

T. C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ

NEVŞEHİR TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK
YÜKSEKOKULU

2000'li YILLARA GİRERKEN KAPADOKYA'NIN
TURİZM DEĞERLERİNE YENİDEN
BİR BAKIŞ

26-28 KASIM 1999

HAFTASONU SEMİNERİ VI

T. C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
İk. ve İd. Bil. Fakültesi
Nev. Turz. İşl. ve Ot. Yük. Okul.
Müdürüğü

Mayıs 2000

NEVŞEHİR

Bu kitabın ilk baskısı Erciyes Üniversitesi Yayını olarak 400 adet basılmıştır.

Telif hakkı Erciyes Üniversitesine ait olup, tamamen veya kısmen yayınlanamaz.

3808

ISBN 975 - 8013 - 66 - 1

İsteme Adresi :
Erciyes Üniversitesi
Tel : (352) 437 49 01 - 11652 38039 - KAYSERİ

Baskı : Erciyes Üniversitesi Matbaası
Kayseri - 2000

**HAFTASONU SEMİNERİ VI' nin BASKIYA HAZIRLANMASINDA KATKIDA
BULUNANLAR**

Prof. Dr. Rifat YILDIZ ve Doç. Dr. Salih KUŞLUVAN Başkanlığında:

- Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA,
- Araş. Gör. Duygu EREN,
- Araş. Gör. İbrahim YILMAZ ve
- Uzman Mustafa ÖZTÜRK

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ (E.Ü. Rektörü Prof. Dr. Mehmet ŞAHİN)	III
AÇIŞ KONUSMASI (Prof. Dr. Rifat YILDIZ)	IV
I. OTURUM	
Kapadokya'da Turizmin Gelişimi	
Oturum Başkanı: Prof. Dr. Rifat YILDIZ	
Doç. Dr. Azize TUNÇ, Dr. Firuzan SAÇ 2005-2020'li Yıllarda Turizmin Dünyada Gelişim Projeksiyonları ve Kapadokya Bölgesi Turizm Potansiyeli	1
Öğr. Gör. Mete SEZGİN 2000'li Yıllar İçin Kapadokya'da Turistik Talep Tahminlemesi ve Turizm Talebindeki Eğilimler	14
Yrd. Doç. Dr. Osman Eralp ÇOLAKOĞLU 2000'li Yıllarda Turizm Talebindeki Eğilimler Bazında Kapadokya'nın Potansiyel Verileri	32
Dr. İbrahim İLHAN Nevşehir'de Turizm Gelişimi Yönetiminin Durumu	53
Arş.Gör. Ebru TARCAN, Arş. Gör. Eda ATILGAN 2000 Yılına Doğru Türkiye'nin İnanç Turizmi Açısından Önemi ve Antalya Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma	60
I. OTURUM TARTIŞMALARI	77
II. OTURUM	
Kapadokya'nın Turizm Kaynakları Açısından Değerlendirilmesi (I)	
Oturum Başkanı: Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU	
Yrd. Doç. Dr. Türker EROĞLU Nevşehir Turistik Ürün Çeşidi Olarak Açık Hava Köy Müzesinin Kurulmasının Gerekliliği	82
Yrd. Doç. Dr. Murat KASIMOĞLU, Öğr. Gör. Ali HALICI Kapadokya Bölgesi Kaya Oyma Restoranların Popülasyonlarının Gelişmesinde Etkili Olan Ekolojik Faktörlerin Analizi	87
Dr. Mehmet TAŞLIALAN Anadolu İnanç Turizminde Antiocheia'nın Yeri	105
Yrd. Doç. Dr. İrfan ARIKAN, Necati OĞUZ Kapadokya'nın İnanç Turizmi Açısından Sahip Olduğu Kaynaklar	112
II. OTURUM TARTIŞMALARI	131

NEVŞEHİR'DE TURİZM ÖRGÜTLENMESİNİN DURUMU

Dr. İbrahim İLHAN*

Turizm, turist kabul eden bölgeler için ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel fırsatlar sunmaktadır. Ancak, turist kabul eden bölgelerde turizm gelişimi iyi yönetilmediği zaman, turizmin ekonomik sonuçlarından optimal fayda sağlanamayacağı gibi çevresel ve sosyo-kültürel sorunlar da ortaya çıkabilir. Bu nedenle turizmin ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel faydalarının en üst düzeye çıkarılması ve olumsuzlukların en alt düzeye indirilmesi için turizm gelişiminin yönetimi kaçınılmazdır. Turizm yönetimi için ise ulusal ve bölgesel düzeyde etkin bir örgütsel yapıya ihtiyaç vardır. Bu nedenle; turizm yönetiminin durumunu belirlemede önemli verilerden birinin; turizm örgütlerinin durumlarının belirlenmesi olduğu söylenebilir.

Turizm gelişimine hükümetin katılımının boyutu; hükümetin turizme verdiği öneme, ülkenin siyasal, ekonomik ve anayasal sistemine ve özel sektörün gelişmişliği ve sermaye imkanlarına bağlı olarak ülkenin sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeyine göre ülkeden ülkeye değişebilir (Mill ve Morrison, s.309). Bu nedenle; turizmin gelişiminde kamunun rolünün ve özel sektör ile ilişkilerinin nasıl olması gerektiği konusunda bir ülkeden başka bir ülkeye transfer edilebilecek standart bir model yoktur (Owen, 1992, s. 358-362).

Bölgesel turizm örgütlenmesinin güçlü ve zayıf yönleri; bölgesel turizm örgütünün bölgesel turizm planlaması sürecini yürütecek güce ve yeteneğe sahip olup olmadığı, örgütsel yapısı ve örgütsel kaynaklarının fırsatları gerçekleştirmeye uygunluğu, kamu ve özel kesim turizm ilişkileri ve iletişim ağının araştırılması durum analizinin anahtar aşamasıdır (Heath ve Wall, s. 13).

Ülkemizde turizm sektörü bakanlık düzeyinde temsil edilmektedir. Turizm Bakanlığı teşkilatı; merkez teşkilatı ile taşra ve yurtdışı teşkilatından, bağlı ve ilgili kuruluşlardan meydana gelmektedir. Nevşehir ilinde Turizm Bakanlığı'na bağlı taşra teşkilatı olarak Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü bulunmaktadır.

Nevşehir'de ayrıca, İl Turizm Müdürlüğü'nün yanısıra hiçbir yaptırım gücü bulunmayan, demekler kanununa göre kuruldukları için, güçsüz bazı örgütlenmelerden oluşan bir yapı mevcuttur. Bunlar; Turizm Geliştirme ve Tanıtım Vakfı, Kapadokya Turizm İşletmecileri Derneği KAPTİD, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği TURSAB'ın sadece temsilciliği, Profesyonel Turist Rehberleri Derneği PROTURED ve Turizm Sevenler Derneği TURSED gibi bazı demeklerdir.

* Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Öğretim Görevlisi.

Nevşehir'deki konaklama işletmeleri Kapadokya Turistik İşletmeciler Derneği (KAPTİD) bünyesinde örgütlenmişlerdir. KAPTİD, Turizm Bakanlığı'nın teşviki ile turizm belgeli konaklama ve yeme-içme işletmelerini bir çatı altında toplamak amacı ile kurulmuş ve 55 üyesi olan bir dernektir. KAPTİD, Turizm Bakanlığı'nın bölgedeki konaklama ve yeme-içme işletmeleri ile tek elden iletişim kurduğu bir muhatap olmakla birlikte, üyeler için sorunlarını ve isteklerini tartıştıkları bir forum niteliğindedir. KAPTİD'in aldığı kararların üyeler için yasal olarak bağlayıcılığı ve yaptırım gücü yoktur. Üyelerin isteğine bağlı katılımıyla fuarlara katılmak suretiyle Kapadokya'yı tanıtma faaliyetlerinde bulunmaktadır (Yıldız ve Kuşluvan, 1995, s. 251).

Kapadokya Profesyonel Turist Rehberleri ve Çevreciler Derneği olarak 1991 yılında kurulan rehberler derneği, 1998 yılında isim değiştirerek Kapadokya Profesyonel Turist Rehberleri Derneği adını almıştır. Demek, mevcut durumu ile turizm sektörünün ve özellikle Nevşehir gibi kültür turizmi yoğunluklu bir bölgede önemli bir işlevi yerine getiren rehberlerin sorunlarının çözümünde yetersiz görülmektedir. Derneğin bürosu Göreme'de bulunmaktadır. İstanbul Rehberler Odası, Ankara Rehberler Derneği, Antalya Rehberler Derneği ve İzmir Rehberler Odası, yasa olmamasına rağmen, kendi aralarında Rehberler Birliği kurmuşlardır. Kapadokya Profesyonel Rehberler Derneği tüzük gereği üye sayısı 200'ü bulduğunda bu birliğe üye olmayı hedeflemekte ve Rehberler Birliği ile ilişkilerini sürdürmektedir. Bu birlik yasallaştığında rehberlik ücretlerinin düzenlenmesi, iç dayanışma ve oto kontrolün sağlanmasında önemli adımlar atılacağı umulmaktadır.

Turizm Sevenler Derneği TURSED, 1991 yılında Turizm İl Müdürlüğü tarafından kurulmuştur. Turizm Geliştirme ve Tanıtım Vakfı ise Nevşehir Valiliği tarafından kurulmuştur. Yiyecek-içecek işletmecilerinin ve hediyelik eşya satışı işletmecilerinin örgütleri bulunmamaktadır. Turizm sektörünün özel kesiminin alt-sektörleri itibarıyla örgütlenmemiş olması ise kendi görüşlerini ve sorunlarını dile getirmelerinde etkin olamamaları sorununu yaratmaktadır. Turizm ile ilgili varolan örgütlenmelerin bir çatı altında toplanmamış olması ise bu örgütlerin faaliyetlerini etkin ve verimli olmayan bir duruma sokmaktadır.

Mevcut turizm örgütlenmesinin durumunu ortaya koymak ve nasıl bir örgütlenme sorusuna cevap aramak için Nevşehir'de kamu ve özel sektör üst yöneticileri ve yetkililerine "Mevcut turizm örgütlenmesinin Nevşehir'in turizm gelişiminin sorunlarını çözebileceğine inanıyor musunuz? Niçin?" ve "Nasıl bir örgütlenme önerirsiniz?" soruları soruldu. Nevşehir'de turizm ile ilgili kamu ve özel kesimden seçilen yönetici ve yetkililer ile yüzyüze derinlemesine görüşme tekniği ile görüşüldü ve elde edilen veriler içerik analizi tekniği ile tahlil edildi.

Derinlemesine görüşme tekniği çok zaman aldığından özel kesimi temsilen konaklama işletmeleri, hediyelik eşya satış mağazaları, seyahat acentaları ve yiyecek-içecek işletmeleri yöneticileri seçilmiştir. Kamu kesimini temsilen Vali

Yardımcısı, Belediye Başkanları, Kaymakamlar, değişik bakanlıkların İl Müdürleri ve bölgedeki turizm yüksek okulundan bazı akademisyenler seçilmiştir.

Böylece araştırmada; 1 vali yardımcısı, 5 ilçe belediye başkanı, 4 ilçe kaymakamı, 14 üst düzey kamu yöneticisi ve 6 öğretim elemanı olmak üzere kamu kesimini temsilen 30 kişi ile görüşülmüştür.

Turizm işletme ve yatırım belgeli otellerden 15, A grubu seyahat acentalarından 3, yeme-içme işletmelerinden 9, hediyelik eşya mağazalarından 8 olmak üzere turizm işletmelerini temsilen 35 yönetici ile görüşülmüştür. Böylece; turizm işletmecilerinden 35 ve kamu kesiminden 30 kişi olmak üzere toplam 65 kişi ile derinlemesine görüşme yapılmıştır.

Görüşme yapılan kişiler rahatsız olabilir ve dikkatleri dağılabilir düşüncesi ile teyp kullanılmamıştır. Görüşmelerde, sorulara verilen cevaplar notlar şeklinde yazılarak kaydedilmiştir. Görüşmeler 01 Şubat - 15 Mart 1999 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Her görüşme ortalama iki saat sürmüştür.

Araştırmada kullanılan görüşme tekniğinin özelliğinden dolayı sorular sorulurken görüşme yapılan kişiye seçenekler sunulmamıştır. Soruya verilen cevaplar analiz birimi olarak kabul edilmiştir. Cevaplar içerik analizi tekniği ile analiz edilerek, verilen cevapların içeriğine dayalı olarak geliştirilen boyutlar altında değerlendirilmiştir.

Kamu Kesimi Yönetici Ve Yetkililerinin Nevşehir'deki Turizm Örgütlenmesinin Durumu Hakkındaki Görüşleri:

Mevcut turizm örgütlenmesinin durumunu belirlemeye yönelik olarak, mevcut turizm örgütlenmesinin Nevşehir turizm gelişiminde yaşanan sorunları çözebileceğine inanıyor musunuz sorusuna 26 kişi hayır (% 87) ve 4 kişi belki (%13) cevabı vermiştir. Evet çözebilir cevabı bulunmamaktadır. Niçin sorusuna ise gerekçe olarak (Tablo1) kamu ve özel sektör arasında işbirliği ve koordinasyon eksikliği(%42), görev-yetki dağılımındaki karmaşa, görevlilerin sorumluluklarından kaçması ve irade olmaması (36), yasal düzenlemelerin ve uygulanmalarının eksikliği (%22) gerekçe olarak gösterilmiştir. Nasıl bir örgütlenme önerirsiniz sorusuna ise verilen cevaplar (Tablo 2) şöyledir: Özel sektör kendi içinde amaç ve ilkeleri net olan ve kendi kendini denetleyen bölgesel bir şemsiye örgüt altında örgütlenmelidir (%38). Turizm Bakanlığı yeni bir teşkilat yasasına kavuşturulmalı ve görevlendirmeler niteliklere göre yapılmalıdır (%36). Turizm ile ilgili bakanlıklar arasında koordinasyon kurulu oluşturulmalıdır (%17). Kamu ve özel sektör koordineli çalışmalıdır (%9).

TABLO1: Nevşehir'de Mevcut Turizm Örgütlenmesinin Durumu

CEVAPLARIN İÇERİKLERİ	F	%
Kamu ve özel sektör arasında işbirliği ve koordinasyon eksik	23	42
Görev-yetki karmaşası, görevlilerin sorumluluklarından kaçması irade olmaması	20	36
Yasal düzenlemelerde ve uygulanmalarında eksiklik	12	22
TOPLAM	55	100

N=30, *Görüşme yapılan kişiler aynı soruya birden fazla cevap verdiği için toplam frekans görüşülen kişi sayısını geçmektedir.

TABLO 2: Önerilen Örgüt Yapısının Özellikleri

CEVAPLARIN İÇERİKLERİ	F	%
Özel Sektör Kendi İçinde Bölgesel Şemsiye Bir Örgüt Altında Örgütlenmeli, Amaç ve İlkeleri Net Olmalı ve Kendini Denetlemeli	16	38
Turizm Bakanlığı'nda Niteliklere Göre Görevlendirme ve Yeni Teşkilat Yasası Olmalı,	15	36
Turizm İle İlgili Bakanlıklar Arasında Koordinasyon Kurulu Olmalı	7	17
Kamu ve Özel Sektör Koordineli Çalışmalı	4	9
Toplam	42	100

N=30, *Görüşme Yapılan kişiler aynı soruya birden fazla cevap verdiği için toplam frekans görüşülen kişi sayısını geçmektedir.

Turizm İşletmeleri Yönetici Ve Yetkililerinin Nevşehir'deki Turizm Örgütlenmesinin Durumu Hakkındaki Görüşleri:

Mevcut turizm örgütlenmesi ile başarı elde edilebilir mi sorusuna görüşme yapılan 35 kişiden 31'i hayır (%89), 3 kişi isterlerse çözebilirler (%9) ve 1 kişi belki (%3) cevabı vermiştir. İsterlerse çözebilirler diyen üç kişi örgütsel yapı ve hukuki sistemin iyi olduğu ama işlemediğini belirtmiştir. Belki diyen bir kişi ise Türkiye'nin genel sorunları yüzünden zor olduğunu belirtmiştir. Böylece, görüşme yapılan 35 kişinin (%100) mevcut örgütsel yapı ile bölgedeki turizm gelişimi sorunlarına çözüm üretilebileceğine inanmadıkları ortaya çıkmaktadır.

Turizm işletmecileri mevcut örgütsel yapının turizm gelişimi sorunları çözmede yetersiz kalmasını şu nedenlere bağlamaktadırlar (Tablo 3): Turizm Bakanlığı'nın yetersizdir (%49). Kapadokya Turizm İşletmecileri Demeği KAPTİD güven yitirmiştir (%33). İşletmeciler örgütlü faaliyetlere yanaşmamaktadır (%18).

TABLO 3: Nevşehir'de Mevcut Turizm Örgütlenmesinin Durumu

CEVAPLARIN İÇERİKLERİ	F	%
Turizm Bakanlığı'nın Yetersizliği ve Sistemin İşlememesi	37	49
KAPTİD'in Güven Yitirmesi	25	33
İşletmecilerin Örgütlü Faaliyetlere Yanaşmaması	13	18
Toplam	75	100

N=35, *Görüşme yapılan kişiler aynı soruya birden fazla cevap verdiği için toplam frekans görülmüş kişi sayısını geçmektedir.

Nasıl bir örgütlenme olmalıdır sorusuna verilen cevaplar (Tablo 4) ise şöyledir: Özel sektör kendi içinde örgütlenmeli ve örgüt hem yaptırım gücüne hem de oto kontrole sahip olmalıdır (%52). Kurulacak örgüt kamu ve özel sektör arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlayabilmelidir (%18). Kurulacak örgütün yöneticileri profesyonel yöneticiler olmalıdır (%9). Örgütün kurulmasında Vali öncülük etmelidir (%9). İşletmeler birleşerek bir holding kurmalıdır (%7). Bütün ilgili kesimlerin katıldığı ve görüşlerini bildirdiği bir platform niteliğinde olmalıdır (%5).

TABLO 4: Önerilen Örgüt Yapısının Özellikleri

CEVAPLARIN İÇERİKLERİ	F	%
Özel Sektör Kendi İçinde Örgütlenmeli ve Oto Kontrole Sahip Olmalı, Yaptırım Gücü Olmalı	29	52
Kamu ve Özel Sektör Arasında İşbirliği ve Koordinasyon Sağlayacak Bir Örgüt Olmalıdır	10	18
İyi Niyet Yetmez, Yöneticiler Belli Özelliklere Sahip Olmalıdır. Örgütü Profesyonel Gerçek Turizmciler Yönetmelidir.	5	9
Vali Örgütün Kurulmasına Öncülük Etmelidir	5	9
İşletmeler Birleşerek Bir Holding Kurmalıdır.	4	7
Bütün İlgili Kesimlerin Katıldığı Bir Platform Olmalı	3	5
Toplam	56	100

N=35, *Görüşme yapılan kişiler aynı soruya birden fazla cevap verdiği için toplam frekans görülmüş kişi sayısını geçmektedir.

YORUM

Hem kamu kesimi görevlileri hem de turizm işletmeleri yöneticileri, gerekçeleri bir ölçüde farklılıklar göstermesine rağmen mevcut örgütsel yapılar ile turizm gelişiminin sorunlarının çözülemeyeceği görüşünde birleşmektedirler. Nasıl bir örgüt yapısı ile başarılı olunabileceği konusunda ise hem önerileri ile nasıl olunması gerektiği hem de mevcut örgütsel yapı konusunda dile getirdikleri sorunlar ile nasıl olmaması gerektiğine dikkat çekmektedirler.

Kamu görevlileri %38 gibi bir çoğunlukla "Özel sektör kendi içinde amaç ve ilkeleri net olan ve kendi kendini denetleyen bölgesel bir şemsiye örgüt altında örgütlenmelidir" önerisinde bulunurken benzer şekilde turizm işletmeleri yöneticileri de %52 gibi bir çoğunlukla "Özel sektör kendi içinde örgütlenmeli ve örgüt hem yaptırım gücüne hem de oto kontrole sahip olmalıdır" önerisinde bulunmaktadırlar.

Özel sektörün kendi içinde ilkeleri net bir örgütsel yapı altında toplanmalarının gerekliliği vurgulanırken, böyle bir örgütlenmenin önündeki bilinç eksikliği de belirtilmekte ve Vali önderlik etsin önerisi ile bu örgütlenmenin gerçekleşmesi için bir liderliğe ihtiyaç duyulduğuna dikkat çekilmektedir.

Mevcut en önemli özel sektör örgütü olan KAPTİD bölgede önemli fonksiyonlar yerine getirmesine rağmen araştırmada ortaya çıkan bulgulara göre değişik nedenlerden dolayı güven yitirmiştir. Bunun en önemli gerekçelerinden biri demeğe tam zamanını ayıracak profesyonel yöneticilerin olmaması olabilir. Bu güvenin tekrar kazanılması önem taşımaktadır. Turizm Bakanlığı'nda ise görevlendirmelerin liyakat sistemine göre yapılmadığı, Turizm Bakanlığı'nın ricacı bir bakanlık olduğu bu nedenle de sorunların çözümünde etkin rol alamadığı konusunda bir görüş ağırlık kazanmaktadır.

Sivil toplum örgütlerinin kurulması ve güçlenmesi ile bölgesel sorunların çözülebileceği konusunda yaygın bir görüş bulunmasına rağmen bu görüşü savunanlar bile turizm bilincinin yeterince gelişmemiş olması ve gerekli yasal düzenlemelerin olmaması gerekçesi ile örgütlerin kurulması ve bir çatı altında toplanmasını kısa vadede zor görmektedirler.

Araştırmanın en çarpıcı bulgusu şu şekilde özetlenebilir: Görüşme yapılan turizm işletmeleri yöneticileri ve kamu kurumu görevlileri Nevşehir turizm bölgesinde turizm gelişimine yön verebilecek ve örgütler arasında eşgüdüm sağlayabilecek yapıda ve güçte, turizm gelişiminin yönetiminden sorumlu olabilecek bir turizm örgütü bulunmadığı görüşünde birleşmektedirler. Nasıl bir örgütlenme olması gerektiği konusunda da bazı ipuçları vermektedirler.

ÖNERİ

Kamu kesimi, özel sektör işletmecileri ve sivil toplum örgütleri samimi gayret içinde olmalarına rağmen koordinesiz çalışma neticesinde kaynaklar ve fırsatlar israf olmaktadır. Kamu, özel sektör ve diğer sivil toplum örgütlerinin koordineli çalışması ve ortak davranışı için amaç ve ilkeleri net olan bölgesel bir şemsiye örgüt kurulması bu çalışmanın temel önerisidir. Nevşehir'in sahip olduğu turizm kaynaklarının verimli ve etkin bir şekilde değerlendirilmesi ve korunmasını sağlayabilecek bir bölgesel turizm örgüt yapısının nasıl olabileceği yeni araştırmalara konu olabilir.

KAYNAKÇA

YILDIZ R. ve S.KUŞLUVAN

" Turistik, Kültürel Potansiyeli ve Pazarlama Sorunları, Nevşehir Turizm Kapadokya'da Konaklama Sektöründe Zararlı Fiyat Rekabeti Sorunu ve Çözüm Önerileri", Kapadokya'nın İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Özkan Matbaacılık, Ankara, 1995.

OWEN Charles:

"Building a relationship between government and tourism", **Tourism Management**, December, Vol: 13, No: 4, 1992.

HEATH, Ernie and Geofry WALL:

Marketing Tourism Destinations: A Strategic Planning Approach; John Wiley & Sons, New York, 1992.

MILL, R. Christie and A.M. MORRISON:
Edition, Prentice

The Tourism System, Second
Hall International, Inc., New
Jersey, 1992.