

# KONAKLAMA İŞLETMELERİ İLE İLGİLİ YASAL DÜZENLEMELERİN HİZMET KALİTESİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

*Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ<sup>1</sup> – Serkan ZARO<sup>2</sup>*

## ÖZET

Günümüz piyasa koşullarında tüm endüstrilerde olduğu gibi turizm endüstrisinde de rekabet şartları sertleşmekte ve hizmet kalitesi kavramı önem kazanmaktadır. Turistik amaçlı ülkemizi ziyaret eden yabancı turistlerin toplamda kaliteli bir hizmet almaları noktasında konaklama işletmelerinin payı büyüktür. Bu çalışmada Türkiye de faaliyet gösteren konaklama işletmeleri için mevcut yasal düzenlemeler incelenmiş, ilgili yasal düzenlemelerde konaklama işletmelerinde sunulan hizmetin kalitesi ile ilgili içerikler tespit edilmeye çalışılmış ve bu düzenlemeler hizmet kalitesi açısından değerlendirilmiştir. Çalışma literatüre dayalı teorik bir çalışmadır. İçerik analizi yöntemi ile betimsel analiz yapılmıştır.

## 1. GİRİŞ

Türkiye ekonomisinin ihracat ile sağladığı girdilere bakıldığında turizm gelirlerinin küçümsenemeyecek bir paya sahip olduğu açıktır. Sadece ülkemiz için değil pek çok gelişmekte olan ülke ekonomisi için turizm sektörünün, kalkınmanın öncelikli unsuru haline geldiği görülmektedir. Birleşmiş Milletler, Dünya Turizm Örgütü verilerine göre turizm, uluslararası ticaret alanında dünyanın dördüncü büyük sektörü haline gelmiştir (Kılıç ve Eleren, 2009).

Ülkemizi ziyaret eden turist sayıları ve beklenen turizm gelirleri ile ilgili hedefler her geçen sene ilgili kurumlar tarafından artırılmaktadır. Daha fazla ziyaretçi sayısı ve daha fazla turizm gelirin ulaşması ulusal anlamda turizm işletmelerinin müşterilerine sunduğu hizmet kalitesinin belirli standartlara ulaştırılması, bu standartların korunması ve sürekli denetimiyle mümkün olacağı düşünülmektedir. Turizm endüstrisinde uluslararası boyutta yaşanan rekabet, küresel ekonomik dalgalanmaların etkisiyle günden güne daha da güçleşmektedir. Müşteri memnuniyetinin sunulan hizmetin kalitesiyle doğru orantılı olduğu düşünülürse, rekabetin yoğun olarak yaşandığı dünya turizm piyasalarına, standarda uygun ve kaliteli turistik mal ve hizmetle girebilmek son derece önemlidir. Ülkemizi ziyaret eden yabancı turistlerin aldıkları konaklama hizmetinden memnun kalmalarının, genel olarak ülke turizmi ile ilgili zihinlerinde olumlu bir imaj oluşmasını sağlayacaktır. Aynı şekilde beklentileri karşılanamayan, katlandığı maliyete karşın alınan hizmetten memnun kalmayan ziyaretçiler için de tersi söz konusu olacaktır. Ülke turizmi hakkında potansiyel müşterilerin zihninde kalite açısından yetersiz bir imaj oluşması istenmeyecek bir sonuçtur. Rakipleri ile kıyaslandığında sadece ucuz olduğu için tercih edilen bir destinasyon olarak kalmak ise en son arzu edilecek durumlardan biridir.

Bu çalışmada Türkiye’de turizm endüstrisi içinde faaliyet gösteren konaklama işletmeleriyle ilgili yasal düzenlemelerin içeriklerinde hizmet kalitesine ilişkin konulara ne sıklıkla yer verildiğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Mevcut yasal düzenlemeler incelenmiş

---

<sup>1</sup> Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan Özkoç, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, [azizgozkoc@nevsehir.edu.tr](mailto:azizgozkoc@nevsehir.edu.tr)

<sup>2</sup> Serkan Zaro, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi, [serkanzaro@nevsehir.edu.tr](mailto:serkanzaro@nevsehir.edu.tr)

ve konaklama işletmelerinde hizmet kalitesini arttırmaya yönelik kanun maddeleri ve bu maddelerin konaklama işletmeleri açısından hizmet kalitesinin belirli normlara göre standartlaşması ile ilgili destekleyici hükümler içerip içermediği gözlemlenmeye çalışılmıştır. Çalışma literatüre dayalı teorik bir çalışmadır. İçerik analizi yöntemiyle betimsel analiz yapılmıştır. İlgili kanun ve yönetmelikler incelenmiş, konaklama tesisleri için hizmet kalitesi ve standartları ile ilgili düzenlemeler yorumlanmıştır.

## 2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HİZMET KALİTESİ

Kalite kavramıyla ilgili olarak literatürde birçok tanım bulmak mümkündür. Kalite, bir mal veya hizmetin müşteri gereksinim ve beklentilerini karşılayabilme yeteneği olarak tarif edilebildiği gibi, bir ürün veya hizmetin özelliklerinin mevcut veya ileride gerek duyulabilecek alıcı ihtiyaçlarını karşılayabilme yeteneği olarak da tanımlanabilir (Zengin ve Erdal, 2000). Kalite, insanların hangi düzeyde ne yaptıklarına, aldıkları karar ve önlemlere, ürünlere, hizmetlere, verilere, davranışlara uygulanır (Bozkurt, 1995).

Hizmet kalitesi, verilen hizmetin tüketici beklentileri tatmin düzeyinin bir ölçüsüdür. Hizmet kalitesi, bir örgütün müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da bu beklentileri geçme yeteneğidir ve hizmet kalitesinde önemli olan, müşteri tarafından algılanan kalitedir. Dolayısıyla hizmet kalitesi konusunda kalitenin tüketici tarafından algılanan performans düzeyi ya da hizmetin tüketiciyi tatmin etme düzeyi olduğu söylenebilir (Zengin ve Erdal, 2000). Rekabetin yoğun olarak yaşandığı günümüz ekonomilerinde işletmeler, varlıklarını sürdürülebilmek ve başarılı olmak için kaliteli hizmet sunmak zorundadırlar (Zeithaml ve diğerleri, 1996).

Hizmetler sektörünün bir parçası olarak turizm endüstrisi ve konaklama işletmeleri için kalitenin tanımı değişmemekle birlikte çok farklı bileşenden oluşan ve ortaya çıkarılan ürünün soyut özelliğine bağlı olarak bazı farklılıkların öne çıktığı görülmektedir. Örnek olarak hizmet kalitesi düzeyinden bahsederken belli standartlar karşısında müşteri algısından daha fazla bahsedilmesi gerekmektedir (Demirkol ve Halis, 2010, s.40). Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi, tüketicilerin gereksinimlerini karşılamak ve onları memnun etmek olarak kabul edilebilir.

İşletmelerin müşterilerine sundukları hizmet sonucunda onların bu hizmeti nasıl algıladıklarının belirlenmesi için konuyla ilişkili bazı kriterler oluşturulmuştur. Kriterler genel olarak şöyle sıralanabilir. (Parasuraman ve diğerleri, 1985):

- **Güvenilirlik:** İşletmenin hizmeti ilk seferde doğru olarak gerçekleştirmesi ve işletmenin verilecek hizmet ile ilgili verdiği sözleri yerine getirmesini ifade eder. Doğru faturalama, kayıtların doğru tutulması, hizmetin önceden belirtilen zamanda yerine getirilmesi gibi konuları kapsar.
- **Heveslilik:** İşgörenlerin hizmeti sağlama ve sunma konusunda hazır ve istekli olmasını, aynı zamanda hizmetin zamanında gerçekleşmesi konularını kapsar.
- **Yeterlilik:** Hizmeti doğru ve etkili bir şekilde yerine getirmek için gerekli olan bilgi ve beceriye sahip olma anlamına gelir.
- **Erişilebilirlik:** Müşterilerin iş görenlere ulaşabilirliği ve kolay ilişki kurulmasını ifade eder. Müşterinin hizmete kolayca ulaşabilmesi, alacağı hizmet için uzun süre beklememesi, uygun hizmet saatleri ve hizmetin verildiği yerlerin konumundaki uygunlu gibi konuları kapsar.
- **Nezaket:** Müşteri ile temas halindeki personelin kibar, saygılı, anlayışlı, sıcakkanlı olmasını ifade eder.
- **İletişim:** Müşterilerin anlayabileceği bir dil ile onları bilgilendirmek ve müşterileri dinlemek anlamına gelir. Bu aynı zamanda müşterilerinin durumuna göre çalışanların dilini her türden eğitim seviyesindeki müşterinin anlayabileceği şekilde

farklılaştırabilmesi yeteneğini ifade eder. Müşteriye, verilen hizmeti, hizmetin maliyetini, hizmet ile maliyet arasındaki ilişkiyi açıklamak ve olası bir sorunun tatmin edici şekilde çözüme kavuşturulacağı konusunda güven vermek konularını kapsar.

- **İnanılabilirlik:** Güvenilirlik, inanılabilirlik, dürüstlük ifade eder. Müşterilerin çıkarlarını samimi biçimde düşünmek anlamına gelir. İşletme adı, işletme saygınlığı, müşteri ile temas halindeki personelin kişilik özellikleri, müşteriye yapılan satıştaki baskı seviyesi, inanılabilirlik kriterine katkı yapan faktörlerdir.
- **Güvenlik:** Herhangi bir tehlikeye, riske ya da şüpheye maruz kalmamak anlamına gelir. Fiziksel açıdan güvenliği, maddi bir kayıpla ilgili güvenliği, müşteri ve işletme arasındaki ilişkinin gizliliğinin güvenliğini ifade eder.
- **Müşteriyi anlamak / Empati:** Müşterilerin ihtiyaç ve isteklerini anlamak için çağa göstermeyi ifade eder. Müşterilerin özel ihtiyaçlarını öğrenmek, müşteriye özel ilgi göstermek, düzenli müşterileri tanımak konularını kapsar.
- **Fiziksel Varlıklar:** Hizmet ile ilgili fiziksel varlıkları içerir. Tesisin fiziksel olanakları, çalışanların görünüşü, hizmeti sunmak için kullanılan araç ve gereçlerin fiziksel özellikleri, hizmetin sunumunda kullanılan materyaller ve hizmet alanındaki diğer müşteriler gibi konuları kapsar.

### 3. KONAKLAMA İŞLETMELERİ İLE İLGİLİ YASAL DÜZENLEMELER

Türkiye’de hukuki statüleri bakımından otel işletmeleri iki şekilde ele alınmaktadır. Bunlardan biri belediye belgeli otel işletmeleri olup yerel yönetimler tarafından sınıflandırılır. Bir diğeri ise turizm işletme belgeli otel işletmeleri olup Bu tür sınıflandırma, 1950’li yıllardan bu yana devam etmektedir. 1983 yılında yürürlüğe giren ve sonraki yıllarda birtakım değişikliklerin yapıldığı "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği’ne göre otel işletmeleri yıldızlara ve sınıflara ayrılmaktadır (Kozak ve diğerleri, 2002, s.7).

Türkiye’de faaliyet gösteren konaklama işletmeleri ile ilgili yasal düzenlemeler tarandığında içeriklerinde hizmet kalitesine ilişkin konulara yer verilen Kanun ve yönetmelikler aşağıda belirtildiği gibidir:

#### 3.1 Kanunlar

##### 2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanunu

2634 Sayılı turizmi Teşvik kanununda turizm sektörünü düzenleyecek, geliştirecek, dinamik bir yapı ve işleyişe kavuşturacak tertip ve tedbirlerin alınmasını sağlamak amaçlanmıştır. Bu Kanun, turizm hizmeti ile bu hizmetin gereği kültür ve turizm koruma ve gelişim bölgeleri ve turizm merkezlerinin tespiti ile geliştirilmelerine, turizm yatırım ve işletmelerinin teşvik edilmesine, düzenlenmesine ve denetlenmesine ilişkin hükümleri kapsar. Altı bölümden Oluşan kanunun Birinci bölümünde amaç, kapsam ve tanımlara yer verilmiştir. İkinci bölümde genel hükümler başlığı altında turizm bölge, alan ve merkezlerinin tespiti, belge alınması, doğal turizm kaynaklarının korunması ve kullanılması, alt ve üst yapı planları, taşınmaz malların turizm amaçlı kullanımı, Kamu yatırımları, fiyat tarifeleri, belgeli turizm işletmelerinin bir bölümünün ya da tamamının devri, kiralanması, ortaklık statüsünün değiştirilmesi gibi değişikliklerde bakanlığa bilgi verme konularıyla ilgili ilkelere yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde teşvikle ilgili esaslar ve hükümler başlığı altında, turizm sektöründeki teşvik tedbirleri ile turizm yatırım ve işletmelerinin bu teşviklerden yararlanma usul ve esasları ile ilgili kanun maddelerine yer verilmiştir.

Dördüncü bölüm deniz turizmi ile ilgili konulardan oluşmuştur. Kanunun beşinci bölümünde, denetleme ve cezalar başlığı altında, belgeli yatırım ve işletmeleri, bu yatırım ve işletmelerin belgeye esas olan niteliklerini, bu niteliklerini koruyup korumadıklarını denetleme ve işletmeleri sınıflandırma yetkisinin turizm bakanlığına ait olduğu belirtilmiştir. Yine bu bölümde kanunun 30. maddesinde “bakanlık, gerekli gördüğü hallerde, ilan edeceği pilot bölgelerdeki turizm işletmesi belgesi olmayan konaklama tesislerinden verilen süre içerisinde turizm işletmesi belgeli tesis şartlarına uymasını talep eder. Verilen süre içerisinde bu şartları yerine getiren konaklama tesisleri belgelendirilir, bu şartları yerine getirmeyen konaklama tesislerinin faaliyetlerine son verilir.” İfadesi ile bakanlığın turizm işletme belgeli olmayan ve turizm işletme belgeli bir turizm işletmesinin sahip olması gereken şartları yerine getirmeyen tesislerin faaliyetlerine son verme yetkisine sahip olduğu belirtilmiştir.

Kanunun 31. maddesinde ise 2634 sayılı turizmi teşvik kanununda ve bu kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmeliklerde gösterilen koşullara uymayan belgeli yatırım ve işletmelere, diğer mevzuattaki ceza hükümleri saklı kalmak kaydıyla, uyarma, para cezası ve belge iptali gibi cezaların verilebileceği belirtilmiştir. Kanunun altıncı ve son bölümünde son hükümler başlığı altında bakanlar kurulu kararı ile yürürlüğe girecek yönetmelikler ile ilgili hususlar bulunmaktadır (teftis.kulturturizm.gov.tr, 2014).

### 3.2 Yönetmelikler

2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37. maddesi uyarınca kararlaştırılmış olan “*Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin*” Yönetmeliğin amacı yeni turizm tesisi türlerinin gelişmesine olanak sağlanması, mevcut turizm yatırım ve işletmelere ait tesislerin geliştirilmesi, turizm tesislerinin asgari niteliklerinin belirlenmesi, bu tesisler arasında standart birliğinin sağlanması ve kalitenin yükseltilmesi olarak belirtilmiştir. Yönetmeliğin kapsamında turizm tesislerine turizm yatırımı ve turizm işletmesi belgelerinin verilmesine, bu tesislerin yönetim, personel ve işletme özellikleri ile uymak zorunda oldukları fiziki şartlara, işletmecilik esaslarına, uygulanacak fiyat tarifelerinin hazırlanmasına ve onaylanmasına ilişkin hükümler mevcuttur.

Altı kısımdan oluşan yönetmeliğin birinci kısmında başlangıç hükümleri, ikinci kısmında genel hükümler başlığı altında turizm yatırımı belgesi talebi, turizm işletmesi belgesi talebi, doğrudan turizm işletmesi belgesi talebi, Turizm belgesi başvurularının değerlendirilmesi, belge devri talepleri, sınıflandırma çalışmaları, değerlendirme Kurulunun oluşumu, değerlendirme Kurulunun görev ve çalışma esasları ile ilgili hükümlere yer verilmiştir. Yönetmeliğin üçüncü kısmında turizm tesislerinin genel nitelikleri ile ilgili hükümler yer alırken, dördüncü kısım turizm tesislerini sınıflara ayırmak suretiyle bu tesis türlerinin genel nitelikleri belirtilmiştir. Dördüncü kısmın birinci bölümünde asli konaklama tesisleri olarak ifade edilen oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, kampingler, apart oteller ve hosteller in genel nitelikleri ile ilgili kriterler mevcuttur.

İkinci bölümde yeme içme ve eğlence tesisleri olarak ifade edilen lokantalar, kafeteryalar ve eğlence yerlerinin genel nitelikleri ile kriterlere yer verilmiştir. Üçüncü bölümde sağlık ve spor tesisleri, dördüncü bölümde kongre ve seminer merkezleri, beşinci bölümde rekreasyon tesisleri, altıncı bölümde kırsal turizm tesisleri, yedinci bölümde özel tesisleri(butik oteller), sekizinci bölümde bileşik tesisler, dokuzuncu bölümde diğer tesisler başlıkları ile turizm tesisleri türlerine göre ayrılmış ve ilgili turizm tesisleri ile ilgili tanımlamalar yapılmış ve tesislerin taşınması gereken genel nitelikler maddeler halinde belirtilmiştir. Yönetmeliğin beşinci kısmında çeşitli hükümlere yer verilirken altıncı ve son kısmında son hükümler başlığı altında tebliğ ile düzenlenecek hususlara ve yürürlükten kaldırılan hükümlere yer verilmiştir (mevzuat.basbakanlik.gov.tr, 2014).

*Turizm Yatırım, İşletme ve Kuruluşlarının Denetimi Hakkında Yönetmelik*, insan ve çevre sağlığı ile can ve mal güvenliği de dahil olmak üzere belgeli turizm yatırım ve işletmelerinin, belgeye esas olan vasıflarının, tarifelerinin, temizlik, intizam, servis, idare ve işletme tarzları ile diğer hususların denetlenmesine ilişkin hükümleri kapsar. Yönetmeliğin amacı, 2634 sayılı turizmi teşvik kanununa tabi belgeli turizm yatırım ve işletmelerinin denetimine ait esasların tespiti. Yönetmeliğin 18. Maddesinde Belgeli turizm işletmelerinde temizlik, intizam, servis, fiyat, idare ve işletme, belge almaya esas olan vasıflarla, personel niteliklerinin tespit ve denetimi yetkisinin turizm bakanlığına ait olduğu belirtilmiştir. Yine yönetmeliğin 20. maddesi uyarınca yapılacak denetimlerde yatırımın belgeye esas projeye uygunluğu, yatırımda kullanılan malzeme, eleman, tesisat, teçhizat, mefruşat, dekorasyon ve hizmet standardının niteliği ve sınıfı ile uyumu, yatırım ve işletmelerin "Turizm yatırım ve işletmeleri nitelikleri yönetmeliği" ne uygunluğu araştırılır. Bu yönetmeliğe göre bahsi geçen denetimler, yatırım dönemi denetimleri ve işletme dönemi denetimleri olarak ikiye ayrılmıştır (mevzuat.basbakanlik.gov.tr, 2014).

*Turizmi teşvik kanununun cezai hükümlerinin uygulanması hakkında yönetmelik*, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37. maddesi gereğince hazırlanmıştır. Bu yönetmelik, turizm yatırım ve işletmelerine 2634 sayılı Kanunda öngörülen cezaların uygulanması usulleri ile bu cezalara itiraza ve cezaların kesinleşmesine ilişkin hükümleri kapsar. Bu Yönetmeliğin amacı, 2634 sayılı turizmi teşvik kanununda belirtilen cezaların uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar ile ceza uygulamalarına itirazı karara bağlayacak kurulun oluşum şeklini belirlemektir (teftis.kulturturizm.gov.tr, 2014).

*Turizm işletmelerinin bakanlıkla birbirleriyle ve müşterileriyle ilişkileri hakkında yönetmelik*, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37. maddesi uyarınca düzenlenmiştir. Bu yönetmeliğin amacı, turizm işletmesi belgesi sahiplerinin birbirleriyle, müşterileriyle ve bakanlıkla karşılıklı ilişkileri ile hak ve yükümlülüklerini uluslararası kurallar doğrultusunda düzenleyerek, bu ilişkilerden doğacak anlaşmazlıkları asgariye indirmek olarak belirtilmiştir. Bu yönetmelik otel işletmeleri ile seyahat acentelerinin ilişkilerine, aralarında düzenleyecekleri sözleşmelerin usul, şekil ve kapsamına, anlaşmalarda açıklık bulunmayan hallerde uygulanacak kurallara, karşılıklı hak ve sorumluluklarına, turizm işletmelerinin müşterileri, birbirleri ve kültür ve turizm bakanlığı ile ilişkilerine ait hükümleri kapsamaktadır (teftis.kulturturizm.gov.tr, 2014).

### **3.3 T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Değerlendirme Formu**

2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37. maddesine göre, bakanlar kurulunca 10/5/2005 tarihinde kararlaştırılmış olan 2005/8948 karar sayılı turizm tesislerinin belgelendirilmesine ve niteliklerine ilişkin yönetmeliğin sınıflandırma çalışmaları alt başlığı ile belirtilen onuncu maddesinde; turizm tesisinin fiziksel nitelikleri ile işletme ve hizmet kalitesinin sürekliliğinin değerlendirilmesi amacıyla, turizm işletmesi belgeli tesislerde talep üzerine veya bakanlığın gerekli gördüğü hallerde sınıflandırma çalışması yapılacağı, Sınıflandırma çalışmaları için tesisin tür ve sınıfının nitelikleri, kapasitesi, fiziki özellikleri, kullanılan malzemenin standardı, *işletme ve hizmet kalitesi* ile personelin nitelikleri ve eğitim düzeyi gibi kriterlerin yer aldığı, puanlama sistemine dayalı, bakanlıkça hazırlanan değerlendirme formları tesiste Sınıflandırma Komisyonu'nca uygulanacağı ve Sınıflandırma çalışmaları sonucunda; üst sınıf için belirlenen puan barajını aşan üstün hizmet düzeyindeki işletmelere yeni sınıfın gerektirdiği asgari fiziksel niteliklere bakılmaksızın bir üst sınıfı,

nitelikleri düşük olanlara ise asgari fiziksel niteliklerini taşıdıkları sınıfın bir alt sınıfı verileceği hükümleri yer almaktadır (mevzuat.basbakanlik.gov.tr, 2014). Yapılacak olan bu sınıflandırma çalışmaları için ilgili komisyon tesisin tür ve sınıfının nitelikleri, kapasitesi, fiziki özellikleri, kullanılan malzemenin standardı, işletme ve hizmet kalitesi ile personelin nitelikleri ve eğitim düzeyi gibi kriterlerin yer aldığı, puanlama sistemine dayalı turizm bakanlığınca hazırlanan bu formu uygular (teftis.kulturturizm.gov.tr, 2014).

#### **4.KONAKLAMA İŞLETMELERİ İLE İLGİLİ YASAL DÜZENLEMELERİN HİZMET KALİTESİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ**

##### **4.1 2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanununun Hizmet kalitesi açısından Değerlendirilmesi**

Altı bölüm, kırk madde, dört ek madde ve dokuz geçici maddeden oluşan 2634 Sayılı turizmi teşvik kanununun konaklama tesisleri için hizmet kalitesiyle ilgili içeriğin bulunduğu maddeler incelendiğinde şu maddeler tespit edilmiştir;

- Beşinci bölüm madde 30 da belgeli yatırım ve işletmelerin belgeye esas olan niteliklerini, bu niteliklerin korunup korunmadıklarının denetlenmesinin ve işletmelerin sınıflandırma yetkisinin bakanlığa ait olduğu. Madde 31 de bu kanuna ve bu kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmeliklerde gösterilen koşullara uymayan belgeli işletmelere diğer mevzuatlardaki ceza hükümleri saklı kalmak kaydıyla cezai işlem uygulanacağı ve 32. Maddede de turizm yatırım ve işletmelerinin idare ve işletilmelerinde görülecek kusur, aksaklık ve eksiklikler için belge sahibine denetimi yapan elemanlar veya bakanlıkça uyarma cezasının verileceği belirtilmiştir.
- 33. maddede uyarma cezasına rağmen otuz gün içinde gerekli düzenlemelerin yapılmaması veya bir yıl içinde yeni uyarma cezasını gerektiren fiillerin tespiti halinde idari para cezası verileceği belirtilmiştir.
- 33. maddede bakanlığa bilgi verilmeksizin işletmenin bir yıl içinde otuz günden fazla süreyle aralıksız olarak belgelendirme için zorunlu bir kısmın veya tamamının kapalı tutulması halinde idari para cezası verileceği belirtilmiştir.
- 33. Madde de ek olarak yazı, reklam, afiş, broşür ve benzeri araçlar ile müşterilerin yanıltılması veya müşterilere taahhüt edilen hizmetin verilmemesi veya eksik verilmesi veya bu hizmetin en az eşdeğer nitelikleri haiz bir işletmede verilmesinin sağlanmaması hallerinde işletmelere idari para cezası verileceği belirtilmektedir.
- Kanunun 34. Maddesinde tesisin belgeli olarak faaliyet göstermesinin ülke turizmi açısından sakınca yaratması ve tesisin yatırım veya işletme döneminde belgelendirilmesine esas niteliklerini önemli ölçüde kaybetmiş olması, hallerinde turizm işletme belgesinin iptal edileceği belirtilmiştir.

2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanunu incelendiğinde konaklama tesisleri için hizmet kalitesi ile ilgili olarak, tesislerin sınıflandırılmasına ilişkin niteliklerin eksikliği ile ilgili tespitlerde uygulanacak yaptırımlar belirtilmiş olup bahsi geçen niteliklerin neler olduğu konusunda kanunun 37. maddesinde turizm yatırımı ve turizm işletmesi belgelerinin verilmesi, bu işletmelerin yönetim, personel ve işletme özellikleri ile uymak zorunda oldukları fiziki şartlar ve diğer konular ile insan ve çevre sağlığı ile can ve mal güvenliği de dâhil olmak üzere; belgeli yatırım ve işletmelerin belgeye esas olan vasıflarının, tarifelerinin, temizlik, intizam, servis, idare ve işletme tarzları ile diğer hususların denetlenmesine ve denetleme elemanlarının niteliklerine, atanmalarına ve yetkilerine ait konuların yönetmelikler ile belirtileceği ifade edilmiş olup bu nitelikler Bakanlar Kurulu'nca 10.5.2005 tarihinde kararlaştırılmış olan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte açıklanmıştır. 2634 Sayılı turizmi teşvik kanununda hizmet kalitesi açısından değerlendirildiğinde ilişkilendirilebilecek başka bir kanun maddesine rastlanmamıştır.

## 4.2 İlgili Yönetmeliklerin Hizmet Kalitesi Açısından Değerlendirilmesi

*Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik* 2634 sayılı turizmi teşvik kanununun 37. maddesindeki hükmü uyarınca hazırlanmış olup, ikinci maddesinde yönetmeliğin amacının yeni turizm tesisi türlerinin gelişmesine olanak sağlanması, mevcut turizm yatırım ve işletmelere ait tesislerin geliştirilmesi, turizm tesislerinin asgari niteliklerinin belirlenmesi, bu tesisler arasında standart birliğinin sağlanması ve kalitenin yükseltilmesi olduğu belirtilmiştir. Yönetmeliğin üçüncü maddesinde kapsamının turizm tesislerine turizm yatırımı ve turizm işletmesi belgelerinin verilmesine, bu tesislerin yönetim, personel ve işletme özellikleri ile uymak zorunda oldukları fiziki şartlara, işletmecilik esaslarına, uygulanacak fiyat tarifelerinin hazırlanmasına ve onaylanmasına ilişkin hükümleri içerdiği belirtilmiştir.

Yönetmeliğin dördüncü kısmı tesis türlerine göre bölümlere ayrılmış olup birinci bölümde asli konaklama tesisleri başlığı altında bulunan 18. maddede asli konaklama tesislerinin genel nitelikleri belirtilmiştir. Bu maddede konaklama tesislerinde bulunan yatak odaları, asansör düzenlemesi ve personel mahallerine ilişkin nitelikler detaylı olarak belirtilmiş olup belirtilen tüm nitelikler tesisin fiziksel özellikleri, dekorasyon ve mimari yapı ile ilgilidir. Aynı maddede yine bedensel özürli misafirler için gereken fiziki düzenlemeler yer almaktadır. Bu maddede yer alan *“Personel ve mahalleri: Turizm tesislerinde eğitilmiş personel ile hizmet verilmesine özen gösterilir. Yetkili kurum ve kuruluşlardan alınmış sertifikaları haiz personel de eğitilmiş personel kapsamında değerlendirilir. Tesislerde sağlık, güzellik ve bakım, masaj, su sporları, okçuluk, atıcılık, binicilik gibi üniteler bulunması durumunda bu birimlerde sertifikalı personel çalıştırılır.”* ifadesi dışında kalan kısımların tamamı tesisin fiziki yapısı ile ilgili olduğu görülmüştür.

Yönetmeliğin oteller başlığı altında bulunan 19. maddesinde otel işletmeleri tanımlanıp, bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırıldığı belirtilmekte ve her bir sınıf için (yıldız) için tesisin taşınması gerektiği nitelikler belirtilmiştir. Sınıflandırma için belirtilen nitelikler hizmet kalitesini oluşturan unsurlar açısından incelendiğinde; kriterlerin büyük bir kısmının tesislerde bulunması gereken fiziksel özellikler, oda ve diğer kullanım alanları sayı ve boyutları ve teknolojik materyaller ile ilgili olduğu görülmektedir. Beş yıldızlı bir otel için belirtilen nitelikler incelendiğinde;

- Müşteri ilişkileri, danışmanlık gibi hizmetlerin deneyimli personel tarafından sağlanması.
- Personel sayısının en az yüzde 25 oranında konusunda eğitim almış personel olması.
- Garaj veya üzeri kapalı otopark, bu mahallerde yirmi dört saat görevli personelin olması.
- Yirmi dört saat oda servisi sağlanması.
- Türk mutfağından en az beşer adet sıcak ve soğuk yemekler ile tatlı çeşitlerinin de sunulduğu alakart hizmet verilen ayrı bir lokanta olması.
- Sekreterlik ve simültane tercüme hizmetlerinin olması.
- İdari personelin konusunda eğitilmiş veya en az beş yıl deneyim sahibi olması.
- Sürekli doktor hizmeti ve revir, müşterilerin bu konuda bilgilendirilmesi.
- Kuru temizleme ile terzi hizmeti.
- Yirmi dört saat büfe hizmeti.
- Rezervasyon işlemlerinin bilgisayarla yapılması. maddelerinin dışında kalan tüm niteliklerin tesisin fiziki varlıklarıyla ilgili olduğu görülmektedir.

“Personel sayısının en az yüzde 25 i oranında konusunda eğitim almış personel olması” ifadesi için eğitimin seviyesi ve niteliği ile ilgili bir açıklama getirilmemiştir. Yine “İdari personelin konusunda eğitilmiş veya en az beş yıl deneyim sahibi olması” ifadesi içinde alınan eğitimin türü, süresi ve geçerliliği ile ilgili bir açıklama tespit edilememiştir.

Yönetmeliğin 10. Maddesinde Tesisin fiziksel nitelikleri ile işletme ve hizmet kalitesinin sürekliliğinin değerlendirilmesi amacıyla, turizm işletmesi belgeli tesislerde talep üzerine veya bakanlığın gerekli gördüğü hallerde sınıflandırma çalışmasının yapılacağı ve sınıflandırma çalışmaları için tesisin tür ve sınıfının nitelikleri, kapasitesi, fiziki özellikleri, kullanılan malzemenin standardı, işletme ve hizmet kalitesi ile personelin nitelikleri ve eğitim düzeyi gibi kriterlerin yer aldığı, puanlama sistemine dayalı, bakanlıkça hazırlanan değerlendirme formları tesiste Sınıflandırma Komisyonu'nca uygulanacağı belirtilmiştir.

*Turizm yatırım, işletme ve kuruluşlarının denetimi hakkında yönetmelikte* turizm işletme belgeli konaklama tesislerinin nitelik ve standartlarının bakanlıkça denetleneceği görülmektedir. Ayrıca yönetmeliğin amacı kısmında insan ve çevre sağlığı ile can ve mal güvenliği de dâhil olmak üzere belgeli turizm yatırım ve işletmelerinin, belgeye esas olan vasıflarının, tarifelerinin, temizlik, intizam, servis, idare ve işletme tarzları ile diğer hususların denetlenmesine ilişkin hükümleri kapsar ifadesi bulunmaktadır. Bu yönetmelik uyarınca yapılacak denetimlerde yatırımın belgeye esas projeye uygunluğu, yatırımda kullanılan malzeme, eleman, tesisat, teçhizat, mefruşat, dekorasyon ve hizmet standardının niteliği ve sınıfı ile uyumu, yatırım ve işletmelerin turizm yatırım ve işletmeleri nitelikleri yönetmeliği ne uygunluğunun araştırılacağı belirtilmiştir. Bu ifadelerin dışında hizmet kalitesi ile ilgili bir maddeye rastlanmamıştır.

*Turizmi Teşvik Kanunu'nun cezai hükümlerinin uygulanması hakkında yönetmelik* 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanununda belirtilen cezaların uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar ile ceza uygulamalarına itirazı karara bağlayacak kurulun oluşum şeklini belirlemektedir ve hizmet kalitesi ile ilgili olabilecek ilave bir içeriğe rastlanmamıştır.

*Turizm işletmelerinin bakanlıkla birbirleriyle ve müşterileriyle ilişkileri hakkında yönetmelik.* Turizm işletmesi belgesi sahiplerinin birbirleriyle, müşterileriyle ve Bakanlıkla karşılıklı ilişkileri ile hak ve yükümlülüklerini uluslararası kurallar doğrultusunda düzenleyerek, bu ilişkilerden doğacak anlaşmazlıkları asgariye indirmek amacı ile hazırlanıp yürürlüğe sokulmuştur. Hizmet kalitesi ile ilgili olabilecek bir içerik tespit edilememiştir.

#### **4.3 T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Değerlendirme Formunun Hizmet Kalitesi Açısından Değerlendirilmesi**

Konaklama işletmelerinin niteliklerine göre sınıflandırılması için kullanılan oteller için değerlendirme formu 202 adet kriter içermektedir. Sınıflandırmaya konu olan konaklama tesisi değerlendirilirken formda belirtilen her bir kriter için sahip olunan özelliğe karşılık gelen puanların toplamı tesisin kaç yıldızlı bir konaklama tesisi olduğunu belirlemektedir. Tesisin sınıfını belirleyecek olan bu kriterler incelendiğinde toplam 202 maddenin 170 adedinin yapı ve tefriş malzemelerinin nitelikleri, tesisteki teknik ve teknolojik donanım, genel kullanım alanlarının yapısal özellikleri gibi fiziksel özellikler ile ilgili olduğu görülmektedir. Geriye kalan 32 puanlama kriterinin altısı muhtelif alanların temizliği ve bakımı, onbiri ayakkabı boyama hizmeti, çarşaf değiştirme hizmeti, oda servisi, canlı müzik hizmeti gibi ilave hizmetlerin varlığı, dördü sağlık ve gıda güvenliği, onbiri de çalışan personel ve idari kadronun eğitim durumu ve nitelikleri ile ilgilidir.



Bahsi geçen tesis sınıflandırma formu hizmet kalitesi açısından değerlendirilirken konaklama işletmelerinde sunulan hizmetlerin içindeki insan faktörünün yoğunluğu da göz önünde bulundurulduğunda, çalışanlar ve yönetim kadrosu ile ilgili kriterlerin nispeten az olduğu düşünülmektedir. Değerlendirme formunun 154. maddesinde İdari personelin mesleki bilgi ve görgü seviyesi (konusunda eğitim görmüş ve tecrübeli) kriteri için genel puanlamaya üç puan ilave edileceği anlaşılmakla birlikte bahsedilen mesleki bilginin ne şekilde ölçüleceği ile ilgili bir açıklama görülmemektedir. Konusunda eğitim almış olması ifadesinde bahsedilen eğitimin düzeyi ile ilgili bir netlik bulunmamaktadır. Tesis değerlendirme formunun 159. maddesinde idari personel dışında kalan personelin mesleki bilgi ve görgü seviyesi ile müşteriye davranışları kriteri; Uzman personel ile üstün hizmet (5 puan) , Bilgili personel ile iyi hizmet (3 puan), Normal personel ile iyi hizmet (1 puan) şeklinde puanlanırken, personelin uzmanlık ve bilgi seviyesinin ne şekilde tespit edileceği konusu anlaşılammamaktadır. 161. Maddede yer alan Tesiste yabancı dil bilen ön büro ve servis personeli sayısının toplam ön büro ve servis personeli sayısına oranı; %50' si ve fazlası yabancı dil biliyor ise (3 puan), %50' den azı yabancı dil biliyor (1 puan) şeklinde puanlanmaktadır. Değerlendirilmeye tabi olan tesisin ön büro ve servis departmanlarında çalışan toplam personelin yarıdan fazlasının yabancı dil bilen adaylardan seçilmiş olması tesise değerlendirmede ilave 3 puan kazandırırken, sadece bir personelin yabancı dil bilen adaylardan seçilmesi halinde 1 puan kazandırdığı anlaşılmaktadır. Personelin yabancı dil bilgisi ile ilgili madde puanlanırken yabancı dil bilgilerinin ne şekilde tespit edileceği ile ilgili bir bilgiye ulaşılamamaktadır. 160. Maddede personelde işlerine ve görev yerlerine uygun, özel ve temiz kıyafet olması durumu tesise ilave 4 puan kazandırmakla birlikte personelin isimlerini gösterir yaka kartı taşımaları halinde 2 puan ilave edileceği belirtilmektedir. Bu durumda değerlendirmeye tabi olan tesisin yönetimi tesiste çalışan toplam ön büro ve servis personelinin yarıdan fazlasını yabancı dil bilen nitelikli personelden seçilmesi maliyetine katlanması sonucunda kazanacağı ilave 2 puanı, tesiste çalışan personel için temin edeceği yaka kartları ile de rahatlıkla elde edebilmektedir.

Konaklama tesislerinin sınıflandırılmasında kullanılan tesis değerlendirme formunda belirtilen puanlama formunda işgörenlerin nitelikleri ile ilgili olan maddelerinin, tesisin diğer nitelikleri ile ilgili maddelerine oranının düşük olduğu düşünülmektedir. Ayrıca iş görenlerin nitelik ve eğitim seviyelerinin tespitinde nasıl bir değerlendirme yapılacağı açıkça anlaşılammamaktadır.

## **5. SONUÇ VE ÖNERİLER**

Günümüz piyasa koşulları içerisinde tüm endüstrilerde olduğu gibi turizm endüstrisinde de bir kalite yarışı söz konusudur. Rekabetin yoğun olarak yaşandığı ve her geçen gün ekonomik dengelerin hassaslaştığı piyasa koşulları içinde, rekabet ortamından ancak kaliteli mal ve hizmet üretmek ve pazarlamak şartıyla başarı sağlanması mümkündür. Bunun içinde ulusal anlamda tüm turizm işletmelerinde uygulanacak kalite standartlarının belirlenmesi, bu standartların sürdürülebilmesi için gerekli kontrol mekanizmalarının oluşturulması büyük önem taşımaktadır. Ülkemizin en önemli gelir kaynaklarından biri olan turizm endüstrisi gelirlerinin artırılması ülke ekonomisi için son derece önemlidir. Turizm gelirlerinin istikrarlı bir şekilde artması da ancak tatilleri için Türkiye'yi seçen müşterilerin her anlamda memnun ayrılmalarını sağlamakla mümkün olacaktır. Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesinin belirli standartlara getirilmesi ve bu standartların korunması konusunun sadece işletmecilerin ve otel yöneticilerinin tasarrufuna bırakılmayacak kadar hassas olduğu düşünülmektedir. Çok açıktır ki serbest piyasa ekonomilerinde müşteri memnuniyeti sağlayamayan konaklama işletmeleri zaman içinde ekonomik anlamda er ya da geç tükenecektir. Toplam kalite anlayışının her geçen gün önem kazanmasıyla birlikte konaklama işletmeleri mevcut müşterilerini kaybetmeme ve yeni müşteriler kazanma adına kalite

standartlarıyla ilgili çalışmalarını sürdürmektedirler. Fakat sektörün içinde kısa vadeli hesaplar ile birçok konaklama işletmesi kısa süreli işletilmek üzere kiralanmak suretiyle bir veya iki yıl hatta sadece bir sezonluk işletilmektedir. Hal böyleyken kısa vadeli işletilen bu tesislerin işletmecileri için kısa dönemde kar elde etme amacı öncelikli konu olduğundan işletmeci nazarında hizmet kalitesi olgusunun önemsenmemesi normal karşılanabilir. Talebin çok yoğun yaşandığı dönemlerde nasıl olsa tesisin ihtiyacı olan doluluğu sağlayacağı düşünülerek giderler minimuma indirilerek yüksek karlılık hedeflenmeleri de bir o kadar normal karşılanmalıdır. Bu amaçla işletilen tesisleri bilmeden seçen müşterilerin otelden ve ülkeden memnuniyetsiz ayrılacağı ve bu durumun zaman içinde ülkenin imajı üzerinde tahribata yol açması muhtemeldir. Sonuç itibarıyla turizm sektöründe faaliyette bulunan konaklama işletmeleri ile ilgili yasal düzenlemelerde toplam kalite yönetimi, kalite güvence standartları gibi hususlar ile ilgili daha kapsamlı, içeriklerin olması gerektiği ve bu içeriklerin uygulanabilir ve denetlenebilir bir yapıya getirilmeleri gerektiği düşünülmektedir.

İncelenen kanun ve yönetmeliklerde, konaklama işletmeleriyle ilgili yasal düzenlemelerin içinde hizmet kalitesi unsuruna ne derece vurgu yapıldığı, hizmet kalitesinin belirli standartlara ulaştırılması ve bu standartların korunabilmesi adına oluşturulan düzenlemeler incelendiğinde; hizmet kalitesiyle ilgili konularda büyük ölçüde tesislerin fiziki imkanları, fiziksel varlıklarının nitelikleri ve teknik özellikleri üzerinde durulduğu gözlemlenmiştir. Bir konaklama tesisi yönetmelik ile belirlenen fiziki şartları oluşturup 5 yıldızlı otel olarak değerlendirilip turizm işletme belgesini aldıktan sonraki süreçte vereceği hizmetin kalitesi ile ilgili açık bir yönlendirme veya yaptırıma rastlanmamıştır. İşletmenin hizmet süresince her hangi bir kalite güvence sistemini uygulaması konusunda bir zorunluluk olmayıp, kalite güvence sistemleri ile ilgili uygulamaları tercih edip etmemesi tamamen tesis işletmecisi veya yönetiminin tasarrufuna bırakılmıştır.

Konaklama işletmelerinin başarısı, iyi bir ekonomik ve fiziki yapıya sahip olmasının yanında, etkili insan gücüne sahip olmaya da bağlıdır. Çünkü işletmenin gerek finansal gerekse fiziki yapısına anlam kazandıran ve onları değerlendiren işletmenin çalışan insan gücüdür. İnsan gücünü geliştiren örgütler hedeflerine daha kolay ulaşırken, bunu başaramayan örgütler, fiziksel ve finansal olanakları ne kadar iyi olursa olsun amaçlarına ulaşamazlar (Öztürk ve Seyhan, 2005). Hizmet sektörünün emek-yoğun bir sektör olması, hizmetlerin önemli bir kısmının üretiminde insan unsurunun, fiziksel varlıklara kıyasla daha yoğun olarak katılmasından kaynaklanmaktadır (Üner ve Karatepe, 1996).

Konaklama işletmelerinde oluşturulan turistik ürünün oluşturulma ve sunma aşamalarının her anında hizmetin temelinde o hizmeti oluşturan ve sunan insan faktörünün hizmetin kalitesinin belirlenmesindeki en önemli unsur ve en büyük payın sahibi olduğu söylenebilir.

Hizmeti kalitesinin belirleyici unsurunun insan olduğu varsayılırsa ülke genelindeki konaklama işletmelerinde hizmet kalitesinin belirli bir standarda kavuşturulması, ulaşılan kalite standartlarının korunması ancak turizm eğitimi almış üst ve orta düzey yöneticilerin altında çalışan turizm eğitimi almış personelin istihdam edilmesiyle mümkün olacaktır.

İlgili kanun ve yönetmeliklerde konaklama işletmelerin yönetim pozisyonunda ve diğer alt pozisyonlarda çalışacak personelin niteliği ve eğitim durumuyla ilgili olan konulara kısıtlı şekilde yer verildiği gözlemlenmiştir.

Yönetmelikte geçen “*Turizm tesislerinde eğitimli personel ile hizmet verilmesine özen gösterilir. Yetkili kurum ve kuruluşlardan alınmış sertifikaları haiz personel de eğitimli personel kapsamında değerlendirilir. Tesislerde sağlık, güzellik ve bakım, masaj, su sporları, okçuluk, atıcılık, binicilik gibi üniteler bulunması durumunda bu birimlerde sertifikalı personel çalıştırılır.*” İfadesinden de anlaşılacağı gibi hangi sınıf konaklama işletmesi olursa olsun, üst ve orta düzey yöneticilerde dahil olmak üzere konaklama işletmelerinde görev

alacak personel için turizm alanında lise, ön lisans, lisans ve lisans üstü eğitim şartı aranmamaktadır.

Herhangi bir sertifika programı dâhilinde eğitim alınması, İşletmenin büyüklüğüne, istihdam edilen çalışan sayısına ve önemine bakılmaksızın İşletmenin yönetilmesi ya da işletmedeki her hangi bir kritik pozisyonda çalışılması için yeterli olacağı anlaşılmaktadır. Turizm endüstrisinde toplam kalite yönetiminin etkin uygulanabilmesi için de ihtiyaç duyulan bilgi, yetenek ve donanıma sahip işgücüne sahip eğitilmiş personel ve yöneticiler ile mümkün olabileceği düşünülmektedir. Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile konaklama işletmelerinde çalışacak personel için standartlar belirlenmiş ancak bu standartlar içinde işleri yapabilecek olanlara diploma ile ilgili bir mecburiyet getirilmemiştir. Kişi eğitim aldığı alana bakılmaksızın MYK tarafından akredite edilmiş eğitim merkezlerinden ücret karşılığında aldığı birkaç ay süren eğitimler sonunda elde ettiği sertifika ile kanunlarda belirtilen eğitim almış personel statüsüne erişmektedir (tiyader.org, 2015).

Bu durumda ön lisans, lisans ve lisansüstü turizm eğitimi almış turizm diplomasına sahip olanlara diploması yasalar nezdinde hiç bir fark kazandırmamaktadır. Türkiye de eğitim veren devlet ve vakıf üniversitelerinin turizm işletmeciliği ile ilgili bölümlerinden mezun olan öğrencilerin sektörde çalışmak konusunda istekli olmamaları durumunun oluşması da beklenebilir bir sonuç olarak göze çarpmaktadır (tiyader.org, 2015).

Bu çalışmada Türkiye’de faaliyet gösteren konaklama işletmeleriyle ilgili mevcut yasal düzenlemeler hizmet kalitesi açısından incelenmiş ve bu yasal düzenlemelerin içeriklerinin konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi standartlarının oluşturulması ve bu standartlara sürdürülebilir bir yapı kazandırılması konusu ile ilgili yetersiz olduğu, kanun ve yönetmeliklerde belirlenen kriterlerin büyük bir kısmının tesislerin fiziki yapısı ile ilgili olduğu ve fiziki şartların tek başına konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi üzerinde anlamlı bir etki yaratmayacağı sonucuna varılmıştır.

## KAYNAKÇA

- Bozkurt, R. (1995). Hizmet Endüstrilerinde Kalite, *Verimlilik Dergisi*, S. 17.
- Demirkol, Ş. ve Halis, M. (2010). *Turizm İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi*, Sakarya: Değişim Yayınları.
- <http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=3.5.20058948&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=turizm> (Erişim Tarihi: 21.12.2014).
- <http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=3.5.836181&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=turizm> (Erişim Tarihi: 21.12.2014).
- <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14247/turizmi-tesvik-kanunu.html> (Erişim Tarihi: 24.11.2014).
- <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14970/turizmi-tesvik-kanununun-cezai-hukumlerinin-uygulanmasi-.html> (Erişim Tarihi: 21.12.2014).
- <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14516/turizm-isletmelerinin-bakanlikla-birbirleriyle-ve-muste-.html> (Erişim Tarihi: 21.12.2014).
- <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/1395,ek--1doc.doc?0> (Erişim Tarihi: 21.12.2014).
- <http://tiyader.org/wp-content/uploads/2015/02/TURiZM-PERSONELi-MESLEK-YASASI-Giri%C5%9Fimi.pdf> (Erişim Tarihi: 16.01.2015).
- Kılıç, B. ve Eleren, A. (2009). Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Literatür Araştırması, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi* 1(1): 91-118.
- Kozak, N., Çakıcı, A. C., Kozak, M. A., Azaltun, M., Sökmen, A., Saruışık, M. (2002). *Otel İşletmeciliği*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Öztürk, Y. ve Seyhan, K. (2005). Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Servqual Yönetimi İle Ölçülmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 16, Sayı 2, Güz: 170-182.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, s.41-50.
- Üner, M. M. ve Karatepe, O. M. (1996). Hizmet Pazarlaması Sorunlarına Franchising Çözümleri. *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt 14, Sayı 2, Aralık 1996, S. 201

Zeithaml, V.A. , Berry, L.L. ve Parasuraman, A. (1996) "The Behavioral Consequences of Service Quality," *Journal of Marketing*, 60 , s.31-46.

Zengin, E. ve Erdal, A. (2000). Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi. *Journal of Qafqaz University*, 3(1), 43-56.