zarar görebilirliği artırabilmektedir; Afet riskinin söz konusu olduğu bölgelerde kalkınma programlarının nüfus, altyapı, sanayi gibi değerleri artıracak düşünülürken, bu programların afet tehlike ve risklerini dikkate alınmadan uygulanması, zarar görebilirliği de artırabileceği söylenebilmektedir (Ergünay, 2009: 7).

2.3. Afet Yönetimi Anlayışının Tarihsel Gelişimi

İnsanların olmadığı yerde afet olayından bahsetmek mümkün değildir. Dolayısıyla insanlık var olduğundan beri afetler ve afet yönetimi var olmuştur. Bu bağlamda afet ve afet yönetiminin insanlık tarihi kadar eski olduğunu söylemek mümkündür (Kadioğlu, 2017: 2). Afetler var olduğu sürece, bireyler ve toplumlar afetler ile mücadele etmenin yollarını aramıştır. Eski hiyeroglifler de mağaralarda yaşayan toplulukların afetlerle mücadele ettiğini göstermektedir. İnsanlığın başlangıcından itibaren afet ile mücadele sürmekle birlikte bu konudaki organize girişimler, modern tarihin çok ilerilerine kadar gerçekleşmemiştir (Haddow, Bullock ve Coppola, 2014: 1).

Toplumların tehlike risklerinin çoğunu veya tamamını ele almak için uygulanan kapsamlı bir yaklaşım nispeten yeni olmakla birlikte günümüzde afet yönetimi uygulamalarına rehberlik eden kavramların çoğu geçmiş uygarlıkların başarısına dayanmaktadır. Bu başarılar tehlikeler ile tekli eylemler veya programlarla mücadele etme yerine, afetlerin meydana getirebileceği kayıpların ve zararların azaltılmasında organize ve kapsamlı bir şekilde mücadele edilmesinin etkili olduğunu göstermiştir (Coppola, 2015: 3-4).

2.3.1. Dünyada Afet Yönetimi Anlayışının Gelişimi

Birçok yeniliğin, icatların ve gelişmelerin ihtiyaç nedeniyle ortaya çıktığı gibi afet yönetimi disiplininde de toplumlar yaşadığı afetlerden ders çıkararak yeni yöntemler geliştirmiştir. 14. yüzyılda meydana gelen veba salgınının, tedavi tekniklerinin değişmesinde; 17. yüzyılda ise yaşanan Büyük Londra Yangını ile İstanbul'daki patlıcan yangınlarının

inşaat tekniklerinin değişmesinde etkili olduğu bu konuya örnek olarak verilebilmektedir (Kadioğlu, 2017: 2-3).

Günümüzdeki afet yönetim anlayışına geçişte 1755 yılında meydana gelen Lizbon Depremi'nde verilen kayıplar, gösterilen tepki ve sonrasında gerçekleştirilen çalışmalar önemli bir adım olarak nitelendirilebilmektedir (Kadioğlu, 2017: 3). İnsanların afetlere ve tehlikelere tepki vermesine ilişkin olarak yazılmış tarihi yazıların çoğunda, 1755 Lizbon depremi ilk modern afet olarak değerlendirilmektedir ve doğal afetlerin kültürel, sosyal algılamalarında önemli değişikliklerle ilişkili bir dönüm noktası olarak tanımlanmasına yoğunlaşılmaktadır (de Almeida, 2009: 147). Lizbon Depremi'nin yapılar üzerinde olan etkilerinin incelenmesi ve elde edilen bulguların kentin yeniden imarında kullanılması ile zarar azaltmayı da kapsayan uzun süreli strateji uygulanmıştır (Kadioğlu, 2017: 3). Pararas-Carayannis (1969) ise bu depremi ve depremin sağladığı gelişmeleri şu şekilde açıklamıştır:

“9.00 büyüklüğünde meydana geldiği düşünülen deprem; deprem sonrasında açık alanlara ve Tagus Nehri kıyılarına kaçan halkın boğulmasına ve kaybolmasına sebep olan tsunami dalgaları; şehirde yayılan büyük yangın, o dönemde 230.000 nüfuslu olan Lisbon'da 90.000 kişi, Fas'ta ise 10.000 kişi ölmesine sebep olmuştur. Büyük ölüm oranlarıyla sonuçlanan deprem sonrasında uyarı sağlaması için modern sismoloji dönemi başlamış, depremlerin zaman ve yerlerinin kataloglanması ve fiziksel etkilerinin incelenmesi için sistematik çalışmalar yapılmaya başlanmıştır.”

Afet yönetimi anlayışının gelişmesinde bu olaylar birer adım niteliğinde olup modern afet yönetimi, küresel standartların ortaya çıkışı ve geniş çaplı afetler için hazırlık, zarar azaltma ve müdahale faaliyetlerine yönelme çabaları açısından 20. yüzyılın ortalarından sonra çıkmaya başlamamıştır (Coppola, 2015: 6; Kadioğlu, 2017: 3). Birinci Dünya Savaşı'nda ilk kez uzaktan gelen bir tehdide maruz kalan Avrupa'daki yerel topluluklar, yangın alarmları dışındaki hazırlıkları yapmaya başlamıştır. Hava saldırılarından dolayı oluşan deneyim ve bilgi ile özellikle İkinci Dünya Savaşı sırasında birçok sivil savunma sistemi geliştirilmiştir (Quarantelli, 1998: 8). Yani çoğu ülkede modern afet yönetimine yönelik gelişim, savaş teknolojisinde meydana gelen ilerlemeler sonucunda afet olaylarına tepki verilmesi ile sağlanmıştır. Hava saldırılarının oluşturduğu tehdit ve nükleer

saldırı ihtimaline karşı birçok sanayileşmiş ülke hassas sivil savunma sistemleri oluşturmaya başlamıştır (Coppola, 2015: 6). Böylece I. Dünya Savaşı sonrasında “pasif koruma” kavramı ile afet yönetiminin ilk adımları atılmış ve II. Dünya Savaşı sonrasında sivil savunma çalışmalarının başlaması ile bugün ifade edilen modern ve bütünleşik afet yönetimi uygulanmaya başlanmıştır (Kadıoğlu, 2017: 3).

Savaş döneminde halkın düşman saldırılarına karşı can ve mal kaybının en az seviyeye indirilmesini içeren sivil savunma; zamanla afetler, acil durumlar, savaşlar gibi konuların yanında halkın her türlü tehlike ve riske karşı korunması ile sivil savunmayı da kapsayan ‘sivil korunma’ kavramıyla genişletilmiştir (AFAD, 2014: 137).

Afet yönetimi anlayışının gelişmesinde; sivil savunma faaliyetlerini, 1950-1990 yılları arasında: sel sigortası, olaylara yönelik müdahale planları, ulusal müdahale planları, kurumsal iş birliği ile müdahale planları ve ulusal müdahale destek planları konularında yapılan faaliyetler takip etmiştir. Bu bağlamda geçmişten 1990’lı yıllara kadar afet yönetimine ilişkin çalışmalar; müdahale aşaması ile başlamış ve bu alandaki tekniklerin gelişmesi sağlanmıştır. Yangın olayları, tedbir faaliyetlerinin alınmasına ilişkin çalışmaların yapılmasında etkili olmuş ve müdahalenin sistematik bir şekilde planlanıp olay öncesi döneme geri dönülmesini sağlayacak faaliyetlerin devam etmesiyle süreç geliştirilmiştir. 1990’lı yıllardan soğuk savaşın bitmesi ve afetlerin sayısı ve etkisinin artması ile ülkeler dikkatini afet yönetimi alanına daha fazla kaydırmıştır (Kadıoğlu, 2017: 3-4).

Birçok ülkenin yasama organları, soğuk savaş döneminde oluşturulan hassas sivil savunma sistemlerinin (algılama sistemleri, erken uyarı alarmları, sağlamlaştırılmış sığınaklar, arama-kurtarma ekipleri, bölgesel koordinatörler gibi) yasalarla oluşturulması ve sürdürülebilmesi için kılavuz niteliğinde yasal çerçeveler kurmuştur. Kanun maddeleri, ulusal düzeydeki sivil savunma organizasyonlarının oluşturulması ve personel ve finansman atanması yoluyla geliştirilen çerçeve, bugün bilinen modern afet ve acil durum yönetiminin temelini oluşturmuştur. Böylece kimi ülkede afet ve acil durum yönetimine veya sivil korunmaya ilişkin örgütler, sivil savunma yasaları veya örgütlerinin dönüştürülmesi ile oluşturulmuştur. Örneğin (Quarantelli, 1998: 8; Coppola, 2015: 6-7);

- İngiltere’nin afet yönetim ajansının kökleri, 1948 Sivil Savunma Yasası’na kadar dayanmaktadır,

- Kanada'nın Kritik Altyapı Koruma ve Acil Durum Hazırlık Bürosu (OCIPEP) 1948'de oluşturulan Kanada Sivil Savunma Teşkilatından çıkmıştır,
- Amerika Birleşik Devletleri Federal Acil Durum Yönetimi Ajansı (FEMA), 1950 Federal Sivil Savunma Yasası'ndan çıkmıştır,
- Fransa'nın sivil koruması, o ülkenin 1950 tarihli Yönetmeliği ve 1965'de Sivil Savunma ile ilgili Kararnamenin bir ürünüdür.
- Cezayir Sivil Savunması, Sivil Savunma İdari Organizasyonu Hakkındaki 1964 Kararnamesinden çıkmıştır.

Her ne kadar dünya genelinde böyle bir gelişim ivmesi olsa da ülkeden ülkeye afet yönetim mekanizmaları çeşitlilik arz etmektedir. Birçok ülke, afet yönetim kapasitelerini; afet riskini yönetmek için bir ihtiyaç doğmadan kurumsallaşma için gereken örgüt ve bütçesini yasalaştırmada hükümetlerinin onayı olmaksızın geliştirdiler. Bazı ülkeler afet yönetiminde sivil savunma ile değil, doğal bir afet sonucunda gerçekleştirdikleri kötü yönetime karşı yapılan eleştiriler sonrasında harekete geçmişlerdir. Bu duruma 1970 yılında Peru'da, 1972 yılında Nikaragua'da ve 1976 yılında Guatemala'da meydana gelen yıkıcı depremler örnek olarak verilebilir. Bazı ülkeler ise yaşadıkları afet tarihlerinden bir ders çıkarmadıkları için gerçek bir afet veya acil durum yönetim yapısına sahip değildir (Coppola, 2015: 6).

2.3.2. Türkiye'de Afet Yönetimi Anlayışının Gelişimi

Türkiye'de afet yönetim sistemi ve uygulanan stratejiler, belli dönemlerde değişikliklere uğramış ve bu dönemler aşağıda yer aldığı şekilde başlıklar halinde özetlenmeye çalışılmıştır (JICA, 2004: 42-58; Erkan, 2010: 72; Gökçe ve Tetik, 2012: 18-22; Özden, 2013: 33-34; Özmen ve Özden, 2013: 16-17).

- 1944 Yılı Öncesi Afet Yönetimi (Olay Sonrası Müdahale Dönemi)
- 1944-1958 Dönemi Afet Yönetimi (Kısmen Zarar Azaltıcı Önlemler)
- 1958-1999 Dönemi Afet Yönetimi (Afet Yönetimi, Yerleşme ve Yapılardan Sorumlu Bakanlık)
- 1999-2009 Dönemi Afet Yönetimi (Uyanış Dönemi)
- 2009 ve sonrasında Afet Yönetimi (Yeni Kurumsal Yapılanma ve Afet Yönetimi'nde Yeni Bir Dönem)

1944 Yılı Öncesi Afet Yönetimi Politikası

Türkiye'de 1944 yılı öncesini kapsayan afet yönetim politikaları, müdahale faaliyetleri ve yeniden yapılandırma çabaları da dahil olmak üzere sınırlı kurtarma politikalarını içermektedir. Bu dönem öncesinde temel olarak yardım faaliyetlerine göre yapılandırılmış ve afete maruz kalmış alanlarının parçalı planlanması gibi oldukça sınırlı kurtarma çalışmaları yapılmıştır (Özden, 2013: 33). Afet yönetim politikasında yer alan faaliyetler ve bu faaliyetlerin hangi birimler tarafından gerçekleştirildiği aşağıda belirtilmiştir (JICA, 2004: 43):

- Cumhuriyetin kurulmasından 1940'lı yılların ortalarına kadar afetlere müdahale ve iyileştirme faaliyetleri Kızılay tarafından yürütülmüştür.
- Yapılan acil yardımlar Kızılay Derneği ve halkın gönüllü yardımları ile gerçekleşmiştir.
- Arama-kurtarma faaliyetleri ise yerel halk ve askeri birlikler tarafından gerçekleştirilirken halkın acil ihtiyaçları Kızılay tarafından oluşturulan imdat komiteleri tarafından karşılanmıştır.
- Kısa ve uzun süreli iyileştirme faaliyetleri Valilerin başkanlığında, Kızılay tarafından organize edilen komitelerce yürütülmüştür. Bu faaliyetler için gereken parasal kaynak ise, merkezi hükümet, iç ve dış bağış ve yardımlardan sağlanmıştır.

Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasından sonra imar ile ilgili bazı kanunlarda yer alan bazı düzenlemeler olmasına rağmen 1939 yılında meydana gelen Erzincan Depremi'nin sebep olduğu yıkımlar bu kanun ve düzenlemelerin yetersiz olduğunu göstermiştir. Bundan dolayı 1940 yılında çıkarılan 3773 sayılı "Erzincan'da ve Erzincan Depreminden Müteessir Olan Mıntılalarda Zarar Görenlere Yapılacak Yardımlar Hakkında Kanun" Türkiye'de afetler ile ilgili ilk kanun niteliğindedir (Meclis Araştırması Komisyonu, 1999).

Ayrıca 1933-1943 yılları arasında Türkiye'de meydana gelen su baskınları ve taşkınlarının önemli ölçüde can ve mal kayıplarına sebep olması üzerine ise 1943 yılında "Taşkın Sulara ve Su Baskınlarına Karşı Korunma" adı altında 4373 sayılı kanun ve bu kanun ile ilgili faaliyetlerin yürütülmesi için dönemin Bayındırlık Bakanlığı'na bağlı "Su İşleri

Reisliği" birimi kurulmuştur. Böylece Cumhuriyet Dönemi'nde doğal afet zararlarının azaltılmasına yönelik ilk yasa çıkarılmıştır (JICA, 2004: 44).

1944-1958 Dönemi Afet Yönetimi Politikası

Türkiye'de afet yönetim politikasının bu döneminde iyileştirici devlet anlayışının baskın rolü bulunmaktadır. Afet yönetim politikaları afet sonrası aşamasını kapsamakta ve bu bağlamda müdahale ve iyileştirme odaklı yaklaşımlar söz konusudur. Yine bu dönemde sivil savunma anlayışının kurulması ile geleneksel afet yönetim sistemi ülkeye yerleşmeye başlamıştır (Özden, 2013: 33).

1944-1958 yılları arasında Türkiye afet yönetimi çalışmalarının kanunsal boyutu ise JICA (2004: 44-45)'ya göre bu şekilde özetlenmiştir:

Depremlerin Türkiye'de önemli derecede can ve mal kayıplarına yol açması üzerine depreme karşı yapılan çalışmaların yalnızca yıkılan yapıların yerine yeni binalar yapılara çözülemeyeceği anlaşılmıştır. Bunun üzerine deprem zararlarının azaltılması için düzenlemeler yapılması gereği üzerine 1945 yılında 4626 sayılı "Yer Sarsıntılarında Evvel ve Sonra Alınacak Tedbirler Hakkında Kanun"' yürürlüğe girmiştir. Bu kanun ile başlayan bu süreçte ağırlıklı olarak afet sonrası müdahale ve iyileştirme yönelik politikalar ve çok sınırlı ve başlangıç seviyesinde afet öncesi çalışmalar yapılmıştır. Bu yasayı takiben 1945 yılında Türkiye'nin ilk resmi deprem bölgeleri haritası çıkarılmıştır. Depreme dayanıklı yapı yönetmeliğinde 1953 yılında yapılan değişiklik sonrası deprem bölge katsayısının düşürülmesiyle güvenlikten taviz verilmiş ve 4623 sayılı kanun ile getirilen zarar azaltma ve hazırlıklı olma faaliyetlerine verilen önem azaltılmıştır. Ayrıca bu kanunun belediyelere verdiği denetim görevi; hızlı nüfus artışı, plansız sanayileşme, belediyelerin iyi eğitilmiş teknik personele sahip olmaması, politik baskılar ve kaynak yetersizliği gibi sebeplerden dolayı göz ardı edilmiştir.

1958-1999 Dönemi Afet Yönetimi Politikası

Bu dönem afet yönetim politikaları müdahale ve iyileştirme odaklı yaklaşımları kapsamaktadır. Ayrıca gelişmekte olan fakat yetersiz bütünleştirilmemiş afet öncesi çalışmalar

da yer almaktadır. Geleneksel afet yönetiminin uygulanmaya başlaması, devletin iyileştirici rolünün baskın bir şekilde devam etmesi ve koruyucu devlet anlayışının bağlanması yine bu döneme ait afet yönetim politikaları arasındadır. Afet yönetim anlayışı ile ilgili en önemli gelişmeler ise aşağıdaki gibi sıralanmıştır (Özden, 2013: 33-34):

- Yerleşimlerin genel olarak afetlere ve özellikle depremlere karşı zarar görebilirliğini azaltmaya yönelik ilk politikaların belirlenmesi ve adımların atılmasıdır,
- Binaların zarar görebilirliğini azaltmak için bilimsel ve ekonomik modellerin geliştirilmesi için başlangıç fikirlerinin ortaya çıkarılması,
- Afet öncesi ve sonrası faaliyetlerin entegre edilmesi için girişimlerde bulunulması
- Afetlere yönelik vakaya özgü politikalar ve afetlere tepkisel yaklaşımların devam etmesi

Türkiye'de doğal afetler, imar ve yapılaşma konularında artan problemler sonucunda asli görevi kamu yapıları ile mühendislik yapılarının projelendirilmesi, inşası ve denetimi olan Bayındırlık Bakanlığı'nın görevlerini etkin bir şekilde yürütemediği anlaşılmıştır. Bunun üzerine bu dönemin; afetler ile ilgili kavramlar açısından daha etkili bir dönemin başlangıcını gösteren İmar ve İskan Bakanlığının kurulması ile başladığı söylenebilir. Böylece fiziksel planlama, imar planlaması, yapı malzemeleri, afet hizmetleri, su işleri, konut politikaları, belediyelerin alt yapı hizmetleri, harita alımları ile ilgili görevler 1958 yılında 7116 sayılı yasa ile kurulan İmar ve İskan Bakanlığı'na verilmiştir (JICA, 2004: 45-46; Özden, 2013: 33).

Bu bakanlığın kurulması ile doğal afetlerle ilgili faaliyetler yeniden hız kazanmış ve günümüzde bile çeşitli değişiklikler yapılmakla birlikte hala yürürlükte olan 7269 sayılı "Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun" 1959 yılında çıkarılmıştır. Bu yasa ile o tarihe kadar yalnızca depremleri ve su baskınlarını kapsayan zarar azaltma faaliyetleri; etkin olarak meydana gelen heyelanlar, yangınlar, kaya düşmeleri, çığ gibi doğal tehlikeleri de kapsamaya başlamıştır. Doğal afet zararlarının azaltılabilmesi için afet öncesi, sırası ve sonrasında merkez ve yerel ölçekte yapılması gereken çalışmalar yeniden düzenlenmiştir (Gökçe ve Tetik, 2012: 20).

Bu yasanın getirdiği en büyük yenilik ise ilgili bakanlığa her afetten sonra yasa çıkarılarak afetzedelerin ihtiyaçlarının karşılanmasında yaşanan güçlükleri ortadan kaldıracak ve hazır bir parasal kaynak sağlayacak olan Afetler Fonu'nun oluşturulmasıdır. Bakanlık bünyesi içerisinde doğal afetler ile ilgili görevlerin daha hızlı ve etkili yürütülebilmesi için ise 1965 yılında Afet İşleri Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Ayrıca bu dönemde 7126 sayılı Sivil Savunma Kanunu çıkarılarak savaş ve seferberlik hallerindeki görev ve sorumlulukla birlikte doğal afetlerde de arama-kurtarma, acil yardım gibi görevlerle görevlendirilmiş İç İşleri Bakanlığına bağlı Sivil Savunma Genel Müdürlüğü kurulmuştur (JICA, 2004: 46).

Bu dönemin temel sorunları ise eksik bina kuralları uygulaması ve entegre denetim yaklaşımı; etkin mesleki eğitimin eksik olması; zarar azaltma faaliyetlerine son derece sınırlı yatırımlardır. Ayrıca planlama ve geliştirme sistemleri, hızlı inşaya odaklanmış olan pazar aktörleri tarafından yönlendirilmiş ve bu durum binaların performansının yetersizliğine sebep olmuştur (Özden, 2013: 34).

1999-2009 Dönemi Afet Yönetimi

Merkezi ve yerel düzeyle koordinasyon ve iş birliği görevinin 7269 sayılı kanun ile Bayındırlık ve İskan Bakanlığına verilmiş olmasına ve afet yönetimi konusunda pek çok kanun çıkarılmasına rağmen 1999 Kocaeli Depremine kadar afet yönetimi sürecinde ulusal düzeyde etkili bir koordinasyon ve iş birliği sağlayacak tek bir otorite bulunmamaktaydı. Bundan dolayı 1999 Kocaeli Depremi'nden sonra kuruluşlar arasında koordinasyonunun sağlanamaması en büyük sorun olmuştur. Böylece Başbakanlığın yaptırım gücünü kullanarak koordinasyon sağlayacak olan tek bir merkezin kurulması gerekliliği ortaya çıkmış ve 583 Sayılı KHK ile Başbakanlık Acil Durum Yönetimi Başkanlığı kurulmuştur (JICA, 2004: 69-70).

Türkiye'de büyük yıkımlara ve can kaybına sebep olan 1999 Kocaeli Depremi'nde yaşanan sorunlar ve bu sorunlardan ders çıkarılması üzerine Türkiye afet yönetim anlayışı ve politikalarında yaşanan gelişmeler ile yeni bir sürecin başlamıştır. Bu deprem sonrasında afet öncesi ve sonrası politikalarda bir dönüşüm meydana gelmiştir. Afet öncesi politikalarda dönüşüm sakınım ve hazırlık olma yaklaşımlarının önem kazanması; afet sonrası politikalarda dönüşüm ise daha etkin ve sürdürülebilir müdahale, iyileştirme ve

yeniden yapılandırma faaliyetlerini kapsamaktadır. Afet öncesi ve sonrası strateji ve politikalarının birleştirilmesi çabaları ile de afet risk yönetimi anlayışına doğru bir dönüşümün başlangıcı yapılmış; afetlerin hem doğal olaylar sonucu oluşması gibi insan kaynaklı da meydana gelebileceği anlayışı gelişmiş; devletin iyileştirici rolü anlayışından koruyucu rolü anlayışına doğru bir evrilme oluşmuştur. Fakat geleneksel afet yönetim modelinin baskın karakteri, koruyucu devlet rolüne doğru yaşanabilecek bir değişim önünde engel oluşturmaya devam etmiştir (Özden, 2013: 33).

1999 Kocaeli depremi sonrasında daha kapsamlı bir bakış açısını karşılamamakla birlikte önleme yaklaşımına yönelik atılan önemli iki adım Zorunlu Deprem Sigortası ve Yapı Denetim Sistemi'dir. Zorunlu Deprem Sigortası ile ilk kez deprem zararlarının ekonomik maliyetlerinin karşılanmasında yalnızca kamu maliyetlerinin kullanılması politikasından; konut sahiplerinden de kaynak sağlanmasına bir geçiş yaşanmıştır. Böylece bir zorunlu deprem sigortası havuzu oluşturulmuş ve bu havuzun yönetimi için Doğal Afet Sigortalar Kurumu (DASK) kurulmuştur (Özden, 2013: 34; Gökçe ve Tetik, 2012: 49-50).

Yapı Denetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararname de doğal afet zararlarının azaltılmasına yönelik en etkili ve yararlı düzenlemedir. Bu KHK ile ilk kez uzman mühendislik ve mimar kavramı getirilmiş; meslek odalarına uzmanlık belgesi verme ve kendi mensuplarını hizmet içi eğitimlerle geliştirme ve denetleme görev ve sorumluluğu verilmiştir. Daha sonra ise Bayındırlık ve İskan Bakanlığı'nca 2001 yılında 4708 sayılı "Yapı Denetimi Hakkında Kanun" çıkarılmıştır ve bu kanun günümüzde de yürürlüktedir (JICA, 2004: 55-56).

2010 ve sonrası Afet Yönetim Politikası

Daha önce meydana gelen afetlerden kaynaklanan tecrübe ve 1999 Kocaeli Depremi'nin büyük yıkım sonrasında, Türkiye'nin etkin bir afet yönetim modeline sahip olmadığı ortaya çıkmıştır. Mevcut sistemde daha çok afet sonrası müdahale ve iyileştirme aşamalarına hazırlanılmış ve afet öncesi çalışmalar, risk azaltımı yaklaşımı ile gerçekleşmemiştir. Risk azaltılması ve etkin bir risk yönetimi modeli oluşturulmamasında afetler ile ilgili birçok kurumun bulunması, bunlar arasında iyi bir iş birliği ve koordinasyon sağlanamaması ve yetki karmaşalarının yaşanmasının etkisi büyüktür. Bu nedenle afet

yönetimindeki karmaşayı ve çok başlılığı kaldırmak amacıyla 2009 yılında 5902 sayılı "Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığının teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun" ile Başbakanlığa bağlı "Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) kurulmuştur (Özmen ve Özden, 2013: 17).

Başbakanlığa bağlı olan AFAD, illerde taşra örgütlenmesini oluşturan ve doğrudan valiyeye bağlı İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri ve 11 ilde bulunan Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Birlik Müdürlükleri vasıtasıyla çalışmalarını yürütmektedir (AFAD, 2018b). 5902 sayılı kanun ve sonrasında oluşturulmuş kurumsal yapılanma Afet İşleri Genel Müdürlüğü, Sivil Savunma Genel Müdürlüğü ve Türkiye Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü'nün kapatılmasında etkili olmuştur (Özmen ve Özden, 2013: 17). Böylece Türkiye'de afet yönetimi alanında Yeni Kurumsal Yapılanma ve Afet Yönetimi'nde Yeni Bir Dönem başlamıştır.

Türkiye'de yaşanabilecek her tür ve ölçekteki afet ve acil duruma ilişkin müdahale çalışmalarında görev alacak bakanlık, kurum ve kuruluşlar, özel kuruluşlar, STK'lar ve gerçek kişileri kapsama Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) hazırlanmıştır. TAMP, AFAD koordinasyonunda birlikte çalışabilirlik ön plandadır ve TAMP ile eşgüdüm halinde çalışan ana çözüm ortaklar belirlenmiştir. Bunlar (AFAD, 2013: 1):

- İçişleri Bakanlığı,
- Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı,
- Sağlık Bakanlığı,
- Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı,
- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı,
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı,
- Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı,
- Maliye Bakanlığı
- Türk Kızılayı

İllerde ise aynı kurumların taşra teşkilatları, İl Afet Müdahale Planı kapsamında Valilik İl Afet ve Acil Durum müdürlükleri koordinasyonunda çalışmalar yapmaktadır (AFAD, 2018b).

2.4. İşletmelerde Afet ve Acil Durum Yönetimi

Afetler, meydana geldikleri bölgede veya ülkede can, mal ve doğal kaynaklar üzerinde olduğu gibi ekonominin mal, hizmet ve fikir üreten sektörlerini de etkileyerek ekonomik faaliyetler ve işletmelerin varlıkları üzerinde de yıkıcı sonuçlar doğurabilmektedir. Afet riski altında olan bölgelerde bulunan işletmelerin, gerekli risk analizlerini yaparak bu risklere yönelik afet öncesi çalışmalar yapması, olası bir afet veya acil durum ile karşılaşmalarında varlıklarını devam ettirebilmeleri üzerinde oldukça büyük bir etkiye sahiptir (Gözüm ve Arslan, 2017: 104). Çünkü bir afet olayı gerçekleştikten sonra yapılan müdahaleler, işletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri konusunda neredeyse hiçbir yarar sağlayamamaktadır. Bu nedenle işletmelerin afet olayı henüz meydana gelmeden yaptığı çalışmalar, bu olaydan en az zararla kurtulmasına yardımcı olmaktadır (Kadıoğlu, 2009: 2).

Afetlerin işletmeler üzerindeki olumsuz etkisi yalnızca kaynaklarına zarar verilmesi ve iş sürecinin aksaması üzerinde sınırlı değildir. İşletmede çalışan kişiler, günlerinin büyük bir bölümünü iş yerlerinde geçirdikleri için afetler, bu çalışanların can güvenliğine yönelik de büyük bir tehdit oluşturmaktadır (AFAD, 2018a).

Afetler alışılmamış, normal olmayan ve zorlu koşullar oluşturabilen durumlardır ve bu durumların yönetim sürecinde iyileştirici yönde ve olumlu sonuçlara ulaşmak amacıyla kaynaklarını kullanılabilmek düzeyi, afetler ile başa çıkma yeteneğini göstermektedir. Bu yeteneğin geliştirilmesi ile doğal veya diğer tehlikelerin olumsuz etkilerine karşı koyma ve direnebilme gücü oluşturulabilmektedir. Afetler yalnız kurum, kuruluş ve bireyler üzerinde etkilere sahip olmayan aynı zamanda işletmelerde büyük etkiler oluşturan olaylar olduğundan dolayı işletmelerde afetler ile başa çıkabilme kapasitesinin geliştirilmesi, işletmelerde afet öncesinde uygulanan hazırlık sürecinde işletme kaynaklarının da bu doğrultuda kullanılması ile mümkündür (AFAD, 2014: 43).

Yukarıda bahsedilen nedenler göz önüne alındığında, işletmeler afet ve acil durumlara karşı hazırlıklı olmak için planlama çalışmalarına gerek duyar. Afet ve acil durumlara hazırlık için planlama yapılması, işletmeleri afet veya acil durumun yıkıcı sonuçlarından kurtarabilmektedir (Kadıoğlu, 2009: 5). İşletmeler, acil durum planlamasını 18/06/2013 tarih ve 28681 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan “İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik” hükümleri çerçevesinde hazırlamalıdır. İşletmenin kuruluş

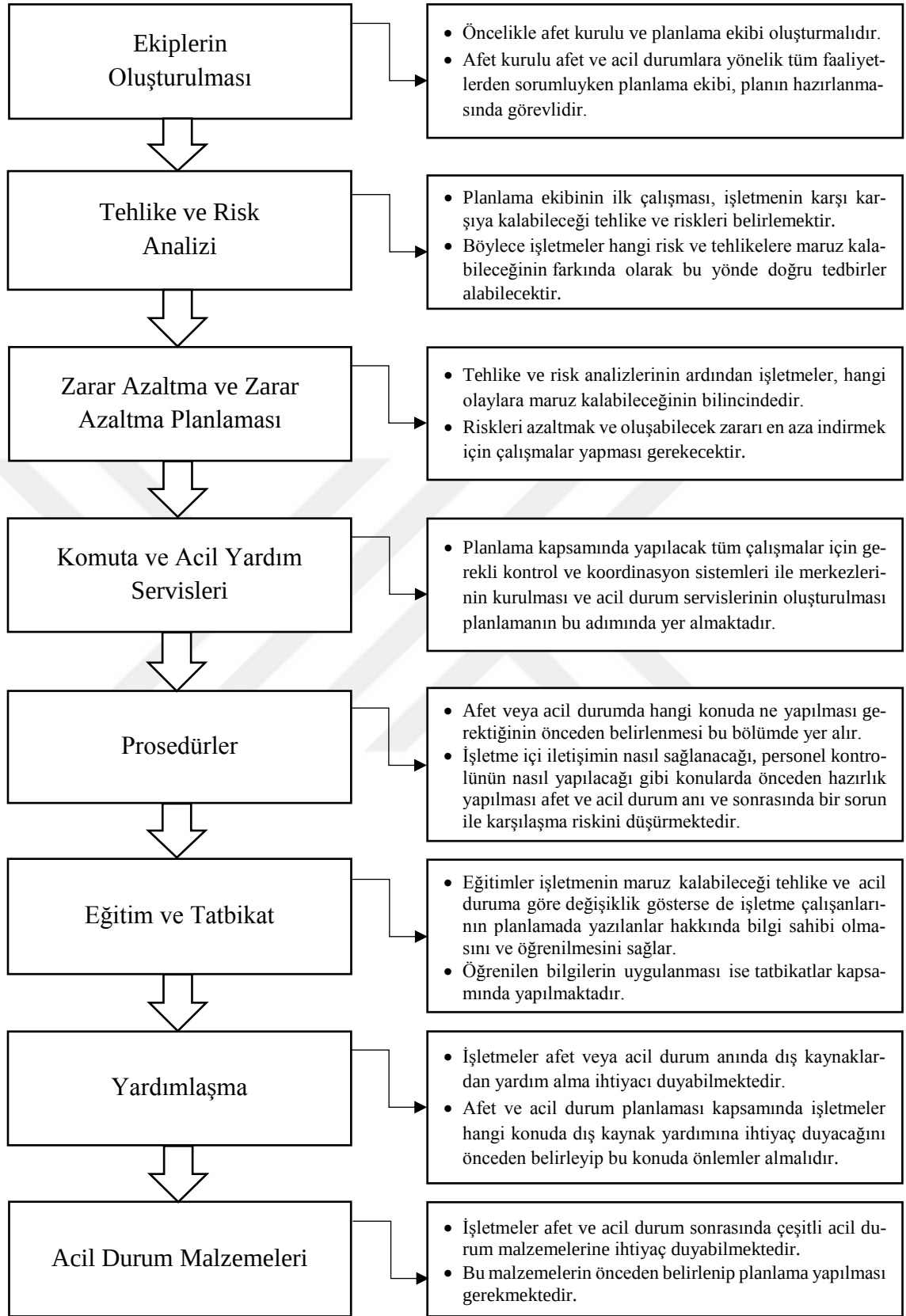
aşamasından varlığını devam ettirdiği güne kadar ki uzun bir süreci kapsayan ve bu süreçte işletmenin yapması gereken çalışmaların yer aldığı bu yönetmeliğe küçük veya büyük ölçekli her işletmenin uyması için teşvik edilmelidir.

Diğer bir taraftan, Kadioğlu (2009)'nun işletmeler için afet acil yardım planlama rehberi kapsamında hazırladığı, işletmelerde afet yönetimi kapsamında yapılacak olan planlama çalışmasının adımları ve içeriği Şekil 7'de özetlenmiştir.

İşletmeler tarafından yapılan bu planlamanın sürekliliğinin sağlanması da ayrıca önemlidir. İşletmenin değişen koşullarına göre planın güncellenmesini ve planda yer alan tüm paydaşların plandan haberdar olmasını sağlamak, planın sürekliliği açısından kritik öneme sahiptir (Kadioğlu ve Bek, 2009: 9).

Afet ve acil durum planlamasının yanı sıra işletmelerin, afet ve acil durumların yönetimi kapsamında gerçekleştirilebileceği bir takım temel faaliyetler bulunmaktadır. Bu faaliyetler aşağıdaki şekilde özetlenmiştir (ISO, 2008: 71-80):

- **Yönetim ve kontrol:** kaynakların yönetimi, bilgilerin analizi ve acil durumlarda kararların alınması faaliyetlerini kapsamaktadır.
- **İletişimin sağlanması:** Bir afet veya acil durumda iletişim; işletme içerisinde yer alan birimler ve ilgili personel ve ekipler ile iletişim sağlanması, personellerin ailesi ile iletişim sağlanması, acil durumun duyurulması ve alarm sistemi ile uyarı yapılması faaliyetlerini kapsamaktadır.
- **Can güvenliğinin sağlanması:** Can güvenliği sağlanması için tahliye planı, acil durum çıkışlarının belirlenmesi, toplanma alanlarının belirlenmesi, barınakların belirlenmesi, bu konular ile ilgili eğitim ve bilgilendirme yapılması, personelin ailesinin afet veya acil durumlara hazırlanması çalışmaları yapılabilir.
- **Mal güvenliğinin sağlanması:** Olası bir afet veya acil durumda işletmenin kısa zamanda eski haline getirilebilmesi için mal güvenliğinin sağlanması araç-geçerç ve malzemelerin uyarı sağlayacak sistemler ile korunması; yedekleme ile önemli kayıtların korunması için önlemler alınması; afetlerin veya acil durumların etkilerinin riskin asgariye indirilebilmesi için gereken önlemlerin alınması ile gerçekleştirilebilir.



Şekil 7: Afet Planlama Çalışması Adımları ve İçeriği

Kaynak: Kadioğlu, 2009: 6-35.

- **Çevre sakinleri ve yerel kuruluşlarla yardımlaşma:** personellerin ve işletmenin korunması ve normal durumuna dönmesi için yöredeki kurum ve kuruluşlar ile ilişkiler içinde olunması; karşılıklı yardımlaşma anlaşmaları için protokollerin yapılması; firmanın kendi personel, araç-gereç ve malzemesi ile çevre sakinlerine yardım sağlaması; halka bilgi verilmesi; kamuoyu ve firma arasındaki en önemli bağlantı olan medya ile ilişkilerin kurulması gereklidir.
- **İşletmenin yeniden faaliyete geçirilmesi:** Bir afet veya acil durum sonra işletme faaliyetlerinin en kısa sürede devam ettirilebilmesi için kayıtların korunması, işletme araç-gereç ve ekipmanlarının onarımı, lojistik desteği gibi faaliyetlere yönelik planlar yapılmalı ve bu faaliyetler idari düzenlemeler ile desteklenmelidir. İşletmenin zarar görme olasılığı göz önünde bulundurularak sigorta işlemlerinin yapılması gerekmektedir.

Bir işletmenin olası bir afet veya acil durum karşısında istihdam ettiği çalışanlarının can güvenliği için bir sorumluluk bilinciyle çalışmalar yapması gereklidir. Ayrıca işletmenin öyle bir durumu minimum zarar ile atlatarak faaliyetlerini devam ettirmesi hem işletmenin hem de ülkenin ekonomik kalkınmasının duraklamasını engellemek için işletmelerde afet yönetimi önem verilmesi gereken bir konudur. Bunun için işletme yönetimlerinin gereken planların ve faaliyetlerin gerçekleştirilme yönelik çalışanlarına destek vermesi gerekmektedir.

2.4.1. Afetler ile Acil Durumların Turizm Endüstrisine Etkileri

Turizm endüstrisi, doğal ve insan kaynaklı afetler, savaş ve terörizm gibi beklenmedik anlarda meydana gelen durumlardan yoğun bir şekilde etkilenebilen çok hassas bir yapıya sahiptir. Turistler, güvenliklerini tehdit eden herhangi bir unsur söz konusu olduğunda kolaylıkla ziyaret etmeyi düşündükleri destinasyonu değiştirebilmektedir (Göçen, Yirik ve Yılmaz, 2011: 494). Turizm endüstrisinde faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların, bu durumu göz önüne alarak afet yönetimi uygulamalarına gerekli önemi göstermeleri gerekmektedir. Bu sayede afetlerin turizm endüstrisi üzerinde neden olabileceği olumsuz etkiler azaltılabilecektir.

Ülkemizde genellikle deprem, çığ, doğal yangın ve sel olarak görülen doğal afetler, meydana geldikleri bölgelerde yer alan kültürel ve doğal mirasları tahrip edip, telafisi olmayan

zararlar verebilmektedir (Aydın ve Güner, 2013: 73). Turizm destinasyonundaki turistik değerlerin doğal afetlerin etkileriyle zarar görmesi, bölgedeki turistik faaliyetleri olumsuz etkileyerek turizm talebinde olumsuz etkiler oluşturabilmektedir. Yani doğal afetler turizm talebini ve turizm gelirinde düşüne neden olabilmektedir. Örneğin; 17 Ağustos 1999 yılında meydana gelen Kocaeli depremi sonrasında, Kocaeli ilinin doğrudan turizm merkezi olmamasına rağmen Türkiye'ye olan turizm talebinde bir önceki yıla göre önemli bir düşüş yaşanmıştır (Kotil ve diğerleri, 2007: 743). 1998 yılı sonunda ülkemize gelen toplam turist sayısı 9.752.697 iken bu sayı 1999 yılı sonunda 7.487.285'e gerilemiş ve yaklaşık %24'lük bir azalma olduğu görülmüştür (TÜRSAB, 2018).

Kış turizmi merkezlerinde meydana gelen çığ olayları gibi aniden gelişen doğal afetler, turistlerin ve bölge halkının hayatlarını ve mallarını kaybetmesine yol açmaktadır (Gürer, 2007: 110). Ayrıca, afetin meydana geldiği bölgede faaliyet gösteren turizm tesislerinin zarar görmesine veya hizmet sunamayacak duruma gelmesine, turistik ürünlerin temel unsurlarından biri olan doğal kaynakların tahrip olmasına neden olabilmektedir (Karaçor ve Garda, 2015: 903). Gerçekleşebilecek olası bir tsunami afeti, bu konuya bir diğer örnek olarak gösterilebilir. Ülkemizdeki turistlerin büyük bir kısmı deniz-kum-güneş turizmi faaliyetlerinden yararlanmaktadır. Turistlerin yoğun olarak bulunduğu kıyı kesimlerinde yer alan otel ve limanlar gibi turizm işletmeleri, bir tsunami afetinde en büyük zarara uğrayarak, can ve mal kaybının yaşanacağı yerlerin başında gelmektedir.

Turistlerin gidecekleri turizm bölgesini seçmesinde, bölge iklimi önemli bir rol oynamaktadır. Bölgedeki ısı, nem, hava, yağış oranı gibi unsurlar turistlerin algısını etkilemektedir. Bu nedenle turizm endüstrisi iklim değişikliğinden doğrudan ve dolaylı etkilenmektedir. Artan sıcaklıkların bir sonucu olarak kış turizmi bölgelerindeki kar kalınlığının incelmesi, çölleşmenin artarak yaşam alanlarının azalması, eko sisteme zarar vererek canlı çeşitliliğinin azalması ve turistik faaliyetlere ulaşımı engelleyen hava şartları bu etkilere örnek olarak gösterilebilir (Özekici ve Silik, 2017: 59).

2008 yılının ikinci yarısında ortaya çıkan küresel ekonomik kriz, turizm endüstrisini olumsuz yönde etkilemiştir. Doğal afetlerin ve salgın hastalıkların da etkisiyle bu dönemde turizm talebinde önemli bir azalma yaşanmıştır. 2007-2012 yıllarını kapsayan dönemdeki turizm hareketleri ve turizm gelirleri Tablo 5'de görülmektedir (Devlet Planlama Teşkilatı, 2014b: 17).

Tablo 5
Uluslararası Turizm Hareketleri ve Turizm Gelirleri

Turist Sayısı ve Turizm Geliri	Yıllar					
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Turist Sayısı (Milyon kişi)	901	916	881	949	995	1.035
Yıllık Değişim (Yüzde-%)	6,4	2,1	-3,8	6,6	4,8	4,0
Turizm Geliri (Milyar dolar)	858	941	851	930	1.042	1.075
Yıllık Değişim (Yüzde-%)	15,6	9,7	-9,6	8,7	12,0	3,1

Kaynak: Dünya Turizm Örgütü (UNWTO).

Tablo 5’de görüldüğü gibi, 2008 yılında 916 milyon kişi olan turist sayısı 2009 yılında 881 milyon kişiye düşerek talepte yaklaşık %3,8 bir daralma olmuştur. Turizm gelirinde ise 2009 yılında bir önceki yıla göre yaklaşık %9,6’lık bir kayıp yaşanarak 851 milyar dolara gerilemiştir.

Ülkemizin Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinde yaklaşık 35 yıldır devam eden terör olayları, bu bölgelerdeki turizm talebinin, potansiyelinin çok altında kalmasına neden olmuştur. Terör olayları nedeniyle yatırımcılar bu bölgelere yatırım yapmaktan kaçınmış ve turistlik zenginliklerimiz yeterince iyi değerlendirilememiştir (Yenişehirlioğlu ve diğerleri, 2013: 59). Özellikle son yıllarda turizm bölgelerini hedef alan terör saldırıları, yerli halkın yanı sıra farklı ülkelerden gelen turistlerin de hayatlarını kaybetmesine neden olmuştur. Turistler için korku ve tedirginlik oluşturan bu durum, turistlerin planlarında değişiklik yapmalarına ve rezervasyonlarını iptal etmelerine neden olmaktadır. Bu da bölgede faaliyet gösteren turizm işletmelerini büyük maddi kayıplara uğratmaktadır (Çiftçi, 2016: 125).

Terör olayları turizm endüstrisini doğal afetlere kıyasla daha fazla olumsuz etkilemektedir. Turizm talebi doğal afetler nedeniyle düşse de turistler terör olaylarından daha fazla çekinmekte, turistlik faaliyetlerini bu olayların olmadığı farklı ülkelerde gerçekleştirmektedirler. Geçtiğimiz yıllarda ülkemizde yaşanan çeşitli terör olaylarındaki artış sonucunda

yaşanan rezervasyon iptallerinin yanı sıra birçok turist tatil seçimini ülkemizden yana kullanmamıştır (Kalpaklıoğlu, 2010: 147).

Afetlerin turizm endüstrisinde neden olabileceği tüm bu olumsuz etkilerin yanında olumlu olarak değerlendirilebilecek bir durum da söz konusudur. Geçmişte yaşanan ve insanların hayatlarını kaybetmesine neden olan ve literatürde insan kaynaklı afetler olarak nitelendirilen savaşlar, terörist eylemler, soykırım olayları ve diğer trajik olayların gerçekleştiği yere günümüzde turizm faaliyetleri kapsamında turistler tarafından ziyaret edilmesi (Kurnaz, Çeken ve Kılıç, 2013: 58), afetlerin turizm endüstrisindeki olumlu bir etkisi olarak değerlendirilebilir.

2.4.2. Otel İşletmelerinde Afet ve Acil Durum Yönetimi

Tehlikeli bir oluşumun etkilerinin zamanında ve etkili olarak ön görülmesi, tahmin edilmesi, uyum sağlanması, önleme, azaltma, baş edebilme ve iyileştirme yeteneği olarak ifade edilen afet direnci (AFAD, 2014: 33) hem ekonomik açıdan ayakta kalmak hem de misafirlerinin ve çalışanların güvenliği sorumluluğu kendisinde bulunan otel işletmeleri için oldukça önemli bir konudur.

Otel sektöründe olası afetlere karşı dayanaklılık veya direnç; işletmenin paydaşlarıyla birlikte afetlerin sebep olabileceği muhtemel aksaklıkların değerlendirilmesi ve bu aksaklıkların üstesinden gelinebilmesi açısından işletmenin kapasitesinin yenilenmesi ve bu durumlara karşı uyarlanması ile ilgili dinamik bir olgudur. Oteller için afetlere karşı dirençli bir yapıya entegre olmak, risk azaltma faaliyetlerini ve hazırlığı kapsamaktadır (Brown ve diğerleri, 2017: 368).

Nitekim bir afet gerçekleştikten sonra yapılacak olan müdahale ve benzeri diğer çalışmalar, işletmelerin devamlılığı açısından gereken yararı sağlamamakta, afet olayının en az zararla atlatılabilmesi için afet öncesi yapılan çalışmalar etkili olmaktadır (AFAD, 2018a).

2.4.2.1. Otel İşletmelerinde Afet Yönetiminin Önemi

Oteller, misafirlerine hizmet sunarken büyük çoğunlukla insan gücünden yararlanan dolayısıyla bünyesinde birçok bireyi istihdam eden emek yoğun işletmelerdir. Her yıl milyonlarca turiste konaklama hizmetinin yanında birçok farklı hizmet sunan bu işletmelerin,

misafir ve çalışan yoğunluğu göz önüne alındığında afet ve acil durumlar önemli bir risk oluşturmaktadır. Yaşanabilecek bir afet veya acil durum anında ortaya çıkabilecek kriz anının yönetilmesi ve önceden alınmış tedbirler, hem misafirlerin ve çalışanların can güvenliğinin sağlanmasında hem de otel işletmesinde meydana gelebilecek maddi kayıpların önüne geçilmesinde önemli rol oynamaktadır.

Afet veya acil durum kaynaklı oluşabilecek krizlerin doğru şekilde yönetilebilmesi, afet risklerinin azaltılmasına yönelik yapılacak çalışmalara öncelik verilmesi ile mümkün olmaktadır (Yavaş, 2001: 119). Çatısı altında barındırdığı insan yoğunluğu göz önüne alındığında, otel işletmelerinin afet veya acil durum öncesinde yaptığı önleme ve risk azaltmaya yönelik çalışma ve planlamaların büyük öneme sahip olduğu söylenebilir.

Otel işletmelerinin afet yönetimi çalışmalarına gereken önemi vererek, bu konuda faaliyetler yürütmesi hem misafirlerde hem de çalışanlarda afet bilinci oluşturulmasında etkili olmaktadır. Bireylere afet ve afet yönetimi bilinci aşılanarak afet kültürünün gelişmesine katkıda bulunulabilir. Bu da çalışan ve misafirlerin, herhangi bir afet veya acil durum anında ortaya çıkabilecek kaos ortamında bilinçli davranmasına ve böylece otel işletmesinin işlerinin kolaylaşmasını sağlayabilmektedir (Işık, vd., 2012: 87,93). Afet veya acil durum anında ne yapması gerektiğinin farkında olan misafir ve işletme çalışanları, afet anı ve sonrası için planlanan faaliyetlerin hızlı ve kesintisiz bir şekilde yürütülebilmesinde ve kaos ortamının büyümesinin önüne geçilerek olası can ve mal kayıplarının engellenmesinde önemli rol oynamaktadır.

Afet veya acil durumlarda açığa çıkan kriz ortamları, otel işletmelerinin çalışanlarını strese sokarak ruhsal bozukluklara neden olabilmektedir. Bu durum iş verimliliğinde düşüş, iş süreçlerinin bozulması ve iş gücü kaybı gibi problemleri de beraberinde getirebilmektedir (Ekici ve İzci, 2006: 40). Özellikle oteller gibi emek yoğun olarak hizmet sunan işletmelerde, çalışanların işlerini özveriyle gerçekleştirmesi misafir memnuniyeti üzerinde büyük etkiye sahiptir. Bu noktada çalışanların moral ve motivasyonu ön plana çıkmaktadır. Otel işletmeleri afet yönetimi kapsamında çalışanlarına eğitim vererek afet bilinci ve farkındalığı oluşturabilir, çalışanlarını yaşanabilecek kriz ortamlarına psikolojik olarak hazır hale getirebilir. Böylece afet veya acil durum sonrasındaki dönemde iş gücü kaybı gibi olumsuzlukların önüne geçilebilecektir.

2.4.2.2. Otel İşletmelerinde Acil Durum Planlaması

Acil durum planlaması, açıklamalı afet yönetimi terimleri sözlüğünde “İnsanın canı ve malıyla diğer aktivitelerinin, olağan dışı olayların sonuçlarından en az kayıp ve zararla kurtulabilmesi için yapılması gereken iş ve işlemlerin, olaylar olmadan önce planlaması ve olay sırasında; zamanında, hızlı ve etkili bir şekilde uygulanmasını gerektiren tüm faaliyetler” olarak tanımlanmaktadır (AFAD, 2014: 20). Özellikle oteller gibi ürettikleri ürün ve hizmetleri kendi işletme bünyesinde insanlara sunan ve insanların can ve mal güvenliğinden sorumlu olan işletmelerin acil durum planlaması yapılması çok büyük öneme sahiptir.

Acil durum planlamasının başarıya ulaşabilmesi için herhangi bir belirsizliğe yer vermeden kristal berraklığında bir komut hiyerarşisi ve örgütsel prosedür kuralları gereklidir. Acil durum planının ana amacı, insanları, mülkleri ve çevreyi korumak ve böylece herhangi bir olayın ciddiyetini en aza indirmek için görülmeyen olaylarla başa çıkacak bir sistem ve kaynak sağlamaktır (Sharma ve diğerleri, 2015: 264).

İşletmeler, acil durum planlamasını 18/06/2013 tarih ve 28681 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan “İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik” hükümleri çerçevesinde hazırlamalıdır. Acil durum planı bölgedeki acil durumların belirlenmesi, bunların olumsuz etkilerini önleyici ve sınırlandırıcı tedbirlerin alınması, görevlendirilecek kişilerin belirlenmesi, acil durum müdahale ve tahliye yöntemlerinin oluşturulması, dokümantasyon, tatbikat ve acil durum planının yenilenmesi aşamalarından oluşmaktadır (AFAD, 2013: 25; Resmî Gazete, 2013: madde 7).

Acil Durumların Belirlenmesi

Acil durum planlamasının ilk aşaması olan acil durumların belirlenmesi, otellerin faaliyetlerini sürdürdükleri süre boyunca karşılaşılabileceği acil durumları birtakım hususları göz önünde bulundurarak belirlemesini kapsamaktadır. Bu hususlar (Resmî Gazete, 2013: madde 8);

- Risk değerlendirmesi sonuçları,
- Yangın, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım ve patlama ihtimali,
- İlk yardım ve tahliye gerektirecek olaylar,
- Doğal afetlerin meydana gelme ihtimali ve

- Sabotaj ihtimalidir.

Oteller geçmişte yaşadıkları afet ve acil durumları değerlendirerek, bu olayların meydana gelme sıklığına göre önem derecesini belirlemeli ve risk değerlendirmesi yapmalıdır (Bolat, 2015: 23).

Önleyici ve Sınırlandırıcı Tedbirler

Otel yöneticileri, çalışma ortamı, kullanılan maddeler, iş ekipmanı ile çevre şartlarını dikkate alarak işletmelerinde meydana gelebilecek acil durumları önceden değerlendirmelidir. Daha sonra çalışanları ve çalışma çevresini etkileyebilecek olası acil durumları belirleyerek, bunların meydana getirebileceği olumsuz etkilere karşı önleyici ve sınırlandırıcı tedbirler almalıdır (Resmî Gazete, 2012: madde 11).

Alınacak tedbirler belirlenirken gerekli görüldüğü durumlarda ölçüm ve değerlendirmeler yapılır, risklerden korunma ilkelerine uygun olur ve toplu korumayı esas alır (Resmî Gazete, 2013: madde 9). Acil durum planlamasının bu aşamasında önleyici ve sınırlandırıcı tedbirlerin birbirinden ayırt edilmesi önemlidir. Önleyici tedbirler henüz bir acil durum meydana gelmeden önce alınan tedbirler ve yapılan çalışmalar anlamına gelirken, sınırlandırıcı tedbirler ise acil durum meydana geldikten sonra sebep olduğu olumsuz sonuçların sınırlandırılmasına yönelik alınan tedbirleri ifade etmektedir (Bolat, 2015: 24).

Acil Durum Müdahale ve Tahliye Yöntemleri

Bir işletme tahliyesinin gerçekleştirilmesi ciddi bir planlama gerektiren zor bir süreçtir. Oteller gerek hedef kitlesi gerek personel yoğunluğu açısından düşünüldüğünde risk taşıyan ve tahliyesi güç olan işletmelerdir (Kadioğlu ve Bek, 2009: 50)

Otel misafirlerinde tahliye planı konusunda farkındalık oluşturmak için oda kapılarının arkasına bilgi tabelaları hazırlanmalıdır. Farklı tehlikelere karşı farklı tahliye çeşitleri tasarlanması gerekse dahi, tahliyede dikkat edilmesi gereken genel konular şöyle sıralanabilir (Kadioğlu, 2009: 31);

- Tahliye anında hız değil, düzen ve güvenlik esas alınmalıdır.
- Mağdur durumda olan kişilere, kendini tehlikeye atmadan yardım edilmeli ya da yardım edilmesi sağlanmalıdır.

- En yakın çıkış yerine telaşsız ve sessizce gidilmeli gereksiz acelecilikten kaçınılmalıdır.
- Bulunulan yer telaş yapmadan terk edilmeli ve kendini tehlikeye atmadan gerekli kişisel koruyucular ve gerekiyorsa ilk müdahale araç ve gereçleri yanına alınmalıdır.
- Gereksiz konuşmalardan kaçınılmalı, sıranın sürekli olarak ilerlemesine özen gösterilmelidir.
- Merdivenlerde sıkışıklığa neden olmadan düzenli bir şekilde kullanılmalıdır.
- Tahliye sonunda derhal toplanma alanına gidilmeli ve olay komutanının talimatlarına uyulmalıdır.

Tahliye planlarının gerçekçiliğini test etmek için düzenli olarak uygulamalar yapılmalıdır. Eğer yapılan planların gerçekliği test edilmezse, en iyi şekilde düşünülmüş plan bile büyük ölçüde etkisiz olabilir (Sarp, 2014: 24)

Görevlendirilecek Çalışanların Belirlenmesi

İşletmelerde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik'e göre işveren; işyerlerinde tehlike sınıflarını tespit eden Tebliğde belirlenmiş olan çok tehlikeli sınıfta yer alan işyerlerinde 30 çalışana, tehlikeli sınıfta yer alan işyerlerinde 40 çalışana ve az tehlikeli sınıfta yer alan işyerlerinde 50 çalışana kadar;

- Arama, kurtarma ve tahliye,
- Yangınla mücadele,

konularının her biri için uygun donanıma sahip ve özel eğitilmiş en az birer çalışanı destek elemanı olarak görevlendirir. İşyerinde bunları aşan sayılarda çalışanın bulunması halinde, tehlike sınıfına göre her 30, 40 ve 50'ye kadar çalışan için birer destek elemanı daha görevlendirir. 10'dan az çalışanı olan ve az tehlikeli sınıfta yer alan işyerlerinde birinci fıkrada belirtilen yükümlülüğü yerine getirmek üzere bir kişi görevlendirilmesi yeterlidir.

İlkyardım konusunda görevlendirilecek olan çalışan veya çalışanlar 22/5/2002 tarihli ve 24762 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan İlkyardım Yönetmeliği esaslarına göre görevlendirilmelidir.

Her konu için birden fazla çalışanın görevlendirilmesi gereken işyerlerinde bu çalışanlar konularına göre ekipler halinde koordineli olarak görev yapar. Her ekipte bir ekip başı bulunur. Ayrıca, işveren tarafından acil durumlarda ekipler arası gerekli koordinasyonu sağlamak üzere çalışanları arasından bir sorumlu görevlendirilir.

Dokümantasyon

İşletmelerde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik'e göre acil durum planı asgari aşağıdaki hususları kapsayacak şekilde dokümente edilir (Resmî Gazete, 2013: madde 12).;

- İşyerinin unvanı, adresi ve işverenin adı.
- Hazırlayanların adı, soyadı ve unvanı.
- Hazırlanıldığı tarih ve geçerlilik tarihi.
- Belirlenen acil durumlar.
- Alınan önleyici ve sınırlandırıcı tedbirler.
- Acil durum müdahale ve tahliye yöntemleri.
- Aşağıdaki unsurları içeren işyerini veya işyerinin bölümlerini gösteren kroki:
 - ✓ Yangın söndürme amaçlı kullanılacaklar da dâhil olmak üzere acil durum ekipmanlarının bulunduğu yerler.
 - ✓ İlk yardım malzemelerinin bulunduğu yerler.
 - ✓ Kaçış yolları, toplanma yerleri ve bulunması halinde uyarı sistemlerinin de yer aldığı tahliye planı.
 - ✓ Görevlendirilen çalışanların ve varsa yedeklerinin adı, soyadı, unvanı, sorumluluk alanı ve iletişim bilgileri.
 - ✓ İlk yardım, acil tıbbi müdahale, kurtarma ve yangınla mücadele konularında işyeri dışındaki kuruluşların irtibat numaraları.

Ayrıca acil durum planının sayfaları numaralandırılarak; hazırlayan kişiler tarafından her sayfası paraflanıp, son sayfası imzalanır ve söz konusu plan, acil durumla mücadele edecek ekiplerin kolayca ulaşabileceği şekilde işyerinde saklanır. Acil durum planı kapsamında hazırlanan kroki bina içinde kolayca görülebilecek yerlerde asılı olarak bulundurulur.

Dokümantasyon aşamasında yer alan kaçış yolları ve toplanma alanlarını gösteren tahliyenin planının ve işletme krokisinin otel misafirlerinde afet ve acil durum farkındalığı oluşturmada bakımından önemlidir. Otel işletmesinde meydana gelebilecek herhangi bir afet ve acil durum anında otel misafirlerine yol göstermesi için otel odalarında tahliye planları, uyarı ve krokiler bulunmalıdır.

Tatbikat

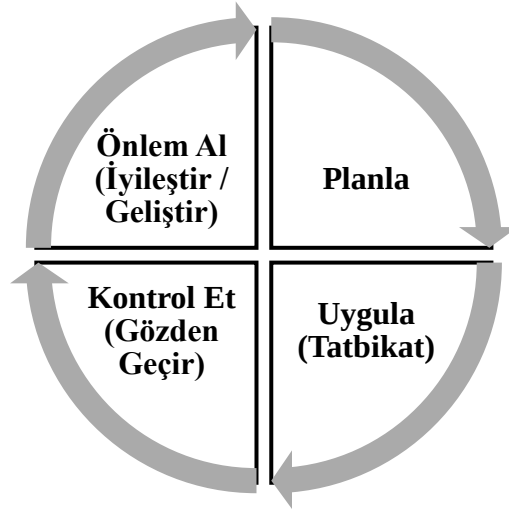
Afet ve acil durum planı kapsamında yapılan çalışmalar tatbikatlar aracılığıyla düzenli olarak kontrol edilir ve yaşanan aksaklıklara yönelik gerekli önleyici ve düzenleyici faaliyetler yapılır. Yılda en az bir kere masa başı ve işlevsel tatbikat yapılması zorunludur. Yapılan tatbikatlar sonucunda elde edilen olumlu ve olumsuz tecrübeler doğrultusunda afet acil durum planı gözden geçirilerek gerekli düzenlemeler yapılır (Resmî Gazete, 2013: madde 13).

Oteller, karşılaşılabilecekleri tehlike ve riskleri göz önünde bulundurarak farklı konularda ve boyutlarda tatbikatlar gerçekleştirebilir. Örneğin; deprem anında davranış, deprem sonrası tahliye, yangın anında tahliye, yangın müdahale, arama-kurtarma gibi ayrı veya bütünsel tatbikatlar yapılabilir (Kadıoğlu, 2009: 33).

Acil Durum Planının Yenilenmesi

İşletmelerde, belirlenmiş olan acil durumları etkileyebilecek veya yeni acil durumların ortaya çıkmasına neden olacak değişikliklerin meydana gelmesi halinde etkinin büyüklüğüne göre acil durum planı tamamen veya kısmen yenilenir. Belirtilen bu durumlardan bağımsız olarak, hazırlanmış olan acil durum planları; tehlike sınıfına göre çok tehlikeli, tehlikeli ve az tehlikeli işletmelerde sırasıyla en geç iki, dört ve altı yılda bir yenilenir (Resmî Gazete, 2013: madde 14).

Acil durum planının işletmenin tüm çalışanları tarafından bilinmesi ve değişen koşullar doğrultusunda güncelliğini koruması büyük öneme sahiptir. Afet veya acil durum anında çalışanların planı okuyacak vakti olmayacağı için planın çalışanlar tarafından önceden okunması ve tatbikatlar aracılığıyla uygulaması yapılmalıdır. Uygulamadan sonra gözden geçirilen plan iyileştirme ve geliştirme yapılarak güncellenebilir (Kadıoğlu, 2009: 5).



Şekil 8: Acil Durum Planının Sürekliliğinin Sağlanması

Kaynak: Kadioğlu, 2009: 5.

Oteller emek yoğun işletmeler olduğundan dolayı insan gücüne dayalı ürün ve hizmet sunarlar. Buna bağlı olarak birçok çalışan istihdam eden otel işletmelerinde iş gücü devri oranı da yüksektir. Bu durum göz önüne alındığında otel işletmelerinde acil durum planının yenilenmesi ve güncel tutulması, işe yeni alınan çalışanın bu plan hakkında bilgilendirilmesi ve gerekli eğitimleri alması oldukça önemlidir.

Çalışanların Bilgilendirilmesi ve Eğitim

Acil durum planı kapsamında çalışanların bilgilendirilmesi ve eğitim iki şekilde yapılmaktadır. Birincisi, tüm işletme çalışanları acil durum planı, arama-kurtarma, tahliye, yangınla mücadele ve ilk yardım konularında görevlendirilen kişiler hakkında bilgilendirilir. İkincisi ise acil durum konularında görevlendirilen bu personelin yürütülecek faaliyetler ile ilgili özel eğitim almasıdır. Ayrıca işe yeni alınan çalışana, acil durum planı ile ilgili bilgi verilir (Resmî Gazete, 2013: madde 15).

Afet hazırlığı kapsamında çalışanlara verilen eğitim sadece planın anlatılması ve personelin plandaki rolüyle sınırlı kalmaması gerekir. Personelin kendi sorumluluklarının yanı sıra etrafındaki yürütülen faaliyetlerden de haberdar olması ve bu faaliyetlere katkı sağlayabilecek şekilde eğitilmesi gerekmektedir. Ayrıca afete karşı alınan önlemlerin öncelikle insanın kendi evinden başlamasından dolayı çalışanlar, afete karşı alınabilecek bireysel önlemler konusunda da eğitilmelidir (Kadioğlu ve Bek, 2009: 47).

Otel işletmeleri bulundukları bölge itibariyle karşılaşılabileceği risk ve tehlikelere yönelik plan kapsamında çalışanlarına farklı eğitimler vermesi gerekebilir. Örneğin; kış turizmine yönelik hizmet sunan bir otel işletmesi çalışanlarının çıkış düşmelerine karşı eğitim alması gerekirken kıyı şeridinde faaliyet gösteren otel işletmeleri tsunami tehlikesine karşı çalışanlarına eğitim verebilir.

2.4.2.3. Otel İşletmelerinde Afet ve Acil Durumlara Karşı Alınabilecek Tedbirler

Otel işletmeleri sağladığı istihdam ve hizmet sunduğu misafir yoğunluğu nedeniyle bireylerin can ve mal güvenliğinin sağlanmasında sorumluluğu yüksektir. Her zaman gerçekleşme riski bulunan afet ve acil durumlarda çalışanlarının ve misafirlerinin yaşayabileceği can ve mal kaybını en aza indirmek için birtakım tedbirler alınmalıdır. İşletmeler kuruluş aşamalarından başlayıp faaliyetlerini sürdürmeye devam ettiği her geçen gün alınacak bu tedbirlere gereken önemi vermelidir.

Oteller, gelecekte karşılaşılabilecekleri afet ve acil durumlara karşı hazırlıklı olmak, riskleri azaltmak ve önlemek amacıyla acil durum planlaması yapmaları gerekmektedir. Afet veya acil durumlarda ortaya çıkabilecek düzensizliklerin ve karmaşanın neden olabileceği aksaklıkların önlenmesinde önceden yapılmış planlı hazırlıklar büyük öneme sahiptir (Vatan ve Salur, 2010: 42). Acil durum planında yer alan tüm aşamalara dikkate alınarak afet ve acil durumlara karşı önceden hazırlık yapılması, afet ve acil durumlardan doğabilecek olumsuz etkilerden en az zararla kurtulmada önemli rol oynamaktadır.

Otel binaları henüz yapım aşamasındayken, faaliyet göstereceği coğrafi bölge itibariyle karşılaşılabileceği risklerin belirlenmesi ve bu riskleri göz önünde bulundurarak gerekli tedbirlerin alınması, ilerleyen zamanlarda karşılaşılabilecek afet veya acil durumların neden olabileceği zararları azaltmada etkili olmaktadır. Örneğin; denize veya nehirlerle yakın yerlerde inşa edilen otel işletmeleri, yaşanabilecek sel baskınlar, hortum veya tsunami gibi riskleri göz önünde bulundurmalıdır (Küçükcan, 2008: 44).

Otel binalarında yer alan ikaz ve yönlendirme levhaları, alarm ve ikaz sistemleri, kendini kapatan sistemler, yangın merdivenleri, acil çıkış kapıları, erken uyarı sistemleri, afet ve acil durum müdahale ekipmanları işletmeler tarafından afetlere karşı alınabilecek diğer önlemlerin başında gelmektedir. Bu levha, sistem ve ekipmanların kontrol edilmesi ve rutin bakımlarının belirli aralıklarla yapılması gerekmektedir. Ayrıca otel işletmelerinin

meydana gelebilecek bir afeti göz önünde bulundurarak gıda stoku yapması hem işletme açısından hem de afet bölgesi açısından önemlidir.

İşletme çalışanlarına verilecek olan afet ve acil durumlara yönelik eğitimler, alınması gereken tedbirler içinde önemli bir yer tutmaktadır. Bu eğitimler sayesinde çalışanlar, yaşanabilecek olası bir afet veya acil durum için güven duygusu ve afet bilinci kazanabilmektedir. Otel işletmelerinin afet veya acil durumlar için yeterli önlemleri almaması, bilgi ve eğitim eksikliğiyle birlikte afet riskinin daha da artmasına neden olabilmektedir (Maşrap, 2005: 1465). Afet müdahale, ilk yardım, tahliye ve yangın gibi afet yönetimi kapsamında çalışanlara verilen eğitimler, kurtarma ve acil durum sürecinin doğru şekilde yönetilmesine katkıda bulunmaktadır.

Afet ve acil durumlara yönelik alınan tüm bu tedbirlerin denetlenmesi ve gözden geçirilmesi için otel işletmeleri yılda en az 1 kere olmak üzere afet senaryo tatbikatları düzenlemelidir. Gerçekleştirilen tatbikatlar neticesinde eğer olumsuzluklar yaşanırsa, acil durum planı ve alınan tedbirler gözden geçirilmeli, gerekli düzenleyici ve önleyici faaliyetler otel yönetimi tarafından yapılmalıdır (Resmî Gazete, 2013: madde 13).

BÖLÜM 3: 4 VE 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE AFET YÖNETİMİ: YÖNETİCİLERİN GÖRÜŞLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde öncelikle araştırmanın amacı ve önemini açıklanmaya çalışılmış, ardından uygulamada kullanılan yöntemden bahsedilmiştir. Daha sonra araştırma evreni ve örnekleminden bahsedilerek kısıtlarına değinilmiştir. Son olarak araştırma kapsamında elde edilen bulgular analiz edilerek yorumlanmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüzde, turizm endüstrisinin ülke ekonomilerine yaptığı katkılar göz ardı edilemeyecek kadar fazladır. Özellikle gelişmekte olan ülkeler için turizm endüstrisi önemli bir gelir kaynağı durumuna gelmiştir. Turizm endüstrisinin ülkeye ekonomik olarak sağladığı faydaların yanında sosyal, kültürel, politik ve çevresel birçok olumlu etkisi bulunmaktadır. Ülkelerin, turizmin olumlu etkilerini göz önünde bulundurarak bu alanda yatırım yapmaları, turizmin sürdürülebilirliği açısından önem arz etmektedir.

Turizm endüstrisinin içinde birçok alt sektör bulunmakla birlikte bunlardan en önemlisi konaklama sektörüdür. Konaklama işletmeleri, turizm endüstrisinin temelini oluşturmaktadır (Gökdeniz, 1999: 3). Konaklama işletmelerinin temel fonksiyonu, turistlerin konaklama ihtiyacını karşılamaktır. Bunun yanında turistlerin istek ve beklentilerine göre eğlence, yeme – içme gibi birçok farklı ürün ve hizmet konaklama işletmeleri tarafından sunulabilmektedir (Resmî Gazete, 2005: madde 19). Turistler tarafından en fazla tercih edilen ve en çok bilinen konaklama işletmesi türlerinden biri de otel işletmeleridir.

Otel işletmelerinin hizmetleri arasında yer alan güvenlik, hem turistler hem de otel çalışanları açısından önem arz etmektedir. Çalışanlarının ve misafirlerinin afet veya herhangi bir acil durum karşısında can ve mal kaybına uğramaması, otel işletmelerinin sorumluluğundadır. Özellikle doğal tehlikelerden kaynaklanan ve önceden tahmin edilemeyen afetlerin meydana getireceği olumsuz sonuçları en aza indirmek için otel işletmeleri afet yönetimine gerekli önemi vermelidir. Otel işletmelerinin afet yönetimi kapsamında yürüttüğü faaliyetlerin sadece misafir ve çalışan açısından değil, otelin bulunduğu bölge açısından da çeşitli yararları olmaktadır.

Yukarıda belirtilen hususlar doğrultusunda, Marmara bölgesinde yer alan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin afet yönetimi kapsamında yaptığı çalışmaların belirlenmesi ve olası bir afet ve acil duruma hazır olup olmadıklarının ortaya konmasını, otel işletmelerinin bu yönde yürüteceği faaliyetlere yön vermesi anlamında faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu yönüyle çalışmanın, elde edilen veriler neticesinde sunduğu öneriler ile gerek literatüre gerek ilgili işletmelere ve işletme yöneticilerine katkı sağlayacağını ifade etmek mümkündür.

Çalışmada, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin afet yönetimi kapsamında yürüttüğü çalışmaların, otel yöneticilerinden alınan görüşler doğrultusunda değerlendirilerek, otel işletmelerinin gerçekleştirebilecek herhangi bir afet ve acil duruma hazır olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın diğer bir amacı, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerine ait verilerin ayrı ayrı değerlendirilip karşılaştırma yapılarak ve afet yönetimi kapsamında birbirlerine karşı olan üstünlüklerinin ortaya konmasıdır. Otel işletmelerinin olası bir afet ve acil durumda, faaliyet gösterdiği bölgede gerçekleştirilecek arama ve kurtarma çalışmalarındaki rolünün ve öneminin belirlenmesi çalışmanın diğer bir amacını oluşturmaktadır.

3.2. Araştırmanın Yöntem ve Kısıtları

Bu çalışma nitel bir araştırma olarak tasarlanmış ve veri toplama aracı olarak da yarı yapılandırılmış mülakat tekniğinden yararlanılmıştır. Hazırlanan mülakat sorularına ek olarak, otel yöneticileri tarafından alınan cevaplar doğrultusunda farklı sorular da sorulmuştur. Araştırma kapsamında her otel işletmesinde konu hakkında bilgi sahibi bir yönetici ile görüşülmüş olup elde edilen veriler betimsel analiz yöntemi kullanılarak yorumlanmıştır. Araştırmaya katılan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerine ait veriler ayrı ayrı değerlendirilmiş ve karşılaştırmalar da yapılmıştır.

Çalışmada, birtakım kısıtlarla karşılaşmıştır. Zaman ve maddi kaynak yetersizliği bu kısıtların başında gelmektedir. Ayrıca araştırma evrenin büyüklüğü veri toplama sürecini olumsuz etkilemiştir. Bazı yöneticilerin görüşme taleplerini reddetmeleri ve kabul edilen taleplerin daha sonra yöneticiler tarafından iptal edilmesi de araştırma sürecinde karşılaşılan diğer kısıtlar olarak ifade edilebilir.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma evreni Marmara bölgesinde bulunan toplam 440 adet 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesinden oluşmakta olup, sayının fazlalığı, zaman ve maliyet kısıtları vb. nedenlerle uygulama evreni daraltılmış ve araştırmaya 30 farklı 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi dahil edilmiştir. Araştırma evreninin belirlenmesinde Marmara bölgesinin deprem riski altında bulunması ve sahip olduğu nüfus yoğunluğu ile gelen turist sayısının çokluğu göz önünde bulundurulmuştur.

Tablo 6
Marmara Bölgesinde Yer Alan 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri (2017)

Marmara Bölgesi İlleri	4 Yıldızlı Otel İşletmesi Sayısı	5 Yıldızlı Otel İşletmesi Sayısı	Toplam
İstanbul	171	132	303
Edirne Kırklareli Tekirdağ Balıkesir Çanakkale	17	27	44
Kocaeli Sakarya Bilecik Bursa Yalova	31	62	93
Toplam	219	221	440

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Konaklama Tesisleri İstatistiklerinden Derlenmiştir. E.T. 18.06.2018.

Araştırma kapsamında Marmara bölgesini oluşturan 11 ilde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi yöneticilerine ulaşılmaya çalışılmıştır. Bilecik, Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ illerinde faaliyetlerini sürdüren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi yöneticileriyle telefon yoluyla görüşme yapılması talep edilmiş fakat görüşme taleplerinin bir kısmı kabul edilmemiş, bir kısmı da otel yöneticileri tarafından kabul edildikten sonra iptal edilmiştir. Bu nedenle Bilecik, Edirne, Kırklareli ve Tekirdağ illeri araştırmaya dahil edilmemiştir.

Tablo 7’de araştırmaya dahil olan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin illere göre dağılımı yer almaktadır.

Tablo 7
Araştırma Örneklemini Oluşturan Otel İşletmelerinin İllere Göre Dağılımı

Görüşme Yapılan İller	4 Yıldızlı Otel İşletmesi Sayısı	5 Yıldızlı Otel İşletmesi Sayısı	Toplam
İstanbul	4	7	11
Balıkesir	1	1	2
Çanakkale	1	1	2
Kocaeli	3	1	4
Sakarya	3	3	6
Bursa	1	1	2
Yalova	2	1	3
Toplam	15	15	30

3.4. Araştırma Soru Formunun Oluşturulması

Araştırmada kullanılan soru formunun oluşturulması için öncelikle ilgili alanda literatür taraması yapılmış ardından uzman görüşlerinden yararlanılmıştır. Mülakat formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, otel yöneticilerinin betimleyici özellikleri ile ilgili 5 adet demografik sorudan, ikinci bölüm ise otel işletmelerinin afet yönetimi kapsamında yaptığı çalışmalara yönelik 20 adet sorudan oluşmaktadır.

Mülakat formunun ikinci bölümünü oluşturan 20 sorunun 2’si tehlikenin belirlenmesi ve riskin değerlendirilmesine, 4’ü riskin azaltılmasına yönelik sorulardan oluşmaktadır. Kalan 14 soru ise otellerin meydana gelebilecek olası bir afet için yaptıkları hazırlık çalışmalarını değerlendirmeye yöneliktir. Mülakat formu hazırlandıktan sonra 7 otel işletmesi yöneticisiyle ön görüşme yapılmış ve soruları değerlendirmeleri istenmiş, elde edilen verilere göre görüşme formuna son şekli verilmiştir. Mülakatlar 15.04.2018 ve 25.05.2018 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

3.5. Araştırma Bulguları ve Yorumlanması

Bu bölümde otel yöneticilerinden elde edilen veriler ve bu verilere ilişkin analizlere yer verilmiştir. Araştırma bulguları, araştırmaya dahil olan otel işletmelerinin afet yönetimi kapsamında yaptığı çalışmaları ve otel yöneticilerinin konu ile ilgili görüş ve

değerlendirmelerini içermektedir. Araştırma bulgularının temelini görüşmeler sonucunda elde edilen bilgiler oluşturmaktadır.

Araştırmada yer alan kişiler, katılımcı görüşlerinin gizliliği esasına dayanarak kodlanarak verilmiştir. Veri alınan 4 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan yöneticiler D ile, 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan yöneticiler ise B ile kodlanmıştır.

3.5.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri

Bu kısımda katılımcılara ilişkin betimleyici istatistiklere yer verilmektedir. Katılımcılara ait demografik bilgiler cinsiyet, yaş, eğitim durumu, sektör tecrübesi ve afet eğitimi içermektedir. 30 Otel yöneticisine ait demografik bilgiler Tablo 8’da yer almaktadır.

Tablo 8
Otel Yöneticilerine Ait Demografik Bilgiler

Demografik Bilgiler		Katılımcı Sayısı	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	25	83,3
	Kadın	5	16,7
Yaş	20-25	1	3,3
	26-30	4	13,3
	31-35	6	20,0
	36-40	4	13,3
	41 ve üzeri	15	50,0
Eğitim Durumu	Lise	8	26,7
	Ön lisans	3	10,0
	Lisans	18	60,0
	Lisansüstü	1	3,3
Sektördeki Görev Süresi	0-5 yıl	13	43,3
	6-10 yıl	4	13,3
	11-15 yıl	6	20,0
	16 yıl ve üzeri	7	23,3
Afet ve Acil Durum Eğitimi	Evet	24	80,0
	Hayır	6	20,0
Afet ve Acil Durum Eğitimi Almayan Yönetici Sayısı	5 Yıldızlı Otel	0	0,0
	4 Yıldızlı Otel	6	100,0

Tablo 8'e göre otel yöneticilerinin 25'i erkek, 5'i kadındır. Erkekler %83,3 ile otel yöneticilerinin büyük çoğunluğunu oluşturmuştur. 20-25 yaş aralığında sadece 1 katılımcı yer alırken, 41 ve üzeri yaş grubunda yer alan 15 katılımcı araştırma grubunun %50'sini oluşturmaktadır. 26-30 yaş aralığında 4 katılımcı, 31-35 yaş aralığında 6 katılımcı ve 36-40 yaş aralığında 4 katılımcı araştırmada yer almıştır.

Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında 18 kişi ile lisans mezunlarının çoğunlukta olduğu görülmektedir. Lisans mezunlarını 8 kişi ile lise, ardından 3 kişi ile ön lisans ve 1 kişi ile lisansüstü eğitim alan katılımcılar izlemiştir.

Katılımcıların konaklama sektöründe görev yaptıkları süreler incelendiğinde 6 yıldan az görev yapan 13 otel yöneticisinin olduğu görülmektedir. 16 yıldan fazla bir süredir görev yapan 7 otel yöneticisi katılımcıların %23,3'ünü oluştururken, 11-15 yıl görev yapan yöneticiler 6 kişi ile katılımcıların %20'sini, 6-10 yıl görev yapan yöneticiler ise 4 kişi ile katılımcıların %13,3'ünü oluşturmaktadır.

Ayrıca otel yöneticilerinin %80'lik bir kısmı afet ve acil durum ile ilgili bir eğitim almış iken 6 otel yöneticisinin bu konuda eğitimi yoktur. Afet ve acil durum eğitimi bulunmayan 6 yönetici 4 yıldızlı otel işletmelerinde görev yaparken, 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan yöneticilerinin tamamı afet ve acil durumu eğitimi almıştır. Otel yöneticilerinin aldıkları afet ve acil durum eğitimleri ile ilgili genel bilgiler Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9
Otel Yöneticilerinin Aldıkları Afet ve Acil Durum Eğitimleri İle İlgili Bilgiler

Eğitim Bilgileri		Katılımcı Sayısı	Yüzde
Aldığınız eğitime ait sertifikanız bulunuyor mu?	Evet	18	75,0
	Hayır	6	25,0
Eğitimi hangi kurum veya kuruluştan aldınız?	Özel Kurumlar	12	50,0
	Kamu Kurum ve Kuruluşları	5	20,8
	AFAD	5	20,8
	Diğer	2	8,4

Afet ve acil durum ile ilgili eğitim alan otel yöneticilerine aldıkları eğitim ile ilgili sertifikaları olup olmadığı sorulmuştur. Tablo 9'a göre 18 otel yöneticinin sertifikası bulunurken 6 tanesinin sertifikası yoktur. Sertifikası olmayan otel yöneticileri, afet ve acil durum eğitimlerini çalıştıkları otel bünyesinde özel kurumlar tarafından düzenlenen seminerlerde aldıklarını belirtmişlerdir.

Eğitim almış yöneticilerin ise %50'si özel kurumlardan eğitim almıştır. 5 katılımcı kamu kurum ve kuruluşlarından, 5 katılımcı AFAD'dan, 2 katılımcı ise diğer kurum veya kuruluşlardan afet ve acil durum eğitimi aldığını belirtmiştir.

3.5.2. Tehlikelerin Belirlenmesi ve Riskin Değerlendirilmesi

Otel yöneticileriyle yapılan görüşmelerde katılımcılara, çalıştıkları otelin bulunduğu bölge itibariyle karşılaşılabileceği tehlikelerin belirlenmesi ve riskin değerlendirilmesine ilişkin 2 soru sorulmuştur. Tablo 10 ve Tablo 11'de ilgili 2 soru ve otel yöneticileri tarafından verilen cevaplar yer almaktadır.

Tablo 10
Otel İşletmelerinin Bulundukları Bölgedeki Risklerin Belirlenmesi

Otelin faaliyet gösterdiği bölge itibariyle karşılaşılabileceği riskleri belirlendi mi?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	13	2	15	15	0	15
Yüzde	86,7	13,3	100,0	100,0	0,0	100,0

Tablo 10 incelendiğinde 4 yıldızlı otel işletmesi yöneticilerinin 13'ü, 5 yıldızlı otel işletmesi yöneticilerinin ise tamamı karşılaşılabilecekleri risklerin belirlendiğini ifade ettikleri görülmektedir. Katılımcıların soruya verdikleri cevaplar göz önüne alındığında hem 4 yıldızlı hem de 5 yıldızlı otel işletmelerinin faaliyet gösterdikleri coğrafi bölge itibariyle karşılaşılabilecekleri risklerin farkında olduğu söylenebilir.

Araştırma örnekleminin, büyük bir bölümünü 1. derece deprem riski altında olan ve geçmişte büyük depremler yaşamış Marmara bölgesinde yer alan otel işletmelerinin oluşturması nedeniyle otel yöneticilerinin hepsi karşılaşılabilecekleri tehlikeye deprem örneğini vermiştir. Son yıllarda yaşanan su baskınları ve seller, terör olayları, yangın ve fırtına otel

yöneticileri tarafından belirtilen diğer riskleri oluşturmaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda araştırmaya konu olan otel işletmelerinin tamamının deprem riskinin farkında olduğu ve bu konuda tedbirler almaları gerektiğinin bilincinde oldukları söylenebilir.

Tablo 11
Otel İşletmelerinde Daha Önce Afet ve Acil Durum Yaşanması Durumu

Daha önce otelde afet veya acil durum yaşandı mı?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	1	14	15	4	11	15
Yüzde	6,7	93,3	100,0	26,7	73,3	100,0

Otel yöneticilerinin verdikleri cevaplara göre 4 yıldızlı otel işletmelerinin sadece 1 tanesinde daha önce afet veya acil durum yaşanmışken, 5 yıldızlı otel işletmeleri için bu sayı 4'tür. Çalıştığı otelde daha önce afet veya acil durum meydana geldiğini belirten otel yöneticilerine, kriz anı ile alakalı görüşleri sorulmuştur. Otel yöneticilerinin konuya ilişkin farklı görüşleri şöyledir:

D1: 1999 yılında meydana gelen Kocaeli depremini yaşadık. Bu tarafımızca hiç beklenmeyen bir durumdu ve hiç hazırlıklı değildik. Deprem meydana geldiği sırada bir panik yaşandı ve herkes kendini dışarı atmaya çalıştı. Deprem sonrasında elektrik ve su kesintisi yaşadık.

B1: Geçtiğimiz yıl belediyeden kaynaklanan bir alt yapı problemi nedeniyle otel binasının alt katlarını su bastı ve kullanılamaz hale geldi. Belediye ve itfaiye ile iş birliği yaparak bu durumun üstesinden geldik. Kısa bir süre önce de mutfak bölümümüzde küçük çapta bir yangın meydana geldi. Daha önce yangın ve ekipman eğitimi aldığım için olaya müdahale ederek ben yangını söndürdüm.

B2: Yangın meydana gelmişti. Söndürmek kendi imkanlarımız dahilinde olmadığı için itfaiyeden yardım istedik. Otelde olan misafirler Bellboy arkadaşımız tarafından tahliye edildi. Can kaybı ve yaralanma olmadan, bir aksaklık yaşanmadan atlattık.

B3: Su baskını yaşamıştık. Öncelikle herhangi bir kötü olay yaşanmaması için elektrikler kapatıldı. Baskını önlemek için hemen tampon bölge oluşturuldu ve dalgıç pompalar ile su tahliye edildi. Bir aksaklık yaşanmadı.

B4: Evet restoranımızın tavanı çökmüştü. Olayın meydana geldiği yere gidilip hemen kontrol yapıldı. Çökme sonucunda bir misafirimiz yaralanmıştı, hemen ambulans çağırıldı. Misafirde ciddi bir şey yoktu, herhangi bir aksaklık yaşamadık.

3.5.3. Riskin Azaltılması

Katılımcılara görüşme kapsamında yöneltilen bir diğer soru grubu ise riskin azaltılmasıyla ilgilidir. İlk olarak otel yöneticilerine çalıştıkları otelde afet ve acil durumlara karşı erken uyarı sistemlerine yönelik sorular sorulmuştur. Katılımcılara ait cevaplar Tablo 12’de gösterilmektedir.

Tablo 12
Otel İşletmelerinde Erken Uyarı Sistemlerinin Varlığı ve Türleri

Otelinizde afet ve acil durumlara karşı erken uyarı sistemleri var mı?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	15	0	15	15	0	15
Yüzde	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0
Otelinizde hangi afet ve acil durumlara karşı erken uyarı sistemleri yer alıyor?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Yangın	15	0	15	15	0	15
Doğalgaz	10	5	15	11	4	15
Deprem	0	15	15	2	13	15

Araştırmaya katılan tüm otel yöneticileri çalıştıkları otelde afet ve acil durumlara yönelik en az 1 tane erken uyarı sistemi bulunduğunu ifade etmişlerdir. Tablo 12’ye bakıldığında bütün otel işletmelerinde yangın tehlikesine karşı erken uyarı sisteminin olduğu görülmektedir. Doğalgaz veya gaz kaçaqlarından kaynaklanabilecek tehlikelere karşı 4 yıldızlı 10, 5 yıldızlı 11 otel işletmesinde erken uyarı sistemi yer almaktadır. Deprem bölgesinde

yer almaları ve deprem tehlikesinin farkında olmalarına rağmen yalnızca 5 yıldızlı 2 otel işletmesinde deprem sensörü bulunmaktadır. 4 yıldızlı otel işletmelerinde ise deprem tehlikesine karşı erken uyarı sisteminin bulunmadığı görülmektedir. Otel yöneticilerinin hepsi 6 aylık veya 1 yıllık periyotlar halinde erken uyarı sistemlerinin kontrol ve bakımlarını yaptırdıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 13

Otel İşletmelerinde Kendini Kapanan Sistemlerinin Varlığı ve Türleri

Otelinizde afet ve acil durum anında kendini kapatan sistemler var mı?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	15	0	15	15	0	15
Yüzde	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0
Otelinizde kendini kapatan hangi sistemleri yer alıyor?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Doğalgaz	12	3	15	11	4	15
Elektrik	10	5	15	10	5	15
Asansör	9	6	15	12	3	15

Katılımcılara afet ve acil durum riskinin azaltılmasıyla ilgili yöneltilen bir diğer soru kendini kapatan sistemler ile ilgilidir. Tablo 13'e göre otel işletmelerinin tümünde en az 1 tane kendini kapatan sistem bulunmaktadır. Mevcut olan sistemlerin kontrol ve bakımlarının yılda 1 veya 2 kez olmak üzere yapıldığı bütün otel yöneticileri tarafından belirtilmiştir. Tablo 13 incelendiğinde 4 yıldızlı 12 ve 5 yıldızlı 11 otel işletmesinin herhangi bir afet ve acil durum anında kendini kapatan doğalgaz sistemine sahip olduğu görülmektedir. Elektrik sistemi ise hem 4 hem de 5 yıldızlı 10 otel işletmesinde bulunmaktadır.

Afet ve acil durum sırasında asansörlerin kullanılması insanlar için büyük tehlikeler oluşturmaktadır. Bu konuda bilinçli olmayan çalışan veya misafirlerin panik anında asansör kullanımını engellemek için kendini kapatan asansör sistemleri önemli bir yere sahiptir. Tablo 13'e bakıldığında 4 yıldızlı 9 otel işletmesinde kendini kapatan asansör sistemi bulunmaktadır. 4 yıldızlı otel işletmelerinde yer alan kendini kapatan sistemler arasında

en az bulunan sistem asansör sistemidir. 5 yıldızlı otel işletmelerinde bu durumun tam tersidir. 5 yıldızlı otel işletmelerinde en fazla bulunan kendini kapatan sistem asansör sistemidir.

Otel işletmelerinde afet ve acil durum meydana gelmesi durumunda devreye girecek alarm ve ikaz sistemlerinin varlığına ilişkin otel yöneticilerinden alınan bilgiler Tablo 14’de yer almaktadır.

Tablo 14
Otel İşletmelerinde Alarm ve İkaz Sistemlerinin Varlığı

Otelinizde afet ve acil durumda devreye giren alarm ve ikaz sistemi var mı?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	15	0	15	15	0	15
Yüzde	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0

Tablo 14 incelendiğinde tüm otel işletmelerinde herhangi bir afet veya acil durum anında devreye girecek alarm ve ikaz sisteminin bulunduğu görülmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerinde alarm ve ikazlar genellikle ön büro ve güvenlik personeli tarafından yapılırken, 5 yıldızlı otel işletmelerinde alarm ve ikazların otomatik olarak bilgisayar destekli sistem ile yapıldığı ve hazır mesajlar kullanıldığı otel yöneticileri tarafından belirtilmiştir. Alarm ve ikaz sistemlerinin kontrol ve bakımları, 4 ve 5 yıldızlı tüm otel işletmelerinde 6 aylık veya 1 yıllık periyotlar halinde yapılmaktadır.

Tablo 15
Afet ve Acil Durum Anında Çalışanların ve Misafirlerin Eşyalardan Zarar Görmemesi İçin Otel İşletmesinde Önlemlerin Alınması

Otel işletmesinde afet ve acil durum anında çalışanların ve misafirlerin, eşyalardan zarar görmemesi için önlemler alındı mı?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	11	4	15	15	0	15
Yüzde	73,3	26,7	100,0	100,0	0,0	100,0

Risklerin azaltılmasına yönelik otel yöneticilerine, otel işletmesinde afet ve acil durum anında misafirlerin ve çalışanların kesici, delici veya ezici eşyalardan zarar görmemesi için herhangi bir önlem alınıp alınmadığı sorulmuş ve görüşleri alınmıştır. Tablo 15'e göre 4 yıldızlı 11 otel işletmesinde önlem yer alırken 4 otel işletmesi herhangi bir önlem alınmamıştır. 5 yıldızlı otel işletmelerinin ise tamamında misafirlerin ve çalışanların afet ve acil durum anında zarar görmemesi için önlemler alındığı, otel yöneticileri tarafından belirtilmiştir. Gerek 4 yıldızlı gerek 5 yıldızlı otel işletmelerinin aldığı önlemler genellikle misafir odalarında bulunan eşyaların sabitlenmesi ve mutfak bölümünde bulunan çalışma aletlerinin güvenli muhafaza edilmesi ile ilgilidir. Konuyla alakalı diğer yöneticilerden farklı olarak cevap veren otel yöneticilerinin görüşleri şöyledir:

- D1:** *Misafir odalarında bulunan dolaplar duvarlara gömme olarak tasarlandı. Bunun yanı sıra duvarlarda asılı olan ayna ve çerçeve gibi eşyalar duvarlara sabitli duruyor. Ayrıca mutfak bölümünde bulunan bıçak gibi tehlikeli aletler alt raflarda çekmecelerde saklanıyor.*
- D2:** *Odalarımızda yer alan eşyalar yanmaya karşı dayanıklı malzemeden üretilmiş ve montelidir.*
- B1:** *Odalarda yer alan eşyalar sabitlenmiş ve odanın dizaynı itibarıyla risk minimuma indirilmeye çalışılmıştır. Her aşçının kendine ait malzemeleri çalışma aleti var ve bunlar kendileri tarafından özel kılıflarında muhafaza ediliyor.*
- B2:** *Öncelikle bıçak gibi tehlikeli aletler kendilerine ait kutularında bulunmak zorunda. Acil çıkışların ve kapıların önlerine açılmasını engelleyecek eşyaların bırakılması da yasak. Ayrıca otel odalarındaki eşyalarda sabitlendi.*

3.5.4. Afet ve Acil Durumlara Hazırlık

Araştırmaya katılan 4 ve 5 yıldızlı otellerin, bulundukları bölgede veya işletmelerinde meydana gelebilecek herhangi bir afet veya acil duruma hazırlıklı olup olmadığının belirlenmesine yönelik otel yöneticilerine sorular sorulmuştur. Otel yöneticilerinin sorulara verdikleri cevaplar ve konu hakkındaki görüşleri incelenmiş ve tablolar halinde gösterilmiştir.

Afet ve acil durumlara hazırlık kapsamında otel yöneticilerine öncelikle çalıştıkları işletmelerde afet yönetim planının olup olmadığı sorulmuştur. Tablo 16’da katılımcıların verdiği cevaplar gösterilmiştir. Afet yönetim planı bulunan otellerin yöneticilerine, afet yönetimi planı hakkında ek olarak sorular yöneltilmiş ve değerlendirmeleri alınmıştır. Ek olarak sorulan sorulara Tablo 17’te yer verilmiştir.

Tablo 16
Otel İşletmelerinde Afet Yönetim Planının Bulunması Durumu

Otelinizde afet yönetim planı buluyor mu?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	10	5	15	15	0	15
Yüzde	66,7	33,3	100,0	100,0	0,0	100,0

Tablo 16 incelendiğinde 4 yıldızlı 10 otel işletmesinde afet yönetim planı bulunduğu görülmektedir. 4 yıldızlı 5 otel işletmesinde ise afet yönetim planı bulunmamaktadır. Araştırmaya dahil olan 5 yıldızlı tüm otel işletmelerinde ise afet yönetim planı bulunduğu görülmektedir.

Tablo 17’e göre 4 yıldızlı 4 otel işletmesinin 0-3 yıl, 4 otel işletmesinin 4-6 yıl, 1 otel işletmesinin 7-9 yıl ve 1 otel işletmesinin ise 10 yılı aşkın süredir afet yönetim planı bulunmaktadır. Bu durum 5 yıldızlı 4 otel işletmesinde 0-3 yıl, 4 otel işletmesinde 4-6 yıl, 2 otel işletmesinde 7-9 yıl ve 5 otel işletmesinde 10 yıl ve üzeri olarak görülmektedir.

Otel yöneticilerine afet yönetim planının ne sıklıkla güncellendiği sorulduğunda genel görüşün yılda bir etrafında toplandığını söylemek mümkündür. Afet yönetim planı olan 4 yıldızlı 10 otel işletmelerinin 7’si ve 5 yıldızlı 15 otel işletmelerinin 10’u planlarını her yıl bir kez güncellemektedir. Afet yönetim planlarında güncelleme yapılmayan 3 otel işletme yöneticisi ise güncellemelerin sadece ihtiyaç duyulduğu zamanlarda yapıldığını, belli bir rutin olmadığını ifade etmişlerdir.

Afet yönetim planının kim tarafından hazırlandığına yönelik verilen cevapların birbirine yakın olduğu görülmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerinde afet yönetim planı çoğunlukla

otel yönetimi tarafından yapılırken, 5 yıldızlı otel işletmelerinde afet yönetim planı yapılması için daha çok özel kurumlar tercih edilmiştir.

Tablo 17
Afet Yönetim Planı ile İlgili Genel Bilgiler

Ek Sorular		4 Yıldızlı Otel İşletmeleri	5 Yıldızlı Otel İşletmeleri
Afet yönetim planı ne kadar süredir var?	0-3 Yıl	4	4
	4-6 yıl	4	4
	7-9 yıl	1	2
	10 yıl ve üzeri	1	5
Güncellenme sıklığı nedir?	Altı ayda bir	1	4
	Yılda bir	7	10
	Güncellenmiyor	2	1
Kim tarafından hazırlandı?	Otel Yönetimi	6	7
	Özel Kurumlar	4	8
Planda hangi tehlikelere karşı önlemlere yer verildi?	Deprem	9	14
	Yangın	10	15
	Sel	5	10
	Terör Olayları	1	7
	Fırtına	-	4
	Diğer	-	1
İşletmenin tüm çalışanları afet yönetim planı içeriğinden haberdar mı?	Evet	8	14
	Hayır	2	1

Otel yöneticilerinin afet yönetim planında hangi tehlikelere karşı önlemlere yer verildiği sorusuna verdikleri cevaplarda yangın tehlikesinin ön plana çıktığı görülmektedir. Araştırmaya dahil olan 4 ve 5 yıldızlı tüm otel işletmelerinin afet yönetim planında yangına karşı alınan önlemler yer almaktadır. Sadece 2 otel işletmesinin afet yönetim planında deprem tehlikesi yer almazken, 4 yıldızlı 5 otel işletmesinde ve 5 yıldızlı 5 otel işletmesinde sel veya su baskınlarına yönelik önlemlere yer verilmemiştir. Terör olaylarından kaynaklanan tehlikelere 4 yıldızlı 1 otel işletmesi afet yönetim planında yer verirken, bu sayı 5 yıldızlı otel işletmeleri için 7'dir. Ayrıca 5 yıldızlı 4 otel işletmesi afet yönetim planlarında fırtına tehlikesine de yer vermiştir. Afet yönetim planında neredeyse tüm

tehlikelere yer verildiğini belirten 5 yıldızlı bir otel yöneticisinin konu hakkındaki görüşleri şöyledir:

B1: *Deprem, sel, sabotaj, terör eylemleri, yangın, saldırı, salgın hastalıklar, kimyasal patlamalar, iş kazası ve saldırı gibi birçok acil durum veya afete yönelik önlemler planımızda yer alıyor. Plan genel müdür ve iş sağlığı ve güvenliği uzmanı ortaklığında hazırlanmakta ve genel merkez onaylıdır.*

Son olarak otel yöneticilerine, çalıştıkları işletmedeki tüm personelin afet yönetimi planının içeriği hakkında bilgi sahibi olup olmadığı sorulmuştur. 4 yıldızlı 8 otel işletmesinin personeli afet yönetim planının içeriğinden haberdarken 2 otel işletmesinin personeli haberdar değildir. 5 yıldızlı 14 otel işletmesinin personeli afet yönetim planının içeriği hakkında bilgi sahibiyken 1 otel işletmesi personeli bilgi sahibi değildir. Çalışanları afet yönetim planı içeriğinden haberdar olmayan 3 işletme yöneticisi, sadece planda yer alan çalışanların afet yönetim planını bildiğini diğerlerinin bu planlardan haberdar olmadığını ifade etmiştir.

Tablo 18

Afet Yönetim Planında İşletme İçi Görev Dağılımı ve Görev Tanımlamaları Yapan Otel İşletmeleri Sayısı

Afet yönetim planında işletme içi görev dağılımı ve görev tanımlamaları yapıldı mı?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	10	0	10	15	0	15
Yüzde	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0

Afet yönetim planı bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yöneticilerine, olası bir afet ve acil durum anında işletme içi görev dağılımı ve görev tanımlamalarının afet yönetim planında yer alıp almadığı sorulmuştur. Tablo 18'e göre afet yönetim planı bulunan 4 ve 5 yıldızlı tüm otel işletmelerinde görev dağılımı ve görev tanımlamalarının yapıldığı görülmektedir.

Tablo 19
Otellerdeki Afet ve Acil Durum Müdahale Ekipleri

Otelinizde afet ve acil durumlara müdahale etmek için özel ekibiniz var mı?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	10	5	15	15	0	15
Yüzde	66,7	33,3	100,0	100,0	0,0	100,0

Tablo 19 incelendiğinde 4 yıldızlı 10 otel işletmesinde afet ve acil durumlara müdahale etmek için özel bir ekip oluşturulduğu görülmektedir. Afet ve acil durum müdahale ekibi olmayan 4 yıldızlı 5 otel işletmesinin yöneticileri, olası bir afet veya acil durumun yaşanması halinde güvenlik ve teknik ekibin duruma müdahale edeceğini belirtmiştir. 5 yıldızlı otellerin yöneticilerden alınan cevaplara bakıldığında, tüm 5 yıldızlı otel işletmelerinde afet ve acil durum müdahale ekibi bulunduğu görülmektedir.

Katılımcılara; otel çalışanlarına ve afet ekibine gerekli eğitimlerin verilip verilmediği sorulmuş ve görüşleri alınmıştır. Otel yöneticilerinden alınan cevaplar doğrultusunda Tablo 20 oluşturulmuştur. Tablo 20' göre 4 yıldızlı 12 otel işletmesi, çalışanlarına ve afet ekibine gerekli eğitimleri vermiştir. 4 yıldızlı 3 otel işletmesinin ise herhangi bir eğitim faaliyeti gerçekleştirmediği görülmektedir. 5 yıldızlı tüm otel işletmeleri yöneticileri çalışanlarına ve afet ekiplerine gerekli eğitimlerin verildiğini ifade etmiştir.

Eğitim veren 4 yıldızlı otel işletmeleri yöneticilerine hangi eğitimlerin verildiği sorulduğunda ise yangın ve ilk yardım eğitiminin ön plana çıktığı görülmektedir. 4 yıldızlı 12 otel işletmesinin tamamı yangın ve 10'u ilk yardım konusunda çalışanlarına ve afet ekiplerine eğitim vermiştir. Tahliye ve terör olaylarına yönelik eğitim ise 4 yıldızlı otel işletmeleri tarafından sadece 1'er kez tercih edilmiştir. 5 yıldızlı otel işletmelerinde ise yangın ve ilk yardım eğitiminin yanında ekipman kullanımı ve afet müdahale eğitimleri de ön plana çıkmaktadır. Yangın eğitimini 15, ekipman kullanımı eğitimi 14, ilk yardım eğitimi 13 ve afet müdahale eğitimini ise 12 5 yıldızlı işletme çalışanlarına verilmiştir. Tahliye eğitimi ise 5 yıldızlı 4 işletme çalışanlarına verilmiştir.

Tablo 20
Otel Çalışanlarına ve Afet Ekibine Verilen Eğitimler

Otel çalışanlarına ve afet ekibine gerekli eğitimler veriliyor mu?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	12	3	15	15	0	15
Yüzde	80,0	20,0	100,0	100,0	0,0	100,0
Hangi eğitimler verildi?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Deprem	5	7	12	10	5	15
Yangın	12	3	12	15	0	15
Sel	1	11	12	7	8	15
İlk yardım	10	2	12	13	2	15
Tahliye	1	11	12	4	11	15
Terör Olayları	1	11	12	9	6	15
Yaşam destek	3	9	12	7	8	15
Ekipman Kullanımı	8	4	12	14	1	15
Afet Müdahale	7	5	12	12	3	15

Araştırmaya katılan otel işletmelerinde afet senaryo tatbikatlarının yapılma durumu ve yapılan tatbikatların türleri Tablo 21’de gösterilmiştir. Tablo 21 incelendiğinde 4 yıldızlı 9 ve 5 yıldızlı 12 otel işletmesinin afet senaryo tatbikatları yaptığı görülmektedir. Afet senaryo tatbikatı yapan 4 ve 5 yıldızlı 21 otel işletme yöneticisi, tatbikatların yaygın tehlikesine karşı gerçekleştirildiğini ifade etmiştir. Sel tehlikesine karşı ise 4 yıldızlı 1 ve 5 yıldızlı 1 olmak üzere toplam 2 otel işletmesi tatbikat yapmaktadır. Ayrıca otel yöneticileri yapılan tatbikatların türüne bağlı olarak, tatbikat yapılma sıklığının 6 ay ile 1 yıl arasında değiştiğini belirtmiştir.

Tablo 21
Afet Senaryo Tatbikatı Yapan Otel Sayısı ve Tatbikat Türleri

Otelinizde afet senaryo tatbikatları yapılıyor mu?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	9	6	15	12	3	15
Yüzde	60,0	40,0	100,0	80,0	20,0	100,0
Hangi tehlikelere yönelik senaryo tatbikatları yapılıyor?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Deprem	5	4	9	5	7	12
Yangın	9	0	9	12	0	12
Sel	1	8	9	1	11	12
Terör Olayları	1	8	9	3	9	12

Katılımcılara, çalıştıkları otel işletmesinde tahliye planının varlığı ve uygulanabilirliğine yönelik sorular sorulmuştur. Otel yöneticilerinden konu hakkında alınan cevaplar Tablo 22’de gösterilmiştir. Tablo 22’ye göre 4 yıldızlı 13 otel işletmesinde ve 5 yıldızlı tüm otel işletmelerinde tahliye planı bulunmaktadır.

Tahliye planının uygulanabilirliğine ilişkin sorulan soruya 4 yıldızlı 8 otelin yöneticisi olumsuz yanıt verirken 5 otelin yöneticisi tahliye planının tatbikatı yapıldığını belirtmiştir. 5 yıldızlı 14 otel işletmesinin tahliye planının uygulanabilirliğine yönelik tatbikat yaptığı, 1 otelin ise yapmadığı Tablo 22’de görülmektedir.

Tatbikat yapan otel işletmelerinin hangi sıklıkla tatbikat yaptığı incelendiğinde ise 4 yıldızlı otel işletmelerinde bir yıllık zaman periyodunun, 5 yıldızlı otel işletmelerinde 6 aylık zaman periyodunun öne çıktığı söylenebilir. Tablo 22 incelendiğinde 4 yıldızlı 4 otel işletmesi yılda bir kez tahliye planının uygulanabilirliğine yönelik tatbikat yaptığı, 5 yıldızlı 10 otel işletmesinde ise 6 ayda bir kez tatbikat yapıldığı görülmektedir. 4 yıldızlı 1 ve 5 yıldızlı 2 otel işletmesinin yöneticileri tahliye tatbikatlarını 3 ayda bir kez

gerçekleştirdiğini belirtmiştir. 5 yıldızlı 2 otel işletmesinin ise yılda bir kez olmak üzere tahliye planlarının uygulanabilirliğine yönelik tatbikat yaptığı Tablo 22’de görülmektedir.

Tablo 22

Tahliye Planı Bulunan Otel İşletmeleri ve Tahliye Planının Uygulanabilirliği

Otelinizde tahliye planı var mı?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	13	2	15	15	0	15
Yüzde	86,7	13,3	100,0	100,0	0,0	100,0
Tahliye planının uygulanabilirliğine yönelik tatbikat yapılıyor mu?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	5	8	13	14	1	15
Yüzde	38,5	61,5	100,0	93,3	6,7	100,0
Tatbikatlar hangi sıklıkla yapılıyor?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
3 ayda bir	1	4	5	2	12	14
6 ayda bir	0	5	5	10	4	14
Yılda bir	4	1	5	2	12	14

Katılımcılara sorulan bir diğer soru ise afet veya acil durum anında iletişim ve koordinasyonu sağlayacak otel birimine yöneliktir. Tablo 23’e bakıldığında 4 yıldızlı otel işletmelerinde birbirine yakın bir dağılım olduğu görülmektedir. 4 yıldızlı 8 otel işletmesinde afet veya acil durum anında iletişim ve koordinasyonu sağlayacak birim belirlenmişken 7 otel işletmesinde belirlenmemiştir. Konu hakkında 5 yıldızlı otel yöneticilerinin cevaplarına bakıldığında ise 5 yıldızlı 14 otel işletmesinde işletme içi ve dışı iletişim ve koordinasyonu sağlayacak birimin belirlendiği görülmektedir.

Tablo 23

Otellerde Afet veya Acil Durum Anında İletişim ve Koordinasyonu Sağlayacak Birim Hakkında Bilgiler

Otelinizde, afet veya acil durum anında işletme içi ve dışı iletişim ve koordinasyonu sağlayacak bir birim görevlendirildi mi?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	8	7	15	14	1	15
Yüzde	53,3	46,7	100,0	93,3	6,7	100,0
Hangi birim tarafından iletişim ve koordinasyon sağlanacak?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Afet Ekibi	4	4	8	3	11	14
Güvenlik	2	6	8	4	10	14
Önbüro	2	6	8	7	7	14

Tablo 23'e göre 4 yıldızlı 4 otel işletmesinde iletişim ve koordinasyon, afet ekibi tarafından sağlanırken, 2 otel işletmesinde güvenlik personeli ve 2 otel işletmesinde ön büro personeli tarafından sağlanmaktadır. 5 yıldızlı otel işletmelerinde ise 7 otelde ön büro personeli, 4 otelde güvenlik personeli ve 3 otelde afet ekibi afet veya acil durum anında işletme içi ve dışı iletişim ve koordinasyonu sağlamakla görevlendirilmiştir.

Tablo 24

İkaz ve Yönlendirme Levhası Bulunan Otel İşletmesi Sayısı

Otel içinde ve dışında ikaz ve yönlendirme levhaları bulunuyor mu?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	15	0	15	15	0	15
Yüzde	100,0	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0

Otel işletmesi yöneticilerine afet ve acil durumlara hazırlık kapsamında sorulan bir diğer soru ise afet ve acil durum karşısında otel içinde ve dışında ki ikaz ve yönlendirme

levhalarıyla ilgilidir. Tablo 24'e göre 4 ve 5 yıldızlı tüm otellerde hem işletme içi hem işletme dışı ikaz ve yönlendirme levhaları bulunmaktadır.

Tablo 25

Toplanma Alanı Bulunan Otel İşletmesi Sayısı ve Toplanma Alanının Konumu

Otelinizde afet ve acil durumlar için toplanma noktası belirlendi mi?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	11	4	15	14	1	15
Yüzde	73,3	26,7	100,0	93,3	6,7	100,0
Belirlenen toplanma noktası otelin hangi bölgesinde yer alıyor?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Otel Girişi	7	4	11	10	4	14
Otelin Arka Bölümü	3	8	11	1	13	14
Açık Otopark	1	10	11	3	11	14

Katılımcılara sorulan afet ve acil durum anı ve sonrası için toplanma noktasının varlığına ve yerine ilişkin bilgiler Tablo 25'de yer almaktadır. Tablo 25'e göre 4 yıldızlı 11 otel işletmesi ve 5 yıldızlı 14 otel işletmesi yaşanabilecek herhangi bir afet ve acil durum anı ve sonrasında kullanılmak üzere toplanma noktası belirlemiştir. Toplanma noktasının yerine yönelik otel yöneticilerinin verdiği cevaplar incelendiğinde ise otellerin ön girişinin ön plana çıktığı görülmektedir. 4 yıldızlı 7 otel işletmesi ve 5 yıldızlı 10 otel işletmesi toplanma noktası olarak otelin girişinde bulunan alan belirlemiştir. Otel misafirlerinin toplanma noktası hakkında nasıl bilgi sahibi olacağına ilişkin kimi otel yöneticilerinin görüşleri şöyledir:

D1: *Toplanma noktası hakkında misafirler eğer isterse resepsiyondan bilgi alabiliyor. Özellikle toplanma noktamız şurası diye biz belirtmiyoruz. Ayrıca oda kapılarının arkasında toplanma noktasını gösteren kroki mevcut.*

D2: *Otelin yan kısmında bulunan açık otopark toplanma alanımız. Misafirlerimize ekstra bir çaba ile göstermiyoruz fakat oda kapılarının arkasında şema mevcut.*

D3: *Toplanma yeri otelin arkasında bulunan bahçe olarak belirlendi. Tabelalarla ve oda kapılarının arkasında bulunan krokilerde yeri misafirlere gösteriliyor.*

B1: *Otelin ön girişinde bulunan otoparkta toplanma yeri. Büyük misafir gruplarına kısa toplantılar yapılarak bilgi veriyoruz. Ayrıca el broşürlerinde ve odalarda yer alan kroki ve kaçış planlarında toplanma yerine ait bilgi var.*

B2: *Otelin ön kısmında bulunan alan toplanma noktası. Misafirlere bilgilendirme tahliye levhaları ile yapılıyor.*

B3: *Misafir ve misafir grupları eğer talep ederse bilgilendirme yapılıyor. Onun dışında levhalarla ve krokilerle toplanma alanı gösteriliyor.*

B4: *Otelin arka çıkışında bahçemiz var orası toplanma yeri. Misafirleri oda kapılarının arkasındaki acil çıkış krokileri aracılığıyla bilgilendirilmeye çalışıyoruz.*

Katılımcılara olası bir afet veya acil durum anında ve sonrasında ihtiyaç duyulacak kaynakların nasıl temin edileceğine ilişkin düşünceleri sorulmuştur. Katılımcılar, otel işletmelerinin belirli bir stok miktarıyla çalıştıkları için beslenme ihtiyacının karşılanmasında özel bir tedbir alınmasına gerek olmadığı konusunda hemfikirdir. Enerji kaynağı olarak da ihtiyaç halinde jeneratör kullanılabileceğini belirtmişlerdir. Kimi otel yöneticilerinin konuyla ilgili verdiği cevaplar şöyledir:

D1: *Zaten stoklu çalıştığımız için kötü bir olay yaşanması durumunda ihtiyaç duyulan kaynakları oradan temin edebiliriz. Elektrik ve su temin etmek için de jeneratör ve depomuz bulunuyor.*

D2: *Yiyecekler için yeterli stok mevcut. Su ihtiyacını da depodan veya kuyudan karşılayabiliriz. Elektrik için de jeneratör bulunuyor.*

D3: *Stok ve depomuz var ama afet ve acil duruma özel değil. Böyle bir olay yaşarsak eğer kullanabiliriz ama. Elektrik de jeneratör ile temin edebiliriz.*

D4: Yiyecek ve içecek stokumuz var. Acil durumlara özel değil ama kullanılabilir. Otelde elektrik kesintileri için de 2 adet jeneratör var.

D5: Stoklu çalıştığımız için yeterli yiyecek ve içeceğimiz bulunuyor. İhtiyaç halinde stoklardan yararlanabiliriz. Elektrik kesintilerine karşı jeneratörümüz bulunuyor.

B1: Depoda afet ve acil durumda kullanabilecek konserve yiyecekler mevcut. Bunun dışında güncel yiyecek-içecek deposu da ihtiyaç halinde kullanılabilir. Elektrik kesilmesi halinde jeneratör ve el lambaları var.

B2: Acil durumlar için olmasa yeterli düzeyde yiyecek stokumuz var. Hiç kullanılmayan bir su deposu var bu değerlendirilebilir. Elektrik kesintilerine karşıda 2 jeneratör bulunuyor.

B3: Normalde stokumuz var ama afet için yok. Gerekte olduğunu düşünmüyorum olan stok kullanılabilir. Bu konuda herhangi bir plan yapmadık. Su için depomuz, enerji için de jeneratörümüz var.

Tablo 26

Afet veya Acil Durum Anında ve Sonrasında Personel ve Misafir Güvenliğinin Kontrol Edilmesi

Olası bir afet veya acil durum anında ve sonrasında herkesin güvende olup olmadığını kontrol etmek için izlenecek bir yol belirlediniz mi?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	7	8	15	13	2	15
Yüzde	46,7	53,3	100,0	86,7	13,3	100,0

Katılımcılara olası bir afet veya acil durum anında ve sonrasında herkesin güvende olup olmadığını kontrol etmek için izlenecek bir yolun belirlenmesine yönelik soru sorulmuş ve konuya ilişkin görüşleri alınmıştır. Tablo 26'ya göre 4 yıldızlı 7 otel işletmesinin ve 5 yıldızlı 13 otel işletmesinin konu hakkında bir planı bulunurken, 4 yıldızlı 8 otel işletmesinin ve 5 yıldızlı 2 otel işletmesinin belirli bir planı yoktur. Otel yöneticilerine herkesin güvende olup olmadığının kontrol edilmesine yönelik yaptıkları planlamanın içeriği sorulmuş ve düşünceleri alınmıştır. Konu hakkında belirli bir planı bulunan 20 otel işletme yöneticisi, gerekli kontrollerin yapılması için bilgisayarlarında bulunan güncel misafir ve

alışan listesinin kullanılacağını ifade etmiştir. Konuyla ilgili kimi yöneticinin görüşleri şöyledir:

D1: *Otele giriş çıkış yapan misafirlerin ve personelin her gün listesi tutuluyor. Güncel listelerle gerekli kontroller yapılabilir.*

D2: *Bilgisayardan misafir ve personel listesi alınarak yoklama şeklinde kontrol yapabiliriz.*

B1: *Katlarda bulunan Housekeeping görevlilerinde telsiz telefonlar bulunuyor. Oda ve misafir kontrollerini bu şekilde yapmayı planlıyoruz. Güvenlik personeli de personel ve misafir listeleriyle gerekli kontrolleri olaydan sonra yapabilir.*

B2: *Olay anından sonra bir grup otel personeli belirlenerek odaları tek tek gezip kontrol edecek. Aynı zamanda her otel bölümü olayın gerçekleştiği anda kendi misafirlerinden sorumlu, onlarla ilgilenecek. Kontrol ise personel ve misafir listeleriyle yapılacaktır.*

B3: *Misafirler ve çalışanlar acil toplanma bölgesine geldiklerinde resepsiyonda çalışan personelin getirdiği personel ve misafir listesine göre kontrol yapılacaktır.*

Tablo 27

Misafirlere Otelde Meydana Gelebilecek Afet veya Acil Duruma Yönelik Farkındalık Oluşturulması

Misafirlere otelde meydana gelebilecek herhangi bir afet veya acil duruma karşı farkındalık oluşturmaya yönelik çalışmalar yapıyor musunuz?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	0	15	15	0	15	15
Yüzde	0,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0

Otel yöneticilerine, otelde meydana gelebilecek olası bir afet veya acil durum anında misafirlere farkındalık oluşturmaya yönelik bir çalışma yapıp yapmadıkları sorulmuş ve görüşleri alınmıştır. Tablo 27 incelendiğinde, 4 ve 5 yıldızlı hiçbir otel işletmesinde misafirlere karşı bu yönde bir çalışma yapılmadığı görülmektedir. Otel yöneticilerinin konu hakkında görüşleri incelendiğinde bu durumun temel sebebi olarak misafirlerin rahatsız

edilmemesi gerektiği yönünde fikir beyan etmiştir. Kimi otel yöneticilerinin bu konudaki görüşleri şöyledir:

D1: *Misafirler huzur ve sakinlik için otele geliyorlar bu konulardan bahsetmek yanlış.*

D2: *Misafir profilimiz genellikle günü birlik gelen insanlardan oluşuyor. Bu tarz konulardan bahsetmek onların huzurunu kaçırabilir ve rahatsız edebilir.*

D3: *Böyle konular misafirlerin huzurunu kaçırır ve kafalarında soru işaretleri bırakır. İleride yapacağı otel seçimlerini de etkileyebilir. Eğer istek olursa bilgilendirilebilir ama diğer türlü yanlış buluyorum.*

D4: *Aracı firmalar ile gelen misafirlere otelin güvenliği hakkında bilgi veriliyor. Bunun dışında bizim ekstra bir çaba göstermemizin gerekli olduğunu düşünmüyorum.*

B1: *Talep olması halinde misafir gruplarına toplantı yapılarak, diğer misafirlere ise resepsiyonda gerekli bilgiler verilebilir fakat biz ortada hiçbir şey yokken bu konuda misafirleri huzursuz etmek istemiyoruz.*

B2: *Misafirleri korkutmamak için afet konusunda bir şey söylemiyoruz. Misafirler oteli-mize huzuru bulmak ve rahatlamak için geliyorlar.*

Katılımcılara çalıştıkları işletmelerin meydana gelebilecek olası bir afet ve acil duruma karşı hazır olup olmadıklarına ilişkin soruya verdikleri cevaplar Tablo 28’de gösterilmiştir. Tablo 28 incelendiğinde, otel yöneticileri tarafından 4 yıldızlı 12 otel işletmesinin ve 5 yıldızlı 13 otel işletmesinin afet ve acil duruma hazır olduğu düşünüldüğü görülmektedir. Afet ve acil duruma hazır olduğu düşünülen 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri araştırmaya katılan otel işletmelerinin yaklaşık %83’ünü oluşturmaktadır.

Tablo 28

Otel İşletmelerinin Genel Olarak Afet ve Acil Durumlara Hazırlık Durumu

Otelinizin olası bir afet ve acil duruma karşı hazır olduğunu düşünüyor musunuz?						
	4 Yıldızlı Otel İşletmeleri			5 Yıldızlı Otel İşletmeleri		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
Frekans	12	3	15	13	2	15
Yüzde	80,0	20,0	100,0	86,7	13,3	100,0

Çalıştığı işletmenin afet ve acil durumlara henüz hazır olmadığını düşünen 4 yıldızlı otel yöneticileri, afet yönetim planı olmayan otellerde görev yapmaktadır. 5 yıldızlı otel yöneticileri ise genel olarak ele alındığında afet ve acil durumlara hazır olduklarını belirtmiştir. Konuyla ilgili otel yöneticilerinin görüşleri şöyledir:

D1: *Acil durumlarda ortaya koyacak herhangi bir planımız dahi yok. Sanırım bir olay meydana gelse otelde panik havası hakim olacak. Daha ilerlememiz gereken çok yol var hazır olduğumuzu düşünmüyorum.*

D2: *Belediye ve itfaiyeden yardım istemek dışında afet veya acil durumda ne yapabiliriz bilmiyorum. Bu konuda bir plan veya çalışma yapmadık sanırım hazır değiliz diyebilirim.*

D3: *Sorduğunuz sorulara verebildiğim cevaplara bakılırsa henüz afetlere karşı hazır değiliz.*

B1: *Sadece yangın olarak düşünüldüğünde otelimizin bu konuda yaptığı birçok çalışma olduğu doğru ancak olay diğer afetlere geldiğinde henüz hazır olduğumuzu düşünmüyorum.*

B2: *Deprem olarak düşünürsek otel binasının büyük bir depreme dayanabileceğini düşünmüyorum. Yangın konusunda problem yaşayacağımızı sanmıyorum ama genel olarak konuşursam hazır değiliz.*

Otel yöneticilerine son olarak afet bölgesinde yapılan arama ve kurtarma çalışmalarına yönelik yürütülecek faaliyetlere, otel işletmelerinin nasıl katkıda bulunabileceğine ilişkin düşünceleri sorulmuştur. Otel yöneticilerinden alınan görüş ve öneriler incelenmiş yaygın olarak belirtilen düşünceler aşağıdaki şekilde derlenmiştir:

- **Geçici Konaklama Hizmeti:** Herhangi bir afetin yıkıcı sonuçları karşısında hala konaklama hizmeti verebilecek durumda olan otel işletmeleri, afetten etkilenen bölge halkına ve arama ve kurtarma ekiplerine geçici barınma hizmeti vererek afet sonrasında önemli rol oynayabilmektedir.
- **Ekipman ve Malzeme Paylaşımı:** Birçok otel işletmesi, gerçekleştirilecek olası bir afet ve acil duruma müdahale etmek amacıyla, acil durum ekipmanları ve ilk yardım

malzemeleri bulundurmaktadır. Bölgede meydana gelen bir afet olayında, arama ve kurtarma ekipleri bozulma, kırılma, hasar görme gibi olumsuz durumlar sonucunda bir takım ekipman ve malzemelere ihtiyaç duyabilmektedir. Bu gibi durumlarda otel işletmeleri, sahip oldukları acil durum ekipmanlarını ve ilk yardım malzemelerini görevli ekiplerle paylaşarak arama ve kurtarma faaliyetlerine katkıda bulunabilmektedirler.

- **Toplanma Alanı:** Herhangi bir afet veya acil durum anında iletişimin sağlanması, kargaşanın önüne geçilmesi, misafirlerin güvenliğinin sağlanması ve tahliye işlemlerinin başarıyla yapılabilmesi için otel işletmeleri kendi bünyelerinde toplanma alanı veya alanları belirlemektedirler. Otellerin faaliyet gösterdiği bölgede bir afet veya acil durumun yaşanması durumunda, bölge halkının birlik ve beraberliğinin korunup kaos ortamı oluşmasına izin verilmemesi, güvenliğin sağlanması ve iletişim ağı oluşturulması amacıyla otel işletmelerine ait toplanma alanı veya alanları kullanılabilir.
- **Gıda ve Temiz Su Depolama:** Afet durumunda bireyler yaşamlarını sürdürebilmek için beslenmeye ihtiyaç duymaktadırlar. Afetzedelere devlet veya sivil toplum kuruluşları tarafından sağlanan gıda yardımları ile beslenme ihtiyaçlarının karşılanması gerekmektedir. Yapılan gıda ve su yardımlarında bozulma veya çürüme gibi olumsuzluklar meydana gelebilmektedir (Aycan ve diğerleri, 2002: 3). Otel işletmelerinde bulunan gıda ve soğuk hava depoları, beslenme malzemelerinin korunması ve muhafaza edilmesinde kullanılırsa, meydana gelebilecek olumsuzlukların da önüne geçilebilmesi mümkün olmaktadır.
- **Kaynak Yardımı:** Otel işletmeleri, misafirlerine kesintisiz yiyecek ve içecek hizmeti sunabilmek amacıyla belirli miktarlarda yiyecek ve içecek malzemesi stoklamaktadır. Yaşanan herhangi bir olumsuzluk nedeniyle afetzedelere yapılan gıda malzemelerinin yetersiz kalması, otel işletmelerinin yiyecek ve içecek stoklarının kullanılmasıyla giderilebilecektir.

Afetlerin neden olduğu yıkıcı etkiler, afetin meydana geldiği bölgede elektrik enerjisinin kullanımı zorlaştırabilmektedir. Bu durumda, tıpkı otel işletmelerinin yiyecek ve içecek stokunun kullanılabileceği gibi elektrik enerjisi üretmek amacıyla

jeneratörlerinin de kullanılabilmesi, arama ve kurtarma faaliyetlerine büyük öneme sahiptir.

- **Eğitimli Personel:** Afet sonrası arama ve kurtarma faaliyetlerine yardımcı olmak için otel işletmesi, afet ve acil durum eğitimi almış personellerini görevlendirebilir.
- **İlk yardım ve Sağlık Hizmetleri:** Bünyesinde revir bulunan ve doktor ve hemşire istihdam eden otel işletmeleri, afet veya acil durumdan etkilenen bireylere ilk yardım ve sağlık hizmeti sağlayabilir. Ayrıca revir veya sağlık amacıyla kullanılan otel bölümlerini AFAD ve AKUT gibi arama kurtarma faaliyetleri yürüten, otellerden bağımsız grupların kullanımına açarak bu faaliyetlere katkıda bulunabilir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Afetlerin etkileri, meydana geldikleri bölgede veya ülkede can ve mal kayıplarına neden olmakla ve doğal kaynaklara zarar vermekle sınırlı değildir. Afetler, aynı zamanda ekonomik faaliyetleri ve işletmelerin varlıklarını tehdit eden, bu konuda yıkıcı sonuçlar doğurabilen olaylardır. İşletmelerin, bulundukları coğrafyada karşılaşabilecekleri risk ve tehlikeleri belirleyip bu konuda afet öncesi faaliyetlerde bulunmaları, olası bir afet ile karşı karşıya geldiklerinde varlıklarını devam ettirebilmeleri için önem arz etmektedir. Bunun nedeni afet sonrasında yapılan müdahale çalışmalarının işletmelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri konusunda neredeyse hiçbir yarar sağlayamamasıdır.

Otel işletmeleri ürün ve hizmet sunumunda insan gücünden yararlanan, dolayısıyla bünyesinde birçok insan istihdam eden işletmelerdir. Ayrıca hitap ettiği pazarın yine insanlara yönelik olması nedeniyle otel işletmelerinde güvenlik çok önemli bir unsurdur. Meydana gelebilecek olası bir afet ve acil durum karşısında oteller, çalışanlarının ve misafirlerinin can ve mal güvenliklerinin sağlanması, işletmenin varlığını devam ettirebilmesi ve yer aldığı bölgedeki afet kurtarma çalışmalarında etkin rol oynayabilmesi için afet yönetimi çalışmalarına gerekli önemi vermelidir.

Afetlerin alışılmamış, normal olmayan ve zorlu koşullar oluşturan olaylar olması nedeniyle işletmeler sahip oldukları varlıkları iyi kullanarak afetler ile başa çıkabilme kapasitesini geliştirmeli, afet öncesindeki hazırlık faaliyetlerine gerekli önemi vermelidir. Afetlere hazırlıklı olmak için ise öncelikle afet ve acil durum planlaması yapılmalıdır. Literatürde işletmelerin faaliyet gösterdiği sektörlere göre planlamalar birtakım değişiklik gösterse de otel işletmeleri afet ve acil durumlara yönelik planlarını, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında İşletmelerde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelikte yer alan acil durum planlamasına göre yapmalıdırlar. İşletmelerin kuruluş aşamasından başlayıp faaliyetlerini devam ettirdiği güne kadar ki uzun bir süreci kapsayan afet ve acil durum planlaması, afetlere hazırlık aşamasında büyük öneme sahiptir.

Afet yönetimi kapsamında yapılan çalışmaların en önemli bölümünü afet yönetim planlaması oluşturmaktadır. Yeşil (2017) tarafından yapılan çalışmada değinilen bu planların alanında uzman kişilerce hazırlanması ve değişen durumlara göre güncelliğinin korunmasına ilişkin faaliyetler, bu çalışmanın sonuçları ile de desteklenmektedir. Araştırmaya

dahil olan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesinin önemli bir kısmında afet yönetim planı olduğu otel yöneticilerinden alınan görüşler doğrultusunda tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde bulunan afet yönetim planına ait bilgilere bakıldığında 5 yıldızlı otel işletmelerine ait olan afet yönetim planlarının genel olarak daha eskiye dayanması ve farklı tehlikelere yönelik daha fazla içerik barındırması nedeniyle 5 yıldızlı otel işletmelerinin 4 yıldızlı otel işletmelerine göre afet yönetim planı çalışmalarını daha fazla önemseydiği söylenebilir. Tüm otel işletmelerin afet yönetim planlarında sırasıyla en fazla yangın, deprem, sel ve terör olaylarına karşı önlemler alındığı görülmüştür. Bu nedenle tüm otel işletmelerinin yangın tehlikesini öncelikli tehdit olarak gördüğü söylenebilir. Kılıç (2012) yaptığı çalışmada otellerin uluslararası nitelik taşıdıkları ve turizm sektörüne etkisi olduğundan dolayı yangın güvenliği üzerinde ciddi olarak durulması gerektiğini belirtmiştir. Farklı kültürlerden ve değişik özelliklere sahip kişilerin bulunabileceği göz önüne alındığında oluşacak bir yangının verdiği zarar uluslararası düzeyde olabilmektedir. Bunlar ise bu çalışmada otellerin neden öncelikli olarak yangınlara karşı alınabilecek önlemler üzerinde durduklarını destekler niteliktedir.

Afet acil durum planlamasının ilk aşamasını oluşturan işletmenin yer aldığı bölgedeki risk ve tehlikelerin belirlenmesine yönelik yapılan çalışmaların, araştırmaya katılan hem 4 hem 5 yıldızlı otel işletmeleri için yeterli düzeyde olduğu söylenebilir. Belirlenen bu risk ve tehlikelerin başında yangın, deprem, sel ve terör olaylarının geldiği görülmüştür. Risk ve tehlike analizi yapmayan 4 yıldızlı otel işletmeleri ise tehlike ve risklerin farkındadır. Fakat bunların belirlenmesine yönelik bir çalışma yapmamışlardır. Ayrıca araştırmaya katılan işletmelerden küçük bir bölümünün daha önce en az bir afet veya acil durum yaşadığı görülmektedir. Küçük çapta meydana gelen ve maddi hasar dışında işletmelere bir etkisi olmayan bu olayları, işletmelerin kendi bünyesinde veya dış kaynaklardan yardım alarak çözmüş oldukları görüşmüştür. Dış kaynak kullanımı ve diğer kurum ve kuruluşlarla yapılan iş birliklerinin bu bağlamda önemli olduğu söylenebilir.

Afet ve acil durum yönetimi kapsamında yapılan diğer önemli çalışmalar tahliye ve tatbikatlarla alakalıdır. Vatan ve Salur (2010) yaptıkları çalışmada tatbikatların afet veya acil durum anında çalışanlarının rol ve yeteneklerinin belirlenmesi ve eğitimlerinin sağlanması açısından önemini vurgulamışlardır. Bu da bu çalışmada değinilen tahliye ve tatbikat konusuna verilen önemi desteklemektedir. Ayrıca tatbikatların tatbikat takvimleri

oluşturularak periyodik bir şekilde faklı afet veya acil durumlara karşı yapılması Işık ve diğerleri (2012) tarafından değinilen önemli bir konudur. Araştırma verileri incelendiğinde ise 4 yıldızlı otel işletmelerinin tahliye ve tatbikat planları ve bu planlarının uygulanabilirliği hakkında kısmen yetersiz kaldığı görülmüştür. 5 yıldızlı otel işletmelerinde hem planların varlığı hem de uygulanabilirliği konusunda gerekli çalışmaları yapmaktayken 4 yıldızlı otel işletmelerinde tahliye planı bulunmasına rağmen uygulanabilirliği çoğu işletme tarafından yapılmamıştır. Eğer tahliye planlarının uygulanabilirliğine yönelik tatbikat çalışmaları yapılmaz ise en iyi şekilde kurgulanmış tahliye planında bile aksaklıklar yaşanabilmektedir. Ayrıca hem 4 hem de 5 yıldızlı otel işletmelerinin kurguladıkları tahliye planlarının ve tatbikatların sırasıyla yangın ve deprem tehlikesi üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. İşletmelerin çok az bir kısmı sel ve terör olaylarına karşı çalışmalar yapmaktadır. Karşılaşılabilecekleri tehlike ve riskleri belirlerken sel ve terör olaylarının da farkında olan otel işletmelerinin bu yönde yapılması gereken çalışmalara gerekli önemi vermemesi, yaşanabilecek olası bir sel veya terör tehlikesinde problemlerin yaşanmasına sebep olabilir.

Olası bir afet ve acil durum anında yapılacak olan tahliye işlemi sonunda işletme çalışanları ve misafirler toplanma yerlerine götürülmelidir. Bu nedenle işletmenin en az bir toplanma yeri belirlemesi ve tahliye rotaları ile toplanma alanını gösteren ikaz ve yönlendirme levhalarının varlığı, tahliye işleminin başarıya ulaşmasında önemli rol oynamaktadır. Araştırmaya katılan tüm otel işletmelerinin ikaz ve yönlendirme levhalarının varlığı bakımından yeterli olduğu görülmüştür. Toplanma yeri ise birçok işletme tarafından otelin ön girişi olarak belirlenmiştir. Bunun nedeni, otel binasının çıkışına yakın olması ve herkes tarafından kolaylıkla bulunabileceği olduğu düşünülmektedir.

İşletme çalışanlarının afet yönetimi çalışmalarına katılması ve çalışanlarda afet farkındalığı oluşturulması, işletmelerin afet ile mücadelesinde önemli rol oynamaktadır. Afet yönetim planı olan tüm 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin bu konuda gerekli faaliyetleri yürüttüğü ve işletme içi görev dağılımı ve tanımlamalarını yapmaktadırlar. Olası bir afet veya acil duruma karşı gerekli tedbirlerin alınmasıyla birlikte çalışanlara verilen eğitimler de afet riskinin azaltılmasında oldukça önemlidir. Marşap (2005)'ın yaptığı çalışma da bu konudaki eğitimin önemini destekler niteliktedir. Bu bağlamda çalışanlara afet ve acil durumlara yönelik eğitim verilmesi konusunda da gerekli çalışmaları yaptığı söylenebilen

otel işletmelerinin verdikleri eğitimler yangın, ilk yardım, ekipman kullanımı ve deprem konularında yoğunlaşmaktadır. 4 yıldızlı otellerden farklı olarak 5 yıldızlı otellerin terör olayları, sel ve yaşam destek eğitimlerine yer vermektedir. Bu durumda 5 yıldızlı otel işletmelerinin 4 yıldızlı otel işletmelerine göre afet ve acil durum eğitimi konusunda daha yeterli olduğu söylenebilir.

Olası bir afet veya acil durumda önemli bir diğer konu iletişime ve koordinasyona gereken önemin verilmesidir. Bu tür durumlarda oluşan krizin yönetilmesinde sorumlu kişi ve birimlerin belirlenmesi, bilgilendirmenin kim tarafından nasıl yapılacağı, en hızlı ve doğru bilginin nasıl elde edileceği ve kimlere nasıl bilgi verileceği, mesajın nasıl iletileceği gibi faaliyetlerin en iyi şekilde gerçekleşmesi için Genç (2008) tarafından iletişim ve koordinasyonun önemi vurgulanmıştır. Bu çalışma bulguları neticesinde ise, çalışanların olası bir afet ve acil durum anında işletme içi iletişim ve koordinasyonu sağlayacak bölüm veya kişilerin belirlenmesi konusunda 4 yıldızlı otel işletmelerinin yetersiz kaldığı söylenebilir. 5 yıldızlı otel işletmelerinin ise neredeyse tamamında konu hakkında çalışanlar görevlendirilmiştir. İletişim ve koordinasyon konusunda görevli çalışanlar genellikle ön büro, güvenlik ve afet müdahale ekibinden seçilmektedir.

Araştırmada yer alan otel işletmelerinin afet ve acil durum risklerinin azaltılması konusunda yaptıkları çalışmaların hem 4 hem de 5 yıldızlı oteller için deprem tehlikesi dışında yeterli düzeyde olduğu görülmektedir. Otel işletmelerinin tümünde olası bir afet ve acil durumda devreye girmek üzere erken uyarı sistemleri, alarm ve ikaz sistemleri ve kendini kapatan sistemler bulunduğu görülmüştür. Otel işletmelerinin genel olarak bu sistemler ile yangından, doğalgazdan ve elektrikten kaynaklanabilecek tehlike ve risklere karşı önlemler aldıkları söylenebilir. Deprem tehlikesine karşı erken uyarı sistemi, sadece 5 yıldızlı 2 otel işletmesinde bulunmaktadır. Dolayısıyla bu durum otel işletmelerinin deprem tehlikesinin farkında olduğunu fakat tedbir almakta yetersiz kaldığını göstermektedir.

Afet ve acil durum anında yaşanabilecek kazalar hem çalışanların hem de otel misafirlerinin canını tehlikeye atmakta veya yaralanmaların yaşanmasına sebebiyet verebilmektedir. Otel odalarında ve çalışanların iş alanlarında alınacak tedbirler ile afet ve acil durumların olumsuz etkileri azaltılabilmektedir. Otel işletmelerinin büyük bir kısmının bu durumu göz önünde bulundurarak işletmelerinde birtakım önlemler aldıkları görülmektedir. Alınan önlemlerin otel odaları için genellikle eşyaların sabitlenmesi ve oda düzeniyle

ilgili olduğu söylenebilir. Personele yönelik alınan önlemlerin ise sadece mutfak bölümünden ibaret olması ve otelin diğer bölümleriyle ilgili herhangi bir çalışmanın olmaması, bu noktada hem 4 hem de 5 yıldızlı tüm otel işletmelerinin yetersiz kaldığı söylenebilir. Bu bölümlerde alınan önlemlerin İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanları tarafından olası bir iş kazasının önüne geçmek yapıldığı belirtilmesi üzerine bazı otel işletmelerinin gerekli yasal zorunluluklardan kaynaklanan önlemleri almak için çalışmalar yaptığı söylenebilir.

Afet ve acil durum olayı anında ve sonrasında yapılması gereken önemli bir diğer faaliyet ise çalışan ve misafirlerin güvende olup olmadıklarının kontrol edilmesidir. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin önemli çoğunluğu misafir ve çalışan kontrolünü güncel olarak tutulan giriş-çıkış listelerinden sağlanacağını belirtmiştir. Bu yöntem herhangi bir aksilik çıkmadığı durumlarda yeterli gibi gözükse de afet ve acil durumların neden olduğu yıkıcı etkilere göre fayda sağlayamayabilir. Örneğin; meydana gelen afet ve acil durum sonucunda bilgisayar sistemleri çalışamaz duruma gelebilir veya enerji kaynakları kesilebilir. Bunun sonucunda görevli kişiler güncel listelere ulaşamayabilir. Diğer bir yandan afet ve acil durum anında görevlilerin güncel liste alması mümkün olmayabilir. Bu gibi durumların yaşanmaması için otel işletmelerinin bu konuda farklı bir yöntem geliştirmesi gerektiği düşünülmektedir.

Afet yönetimi kapsamında yapılması gereken bir diğer çalışma ise afet ve acil durum meydana geldikten sonra ihtiyaç duyulacak kaynakların nasıl temin edileceğiyle ilgilidir. Araştırmada yer alan otel işletmelerinin bu konuda yeterli olduğu araştırma kapsamında elde edilen bilgiler neticesinde söylenebilir. Oteller, sundukları ürün ve hizmet yapıları itibarıyla belirli bir yiyecek-içecek stokuyla çalışan işletmelerdir. Bu nedenle afet ve acil durum sonrasında ihtiyaç duyulması halinde bu stoklar kullanılabilir. Ayrıca her otel işletmesinde elektrikten kaynaklanan enerji problemini çözmek amacıyla en az bir tane jeneratör bulunmaktadır. Ancak afetlerin yıkıcı etkileri göz önüne alındığında, işletmenin fiziki yapısının zarar görmesi halinde yiyecek ve içecek depoları kullanılmaz hale gelebilir. Otel işletmelerinin bu durumu göz önünde bulundurmadan depoları kullanmayı düşünmesi bu konuda bir planlama yapmadıklarını göstermektedir.

Araştırmaya katılan otel işletmeleri misafirlerinde afet ve acil durum farkındalığı oluşturulması konusunda neredeyse hiçbir çalışma yapmadıkları ve bu konuda yetersiz

oldukları görülmüştür. Ancak talep olması durumunda afetlere yönelik gerekli bilgilerin misafirlere verilebileceğini belirten otel yöneticileri, yapılan çalışmaların odalarda bulunan tahliye planları ve uyarılar ile sınırlı olduğunu söylemişlerdir. Bu duruma neden olarak ise misafir huzurunun bozulması ve tedirgin olabilecekleri gösterilmektedir. Ancak unutulmamalıdır ki insanların can güvenliği her şeyden önemlidir. Ayrıca bu nedenler otel yöneticileri tarafından belirtilen varsayımlar olarak değerlendirilebilir. Otel işletmesinde meydana gelebilecek afet ve acil durumların farkında olmak misafirlerin bir kısmını olumsuz olarak etkilese bile bir kısmını da olumlu yönde etkileyebileceği göz ardı edilmemelidir.

Otel yöneticilerinin kendi çalıştıkları otellere ilişkin yaptıkları afet yönetimi değerlendirmesi ise büyük oranda olumludur. Yöneticiler tarafından 5 otel dışında diğer tüm oteller afet ve acil durumlara hazır olarak değerlendirilmiştir. Afet ve acil durumlara hazır olmayan 4 yıldızlı otel işletmelerinin afet acil durum planlaması bulunmazken, 5 yıldızlı 2 otel işletmesine yönelik yapılan değerlendirmelerde bina yapısı ve diğer tehlikelere karşı alınan önlemler yetersiz bulunmuştur.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuca göre, otel işletmelerinin meydana gelebilecek belirli afet ve acil durumlara karşı kısmen hazırlıklı olduğu, hazırlık düzeyinin otelin sınıfına göre değişiklik gösterdiği görülmüştür. 5 yıldızlı otel işletmelerinin afet yönetimi kapsamında yaptığı çalışmalar, 4 yıldızlı otel işletmelerinin yaptığı çalışmalara göre daha geniş kapsamlı ve fazladır. Bu nedenle 5 yıldızlı otel işletmelerinin 4 yıldızlı otel işletmelerine göre olası afet ve acil durumlara daha hazırlıklı olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerinin yaptığı afet ve acil durumlara yönelik çalışmaların deprem ve yangın tehlikeleri üzerine yoğunlaştığı görülmüştür. Bu durumun deprem tehlikesi için; otel işletmelerinin faaliyet gösterdikleri Marmara bölgesinin deprem kuşağında yer almasının etkili olduğu düşünülmektedir. Diğer taraftan, otel işletmelerinin yangın tehlikesine karşı afet yönetimi kapsamında yoğun çalışmalar yapmasına neden olarak; yangın tehlikesinin birçok farklı şekilde ve kolayca ortaya çıkabilmesi, hem insan kaynaklı hem de doğal kaynaklı meydana gelebilmesi ve işletmenin varlığını tehdit edebilecek büyük kayıplara neden olabilmesi gösterilebilmektedir. Ayrıca Kılıç (2012) da konfor ve müşteri ihtiyaçları için otellerde çok farklı olarak bulunan tesisatların, büyük yangın

riski oluşturabileceği belirtmiştir. Bu da otel işletmelerinde yangın tehlikesinin öncelikli bir tehdit olarak görülme nedenini açıklamaktadır.

Otellerin faaliyet gösterdiği coğrafyada afet meydana gelmesi halinde, arama ve kurtarma çalışmalarında otellerin nasıl bir rol oynayabileceği sorulmuş ve düşünceleri alınmıştır. Otel yöneticilerinin konu hakkında verdikleri cevaplar incelenmiş ve yaygın olarak sunulan düşünceler aşağıdaki şekilde derlenmiştir:

- Afetzedelere geçici konaklama hizmet sunulabilir,
- Arama ve kurtarma ekiplerine konaklama hizmeti sunulabilir,
- Arama ve kurtarma ekiplerinin ihtiyaç duyması halinde ekipman ve malzeme paylaşımı yapılabilir,
- Otelde yer alan toplanma alanı bölge halkı tarafından kullanılabilir,
- Otelin gıda ve temiz su stoku afetzedelerle paylaşılabilir,
- Afet ve acil durum eğitimi almış personel arama ve kurtarma faaliyetlerinde görev alabilir,
- Otelde yaralıları ilk yardım ve acil sağlık hizmeti verilebilir,
- Otel depoların belirli bir kısmı uzun süre dayanacak yiyecek ve içecek malzemelerinin stoklanmasında kullanılabilir.

Otel yöneticilerinin sunduğu öneri ve düşüncelere bakıldığında, otel işletmelerinin afet öncesi, anı ve sonrasında önemli bir rol oynayabileceği görülmektedir. Faaliyet gösterdikleri bölgede bir afet olayı meydana gelmesi halinde otel işletmeleri bu afet olayının yıkıcı etkilerinden en az şekilde etkilenirse, afet bölgesinde yürütülecek olan arama ve kurtarma çalışmalarında fazla yarar sağlayabilecektir.

Araştırma kapsamında elde edilen bilgiler ışığında otel işletmelerinin afet ve acil durumlara hazırlık düzeyinin artırılması ve faaliyet bölgesinde yapılan afet yönetimi çalışmalarına katkıda bulunabilmesi adına kamu kurumlarına, özel sektör işletmelerine ve yeni araştırmacılara aşağıdaki öneriler sunulmuştur:

Kamu Kurumlarına Öneriler

- Afet yönetimi kapsamında otel işletmelerinde daha fazla çalışma yapması için teşvik edilebilir.

- Otel yöneticilerinde afet bilinci ve afet farkındalığı oluşturmak amacıyla verilen eğitimler arttırılabilir.
- Kamu kurumları tarafından verilen ücretsiz afet eğitimlerinden otel yöneticilerinin haberdar olması için yapılan çalışmalar arttırılabilir.
- Otel yöneticilerinin afet farkındalığı çalışmalarının misafirleri tedirgin edeceğinden dolayı yapmayı düşünmediklerini belirtmiş ve yasal bir zorunluluk ile bütün otellerde yapılması durumunda yapacaklarını belirtmişlerdir. Afet farkındalığının kamu kurumlarınca tüm oteller için zorunlu olması, misafirlerinin huzursuzluk sonucu işletmelerini bir daha tercih etmemesi riskini ortadan kaldırılabileceği düşünülmektedir.

Özel Sektör İşletmelerine Öneriler

- Otel işletmelerinde yapılan afet yönetim planlaması, sadece belirli risk ve tehlikelere odaklanmayarak, mümkün olduğunca çok risk ve tehlikeyi önlemeye yönelik çalışmalar yapabilirler.
- Afet ve acil durum yönetimi kapsamında çalışanlara verilen eğitimler, farklı risk ve tehlike gruplarına yönelik çeşitlendirilebilir.
- Afet yönetim planı yapılırken alanında uzman kişilerden yardım alınmalıdır.
- Otel misafirlerine afet bilinci ve afet farkındalığı oluşturmaya yönelik çalışmalar yapılabilir.
- Otel çalışanlarına yönelik yapılan afet ve acil durumlar ile ilgili çalışmalar, yasal zorunluluğun ötesine geçip bilinçlendirmeyi de kapsamalıdır.
- Afet yönetimi kapsamında yapılan çalışmalar, pazarlama faaliyeti olarak kullanılabilir.
- Olası bir afet ve acil durumda özellikle görev alacak personelin tahliye ve müdahaleyi yapıp yapamayacaklarına yönelik yeteneklerinin ölçülmesi ve eğitimlerinin sağlanması için tatbikatlara, bu konuda yetersiz olduğu düşünülen 4 yıldızlı oteller daha fazla önem verilmelidir.

- Otelde afet ve acil durumlara karşı alınan önlemler yalnızca misafir alanları için değil çalışanların çoğunlukla bulunduğu bölümleri de kapsamalıdır. Bu önlemler ise yasaların ve yönetmeliklerin zorunlu kıldığı çalışmaların ötesine geçmelidir.
- Bir afet veya acil durum anında çalışan ve misafirlerin kayıtlarının tutulduğu sistemlerin çökmesi veya bilgisayarların zarar görmesine ve buna bağlı olarak personel ve misafir listelerine ulaşamaması durumuna karşı liste çıktılarının, güvenlik kontrolü ve yoklaması alacak olan personelde tutulması gerekmektedir. Bu listelerin ise sadece gün sonunda değil, gün içinde belirli aralıklarla çıktısı alınmalıdır.
- Otel işletmelerinin sahip olduğu yiyecek ve içecek depolarının olası bir afet ve acil durumda zarar görebileceği veya kullanılamaz hale gelebileceği göz önünde bulundurulmalı, afet ve acil durumlar için farklı yiyecek ve içecek stoku hazırlanmalıdır.

Yapılacak Yeni Araştırmalara Öneriler

- Bundan sonra yapılacak çalışmaların tüm otel işletmesi sınıflarının ayrı ayrı ele alınması,
- Araştırma yapılırken farklı yöntem ve tekniklerin kullanılması,
- Elde edilen sonuçlar neticesinde daha genel bir kanıya varılması adına daha geniş bir örneklem kitlesi üzerinde araştırmalar yapılması önerilebilir.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- ADPC. (2004). *CASITA - Capacity Building in Asia using Information Technology Applications in Disaster Management* . Module 4, Disaster Management.
- ADRC. (2005). *Total Disaster Risk Management: Good Practices*. Asian Disaster Reduction Center.
- AKAT, Ö. (2008). *Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- AKTAŞ, A. (2002). *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- AYCAN, S., TOPRAK, İ., YÜKSEL, B., ÖZER, H., & ÇAKIR, B. (2002). *Afet Durumlarında Beslenme Hizmetleri*. Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü.
- BARROWS, C. W., & POWERS, T. (2009). *Introduction to Management in the Hospitality Industry*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- BARUTÇUGİL, İ. S. (1989). *Turizm İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- BATMAN, O. (2015). *Otel İşletmeleri Yönetimi*. Sakarya: Değişim Yayınları.
- BRYMER, R. A. (1995). *Hospitality Management: An Introduction to the Industry*. Iowa: Kendall/Hunt Publishing Company.
- BURKART, A. J., & MEDLIK, S. (1998). *Tourism: Past, Present and Future*. London: Heinemann Professional Publishing.
- COOK, R. A., YALE, L. J., & MARQUA, J. J. (1999). *Tourism: The Business of Travel*. New Jersey: Prentice - Hall Inc.
- COPPOLA, D. P. (2015). *Introduction to International Disaster Management: Third edition*. Amsterdam: Butterworth-Heinemann.
- COPPOLA, D. P., & MALONEY, E. K. (2009). *Communicating Emergency Preparedness: Strategies for Creating a Disaster Resilient Public*. Boca Raton: CRC Press.
- CUNY, F. C. (1994). *Disasters and Development*. Texas: Intertect Press.
- ÇOLAK, G. (2012). *Önbüro Hizmetleri*. Trabzon: Murathan Yayınları.
- DEMİRTAŞ, N. (2010). *Otel İşletmeciliği*. Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.
- DITTMER, P. R., & GRIFFIN, G. G. (1993). *The Dimensions of the Hospitality Industry: An Introduction*. New York: Van Nostrand Reinhold.

- ERASLAN, N. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- ERKAN, E. A. (2010). *Afet Yönetiminde Risk Azaltma ve Türkiye'de Yaşanan Sorunlar*. Ankara: DPT Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü.
- GOELDNER, C. R., & RITCHIE, J. B. (2009). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc. .
- GÖKÇE, O., & TETİK, Ç. (2012). *Teoride ve Pratikte Afet Sonrası İyileştirme Çalışmaları*. Ankara: T.C. Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı.
- GÖKDENİZ, A. (1993). *Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi*. Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.
- GRAY, W. S., & LIGUORI, S. C. (2003). *Hotel and Motel Management and Operations*. New Jersey: Prentice Hall.
- GÜRDAL, M. (2001). *Türkiye Turizm Coğrafyası*. Muğla: Muğla Üniversitesi Matbaası.
- HADDOW, G. D., BULLOCK, J. A., & COPPOLA, D. P. (2014). *Introduction to Emergency Management - Fifth Edition*. Oxford: Butterworth - Heinemann Publications.
- HOLLOWAY, J. C. (2002). *The Business of Tourism*. Harlow: Pearson Education Limited.
- ISDR. (2004). *Living with Risk: A Global Review of Disaster Reduction Initiatives (Vol. 1)*. New York: United Nations Publications.
- ISDR. (2009). *UNISDR Terminology on Disaster Risk Reduction*. Geneva: The United Nations International Strategy for Disaster Reduction.
- İSO. (2008). *Sanayide Afet ve Acil Durum Yönetimi Rehberi*. İstanbul: Tempo Matbaacılık ve Ambalaj San. A.Ş.
- KADIOĞLU, M. (2009). *Sanayi ve İşyerleri İçin Afet Acil Yardım Planlama Rehberi*. İstanbul: İstanbul İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü.
- KADIOĞLU, M. (2011). *Afet Yönetimi: Beklenilmeyeni Beklemek, En Kötüsünü Yönetmek*. İstanbul: Marmara Belediyeler Birliği.
- KADIOĞLU, M. (2017). *Acil Durum ve Afet Yönetimine Giriş*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Yayınları.
- KADIOĞLU, M., & BEK, Ö. (2009). *Sağlık Kuruluşları İçin Afet Acil Yardım Planlama Rehberi*. İstanbul: İstanbul İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü.

- KAHRAMAN, N., & TÜRKAY, O. (2009). *Turizm ve Çevre*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- KAINTHOLA, V. P. (2009). *Principles of Hotel Management*. New Delhi: Pragun Publication.
- KANTARCI, K., & YÖRÜKOĞLU, M. A. (1998). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- KAPUCU, N., & ÖZERDEM, A. (2013). *Managing Emergencies and Crises*. Burlington: Jones & Bartlett Publishers.
- KARAESMEN, E., BOYACI, N., & ENDAM, G. (2004). *Deprem ve Kurumsal Yapılanma: Afet Yönetimine Giriş*. Ankara: Türkiye Mühendisler Birliği.
- KOZAK, M. A. (2009). *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- KOZAK, M. A., MAVİŞ, F., NERGİS, H. G., & ÇİÇEK, D. (2013). *Otel İşletmelerinde Yönetim: Fonksiyonel Yaklaşım*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- KOZAK, N. (2002). *Otel İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- KOZAK, N., KOZAK, M. A., & KOZAK, M. (2012). *Genel Turizm: İlkeler-Kavramlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- KÖKSAL, A. (1994). *Türkiye Turizm Coğrafyası*. Ankara: Gazi Büro Kitabevi.
- KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI. (1983a). *Konaklama Endüstrisine Giriş*. Ankara: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları.
- KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI. (1983b). *Otel İşletmeciliği*. Ankara: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları.
- MAKOKA, D., & KAPLAN, M. (2005). Poverty and Vulnerability - An Interdisciplinary Approach. *Munich Personal RePEc Archive*.
- MAVİŞ, F. (1994). *Otel İşletmeciliği: İlke ve Kavramlar*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- MEDLIK, R., & INGRAM, S. (2004). *The Business of Hotels*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- MEDLIK, S. (1997). *Otel İşletmeciliği*. Bursa: Uludağ Üniversitesi.
- MEGEP. (2006). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri: Konaklama İşletmeleri ve Konuk*. Ankara: T.C. Milli Eğitim Bakanlığı.
- OLALI, H., & KORZAY, M. (1989). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.

- ORAL, S. (2005). *Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- ÖĞÜT, A., GÜLEŞ, H. K., & ÇETİNKAYA, A. Ş. (2003). *Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim: Enformatik Bir Bakış*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- ÖZGÜÇ, N. (2007). *Turizm Coğrafyası: Özellikler ve Bölgeler*. İstanbul: Çantay Kitabevi.
- ÖZMEN, R. (2016). *Afet Sonrası İyileştirme Sürecinde Devletin Rolü*. Ankara: Bölgesel Gelişme ve Yapısal Uyum Genel Müdürlüğü.
- PAGE, S. J. (2009). *Tourism Management: Managing for Change*. Oxford: Butterworth - Heinemann.
- PAGE, S. J., & CONNELL, J. (2014). *Tourism: A Modern Synthesis*. Singapore: Seng Lee Press.
- POWERS, T. (1995). *Introduction to Management in the Hospitality Industry*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- SARP, N. (2014). *Doğal Afetler: Toplum Sağlığını Koruma*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- SEZGİN, O. M. (2001). *Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- ŞAHİN, C. (2007). *Doğal Afetler ve Türkiye*. Ankara: Gündüz Eğitim ve Yayıncılık.
- ŞENER, B. (2001). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- TANRIVERDİ, F. (1987). *Peyzaj Mimarlığı: Bahçe Sanatının Temel İlkeleri ve Uygulama Metodları*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Basımevi.
- UNDP. (1994). Disasters and Development. *Disaster Management Training Programme*, 2nd Edition.
- UYAR, T. (2008). *Terörle Mali ve Hukuki Mücadele*. Ankara: Adalet Yayınevi.
- ÜZÜMCÜ, T. P., & BİLGİÇLİ, İ. (2016). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: Lisans Yayıncılık.
- YÖRÜKOĞLU, İ., & YÖRÜKOĞLU, M. A. (1998). *Konaklama - Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- ZENGİN, B. (1999). *Turizm Coğrafyası*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Yayınları.
- ZENGİN, B., & DEMİRKOL, Ş. (2015). *Turizm İşletmeleri*. Sakarya: Değişim Yayınları.

Sürelî Yayınlar

- AKIL, H. (2006). Eski Halep Yolu Üzerinde Bilinen İki Yapı: Ceyhan Kurtkulağı Kervansarayı ve Camisi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 15 (3), 141-160.
- ALKAN, N. (2006). 15 ve 16. Yüzyıllarda İran İpekyolu'nda Kervanlar. *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi* 7 (11), 141-157.
- ARCA, D. (2012). Afet Yönetiminde Coğrafi Bilgi Sistemi ve Uzaktan Algılama. *Karaelmas Fen ve Mühendislik Dergisi* 2 (2), 53-61.
- ARSLANTÜRK, Y. (2009). Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Performans Değerlendirme: Ankara İli Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 1 (2), 19-34.
- AYDIN, M., & GÜNER, S. (2013). Kültürel Mirasta Risk Yönetimi. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi* 3 (1), 70-81.
- BEZİRGAN, M. (2015). Algılanan Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında Aidiyetin Aracı Etkisi: Sosyal Tesistlere Yönelik Bir Araştırma. *International Review of Economics and Management* 3 (2), 143-162.
- BROWN, N. A., ROVINS, J. E., FELDMANN-JENSEN, S., ORCHİSTON, C., & JOHNSTON, D. (2017). Exploring disaster resilience within the hotel sector: a systematic review of literature. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 22, 362-370.
- CANTAY, G. (1988). Kervansaraylar. *Mimarbaşı Koca Sinan: Yaşadığı Çağ ve Eserleri* 1, 369-392.
- ÇİFTÇİ, G. (2016). Teröre Dayalı Krizlerin ANZAK Günü Anma Törenleri Üzerine Etkisi. *Çanakkale Araştırmaları Türk Yıllığı* 21, 123-134.
- DALGIN, T., KARADAĞ, L., & BİNGÖL, Z. (2015). Türkiye'de Turizm Girişimciliğinin Gelişimi ve Turizmle İlgili Sağlanan Teşvikler. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi* 4 (1), 174-184.
- DE ALMEIDA, A. B. (2009). The 1755 Lisbon Earthquake and the Genesis of the Risk Management Concept. L. A. MENDES-VICTOR, C. S. OLIVEIRA, J. AZEVEDO, & A. RIBEIRO içinde, *The 1755 Lisbon Earthquake: Revisited* (s. 147-165). Dordrecht: Springer Science+Business Media BV.
- DEMİRCİ, A., & KARAKUYU, M. (2004). Afet Yönetiminde Coğrafi Bilgi Teknolojilerinin Rolü. *Doğu Coğrafya Dergisi* 9 (12), 67-100.
- DİNÇER, M., & DİNÇER, F. (1998). Türkiye'de Konaklama Sektörünün Gelişimi ve Başlıca Sorunları Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası Prof. Dr. Abdullah Türkoğlu'na Armağan Özel Sayısı* 47 (1-4), 45-57.

- DOĞAN, H., ÜNGÜREN, E., & YELGEN, E. (2010). Antalya Turist Profiline Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdare Bilimler Fakültesi Dergisi* 15 (3), 79-100.
- EKİCİ, H., & İZCİ, F. (2006). Kriz Yönetiminde İnsan Kaynaklarına Psikolojik Desteğin Önemi ve Kayseri Tekstil Sektöründe Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 12, 39-54.
- ERKAL, T., & DEĞERLİYURT, M. (2009). Türkiye’de Afet Yönetimi / Disaster Management of Turkey. *Doğu Coğrafya Dergisi* 14 (22), 147-164.
- ERSUN, N., & ARSLAN, K. (2011). Turizmde Destinasyon Seçimini Etkileyen Temel Unsurlar ve Pazarlama Stratejileri. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 31 (2), 229-248.
- GENÇ, F. N. (2007). Türkiye’de Doğal Afetler ve Doğal Afetlerde Risk Yönetimi. *Stratejik Araştırmalar Dergisi* 9, 201-226.
- GENÇ, F. N. (2008). Kriz İletişimi: Marmara Depremi Örneği. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi* 5 (3), 161-175.
- GÖÇEN, S., YİRİK, Ş., & YILMAZ, Y. (2011). Türkiye’de Krizler ve Krizlerin Turizm Sektörüne Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 16 (2), 493-509.
- GÖZÜM, A. G., & ARSLAN, M. (2017). İşletmelerde Afet Yönetimi: Marmara ve Ege Bölgelerinde Bulunan Rafineri ve Petrokimya Endüstrisi Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi* 3 (2), 102-116.
- IŞIK, Ö., AYDINLIOĞLU, H. M., KOÇ, S., GÜNDOĞDU, O., KORKMAZ, G., & AY, A. (2012). Afet Yönetimi ve Afet Odaklı Sağlık Hizmetleri. *Okmeydanı Tıp Dergisi* 28 (2), 82-123.
- KADIOĞLU, M. (2008). Modern, Bütünleşik Afet Yönetimin Temel İlkeleri. *JICA Türkiye Ofisi Yayınları* 2, 1-34.
- KALPAKLIOĞLU, N. Ü. (2010). Krizlere En Hassas Sektör Turizmde Etkin Kriz Yönetimi. *Akademik Araştırmalar Dergisi* 44, 139-155.
- KANLI, İ. B., & ÜNAL, Y. (2004). Üst Düzey Planlama Sistemi ve Afet Yönetimi İlişkileri. *İstanbul Teknik Üniversitesi Dergisi/a* 3 (1), 103-112.
- KILIÇ, A. (2012). Otel Yangınları ve Nedenleri. *Yangın, Güvenlik ve Koruma Sistemleri Dergisi* 151, 8-12.
- KURNAZ, H., ÇEKEN, H., & KILIÇ, B. (2013). Hüzün Turizmi Katılımcılarının Seyahat Motivasyonlarının Belirlenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 57-73.
- KÜÇÜKCAN, B. (2008). Kütüphane Binaları: Deprem ve Diğer Afetlere Hazırlık. *Bilgi ve Belge Araştırmaları* 1 (1), 39-53.

- LİMONCU, S., & ATMACA, A. B. (2018). Çocuk Merkezli Afet Yönetimi. *Megaron* 13 (1), 132-143.
- OKUYUCU, A., & AKGİŞ, Ö. (2016). Türkiye'de Konaklama Sektörünün Yapısal ve Mekânsal Değişimi: 1990-2013. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 249-269.
- ÖZEKİCİ, Y. K., & SİLİK, C. E. (2017). Türkiye'deki İklim Değişikliği Plan ve Politikalarında Turizm Sektörünün Yeri. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* 2, 58-79.
- ÖZMEN, B., & ÖZDEN, T. (2014). Türkiye'nin Afet Yönetim Sistemine İlişkin Eleştirel Bir Değerlendirme. *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi* 49, 1-28.
- ÖZTÜRK, Y., & ALKIŞ, H. (2012). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmininin Ölçülmesi Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi* 7 (14), 437-460.
- QUARANTELLI, E. L. (1998). Disaster Planning, Emergency Management, and Civil Protection: The Historical Development and Current Characteristics of Organized Efforts to Prevent and to Respond to Disasters. *University of Delaware Disaster Research Center*, 1-33.
- SHARMA, R. K., GURJAR, B. R., SINGHAL, A. V., WATE, S. R., GHUGE, S. P., & AGRAWAL, R. (2015). Automation of Emergency Response for Petroleum Oil Storage Terminals. *Safety Science* 72, 262-273.
- SÖNMEZ, S. (2007). Ortaçağ Türk ve İslam Dünyasında Kervansaraylar (Hanlar-Ribatlar). *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi* 15, 270-296.
- TARLAN, D., & TÜTÜNCÜ, Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlendirmesi ve İşdoyumu Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 3 (2), 141-163.
- TOPAY, M., & KOÇAN, N. (2009). Kamping/Çadırli Kamp İçin Alan Seçim Kriterlerinin Belirlenmesi ve Bartın-Uluyayla'da Örnek Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi* 1, 116-128.
- TOPÇU, S. M. (2016). Sivas Kangal-Alacahan Kervansarayı (Bir Tarihlendirme Denemesi). *Journal of World of Turks* 8 (2), 123-141.
- USAL, A. (1983). Yaygın Bir Turizm Faaliyetinde Kervansaray, Han, Kale ve Hisarların Yeri. *İzmir Ticaret Odası Dergisi* 4 (56).
- VATAN, F., & SALUR, D. (2010). Yönetici Hemşirelerin Hastanelerdeki Deprem Afet Planları Konusundaki Görüşlerinin İncelenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi* 3 (1), 32-44.

- YAVAŞ, H. (2001). Doğal Afet Yönetimi ve Yerel Gündem 21 Çalışmaları Kapsamında İzmir'de Deprem Riski. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 3 (3), 118-138.
- YENİŞEHİRLİOĞLU, E., ERDOĞAN, Ç., POLAT, S., & SARIŞIK, M. (2013). Politik Krizlerin Turizm Talebi Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma "Mısır Turizmi". *Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi* 1, 57-69.
- YEŞİL, S. T. (2017). Sağlık Afet ve Acil Durum Planlarında Genel Yaklaşımlar ve Ülkemizde Kullanılan Planlar. *Türkiye Halk Sağlığı Dergisi* 15 (3), 233-244.
- YILDIZ, Z. (2011). Turizm Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi* 3 (5), 54-71.



Diğer Yayınlar

- AFAD. (2013). *Türkiye Afet Müdahale Planı*.
https://www.afad.gov.tr/upload/Node/2419/files/Afet_Mud_Pl_ResmiG_20122013.pdf adresinden alındı. E.T: 10.06.2018
- AFAD. (2014). *Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü*.
<https://www.afad.gov.tr/upload/Node/3495/xfiles/sozluk.pdf> adresinden alındı. E.T: 07.04.2018
- AFAD. (2018a). *Afete Hazır İşyeri*. <https://www.afad.gov.tr/tr/23192/Afete-Hazir-Isyeri> adresinden alındı. E.T: 13.03.2018
- AFAD. (2018b). *AFAD Hakkında*. <https://www.afad.gov.tr/tr/2211/AFAD-Hakkinda> adresinden alındı. E.T: 11.05.2018
- AFADEM. (2018). *İnsan Kaynaklı Afetler*. <https://afadem.afad.gov.tr/tr/3881/Insan-Kaynakli-Afetler> adresinden alındı. E.T: 23.05.2018
- ALAEDDİNOĞLU, F., TOROĞLU, E., & ELİBÜYÜK, M. (2006). IV. Ulusal Coğrafya Sempozyumu. *Türkiye’de Bölgesel Farklılıklara Göre Konaklama Tesislerinin Gelişimi ve Değişimi* (s. 145-152). Ankara: Ankara Üniversitesi Türkiye Coğrafyası Araştırma ve Uygulama Merkezi.
- BOLAT, Y. Z. (2015). *Kamu Kurumlarında Acil Durum Planı Hazırlama Rehberi ve İlgili Sektörde Acil Durum Bilincini Artırmaya Yönelik Uygulama*. Ankara: T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü.
- CEZAR, M. (1976). Türk Tarihinde Kervansaray. *VIII. Türk Tarih Kongresi, Ankara 11-15 Ekim 1976 Kongreye Sunulan Bildiriler II*. Cilt, 931-940.
- DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI. (2014a). *Onuncu Kalkınma Planı: Afet Yönetiminde Etkinlik Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Kalkınma Bakanlığı.
- DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI. (2014b). *Onuncu Kalkınma Planı: Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Kalkınma Bakanlığı.
- Dünya Turizm Örgütü*. (2018). World Tourism Organization: <http://www2.unwto.org> adresinden alındı. E.T: 02.03.2018.
- EM-DAT. (2018). *EM-DAT Glossary*. <http://www.emdat.be/Glossary> adresinden alındı. E.T: 09.05.2015.
- ERGÜNAY, O. (2009). *Doğal Afetler ve Sürdürülebilir Kalkınma* (s. 1-11). Bolu: Deprem Sempozyumu.
- GÜRER, İ. (2007). Kar'ın Sebep Olduğu Doğal Afetler. *Sel-Heyelan-Çığ Sempozyumu Bildiriler Kitabı* (s. 109-138). Samsun: İMO Samsun Şubesi.

- ICSU. (2005). *Natural and human-induced environmental hazards: Report from the ICSU Scoping Group*. <https://www.unisdr.org/2005/task-force/tf-meetings/12th-TF-mtg/item3-ICSU.pdf> adresinden alındı. E.T: 25.06.2017
- IEDC. (2018). *Phases of Disaster*. <http://restoreyoureconomy.org/disaster-overview/phases-of-disaster/> adresinden alındı. E.T: 03.06.2018
- İTÜAYM. (2005). *Acil Durum Yönetimi İlkeleri*. İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi Afet Yönetim Merkezi.
- JICA. (2004). *Türkiye'de Doğal Afetler Konulu Ülke Stratejileri Raporu*. http://www.spo.org.tr/resimler/ekler/5d8ce590ad8981c_ek.pdf?tipi=58andturu=Xandsube=0 adresinden alındı. E.T: 29.05.2018
- KARACAN, E., KARACAN, S., & GÜNGÖR, Y. (2016). Tarihsel Süreç İçinde Konaklama Merkezleri Han ve Kervansarayların Günümüzde İpek Yolu Projesine Dönüşümü. *5.Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu*. K.K.T.C.: Doğu Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi.
- KARAÇOR, S., & GARDA, B. (2015). Ekonomik Kriz Döneminde Turizm Pazarlaması. *International Conference on Eurasian Economies 2015* (s. 902-907). Kazan: Eurasian Economists Association.
- KOTİL, E., KONUR, F., & ÖZGÜR, H. (2007). Körfez Depreminin Ekonomik Etkileri. *International Earthquake Symposium*, (s. 737-744). Kocaeli.
- KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI. (2018). *İşletme ve Yatırım Belgeli Tesis İstatistikleri 2017*. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html> adresinden alındı. E.T: 10.06.2018
- MARŞAP, A. (2005). Deprem Sempozyumu Kocaeli 2005. *İnsan Kaynakları Eğitiminde Afet Yönetiminin Yeri: "Afete Hazırlık ve Afet Bilincinin Önemi"*, (s. 1464-1467). Kocaeli.
- Meclis Araştırması Komisyonu. (1999). (10/66, 67, 68, 69, 70) Esas Numaralı Meclis Araştırması Komisyonu Raporu. Sayı: A.01.1.GEÇ.10/66,67,68,69,70-93.
- NIDM. (2018). *Understanding Disasters*. http://nidm.gov.in/PDF/Disaster_about.pdf adresinden alındı. E.T: 29.05.2018
- ÖZDEN, A. T. (2013). Architecture and Disaster: A Holistic and Risk-Based Building Inspection Professional Training Model for Practicing Architects in Turkey. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi.
- PARARAS-CARAYANNİS, G. (1969). The Great Lisbon Earthquake and Tsunami of 1 November 1755. *Excerpts from archives compiled in preparation of a Catalogue of Tsunamis in the Atlantic Ocean, World Data Center A-Tsunami US Dept. of Commerce Environmental Science Service Administration-Coast and Geodetic Survey*.

ŞAHİN, N. (2009). Afet Yönetimi ve Acil Yardım Planları. *TMMOB İzmir Kent Sempozyumu*, 131-142.

TÜRSAB. (2018). <https://www.tursab.org.tr>: <https://www.tursab.org.tr/tr/turizm-verileri> adresinden alındı. E.T: 05.07.2018

UNISDR. (2017). *Terminology*. <https://www.unisdr.org/we/inform/terminology> adresinden alındı. E.T: 15.10.2017.

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, Resmî Gazete: 21.06.2005 Tarih ve 25852 Sayılı, Karar Sayısı: 2005/8948

İşyerlerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik, Resmî Gazete: 13.06.2013 Tarih ve 28681 Sayılı

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, Resmi Gazete: 20.06.2012 Tarih ve 28339 Sayılı, Kanun Numarası: 6331

EKLER

EK 1: MÜLAKAT FORMU

Sayın katılımcı,

Bu mülakat formu ile “4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Afet Yönetimi: Yöneticilerin Görüşleri Üzerine Bir Araştırma” konulu akademik bir çalışmaya veri toplanması amaçlanmaktadır.

Turistlerin gecelik konaklama faaliyetleri için yoğun olarak tercih ettikleri otel işletmelerinin olası bir afet veya acil durum anına ne kadar hazırlıklı olduğu, otel yöneticilerinin görüşleri alınarak test edilmeye çalışılacaktır. Mülakattan elde edilen bilgiler başka hiçbir amaçla kullanılmayacak ve üçüncü şahıslar ile paylaşılmayacaktır. Sorulara içtenlikle vereceğiniz yanıtlar, araştırmamızın sağlıklı sonuçlar vermesi açısından önemlidir. Göstermiş olduğunuz ilgi ve özen için teşekkür ederiz.

Mert EKER
Sakarya Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
merteker@outlook.com

Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN
Sakarya Üniversitesi,
Turizm Fakültesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü
bzengin@gmail.com

- Cinsiyetiniz
- Yaşınız
- Eğitim Düzeyiniz
- Ne kadar süredir bu otelde/görevde çalışıyorsunuz?
- Afet ve acil durumlar ile ilgili bir eğitim aldınız mı?
- Evet ise; eğitimi nereden aldınız, sertifikanız var mı?

1. Otelinizin faaliyet gösterdiği bölge itibarıyla karşılaşabileceği riskler belirlendi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

2. Daha önce otelinizde afet veya acil durum yaşandı mı?

☐ Evet ☐ Hayır

- Kriz anında nasıl bir yol izlediniz?
-
-
-
- Ne tür aksaklıklarla karşılaştınız?
-
-
-

3. Otelinizde afet yönetim planı bulunuyor mu?

☐ Evet ☐ Hayır

- Ne kadar süredir var?
- Güncellenme sıklığı nedir?
- Kim tarafından hazırlandı?
- Afet yönetim planınızda hangi tehlikelere karşı önlemlere yer verildi?
- İşletmenin tüm çalışanları afet yönetim planının içeriğinden haberdar mı?

4. Afet yönetim planında işletme içi görev dağılımı ve görev tanımlamaları yapıldı mı?

☐ Evet ☐ Hayır

5. Otelinizde afet ve acil durumlara müdahale etmek için özel ekibiniz var mı?

☐ Evet ☐ Hayır

6. Otel çalışanlarına ve afet ekibine gerekli afet ve acil durum eğitimleri veriliyor mu?

☐ Evet ☐ Hayır

- Hangi eğitimler verildi ya da veriliyor?

7. Otelinizde afet senaryo tatbikatları yapılıyor mu?

☐ Evet ☐ Hayır

- Hangi tehlikelere yönelik senaryo tatbikatları yapılıyor?

8. Otelinizde tahliye planı var mı?

☐ Evet ☐ Hayır

- Tahliye planının uygulanabilirliğine yönelik tatbikat yapıldı mı?
- Tatbikatlar ne sıklıkla yapılıyor?

9. Otelinizde afet veya acil durum anında işletme içi ve dışı iletişim ve koordinasyonu sağlayacak bir birim görevlendirildi mi?

☐ Evet ☐ Hayır

- Evet ise; hangi birim tarafından iletişim ve koordinasyon sağlanacak?

10. Otelinizde afet ve acil durumlara karşı erken uyarı sistemleri var mı?

☐ Evet

☐ Hayır

- Hangi afet ve acil durumlara karşı sistemler yer alıyor?
- Kontrol ve rutin bakımları yapılıyor mu?

11. Otelinizde afet veya acil durum anında kendini kapatan sistemler yer alıyor mu?

☐ Evet

☐ Hayır

- Hangi sistemler yer alıyor?
- Kontrol ve rutin bakımları yapılıyor mu?

12. Otelinizde afet ve acil durumda devreye giren alarm ve ikaz sistemi var mı?

☐ Evet

☐ Hayır

- Kontrol ve rutin bakımları yapılıyor mu?
- İkaz/Anonslar kim tarafından yapılacak ve hazır mesajlar var mı?.....

13. Otel içerisinde ve dışında ikaz ve yönlendirme levhaları bulunuyor mu?

☐ Evet

☐ Hayır

14. Otelinizde afet ve acil durumlar için toplanma noktası belirlendi mi? Neresi?.....

- Otel misafirleri bu toplanma noktası hakkında bilgilendiriliyor mu?

15. Otel işletmesinde afet ve acil durum anında çalışanların ve misafirlerin, eşyalardan zarar görmemesi için önlemler alındı mı?

☐ Evet

☐ Hayır

- Ne gibi önlemler alındı?.....

16. Olası bir afet veya acil durum anında ve sonrasında ihtiyaç duyulacak kaynakların nasıl temin etmeyi düşünüyorsunuz?

.....
.....
.....
.....

17. Olası bir afet veya acil durum anında ve sonrasında herkesin güvende olup olmadığını kontrol etmek için izlenecek bir yol belirlediniz mi?

☐ Evet

☐ Hayır

- Nasıl bir yol izlemeyi planladınız?

.....

.....

.....

.....

.....

18. Misafirlere otelde meydana gelebilecek herhangi bir afet veya acil duruma karşı farkındalık oluşturmaya yönelik çalışmalar yapıyor musunuz?

☐ Evet

☐ Hayır

- Yapmıyorlarsa neden yapmıyorsunuz, yapmayı düşünüyor musunuz?

.....

.....

.....

.....

.....

19. Otelinizin olası bir afet ve acil duruma karşı hazır olduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet

☐ Hayır

20. Otelinizin faaliyet gösterdiği coğrafyada afet meydana gelmesi halinde, arama ve kurtarma çalışmalarında sizce nasıl bir rol oynayabilir?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ÖZGEÇMİŞ

Mert EKER, 20.01.1988 tarihinde İstanbul’da doğmuştur. İlköğretim ve lise eğitimini İstanbul’da tamamladı. 2006 yılında başladığı Kocaeli Üniversitesi Ömer İsmet Uzunyol Meslek Yüksekokulunda Yalıtım Teknolojileri bölümünden 2008 yılında mezun oldu. 2011 yılında Düzce Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik bölümüne yerleşti ve buradaki öğrenimini 2015 yılında tamamladı. Aynı yıl Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü’nde başladığı lisansüstü eğitimine halen devam etmektedir.

