

**Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde Turizm Dayalı Bölgesel Kalkınma:
Zeugma ve Çevresi İçin Bir Örnek Çalışma**

*Tourism-Based Regional Development in Southeastern Anatolia:
A Case Study in Zeugma*

Doktora Tezi
Doctor of Philosophy

Ece ATEŞ

Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Çevre Anabilim Dalı Doktora Programı
*Ankara University, Institute of Social Science,
Department of Social Sciences and Environment, Turkey*
E-mail: ece.ates@gmail.com

Danışman / *Supervisor:*

Coşkun ÖZGÜNEL, Ph.D.

Ankara Üniversitesi / *Ankara University*
Turkey

Kabul tarihi: Eylül 2006

Date of acceptance: September, 2006

ÖZ

Ülkemizde kırsal yöreler ve kentler lehine önemli farklar oluşması ve bu farkların giderek derinleşmesi, kırsal alanların kalkınmasını hızlandırıcı yeni modellerin ve yaklaşımların gündeme gelmesine neden olmuştur. Güneydoğu Anadolu Projesi'nin (GAP) hedefi, Türkiye'nin en geri kalmış bölgelerinden biri olan Güneydoğu Anadolu Bölgesi ile görece daha gelişmiş olan bölgeleri arasındaki gelişmişlik farkını ortadan kaldırmaktır. Ülkemizde kültür turizmine talep gitgide artmaktadır. Bu nedenle, uygarlıkların beşiği olan Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde bu fırsatlar iyi değerlendirilmelidir. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yer alan Zeugma Antik Kenti ve çevresi, bir alt bölge olarak değerlendirilmekte, turizm potansiyeli ile son yıllarda dikkati çekmekte ve sahip olduğu kültür varlıklarıyla da bölge içinde bir cazibe merkezi oluşturmaktadır. Ancak bu bölgeye yapılan ziyaretler günübürlük olduğundan, yöre halkına hiçbir ekonomik katkı sağlamamaktadır. Bu kaygılardan yola çıkarak, bölgeyi cazibe merkezi haline getiren Zeugma Antik Kenti ve çevresinin, turizme dayalı bölgesel kalkınmasının gerçekleştirilmesi araştırılmıştır. Bu çalışmada, bölgede tu-

rizme dayalı kırsal kalkınmanın sağlanması için bir değerlendirme yapılmış ve konuyla ilgili olarak öne sürülen varsayımların doğruluğu veya yanlışlığı tartışılarak konuya ilişkin genel doğrulara varılmaya çalışılmıştır.

Anahtar sözcükler: Bölgesel kalkınma, kültürel turizmi, ekoturizm, Güney Doğu Anadolu Projesi, Türkiye.

ABSTRACT

In Turkey, striking development disparities between urban and rural areas have led to a search for new models and approaches to speed up rural development. In fact, the aim of the Southeastern Anatolia Project (GAP) is to eliminate development disparities between the region of Southeastern Anatolia, which is one of the most underdeveloped regions in the country, and other regions. There is a rising demand for culture tourism in Turkey. Hence, there is need to make best use of associated opportunities in Southeastern Anatolia known as the "cradle of civilizations". As a sub-region of Southeastern Anatolia, the antic city of Zeugma and its environs is recently emerging with its tourism potential and becoming a centre of attraction with its unique cultural properties. However, the local economic contribution of this potential remains limited since the area is visited mostly on a daily basis in the absence of appropriate accommodation facilities. Considering these facts and concerns, the present paper seeks to elucidate the tourism-based development perspectives of the antic city of Zeugma and its environment. The study presents an evaluation regarding the realization of tourism-based rural development in the area and discusses the validity of various assumptions so far made in this respect in order to reach overall conclusions which will pave the way for further initiatives.

Keywords: regional development, cultural tourism, ecotourism, Southeastern Anatolian Region's Project, Turkey.

Turizm ve Otel İşletmeciliği Eğitimine Yönelik Yazılım Geliştirilmesi ve Bir Eğitim Modeli Önerisi

*The Software Application for Tourism and Hotel Administration
Education and an Education Model Proposal*

Doktora Tezi
Doctor of Philosophy

Şerif BALDIRAN

Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Turizm İşletmeciliği Doktora Programı
*Dokuz Eylül University, Institute of Social Sciences,
Department of Tourism Administration, Turkey
E-mail: baldiran@omu.edu.tr*

Danışman / *Supervisor:*

Öcal USTA, Ph.D.

Dokuz Eylül Üniversitesi / *Dokuz Eylül University,
Turkey*

Kabul tarihi: 04.03.2004

Date of acceptance: March 04, 2004

ÖZ

Bilgisayar destekli eğitim, son yıllarda sıkça söz edilen eğitim teknikleri arasında yer almaktadır. Bilgisayarların eğitim alanında kullanılmalarının yeni olmamasına rağmen bilgisayar destekli eğitim yeni ve bir o kadar gelişmeye açık bir alandır. Soru şudur; bilgisayar destekli eğitim turizm işletmeciliği eğitiminde eğitim aracı olarak kullanılabilir mi? Kullanılabilirse bu nasıl ve ne seviyede olabilecektir?

Bu çalışmanın amacı; bilgisayar destekli eğitiminin son yıllarda kazandığı önemi ortaya koymak, turizm sektörünün ihtiyacı olan profesyonel kişilerin eğitiminde bilgisayar destekli eğitimin kullanımını tartışmaya açmak, bilgisayar destekli turizm eğitim modeli önermek ve modelin uygulaması için yazılım geliştirmektir.

Araştırmanın kapsamı yüksek öğrenimde turizm ve otel işletmeciliği eğitimidir. Fakat araştırma bir alan araştırması olmayıp eğitim yazılımı geliştirme süreç ve unsurlarının turizm ve otel işletmeciliği eğitimine dayalı olarak incelenmesini içermektedir. Turizm ve otel işletmeciliği eğitimi olarak üniversite düzeyinde mesleki turizm eğitimi varsayılmaktadır. Bu nedenle, çalışmada bilgisayarlı turizm ve otel işletmeciliği eğitimi için gerekli yazılım geliştirme teorik dayanakları araştırılmakta, eğitim yazılımı geliştirme süreci açıklanmakta, bir eğitim modeli önerilmekte ve yazılım geliştirme süreci bu modele uygulanmaktadır.

Teorik çalışma sürecinde, araştırılan konular genelden özele doğru giden bir yol izlemektedir. Bunun nedeni öğrenme, turizm eğitimi ve yazılım geliştirme gibi alanları kapsayan bir bilgisayarlı turizm ve otel işletmeciliği eğitim metodu geliştirmenin amaçlanmasıdır. Bunun için, turizm ve otel işletmeciliği eğitiminin bilgisayara dayalı olarak verilebilmesi için bir eğitim modeli geliştirilmiştir. Modelde, Türkiye’de yükseköğretimde mevcut turizm eğitiminin ön lisans, lisans ve yüksek lisans aşamaları için birer bilgisayarlı eğitim yöntemi önerilmekte ve bilgisayar destekli eğitim için gerekli unsurları ortaya konmaktadır.

Uygulamalı çalışma sürecinde, modelde önerilen bilgisayar destekli eğitim türüne dayalı yazılım geliştirilmeye çalışılmıştır. Burada amaç, modelin yazılım geliştirmede uygulanabilirliğini göstermektir. Bunun için modelin yazılım geliştirme tekniklerini uygulamak suretiyle üç farklı yazılım geliştirilmeye çalışılmıştır. Bunlar; ön lisans eğitimi için “Otel Eğitim Laboratuvarı (OTELAB)”, lisans eğitimi için “Otel Eğitim Simülasyonu (OYES)” ve yüksek lisans eğitimi için ise “Otel Strateji Analiz Simülasyonu (OSAS)”dır. Üç yazılımın eğitim tekniği simülasyon yöntemine dayanmakta ve öncelikli olarak otelcilik eğitimi hedeflemektedir.

Çalışma altı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, bilgisayar destekli eğitimle ilgili temel tanımlamalar yapılmakta ve otel işletmeciliğinde bilgisayar kullanım durumları incelenerek turizm sektöründe bilgisayarla birlikte iş profillerinde meydana gelen değişim ortaya konulmaktadır. İkinci bölümde, bilgisayar modelleme yöntem ve teknikleri incelenmiş ve yazılım geliştirme unsur ve süreci ile turizm eğitimi için geliştirilebilecek yazılımlar arasında bir bağlantı kurulmuştur. Üçüncü bölümde, turizm eğitiminde simülasyon tekniğinin kullanımı ve bilgisayarlı simülasyon geliştirme aşamaları verilmiştir. Dördüncü bölümde, üniversiteler için eğitim yazılımı geliştirme modeli ve bilgisayarlı turizm ve otel işletmeciliği eğitim modeli önerilmektedir. Beşinci bölümde, modelin yazılım geliştirmeye uygulanabilirliğini göstermek için, prototip olarak modelin uygulaması yapılmaktadır. Son bölümde ise, çalışmanın sonuçları de-

ğişik açılardan ele alınmakta ve bilgisayarlı turizm eğitimi içinde yer alan taraflara önerilerde bulunmaktadır.

Çalışmada genel olarak şu sonuçlara ulaşılmıştır: Turizm eğitiminde bilgisayar destekli eğitimi kullanmak mümkündür ve bunun için uygun yazılımların geliştirilmesi gereklidir. Turizm eğitimi için yazılım geliştirmede en önemli unsur, turizm eğitim gereklerinin yazılım geliştirme gerekleri ile birlikte düşünülmesidir. Bu nedenle, önerilen turizm ve otel işletmeciliği eğitim modeli aktif öğrenme tekniğini turizm ve otel işletmeciliği eğitimine uyarlamaktadır. Modelden birden çok yazılım geliştirilebilir. Yazılımların geliştirilmesinde yazılım teknikleri büyük önem taşımakta ve yazılım geliştirme, amatör yapıda bir çabadan daha çok planlı olmalı ve yazılım uzmanları ile turizm eğitimcilerinin yer aldığı bir grup tarafından yapılmalıdır.

Çalışma sonucunda ise şu yargıya varılmıştır: Bilgisayarlı turizm eğitimi önünde, uygun yazılımların geliştirilmesi gibi önemli bir problem olmasına rağmen, gelecekte çok değişik uygulamalara açık bir yapıya sahiptir. Bu önemli eğitim aracından turizm eğitiminin yararlanabilmesi için, bu konuda daha fazla araştırma yapılması, eğitim kurumlarının bilgisayarlı eğitime daha fazla kaynak ayırmaları ve yazılım uzmanlarının gelişen yazılım teknolojilerini kullanarak daha çekici eğitim yazılımları geliştirme çabalarının artması gereklidir. Aksi takdirde bilgisayarlı turizm ve otel işletmeciliği eğitimi daha uzun yıllar uygulama imkânından yoksun kalmaya devam edecektir.

Anahtar sözcükler: Otel simülasyonu, bilgisayarlı turizm ve otel işletmeciliği eğitimi, bilgisayarlı eğitim modeli.

ABSTRACT

Nowadays, Computer Aided Education is the education that was written and talked about very much. Despite, the using the computer in the training is not new, but the computerised education can be said that it is a new technique and it is also open concept to be able to be developed. This is the question; can the Computer Aided Education be used in the tourism and hotel administration education? If the answer is yes, how can it be and which level can it be at?

The aims of this research; it is to find importance of the computer-aided education that was known in the last years and to generate a discussion in the training professional people that are needed by Turkey's tourism sector, to offer a computer-aided tourism and hotel administration education model and to develop a software to apply the model.

The comprehension of the research is the tourism and hotel education in the higher education. But the subject is not a field studying, it includes the researching of the process and elements of the developing software based on tourism and hotel education. The vocational tourism education is supposed as the tourism and hotel education. Because of that, in this research, theoretical developing base for computer aided tourism and hotel administration education are being searched, education software developing process is being explained, an education model is being offered and, at the end, software process is applied to this model.

In the process of the theoretical studying, studied subjects follows a way from general structure to special structure. The reason of this studying method is to be aimed to develop a computer aided tourism and hotel education method including the learning, the tourism education and the developing software. For that reason, a training model was developed to be able to apply the tourism and hotel education based on the computer. In the model, a suitable training method is offered for one each of Turkey's higher education, vocational higher education, bachelor's degree, postgraduate degree, and it brings out necessary elements of the computer-aided education.

In the process of the practical studying, it was tried to develop a software based on the type of computer-aided education offered in the model. In this course, the aim is to show the applicability of the model in the developing software. For this reason, three different software had been tried to develop with the using the developing software's techniques of the model. These are Hotel Education Laboratory (OTELAB) for vocational higher education, Hotel Education Simulation (OYES) for bachelor's degree and Hotel Strategic Analyse Simulation (OSAS) for postgraduate degree. The training techniques of these three software is based on simulation and hotel education is precedence.

The study has six chapters. In the first chapter, basic definitions are being given for computer-based training and with examining using computer aspect in the hotel administration, changing work profile in the tourism sector with computer using is being put out. In the second chapter, computer modelling method and technique was examined and a connection was set up between software developing element and process and developable software. In the third chapter, the use of the simulation techniques and development stages in the tourism education are given. In the fourth chapter, developing educational software model for university and computer-based tourism and hotel administration education model are being offered. In the fifth chapter, to show how the model

is been able to apply to the developing software method, the model is being developed as prototype software. At the last chapter, the study results are taken up from different aspect and different offerings are given to the parties of computer-based tourism education.

These conclusions generally were drown from the study: It is possible to use the Computer-aided education in the tourism education but suitable software are need for it. The most important elements at the developing for tourism education, the necessity of the tourism education must be thought with the necessity of the software developing . Because of that, the offered tourism and hotel education model adapts the active learning technique to the tourism and hotel education. More software than one can be developed form the model. The software developing techniques are very important in the software developing and this work must be more planned than amateur effort and software specialists and tourism educators must work together.

At the end of the study, these judgement were arrived: In front of the computer aided tourism education, despite there is a very important problem, it has a open structure to very different applicants in the future. For benefiting of tourism education from this important education tool, more studying must be in this area, the educational associations must reserve more source to the computer aided education and software developing specialist's effort must increase for more attractive tourism educational software.

Keywords: hotel simulation, computerised tourism and hotel education, educational software development.

**Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde Öğrenim
Gören Öğrencilerin Okul Amacına Yönelik
Beklentilerinin Değerlendirilmesi**

*An Analysis of Tourism Students' Expectations of
Vocational Tourism Schools*

Doktora Tezi
Doctor of Philosophy

Yasin BOYLU

Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı

*Gazi University, Institute of Science,
Department of Tourism Management Education, Turkey
E-mail: yasin@gazi.edu.tr*

Danışman / Supervisor:
Kurban ÜNLÜÖREN, Ph.D.
*Gazi Üniversitesi / Gazi University
Turkey*

Kabul tarihi: 12 Nisan 2004
Date of acceptance: April 12, 2004

ÖZ

Ulusal ekonomilerin ve uluslararası ticaretin gelişiminde, sosyal ve kültürel alanda, ülkelerarası iyi niyet ve anlayışın yerleşmesinde turizmin oynadığı rol, ülkelerin bu sektöre büyük önem vermelerini zorunlu kılmış ve bu konudaki kalkınma yarışını hızlandırmıştır. Birçok ülke, turizm faaliyetlerine etkinlik kazandırabilmek ve bu sayede turizm piyasasında daha güçlü olmak için turizm eğitimine önem vermektedir. Bunun en önemli göstergeleri ise, ülkelerin turizm eğitimi veren kurumlar açmasıdır. Türkiye’de turizm eğitimi faaliyetleri; örgün ve yaygın olmak üzere 2 şekilde yürütülmektedir. Örgün turizm eğitimi veren öğretim kurumları, ortaöğretim ve yükseköğretim düzeyinde mesleki turizm eğitimi veren okullardan oluşmaktadır. Yaygın turizm eğitimi ise; gerek resmi gerekse özel kurumlar tarafından verilen kısa süreli mesleki kurslar niteliğinde bir görünüm arz etmektedir. Anadolu otelcilik ve turizm meslek liseleri; Türkiye’de ortaöğretim düzeyinde en kapsamlı ve uzun süreli turizm eğitimi veren

öğretim kurumları olmaları nedeniyle, Türk turizm sektörü ve Türk mesleki eğitim sistemi içerisinde çok önemli bir yere sahip bulunmaktadır. Bu çalışmada, Anadolu otelcilik ve turizm meslek liseleri; bu okullarda öğrenim gören öğrencilerin öncelik, beklenti ve değerlendirmeleri açısından incelenmiştir. Çalışma, üç bölümden oluşmaktadır. Birinci ve ikinci bölümler kavramsal çerçeveye ayrılmış olup, birinci bölümde; genel olarak eğitim ve mesleki eğitim olguları çeşitli ülkeler ölçeğinde irdelenmiştir. İkinci bölümde ise; Türkiye’deki mesleki eğitim ve mesleki turizm eğitiminin genel çerçevesi çizildikten sonra Anadolu otelcilik ve turizm meslek liseleri incelenmiştir. Üçüncü bölüm ise; Anadolu otelcilik ve turizm meslek liselerinde öğrenim gören öğrencilere yönelik bir araştırmaya ayrılmıştır.

Anahtar sözcükler: Turizm eğitimi, meslek liseleri, öğrenci beklentileri, Türkiye.

ABSTRACT

The role that tourism plays for the expansion of national and international trade on the stabilization of good-will between countries has forced countries to pay attention to this industry and enhanced the competition. Most countries attach importance to the vocational education in order to gain efficiency for their tourism activities and to be more powerful in the international tourism market. The fact so as to why countries establish new vocational training schools is sufficient to support this argument. Vocational tourism activities in Turkey is executed in two ways: full-time training and distance learning. Vocational high schools are constituted both at the secondary and higher level. Distance tourism learning is given by either official or private institutions with organising short-run courses. The vocational tourism high schools have specific importance in the Turkish tourism industry and in the country’s vocational education system due to the fact that they provide the most comprehensive and long period tourism education programs. In this study, these high schools are examined from perspective of their students’ priorities, expectations and evaluations. This study comprises three parts: The first and second parts include a conceptual framework. In the first part, education and vocational education facts are analyzed within the framework of various countries. In the second part, having examined the general frame of the Turkish vocational training and vocational tourism training programs, vocational tourism high schools are examined. The third part consists of the discussion of study findings with respect to the students’ expectations of these high schools.

Keywords: tourism and hospitality education, vocational tourism and hospitality colleges, expectations of students, Turkey.

Bilişim Teknolojilerinin Konaklama İşletmeleri Performansına Etkileri*Effects of Information and Communication Technologies on the Performance of Hospitality Organizations*

Doktora Tezi
Doctor of Philosophy

Ali Şükrü ÇETİNKAYA

Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
İşletme Anabilim Dalı, Doktora Programı
*Selcuk University Institute of Social Sciences
Department of Business Administration, Turkey
E-mail: alisukru@selcuk.edu.tr*

Danışman / *Supervisor*

M. Şerif ŞİMŞEK, Ph.D.

Selçuk Üniversitesi / *Selcuk University
Turkey*

Olası tamamlanma tarihi: Eylül, 2006
Expected date of acceptance: September, 2006

ÖZ

Doktora tez konusu olan bu çalışma, günümüzde yaşamın her alanında artarak ve yoğun olarak kullanılmakta olan bilişim teknolojilerinin konaklama işletmelerinde örgüt performansına ne şekilde etki ettiğini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmada 1) bilişim teknolojileri ile örgütsel performans arasında bir ilişki olup olmadığı, 2) eğer ilişki varsa bu ilişkinin nasıl ve hangi yönde konaklama işletmeleri performansını etkilediği belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan literatür taramasında, bu alanda ülkemizde otel işletmelerine yönelik gerçekleştirilmiş benzer bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Konaklama işletmeleri, yapısal özelliği gereği hizmet ağırlıklı işletmeler olmasına karşın hizmetlerin yerine getirilme sürecinde yoğun olarak bilişim teknolojilerinden yararlandığı görülmektedir. Bilişim teknolojisi yatırımı uzun vadeli getirisi olan ve tek bir bölümle ilişkilendirilemeyen bir yatırım niteliği taşımaktadır. Genelde pahalı olan bilişim teknolojileri yatırımlarından konaklama işletmelerinin ne düzeyde etkin yararlandıkları araştırmada tespit edilmeye çalışılmaktadır. Araştırmada çıkacak olan sonuçların konaklama işletmeleri sahip ve yöneticilerine, bilişim teknolojilerine ilişkin yatırım kararlarını daha rasyonel olarak almalarına olanak

sağlayacağı, mevcut iş süreçlerini teknolojiye bağlı olarak yeniden yapılandırma yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın inceleme konusu konaklama işletmelerindeki bilişim teknolojileri, örgütsel performans ve bilişim teknolojileri ile örgütsel performans arasındaki ilişkilerin ortaya konulmasıdır. Araştırmada, örgütlerde yöneticilerin ve çalışanların iş yapılarını kolaylaştıran bilişim teknolojilerinin konaklama işletmelerinde ne düzeyde verimlilik artışına neden olduğu incelenmektedir.

Araştırma ülkemizde faaliyet gösteren beş yıldızlı otelleri kapsamaktadır. Beş yıldızlı otellerin (bağımsız, zincir veya grup) diğer otellerle karşılaştırıldığında teknoloji yatırımı yapabilecek daha fazla bütçe ve sermaye olanaklarına sahip olduğu ve konuklara verilen hizmetlerde teknoloji daha yoğun olarak kullanıldıkları varsayılmıştır. Araştırmada birincil ve ikincil verilerden yararlanılmaktadır. İki temel bölümden oluşan araştırmanın ilk bölümünde araştırma konusuna ilişkin literatür özetlerine yer verilmektedir. İkinci bölüm araştırmanın metodoloji, sonuç ve değerlendirmelerini içermektedir. Geliştirilen anket ile birincil veri elde edilecektir. Konaklama işletmelerinin geçmiş yıllara ait yayınladıkları mali bilançoları ile Kültür ve Turizm Bakanlığı'nun yayınladığı istatistikler araştırmada yararlanılan diğer ikincil verileri oluşturacaktır.

Elde edilecek olan veriler doğrusal regresyon modelleri ile analiz edilecektir. Araştırmada, bağımsız çoklu girdi değişkenleri ile çoklu çıktı değişkenlerine bağlı etkinlik kıyaslaması yapılacaktır. Bu amaçla araştırmada analiz şekli olarak veri zarflama analizi metodu kullanılacaktır. Veri Zarflama Analizi metodu kullanarak çalışmada yer alan konaklama işletmelerinde bilişim teknolojilerinin örgüt performansı üzerindeki etkinlik düzeyleri çoklu bağımsız girdi değişkenleri ve çıktı değişkenleri baz alınarak belirlenecek ve konaklama işletmeleri arasında etkin düzeyleri bakımından bir kıyaslama yapılacaktır. Tez henüz tamamlanmamış ve devam eden bir çalışma olduğu için çalışma sonuçları hakkında bilgi verilememektedir. Sonuçların sektörde pratik kullanım alanı bulacağı ve araştırmacılara alanında referans oluşturacağı düşünülmektedir.

Anahtar sözcükler: Bilişim teknolojileri, örgüt performansı, veri zarflama analizi, etkinlik, verimlilik.

ABSTRACT

The aim of this study is to find out how information and communication technologies (ICT) affect the organizational performance of hospitality organizations. As it is experienced widely, the use of ICT in every aspects of daily life, including the hospitality industry, is increasing deeply. This development, in return, leads to certain changes in business processes. The

specific goals of conducting this research are 1) to determine whether there exist any relationship between ICT and organizational performance of hospitality organizations; and if so, 2) how and in which way ICT affect their organizational performance.

In the literature review phase of the study, it is observed that there has been limited study specifically oriented on the hospitality industry in Turkey. Thus, this study is expected to fill this gap in the field. As of its nature, the hospitality industry is a service intensive industry. However, it is observed that information technologies are being widely used in the hospitality industry. Since ICT investments are known as in the long run benefits recognised type investments, most of their results may not be measured in the short run. ICT investments are also not directly specified by any particular department since they are utilized by the whole organization. ICT investments are generally regarded as expensive investments. In this study, it is tried to determine to what extent hospitality organizations utilize these expensive ICT investments. The study results will aid both the shareholders and managerial staff of hospitality organizations to make more rational investment decisions. In addition, it may be a guide in a renovation for any current business process regarding ICT in a hospitality organization.

This study include five star hotels which operate in Turkey. When compared to four or less star ranked hotels, it is assumed that five star hotels have much more budget and capital capabilities in ICT investments. It is also assumed that five star hotels utilize the technology more intensive while serving their guests. Primary and secondary data are used for data collection. In the first part, the literature review is given. In the second part, information about the methodology, findings and results is provided. A questionnaire form is developed as a tool to collect the primary data. Statistical data and budgetary data of five star hotels are used as secondary data. Data will be analysed by making use of linear regression models. Since there exist multiple and independent inputs and outputs in determining the effectiveness of the ICT in hospitality organizations, Data Envelopment Analysis (DEA) method is choosen as the most suitable analysis technique. Thus, affects of the ICT in organizational performance will be determined and benchmarking will be achieved in terms of the effectiveness level by using the DEA method. The study is not over yet.

Keywords: information and communication technologies (ICT), organizational performance, Data Envelopment Analysis (DEA), effectiveness, productivity.

İstanbul'un Şehirsel Turizm Talebi Doğrultusunda Turizm Stratejilerinin Belirlenmesi

*Determining Istanbul Tourism Strategies with Respect to
Demand for Urban Tourism*

Doktora Tezi
Doctor of Philosophy

Ebru KERİMOĞLU

İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü,
Şehir ve Bölge Planlama Anabilim Dalı

*Istanbul Technical University, Institute of Science,
Department of Urban and Regional Planning, Turkey*

E-mail: kerimoglu@itu.edu.tr

Danışman / *Supervisor:*

Hale ÇIRACI, Ph.D.

İstanbul Teknik Üniversitesi / *Istanbul Technical University,*
Turkey

Kabul tarihi: 15 Aralık 2004

Date of acceptance: December 15, 2004

ÖZ

Şehirsel turizm pazarı şüphesiz, şehirlerin yeniden canlanmasında pozitif rol oynamaktadır. Şehirsel çevrelerin değer kazanması, şehirsel alanın tüm kullanıcılarını şehre çekmeyi mümkün kılmış, şehirsel turizm, turistlerin tatil davranışlarında görülen değişikliklerle teşvik edilmiştir. Şehirsel turizmi anlayabilmek, ziyaret edilen mekânlar olarak şehirlerde turistlerin ne aradığını kavrayabilmek ile alakalıdır. Turistlerin spesifik mekanları neden ziyaret ettiğinin açıkça ve detaylı anlaşılması, turist davranışlarının analizini gerektirmektedir. Turist davranışlarının yanı sıra, birbirinden çok çeşitli ve farklı olan şehirsel alanlarda araştırmacıların benzerlik ve özgünlükleri anlayabilmesi için, şehirlerin büyüklük, konum, fonksiyon, görünüm ve kültürel miras olarak farklı ve çeşitli olduğunu, şehirlerin çok çeşitli ve farklı fonksiyonlara sahip olduğunu ve şehirsel turist fonksiyonlarının turistler tarafından kullanıldığı gibi, diğer kullanıcılar tarafından da kullanıldığını belirlemeleri ve çok iyi kavramaları gereklidir. Şehirsel turizmin anlaşılabilmesi bu farklılığın belirlenebilmesine bağlıdır. Her bir

şehirsel destinasyonun kimliğinin birbirinden farklı olması, araştırmacılar ve planlar için farklı planlama stratejilerinin geliştirileceği anlamına gelmektedir, bunun anlaşılması da planlar için büyük önem taşımaktadır. Şehirsel turizm talebi üzerine doğru ve kesin bilgi, hem planlar hem de sektör temsilcileri için hayati öneme sahiptir. Yeterli enformasyon olmaksızın, şehirsel turizmin günü gününe yönetimi planlar için, şehirsel turizm piyasasını çekmek ve geliştirmek adına öncelikler üretmede zorluklar yaratmaktadır. Planlar için önemli olan, şehirsel alanlarda turizm gelişiminin yönetimi ve turizm faaliyetlerinin konumlandırılmasını belirleyen planlama stratejilerinin nasıl geliştirilebileceğini anlamaktır.

İstanbul'un dünyaya tanıtılmasında en etkili araç olacağı varsayılan turizm fonksiyonunun, planlı ve stratejik gelişiminin sağlanmasının gerekliliğini kabul eden çalışmada, İstanbul'u ziyaret eden uluslararası ziyaretçilerin, farklı turizm sezonlarına bağlı olarak, demografik özellikleri, İstanbul'u tercih sebepleri, İstanbul seyahatine ilişkin seyahat özellikleri, memnuniyet, algı ve beklentileri ile, İstanbul seyahatinde katıldıkları farklı aktiviteler analiz edilmiştir. Tüm bu değişkenlerin birbirleri arasındaki ilişkiler incelenerek, değişkenler arası anlamlılık testleri ile farklılıklar ve benzerlikler değerlendirilmiştir. Farklı bulguların, İstanbul'un planlama ve pazarlama stratejileri için önemi belirtilmiştir. Ziyaretçilerin memnuniyet düzeylerini etkileyen farklı faktörler belirlenerek, bu faktörlerin diğer değişkenler ile ilişkileri analiz edilmiştir. Bu araştırma, hem kamu sektörü hem de özel sektör politikalarını yönlendirici bir nitelik taşıyabilecek, şehrin pazarlama ve planlama stratejilerinin belirlenmesinde kullanılabilir, aynı zamanda şehirsel turizmin sadece turizm ürününün arz ve talebiyle ilişkili olmadığı kabulüyle, turizm için planlamanın önemini vurgulayarak, elde ettiği bulguları, bütüncül planlama anlayışıyla yorumlamayı hedeflemekte, turizmi ayrı bir fonksiyon olarak görmek yerine, planlamaya turizm boyutunu katmayı amaçlamaktadır.

Anahtar sözcükler: Kent turizm, kentsel turizm talebi, turizm planlaması, İstanbul, Türkiye.

ABSTRACT

The urban tourism market of course plays a positive role on the re-construction of cities. As the urban environment has gained value, all users have been attracted to the city while urban tourism has been encouraged by the changing leisure activities of tourists. Understanding the theme of urban tourism is something related to knowing about what visitors who want to experience in the cities they visit. Clear and explicit understanding as the reason behind

tourists' visits to the specific places takes an analysis of tourist behavior. In addition to tourism behavior, researchers should comprehend well the scale, location, function, appearance and cultural inheritance of the cities in order to understand the similarities and differences, that the cities do have differing and various functions and the urban functions are used by the city residents as much as tourists do. Each urban destination has a different identity, which means that researchers and city planners would develop different planning strategies. This understanding is also important for planners. Correct and final information on the demand for urban tourism has a vital importance both for planners and industry representatives. Without sufficient information, daily management of the urban tourism imposes difficulties on planners in their effort to attract and develop the urban tourism market. What important issue from the view of planners is to understand as to how they would develop the planning strategies determining to locate tourism activities and manage tourism development in urban areas.

This study assumes that the tourism function, considered to be the most efficient means to introduce Istanbul to the rest of the world, should be developed in a planned and strategic manner and intends to analyze the demographic characteristics of international visitors based on different tourism seasons, their reasons to prefer Istanbul, their characteristics, their expectations and satisfaction levels, and various activities attended were analyzed. The relationship of these variables with each other was investigated and differences and similarities between the variables were evaluated using the significance tests. The importance of different findings on the planning and marketing strategies was emphasized. The various factors influencing the level of satisfaction were determined and relations between such factors and other variables were analyzed. This study may aid to establish the urban marketing and planning in a guiding nature for the public and private sector policies. The study assumes that urban tourism is not only related with the supply and demand of the tourism product but also emphasizes the importance of planning for tourism and aims to interpret the findings obtained with an integrative planning concept. Rather than considering tourism as a separate function, it intends to combine urban planning with a tourism dimension.

Keywords: urban tourism, tourism demand, tourism planning, Istanbul, Turkey.

**Bolu-Göynük ve Yakın Çevresi Doğal ve Kültürel
Kaynaklarının Ekoturizm Açısından Değerlendirilmesi**

*Assessment of Natural and Cultural Resources of Bolu-Göynük
from the Perspective of Ecotourism Opportunities*

Doktora Tezi
Doctor of Philosophy

A. Nüket KILIÇ BENZER

Ankara Üniversitesi, Ziraat Fakültesi,
Peyzaj Mimarlığı Bölümü

*Ankara University, Faculty of Agriculture,
Department of Landscape Architecture, Turkey*

E-mail: kilicn@agri.ankara.edu.tr

Danışman / *Supervisor:*

Hayran ÇELEM, Ph.D.

Ankara Üniversitesi / *Ankara University*
Turkey

Olası tamamlanma tarihi: 09 Mayıs 2006

Expected date of acceptance: May 09, 2006

ÖZ

Günümüzde turizmin en hızlı büyüyen bölümü olan ekoturizm, çevresel uyum ve çevreyi anlamaya yönelik ekolojik ve sosyal açıdan sorumlu doğaya dayalı turizmdir. Ekoturizm doğal ve kültürel kaynakların korunmasını sağlarken yerel toplulukların ekonomik katkı sağlamasına da odaklanmaktadır. Ekoturizm koruma işini gerçekleştiren bir olgudur ve ekonomik büyüme ile koruma arasındaki dengenin kurulması gibi önemli bir stratejiyi belirlemektedir. Tez kapsamında bir dizi ekoturizm örnek çalışmaları analiz edilmiş ve sürdürülebilir kalkınma stratejileri tanımlanmıştır.

Bu çalışma, ormanların hakim olduğu 1437 km²'lik, Türkiye'nin kuzeybatısında bulunan Bolu ilinin güneybatı bölümünde yer alan Göynük'de potansiyel ekoturizm alanlarını belirlemeye yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Göynük, vadiler, göller, nehirler, yoğun orman, geleneksel Göynük evleri, tarihi yapılar

ve diğer kültürel miras alanları gibi turistler (yerli ve yabancı) için önemli destinasyonlar olarak çekici doğal ve kültürel kaynaklara sahiptir. Bu tezin amacı çevre-turizm ilişkisini inceleyerek çevre duyarlı bir planlama yaklaşımı ile doğal ve kültürel kaynakları ile ekoturizm için çekici alanlardan biri olan Göynük için sürdürülebilir bir turizm gelişmesini gerçekleştirmektir. Tez çalışması dört ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde tezin amacı ve hedefleri ortaya konulmuştur ve çalışma kapsamı belirlenmiştir.

Sonra, ekoturizm değerlendirme çalışmalarında temel oluşturan bölgenin abiyotik, biyotik ve kültürel çevre özelliklerinin tanımı yapılmaktadır. Geniş kapsamlı çevresel ve turizm verileri birleştirilmiş sonra coğrafi bilgi sistemi (cbs) teknikleri kullanılarak analiz edilmiştir. Tez kapsamında, çevre ve turizm arasındaki ilişki incelenmiş ve ekoturizm gelişme planları için gerekli çevre duyarlı turizm planlaması yaklaşımı ile çevre ve turizmin entegre edilebileceği ortaya konmuştur. Bu çalışma, çevre koruma üzerine oturtulmuş ve 'önemli özellikler', 'çelişki alanları' ve 'uygun aktiviteler'in belirlenmesi ile çevre uyumlu turizm yaklaşımı ele alınmıştır. Turist ve yerel halk fikirleri yöntemin gerekli bir bölümü olarak çalışma kapsamına dahil edilmiştir. Zonlama, çevre ve turizm değerlerinin sürdürülebilmesi için kullanılmıştır. Sonuçta elde edilen zonlama planına göre bölge için öneri ve stratejiler geliştirilmiştir.

Anahtar sözcükler: Ekoturizm, sürdürülebilir turizm, turizm planlaması, , Göynük, Bolu, Türkiye.

ABSTRACT

Ecotourism, the fastest growing segment of tourism today, is defined as the ecologically and socially responsible nature-based tourism that fosters environmental appreciation and understanding. Ecotourism focuses on contributing to the preservation of natural and cultural resources while promoting economic contribution to local communities. Ecotourism is one way to ensure the process of conservation and identifies as an important strategy for balancing economic growth with conservation. In this study, a series of ecotourism cases were analyzed and the sustainable development strategies were described. This study is an attempt to identify potential ecotourism sites in Bolu-Göynük in forest dominated area about 1437 square kilometers which is located in the southwest part of Bolu district in the northwest region of Turkey. Göynük has attractive natural and cultural resources ranging from valleys, lakes, rivers, dense forest, traditional Göynük Houses, and other cultural

heritages which can be important destinations for both domestic and foreign tourists.

The study is written in four parts. The first part outlines the purpose of the study which was to investigate the nature of the environment-tourism relationship, to develop an environmentally based tourism planning model and to develop a sustainable tourism for Göynük which is the most attractive area for ecotourism with its natural and cultural resources. Next, a description of the Region's abiotic, biotic and cultural environmental attributes which lays down the foundation for the ecotourism assessment was made. Extant environmental and tourism data were combined and then analyzed by using geographical information system techniques. This study examines the evolving relationship between the environment and tourism and argues that they can be integrated through an environmentally based tourism planning approach for the purposes of ecotourism development plans. The study is based on environmental conservation and seeks to advance environmentally compatible tourism through the identification of 'significant features', 'critical areas' and 'compatible activities'. The opinions of tourists and the host community are included as an essential part of the process. Zoning is used to maintain environmental and tourism values. According to the final zoning plan, proposals and strategies are developed for the region.

Keywords: ecotourism, sustainable tourism, tourism planning, Göynük, Bolu, Turkey.

Konaklama İşletmelerinde İş/Yaşam Dengesi ve Çalışma Yaşamı Kalitesine Etkisi

Work /Life Balance and Its Effects on Quality of Working Life in Hotels

Doktora Tezi
Doctor of Philosophy

Deniz KÜÇÜKUSTA

Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

*Dokuz Eylul University, Institute of Social Science,
Department of Tourism Management, Turkey*

Danışman / *Supervisor:*

Özkan TÜTÜNCÜ, Ph.D.

Dokuz Eylül Üniversitesi / *Dokuz Eylul University*
Turkey

Olası tamamlanma tarihi: Aralık 2006
Expected date of submission: December 2006

ÖZ

Ait oldukları turizm endüstrisinin yapısından dolayı konaklama işletmeleri, diğer endüstrilerdeki işletmelerden farklı özelliklere sahiptir. Aralıksız hizmet veren, büyük ölçüde insan gücüne dayanan konaklama işletmeciliğinde insan unsuru, hizmetin verimliliğine ve müşteri doyumuna doğrudan etki etmektedir. 24 saat faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde, çalışanların işlerine yoğunlaşabilmeleri, kayıp ve zararların önlenmesi, iş kazalarındaki azalma ve işe devamsızlıklarının azalması, sağlıklı bir iş yaşam dengesinin kurulması ile ilgilidir.

İş/yaşam dengesi, bir kişinin mesleki ve kişisel yaşam taleplerinin dengede olması durumudur. İlk olarak 1986 yılında ele alınan bu kavram pek çok ülkede, iş düzenlemeleri ve yasalarında, çalışanın hak ve özgürlüklerinin yanı sıra, iş/aile dengesini destekleyen önlemler almakta ve yeni düzenlemeler yapmaktadır. Esnek çalışma saatleri ve yeni çalışma biçimleri de bu kavram dâhilinde ele alınmaktadır. Çalışmada, iş/yaşam dengesi kapsamında, çalışma yaşamında esneklik, yeni çalışma biçimleri, Türkiye'deki esnek çalışma koşulları incelenecektir. Ayrıca, iş/aile çatışması, çalışan açısından iş/yaşam dengesine bakış,

iş/yaşam girişimleri ve örgütlerdeki iş/yaşam kültürünün çalışma ortamındaki etkisi ele alınacaktır.

Yaşam kalitesinin iyileştirilmesi üzerine yapılan çalışmalar, ekonomik ve teknolojik iyileştirmelerin yeterli olmadığını ortaya çıkarmıştır. Bundan sonra dikkatler, çalışma yaşamına, çalışan insanların niteliğine yönelmiştir. Örgüt düzeyinde yapılan çalışmalar, çalışanlara daha insancıl ve sağlıklı iş koşullarının sağlanması, örgütlerde çalışanların niteliğinin yükselmesi ve bu doğrultuda örgütlerin uzun dönemli etkinliklerinin ve verimliliğinin sağlanması için daha iyi çalışma ortamının oluşturulmasını ve çağdaş yönetim anlayışını kapsamaktadır.

Bu tez çalışmasının temel amacı, konaklama sektöründe, çalışma yaşamı kalitesinin belirlenmesi ve bu kapsamda iş/yaşam dengesinin çalışma yaşamı kalitesinde bir etken olarak ele alınmasıdır. Bu amaç kapsamında, örgütün iş/yaşam dengesi kavramına bakış açısı ve uygulanan programların analizi ile çalışma yaşamı kalitesinin belirlenmesine yönelik alan araştırması yapılacaktır. Konaklama işletmelerinde (konaklama sektörü örgütlerinde), çalışanlar açısından, iş/yaşam ilişkisinin dengesi, uygulanan iş/yaşam programları, yönetimin konuyu ele alışı ve bakış açısı değerlendirilecek, konaklama işletmelerindeki çalışma yaşamı kalitesi analiz edilecek ve iş/yaşam dengesinin çalışma yaşamındaki etkisi ortaya konmaya çalışacaktır. Ayrıca, konaklama İşletmelerinde çalışma koşullarının incelenmesi, çalışma yaşamı kalitesini etkileyen değişkenlerin tespiti; iş/yaşam dengesi ve çalışma yaşamı kalitesine kavramsal ve kuramsal yaklaşım; İş/yaşam dengesi ya da çatışmasının çalışan üzerindeki olumlu ya da olumsuz etkilerinin belirlenmesi; iş/yaşam dengesi ile ilgili örgüt yaklaşımlarının çalışma yaşamı kalitesi üzerindeki etkisinin belirlenmesi gibi alt amaçlar bulunmaktadır.

Çalışmada öncelikle literatür taraması yapılmıştır. Yapılan literatür taraması ışığında, iş/yaşam dengesi ve çalışma yaşamı kalitesi ile ilgili kuramsal yaklaşımlara yer verilmektedir. Çalışma beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarına uygulanacaktır. Çalışmanın ilerleyen aşamalarında, gerek görüldüğü takdirde, uygulama yönetimin bakış açısını belirlemek amacıyla yöneticilere de uygulanabilir ya da bölgeler arası bir kıyaslama yapılabilir.

Araştırmanın amaçlarına ulaşabilmek için, yapılandırılmış anket tekniği kullanılacaktır. Çalışmada alan araştırmasının yapılmasının nedeni, benzerlik gösteren örneklem gruplarının belirli bir alanda (konaklama işletmeleri) toplanması ve araştırmanın örneklemin doğal ortamında müdahale gerektirmeksizin uygulanabilir olmasıdır. Öncelikle anketin güvenilirliğini sınamak açısından anket, belirli kitle üzerinde ön-teste tabi tutulacaktır. Daha sonra kantitatif analize

yönelik olarak dönen anket çalışmalarının sonuçları değerlendirmeye alınacaktır. Örneklemin istatistiksel gücü belirlendikten sonra, çok değişkenli veri analizi ile değerlendirilecektir. Çalışmada iki set arasındaki ilişkiyi görebilmek amacıyla kanonik korelasyon analizi yapılması planlanmaktadır. Sonuçlandırma değerlendirmesi üç aşamadan oluşacaktır. Sonuçlandırma değerlendirmesi, projenin amaçları kısmında belirlenen amaçların ya da hipotezlerin ele alınıp, analiz edilmesi ile tamamlanacaktır.

Çalışmadan elde edilecek sonuçlar, sektörde çalışma koşulları ile ilgili bir saptama yapılmasına, çalışanların iş/yaşam dengesine ve çalışma yaşamı kalitesine yönelik algılarının ortaya konmasına ve süreçte karşılaşılabilecek sorunlarla ilgili olasılıkların belirlenmesine olanak sağlayabilecektir. Böylece çalışma yaşamı kalitesinin artması yönünde, iş/yaşam dengesi ile ilgili düzenlemelerin gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesine öneriler getirecektir.

Anahtar sözcükler: İş/yaşam dengesi, çalışma yaşamı kalitesi, esnek çalışma, iş/yaşam çatışması.

ABSTRACT

The essential structure of tourism establishments is rather different from manufacturing organizations. As uninterrupted service providers; hotels, motels and similar complexes work labor intensively for the “people” where human beings’ subjectivity is dealt with by also human beings that further complicates the process. Adverse events, labor accidents and high turnover rate can be diminished through a balanced work and quality of employees’ life.

Work/life balance is a balancing act of a person’s work life and personal life demands. The topic was first analyzed in 1986 in most countries through the arrangement of working conditions and supporting activities of balancing work and family lives. Flexible working hours and contemporary working types are also considered within the subject. Within the context of work life balance, flexibility in working life, new working types and flexible working conditions in Turkey will be analyzed. Also, work/family conflict, perceptions of work/life balance and quality of working life in the scope of employees, work/life initiatives in working conditions will be considered.

Studies on quality of life reveal that economy and technology-based enhancements are insufficient for a better quality of life. Now the focus is on work life and attributions of working people. Studies held in organization levels cover providing better working conditions, developing qualifications of

employees; and consequently long term efficiency and productivity is ensured through such improvements with a contemporary management approach.

The primary aim of this study is to determine the quality of working life in the hospitality industry and within the scope of this; work/life balance will be undertaken as a factor in quality of working life. Consequently, the perspective of organizations to work/life balance issues and its effects on working life quality will be evaluated. Additionally, the relationship between work and life issues, work/life programs, managements’ approach and perspective, and quality of working life in 5 star hotels will be discussed. There are also some other specific objectives such as the evaluation of working conditions in the hospitality industry, the determination of independent factors of the quality of working life, the literature review of the theoretical background, the determination of positive and negative effects of work/life balance or conflict and the analysis of effects of work/life issues on the quality of working life in an organizational approach.

Initial phase of the study is the literature review. In the light of the information gathered from this stage, theoretical background of the topics will be discussed. The study will be carried out among those employees working at five star hotels. In the further steps, this study can be applied to hotel managers in order to determine management approach or a comparison can be made between different regions. A structured survey will be used. The reason for conducting a field analysis is that, many similar samples are being accumulated in common regions and applicability of the survey in their natural environment. A pre-test can be made in order to test the reliability of the instrument. In addition, the available data will be analyzed through making use of quantitative analysis. Data will be analyzed in multivariate statistical analysis. There are two main sets of dependent variables. Therefore, canonical correlation analysis will be carried out. The overall evaluation will be held in three phases. This evaluation consist hypotheses testing which are related to the aims and sub aims of the research question.

The potential findings of this study may help determining working conditions in the hospitality industry, work/life balance and quality of working life perceptions of employees and possible problems to be occurred within this process. Also, results can suggest new approaches of redesigning work/life programs in order to develop better quality of working life in hotels.

Keywords: work/life balance, quality of working life, work /life conflict, flexible working.