

GİRİŞ

Ülkemiz, termal turizm potansiyeli olarak oldukça zengin bir durumdur. Ülkemizde -başta tedavi amacı olmak üzere- dinlenmek, spor yapmak, stres atmak, boş vakitleri değerlendirmek amacıyla termal kaynaklardan sıkça yararlanılmaktadır. Bu kaynakların etkin bir biçimde kullanılması ve değerlendirilmesi ülke ekonomisi açısından son derece önemlidir. Bu çerçevede içerisinde termal turizm faaliyetinde bulunan otel işletmeleri, faaliyetlerini kontrol ederek verdikleri hizmetin kalitesini artırabilecek ve hizmet birim maliyetlerini azaltarak rekabet üstünlüğü sağlayabilecektir.

İnsanlar, termal kaynakların çevresinde bulunan otellerde konaklamak suretiyle; termal sularından, başta çamur olmak üzere çeşitli banyolardan, masajlardan v.b. yararlanmaktadır. Termal otel işletmelerinde üzerinde durulması gereken nokta, bu tedavilerin ve uygulamaların uzman sağlık personelinin denetiminde, bilinçli ve amacına uygun şekilde gerçekleştirilmesidir.

Diğer otel işletmelerinden farklı olarak bir termal otel işletmesinde, termal tedavi bölümü veya merkezi bulunmaktadır. Kapsamlı tedavilerin ve uygulamaların 21 gün sürdüğü bu işletmelerde, termal su temel ürün olarak sunulmakta ve kullanılmaktadır. Uzun süreli konaklamalara uygun olan termal otel işletmelerinde gününbirlik kullanımlara da sıkça rastlanılmaktadır.

Sağlık ve temizlik personelinin varlığı, tedavilerde kullanılan yöntem ve uygulamalar, termal suyun kullanımı ve taşınması, biyolojik ve kimyasal ilaçların, çamurun, her türlü bakım ve temizlik ürününün kullanımındaki artış, bu işletmeler için birer maliyet unsurudur. Bu maliyet unsurları, termal otel işletmelerini diğer otel işletmelerinden ayırmaktadır.

Çalışma, Türkiye'deki termal otel işletmelerinde hizmet birim maliyetlerinin belirlenmesi ve maliyet yönetimi uygulamalarının tespitine yöneliktir. Buna göre, çalışmanın birinci bölümünde; genel olarak turizm ve çeşitlerine, sağlık turizmine ve termal turizmin önemi ve gelişimine, termal otel işletmelerindeki bölümlere ve bu bölümlerin maliyetlerine değinilmektedir. İkinci bölümde ise; termal otel işletmelerinde sunulan termal hizmetlerin maliyetleri, termal turizm hizmet birim

maliyetlerinin hesaplanması değerlendirilmektedir. Çalışmanın son bölümünde, Türkiye'deki termal otel işletmelerinin hizmet birim maliyetlerinin belirlenmesi ve maliyet yönetimi uygulamalarının tespitine ilişkin yapılan araştırmanın sonuçlarına yer verilmektedir.

1. BÖLÜM

TERMAL TURİZM, ÖNEMİ VE GELİŞİMİ

1.1. GENEL OLARAK TURİZM VE TURİZM ÇEŞİTLERİ

Günümüzde milyonlarca insan, günlük yaşantılarını devam ettirdikleri yerlerden geçici süreler için başka yerlere hareket etmektedir. Bu yer değişimi sırasında, ulaşım olanaklarından ve varılan yerdeki konaklama birimlerinden yararlanılmaktadır. İnsanlar yüzyıllar boyunca çeşitli neden ve amaçlarla buldukları yerin dışındaki başka bir coğrafi mekâna hareket etmiştir (Kozak, Kozak ve Kozak 2001: 1). İnsanların bu şekilde hareket etmeleriyle ve gittikleri yerlerde çeşitli faaliyetlerde bulunmalarıyla turizm kavramı doğmuştur.

Turizmin birçok tanımına rastlanmaktadır. Bu tanımlardan birine göre turizm; insanların gezmek, görmek, eğlenmek gibi amaçlarla buldukları yerden başka yerlere gitmeleridir. Daha bilimsel bir tanım yapmak gerekirse, turizm; insanların sürekli kaldıkları yerler dışındaki yerlere gitmeleriyle, bu yerlerde belirli sürelerle konaklamaları ve ihtiyaçlarını karşılamalarıyla ortaya çıkan faaliyetler bütünüdür (Çelik 2001: 1). Başka bir tanıma göre ise turizm; hızlı sanayileşme ve şehirleşme içerisinde, bireylerin beden ve ruh sağlığı açısından dinlenme, kendini yenileme ve zenginleştirme gibi gereksinimlerini karşılayan sosyal, kültürel ve beşeri bir hizmettir (Akat 2000: 3).

Turizm kavramı ile birlikte turist kavramı üzerinde de durmak gerekir. Turist kavramının kimler için kullanıldığı ya da başka bir deyişle kimlere turist denilebildiğini belirlemek gerekir. Bu doğrultuda turist; para kazanma amacı gütmeyen, dinlenmek ve eğlenmek için ya da kültürel, sosyal, bilimsel, sportif, idari, diplomatik, dinsel, sıhhi ve benzeri nedenlerle, oturduğu yer dışına geçici olarak çıkan, tüketici olarak belirli bir süre seyahat edip konaklayan ve yeniden ikametgâhına dönen kimsedir (Kozak, Kozak ve Kozak 2001: 7).

İnsanların seyahat etmeleri ve/veya gittikleri yerlerde konaklamalarından doğan turizmin birçok çeşidi vardır. Bu turizm çeşitlerinin sınıflandırılması farklı şekillerde yapılabilmektedir. Turizm çeşitlerinin sınıflandırılmasında bazı kriterler göz önüne alınmaktadır. Turizm çeşitlerinin sınıflandırılması yapılırken, seyahat sezonuna göre (kış turizmi, yaz turizmi), organizasyon şekline göre (tur operatörleri aracılığıyla, seyahat acenteleri aracılığıyla, bireysel kararlarla) gibi kriterler kullanılabilir (Doğanay 2001: 12). Kozaklar'a (1996: 42) göre, turizmin çeşitleri dört ayrı kritere göre sınıflandırılabilir:

a) Katılan kişi sayısına göre turizmin çeşitleri: Burada turizme katılan kişilerin sayılarına göre sınıflandırma söz konusudur. Bu sınıflandırmaya; bireysel turizm, kitle ve grup turizmi girmektedir.

Bireysel turizm, kişisel olarak yapılan seyahat ve konaklamaları içerir. Grup turizmi ise, belirli bir grup veya örgüt (kulüp, dernek vb.) tarafından düzenlenen seyahat ve konaklama biçimlerine verilen isimdir. Kitle turizmi de, seyahatin büyük ölçüde ve konaklamanın tümüyle toplu olarak gerçekleştirildiği ve turistin grupla bütünleşmesinin bilinçli olarak özendirildiği bir turizm çeşididir (Usta 2001: 43).

b) Katılanların yaşlarına göre turizmin çeşitleri: Turizme katılan kişilerin yaşlarına göre yapılan bu sınıflandırmaya; gençlik, orta yaş ve üçüncü yaş turizmi girmektedir.

Gençlik turizmi, 15-24 yaş grupları arasındaki bireylerin anne, baba veya diğer aile yakınları olmaksızın kendi başlarına turizme katılmasıdır. Orta yaş (yetişkin) turizmi ise, 25-60 arası yaş grubunda yer alan insanların turizm hareketlerine katılmasıdır. 60 ve üzeri yaş grubunda yer alan insanların gerçekleştirdikleri turizm etkinlikleri ise, üçüncü yaş turizmi olarak kabul edilmektedir (Kozak, Kozak ve Kozak 2001: 15-16).

c) Katılanların sosyo-ekonomik durumlarına göre turizmin çeşitleri: Bu sınıflandırmaya sosyal turizm ve lüks turizm girmektedir.

Sosyal turizm, satın alma gücü zayıf ve turizme katılma olanakları sınırlı kitlelerin, bazı destekleyici önlemler sayesinde turizme katılmalarının sağlanması veya kolaylaştırılması ile ortaya çıkan turizm çeşididir (Usta 2001: 44). Lüks turizm ise, yüksek gelir grubunda yer alan bireylere özgü bir turizm çeşididir. Bu turizm çeşidi, ekonomik gücü ve geliri yüksek olan ve toplum içerisinde büyük saygınlık taşıyan kesimlerin turistik etkinliklerini kapsamaktadır. Lüks turizmde, bireyler oldukça pahalı konaklama tesislerinde konaklar ve her türlü konforu bulunan seyahat

araçlarıyla seyahat eder. Büyük ve lüks kumarhanelerin başta gelen müşterileri bu grup içerisinde çıkar (Kozak, Kozak ve Kozak 2001: 19).

d) Katılanların amaçlarına göre turizmin çeşitleri: Bu sınıflandırmaya, turizme katılan kişilerin amaçlarına göre değişiklik gösteren turizm çeşitleri girmektedir. Bu sınıflandırmaya; deniz, kongre, sağlık, yat, dağ, mağara, çiftlik, av, golf, yayla, karavan, inanç (dinsel turizm) turizmi, termal turizm v.s. girmektedir.

Dağ turizmi, geziyi, araştırmayı, yürüyüşü, tırmanmayı, kış sporlarını ve sağlıklı iklimde bulunmayı kapsayan turizm türüdür. Av turizmi, özel kulüpler arayıcılığı ile av meraklıları için düzenlenen avlanma (kara, deniz, hava) programları olarak tanımlanmaktadır. Dinsel turizm (inanç turizmi), dinlerce kutsal sayılan yerleri ziyaret etmek, dinsel toplantı ve törenlere katılmak veya bunları izlemek, hac gibi dinsel görevleri yerine getirmek, kutsal ve ünlü mabetleri görmek gibi dini amaçlarla gerçekleştirilen seyahatlerin ve konaklamaların oluşturduğu turizm olayıdır (Usta 2001: 41).

Deniz turizmi, Türkiye’de talebin en fazla olduğu turizm çeşididir. Burada kişilerin deniz-güneş-kum üçlüsü olarak değerlendirilen deniz ya da kıyı turizminden yararlanması söz konusudur (Kozak, Kozak ve Kozak 2001: 20).

Yat turizmi, insanların sürekli kaldıkları yerler dışındaki yerleri ziyaret etmek için ulaşım aracı olarak yatları kullanmaları veya gittikleri yerlerde yatları kullanmaları ve gidilen yerlerdeki hizmetlerden yararlanmalarıyla ortaya çıkan turizm çeşididir (Usta 2001: 44-45). Karavan turizmi ise, insanların ulaşım, konaklama, bir dereceye kadar da yeme-içme ihtiyaçlarını kendilerinin karşıladığı, değişik ülkeler görüp tanımak amacıyla karavanlar ile yaptıkları seyahatlerle ortaya çıkan turizm çeşididir.

Sağlık turizmi, insanların özellikle sağlık problemlerini giderebilmek isteğiyle su, iklim, deniz, mağara, çamur vb. değerlerden faydalanmak amacıyla yer değiştirmeleri ve gittikleri yörede mevcut sağlık turizmi arzına katılmaları (doğal kaynaklardan ve bölgedeki konaklama işletmelerinden faydalanma) sonucu oluşan turizm hareketidir (Çelik 2001: 4).

1.2. Sağlık Turizmi ve Termal Turizm

1.2.1. Sağlık Turizmi

Dünyada jeotermal enerjiye temiz enerji denir. Jeotermal enerji çeşitli amaçlarla kullanılabilir. Bu amaçlar şöyle sıralanabilir (Mertoğlu 1991: 33):

1. Elektrik enerjisi üretmede,
2. Isıtmada (şehir, ev, sera, otel v.b.),
3. Soğutmada,
4. Kaplıca maksatlı olarak kullanımda,
5. Kimyasal maddeler üretmede.

Jeotermal kaynakların dünyadaki en büyük kullanımlarından birisi olan ısıtmada yılda 5 milyon ton fuel oil tasarrufu sağlanmaktadır. Bu kullanımın en önemli örneklerinden birisi İzlanda'da görülmektedir. İzlanda'nın başkenti Reykjavik'teki ve İzlanda'daki konutların % 90'ı jeotermal enerji kaynaklarından yararlanılarak ısıtılmakta, ayrıca elektrik üretimi dahil olmak üzere diğer entegre kullanımlardan da yararlanılmaktadır. Fransa'da da 200 binden fazla konut 60 °C'lik suyla ısıtılmakta ve petrole karşı % 30-40 oranında ucuz bir şekilde bu kaynaktan yararlanılmaktadır (Şimşek 1991: 5). Türkiye'deki jeotermal kaynaklar; konut ve sera ısıtılmasında, kimyasal madde üretiminde, sanayide, elektrik üretilmesinde, turizmde ve sağlık amacıyla kullanılmaktadır. Yurdumuzda jeotermal kaynaklar kullanılarak yapılan ısıtmada en önemli uygulama, Balıkesir-Gönen ilçe merkezindedir. Burada 1500'ün üzerinde konutun ısıtılması ve fabrikalara sıcak su temini jeotermal kaynaklar kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Bu sayede yaklaşık 5000 ton/yıl petrol eş değeri enerji tasarrufu sağlanmaktadır (Şimşek 1991: 7-8). Bunun dışında, ülkemizde, Manisa'nın Salihli ilçesinde de yürütölmekte olan proje kapsamında 24 bin konutun jeotermal enerji ile merkezi olarak ısıtılması planlanmaktadır (www.salihli.bel.tr).

İnsan sağlığını koruma ve tedavi amacı taşıyan uygulamalarda, gerekiyorsa doktor kontrolünde masaj ve beden eğitime benzer yöntemler kullanılabilir. İşte bu yöntemlerin uygulandığı yer veya tesislere yönelik gerçekleştirilen seyahatlere ve bu seyahatlerden doğan konaklamalara sağlık turizmi denir (Aslıhak 1998: 4). Diğer bir tanıma göre sağlık turizmi; bireylerin, sağlığını koruma, tedavi olma, zindelik kazanma gibi amaçlarla belirli sürelerle (genelde 21 gün) yaptıkları seyahatler ve bu seyahatleri esnasında sıcak su, buhar, çamur v.b. doğal kaynaklara sahip tesislerde konaklayarak her türlü sağlık ve tedavi uygulamalarından yararlanmaları sonucu ortaya çıkan turizm çeşididir (Avcıkurt ve Çeken 1998: 28). Termal tedavi masraflarını karşılamaya mali gücü yetmeyen, dar gelirli vatandaşların, doğal kaynakların sağlık etkenliklerinden ve bu amaçla sağlık etkenliği olan su kaynaklarına dayalı tesislerden devletin mali yardımıyla yararlanabilmelerine ise, sosyal sağlık turizmi adı verilmektedir (Sarışık 1994: 6-7).

Gelişmiş ülkelerde çalışan nüfusun önemli bir bölümünde işgücü kayıplarına neden olan ciddi sağlık sorunlarına karşı her ne kadar modern tıp çare arasa da, artık insanlar doğal tedavi yöntemlerini tercih etmektedir. İşte bu noktada, termal tedavi üniteleri; sağlığı koruma, sağlıklı yaşam ve termal tedavi programları ile önemini güncelleştirmektedir (Selvi 2002: 95).

Avrupa'da sağlık turizmine artan ilgi ve bu pazardaki gelişme, Türkiye'ye de yansımaktadır. Türkiye'ye gelen yabancı ziyaretçiler arasında sağlık amaçlı olanların sayısı ve tatillerde yapılan sağlık harcamaları da artış göstermektedir (Resort 2004: 42).

Tablo 1'de görüldüğü üzere, 2002 yılının ilk beş ayında Türkiye'ye 10.282 ziyaretçi gelmiş ve bu ziyaretçiler 5,2 milyon dolarlık sağlık harcaması yapmıştır. Yani kişi başına düşen sağlık harcaması 511,6 dolar olarak gerçekleşmiştir. Bu sayı 2003 yılında kişi başına 770,7 dolar, 2004 yılında ise 1.280,9 dolara yükselmiştir.

Tablo 1 : Türkiye'ye gelen ziyaretçi sayıları ve sağlık amaçlı olarak harcamaların gelişimi

Yıl	Ziyaretçi *	Harcama (Bin \$)
2002	10.282	5.261
2003	12.940	9.973
2004	10.615	13597

Kaynak : Resort Aylık Turizm ve Seyahat Endüstri Dergisi, Eylül 2004, Sayı:23, s.43

* Rakamlar belirtilen yılların ilk 5 ayları için geçerlidir.

Dünya Turizm Örgütü'nün (UNWTO -United Nations World Tourism Organization-) 19 ülkede, kür istasyonlarının sayısı, oda ve yatak kapasiteleri bakımından yaptığı çalışma sonuçlarına göre, sağlık turizmi Avrupa kıtasında oldukça yaygın ve yoğun bir faaliyet türüdür (Avcıkurt ve Çeken 1998: 29). Avrupa'da her yıl milyonlarca insan sağlık turizmi ile ilgili hizmetlerden yararlanmaktadır.

1.2.2. Termal Turizm ve İlgili Kavramlar

İnsanların, tarihin ilk zamanlarından beri gerek tedavi olmak gerekse dinlenmek, rahatlamak ve zindelik kazanmak için sağlık merkezlerine veya termal kaynakların bulunduğu yerlere gittikleri bilinmektedir. İlerleyen zamanlarda bu faaliyetler ve ziyaretler bir turizm çeşidi olarak kabul edilmiş ve termal turizm kavramı ortaya çıkmıştır.

Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan bir çalışmada termal turizm; mineralize termal sular ile çamurların, kaynağın yöresindeki çevre ile iklim faktörleri bileşiminde, insan sağlığına olumlu katkı sağlamak üzere, uzman hekim denetiminde ve programında; fizik tedavi, rehabilitasyon, egzersiz, psikoterapi, diyet gibi destek tedavilerle bağlantılı kür uygulamaları için yapılan turizm hareketi olarak tanımlanmaktadır (Kozak 1996: 42). Aslan'a göre (1996: 10), termal turizm,

insanların ya belirli hastalıklarının veya rahatsızlıklarının tedavisi için ya da sadece dinlenmek ve zindelik kazanmak amacıyla termal su kaynaklarının bulunduğu işletmelere gitmesi sonucu ortaya çıkan özel bir tedavi ve turizm çeşididir.

Termal turizmin, üç önemli özelliği 1989 yılında yapılan bir kongrede vurgulanmıştır. Bunlar; genel olarak turizm olayının özelliklerinden olan sürekli oturlan yerden uzaklaşma, sağlık için aktivitelere katılma ve boş zamanları olumlu yönde değerlendirmedir (Kozak 1996: 44).

Türkiye’de termal turizm alanında birçok tesis faaliyet göstermektedir. Bu tesislerde; kür uygulamaları, konaklama, yeme-içme faaliyetleri ve rekreatif faaliyetler gibi hizmetler sunulmaktadır.

“Term” sözcüğü, Latince sıcak anlamına gelen (thermos) sözcüğünden gelmektedir. Romalılar zamanında önceleri halk banyoları anlamında kullanılan “term” sözcüğü daha sonra su alınan yer anlamında kullanılmaya başlanmıştır. Doğal sıcak sular “termal” (thermal), suların sıcaklık özellikleri “termik” (termique), doğal sıcak su kaynaklarının incelenmesi ve sağlık amacıyla kullanılmak üzere düzenlenmesi ise termalizm (thermalizme) sözcüğü ile ifade edilmiştir (Gencay 1994: 7). Buna bağlı olarak; kaplıca, ılıca, içme gibi şifalı doğal su kaynaklarından sağlık kurallarına uygun olarak yararlanarak bu kaynakların bir tedavi aracı olarak kullanılmasına termalizm denir. Termalizmin, en eski tedavi ve güzellik yöntemlerinden biri olduğu bilinmektedir (Akat 2000: 19).

Termalizme bağlı olarak yürütülen turizm faaliyetlerine termal turizm denilmektedir. Buna göre termal turizm; sağlık turizmi içerisinde yer alan değerlerden yalnızca termal su ve iklim elemanlarından belirli sürelerde yararlanmak için yapılan seyahatler, bu seyahatlerden doğan konaklamalar ve ihtiyaçların karşılanmasıyla ortaya çıkan turizm çeşidi olarak tanımlanmaktadır (Çelik 2001: 1).

Termalizm, yalnızca banyolardaki termal suya girip yıkanmakla yapılan bir tedavi ve turizm çeşidi değildir. Termalizm insanların sosyal, psikolojik yönden ve sağlık yönünden rahatlamalarını, iyileşmelerini sağlar (Özbek 1991: 28). Bunun sağlanabilmesi için de termal suyun yanında, temiz havanın, uygun iklim koşullarının, amacına uygun tesislerin mevcut olması gerekmektedir. Ayrıca

mevcut tesislerde çalışan personelin, işletmenin kuruluş amaçlarını ve hedeflerini iyi kavramış, konusunda uzman kişilerden oluşması da son derece önemli bir husustur.

Termalizmle ve termal turizmle ilgili kullanılan birçok kavram mevcuttur. Bunların açıklamalarına aşağıda yer verilmiştir:

Termal Su: 20 °C'nin üstünde sıcaklığı olan, yer kabuğunun derinliklerinde doğal olarak birikmiş ısı ile ısınan, diğer sulara kıyasla içerisinde daha fazla erimiş mineral, tuzlar, gazlar ve nadir elementler bulunan, şifa niteliği Sağlık Bakanlığı'nca ve tıbbi araştırmalarla belirlenmiş ve kanıtlanmış olan, yer üstüne doğal olarak çıkan veya çeşitli tekniklerle yer altından çıkarılan sıcak mineralize sulardır (Gencay 1994: 9).

Termal Tesis: Termal ve mineral özellikteki sular, buhar ve çamurlardan faydalanılarak solunum yoluyla ya da elektrikli ve diğer mekanik gereçler kullanılmak suretiyle insan sağlığının korunduğu, tedavi amaçları taşıyan ve hekim kontrolünde uygulanan, kür hizmetleri sunan, konaklamayı da içeren tesislerdir (Aslıhak 1998: 7).

Termal Otel: Kaplıca ve değişik banyo kürü olanaklarını, konaklama, yiyecek-içecek, eğlence faaliyetleri ve rekreatif faaliyetlerle bir bütün halinde sunan işletmelerdir. Bu işletmeler, şifalı suların bulunduğu yerlerde kurulmuş, kaplıcanın, içmenin, deniz suyunun, çamurun, banyonun (solunum yoluyla ya da mekanik ve elektrikli araçlarla yapılan), tedavi ve dinlenmenin bir arada sunulduğu işletmelerdir (Kozak, Kozak ve Kozak 2001: 51).

Termal Turist ve Kürist: Termal turizm işletmelerinin sunduğu hizmetlerin tamamından ya da bir kısmından bireysel ya da gruplar halinde faydalanan kişilere termal turist adı verilir (Sarışık 1994: 7). Bazı kaynaklarda termal turist ve kürist aynı anlamda kullanılırken, bazı kaynaklarda ise, bu iki kavramın birbirinden farklı anlama geldiği vurgulanmaktadır. Kürist (tedavi amacıyla kür uygulayan kişi) grubunda değerlendirilen kişiler, çoğunlukla sağlık problemleri nedeniyle bir anlamda mecbur oldukları için termal tesise gelir ve bu kişilerin konaklamaları daha uzun sürelidir. Küristlerin rekreasyon talepleri genellikle rahatsızlıkları nedeniyle pasiftir ve bu kişiler fiziki rekreasyon faaliyetlerine (jimnastik, yürüyüş gibi) sadece tedavi amaçlı olarak katılır. Termal turist ise, kaplıca ve iklim değerlerinden rekreatif amaçlı faydalanma ve hoş vakit geçirmenin yanında sağlıklarına da hizmet etmeyi düşünen kimselerdir. Termal turistlerin aktif rekreasyon faaliyetlerine

katılma eğilimleri yüksektir ve bu kişiler fiziki rekreasyona zihni rekreasyondan daha fazla ilgi gösterirler (Çelik 2001: 9).

Kaplıca: Mineralize termal suların ve bunlara ait çamurların; banyo, içme, solunum (inhalasyon) yolu ile kullanıldığı, ayrıca iklim kürü, fizik tedavi, rehabilitasyon, beden eğitimi (egzersiz), masaj, psikoterapi, diyet vb. yan tedavilerle birleştirilerek insan sağlığını korumak amacı ile kür (tedavi) uygulamalarının uzman hekim denetiminde yapıldığı sağlık tesislerine kaplıca denir (Aslıhak 1998: 8). Kaplıcalar, konukların bir saat için geldikleri sadece termal havuzun, birkaç spor aletinin ve masaj odasının bulunduğu bir alan değil; konukseverliğin üst düzeyde olduğu tedavi için gerekli bütün olanakların sunulduğu, komple bir merkez olmalıdır (Monteson ve Singer 1992: 39).

Kaplıca suları sıcaklıklarına göre farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır. Tablo 2’de Türkiye’deki şifalı kaynak sularının bölgeler itibariyle dağılımı verilmiştir.

Tablo 2 : Türkiye’deki şifalı kaynak sularının bölgeler itibariyle dağılımı

BÖLGELER	Soğuk sular	%	Ilık sular	%	Sıcak sular	%	Çok sıcak sular	%	TOPLAM	%
	0-19 °C		20-35 °C		36-40 °C		41-99 °C			
Marmara	7	22,6	8	16,3	8	12,7	30	34,9	53	23,1
Ege	5	16,1	17	34,7	28	44,4	31	36	81	35,4
İç Anadolu	10	32,3	10	20,4	14	22,2	17	19,8	51	22,3
Doğu ve Güneydoğu Anadolu	4	12,9	7	14,3	8	12,7	5	5,8	24	10,5
Karadeniz	4	12,9	4	8,2	3	4,8	3	3,5	14	6,1
Akdeniz	1	3,2	3	6,1	2	3,2	-		6	2,6
TOPLAM	31	100	49	100	63	100	86	100	229	100

Kaynak : DOĞAN, Cemal. Ankara’da Termal Turizm Potansiyeli. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara: Gazi Üniversitesi, 2000, s. 45.

Tablo 2'ye göre, ülkemizdeki 31 soğuk su kaynağının 10'u (% 32,3) Akdeniz Bölgesi'ndedir. 49 ılık su kaynağının 17'si (% 34,7) ve 63 sıcak su kaynağının 28'i (% 44,4) ise Ege Bölgesi'nde bulunmaktadır. Ülkemizdeki çok sıcak su kaynaklarının 31'i (% 36) Ege, 30'u (% 34,9) da Marmara Bölgesi'ndedir. Ülkemiz genelindeki toplam 229 şifalı su kaynağından 81'i (% 35,4) Ege Bölgesi'nde yer almaktadır. Akdeniz Bölgesi'nde ise yalnızca 6 (% 2,6) kaynak bulunmaktadır.

Sauna: Özellikle solunum yoluyla ilgili rahatsızlıkların tedavisinde kullanılan doğal bir yöntemdir. Buharın yeryüzüne çıkış bölgesi kapatılarak bir odada toplanması sağlanır. Odalar genellikle ahşap olarak yapılır (Sarıışık 1994: 6).

Maden Suyu ve Soda: Jeolojik koşullara bağlı olarak doğal yollarla kendiliğinden oluşmuş, litresinde en az 1000 mg. eriyik halde çözülmüş maden tuzu ile buna ilaveten belirli oranlarda CO₂, H₂O ve Radon gibi doğal gazları da içeren, kaynak su verimi, sıcaklığı ve rengi değişmeyen sulara maden suyu denir. Maden suyu ile soda genellikle aynı anlamda kullanılmaktadır. Soda da bir maden suyudur ancak, maden suyundan farklı özelliklere sahiptir. Buna göre soda; yeryüzüne doğal yollarla çıkan ya da yapay yollarla çıkarılan (sondaj ve kaptaj) litresinde 250 mg.'den fazla CO₂ bulunan maden sularına verilen isimdir (Aslıhak 1998: 8).

-

İçmeler: Doğal yollarla yeryüzüne çıkan, içilmesi sonucu mide, bağırsak, böbrek, karaciğer hastalıklarının tedavisinde faydalı olduğu bilinen tuzlu, gazlı, madensel, soğuk veya ılık şifalı suların bulunduğu yerlere içme denir (Aslıhak 1998: 8).

Sıra Banyo: İçerisinde bir insanı alabilecek büyüklükte küveti bulunan banyo uygulamasıdır (Gencay 1994: 9).

Çamur Banyosu: Başta romatizma olmak üzere kemik hastalıklarının tedavisinde faydası bulunan, hastanın 38-42 °C'de hazırlanan çamurlu suda yaklaşık 20 dakika kaldığı küvetlere ve bu işin yapılış tekniğine çamur banyosu adı verilmektedir. Çamur banyolarında kullanılan çamur maddesi, özel olarak maden suyu yataklarından elde edilir (Sarıışık 1994: 5). Çamur, yüksek miktarda bitkisel kökenli organik madde, insan organizmasına yararlı etkiler gösteren fizyolojik

aktif maddeler ve organizmanın direnç mekanizmalarını hareketlendiren maddeler içermektedir. Çamur ayrıca, sürüldüğü yere müthiş bir sıcaklık vermekte ve bu sıcaklık kısa bir zamanda tüm vücudu kaplamaktadır. Çamur içerdiği bio mineraller, vitaminler, humik asit, linginin, humin, petkin özellikleriyle cildi yenileyerek hücreleri harekete geçirmekte, cildi doğal bir güzelliğe kavuşturmaktadır (www.haber.mynet.com).

Tedavi Havuzu ve Termal Havuz: Termal suyun, tedavi amacıyla kullanıldığı havuzlara tedavi havuzu; serbest kür veya rekreatif amaçlı kullanıldığı havuzlara ise termal havuz denilmektedir (Gencay 1994: 10).

Kürler: Kür, Batı dilleri kökenli bir terim olmasına rağmen, Türkçe'ye de girmiş bir sözcüktür. Kür, tedavi amacı güdülen kaplıca, deniz ve iklim değerlerinden belirli kurallara göre yararlanma anlamında bir terim olarak kullanılmaktadır (Sarıışık 1994: 5). Tüm vücut ile yapılan küre tam banyo, yarı beline kadar suya girilerek uygulanan küre yarım banyo ve su kaynağının zengin olduğu merkezlerde duş mekanizması ayrıcalığıyla uygulanan küre ise duş banyosu adı verilir (www.eskisehir.gov.tr). Kürler, ekonomik açıdan ve uygulamada kullanılan kaynağına göre ikiye ayrılabilir (Çelik 2001: 5).

Kürler ekonomik açıdan sosyal kür ve özel kür olmak üzere iki şekilde değerlendirilebilir. Sosyal kürler, sosyal fayda kapsamında, kâr amacı güdülmeksizin halkın ve çalışanların sağlığını korumak amacıyla yapılan, termal su, iklim ve deniz kürlerinin karşılığı olarak kullanılmaktadır. Örneğin; Emekli Sandığı, Sosyal Sigortalar Kurumu, Bağ-Kur, sendika üyelerinin, Sağlık Bakanlığı'nca ise tüm halkın sağlığını korumaya yönelik kür hizmetleri ve bu amaçla kurulan tesisler "sosyal kürler" veya "sosyal termalizm" kapsamında yer alır (Gencay 1994: 10). Özel kür ise, kâr etmek amacıyla bireylerin sağlığını korumak için, termal su, deniz ve iklim kürlerinden belli kurallara uyularak faydalanılmasıyla sunulan kür hizmetidir (Çelik 2001: 5).

Sosyal kürler ve özel kürler arasındaki temel fark, ekonomik anlamda olmaktadır. Şöyle ki, sosyal kürlerde sosyal fayda çerçevesinde kâr amacı güdülmektedir; özel kürlerde maksimum kâr elde etmek amaçlanmaktadır.

Kür uygulamalarında termal su, deniz suyu, iklim, tatlı su, mağara, güneş, çamur gibi doğal kaynaklardan yararlanılabilmektedir. Bazı hastalıkların tedavisinde bu kaynakların çeşitliliğinden

faýdalanılmaktadır. Bu doğal kaynakların kullanılmasıyla ortaya çıkan kürler de farklı isimler almaktadır.

Termal suların kullanıldığı kürlere balneoterapi; deniz suyu ve iklimi ile yapılan küre de talassoterapi denilmektedir. Balneoterapi, en yaygın olarak kullanılan kür uygulamasıdır (Özbek 1991: 16). Latin ülkelerindeki “kaynak” kelimesinden türeyen “krenoterapi”, balneoterapi ile aynı anlamdadır. Kaplıca tedavisi anlamındaki balneoterapi; banyo kürleri, içme kürleri ve solunum (inhalasyon) kürleri şeklinde kullanılmaktadır. Balneoterapide tabii unsurların, sağlığı koruyucu, çevre koşullarına karşı organizmanın direncini artırıcı ve hastalıkları tedavi edici etkisi kanıtlanmıştır (Özer 1991: 36-37). Bunun dışında, iklim elemanının kür uygulamasında kullanılmasına klimaterapi, tatlı sular ile yapılan kürlere ise hidroterapi adı verilmektedir (Özbek 1991: 16). Ayrıca, pek yaygın olmamakla birlikte bazı kür uygulamaları daha mevcuttur. Bunlardan, doğal mineralli suların kür amacıyla kullanılmasına krenoterapi; mağara ortamının şifa verici etkisinden yararlanılarak uygulanan küre ise speleojeterapi denilmektedir. Ayrıca, güneş tedavisine helioterapi; çamur, kil gibi maddelerle uygulanan küre ise peloidoterapi denir. Bunlara ek olarak, buhar banyosu, vapor banyo; sıcak kum banyosu ise psammoterapi adıyla anılmaktadır. Aromatik banyoda ise, çeşitli bitki, ot, kök ve reçinelerden elde edilen demler, kişilerin rahatlaması, gerginliğini azaltması ve zindelik kazanması amacıyla uygulanmaktadır (Aslıhak 1998: 9).

Termal Kür Merkezi: Termal suyun tedavi amaçlı kullanıldığı, içerisinde asgari olarak sıra banyo, terapi havuzu, basınçlı duşlar, çamur banyosu, masaj ve beden eğitimi bölümleri bulunan, fizik tedavi ve uygun görülen diğer destek uygulamalarının doktor ve uzmanlar denetiminde yapıldığı ünitelere verilen isimdir. Bu ünite, konaklama ünitesine kapalı ısıtılmış bir geçitle bağlanmalıdır (Aslıhak 1998: 6).

Kür Parkı: Kür parkında termal su, rekreatif amaçlı kullanılmaktadır. Bu parklar, açık ve yeşil alanların ağırlıkta olduğu, termal havuzları, su oyunlarını, gezinti, dinlenme, oyun, spor, güneşlenme alanlarını içinde barındıran alanlardır (Aslıhak 1998: 7).

Spa: Kaynaklarda “spa” kavramına da sıkça rastlanmaktadır. Spa, Latince “Salus Per Aquam” teriminin baş harflerinden oluşmaktadır. ”Su ile gelen iyilik” anlamına gelen bu terim, Roma döneminden beri termal suyun ya da deniz suyunun ağırlıklı olarak kullanıldığı vücut bakımları ve tedavileri için kullanılmaktadır (www.tursab.org.tr). “Spa” kelimesinin ilk kez Belçika’nın Spa kasabasında ortaya çıktığı belirtilmiştir. Önceleri sadece gerçek anlamda hasta olan insanların,

korkunç kötü kokan sulardan içmek ya da bu sularla yıkanmak üzere bu kasabadaki “Spa” adındaki termal merkeze gittikleri de vurgulanmıştır (Aslan 1996: 26).

1.3. Termal Turizmin Önemi

Şifalı sıcak ve soğuk maden suyu tedavilerini de içine alan sağlık turizmi, son yılların yükselen değerleri arasına girmiştir. Bu nedenle, termal sularının iyileştirici ve düzenleyici etkileri konusunda giderek daha çok bilimsel araştırma yapılırken, termal turizm işletmeciliği, girişimcilerin ve yatırımcıların ilgisini çekmektedir (www.gurcanbanger.com). İnsan sağlığının son derece önemli olması, turizme katılanların turizmden beklentilerinin zaman içinde değişime uğraması, Avrupa’daki yaşlı nüfus yapısının varlığı, termal turizmin yılın tüm aylarında uygulanabilir olması, termal turizmde tedavi süresinin uzunluğu, insanların kimyasal ve yapay tedavilerden kaçışı gibi nedenlerle termal turizme olan ilgi son yıllarda artış göstermiştir (Emekli 2002: 267).

Termal turizm, daha çok yüksek gelir grubuna hitap ettiği için, diğer turizm işletmelerinden daha fazla gelir getirmektedir. Kalış süresinin fazla olması ve/veya tıbbi tedavinin süreklilik arz etmesi nedeniyle de, girişimcilerin ve yatırımcıların ilgisini çekmektedir (Selvi 2000: 47).

Dünyada ve ülkemizde insanlar, kent yaşamının yarattığı sağlık sorunlarından kurtulmak, dinlenmek ve tazelenmek amacı ile termal turizme giderek daha çok ilgi göstermektedir. Bu yolla insanlar arasında, tatillerin termal turizm merkezlerinde geçirilme arzusu hızla yaygınlaşmaktadır (Turizm Bakanlığı 1997: 18). Avrupa’da termal tesislerle ilgili yapılan araştırmalara göre, 2000 yılında Fransa’da 10,2 milyon, İspanya’da 3,8 milyon, Avusturya’da 1,7 milyon; 2001’de ise Almanya’da 105 milyon geceleme yapılmıştır (www.tursab.org.tr).

Ülkemiz, Alpin-Orojenik Kuşağı olarak adlandırılan genç bir dağ zinciri ve aynı zamanda önemli bir jeotermal kuşak üzerinde olup, sıcaklıkları 20-110 °C, debileri de 2-500 lt/sn arasında değişebilen 1300 dolayında termal kaynağa sahip bulunmaktadır. Türkiye, termal kaynak zenginliği açısından dünyada ilk yedi ülke içerisinde yer almaktadır (Turizm Bakanlığı 1997: 18). Türkiye’de

190 kadar kaplıca tesisi bulunmaktadır. Bu tesislerde 15 bini nitelikli olmak üzere yaklaşık 40 bin yatak kapasitesi mevcuttur (Azaltun 2005: 101).

Sayıları 1300'ü aşan kaplıca ve içmenin yanı sıra tatil köylerinin ve beş yıldızlı otellerin sağlık ve güzellik merkezlerine yaptıkları yatırımlar, yerli ve yabancı pek çok turisti ülkemize çekmektedir (www.gastronomi.boyut.com.tr).

Türkiye Jeotermal Derneği'nin yaptığı bir araştırmaya göre, jeotermal su kaynakları bakımından dünyanın en zengin ülkeleri arasında yer alan ülkemizde, yerli ve yabancı turistlere yönelik olarak yılda 14 milyon dolarlık bir termal turizm potansiyeli bulunmaktadır. Yine bu derneğin verdiği bilgilere göre, her yıl Almanya ve Macaristan'dan 10 milyon, Rusya'dan 8 milyon, Fransa'dan 700 bin, İsviçre'den ve İspanya'dan ise 1,2 milyon kişi yabancı ülkelerdeki termal tesislerde şifa aramaktadır. 126 milyon nüfuslu Japonya'nın sadece Beppu şehrindeki termal tesislere ise yılda 12 milyon kişi gelmektedir. Dünyanın en önemli jeotermal kaynaklarına sahip ülkelerinden biri olan Türkiye'deki termal tesislere ise sadece 10 bin yabancı turist gelmektedir. Türkiye'deki kaplıcalardan yılda yaklaşık 7 milyon kişi yararlanabilmektedir. Türkiye'nin kaplıca amaçlı olarak 50 bin lt/sn jeotermal su potansiyeli bulunmaktadır. Türkiye'deki termal yatak sayısının 40 bin civarında olduğu ve bu rakamın 2020 yılında 1 milyona çıkarılabileceği belirlenmiştir. Termal amaçlı 7 milyon turist sayısının da 30 milyona çıkarılabileceğini belirtilmiştir (www.zaman.com.tr). Yapılan genel hesaplamalara göre, Türkiye'deki mevcut termal kaynakların ve kuyuların bir günlük toplam üretim miktarı ile, günde 1 milyon kişinin termal banyo yapabileceği belirlenmiştir (Özbek 1991: 18).

Termal sularımız kaynak zenginliğinin yanı sıra, hem debi ve sıcaklıkları, hem de çeşitli fiziksel ve kimyasal özellikleri ile, Avrupa'daki termal sulardan üstün nitelikler taşımaktadır. Termal sularımızın bu önemli nitelikleri şöyle sıralanabilir (Turizm Bakanlığı 1997: 18):

- Doğal çıkışlı ve bol verimli olması,
- Eriyik maden değeri yüksek, kükürt, radon ve tuz bakımından zengin olması,
- Birçoğunun deniz kıyısında, bir kısmı ise orta yükseklikte dağlık ve ormanlık bölgelerde yer almasından dolayı kaynak kullanımını açısından çeşitlilik sağlamasıdır.

Belirtilen özellikleriyle termal kaynaklarımız ülkemizin farklı birçok bölgesinde mevcuttur. İklim koşullarının da uygun olmasıyla ziyaretçiler açısından uzun bir kür mevsimi olanağı sunan termal sularımız önemli birer çekicilik merkezi konumundadır.

Türkiye’de kaplıcalar genel olarak termal turizm amacıyla kullanılmaktadır. Fakat, orman içinde (Oylat, Kızılcahamam, Yalova gibi) ve orta yükseklikteki dağlık alanlarda yer alan (Murat Dağı ve Ayder) kaplıcalar, klimatizm (iklim tedavisi) açısından da uygun konuma sahip alanlardır (Doğaner 2001: 78). Termal turizmin diğer turizm çeşitleriyle ve deniz, kum, güneş, iklim gibi elemanlarıyla birleştirilerek konuklara sunulması, bu turizm çeşidine olan talebi ve ilgiyi arttıracaktır (www.geziturkiye.com).

Termal kaynak potansiyelimizin oldukça fazla olması dışında, ülkemiz açısından termal turizmin önemini arttıran ve geliştirilmesini gerekli kılan başka özellikler de vardır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir (Aslıhak 1998: 42-43):

- Her şeyden önce termal kaynaklar, kendi insanımızın sağlığı açısından son derece önemli ve gereklidir. Dinlenmiş, rahatsızlıklarından, ağrı ve sızılarından kurtulmuş insanların daha verimli oldukları bilinen bir gerçektir.

- Termal turizm diğer turizm çeşitleriyle çok kolay entegrasyona gidebilen bir alandır.

- Geri kalmış yörelerde, mevcut olan termal kaynakların faaliyete geçirilmesi ve işletilmesi yörenin kalkınması ve gelişmesi açısından çok önemlidir.

Termal turizm ile, sağlıklı ve uzun ömürlü nesillere ulaşmak, turizm mevsimini uzatmak, turizm çeşitliliğini artırarak turizm tesislerindeki doluluk oranlarını yükseltmek, turizmde istihdam edilen personel sayısını arttırmak, bölgesel ve yöresel kalkınmaya destek olmak olanaklıdır. Tıbbi çözümlerle birlikte düşünülen termal uygulamalar sonucu birçok insanın eski sağlığına kavuştuğu bilinmektedir. Ayrıca termal turizm faaliyetleri sonucu sağlığına kavuşmuş, dinlenmiş veya zindelik kazanmış bireyler, çalışma hayatlarında ve sosyal yaşamlarında daha verimli olmaktadır.

1.4. Termal Turizmin Gelişimi

Çok eski zamanlardan beri kullanılmakta olan termal kaynaklar, dünyada ve ülkemizde zaman içerisinde önemli gelişmeler göstermiştir. Bu gelişmeler, termal turizme verilen önemin ve termal turizmin daha geniş kitlelere ulaşmasının bir sonucu olarak gösterilebilir.

1.4.1. Dünyada Termal Turizm

Yerli inanışlarla, efsanelerle veya gerçek olarak tedavi edici özelliklere sahip kutsal kaynaklar ve akarsular tarihte oldukça eskiye dayanmaktadır. Tarihi belgeler, tıbbi sebeplerle seyahatin M.Ö. VI. yüzyıl civarında başladığını göstermektedir (Aslıhak 1998: 17).

İran, Mısır, Yunanistan ve İtalya’da yaşayan toplumlar ile Cermen ve Keltler’den kalan buluntulara dayanarak, insanların tarihin en eski çağlarında bile sıcak su kaynaklarından yararlandıkları anlaşılmaktadır. Tarihte, sıcak suların kullanılması ve tedavi etkisi konusunda ilk bilimsel çalışmayı Yunanlılar yapmıştır. Yunan bilgini Herodot, 9 ciltlik eserinde kaplıca tedavisinin ana ilkelerinden bahsetmiştir. Yunan hekimi Hippokrates (M.Ö. 460-375) “De Natura Hominis” adlı kitabında, doğal kaynaklarla tedavinin esasını, ekolojik yaklaşımla açıklayan ilk bilim adamıdır. Sıcak su kaynakları üzerinde ilk tesis yapımı Romalılar zamanındadır. Fakat bu tesislerden halkın yararlanma hakkı, zenginlerden ve Romalı askerlerden sonra gelmekteydi. Dolayısıyla halk bu tesislerden fazla yararlanamamıştır. Sadece hastalığı yeni başlayanlara bu tesislerden yararlanma izni verilmiş, hastalıkların yayılması ve ilerlemesi engellenmeye çalışılmıştır (Bayer 1997: 23-24).

Romalılar, hem tedavi edici özelliği hem de sosyal değeri olan mineral su kaynaklarına büyük önem vermiştir. Kaplıcalar, Tanrı’ya gösterilen itaat kadar kutsal kabul edilmiştir. Yunanlılar ise,

hastalarını Asklepion adını verdikleri kutsal yerlere göndermiştir. Fakat, Hıristiyanlığın doğması bu ilerlemeyi durdurmuş ve bütün bu kuruluşlar günah sayılarak yok edilmiştir. Rönesans devrinde Avrupa'daki kaplıcalar, modern kaplıcaların gelişme olanaklarını bilen, gören kişilerin ellerinde derece derece gelişmiştir. XVIII. yy'da, bu kaplıcalar Avrupa aristokrasisini cezbetmiştir (Aslıhak 1998: 17-18). Avrupa'daki kaplıcalarda bu yüzyılda önemli gelişmeler meydana gelmiştir. O yıllarda kaplıcalar, yüksek sosyetenin önemli uğrak yerleri haline gelmiştir. Kaplıcalarda tedavi amaçlı uygulamaların yanı sıra sosyal olaylar görüşülür, eğlenceli oyunlar ve dans gösterileri sergilenir ve kumar da oynanırdı (McIntosh 1972: 11). Su tedavisindeki bilimsel ilerleme daha küçük, özel kaplıcalarda yoğunlaşmaya yol açmıştır. Tıbbi tedaviye olanak tanınan Almanya, Fransa, İtalya, Avusturya, İsviçre, Danimarka gibi ülkelerde özel tedaviler ulusal sağlık hizmetlerine dahil edilmiştir (Aslıhak 1998: 17-18). Avusturya'da, her yıl devlet bütçesinin gelirlerinin yaklaşık üçte biri termalizmden karşılanmaktadır. Termal turizm, bu ülkede adeta dev bir sanayi dalıdır. Almanya'da termal merkezlerde tedavi ücretlerinin büyük bir kısmı, sosyal sigortalar ve kamu tarafından karşılanmaktadır. Bu nedenle termal turizm işletmelerindeki doluluk oranlarında genellikle düşüş görülmemektedir. Almanya'da ayrıca, termal turizm diğer turizm çeşitleri ile (kongre, kış, golf, vb.) çok iyi bir şekilde entegre edilmektedir (Kayın 2002: 5). Almanya'da termal turizmin son derece ileri düzeyde olmasının belki de en önemli nedeni, termal turizm yatırımlarında devletin rolüdür. Devlet, termal turizm bölgelerindeki altyapı ve üstyapı hizmetlerine son derece önem vermekte ve ayrıca bu bölgelerde tiyatrolar, operalar, oyun salonları inşa ederek bölgenin çekiciliğini de arttırmaktadır (Bacon 1997: 173).

Günümüzde tüm kıtalarda, daha çok Güney, Orta ve Doğu Avrupa, Asya (Ortadoğu, Japonya, Çin, Türki Cumhuriyetler), Güney Amerika (Arjantin, Meksika, Kolombiya) ve Kuzey Afrika'da (Fas, Tunus) yer alan ülkelerde, kaplıcalar yaygın olarak -sağlık ve tedavi amaçlı- kullanılmaktadır. Dünyada özellikle Almanya, Fransa, İtalya, Japonya, İsrail gibi ülkelerde kaplıca tedavisi yüksek kalite standartlarına ulaşmıştır (Karagülle 2005: 3).

1.4.2. Türkiye'de Termal Turizm

Anadolu'da yaşayan ve devlet kuran ilk çağ topluluklarından Hititler, Frigler ve Helenlerin şifalı su kaynaklarından yararlandıkları bilinmektedir. O çağlarda insanların kaplıcalardan sağlık

amacıyla yararlandığı anlaşılmaktadır. Anadolu’da kaplıcaların gerçek anlamda sağlık amacıyla kullanılmaya başlaması, Romalılar devrine rastlamaktadır. Ağrılı, sızılı hastaların, özellikle savaşlarda yaralanan, yorgun düşen askerlerin termal sulara girerek yaralarının daha çabuk kapandığını, kısa sürede yorgunluklarını giderdiklerini görebilmelerinden dolayı Romalılar termal kaynaklar üzerinde büyük tesisler kurmuştur. Bizanslılar, Romalılar’dan aldıkları kaplıca geleneğini sürdürmüştür (Kozak 1996: 50-52).

XI. yüzyılda Selçuklular ile Türklerin Orta Asya’dan Anadolu’ya taşıdıkları geleneksel kültür değerleri içerisinde “yıkama” ve “temizlik” işlevleri önemli bir yer tutmuştur. Ayrıca, Türklerin Müslümanlığı kabul etmelerinin ardından İslam dininin de temizliğe önem veren değerleri, Anadolu’daki termal su kaynakları ile bir araya gelince ortaya “Türk hamamı” sentezi çıkmıştır. “Türk hamamı” tipindeki kurnalı yıkama yerleri ve yanında tedavi amaçlı kaplıcanın büyük havuz tekniği, Avrupa’ya kadar yayılmıştır (Kozak 1996: 52-53).

Osmanlılar, Selçuklular’dan kalan kaplıcaları yeniden düzenlemiş, yeni kaplıca tesisleri meydana getirmiştir. Ayrıca Helen-Roma dünyasının kurduğu balneoloji bilimini daha da ileri götürmüşlerdir. ”Banyo” fikrinin ve uygulamasının Avrupa’da tek sahibinin Türkler olduğu XVII. yüzyıla ait kaynaklarda yer almaktadır. (Kozak 1996: 53-54).

Osmanlıların kaplıca uygulamaları alanına getirdikleri yenilikler ve ilerlemeler, İmparatorluğun gerileme döneminde ortadan kalkmıştır. Osmanlılar’dan kalan ve çoğunluğu harap bir durumda olan kaplıca tesisleri, Cumhuriyet döneminde de çoğu zaman gerekli ilgiyi görememiştir. Buna tek istisna Yalova Kaplıcaları olmuştur. Yalova Kaplıcaları, Atatürk’ün isteğiyle modern tesisler haline getirilmiştir (Kozak 1996: 55).

Kaplıca turizminin başlamasında Atatürk’ün girişimlerinin büyük rolü olmuştur. Atatürk, Çekirge (Bursa) Kaplıcası’ndan tıbbi açıdan yararlanılması için 1928 yılında Bursa Kaplıcaları Anonim Şirketi’nin kurulmasını istemiş ve şirket böylece kurulmuştur. Atatürk, aynı zamanda, Yalova’nın örnek bir su şehri durumuna getirilmesini de istemiş, 1936 yılında bu doğrultuda termal otelin inşasına başlanmıştır (Doğaner 2001: 75).

Türkiye’de 1933’te kaplıca tedavisinin temelleri atılmış ve 1938 yılında İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi’nde “Hidro-Klimatoji Kürsüsü” kurulmuştur. 1975 yılında “Tıbbi Ekoloji ve Hidro-

Klimatoloji Kürsüsü” adını alan birimin 1983 yılındaki Yüksek Öğretim Kurulu’nun kararı ile “anabilim dalı” olarak eğitim ve öğretime devamına olanak sağlanmıştır (Özer 1991: 38-39).

Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın verilerine göre Türkiye’de 33 tane termal turizm merkezi (Bkz. Ek 1) mevcuttur (www.kultur.gov.tr). Bu merkezler arasında, mevcut alan bakımından ilk üç sırayı; Gecek (Ömer-Afyon), Doğanbey (Seferihisar-İzmir) ve 25 Mayıs (Havza-Samsun) termal turizm merkezleri almaktadır. Mevcut yatak kapasitesi olarak ilk üç sırayı ise; Çiftahan (Niğde), Çermik (Diyarbakır), Hüdai (Sandıklı-Afyon) termal turizm merkezleri almaktadır. Bu merkezlerin planlı ve toplam yatak sayısı ve termal kapasitesi incelendiğinde ilk üç sırayı; Heybeli (Bolvadin-Afyon), Doğanbey (Seferihisar-İzmir) ve Gecek (Ömer-Afyon) termal turizm merkezleri almaktadır. Termal su üretiminde ise; Çavlak (Bahariye-Yozgat), Gediz Ilıcası (Kütahya), Pasinler (Erzurum) termal turizm merkezleri ilk üç sırada yer almaktadır. Termal su tüketiminde ilk üç sırayı; Gecek (Ömer-Afyon), Yoncalı (Kütahya) ve Sıcak Çermik (Sivas) termal turizm merkezleri almaktadır. Bu merkezlerdeki suların sıcaklık değerleri karşılaştırıldığında; Balçova (İzmir) (45-140 °C), Kükürtlü (Bursa) (90-110 °C) ve Eynal (Simav-Kütahya) (97 °C) termal turizm merkezleri ilk üç sırayı almaktadır.

Tablo 3 : Türkiye'deki kaplıcalarda; tesise geliş ve geceleme sayısının, ortalama kalış süresinin ve doluluk oranının aylara göre dağılımı (2004)

Aylar	TESİSE GELİŞ SAYISI			GECELEME SAYISI			ORTALAMA KALIŞ SÜRESİ *			DOLULUK ORANI %		
	Yabancı	Yerli	Toplam	Yabancı	Yerli	Toplam	Yabancı	Yerli	Toplam	Yabancı	Yerli	Toplam
Ocak	4 484	6 321	10 805	4 820	21 111	25 931	1,1	3,3	2,4	3,35	14,67	18,02
Şubat	5 281	6 304	11 585	5 364	21 321	26 685	1,0	3,4	2,3	3,98	15,84	19,82
Mart	6 537	7 364	13 901	6 825	21 289	28 114	1,0	2,9	2,0	4,74	14,79	19,54
Nisan	6 062	11 235	17 297	6 193	32 345	38 538	1,0	2,9	2,2	4,42	23,11	27,53
Mayıs	3 644	15 034	18 678	3 875	41 993	45 868	1,1	2,8	2,5	2,39	25,93	28,32
Haziran	3 081	22 104	25 185	3 094	54 498	57 592	1,0	2,5	2,3	1,89	33,23	35,11
Temmuz	2 993	32 868	35 861	3 008	75 560	78 568	1,0	2,3	2,2	1,77	44,58	46,36
Ağustos	3 627	30 226	33 853	5 786	87 325	93 111	1,6	2,9	2,8	3,41	51,53	54,94
Eylül	2 192	27 927	30 119	3 262	69 748	73 010	1,5	2,5	2,4	1,99	42,53	44,52
	3 415	20 118	23 533	3 415	45 529	48 944	1,0	2,3	2,1	2,09	27,81	29,90

Ekim												
Kasım	5 346	12 090	17 436	8 310	30 352	38 662	1,6	2,5	2,2	5,87	21,46	27,33
Aralık	3 150	12 062	15 212	4 222	31 075	35 297	1,3	2,6	2,3	2,90	21,35	24,25
Toplam	49 812	203 653	253 465	58 174	532 146	590 320	1,2	2,6	2,3	3,16	28,89	32,05

Kaynak :

<http://www.kulturturizm.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF670AAAC19264C5A8A8100623999D13B2>
(25-04-2006).

* Ortalama kalış, belediyelerce belge verilen nitelikli tesislerdeki süredir; ülkemizdeki genel ortalama kalış süresini göstermez.

Türkiye'deki kaplıcalarda, tesise geliş ve geceleme sayısının, ortalama kalış süresinin ve doluluk oranının aylara göre dağılımı 2004 yılı itibarıyla, Tablo 3'te verilmiştir. Buna göre, tesislere geliş sayısı incelendiğinde yabancı turistlerin en çok mart ve nisan; yerli turistlerin ise temmuz, ağustos ve eylül aylarında kaplıca tesislerine gittikleri anlaşılmaktadır. Toplamda ise, turistlerin yine en çok temmuz, ağustos ve eylül aylarında tesislere gittikleri görülmektedir. Tesislerdeki geceleme sayıları incelendiğinde, yabancı turistlerin en çok kasım ayında; yerli turistlerin ise ağustos, temmuz ve eylül aylarında geceleme yaptıkları anlaşılmaktadır. Toplamda ise en çok ağustos ayında geceleme yapıldığı görülmektedir. Ortalama kalış sürelerine bakıldığında, yabancıların en çok ağustos ve kasım aylarında; yerli turistlerin ise mart, nisan ve ağustos aylarında ortalama geceleme düzeylerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Toplamda ise ağustos ayında ortalama geceleme düzeyi en yüksek seviyededir. Ancak, ortalama kalışın, belediyelerce belge verilen nitelikli tesislerdeki süre olduğu, ülkemizdeki genel ortalama kalış sürelerini yansıtmadığına dikkat edilmelidir. Tesislerdeki doluluk oranları incelendiğinde, yabancı turistlerin en çok kasım ayında, yerli turistlerin ise temmuz ve eylül aylarında tesislerdeki doluluk oranlarını belirlediği anlaşılmaktadır. Toplamda ise yine temmuz ve eylül aylarında tesislerdeki doluluk oranlarının en yüksek oranlarda olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3'te, tesise geliş ve geceleme sayısının, ortalama kalış süresinin ve doluluk oranının aylara göre dağılımlarında yerli turistlerin yabancı turistlere oranla daha yüksek seviyede olduğu görülmektedir.

1.4.3. Türkiye'de Termal Turizmin Gelişmemesinin Nedenleri

Çok sayıda termal kaynağa sahip ülkemizde, termal turizm, ne yazık ki istenilen düzeyde değildir. Türkiye'deki kaplıcaların hepsinde banyo kürü varken, % 60'ında içme kürü bulunmaktadır. Kaplıcaların hiçbirinde inhalasyon (solunum) kürü bulunmamaktadır. Kaplıcaların % 34'ünde bunlara ek olarak fizik tedavi uygulanmakta; % 30'unda ise rehabilitasyon birimi bulunmaktadır. Türkiye'de, kaplıca kürüne ek yöntem olarak masaj (% 60), egzersiz (% 56), su içi egzersizi (% 22), su içi basınçlı duş (% 26) yöntemleri de kullanılmaktadır. Türkiye'deki kaplıcalarda kaplıca kürüne destek yöntem olan sağlık eğitimi, diyet düzenlemesi, davranış tedavileri, psikoterapi hiç kullanılmamaktadır (Azaltun 2005: 100).

Ülkemizde termal turizmin gelişmemesinin nedenlerinden biri, jeotermal suyun maden kapsamına alınmış olması olarak gösterilmektedir. 1926 yılında çıkartılan 927 sayılı “Sıcak ve Soğuk Maden Suları İstismarı ile Kaplıcalar Tesisatı Hakkındaki Kanun”a göre jeotermal suların vergi ve kazanç durumları il özel idarelerine bırakılınca; il özel idareleri bu kaynakları işletebilmelerinin yanında işletme ruhsatıyla ihaleye verebilme hakkına da sahip oldu. İl özel idarelerince işletilmeyen veya ihaleye verilmeyen suların vergi ve kazanç durumları vilayetlerce belediye ve köylere devredilmiştir. Bunun sonucu olarak da, bu kaynak sularında geleneksel yıkanma alışkanlığı yönünde ve genellikle de sağlıksız koşullarda hizmet sunulmuştur (www.turizm gazetesi.com).

Avrupa’ya göre daha fazla termal kaynağa sahip olan Türkiye, maalesef bu kaynakların işletilmesi konusunda diğer ülkelere göre geri kalmıştır. Türkiye’de mevcut termal kaynakların ancak % 1’i kullanılmaktadır. Ülkemizdeki termal tesislerin işletilmesinde geleneksel kaplıca ya da hamam anlayışından vazgeçilememiştir (Kozak 1996: 82). Birçok tesiste kür uygulamaları için gerekli düzenlemeler mevcut değildir. Mevcut olanların büyük bir kısmında da eksiklikler söz konusudur. Yine, tesislerin büyük kısmında işletmenin büyüklüğü oranında uzman sağlık personeli eksikliği söz konusudur. Bireylerin termal tesislere geliş amaçlarının başında tedavi olmanın ve zindelik kazanmanın olduğunu hatırlarsak, uzman sağlık personelinin eksikliğinin termal tesislere gelen bireyler ve bu turizm çeşidinin gelişmesi açısından ne kadar önemli olduğu kolayca anlaşılmaktadır.

Termal turizm açısından mevcut kaynakların etkin kullanımı son derece önemlidir. Kaynaklardan olan sızıntılar ya da kullanım esnasındaki israflar, ülke ekonomisi ve turizmi açısından son derece olumsuz bir durumdur. Kaynakların, seracılık, ısıtma gibi alanlarda da değerlendirilebilme ihtimali de göz ardı edilmemelidir. (Sarıışık 1994: 77).

Termal kaynaklardan yararlanma konusunda halkımızın da önemli ölçüde bilgi eksikliği vardır. Halkımız, termal sularımızın özelliklerini ve etkinliklerini, uygulanan tedavi yöntemlerini, kaplıcalardan yararlanma yollarını, yasaların kendilerine tanıdığı olanakları bilmediğinden, tesislerden yeterince yararlanamamaktadır. Ayrıca, bireyler doktor denetimi olmaksızın, sağlığa aykırı kaplıcalarda kendi kendilerine, bilinçsiz bir şekilde tedavi olmaya çalışmaktadır (Özbek 1991:23).

Termal tedavilerin olumlu sonuçlanabilmesi için, termal otellerde birtakım faktörlerin mevcut olması veya sağlanması gerekir. Bu faktörler; uygulanan tedavi yöntemleri, ortam değişimi, iklimsel etkenler, psikolojik etkenler, günlük yaşantının düzenli olması, olumsuz çevresel etkenlerin bulunmaması ve destek yöntemlerdir (Karagülle 2002: 16). Bu faktörlerden birinin veya birkaçının eksik veya yetersiz olması, termal tedaviden beklenen sonuçların alınamamasına yol açabilmektedir.

Ülkemizdeki termal tesis yöneticilerinin ve çalışanlarının bir kısmının, termal turizm hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığı da üzerinde durulması gereken bir başka gerçektir. Termal turizm hakkında yeterli bilgiye sahip olmayan, termal turistlerin ve küristlerin ihtiyaçlarının farkına varamayan tesis personelinden beklenen başarının elde edilmesi söz konusu değildir. Bu bakımdan termal tesislerde işe alınacak personelin değerlendirilmesinde bu konudaki eğitimi ve deneyimi üzerinde önemle durulmalıdır.

1.5. Termal Turizm İşletmeciliği VE Özellikleri

Termal otel işletmelerinin özelliklerini belirtmeden önce otel işletmelerinin genel özelliklerini belirtmek gerekir. Otel işletmelerinin kedisine has birtakım özellikleri mevcuttur. Bu özellikler şu şekilde sıralanabilir (Kozak ve diğ. 2002: 8-12):

1. Otel işletmelerinde üretim ve satış eş zamanlı yapılmaktadır. Otel işletmelerinde üretilen hizmetlerin hiçbir şekilde stoklanması olası değilken, üretilen malların ise çok az bir bölümünün çok kısa sürelerde stoklanabilme özelliği bulunmaktadır. Ayrıca eş zamanlı üretim ve tüketimin bir sonucu olarak, otel işletmelerinde amortisman ve personel giderleri gibi sabit giderler çok yüksek tutarlara ulaşmaktadır.

2. Otel işletmelerinde üretim, büyük oranda emek gücüne bağlıdır ve çoğunlukla hizmet ağırlıklı olarak yapılmaktadır.

3. Otel işletmeleri günün 24 saati ve yılın 365 saati hizmet sunmaktadır.

4. Pazarlama faaliyetlerine konu olan mal ve hizmetler, otel işletmelerinde bileşik ürün özelliğine sahiptir.

5. Otel işletmelerinde pazarlama faaliyetleri soyut biçimlerde gerçekleşmektedir. Konuğun, ürünü, kullanan bir kimsede görme olanağı bulunmamaktadır.

6. Otel işletmeciliğinde, dağıtım kanalları tersine işlemektedir. Müşterinin ürünü satın almak için ürünün üretildiği mekâna gelmesi gerekmektedir.

7. Otel işletmelerinin yatırımlarında genellikle büyük sermayeye ihtiyaç duyulur.

8. Otel yatırımları büyük oranda istihdam yaratma potansiyeline sahiptir. Ayrıca bu yatırımlar, kurulacakları yörelerde veya merkezlerde altyapı yatırımlarına son derece yüksek bağımlılık gösterir.

9. Otel işletmelerinin, pek çok faaliyet alanıyla yakın ilişkiler içerisinde olması ve istihdam yaratma potansiyeli dolayısıyla yarattıkları sosyal fayda oranı yüksek olmaktadır.

Termal yatırımlar, (özellikle termal otel-termal kür merkezi entegrasyonu) 3-4 yıl gibi kısa sürede kendini amorti edebilen, kârlı yatırımlar olarak görülmektedir. Ayrıca termal turizmde kür süresinin en az 2-3 hafta olması, kaplıca sezonunun yıl boyu devam etmesi, termal turizmin diğer turizm çeşitleri (kıyı, golf, kongre v.b.) ile bütünleşebilmesini de sağlamaktadır. Bu nitelikleriyle termal turizm; yüksek doluluk, rekabet ve istihdam yaratılması, bölgeler arası dengenin sağlanması gibi temel hedeflere ulaşılmasını kolaylaştırmaktadır (Turizm Bakanlığı 1997: 19). Bu bağlamda, termal turizm işletmelerini diğer turizm işletmelerinden ayrılan özellikler şu şekilde sıralanabilir (Aslan 1996: 19-20):

1. Termal turizm işletmeleri hem tıp biliminin gelişmelerini bünyesinde toplayan hem de

turizmin gerektirdiği hizmetleri sunan, hasta ve sağlıklı insanlara aynı anda hitap edebilen, özel uzmanlık isteyen işletmelerdir.

2. Tüm yıl boyunca kür uygulamalarının sürdürüldüğü ve turizm hareketlerinin görüldüğü termal turizm işletmeleri, bu özellikleriyle birer dinlenme ve eğlenme merkezi niteliği taşımaktadır.

3. Termal turizm işletmelerinin termal su kaynaklarının üzerinde ya da yakınlarında kurulması gerekmektedir.

4. Termal turizm işletmeleri, sağlık amacına yönelik olması nedeniyle uzun süreli konaklamayı gerektiren işletmelerdir. Aynı zamanda bu işletmeler, tesislerde uzun süreli kalan konukların boş zamanlarını değerlendirmelerine olanak verecek olanakların çokluğu nedeniyle diğer birçok konaklama tesisinden daha geniş alana sahiptir.

5. Termal turizm yatırımlarında ilk kuruluş giderleri diğer konaklama işletmelerine oranla daha fazladır. Ancak tedaviye yönelik olarak sunulan her hizmet, işletmenin ek kazanç elde etmesini sağlamaktadır. İşletmede konaklayarak kür merkezinden yararlananlardan başka, doğrudan termal tedavi amacıyla ve rekreatif amaçlarla gelen günübirlikçiler de işletmeler için önemli oranda gelir kaynağı olmaktadır. Ayrıca bu işletmeler tüm yıl boyunca çalışma olanağına sahip olduklarından ekonomik ve cazip yatırımlardır.

6. Termal turizm işletmelerinde, diğer konaklama işletmelerinde çalışanlar dışında, uzman doktor, fizyoterapist, diyetisyen, masör, hemşire gibi sağlık personeli istihdam edilmektedir.

7. Termal turizm işletmeleri, bazı durumlarda kâr amaçlı özel işletmeler olarak faaliyet gösterdikleri gibi, bazı durumlarda da devlet, bölgesel kamu kuruluşları veya sosyal güvenlik kurumları tarafından herhangi bir kâr amacı gözetilmeksizin sosyal amaçlarla da işletilebilmektedir.

8. Termal turizm işletmelerinin müşteri profili de diğer turizm işletmelerinden farklıdır. Bu işletmelere gelen turistler farklı beklentiler içindedir. Termal turistlerin bazıları sağlıklarına yeniden kavuşmak, bazıları da hem tatil yapmak hem de tedavi olmak ve zindelik kazanmak amacıyla

termal merkezlere gelmektedir.

1.6. Otel İşletmelerindeki Bölümler ve Maliyetleri

Önceleri basit bir organizasyona sahip bulunan otel işletmeleri, bugün bir çatı altında birçok servis ve kısımları barındıran işletmeler haline gelmiştir.

Tipleri, hedefleri, boyutları, mülkiyet yapıları, hizmetleri, müşterileri birbirinden farklı olan otel işletmelerinin tümüne uygulanabilir standart tek bir organizasyon kurmak olanaksız görülmektedir (Batman ve diğ. 2004: 97). Hangi organizasyon şemasına bakılırsa bakılsın, otel işletmeleri temelde aynı tür işleri yapmaktadır. Genel olarak otel işletmelerinde bulunan bölümler iki gruba ayrılmaktadır. Bunlardan birincisi gelir getiren bölümler, ikincisi ise gelir getirmeyen bölümlerdir.

1.6.1. Gelir Getiren Bölümler

Gelir getiren bölümler; konaklama (odalar), yiyecek-içecek bölümleri olarak temel gelir bölümleri ve çamaşırhane, kuaför-berber, telefon v.b. yardımcı gelir bölümleri olarak ikiye ayrılır (Çetiner 2002: 20). Termal otel işletmelerindeki termal/tedavi bölümü de temel gelir bölümlerindedir.

1.6.1.1. Konaklama (Odalar) Bölümü

Konaklama bölümü; resepsiyon (önbüro), kat hizmetleri ve üniformalı hizmetler olarak üç gruba ayrılmaktadır (Gökdeniz 1999: 11).

1.6.1.1.1. Önbüro (Resepsiyon)

Önbüro, otelin bir nevi merkezi olup, konuklarla işletme arasındaki bağlantıyı sağlar. Konuk için ise otel, önbüro demektir. İşletmenin ilk ve son imajı, konuğun otele kaydı ve otelden çıkışı esnasında önbürodan aldığı hizmetlerle oluşur (Olalı ve Korzay 1993: 356).

Önbüro bölümü, gerek işletmeye gelen müşteriyi tatmin etmeyi ve gerekse diğer bölümlerle düzenli bir iletişimi kurmayı amaçlamaktadır. Önbüro; müşterinin otel işletmesine giriş yapmadan önceki dönemden (ya da giriş yapmak için otel işletmesine başvuruda bulunduğu dönem) başlayarak, otelden ayrılmasına kadar geçen süre içerisinde kendisine en iyi hizmeti sunarak tatmin olmuş bir şekilde otelden ayrılmasını sağlamak amacıyla diğer bölümlerle uyumlu bir şekilde müşteri ile ilgili işlemlerin yerine getirildiği bir odalar bölümü şeklinde tanımlanabilir. Bu tanım kapsamında önbüro bölümünün otel işletmeleri açısından önemi aşağıdaki şekilde ele alınabilir (Kozak ve diğ. 1995: 29):

- Önbüro bölümü, otel işletmesinde en fazla gelir getiren odalar bölümü içerisinde yer almaktadır.

- Otel işletmelerinde merkezi bir konuma sahip olan önbüro bölümünün, otelin diğer bölümleriyle uyumlu bir çalışma içinde olması gereklidir.

- Müşterinin otel işletmesine giriş yaptığı aşamada ilk izlenimin edildiği yer olan önbüro bölümü, bu özelliğini müşteri otelden ayrılıncaya kadar korumak zorundadır. Bu nedenle,

işletmenin imajının oluşturulduğu bir bölümde, nitelikli personelin istihdam edilmesi zorunlu olmaktadır

Önbüronun fonksiyonları ise şöyle özetlenebilir (Batman ve diğ. 2004: 99):

- Odaların satışı, müşterinin kayıtlar ve odaların tahsisi,
- Turistik yerler, özel günler vb. hakkında bilgi vermek,
- Müşteriler ait posta, telgraf ve haberleri iletmek,
- Doluk oranlarını arttırmak üzere planlar yapmak,
- Üst yönetime önbüro ile ilgili rapor hazırlamak

1.6.1.1.2. Kat Hizmetleri

Müşterilerin temizlik, estetik ve rahatlık beklentilerinin yerine getirilmesi, kullanılan ekipmanın bakımı ve temizliğinin eğitimli, yetenekli kişilerce yapılması, işletmenin yaşatılmasında en önemli unsurlar arasındadır. Kat hizmetleri yönetiminde, konuk odalarının ve ortak kullanım alanlarının hijyenik temizliği, bakımının, düzeninin sağlanması ve fiziksel yatırım unsurlarının korunması amaçlanmaktadır. Bu amaçla, ilgili insan gücünün ve diğer kaynakların en uygun şekilde planlanması, örgütlenmesi, diğer birimlerle eş güdümlü olacak şekilde çalıştırılması ve sürekli denetim altında tutulması öncelikli role sahiptir (Seymen ve Karagöz 2004: 6).

1.6.1.1.3. Üniformalı Hizmetler

Üniformalı hizmetler, odalar bölümünün yapısı içerisinde müşteri şikayetlerinin dinlendiği, onların çeşitli konularda bilgilendirildiği bölüm olarak ifade edilebilir. Başlıca görevleri şunlardır

(Kozak ve diğ. 1995: 35-36) :

- Otele gelen müşterileri karşılamak ve önbüroya götürmek,
- Müşterilerle ilgili mesajları almak,
- Müşterilere çeşitli konularda bilgi vermek,
- Müşteri adına harcama yapmak,
- Müşterilerle ilgili şikayetlerin ilgili yerlere iletilmesini sağlamak,
- Müşteri bagajları ile ilgili işlemleri yürütmek

1.6.1.2. Yiyecek-İçecek Bölümü

Yiyecek-içecek bölümü, otelin değişik restoranlarında, banket salonlarında, barlarında konuklara sunulmak üzere yiyecek ve içecek maddelerinin değişik yöntemlerle tedarik edilmesi, muhafazası, yiyecek depolarının, içki mahzenlerinin ve bu fonksiyonlarla ilgili kontrollerin yapılması gibi görevleri gerçekleştirir (Şener 2001: 143). Bir otelin odalar bölümünden sonra en büyük gelir kaynağını yiyecek-içecek bölümü oluşturur. Yiyecek ve içecek satışları bütün oteller için çok önemlidir. Potansiyel olarak kârlı olabilecek her türlü yiyecek ve içecek olanaklarının araştırılması, otelin başarısı için gereklidir (Batman ve diğ. 2004: 100).

Yiyecek ve içecek hizmeti termal otellerde daha fazla öne çıkmakta ve özen gerektirmektedir. Çünkü, diğer konaklama işletmelerinden farklı olarak termal otel işletmelerinde diyet mutfağı da söz konusudur. İçecek hizmetleri dahilinde vitamin bar kurulması da kür amacıyla veya rekreatif amaçla tesislere gelen konuklar için gereklidir (Çelik 2001: 71).

Yiyecek-içecek bölümünde sayılan işlemler (Türksoy 1998: 10);

- Satın alma ve depolama,

- Mutfak ve servis,
- Restoran ve bar şeklinde sınıflandırılabilir

1.6.1.3. Termal/Tedavi Bölümü

Termal otel işletmelerinin, diğer otel işletmelerinden en büyük farkı bir termal/tedavi bölümüne sahip olmalarıdır. Bu bölümün girişinde danışma masası bulunmaktadır. Büyük otellerde genellikle, termal/tedavi bölümü için ikinci bir resepsiyon kısmı mevcuttur. Burada konuklara, sunulan hizmetler hakkında bilgiler verilir. Ayrıca, konukların her türlü ihtiyaçlarının karşılanması için gerekli birimler ve sorumlu kişiler arasındaki iletişim de bu kısımda sağlanır. Termal havuzlar, masaj üniteleri, spor salonları, vitamin barlar, jakuziler, tedavi odaları gibi işletmeler tarafından sunulan termal hizmetler kapsamındaki tüm birimler termal/tedavi bölümünün kapsamına dahildir. Termal/tedavi bölümünde işletmenin büyüklüğü ölçüsünde; resepsiyonistler, servis elemanları, temizlikçiler, doktorlar, hemşireler, masör/masözler, fizyoterapistler, spor eğitmenleri vs. otel personeli görev yapmaktadır. Birçok termal otelde, termal/tedavi bölümü için ayrı bir maliyet çalışması da yapılmaktadır.

1.6.1.4.Yardımcı Bölümler

Otel işletmelerinde bulunması zorunlu olmayan, müşterilerin konaklama, yiyecek ve içecek ihtiyaçları dışındaki diğer ihtiyaçlarını karşılayan bölümler kendi içinde şu şekilde sınıflandırılabilir (Türksoy 1998: 11):

- Telefon hizmetleri,
- Sigara ve gazete satışı,
- Müşteri çamaşırhanesi,

- Berber-kuaför ve çiçekçi,
- Diğerleri.

1.6.2. Gelir Getirmeyen Bölümler

Otel işletmelerinde gelir getiren bölümlerin yanında gelir getirmeyen bölümler de mevcuttur. Bunlar; yönetim, muhasebe, teknik hizmetler (işler), güvenlik ve çamaşırhane bölümüdür.

1.6.2.1. Yönetim Bölümü

Yönetim bölümü, otel işletmelerinin en önemli bölümüdür. Otel işletmelerinde alınan ve uygulanan bütün kararlar, yönetimin bilgisi ve denetiminde gerçekleştirilir. Diğer işletmelerdeki yönetim özellikleriyle benzer yanları olmasına rağmen, otel işletmelerinin emek yoğun işletmeler olması, bu işletmelerde yeniliklerin hemen uygulanması ve bu yeniliklerden beklentilerin yüksek olması gibi özellikleri otel işletmelerinin yönetim fonksiyonunu etkilemektedir. Otel işletmelerindeki yönetimin önemli özelliği, amaca ve insanlara yönelik olmasıdır (Kozak ve diğ. 1995: 19).

Yönetim bölümü, otel işletmelerinde personelin yönetim ve denetimi işlerini yapan bölümdür. Otelin büyüklüğüne göre yönetim bölümünü faaliyetleri değişebilir ve/veya artabilir. Bölümün diğer görevleri arasında (Çetiner 2002: 23);

- İş toplantıları ve bunlara bağlı ziyafetleri düzenlemek,
- Reklam ve kredi konularını denetlemek,
- Otel yazışmalarını yapmak v.s. sayılabilir.

Otel işletmelerindeki bütün etkinlikler otelin yönetim bölümünün sorumluluğu altındadır. İşletme bilim dalında olduğu gibi otel işletmeciliğinde de yönetimin ilgili olduğu bazı faaliyetler vardır. Bu faaliyetler şu şekilde sıralanabilir (Kozak ve diğ. 1995: 21):

- Planlama,
- Örgütlenme,
- Yönelme,
- Koordinasyon,
- Kontrol.

1.6.2.2. Muhasebe Bölümü

Tüm işletmelerde olduğu gibi, otel işletmelerinde de işletmenin temel kuruluş amacı kâr elde etmektir. Hedeflenen kâra ulaşıp ulaşılmadığı, muhasebe bölümü tarafından takip edilir (Azaltun ve diğ. 2002: 171). Muhasebe bölümünün en önemli görevi, işletmenin gelir ve giderlerini takip etmek ve kayıt altına almaktır. Bu kayıtlara göre işletmenin birtakım politikalarının belirlenmesi veya yeniden gözden geçirilmesi konusunda muhasebe bölümü, yönetim bölümüyle sürekli iletişim halindedir.

Büyük otel işletmelerinde muhasebe bölümü genellikle genel müdüre bağlıdır. Zincir otel işletmelerinde, genel merkezin daha gelişmiş bir muhasebe bölümü mevcuttur (Batman ve diğ. 2004: 103).

Otelcilik endüstrisinde büyük öneme sahip olan muhasebe bölümü, faaliyet sonucunun belirlenmesi ve mali tabloların hazırlanması açısından büyük anlam taşır. Muhasebe bölümünü ilgilendiren kayıtların bazıları bu bölüm dışında ayrı yerlerde tutulmaktadır. Örneğin, müşteri ile ilgili bütün kayıtlar önbüroda, restoran ve barlarda tutulmaktadır. Otel işletmelerinde muhasebe bölümü içinde yer alan kısımlar şunlardır (Çetiner 2002: 23-24):

- Bilgi işlem,
- Aktif ve pasif hesaplar,
- Vergi hesapları,
- Ücret bordrosu,
- Hesap defterleri,
- Gece denetimi,
- Kredi,
- Kasa tahsil.

Otellerde muhasebe bölümü çoğunlukla iç kontrole yöneliktir. Bu kontrol üç amaçlıdır. Birincisi, konuklara yapılan indirimlerin ve konuklarca yapılan her türlü ödemenin, konuk hesaplarına uygun şekilde kaydını sağlamaktır. İkincisi, otel personeli tarafından hile ve ihmalciliği önlemektir. Üçüncüsü ise gereksiz harcamaları elimine etmeyi hedef alır (Gökdeniz 1999: 15).

1.6.2.3. Pazarlama Bölümü

Oteldeki hizmet ve faaliyetlerin müşterilerin istek ve beklentilerine göre belirlenmesi gerekmektedir. Pazarlama, otellerin sunduğu hizmetlerin veya verdiği faaliyetlerin neler olduğunu, bu faaliyet ve hizmetlerin özelliklerini ve üstün yanlarını vurgulamak durumundadır (Batman ve diğ. 2004: 104). Pazarlama faaliyetleri günümüzde oteller için son derece önemlidir. Turizm işletmelerinde pazarlamaya daha fazla önem verilmesinin nedenleri şu şekilde sıralanabilir (Kozak ve diğ. 2002: 281):

- Turizm işletmeleri arasında rekabetin artması,
- Ülkelerin turizmden aldıkları payı sürekli arttırmak istemelerinden dolayı ülkeler arası rekabetin artması,

- Turizm pazarının daha karmaşık ve seçici hale gelmesi,
- Turizm işletmeleri arasında yatay ve dikey bütünleşmenin artması.

1.6.2.4. İnsan Kaynakları Bölümü

Otellerdeki insan kaynakları bölümünün görevi diğer işletmelere oranla daha karışıktır. Çünkü otel işletmelerinde hizmet ağırlıklı ürünler tüketilmektedir. Otel işletmelerinin başarısı, konuklara sunulan hizmetin kalitesine bağlıdır. Konukların beklediği bu hizmetin kalitesi ise, hizmeti sunan çalışanların seçimine, eğitimine, deneyimlerine vb. bağlıdır. Buna bağlı olarak, otel işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin başlıca görevleri şu şekilde sıralanabilir (Batman ve diğ. 2004: 105-106):

- İşe alma,
- Sicil tutma,
- Çalışanların her türlü sorunlarıyla ilgilenme ve bu sorunlara çözüm yolları arama,
- Çalışanların performanslarını takip etme ve değerlendirme,
- Çalışanları sürekli eğitime tabi tutma,
- Çalışanların ücretlerini belirleme.

1.6.2.5. Teknik Hizmetler (İşler) Bölümü

Teknik hizmetler bölümü; otelin ısıtma, soğutma, havalandırma, aydınlatma sistemlerinin işlemlerinden, korunmasından ve oteldeki tüm mekanik teçhizatın işletilmesinden sorumludur. Teknik hizmetler bölümünün temel görevlerini, bakım hizmetleri, onarım hizmetleri, tasarrufa yönelik hizmetler ve eğitim hizmetleri şeklinde özetlemek olasıdır (Batman ve diğ. 2004: 102).

Otel işletmesi faaliyette bulunduğu süre içerisinde teknik hizmetler bölümünün amacı; oteli işler kılmak, bütün bölümlerdeki araç, gereç ve donanımı çalışır durumda tutmak, konuklara en iyi hizmetin sunulabilmesi için her bölüme destek olmak, tüm hizmetlerin en ekonomik şekilde yapılmasını sağlamaktır. Teknik hizmetler bölümünün sunduğu hizmetler dört grupta toplanabilir (Şener 2001: 178-179).

1.6.2.6. Güvenlik Bölümü

Otel işletmelerinde her zaman olağanüstü olaylarla karşılaşılabilir. Bu olayların en önemlileri; yangın, ölüm, kaza, eşya kaybı, otelin tesis ve demirbaşlarına konuklar tarafından dikkatsizlik sonucu veya kasten verilen zarar ve hırsızlıktır. Oteller sıralanan bu olaylara karşı önleyici tedbirler almak ve hazırlıklı olmak zorundadır. Bu zorunluluk otelin prestijini korumak amacıyla doğar. Otellerde olağanüstü olaylara karşı alınan tüm tedbirler ve bu tedbirleri uygulayan personel, güvenlik bölümünü oluşturur (Batman ve diğ. 2004: 107).

1.6.2.7. Çamaşırhane Bölümü

Çamaşırhane, çamaşırların yıkanıp, kurulanıp, ütülenerek temizlendiği, stoklandığı, alınıp-verildiği, bakım ve onarımının yapıldığı bir bölümdür. Çamaşırhanede, yapılan işlere göre farklı kısımlar bulunmaktadır. Bu bölümler şöyle sıralanabilir (Kozak ve diğ. 2002: 91):

- Kirli sayım ve kayıt,
- Tamir-bakım,
- Yıkama,
- Kurutma,

- Ütüleme,
- Kuru temizleme,
- Temiz çamaşırlar.

Bazı otel işletmelerinde ise çamaşırhane, gelir getiren bir bölüm olarak müşteri çamaşırlarının yıkandığı “müşteri çamaşırhanesi” ve gelir getirmeyen, otel çamaşırlarının yıkandığı “otel çamaşırhanesi” olarak iki bölüm şeklinde de işletilebilir (Çetiner 2002: 24).

2. BÖLÜM

TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE SUNULAN TERMAL HİZMETLERİN MALİYETLERİNİN BELİRLENMESİ

2.1. TERMAL HİZMETLER VE MALİYETLERİ

2.1.1. Termal Hizmetler

Daha önce de belirtildiği üzere otel işletmelerinde üretim, büyük oranda emek gücüne bağlıdır ve çoğunlukla hizmet ağırlıklı olarak yapılmaktadır (Kozak ve diğ. 2002: 8). Dolayısıyla termal otel işletmelerinde sunulan faaliyetler hizmet olarak nitelendirilmektedir. Termal otel işletmelerinde diğer otellere ek olarak bir termal/termal bölümü mevcuttur. Bu bölümde ağırlıklı olarak termal suyun kullanıldığı hizmetler ve uygulamalar mevcuttur. Termal otel işletmeleri için, termal/teravi bölümünde çalışan personel son derece önemlidir. Çünkü bu otellerin asıl amacı termal/teravi hizmetini sunmaktır. Bu hizmetler sunulurken, hizmetlerin gerekleri eksiksiz olarak yerine getirilmelidir. Deneyimli sağlık personelinin, gerekli tedavi ve sağlık ekipmanlarının varlığı son derece önemlidir. Ayrıca, işletmelerdeki konukların işletmeye geliş amaçları doğrultusunda

hazırlanan ve sunulan yiyecek-içecek hizmetleri de termal otellerde üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Termal otellerde, diğeri otellere göre ek olarak farklı bazı hizmetler sunulmaktadır. Termal otel işletmelerinde genel olarak sunulan termal hizmetler ve şu şekildedir:

- Açık ve kapalı yüzme havuzları,
- ocuk ve jakuzi havuzu,
- Termal havuz,
- Sauna,
- Özel aile banyosu,
- Çamur, süt ve bitki banyoları,
- Aroma terapi,
- Masaj ve solaryum niteleri,
- Fitness center,
- Yürüyüş yoları,
- Röntgen ve kardiyografi,
- Ultrason ve laboratuvar,
- Cilt bakımları,
- Buhar odası vb.

Yukarıdaki hizmetlerin gerektirdiği faaliyetler ve bu faaliyetlerin tükettiği kaynaklar termal tedavi otellerine ek maliyetler yüklemektedir. Bu maliyetlerin daha doğru biçimde belirlenmesi ve otellerin sunduğu hizmetlere yansıtılması, hem ürünlerin fiyatlandırılması hem de maliyetlerin yönetimi açısından büyük önem taşımaktadır.

2.1.2. Maliyet Kavramları ve Termal Hizmet Maliyetleri

Maliyet kavramı çoğu zaman gider kavramıyla karıştırılmaktadır. Genel anlamıyla maliyet, amaçlanan bir sonuca ulaşmak için katlanılan, işletmeye mevcut durumda veya gelecekte yarar sağlaması beklenen mallar ve hizmetler için, vazgeçilmiş para ve para karşılığı değerdir (Hansen ve Mowen 1992: 32). Oysa gider, dönem gelirlerine uygulanan maliyettir. Başka bir ifade ile, giderler tükenmiş maliyetlerdir. Bir başka tanıma göre maliyet;

“Mal ve hizmet üretiminde işletme tarafından yapılan çeşitli giderlerin (hammadde, işçilik, genel üretim giderleri), uğranılan kayıpların (amortisman, fire) ve para ile ölçülebilen fedakârlıkların (sosyal yardımlar) toplamıdır” (Çetiner 2004: 10).

Üretim odaklı başka bir tanıma göre maliyet, üretim aşamasında tüketilen girdilerin değeridir (Bursal ve Ercan 2002: 4).

Hizmet maliyetleri tüketiciye hizmet sağlama maliyetleridir. Bu maliyetler, üretim maliyetlerinin hizmet karşılığı olarak kabul edilebilir. Buradan hareketle, hizmet maliyeti, hizmetin gerçekleştirilmesi aşamasında tüketilen girdilerin veya kaynakların değeri biçiminde tanımlanabilir. Bütün hizmetler üç temel maliyet elemanına sahiptir (Oliver 2000: 25):

- Direkt işçilik maliyetleri,
- Direkt hammadde ve malzeme maliyetleri,
- Genel hizmet üretim maliyetleri.

Direkt işçilik maliyetleri, hizmetin gerçekleştirilmesi aşamalarında direkt çalışan ve hizmet üretiminde ne kadar harcandığı saptanabilen işgücünün veya personelin maliyetleridir. Yemeği pişiren aşçının ücreti, yemek ve içecek servisi yapan garsonların ücretleri gibi ücretler direkt işçilik maliyetleridir.

Direkt hammadde ve malzeme maliyetleri, hizmetin gerçekleştirilmesi aşamalarında

tüketilen, hizmet üretiminde ne kadar kullanıldığı teknik olarak saptanabilen ve ekonomik açıdan anlamlı sayılan madde ve malzemelerin maliyetleridir. Örneğin yemek yapımında kullanılan malzemeler, saunada kullanılan su bu türden maliyetlerdir.

Genel hizmet üretim maliyetleri ise, hizmetin gerçekleştirilmesi veya üretilmesinde kullanılan veya tüketilen ancak ne kadar kullanıldığı veya tüketildiği teknik olarak saptanamayan, saptansa bile ekonomik açıdan anlamlı sayılmayan maliyetlerdir. Örneğin, yemek pişirmede kullanılan tuz, odalarda kullanılan araç ve gereçlerin amortismanları, termal/tedavi kısmında kullanılan havuzların amortismanları, suyun temizlenmesinde kullanılan kimyasal maddelerin maliyetleri bu türden maliyetlerdir.

2.1.3. Termal Hizmet Üretim Maliyetlerinin Sınıflandırılması

Hizmet birim maliyetlerinin kolay, hızlı ve doğru olarak hesaplanması, etkin bir planlama ve kontrole olanak vermesi ve yönetsel karar alma seçeneklerinde yöneticilerin bilgi gereksinimlerini karşılayabilmesi amacıyla maliyetlerin sınıflandırılması ve bu temelde maliyet bilgisinin üretilmesi gerekmektedir.

İşletmelerde en önemli konulardan birisi maliyet bilgisidir. Yöneticiler, hangi ürünler satılmalı, hangi hizmetler sunulmalı veya kârlılık düzeyi ne olmalı gibi sorulara yanıtlar arar. Bu da, her farklı durum için uygun maliyetlerin belirlenmesini gerekli kılar. Muhasebeciler maliyetleri kullanım amaçlarına göre sınıflamıştır. Her farklı maliyetin farklı bir kullanım amacı vardır. Bir amaç için ayrılmış maliyet, başka bir amaç için uygun olmayabilir (Oliver 2000: 16). Bu kapsamda, hizmet maliyetlerin sınıflandırılması şu temellerde yapılabilir (Bursal ve Ercan 2002: 50):

- **Türlerine göre maliyetler:** Bu sınıflandırma, hizmet maliyetlerinin ortaya çıkış biçimlerinin belirlenmesi açısından önemlidir. Buna göre maliyetler; ilk madde ve malzemeler, işgücü, amortisman, finansman, dışarıdan sağlanan fayda ve hizmetler, vergi, resim ve harçlar biçiminde sınıflandırılır.

- **İşletmenin işlevlerine göre maliyetler:** Bu sınıflandırma, hizmet üretim maliyetlerine yüklenecek maliyetlerle, bunun dışında kalan maliyetlerin belirlenmesi açısından önem taşır. Buna göre maliyetler; hizmet üretim, pazarlama, yönetim, finans maliyetleri vs. biçiminde sınıflandırılır.
- **Üretilen hizmet birimlerine yüklenme biçimine göre maliyetler:** Bu sınıflandırma, üretilen hizmet birim maliyetlerini hesaplama açısından kolaylık sağlar. Buna göre maliyetler; direkt ve endirekt olarak sınıflandırılır.
- **Faaliyet hacmi karşısındaki davranışına göre maliyetler:** Bu sınıflandırma, yönetimin karar almasını kolaylaştıracak bilginin sağlanması için önemlidir. Buna göre maliyetler; sabit, değişken ve yarı değişken maliyetler olarak sınıflandırılır.
- **Esas alınan maliyet rakamlara göre maliyetler:** Bu sınıflandırma, hizmet birim maliyetlerin hesaplanması, planlama ve kontrolün sağlanması için önemlidir. Buna göre maliyetler; fiili, tahmini ve standart maliyetler olarak adlandırılır.
- **Sorumluluğun belirlenmesi açısından maliyetler:** Bu sınıflandırma, otel hizmet birimlerinin başarı değerlemesinin yapılabilmesi açısından önemlidir. Buna göre maliyetler; kontrol edilebilen ve edilemeyen maliyetler olarak sınıflandırılır.
- **Dönem gelirine yüklenmesine göre maliyetler:** Bu sınıflandırma, dönem kârının belirlenmesi açısından önemlidir. Buna göre maliyetler; hizmet maliyetleri ve dönem maliyetleri olarak sınıflandırılır.

Termal otel işletmelerinde, yönetimin maliyet bilgisinden yararlanma ve bu bilgiyi kullanma düzeyine bağlı olarak bu sınıflandırma temellerinin bir kısmı veya hepsi esas alınarak maliyetler belirlenebilir. Belirlenen bu maliyetler izlenerek yönetimin gereksinim duyduğu bilgiler üretilebilir.

2.2. TERMAL HİZMET BİRİM MALİYETLERİNİN HESAPLANMASI

Yöneticiler birim maliyet verilerine birtakım nedenlerden dolayı ihtiyaç duymaktadır. Birim

maliyetler, mal stoklarının maliyetlendirilmesi ve bir faaliyet döneminin net gelirinin belirlenmesi açısından gereklidir. Birim maliyetler ayrıca yönetime, planlama, kontrol ve karar verme aşamalarında da yardımcı olmaktadır (Garrison 1997: 65).

Daha önce de ele alındığı gibi, termal hizmet maliyetleri, direkt işçilik maliyetleri, direkt hammadde ve malzeme maliyetleri ve genel hizmet üretim maliyetlerinden oluşmaktadır. Buna toplam hizmet üretim maliyeti denir. Bu maliyetler, yukarıda yapılan sınıflandırma temeline bağlı olarak farklı biçimde de ifade edilebilir. Örneğin toplam maliyet, direkt ve endirekt maliyetlerin toplamı olarak alınabileceği gibi, sabit ve değişken maliyetlerin toplamı olarak da ifade edilebilir. Bu toplam maliyetler, üretilen toplam hizmet birimleri miktarına bölünerek birim hizmet maliyeti hesaplanır (Çetiner 2004: 10). Başka bir ifade ile, üretilen hizmet birimine düşen maliyet payı, o hizmet biriminin maliyeti olarak belirlenir. Hizmet birim maliyetinin hesaplanmasının bir sisteme dayanması ve maliyetlerin bu sisteme göre hesaplanması gerekmektedir.

2.2.1. Birim Maliyetleri Saptama Sistemleri

Bir üretim ve hizmet işletmesinde, üretim ve hizmet ile ilgili ortaya çıkan maliyetlerin belirlenmesi ve üretim sürecinde ortaya çıkan çıktı maliyetinin hesaplanması, bir maliyet saptama sistemi içerisinde yapılabilir.

2.2.1.1. Genel Olarak Birim Maliyetleri Saptama Sistemleri

Üretilen ürünün veya hizmetin tekniğine ve hizmet üretim politikasına göre uygulanacak hizmet birim maliyet hesaplama sistemleri şunlardır:

- Safha maliyet sistemi,
- Faaliyet tabanlı maliyet sistemi,
- Sipariş maliyet sistemi.

Bu sistemler temelinde, hizmet birim maliyetlerinin hesaplanmasında fiili maliyetler veya standart maliyetler esas alınabileceği gibi, hizmet üretimine ilişkin maliyetlerin tümü veya bir

kısmı hizmet üretimine yüklenebilir. Dolayısıyla bunlara ilişkin uygulama sistemin yapısını değiştirmez. Aşağıda bu sistemlerin ne olduğu, hangi durumlarda uygulanması gerektiği ve işleyişi hakkında bilgi verilmiştir.

Safha maliyet sistemi: Bir sanayi işletmesinde üretilen mallar, bitmiş mal haline gelinceye kadar çeşitli atölyelerde çeşitli aşamalardan geçmektedir. Yani üretim birbirini izleyen safhalardan oluşmaktadır. Genelde bu tür üretimde, birbirine benzeyen veya tek tip mal üretimi söz konusudur. Belli bir ürün grubunun veya ürünün maliyetlerinin hesaplanmasından çok, üretimin belli bir aşamasına, yani safhasına ait olan maliyetlerin hesaplanması esas alınır. Bu sistemde, her safhanın bütün maliyetleri toplanıp, o safhadan geçen ürün birimi sayısına bölünerek birim maliyetler hesaplanır. Birim maliyetlerin hesaplanmasında standart, tahmini veya fiili tutarlar esas alınabilir (Çetiner 2004: 259). Bu sistem, tuğla, çimento, un, vida, cam, lastik, demir-çelik, kimyasal maddeler gibi iş kollarında kullanılmaktadır (Gürsoy 1999: 191). Eğer işletmenin günlük üretimi binlerce birim düzeyindeyse, safha maliyetleme o işletme için uygun bir sistemdir (Muckian 1997: 212).

Safha maliyet sistemi, işletmeler tarafından maliyetleri ayırmak ve belirlemek için kullanılan, aynı ürünlerin aynı üretim aşamaları ve yöntemleri boyunca devam eden bir şekilde büyük oranlarda üretildiği bir maliyet sistemidir. Örneğin sos üreten bir işletmede, sosu hazırlamak için; birinci aşama sebzeleri doğramak, ikinci aşama ise kullanılan malzemeleri karıştırmak ve şişelemektir. Buna bağlı olarak her iki aşamanın da maliyeti çıkarılır. Daha sonra işletme, doğrama aşamasındaki bütün parçaları kapsayan ortalama maliyeti belirler. Sonra, karıştırma ve şişeleme aşamasındaki bütün parçaları kapsayan ortalama maliyet çıkarılır. İşletme karıştırma ve şişeleme aşamasında 1.000 şişe sos için 3.000 YTL ödemişse, şişe başına (birim) karıştırma ve şişeleme maliyeti; $3.000 / 1.000 = 3$ YTL olur. Bir şişe sosun toplam üretim maliyetini bulmak için 3 YTL'lik karıştırma ve şişeleme maliyetine, bir şişe sos için gerekli sebze ve bu sebzeleri doğrama maliyeti de eklenir. Böylece her şişenin ortalama maliyeti aynı olur (Horngren, Harrison ve Bamber 2005: 799-800).

Faaliyet temelli maliyet sistemi: İşlem bazında maliyetleme olarak da adlandırılan faaliyet temelli maliyetleme sistemi, bazı maliyet türlerinin üretim hacmine bağlı olmaksızın çok daha kolay saptanabileceğinden hareketle, üretilen mal ve hizmet maliyetlerinin sağlıklı saptanabilme düzeyinin yükseltilmesi amacıyla dayanmaktadır. Faaliyet tabanlı maliyetleme, gerçekleştirilen

faaliyetlerdeki büyük çeşitliliği ve farklılığı ön planda tutmaktadır (Şakrak 1997: 175). Bu sistemde, direkt madde ve malzeme ve direkt işçilik maliyetleri ürün partileri kapsamında takip edilmektedir. Genel üretim giderleri ise, üretimle ilgili olan faaliyetlerde toplanmakta ve her bir ürün partisine, her bir faaliyetin maliyetinden, o faaliyetten faydalanma oranı temel alınarak pay verilmektedir (Büyükmirza 2000: 216).

Bir tüketim modeli olan ve faaliyetlerin kaynakları, üretilen ürün veya hizmetlerin faaliyetleri tükettiği felsefesine dayanan faaliyet temelli maliyet sistemi, aşağıdaki durumların biri veya birkaçı meydana geldiğinde uygulanabilir (Oliver 2000: 236):

1. Ürünler çeşitliyse,
2. Genel maliyetler yüksekse,
3. Üretim düzeyleri önemli ölçüde çeşitlendirilmişse,
4. Yöneticiler, maliyet yapılarını daha iyi anlamak istediğinde.

Sipariş maliyet sistemi: Çeşitli bakımlardan birbirinden farklı özelliklere sahip ve dolayısıyla farklı üretim işlemlerine tabi tutulan ürünler veya ürün partileri üreten işletmelerde, her bir ürün üretim emrinin veya ürün partisinin maliyetlerinin ayrı ayrı hesaplandığı bir sistemdir. Sipariş maliyet sistemi; mobilya, konfeksiyon, yapı inşaat işleri, araba tamiri, uçak yapımı, basım işleri gibi özel işler yapan ya da siparişler alan işletmelerde uygulanabilir (Çetiner 2004; Shim ve Siegel 2000; Yükçü 1999). Sipariş maliyetleme aynı zamanda hizmet endüstrisinde de kullanılır. Örneğin; hastaneler, avukatlık büroları, film stüdyoları, muhasebe şirketleri, reklam acenteleri gibi (Garrison 1997: 67). Sipariş kelimesi sipariş maliyet sisteminde, sözlük anlamının dışında bir anlamda kullanılmaktadır. (Altuğ 2001: 291), sipariş konusunda şunları söylenmektedir:

“Sipariş verilen üretim miktarı ve üretime başlanan ürün miktarı anlamlarında kullanılmaktadır. Çünkü, sipariş maliyeti yöntemi ile, biriktirme ifade edilmektedir. Diğer bir deyişle bu kavram, işletmelerde bir ürün veya ürünler grubunun üretimi için yapılan direkt madde, direkt işçilik ve genel üretim maliyetlerinin üretim akışına bağlı olarak, tüketimin yapıldığı noktada toplanması ve sipariş kartlarında biriktirilmesini belirtmektedir.”

Eğer bütün mal veya hizmetler aynı türden değilse, üretilen mal veya hizmetlerin ortalama maliyetleri anlamlı olmaz. Çünkü, her mal veya hizmet için farklı miktarlarda kaynak tüketimi olacaktır. Tüketilen bu ürünler için sipariş maliyetleme sistemi kullanılır (Kaciuba, Eldenburg ve Wolcott 2005: 117). Sipariş maliyet sisteminde her sipariş için maliyetler ve gelirler kayıt altına alınır. Yeni evlerin inşaat halindeki kısımları, otobanların onarımı, yeniden düzenlenen ofis binaları gibi çalışmalarda hep sipariş maliyetleme ile karşılaşmaktadır (Weil ve Maher 2005: 387, 389).

Sipariş maliyetlemede, her sipariş bir muhasebe birimidir; malzeme, işgücü maliyetleri ve genel maliyetler sipariş numaralarıyla birbirinden ayrılır (Matz ve Usry 1980: 94). Sipariş maliyetlemede; ilk madde ve malzeme maliyeti, ambar fişlerinden; işçilik maliyeti, işçi çalışma kartlarından takip edilerek maliyet kartlarına işlenebilir (Lazol 2004: 156). Genellikle direkt hammadde ve malzeme ile direkt işçilik maliyetlerinin fiili tutarları (doğrudan doğruya); genel üretim maliyetlerinin ise kullanılan tahmini yükleme oranına göre hesaplanan tahmini tutarları esas alınarak üretim maliyeti hesaplanır.

2.2.1.2. Hizmet Birim Maliyetleri Saptama Sistemi

Genelde konaklama işletmelerinde sunulan hizmetler, özelde termal turizm hizmetleri, birbirinden farklılık gösterebilmektedir. Kimi zaman talebe göre hizmetler sunulurken, kimi zaman değişkenlik gösteren bir standardizasyon temelinde hizmetler sunulabilmektedir. Örneğin termal suyun sunulduğu ve sunulmadığı oda hizmeti, tam pansiyon ve yarım pansiyon, her şey dahil veya oda ve kahvaltı hizmeti gibi.

Dolayısıyla termal hizmetler, birbirinin devamı olan hizmetler değil ancak ayrı özelliklerde üretim süreçlerine sahip birbirini tamamlayan hizmetlerden oluşmaktadır. Örneğin tam pansiyon konaklama hizmeti termal tedavi, yiyecek-içecek, oda kullanımı ve diğer hizmetlerin bileşkesi olarak ortaya çıkmakta; ancak birbirini izleyen süreçsel bir hizmet üretimi niteliği taşımamaktadır. Bu nedenle, safha maliyet sisteminin uygulanmasıyla, çok doğru maliyet bilgisi üretilmeyebilir.

Termal turizm işletmelerinde, her bir hizmet bir iş emri olarak kabul edilerek, o hizmetin

üretilmesi sürecinde gerçekleşen maliyetlerin o hizmet süreci çıktısına yüklenerek hizmet birim maliyetlerinin hesaplanması daha doğru olabilir. Bu nedenle sipariş maliyet sistemi daha uygun bir maliyet saptama sistemi olarak ortaya çıkmaktadır.

Hizmet üretim sürecinde gerçekleştirilen faaliyetlerin maliyetlerinin belirlenmesi ve hizmet biriminin faaliyet tüketme düzeyine bağlı olarak hizmet birim maliyetlerinin hesaplanması ile daha doğru maliyet bilgisi üretilebilir. Bu nedenle faaliyet temelli maliyet sistemi daha uygun bir maliyet saptama sistemi olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak sistemin uygulanması aşamasında maliyet ve faaliyet etkenlerinin ve hizmetlerin tüketme düzeylerinin belirlenmesi sorunlara neden olabilir. Özellikle termal turizm işletmelerinde üretilip sunulan hizmetlerin gerçekleştirilmesi sürecindeki değişkenlik önemli bir engel olarak ortaya çıkabilir. Başka bir ifade ile, faaliyet gerçekleştirme düzeylerinde bir standartlık söz konusu olmadığı için, üretilen maliyet bilgisi de yanlış bilgi üretilmesine neden olabilir. Başka bir neden de, sistemin karmaşık ve ayrıntılı kayıt sistemine dayanmasından dolayı gerektiği gibi uygulanamamasıdır. Bu nedenle, sipariş maliyet sistemi daha pratik bir uygulama olacaktır.

2.2.2. Termal Hizmetlerin Gerçekleştirilmesinde Tüketilen Kaynaklar (Girdiler ve Maliyetleri)

Termal hizmet faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde birtakım kaynaklar tüketilmektedir. Bu kaynaklar veya girdiler hizmetin maliyetini oluşturmaktadır. Termal tedavi hizmetlerinin gerçekleştirilmesinde başlıca şu girdiler tüketilmektedir:

- Su, elektrik, ısıtma, soğutma
- Personel
 - Hekim, hemşire, masör, masöz, fizyoterapist, resepsiyonist (yarı zamanlı – tam zamanlı)
 - Ücret, yemek, kıyafetlerin (üniformaların) değişmesi ve temizliği, konaklama, sigorta, ulaşım
- Bone, havlu, terlik

- Sabun, şampuan
- Kimyasal ve biyolojik ilaçlar
- Amortisman
- Bakım-onarım
- Spor malzemeleri
- Cilt bakım ürünleri
- Tedavi ilaçları
- Suyu dolaştırma, arıtma, dinlendirme

Girdilerin maliyetlerinin, üretilip sunulan hizmetle ilişkilendirilerek sınıflandırılması gerekmektedir. Bu girdilerden üretilen hizmete direkt yüklenebilen madde ve malzemeler, direkt hammadde ve malzeme maliyetleri olarak sınıflandırılarak ilgili hizmetin maliyetine eklenir. Aynı şekilde üretilen hizmete direkt yüklenebilen işgücü maliyetleri direkt işçilik maliyetleri olarak sınıflandırılır ve ilgili hizmetin maliyetine eklenir. Bunların dışında kalan ve üretilen hizmetle direkt ilişki kurulmayan ve direkt yüklenemeyen girdilerin maliyetleri de genel hizmet üretim maliyetleri olarak sınıflandırılır ve bir dağıtım ölçüsü temelinde dağıtım yapılarak üretilen hizmet maliyetine yüklenir.

2.2.3. Birim Maliyetlerin Hesaplanması

Birim maliyetler, ortalama maliyetler kullanılarak hesaplanır. Ortalama maliyetler, maliyetler ve faaliyet düzeyi arasındaki ilişkiyi kurar. Toplam maliyetlerin faaliyet toplamına bölünmesiyle hesaplanır. Faaliyet düzeyi, kullanıcılar tarafından anlamlı olan birim ölçüsünü gösterir.

Termal tedavi işletmelerinde, birçok uygulama söz konusudur. Bununla birlikte, bunlardan ikisi genel ve yaygın niteliktedir. Birincisi, termal hizmetin sunulan turizm hizmet ürününün bir parçası olarak sunulmasıdır. Burada amaç, diğer otel işletmelerinden farklı bir hizmet sunmak ve müşterinin işletmeye yönelmesini sağlamaktır. Bu işletmelerde, termal hizmet faaliyetlerine ilişkin

maliyet unsurları genelde genel hizmet üretim maliyeti niteliği taşımaktadır. Bu nedenle, termal hizmet faaliyeti için tüketilen kaynaklar, ilgili faaliyetlere yüklenerek faaliyet birim maliyeti hesaplanmalı ve ilgili faaliyetle turizm hizmet birimi arasında ilişki kurularak pay verilmelidir.

Uygulamada, termal hizmet, her müşteri için hazır tutulan ve ek maliyet yaratan faaliyettir. Hizmetin bedeli müşteriden alınmaz. Bu nedenle, termal hizmet toplam maliyeti hesaplanarak, sunulan turizm ürününe pay verilmelidir. Örneğin termal havuz hizmeti için tüketilen girdiler olan termal su, ısıtma ve soğutmada kullanılan elektrik, hizmet sunmada çalıştırılan işgücü, kullanılan madde ve malzemelerin maliyeti ile tesisin ve kullanılan diğer araç ve gereçlerin yıpranma payları termal havuzun maliyetini oluşturmaktadır. Bu maliyet, otelin ortalama satış kapasitesi dikkate alınarak turizm hizmet ürününe pay verilmelidir. Çünkü turizm ürününün ek bir seçeneği olduğu için, termal hizmet biriminin birim maliyetini hesaplamayı da kapsayan ayrıntılı maliyet hesaplamaları çok anlamlı olmayacaktır.

Örneğin termal havuzu olan bir otel işletmesinin yıllık havuz maliyetleri ile ilgili verilerin aşağıdaki gibi olduğunu varsayalım.

Su maliyetleri	200.000.- YTL
Elektrik maliyetleri	100.000.- YTL
İlaç ve diğer malzeme maliyetleri	120.000.- YTL
Personel maliyetleri	250.000.- YTL
Bakım ve onarım maliyetleri	30.000.- YTL
Kullanılan tesisatın amortismanı	300.000.- YTL
Toplam maliyetler	1.000.000.- YTL
Otelin ortalama doluluk oranı	% 80
Otelin yatak kapasitesi	1.000 yatak

Yukarıdaki veriler çerçevesinde, otelin ortalama satış kapasitesi günlük 800 (1000 yatak x % 80) ve yıllık 292.000 (800 x 365) yatak olacaktır. Havuzun toplam maliyeti yıllık satış kapasitesi olan 292.000'e bölünerek yatak başına düşen maliyet hesaplanacaktır. Buna göre yatak başına düşen termal havuz maliyeti 3,42 YTL (1.000.000.- YTL / 292.000) olacaktır.

İkinci genel uygulama ise, termal hizmetin ayrı bir ürün olarak sunulmasıdır. Bu uygulamada, termal hizmetin bedeli konaklama bedelinden ayrı olarak müşteriden alınmaktadır. Dolayısıyla her termal tedavi hizmeti bir ürün olarak ele alınmalı ve bu hizmetin birim maliyeti hesaplanmalıdır. Bunun için de, termal tedavi hizmet ürününün üretimi için tüketilen direkt hammadde ve malzeme maliyetleri, direkt işçilik maliyetleri ve genel üretim maliyetleri saptanmalıdır. Direkt maliyeti olanların ne kadar kullanıldığı belli olduğundan fiili tutarları esas alınarak; direkt maliyetler ve genel üretim maliyetleri ise işletmenin tarihi maliyetlerinden yararlanılarak tahmini olarak yüklenmelidir. Bu uygulamada, termal tedavi maliyetlerinin yapısı şu şekilde belirlenebilir:

Direkt hammadde ve malzeme maliyetleri;

- Su
- Sabun, şampuan

Direkt işçilik maliyetleri;

Hizmet üretmede direkt çalışan personel ile ayrıca ücretlendirilmeyen masör, masöz, fizyoterapist ücretleri,

Genel üretim maliyetleri;

- Elektrik (ısıtma, soğutma ve diğer kullanımlar için)
- Personel maliyetleri
 - Hekim, hemşire, resepsiyonist (yarı zamanlı – tam zamanlı)
 - Ücret, yemek, kıyafetlerin (üniformaların) değişmesi ve temizliği, konaklama, sigorta, ulaşım
- Bone, havlu, terlik,
- Kimyasal ve biyolojik ilaçlar,
- Bakım-onarım maliyetleri,
- Tedavi ilaçları,
- Suyu dolaştırma, arıtma, dinlendirme, tesisatının amortismanları,
- Diğer amortismanlar.

Yukarıdaki veriler esas alınarak, kullanılan termal su maliyeti; yararlanılan kişi sayısına direkt veya ortalama kişi sayısına bölünerek yüklenebilir. Aynı uygulama direkt işçilik maliyetleri için de söylenebilir. Genel üretim maliyetleri ise, işletmenin tarihi maliyetleri temelinde belirlenen bir yükleme oranı esas alınarak tahmini olarak yüklenebilir. Daha sonra fiili (gerçekleşen) genel üretim maliyetleri bir dağıtım yöntemi kullanılarak yüklenir ve tahmini olarak yüklenen genel üretim maliyetleri ile fiili yüklenen genel üretim maliyetleri karşılaştırılmak suretiyle düzeltme işlemleri yapılır.

Geleneksel maliyet sistemlerinde, genel üretim maliyetlerin dağıtımı üç aşamada yapılmaktadır. Önce maliyet unsurları maliyet merkezlerine dağıtılmaktadır. İkinci aşamada hizmet maliyet merkezlerinde toplanan maliyetler, esas (işlem) maliyet merkezlerine dağıtılmaktadır. Üçüncü aşamada ise, esas maliyet merkezlerinde toplanan maliyetler, ürünlere dağıtılmaktadır (Kalmış 1999: 187).

Maliyet merkezleri açısından direkt olan genel üretim maliyetleri direkt; endirekt genel üretim maliyetleri ise, maliyeti ortaya çıkaran etken esas alınarak dağıtım anahtarı temelinde dağıtılır.

İkinci aşamada, hizmet maliyet yerlerinde toplanan maliyetler bir dağıtım yöntemi kullanılarak esas maliyet yerlerine dağıtılır. Bunun için önce bir hizmet maliyet yeriyle diğer hizmet maliyet yerleri ve esas maliyet yerleri arasındaki hizmet ve değer alış verişini sağlayan bir ölçü belirlenir. Bu ölçü temelinde, yardımcı maliyet yerlerinin maliyetleri esas maliyet yerlerine dağıtılır.

Üçüncü aşamada, esas maliyet merkezlerinde toplanan genel üretim maliyetleri üretilen tedavi hizmet ürünlerine dağıtılarak yüklenir. Bunun için, önce ürünlerle esas maliyet merkezi arasındaki ilişkiyi yansıtan bir ölçü belirlenir. Bu ölçüler; üretilen ürünler, direkt işçilik saatleri, makine saatleri, faaliyet (operasyon) birimleri olabilir. Bu ölçüler temelinde, işletme için tek yükleme oranı veya bölümsel yükleme oranı hesaplanır ve ürünün tükettiği ölçü düzeyine bağlı olarak ürünün hak ettiği maliyet payı dağıtılır.

Örneğin, müşterilerine termal tedavi hizmetini normal konaklama hizmeti dışında ücret karşılığı veren bir otel işletmesinin yıllık maliyetleri ile diğer bilgileri aşağıdaki gibi olduğunu varsayalım.

Su maliyeti	500.000.- YTL
Sağlık personelinin maliyetleri	50.000.- YTL
Kimyasal ve biyolojik ilaçlar	20.000.- YTL
Temizlik ve hizmet işçilerinin maliyetleri	60.000.- YTL
Teknik işçilerin maliyetleri	18.000.- YTL
Ücretsiz verilen malzemeler (sabun, kırtasiye v.s.)	22.000.- YTL
Havuz amortismanı	23.000.- YTL
Araç ve gereçlerin amortismanı	12.000.- YTL
Aydınlatma ve hizmet üretmede kullanılan elektrik	200.000.- YTL
Resepsiyon personelinin maliyeti	25.000.- YTL
Resepsiyonun diğer maliyetleri	10.000.- YTL

Diğer Bilgiler:

İşletmenin sağlık ve resepsiyon olmak üzere iki hizmet maliyet yeri, genel havuz ve odalar olmak üzere de iki esas maliyet yeri bulunmaktadır. İşletmenin günlük termal tedavi kapasitesi 500 kişidir. Genel havuzun günlük kapasitesi 200 kişi ve oda kapasitesi 300 kişidir. İşletmenin çift kişilik ve tek kişilik 100'er odası bulunmaktadır. Termal tedavi hizmeti günlük temelde sunulmakta ve ücretlendirilmektedir. Otelin doluluk oranı havuz için % 80 ve odalar için % 60'tır. Kullanıma hazır hale getirilen suyun % 60'ı havuzda ve % 40'ı odalarda tüketilmektedir.

Maliyetlerin Hesaplanması:

- Direkt hammadde ve malzeme maliyeti:

Direkt hammadde ve malzeme maliyeti olarak dikkate alınabilecek su maliyeti, su sayaçlarına dayanarak saptanmıştır. Suyun, % 60'ının odalarda, % 40'ının havuzda kullanıldığı saptanmıştır. Buna göre su maliyetinin 300.000.- YTL'si (500.000 x % 60) odalara ve 200.000.- YTL'si (500.000 x % 40) havuza aittir.

- Direkt İşçilik Maliyetleri

Teknik personel maliyetleri, direkt işçilik maliyeti olarak dikkate alınabilir. Su miktarına bağlı olarak 10.800.- YTL'si (18.000 x % 60) odalara ve 7.200.- YTL'si (18.000 x % 40) havuza aittir.

- Genel Üretim Maliyetleri

Genel üretim maliyetleri ve maliyet merkezlerine (bölümlere) ilişkileri aşağıdaki gibidir:

<u>Maliyet</u>	<u>Tutarı (TL)</u>	<u>İlişkisi</u>	<u>Dağıtım Anahtarı</u>
Sağlık personelinin maliyetleri	50.000.-	Direkt	Müşteri sayısı
Kimyasal ve biyolojik ilaçlar	20.000.-	Direkt	Su miktarı (m ³)
Temizlik ve hizmet işçilerinin maliyetleri	60.000.-	Direkt	Çalışma saatleri
Ücretsiz verilen malzemeler	22.000.-	Direkt	Müşteri sayısı
Havuz amortismanı	23.000.-	Direkt	Aktif değeri
Araç ve gereçlerin amortismanı	12.000.-	Direkt	Aktif değeri
Elektrik	200.000.-	Direkt	Kw/saat
Resepsiyon personelinin maliyeti	25.000.-	Direkt	Çalışma süreleri
Resepsiyonun diğer maliyetleri	10.000.-	Direkt	Müşteri sayısı

Yardımcı maliyet yerlerinin maliyetlerinin esas maliyet yerlerine dağıtımında esas alınacak ölçüler aşağıdaki gibidir:

<u>Yardımcı Gider Yerleri</u>	<u>Dağıtım Ölçüsü</u>	
Sağlık	Çalışma saatleri	
Resepsiyon	Müşteri sayısı	
<u>Gider Yerleri</u>	<u>Müşteri</u>	<u>Çalışma Saatleri</u>
Sağlık	-	-
Resepsiyon	-	-
Odalar	64.800	5.760
Havuz	57.600	2.880

Tablo 4 : Genel Üretim Maliyetlerinin Dağıtımı (1.000)

Maliyet Türleri	Yerleri	Toplam Maliyet	Yardımcı Maliyet Yerleri		Esas üretim maliyet yerleri	
			Sağlık	Resepsiyon	Odalar	Havuz
Sağlık personeli maliyetleri		50.000.-	50.000.-	-	-	-
İlaçlar		20.000.-	2.000.-	-	10.000.-	8.000.-
Temizlik ve hizmet işçileri		60.000.-	-	2.000.-	36.000.-	22.000.-
Malzemeler		22.000.-	1.500.-	-	15.000.-	5.500.-
Havuz amortismanı						
Araç-gereçlerin amortismanı		23.000.-	-	-	-	23.000.-
Elektrik						
Resepsiyon personeli		12.000.-	6.000.-	2.000.-	3.000.-	1.000.-
Resepsiyonun diğer maliyetleri						
		200.000.-	5.000.-	15.000.-	105.000.-	75.000.-
Toplam		25.000.-	-	25.000.-	-	-
Resepsiyon		10.000.-	-	10.000.-	-	-
Sağlık		422.000.-	64.500.-	54.000.-	169.000.-	134.500.-
Toplam			(64.500.-)	(54.000.-)		
Birim maliyet					2,61.-	2,34.-

3. BÖLÜM

TÜRKİYE'DEKİ TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE HİZMET BİRİM MALİYETLERİNİN BELİRLENMESİ VE MALİYET YÖNETİMİ UYGULAMALARININ TESPİTİNE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU

Termal turizm, son zamanlarda giderek gelişme göstermekte ve yaygınlaşmaktadır. Bu ihtiyacı karşılamak amacıyla bir çok otel kurularak faaliyet göstermektedir. Bu otellerin müşterilerin termal ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik verdikleri hizmetler ile bu hizmetlere bağlı olarak yerine getirdiği faaliyetlerin maliyetlerinin bir sistem çerçevesinde belirlenmesi önem taşımaktadır. Araştırmanın konusu, Türkiye'de faaliyet gösteren termal otel işletmelerinde hizmet ve faaliyet birim maliyetlerini bir sistem çerçevesinde hesaplamak, maliyetlerin ve maliyetleri oluşturan unsurların ortaya konularak bunların nasıl yönetilebileceği üzerinde durmaktır.

3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Ülkemiz, termal turizm potansiyeli bakımından oldukça zengin bir durumdadır. Ülkemizde başta tedavi olmak üzere, dinlenmek, spor yapmak, stres atmak, boş vakitleri değerlendirmek gibi amaçlarla termal kaynaklardan sıkça yararlanılmaktadır. Bu kaynakların etkin bir biçimde kullanılması ve değerlendirilmesi ülke ekonomisi açısından önem taşımaktadır. Bu çerçevede içerisinde termal turizm faaliyetinde bulunan otel işletmeleri, kaynaklarını etkin ve verimli kullanmak suretiyle hem verdikleri hizmetin kalitesini artıracak hem de hizmet birim maliyetlerini azaltarak rekabet üstünlüğü sağlayabilecektir.

Araştırmanın amacı, Türkiye’de faaliyet gösteren termal otel işletmelerinde yerine getirilen faaliyetlerin ve hizmetlerin maliyet unsurlarının neler olduğunu, faaliyet ve hizmet birim maliyetlerinin nasıl belirlendiğini, maliyet yönetim çalışmalarının nasıl ve hangi düzeyde yapıldığını ortaya koymaktır. Bu bilgiler ışığında “uygulanabilir bir hizmet ve faaliyet birim maliyetini belirleme ve maliyet yönetimi sistemini” oluşturmak da araştırmanın amacına dahildir. Böylece, termal otel işletmelerinde yerine getirilen faaliyetler ve verilen hizmetlerin maliyetlerinin oluşumuna dikkat çekilerek, bir sistem dahilinde maliyetlerin nasıl yönetilebileceği daha kolay olacaktır. Ayrıca, çalışmanın turizm yazınına da katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

Araştırmanın kapsamı, hizmet birim maliyetlerinin belirlenmesine yöneliktir. Buna bağlı olarak, araştırma, Türkiye’de faaliyet gösteren termal otel işletmeleri ile sınırlandırılmıştır. Buna bağlı olarak Hotel Guide 2004’te, www.travelguide.gen.tr ve www.afacantermalotel.tripod.com web adresinde yer alan ve iletişim adresi bulunan termal oteller, araştırmanın sınırı içerisine dahil edilmiştir.

3.4. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI

Araştırmada, termal otellerde verilen hizmet kapsamında yerine getirilen faaliyetlerin etkinliği artırılıp, faaliyetler bir maliyet yönetim sistemi temelinde kontrol edildiğinde, otellerdeki hizmet birim maliyetlerinin azaltılabileceği ve bunun da işletmelere rekabet üstünlüğü sağlayacağı varsayılmaktadır.

3.5. ARAŞTIRMANIN BİLGİ TOPLAMA YÖNTEMİ VE ARACI

Konu ile ilgili yerli ve yabancı kaynaklar gözden geçirilerek ayrıntılı bir yazın taraması yapılmıştır. Araştırmada birincil veriler bir anket ile toplanmıŐtır. Anket, mevcut yazından yararlanılarak geliŐtirilmiŐtir. Anket, elik'in (2001) ve Kozak'ın (1996) konuyla ilgili araŐtırmalarında yer alan soru türleri dikkate alınarak amaca uygun bağımsız bir soru formu geliŐtirilerek oluŐturulmuŐtur. GeliŐtirilen anket, faks yoluyla ve/veya yüz yüze yöntemi kullanılarak uygulanmıŐtır. Soru formunun uygulanması, Ekim 2005 ile Şubat 2006 tarihleri arasında gerçekleŐtirilmiŐtir. Soru formu; işletmeler hakkında genel bilgilerle, işletmelerin termal turizm faaliyetleriyle ve maliyetleriyle ilgili sorulardan oluşmaktadır.

İletişim adresi bulunan ve faaliyet halinde olan 63 termal otelin 33 tanesinde hazırlanmıŐ olan soru formlarının işletmelerdeki yöneticilere uygulanmasında yüz yüze yöntemi kullanılmıŐtır. Bu 33 otelden 25 tanesinde (% 75) soru formları yetkili kişilerce doldurulmuŐtur. Geriye kalan 30 termal otele soru formları faks yoluyla gönderilmiŐ; ancak formlar sadece 8 otelce (% 26) yanıtlanmış ve geriye dönmüŐtür. Sonuç olarak, toplam 63 otelden 33'ündeki (% 52) yetkili personel, hazırlanmıŐ soru formlarını yanıtlamıŐtır.

3.6. ARAŞTIRMANIN VERİ ANALİZ TEKNİKLERİ

Elde edilen veriler, bilgisayar ortamında sınıflandırılmıŐtır. Daha sonra elde edilen sonuçlar tablolar haline getirilmiŐ ve yorumlanmıŐtır.

3.7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE ANALİZİ

Tablo 5, termal otel işletmelerinin sahip oldukları belge türlerini göstermektedir. Anketin uygulandığı 33 termal otelden 26 tanesinin Turizm işletmesi belgesine sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5 : İşletmelerin sahip olduğu belge türlerine göre dağılımı (n:32)

Belge türü	Otel sayısı
Turizm Bakanlığı işletme belgeli	26
Belediye belgeli	5
Sağlık Bakanlığı belgeli	1

Tablo 6’da işletmelerin yıldız sayıları verilmiştir. Buna göre anket formunu yanıtlayan termal otellerden; 13 tanesi 5 yıldızlı işletmedir.

Tablo 6 : İşletmelerin yıldız sayılarına göre dağılımı (n:30)

Yıldız sayısı	Otel sayısı
2 yıldız	2
3 yıldız	5
4 yıldız	5
5 yıldız	13
1. sınıf	5
Toplam	30

Termal otel işletmelerinin sahip olduğu personel sayıları incelendiğinde; araştırmaya katılan otellerden, personel sayıları 55'in altında olan 14 otel mevcuttur. Personel sayısı 58 ile 132 arasında olan 9 otel; 145'ten fazla olan ise 10 termal otel mevcuttur.

Tablo 7'de araştırmaya katılan otellerin yıllık doluluk oranları gösterilmektedir. Buna göre, anketi yanıtlayan otellerden 10'unun yıllık doluluk oranı % 61 ile % 70 arasındadır.

Tablo 7 : İşletmelerin yıllık doluluk oranlarına göre dağılımı (%) (n:31)

	7	5	10	5	3	2
Otel sayısı						
Doluluk oranı	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100

Tablo 8'de araştırmaya katılan termal otellerin doluluk oranlarının en fazla olduğu ay/aylar gösterilmektedir. Buna göre, temmuz, ağustos ve eylül ayları termal otellerde doluluğun en fazla olduğu aylardır. Buna göre, konukların daha çok yaz tatillerinde termal otellere gittikleri belirlenmiştir.

Tablo 8: İşletmelerin doluluk oranlarının en fazla olduğu ay/ayların dağılımı (n:30)

Aylar	Toplam	Oran (%)
Ocak	6	5,8
Şubat	4	3,8
Mart	3	2,9
Nisan	4	3,8
Mayıs	4	3,8
Haziran	6	5,8
Temmuz	22	21,1
Ağustos	23	22,1
Eylül	15	14,5
Ekim	6	5,8
Kasım	5	4,8
Aralık	6	5,8
Toplam	104	100

Tablo 9’da araştırmaya katılan termal otellerin doluluk oranlarının en az olduğu ay/aylar gösterilmektedir. Buna göre, aralık ve ocak ayları termal otellerde doluluğun en az olduğu aylar olarak göze çarpmaktadır. Tablo 9’a göre, ülkemizde termal otellere gelen konukların sayısı kış aylarında oldukça azalmaktadır.

Tablo 9 : İşletmelerin doluluk oranlarının en az olduğu ay/ayların dağılımı (n:30)

Aylar	Toplam	Oran (%)
Ocak	11	13,75
Şubat	9	11,25
Mart	7	8,75
Nisan	4	5
Mayıs	6	7,5
Haziran	3	3,75
Temmuz	6	7,5
Ağustos	5	6,25
Eylül	4	5
Ekim	5	6,25
Kasım	7	8,75
Aralık	13	16,25
Toplam	80	100

Termal otel işletmelerine gelen konukların yaş ortalamalarının yüzde dağılımı Tablo 10'da gösterilmektedir. Buna göre 9 termal otel, işletmelerine 26-60 yaş grubunda gelenlerin, toplam doluluk oranlarının % 45 - % 75'ini oluşturduğunu belirtmiştir. Bu oranı, 41-60 yaş grubu için belirten otel sayısı 8'dir.

Anketin uygulandığı 33 termal otelin tamamında, konuklar işletmeden geceleme yapmadan yararlanabilmektedir. Buradan çıkarılacak sonuç, termal otellerin günlük kullanımının çok

önemli düzeyde olduğudur. Zaten yapılan araştırmalara göre, ülkemizdeki mevcut kuyuların ve kaynakların bir günlük toplam kapasiteleri dikkate alındığında, günde yaklaşık 1 milyon kişinin termal sulardan yararlanabileceği belirlenmiştir.

Tablo 10 : İşletmelere gelen konukların yaş ortalamalarının dağılımı (%)

25 yaş ve altı (n:28)		26-40 yaş (n:32)		41-60 yaş (n:32)		61 yaş ve üstü (n:28)	
Otel sayısı	%	Otel sayısı	%	Otel sayısı	%	Otel sayısı	%
1	5	2	10	1	10	1	3
15	10	3	15	1	12	5	5
4	15	5	20	1	15	7	10
3	20	1	25	5	20	4	15
3	25	4	30	3	25	4	20
1	35	6	40	7	30	1	25
1	40	2	45	2	35	3	35
		4	50	4	40	1	40
		1	60	5	50	1	50
		1	65	2	60	1	60
		2	70	1	80		
		1	75				

Termal otellerden günübirlik yararlananların, bu otellerin toplam konuk sayısı içindeki dağılımlı incelendiğinde; araştırmaya katılan 30 otelden 8 tanesinde bu oran % 5 olarak belirlenmiştir. Buna göre, termal otellerden günübirlik yararlanmanın, düşük bir düzeyde olduğu söylenebilir.

Termal otel işletmelerinden günübirlik yararlanmanın en çok olduğu ilk 3 gün Tablo 11’de gösterilmektedir. Buna göre, anket formunu yanıtlayan otellerin 14’nde en yoğun günün cuma, ikinci yoğun günün cumartesi (24 otel), en yoğun üçüncü günün ise pazar (16 otel) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 11 : Gnbirlik yararlanmanın en yoğun olduğu günlere göre dağılımlı (n:31)

En yoğun gün	Otel sayısı	2. yoğun gün	Otel sayısı	3. yoğun gün	Otel sayısı
Pazartesi	2	arşamba	3	Pazartesi	1
Salı	3	Perşembe	1	arşamba	2
Perşembe	1	Cuma	1	Perşembe	4
Cuma	14	Cumartesi	24	Cuma	8
Cumartesi	3	Pazar	2	Pazar	16
Pazar	8				

Tablo 12’de otellerden günübirlik yararlanılması sonucu elde edilen gelirin otellerin toplam geliri içindeki oranı gösterilmiştir. Buna göre, termal otellerden 8 tanesinde % 5’lik bir gelir oranı mevcuttur ki, bu oran toplam gelir içinde düşük bir orandır.

Tablo 12 : Günübirlikçilerden elde edilen gelirin toplam gelir içindeki dağılımı (%) (n:28)

Otel sayısı	3	1	8	1	2	2	4	1	1	2	2	1
%	1	3	5	6	10	15	20	25	30	40	50	60

Tablo 13'te otellere gelen konukların ortalama geceleme süreleri görülmektedir. Buna göre, 9 oteldeki ortalama geceleme süresi 2 gecedir. Termal otellerde tedavi ve uygulamalar için tavsiye edilen konaklama süresinin 21 gün olduğunu hatırlarsak, bu sürenin anketin uygulandığı otellerin sadece 1 tanesinde geçerli olduğunun belirlenmesi dikkat çekici bir konudur.

Tablo 13 : Konukların işletmelerdeki ortalama geceleme süresinin dağılımı (n:27)

Otel sayısı	3	9	2	2	2	1	2	1	4	1
Gece	1	2	3	4	5	6	7	8	10	21

Oteller gelen konukların geliş amaçlarının göre dağılımı Tablo 14'te gösterilmiştir. Buna göre, anketin uygulandığı otellerden, 28'ine sağlık/tedavi amaçlı konuk gelmektedir. 12 otel, gelen konukların % 1 ile % 21 arasındaki kısmının termal/tedavi amacını taşıdığı belirtmiştir. Anketin termal otellere uygulanan bir anket olması göz önüne alınarak tablonun tamamı incelendiğinde, bu oranın oldukça az olduğu, konukların büyük çoğunluğunun bu amaçla işletmelere gelmesi gerektiği düşünülmektedir. Anket sorusuna diğer şekilde cevap veren işletmelerin verdiği cevaplar aşağıdadır:

- Turistik amaçlı % 70 (1 otel), % 95 (1 otel),
- Antik bölge gezisi % 80 (1 otel),
- Yabancı gruplar % 70 (1 otel),

- Ticari amaçlı % 4 (1 otel).

Tablo 14 : İşletmeye gelen konukların geliş amaçlarına göre dağılımı (%)

Sağlık/Tedavi (n:28)		Spor (n:10)		Dinlenme (n:30)		Eğlenme (n:13)		İş/Toplantı (n:26)		Diğer (n:12)	
Otel sayısı	%	Otel sayısı	%	Otel sayısı	%	Otel sayısı	%	Otel sayısı	%	Otel sayısı	%
1	1	1	2	1	2	2	5	1	2	1	2
1	2	3	5	1	3	7	10	1	5	1	4
2	5	1	8	2	5	1	15	1	6	3	5
4	10	2	10	6	10	1	20	4	10	3	10
1	15	1	15	12	20	2	25	1	15	1	15
3	20	2	20	1	25			1	16	1	70
2	25			1	30			3	20	1	80
2	40			1	50			2	25	1	95
1	45			2	60			2	30		
4	50			1	80			1	33		
3	60			1	90			2	35		
1	70			1	100			1	40		
3	80							1	50		
								2	70		
								1	75		

								1	80	
								1	94	

Tablo 15'te konukların işletmeye geliş şekillerinin daha çok hangi yollarla olduğu görülmektedir. Buna göre, araştırmaya katılan otellerin 20'sinde konuklar işletmeye daha çok bireysel olarak, 15'inde ise acenteler arayıcılığıyla gelmektedir.

Tablo 15 : Konukların işletmeye geliş şekillerinin dağılımı (n:32)

Geliş şekli	Toplam	Oran
Bireysel	20	48,8
Grup olarak	3	7,3
Acenteler arayıcılığıyla	15	36,6
Bir sosyal güvenlik kurumu ile	3	7,3
Toplam	41	100

Tablo 16'da otellere gelen konukların yerli/yabancı dağılımları görülmektedir. Buna göre araştırmaya katılan otellerden 6'sı % 80, 5'i % 90 oranında yerli konuğun; diğer taraftan 6'sı % 20 ve 5'i ise % 10 oranında yabancı konuğun işletmeye geldiğini belirtmiştir.

Tablo 16 : Konukların yerli/yabancı olmalarına göre dağılımı (%)

YERLİ (n:32)																
Otel sayısı	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	6	2	5	2	1	1
%	5	10	20	30	35	40	50	60	65	70	80	85	90	95	96	98
YABANCI (n:32)																
Otel sayısı	1	1	2	5	2	6	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1
%	2	4	5	10	15	20	30	35	40	50	60	65	70	80	90	95

Termal otellerde sunulan termal/teravi amaçlı hizmetler Tablo 17’de verilmiştir. Buna göre, termal otellerin çoğunda; özel aile banyosu, sauna, açık ve kapalı yüzme havuzu ve jakuzi havuzu bulunmaktadır. Anket sorusuna diğer şekilde cevap veren işletmelerin verdiği cevaplar aşağıdadır:

- Ultrason, laboratuvar (kan, idrar, şeker, hamilelik testleri) (1 otel),
- Sıra banyolar (1 otel),
- Cilt bakımları, spa-jet, jet-duş, buhar odası, thalasso havuzu (1 otel).

Tablo 17 : İşletmelerde sunulan termal/tedavi amaçlı hizmetlerin dağılımı (n:31)

Sunulan hizmetler	Açık yüzme havuzu	Kapalı yüzme havuzu	Çocuk havuzu	Jakuzi havuzu	Termal havuz	Jakuzili termal havuz
Otel sayısı	22	21	15	20	27	16
Sunulan hizmetler	Özel aile banyosu	Sauna	Aroma terapi	Bitki banyosu	Çamur banyosu	Süt banyosu
Otel sayısı	22	24	12	11	14	4
Sunulan hizmetler	Masaj ünitesi	Fitness center	Yürüyüş yolları	Röntgen ve kardiyografi	Solaryum ünitesi	Diğer
Otel sayısı	24	18	12	2	10	3

Tablo 18’de, işletmelerin termal/tedavi bölümünde yarı zamanlı olarak çalışan personel sayıları verilmiştir. Buna göre anket formunu yanıtlayan otellerin sadece 8 tanesinde 1’er uzman hekim, 4’ünde 1’er pratisyen hekim ve 1’er hemşire bulunmaktadır.

Tablo 18 : Termal/tedavi bölümünde yarı zamanlı çalışan personelin dağılımı (n:27)

	Uzman hekim		Pratisyen hekim		Hemşire		Fizyoterapist		Masör		Diğer	
	Otel sayısı	Sayı	Otel sayısı	Sayı	Otel sayısı	Sayı	Otel sayısı	Sayı	Otel sayısı	Sayı	Otel sayısı	Sayı
	8	1	4	1	4	1	5	1	5	1	1	1
									2	2	1	4
									1	4		
									1	6		
Toplam	8	1	4	1	4	1	5	1	9	13	2	5

Diğer taraftan tam gün çalışan personel sayılarına bakıldığında, termal otellerde tam gün olarak çalışan personel sayısının yarı zamanlı çalışan sayısına göre daha fazla olduğu görülmektedir. Tablo 19 incelendiğinde; 1 otelde 5 uzman hekimin, 1 otelde 6 pratisyen hekimin, 1 otelde 12 ve 1 otelde 14 hemşirenin, 1 otelde 25 ve 1 otelde 16 fizyoterapistin, 1 otelde 20 masörün bulunması dikkat çekicidir. Anket sorusuna diğer şekilde cevap veren işletmelerin verdiği cevaplar aşağıdadır:

- Laborant, tam gün 1 kişi (1 otel),
- Halkla ilişkiler, tam gün 1 kişi (1 otel),
- Estetisyen, tam gün 1 kişi (2 otel),
- Sağlık memuru, tam gün 1 kişi (1 otel),
- Hidroterapist, tam gün 1 kişi (1 otel).

Tablo 19 : Termal/tedavi bölümünde tam gün çalışan personelin dağılımı (n:27)

	Uzman hekim	Pratisyen hekim	Hemşire	Fizyoterapist	Masör	Diğer						
Otel sayısı	Sayı	Otel sayısı	Sayı	Otel sayısı	Sayı	Otel sayısı	Sayı	Otel sayısı	Sayı	Otel sayısı	Sayı	
	8	1	5	1	11	1	9	1	1	1	4	1
	2	2	1	2	1	2	1	25	4	1	3	2
	1	5	1	6	1	3			7	2	1	4
				1	12				2	3	1	5
				1	14				5	4		
									1	6	1	14
									1	16		
									1	20		
Toplam	11	8	7	9	15	32	10	26	22	53	10	26

Termal otellerin hangi bölümlerinde termal suyun kullanıldığı Tablo 20’de gösterilmektedir. Buna göre termal su 28 otelin havuzunda, 20 otelin tedavi merkezinde, 15 otelde de odalarda kullanılmaktadır.

Tablo 20 : Termal suyun, kullanım alanlarının dağılımı (n:30)

Bölüm	Odalarda	Havuzlarda	Tedavi merkezinde	Çamaşırhanede	Mutfakta
Otel sayısı	15	28	20	2	2

Tablo 21’de termal suyun otellerde hangi amaçlarla kullanıldığı gösterilmektedir. Buna göre araştırmaya katılan 33 otelin tamamında suyun en çok tedavi amacıyla kullanıldığı belirlenmiştir.

Tablo 21 : Termal suyun kullanım amaçlarına göre dağılımı (n:33)

Amaç	Tedavide	Temizlikte	Isıtmada
Otel sayısı	33	7	19

Termal suyun oteller nasıl ulaştırıldığı Tablo 22’de gösterilmektedir. Anket formunu yanıtlayan otellerin 22’sinde termal su kaynaktan borularla taşınmakta, 9’unda ise su artezyen kuyulardan çekilmektedir. Anket sorusuna diğer şeklinde cevap veren tek işletme, suyun işletmenin içinden çıktığını belirtmiştir.

Tablo 22 : Termal suyun işletmelere nasıl ulaştırıldığının dağılımı (n:32)

	Kaynaktan borularla taşınarak	Artezyen kuyulardan çekilerek	Diğer
Frekans	22	9	1

Tablo 23’te termal suyun kullanılmadan önce bazı işlemlerden geçirilip geçirilmediği, Tablo 24’te ise bu işlemlerin neler olduğu gösterilmektedir. Buna göre 33 otelin 17’si termal suyun kullanılmadan önce bazı işlemlerden geçirildiğini belirtmiştir. Tablo 24’te de uygulanan işlemler belirtilmiştir.

Tablo 23 : Termal suyun, kullanılmadan önce bazı işlemlerden geçirilip geçirilmediğinin dağılımı (n:33)

	Evet	Hayır
Otel sayısı	17	16

Tablo 24 : Termal suyu kullanmadan önce yapılan işlemlerin neler olduğunun dağılımı (n:17)

	İlaçlama	Soğutma	Arıtma	Dinlendirme
Otel sayısı	10	13	8	9

Tablo 25’te işletmelerde atıkların değerlendirilmesiyle ilgili uygulamalarının olup olmadığı görülmektedir. Buna göre araştırmaya katılan otellerden 8’i işletmelerinde atık uygulamasının bulunduğunu belirtmiştir. Ancak, bu 8 otelden sadece 4’ü atık uygulamalarının neler olduğunu belirtmiştir. Buna göre, bu 4 otelden 2’si atık suları bahçe sulamasında kullandığını, 1 tanesi atık suyu özel arıtmalardan geçirdikten sonra bahçe sulamada kullandığını, diğer 1 işletme ise, atıklarla ilgili konunun ilgili kurumlara iletildiğini belirtmiştir. Buna ilaveten, termal otel işletmelerindeki atık maliyetleri, işletmelerin toplam maliyetlerin yaklaşık % 10’luk bir kısmını oluşturmaktadır.

Tablo 25 : Atıkların değerlendirilmesiyle ilgili bir uygulama bulunup bulunmadığının dağılımı (n:28)

	Evet	Hayır
Otel sayısı	8	24

Otellerde maliyet kontrolü yapılıp yapılmadığı Tablo 26’da gösterilmektedir. Anketin

uygulandığı otellerin 26 tanesi, işletmelerinde maliyet kontrolü yapıldığını belirtmiştir.

Tablo 26 : Maliyet kontrolü çalışmaları yapıp yapılmadığının dağılımı (n:31)

	Evet	Bazen	Hayır
Otel sayısı	26	4	2

Tablo 27’de termal otellerde maliyet kontrolü kapsamındaki uygulamalara yer verilmiştir. Buna göre, araştırmaya katılan otellerden 12’si maliyet kontrolü yaptıklarını belirtmiş ancak, bu kontrolle ilgili ne gibi faaliyetlerde bulduklarını belirtmemiştir. Anket sorusuna diğer şekilde cevap veren işletmelerin verdiği cevaplar aşağıdadır:

- Tasarruf (1 otel),
- Çalışanların sayısı ve bunların otele maliyetinin takibi (1 otel),
- Enerji kontrolü (giriş-çıkış) (1 otel),
- Ödenmezlerin kontrolü ve dökümü (1 otel),
- Banket maliyetlerinin kontrolü (1 otel),
- Birim maliyetlerin tespiti ve takibi (yemek ve temizlik) (1 otel).

Tablo 27 : İşletmelerde maliyet kontrolü kapsamındaki uygulamalar (n:24)

Uygulamalar	Maliyet kontrolü	Yiyecek İçecek kontrolü	Gelir gider hesaplamaları	Stok kontrolü	Envanter çalışmaları	Bütçe çalışmaları	Diğer
Otel sayısı	12	4	4	3	3	2	6

Tablo 28’de, termal otel işletmelerindeki maliyet kalemlerinin genel olarak en fazla maliyet yükü olandan en az maliyet yükü olana doğru sıralamasına yer verilmiştir. Buna göre işletmelere en fazla maliyet yükü getiren işçilik maliyetleridir. Daha sonra ise enerji, su, yakıt ve ilk madde malzeme maliyetleri gelmektedir.

Tablo 28 : Önem düzeyi bakımından maliyet kalemlerinin maliyet yüküne dağılımı (n:33)

	1. sıra	2. sıra	3. sıra	4. sıra	5. sıra	6. sıra	Toplam
İşçilik	16	7	4	3	1	-	31
İlk madde malzeme	2	7	8	6	3	2	28
Amortisman	-	3	3	6	5	12	29
Bakım-onarım	1	3	8	4	12	3	31
Faiz, vergi, sigorta	6	3	4	5	6	6	30
Enerji, su, yakıt	7	9	5	6	3	1	31
Toplam	32	32	32	30	30	24	

Tablo 29, otel bölümlerinin maliyetleri bakımından sıralanmasıyla ilgilidir. Buna göre, maliyeti en yüksek bölümler, yiyecek-İçecek ve konaklama bölümleridir. En az maliyetli bölüm ise güvenliktir.

Tablo 29 : Bölümlerin maliyetleri bakımından dağılımı (n:33)

Bölümler	1. sıra	2. sıra	3. sıra	4. sıra	5. sıra	6. sıra	7. sıra	8. sıra	Toplam
Konaklama	4	14	10	2	-	1	-	-	31
Yiyecek-içecek	24	5	4	-	-	-	-	-	33
Termal/tedavi	2	2	6	7	6	2	3	-	28
Yardımcı	-	1	1	6	7	2	7	-	23
Çamaşırhane	-	6	5	8	6	1	2	1	29
Teknik işler	3	5	5	7	8	2	-	1	31
Muhasebe	-	-	-	3	3	9	9	2	27
Güvenlik	-	-	-	-	-	5	10	10	25
Toplam	33	33	31	33	30	22	30	14	

Tablo 30'da ise otellerin gelir merkezlerinin sıralanması mevcuttur. Buna göre, en çok gelir

getiren bölümler sırasıyla; konaklama, yiyecek-içecek, termal/tedavi bölümü ve yardımcı bölümlerdir.

Tablo 30 : Gelir merkezlerinin dağılımı (n:33)

Bölümler	1. sıra	2. sıra	3. sıra	4. sıra	Toplam
Konaklama	30	2	1	-	33
Yiyecek-içecek	2	25	4	1	32
Termal/tedavi	1	5	21	2	29
Yardımcı	-	-	4	23	27
Toplam	33	32	30	26	

Tablo 31'e bakıldığında, otellerin fiyatlandırma politikalarını belirlerken daha çok maliyet ve kâr marjını ve piyasa fiyatlarını esas aldıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 31 : Fiyatlandırma yöntemlerine göre dağılım (n:33)

	Piyasa fiyatlarını esas olarak	Maliyet + kâr marjına göre	Talebi esas olarak	Hepsi
Otel sayısı	14	15	2	2

Otellerde doluluk arttıkça hangi bölümlerin maliyetlerinde azalma görüleceği Tablo 32'de verilmiştir. Buna göre ankete katılan otellerden 21'i konaklama, 17'si ise yiyecek-içecek bölümünün maliyetlerinde azalma olacağını belirtmiştir.

Tablo 32 : Doluluk arttıkça maliyetlerinde azalma görülen bölümlere göre dağılım (n:32)

Bölümler	Konaklama	Yiyecek- içecek	Termal/tedavi	Yardımcı
Otel sayısı	21	17	10	4
Bölümler	Çamaşırhane	Teknik işler	Muhasebe	Güvenlik
Otel sayısı	4	4	5	3

Tablo 33'te termal otellerdeki maliyet kalemlerinin genel olarak birim maliyet içindeki payı en fazla olandan en az olana doğru sıralaması verilmiştir. Buna göre, birim maliyet içindeki payı en fazla olan bölümler sırasıyla; yiyecek-içecek, konaklama ve teknik işlerdir. Güvenlik ise birim maliyetin en az olduğu bölümdür.

Tablo 33 : Maliyet kalemlerinin, birim maliyet içindeki payına göre sıralanmasının dağılımı (n:32)

	1. sıra	2. sıra	3. sıra	4. sıra	5. sıra	6. sıra	7. sıra	8. sıra	Toplam
Konaklama	9	14	3	1	2	-	-	-	29
Yiyecek-içecek	16	8	3	2	-	-	-	-	29
Termal/tedavi	1	4	5	6	5	2	1	1	25

Yardımcı	-	-	1	1	3	6	6	3	20
Çamaşırhane	2	2	3	5	9	1	2	-	24
Teknik işler	1	1	13	5	3	3	2	-	28
Muhasebe	-	-	-	5	4	10	6	1	26
Güvenlik	-	-	-	1	-	3	6	12	22
Toplam	29	29	29	26	26	25	23	17	

Tablo 34’te otellerdeki hangi faaliyetlerden ek ücret talep edildiği ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Buna göre en çok telefon, çamaşırhane ve masaj hizmetlerinden ek ücret talep edilmektedir. Anket sorusuna diğer şeklinde cevap veren işletmelerden 1’i özel kıyafetlerin temizliği ve ütülenmesi durumunda, diğeri ise minibarın kullanımı için konuklardan ek ücret talep edildiğini belirtmiştir.

Tablo 34 : Konuklardan ek ücret talep edilen hizmetlerin dağılımı (n:32)

Faaliyet	Telefon	Çamaşırhane	Termal havuz	Masaj	Özel banyolar	Solaryum	Fitness center	Diğer
Otel sayısı	30	28	3	27	16	13	4	3

Faaliyetlerin yerine getirilmesinde yararlanılan malzemelerin kullanılış biçimlerini ve kullanım miktarlarının ne sıklıkla takip edildiği Tablo 35’te görülmektedir. Anketin uygulandığı 33 otelden 16 tanesi günlük, 13 tanesi de aylık olarak malzemelerin kullanılış biçimlerini ve miktarlarını takip ettiğini belirtmiştir.

Tablo 35 : Malzemelerin kullanılış biçimlerinin ve miktarlarının takip sıklığının dağılımı (n:33)

Sıklık	Günlük	Haftalık	Aylık	Yıllık
Otel sayısı	16	8	13	1

İşletmelerin bölüm düzeyinde maliyet ve kârlılık çalışmalarının yapılıp yapılmadığı incelendiğinde; araştırmaya katılan 33 otelden, 24 tanesinde bölüm düzeyinde maliyet ve kârlılık raporlaması yapıldığı belirlenmiştir. Araştırmaya katılan 33 otelden 29 tanesinde faaliyet dönemi başlarında dönemle ilgili maliyet tahmin çalışması yapıldığı belirlenmiştir. Araştırmaya katılan 31 otelin 28’inde, faaliyet dönemi sonunda, tahmini maliyetlerle gerçekleşen maliyetlerin karşılaştırılmasının yapıldığını belirlenmiştir. İşletmelerin birçoğu, kendi maliyetlerini rakiplerinin maliyetleriyle karşılaştırmaya yönelik bir çalışma yapmamaktadır.

Tablo 36’da, termal otellerde; tedavi, kat hizmetleri, odalar, eğlence, yiyecek-içecek ve teknik işler maliyetlerini arttıran etkenler birlikte belirtilmiştir. Buna göre, otellerdeki personel sayısı ve temizlik ve sıhhi malzemeler, tedavi maliyetini en çok arttıran etkenler olarak belirlenmiştir. Tedavi maliyetlerini arttıran diğer etkenler aşağıdadır:

- Sıcak su bedeli (1 otel),
- Efektif fiyatları (1 otel),
- İlaç fiyatları (1 otel),
- Havuzların ilaçlanması ve bakımı (1 otel).

Termal otellerde, işçilik ve temizlik maddelerinin kullanımı kat hizmetlerinin maliyetlerinin en çok arttıran etkenler olarak dikkat çekmektedir. Kat hizmetlerinin maliyetlerini arttıran diğer etkenler aşağıdadır:

- Yıkama maliyetleri (1 otel),
- Mefruşat (1 otel),
- Malzeme (1 otel),
- Çamaşırhanede kullanılan suyun sertliği deterjan tüketimini arttırmakta (1 otel),
- Sık sık bornoz ve havlu değişimi (1 otel),
- arşafların kötü kullanımını (1 otel),

İşçilik, termal otellerde oda maliyetlerini arttıran en önemli etkendir. Odaların maliyetlerini arttıran diğer etkenler aşağıdadır:

- Mefruşat (1 otel),
- Temizlik rnlerinin kullanımı -suyun yüzey üzerinde bıraktığı tabakalar için- (1 otel),
- Konukların otelde kalış süresi (1 otel),
- Sabit giderler (1 otel).

Müzik programları ve müzisyen sorunu, termal otellerdeki eğlence maliyetlerini en çok arttıran etkenlerdir. Eğlence maliyetlerini arttıran diğer etkenler aşağıdadır:

- Yiyecek-içecek maliyeti (1 otel),
- Personel (1 otel),
- Dekorasyon malzemeleri (1 otel),
- Doluluk oranı (1 otel),
- Eğlence vergisi (1 otel).

Mevsimsel değişikliklerin meyve-sebze fiyatlarına etkisi, personel sayısı ve doluluk oranı, termal otellerde yiyecek-içecek maliyetlerini arttıran en önemli etkenlerdir. Yiyecek-içecek maliyetlerini arttıran diğer etkenler aşağıdadır:

- Ücretsiz ay, pasta servisi (1 otel),
- Açık büfe (1 otel),
- Banketler (1 otel),
- İsraf (1 otel),
- Gıda malzemelerini depolama ve saklama (1 otel).

Bakım-onarım ve arızalar, teknik işlerin maliyetlerini en çok arttıran etkenlerdir. Teknik işlerin maliyetlerini arttıran diğer etkenler aşağıdadır:

- Kullanılması gerekenden çok ve gereksiz malzeme alışı (1 otel),
- Personel (1 otel),
- İşletmedeki makinelerin eskimesi (1 otel),
- Amortismanlar (1 otel),
- Termal suyun verdiği korozyonlardan dolayı sık sık tesisat malzemelerinin kullanımı (1 otel),
- İthal malzemeler (1 otel),
- Yanlış kullanım (1 otel),
- Donanım aksaklığı (1 otel),
- Doluluk oranı (1 otel).

Tablo 36 : Tedavi, kat hizmetleri, odalar, eğlence, yiyecek-içecek ve teknik işler maliyetlerini arttıran etkenlerin dağılımı

	Etkenler	Frekans		Etkenler	Frekans	
TEDAVİ	Personel sayısı	5	EĞLENC E	Animasyon ve gösteri	2	
	Temizlik ve sıhhi malzemeler	4		Müzik programları ve müzisyen sorunu	4	
	Tedavi süresinin uzunluğu	2		Diğer	5	
	Doktor sayısı	2				
	Hasta sayısı	2				
	Teknolojik değişim	2				
	Enerji tüketimi	2				
	Diğer	4				
	Etkenler	Frekans		Etkenler	Frekans	
KAT HİZMETLE Rİ	İşçilik	7	YİYECE K- İÇECEK	Mevsimsel değişiklikler (sebze- meyve fiyatlarına etkisi)	5	
	Temizlik maddelerinin kullanımı	6		Personel	4	
	Konaklayan sayısı	3		Doluluk oranı	4	
	Elektrik, su tüketimi	3		Hammadde	3	
	Doluluk oranı	3		Et ürünleri	3	
	Günübirlik konaklamalar	2		Enflasyon	2	
	Diğer	7		Sunulan hizmetin kalite düzeyi	2	
				Diğer	5	

	Etkenler	Frekans		Etkenler	Frekans
ODALAR	İşçilik	5	TEKNİK İŞLER	Bakım-onarım	5
	Doluluk oranı	3		Arızalar	3
	Bakım-onarım	3		Malzeme tüketimi	3
	Temizlik malzemeleri	2		Malzeme alışları	2
	Elektrik, su	2		Enerji	2
	Ek kişi için yapılan düzenlemeler	2		Diğer	9
	Demirbaşların eskimesi	2			
	Günübirlik konaklamalar	2			
	Diğer	4			

Tablo 37’de, otellerin termal/tedavi bölümü için ayrı bir maliyet kontrol çalışması yapıp yapmadığı gösterilmektedir. Buna göre 33 otelin 20’si bu şekilde bir çalışma yaptıklarını belirtmiştir.

Tablo 37 : Termal/tedavi bölümü için ayrı bir maliyet kontrol çalışması yapıp yapılmadığının dağılımı (n:33)

	Evet	Hayır
Otel sayısı	20	13

Tablo 38’de, otellerin termal/tedavi bölümünün maliyetlerinin, işletmenin genel maliyetlerinin ne kadarını oluşturduğu gösterilmektedir. Buna göre otellerin 5 tanesi bu oranı % 5, yine 5 tanesi de % 20 olarak belirtmiştir.

Tablo 38 : Termal/tedavi bölümünün maliyetlerinin, işletmenin genel maliyetlerinin ne kadarını oluşturduğunun dağılımı (%) (n:25)

Otel sayısı	1	1	1	5	4	1	2	5	1	1	1	2
%	1	2	3	5	10	12	15	20	25	30	35	50

Tablo 39’da, otellerin hizmet birim maliyetlerinin hesaplanmasında hangi maliyet sistemlerini kullandığına bakıldığında, en çok faaliyet temelli maliyet sisteminin (18 otel) kullanıldığı belirlenmiştir. Anket formunu yanıtlayan 1 otel ise, kullandığı sistemi ortalama maliyet olarak belirtmiştir.

Tablo 39 : Hizmet birim maliyetlerinin hesaplanmasında kullanılan maliyet sistemlerinin dağılımı (n:31)

Sistemler	Safha maliyet	Sipariş maliyet	Faaliyet temelli maliyet	Safha/sipariş karma	Diğer
Otel sayısı	4	5	18	1	3

Tablo 40’ta, işletmelerin hizmet birim maliyetlerinin hesaplanmasında hangi maliyetlerin esas alındığı gösterilmektedir. Buna göre anketin uygulandığı otellerin 29’unda gerçekleşen (fili) maliyetler esas alınmaktadır.

Tablo 40 : Hizmet birim maliyetlerinin hesaplanmasında esas alınan maliyetlerin dağılımı (n:31)

Maliyetler	Gerçekleşen (fili) Maliyetler	Önceden belirlenen (tahmini/standart) maliyetler
Otel sayısı	29	2

Otellerdeki hizmet birim maliyetlerini hangi maliyetleri kapsadığı Tablo 41’de belirtilmiştir. Buna göre, anketin uygulandığı otellerin 28’i hizmet birim maliyetlerinin ilgili bütün maliyetleri kapsadığını açıklamıştır.

Tablo 41: Hizmet birim maliyetlerinin kapsadığı maliyetlerin dağılımı (n:30)

	İlgili bütün maliyetleri	Değişken maliyetleri
Otel sayısı	28	2

Tablo 42’de, otellerde maliyetlerin belirlenmesinde hangi maliyetlerin hesaplandığı gösterilmektedir. Anketin uygulandığı otellerin 21’i bu soruya değişken maliyetler olarak cevap vermiştir.

Tablo 42 : Maliyetlerin belirlenmesinde hesaplanan maliyetlerin dağılımı (n:30)

Maliyetler	Değişken maliyetler	Sabit maliyetler	Değişken ve sabit maliyetler
Otel sayısı	21	4	5

Termal otel işletmelerinin, termal/tedavi bölümünün faaliyetlerini sürdürmesinde katılan personel, araç-gereç, malzeme v.b. giderlerin, termal/tedavi bölümünün toplam maliyetleri içindeki kısmi yeri Tablo 43’te gösterilmektedir.

Anketin uygulandığı otellere göre; işletme personeli (sağlık ve idari) termal/tedavi bölümünün

toplam maliyetlerinin çok önemli bir kısmını oluşturmaktadır ($10+15=25$ otel). Ayrıca 9 otel kimyasal ve biyolojik ilaçların; 8'er otel de terlik ve havlu/bornoz gibi malzemelerin işletmenin termal/teravi bölümünün toplam maliyetlerinin çok önemli bir kısmını oluşturduğunu belirtmiştir.

Tabloya göre, 13 otel kimyasal ve biyolojik ilaçların, 11 otel havlu ve bornozun, 10 otel ise sabun ve şampuanın işletmenin termal/teravi bölümünün toplam maliyetlerinin önemli bir kısmını oluşturduğunu belirtmiştir.

Tablo incelendiğinde, kırtasiye malzemelerinin ($9+11=20$ otel), terliğin soda/maden suyunun ve bonenin ($8+9=17$ otel), atıkların ($7+9=16$ otel), buklet malzemelerinin ($11+4=15$ otel) işletmenin termal/teravi bölümünün toplam maliyetlerinin az veya çok az bir kısmını oluşturduğunu anlaşılmaktadır.

Tablo 43 : Termal/tedavi bölümünün faaliyetlerini sürdürmesinde katılan giderlerin, bölümün toplam maliyetleri içindeki kısmi yerinin dağılımı (n:29)

	Çok önemli bir kısmını oluşturmakta	Önemli bir kısmını oluşturmakta	Az bir kısmını oluşturmakta	Çok az bir kısmını oluşturmakta	Toplam
İdari personel	10	6	5	4	25
Sağlık personeli	15	1	6	3	25
Havlu/bornoz	8	11	7	3	29
Terlik	8	4	8	9	29
Bone	6	1	8	9	24
Buket malzemeleri	5	4	11	4	24
Kimyasal, biyolojik ilaçlar	9	13	4	1	27
Suyu soğutma	2	4	3	8	17
Suyu otel içinde dolaştırma	5	5	9	4	23

Kırtasiye malzemeleri		5	9	11	25
Sabun/şampuan	2	10	10	5	27
Cilt bakım ürünleri	6	7	2	7	22
Soda/maden suyu		3	8	9	20
Tedavi ilaçları	6	7	4	4	21
Atıklar	2	1	7	9	19
Çamurun kullanımı	5	3	5	7	20

3.8. ARAŞTIRMANIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmada elde edilen veriler, aşağıdaki değerlendirmeleri olanaklı kılmıştır:

- Anketin uygulandığı termal otellerin, büyük çoğunluğu Turizm Bakanlığı işletme belgesine sahiptir.

- Otellerin yıllık ortalama doluluk oranları farklılık göstermektedir. Ancak otellerin yarısından fazlasının doluluk oranları % 59 ile % 81 arasında değişmektedir. Doluluk oranlarının en fazla olduğu aylar; ağustos ve temmuz aylarıdır. Termal otellerin doluk oranlarının en az olduğu aylar ise; aralık ve ocak aylarıdır. Otellerden gününbirlik yararlanmanın en yoğun olduğu günler sırasıyla; cuma, cumartesi ve pazardır.

- Termal otel işletmelerinde çalışan sağlık personeli sayısı yeterli değildir. Bazı termal otellerde hiç sağlık personeli çalışmamaktadır. Bazılarında ise sadece masör çalıştırılmaktadır. Bireylerin tedavi olmak, zindelik kazanmak, rahatlamak gibi nedenlerle gittikleri termal otellerin önemli bir kısmında doktor bulunmamaktadır. Bu, belki de termal otel işletmeciliğinde yaşanan en büyük sorundur. Termal otel işletmelerinde tavsiye edilen tedavi ve konaklama süresi 21 gündür. Ancak anketin uygulandığı otellerin biri hariç hepsinde konukların otellerde konakladıkları süre 21 günün çok altında kalmaktadır.

- Termal otellerin büyük çoğunluğunda atıkların değerlendirilmesiyle ilgili bir uygulama mevcut değildir. Bu durum, oteller için önemli bir eksikliktir. Atık sistemleri ve/veya uygulamaları, kuruluş aşamasında işletmeye belirli oranlarda maliyet yükü getirecektir. Ancak, kurulacak sistemle çevreyi olumsuz etkilemesi muhtemel zararlar azaltılacak ya da ortadan kaldırılacaktır. Ayrıca, kullanıldıktan sonra atık haline gelen maddeler, yeniden değerlendirilmiş olacaktır. Atıkların değerlendirilmesi uygulamalarının mevcut olduğu çok az sayıdaki otelde, bu uygulamalar atık suyun, bahçe sulamada kullanılması şeklindedir.

- Termal otel işletmelerinin birçoğu, faaliyetleriyle ilgili maliyet kontrol çalışmaları yapmaktadır. Maliyet kontrolü yapan otellerin yarıya yakın bir kısmı, yaptıkları faaliyetlerin ne olduğunu açıkça belirtmemiştir. Bunun dışındaki otellerde maliyet kontrolü kapsamında; yiyecek-

içecek kontrolü, envanter çalışmaları ve stok kontrolü yapılmaktadır.

- Termal otellerdeki maliyet kalemleri incelendiğinde, işletmelere en fazla yükü işçilik maliyetleri getirmektedir. İşçilik maliyetlerinden sonra sırasıyla; enerji, su, yakıt maliyetleri, ilk madde ve malzeme maliyetleri gelmektedir. Termal otellere en az maliyet yükünü, amortisman maliyetleri getirmektedir.

- Termal otellerdeki maliyetleri, işletmelerin bölümleri düzeyinde de incelemek gerekmektedir. Buna göre, termal otellerde en fazla maliyetli bölüm, yiyecek-içecektir. Yiyecek-içecek bölümünü, konaklama bölümü izlemektedir. Termal otellerde en az maliyetli bölüm ise güvenlik bölümüdür.

- Termal otel işletmeleri, gelir merkezleri bakımından incelendiğinde, işletmelere en fazla gelir getiren bölüm, konaklama bölümüdür. Daha sonra sırasıyla, yiyecek-içecek ve termal/tedavi bölümleri gelmektedir. İşletmelere en az geliri ise yardımcı bölümler getirmektedir.

- İşletmelerdeki fiyatlandırma politikaları, maliyet + kâr marjına ve piyasa fiyatlarına göre yapılmaktadır. Otellerin, doluluk oranlarının artması en çok konaklama ve yiyecek-içecek maliyetlerinde azalmalara neden olmaktadır.

- Birim maliyetler dikkate alındığında, termal otellerde birim maliyetleri en fazla olan bölüm, yine yiyecek-içecek bölümüdür. Bu bölümü sırasıyla konaklama ve teknik işler takip etmektedir. Otellerde birim maliyetleri en az olan bölüm ise güvenlidir.

- Termal otellerin birçoğunda; telefon, amaşırhane, masaj gibi hizmetler konuklara ek ücretler karşılığında sunulmaktadır. Termal oteller, kullanılan malzemelerin kullanılış biçimlerini ve miktarlarını daha çok günlük veya aylık olarak takip etmektedir.

- Termal otellerin büyük çoğunluğu, bölüm düzeyinde maliyet ve kârlılık raporlaması, maliyetlerin tahmini, tahmin edilen ve gerçekleşen maliyetlerin karşılaştırılması ile ilgili çalışmalar yapmaktadır. Ancak, bu otellerin yine büyük çoğunluğu, işletmelerindeki maliyetleri rakip

işletmelerle kıyaslama yoluna gitmemektedir.

- Otellerin yarıdan fazlası, işletmelerindeki termal/tedavi bölümleri için ayrı bir maliyet kontrolü çalışması yapmaktadır. Termal otellerde, termal/tedavi bölümünün maliyetleri otellerin toplam maliyetlerinin % 5 - % 20'lik kısmı içerisinde yer almaktadır.

- Termal otel işletmelerinde, hizmet birim maliyetleri genel olarak faaliyet bazlı olarak hesaplanmaktadır. Bu işletmelerde hizmet birim maliyetlerinin hesaplanmasında gerçekleşen (fiili) maliyetler esas alınmaktadır. Termal otellerde, hizmet birim maliyetleri, ilgili bütün maliyetleri kapsamakta; maliyetlerin belirlenmesinde daha çok değişken maliyetler dikkate alınmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm, dünyada ve ülkemizde son yıllarda çok hızlı bir gelişme göstermektedir. Her yıl milyonlarca insan turizm faaliyetlerine katılmakta ve gittikleri bölgelerin ekonomisine olumlu katkılar sağlamaktadır. Ülkemizin önemli turizm değerlerinden biri de termal kaynaklarımızdır. Ne yazık ki mevcut termal kaynaklarımızın ancak % 1'inin kullanılması ülkemiz için son derece büyük bir kayıptır. Kaynak kullanımının artırılması için gerekli yasaların ve düzenlemelerin en kısa zamanda çıkarılması gerekmektedir.

Araştırmanın sonucunda; termal otel olan ancak, sağlık personelinin hiç olmadığı ya da çok az olduğu birçok işletmenin var olduğu anlaşılmıştır. Dolayısıyla termal otel işletmelerinde istihdam edilen sağlık personelinin sayısının yetersiz olduğu söylenebilir. Bu, termal turizm işletmeciliğinin gelişimi için son derece vahim bir durumdur. Çünkü bu yetersizlik, müşteri kaybına ve dolayısıyla hizmet birim maliyetlerinin yükselmesine neden olabilmektedir. Bakanlıkların bu konuda gerekli yasaları ve düzenlemeleri acil olarak hayata geçirmesi gerekmektedir.

Termal kaynakların bulunduğu tesislerde tavsiye edilen termal/tedavi süresi 21 gündür. Ancak ülkemizdeki konaklama süresi ne yazık ki 21 günün çok altındadır. Tedavi süresinin uzatılarak tedavi hizmetinden beklenen yararın en üst düzeye çıkarılması gerekmektedir. Bu sorun da, tesislerden yeteri düzeyde yararlanılmamasına neden olmakta ve sabit maliyetlerden dolayı hizmet birim maliyetinin artmasına neden olmaktadır.

Tüm işletmelerde olduğu gibi termal otel işletmelerinde de maliyetler son derece önemli bir konudur. İşletmelerdeki maliyetlerin doğru ve eksiksiz olarak belirlenmesi ve buna bağlı olarak yönetilmesi gerekmektedir. Sunulan hizmetler ve dolayısıyla ortaya çıkan maliyetler bakımından termal otel işletmeleri, diğer otellerden farklılık göstermektedir. Termal otellerdeki maliyet kalemleri incelendiğinde, işletmelere en fazla yükü işçilik maliyetleri getirdiği anlaşılmaktadır. İşçilik maliyetlerinden sonra sırasıyla; enerji, su, yakıt maliyetleri, ilk madde ve malzeme maliyetleri gelmektedir.

Termal otellerdeki maliyetleri, işletmelerin bölümleri düzeyinde de incelemek gerekmektedir. Buna göre, termal otellerde en fazla maliyetli bölüm, yiyecek-içecektir. Yiyecek-içecek bölümünü,

konaklama bölümü izlemektedir. Termal otel işletmeleri, gelir merkezleri bakımından incelendiğinde, işletmelere en fazla gelir getiren bölüm, konaklama bölümüdür. Daha sonra sırasıyla, yiyecek-içecek ve termal/tedavi bölümleri gelmektedir. Birim maliyetler dikkate alındığında, termal otellerde birim maliyetleri en fazla olan bölüm, yine yiyecek-içecek bölümüdür. Bu bölümü sırasıyla konaklama ve teknik işler takip etmektedir. Otellerde birim maliyetleri en az olan bölüm ise güvenlidir. Otellerin yarısından fazlası, işletmelerindeki termal/tedavi bölümleri için ayrı bir maliyet kontrolü çalışması yapmaktadır.

Maliyetlerin yönetilmesi konusunda, işletmeler birtakım maliyet yönetim sistemlerinden yararlanmaktadır. Çalışmanın konusu olan termal otel işletmelerinde, hizmet birim maliyetleri, daha çok faaliyet bazlı olarak hesaplanmaktadır. Bu işletmelerde faaliyet tabanlı maliyet sistemin uygulanması durumunda; maliyet ve faaliyet etkenlerinin belirlenmesi, hizmetlerin tüketme düzeylerinin belirlenmesi sorunlara neden olabilir. Özellikle termal turizm işletmelerinde üretilip sunulan hizmetlerin gerçekleştirilmesi sürecindeki değişkenlik önemli bir engel olarak ortaya çıkabilir. Başka bir ifade ile, faaliyet gerçekleştirme düzeylerinde bir standartlık söz konusu olmadığı için üretilen maliyet bilgisi de yanlış bilgi üretilmesine neden olabilir. Başka bir neden de sistemin karmaşık ve ayrıntılı kayıt sistemine dayanmasından dolayı gerektiği gibi uygulanamamasıdır. Termal turizm işletmelerinde, her bir hizmet bir iş emri olarak kabul edilerek, o hizmetin üretilmesi sürecinde gerçekleşen maliyetlerin o hizmet süreci çıktısına yüklenerek hizmet birim maliyetlerinin hesaplanması daha doğru olabilir. Bu nedenle sipariş maliyet sistemi daha uygun bir maliyet saptama sistemi olarak ortaya çıkmaktadır.

-

Son dönemlerde, termal tesislerin standartların belirlenmesiyle ilgili yasal düzenlemelerin hazırlanması ile ilgili olumlu gelişmeler beklenmektedir. Bu konuda Enerji, Sağlık, Kültür ve Turizm ve İçişleri Bakanlıkları termal kaynaklar ve tesislerle ilgili standartların belirlenmesi konusunda ortak bir çalışma içerisinde. Termal tesislerle ilgili standartların belirlenmesi ve tesislerin bu standartlara göre işletilmesi son derece önemlidir. Çünkü, yurt dışındaki sigorta kuruluşları ve Avrupa Kaplıcalar Birliği, termal kaynaklardan yararlanmaları için gönderecekleri turistlerin konaklayacakları tesislerin belli standartlarda olmasını şart koşmaktadır.

Bu çalışmanın akademik anlamda katkıları da olasıdır. Anket uygulamalarında bilgi eksikliğinden ve kavram karmaşasından kaynaklandığı düşünülen sorunlarla sıkça karşılaşmıştır. Bu sorunlar, bazı anket sorularına gereken cevapların verilmesinde sıkıntılara yol açmıştır.

KAYNAKÇA

AKAT, Ömer

2000 **Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği**, 3. Baskı, Ekin Kitabevi, Bursa.

ALTUĞ, Osman

2001 **Maliyet Muhasebesi**, 13. Baskı, Türkmen Kitabevi, İstanbul.

ASLAN, Zeynep

1996 Ege Bölgesi'ne Yönelik Termal Turizm Talebinin Analizi ve Termal Turizm İşletme Modeli. (Yayınlanmamış Doktora Tezi) İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.

ASLIHAK, Aysun

1998 Türkiye'de Termal Turizm ve Ankara Haymana Kaplıcası İncelemesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

AVCIKURT C. ve H. ÇEKEN

1998 "Dünyada ve Türkiye'de Sağlık Turizmi ve Geliştirilmesi",
Turizmde Seçme Makaleler, 30, Eylül: 27-36.

AZALTUN, Murat

2005 "Eskişehir'de Termal Turizm Potansiyeli" **Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi**, XVI, 1, Bahar: 100-102.

BACON, William

- 1997 “The Rise of the German and the Demise of the English Spa Industry: A Critical Analysis of Business Success and Failure”, **Department of Leisure Management, Leisure Studies**, XVI: 173-187, Cheltenham.

BATMAN, Orhan ve DİĞERLERİ

- 2004 **Turizm İşletmeleri**, (Ed. Şehnaz DEMİRKOL ve Burhanettin ZENGİN), 1. Baskı, Değişim Yayınları, İstanbul.

BAYER, Ertuğrul

- 1997 Türk Termal Turizm Potansiyeli İle Tesisleri ve Bir Uygulama. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.

BURSAL, N. ve Y. ERCAN

- 2002 **Maliyet Muhasebesi İlkeler ve Uygulamalar**, 9. Baskı, Der Yayınları, İstanbul.

BÜYÜKMİRZA, Kamil

- 2000 **Maliyet ve Yönetim Muhasebesi**, 8. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.

ÇAKICI, A. Celil ve DİĞERLERİ

- 2002 **Otel İşletmeciliği**, (Ed. Nazmi KOZAK), 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.

ÇELİK, Sabri

- 2001 Turizm İşletmelerinin Yapısı, İşleyişi ve Müşterilerin Rekreasyon

Talebi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi.

ÇETİNER, Ertuğrul

2004 **Maliyet Muhasebesi**, 4. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.

ÇETİNER, Ertuğrul

2002 **Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları**, 3. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.

DOĞAN, Cemal

2000 Ankara'da Termal Turizm Potansiyeli. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara: Gazi Üniversitesi.

DOĞANAY, Hayati

2001 **Türkiye Turizm Coğrafyası**, 3. Baskı, Çizgi Kitapevi Yayınları, Konya.

DOĞANER, Suna

2001 **Türkiye Turizm Coğrafyası**, Çantay Kitabevi, İstanbul.

EMEKLİ, Gözde

1999 "Turistik Ürün Çeşitlemesinde Termal Turizmin Önemi ve İzmir", **Türkiye Turizmi Araştırma Enstitüsü, 3. Ulusal Türkiye Turizmi Sempozyumu**, Kasım: 267-286, İzmir.

FİDANCI, Tülay

2002 Termal Turizm İşletmelerinde Maliyet Analizleri.

(Yayınlanmamış Doktora Tezi) Afyon : Afyon Kocatepe Üniversitesi.

GARRISON, H. Ray

1997 **Managerial Accounting**, Sixth Edition, Irwin Inc., USA.

GENCAY, İ. Cemal

1994 Termal Turizm İşletmelerinde Yönetim Organizasyon ve Afyon İli
Termal Turizm İşletmelerinin Yönetim Organizasyon Sorunları.
(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul : İstanbul Üniversitesi.

GÖKDENİZ, Ayhan

2000 **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, 3. Baskı, Turhan Kitabevi,
Ankara.

GÜRSOY, T. Cudi

1999 **Yönetim ve Maliyet Muhasebesi**, 2. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul.

HANSEN, D. R. and M. M. MOWEN

1992 **Management Accounting**, Second Edition, South-Western Publishing Co.,
Cincinnati, Ohio, USA.

HORNGREN, C. T., W. T. HARRISON. and L. S. BAMBER

2005 **Accounting**, Sixth Edition, Pearson Prentice Hall, USA.

KACIUBA, G., G. L. ELDENBURG and K. S. WOLCOTT

2004 **Cost Management Measuring, Monitoring an Motivating Performance**, John
Wiley & Sons, Inc., USA.

KALMIŞ, Halis

- 1999 Küresel Rekabet Ortamına Yönelik Maliyet Yönetim Yaklaşımları Işığında Bir Maliyet Yönetim Bilgi Sisteminin Tasarlanması ve Bir Uygulama.(Yayınlanmamış Doktora Tezi) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

KARAGÜLLE, Zeki

- 2005 **Türkiye Kaplıca ve Talassoterapi Rehberi**, Nobel Matbaacılık, İstanbul.

KARAGÜLLE, Zeki

- 2002 **Kaplıca Tıbbı ve Türkiye Kaplıca Rehberi**, Nobel Matbaacılık, İstanbul.

KAYIN, Önder

- 2001 “Termalizm ve Türkiye, Ege Bölgesi ve İzmir’in Termal Turizmdeki Şansı”, **Türkiye Turizmi Araştırma Enstitüsü, 3. Ulusal Türkiye Turizmi Sempozyumu**, Kasım: 1-17, İzmir.

KOZAK Metin ve DİĞERLERİ

- 1995 **Otel İşletmeciliği**, (Ed. Nazmi KOZAK), 1. Baskı, Anatolia Yayıncılık, Ankara.

KOZAK, Nazmi

- 1996 Termal Turizmi Müşteri Profilini Belirleme Aracı Olarak Tüketici Araştırmaları: İç Turizme Yönelik Bir Uygulama.
(Yayınlanmamış Doktora Tezi) İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.

KOZAK, N., M. A. KOZAK ve M. KOZAK

2001 **Genel Turizm İlkeler – Kavramlar**, Gözden Geçirilmiş Beşinci Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.

LAZOL, İbrahim

2004 **Maliyet Muhasebesi**, 2. Baskı, Ekin Kitabevi, Bursa.

MATZ, A. and M. F. USRY

1980 **Cost Accounting**, Seventh Edition, South Western Publishing Co., Cincinnati, Ohio, USA.

MCINTOSH, W. ROBERT

1972 **Tourism; Principles, Practices, Philosophies**, Third Printing, Grid Inc., Ohio, USA.

MERTOĞLU, Orhan

1991 “Jeotermal Kaynaklarımızın Değerlendirilmesi”, **Anatolia Dergisi Termal Turizm Özel Sayısı**, 2/17-18, Mayıs-Haziran: 33-34.

MONTESON, P. and J. SINGER

1992 “Turn Your Spa into a Winner”, **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, 33/3, June: 37-44.

MUCKIAN, Michael

1997 **Finance and Accounting**,

<http://proquestcombo.safaribooksonline.com/0028617525/ch12>

OLALI, H. ve M. KORZAY

1993 **Otel İşletmeciliği**, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

OLIVER, Lianabel

2000 **The Cost Management Tollbox**, Amacom, New York, USA.

ÖZBEK, Toros

1991 “Dünya’da ve Türkiye’de Termal Turizmin Önemi”, **Anatolia Dergisi Termal Turizm Özel Sayısı**, 2/17-18, Mayıs-Haziran: 15-29.

ÖZER, Nurten

1991 “Kaplıca Hekimliğinin Çağdaş Gelişimi”, **Anatolia Dergisi Termal Turizm Özel Sayısı**, 2/17-18, Mayıs-Haziran: 35-39.

SARIIŞIK, Mehmet

1994 Türkiye’de Termal Turizmi ve Sandıklı (Afyon) Bölgesi Örneği.
(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Antalya: Akdeniz Üniversitesi.

SELVİ, M. Selim

2002 “Termal Ürün Pazarlamada Tutundurma Karması Elemanlarının Rolü: Termal Bölgede Devre Mülk Sistemi Uygulayan İşletmeler İle Diğer Termal Otel İşletmeleri Açısından Bir Karşılaştırma”, **D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi**, XVII, 1, 95-104.

SELVİ, M. Selim

2000 “Dünyada ve Türkiye’de Kaplıca Turizmi”, **Turizmde Seçme Makaleler**, Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı Yayını, 51, Mayıs: 47-61, İstanbul.

SEYMEN, O. A. ve M. K. GÜL

2006 **Çağdaş Kat Hizmetleri Yönetimi**, 2. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.

SHIM, K. Jae ve J. G. SIEGEL

2000 **Modern Cost Management & Analysis**, Second Edition, Barron's
Business Library, USA.

ŞAKRAK, Münir

1997 **Maliyet Yönetimi**, Yasa Yayıncılık, İstanbul.

ŞENER, Burhan

2001 **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**, 3. Baskı,
Detay Yayıncılık, Ankara.

ŞİMŞEK, Şakir

1991 "Türkiye'deki Termal Kaynakların Potansiyeli ve Genel Özellikleri",
Anatolia Dergisi Termal Turizm Özel Sayısı, 2/17-18,
Mayıs-Haziran: 5-9.

TÜRKSOY, Adnan

1998 **Otel Yönetim Muhasebesi**, 1. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara.

USTA, Öcal

2001 **Genel Turizm**, Anadolu Matbaacılık, İzmir.

WEIL, R. L. and M. W. MAHER

2005 **Handbook of Cost Management**, Second Edition, John Wiley & Sons, Inc., USA.

YÜKÇÜ, SÜLEYMAN

1999 **Yönetim Açısından Maliyet Muhasebesi**, 4. Baskı, Cem Ofset, İzmir.

2004 “Sağlık Turizminde Pazar Büyüyor Hem Ziyaretçi Hem De Gelir Artıyor”, **Resort Aylık Turizm ve Seyahat Endüstrisi Dergisi**, 23, Eylül: 42-43.

2002 **Hotel Guide Türkiye Otel Rehberi**, Ekin Yazım Grubu, I-II.

1997 **Türkiye’de Turizm Yatırım Olanakları ve Yatırım Süreci**, T.C. Turizm Bakanlığı Yatırımlar Genel Müdürlüğü.

<http://www.salihli.bel.tr/default.asp?gb=jeotermal> (Erişim tarihi: 14-06-2006).

<http://www.kulturturizm.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF670AAAC19264C5A8A8100623999D13B2> (Erişim tarihi: 25-04-2006).

http://haber.mynet.com/detail_news/?mainPage=1&which=center&id=X1140164959050&ref=haberHome&ref2=1&date=17Subat2006

www.afacantermalotel.tripod.com/konaklama/otel.htm

(Erişim tarihi : 13-09-2005).

www.travelguide.gen.tr (Erişim tarihi: 10-09-2005).

<http://www.turizm gazetesi.com/articles/article.aspx?id=22650>

(Erişim tarihi: 14-06-2005).

<http://www.tursab.org.tr/content/turkish/istatistikler/akrobat/CESIT/03EySpa.pdf>(Erişim tarihi: 01-02-2005).

<http://www.eskisehir.gov.tr/index.aspx?id=24> (Erişim tarihi: 18-11-2004).

<http://www.geziturkiye.com/html/aktif/a-kapli.html#g>

(Erişim tarihi: 11-08-2004).

<http://www.gurcanbanger.com/calismalarim/yazi06.html>

(Erişim tarihi: 10-08-2004).

<http://www.zaman.com.tr/include/yazdir.php?bl=haberler&alt=&trh=20040712&hn=68785>

(Erişim tarihi: 10-08-2004, 12-07-2004 tarihli Zaman gazetesi haberidir).

www.kultur.gov.tr/portal/turizm_tr.asp?belgeno=44959

(Erişim tarihi: 10-08-2004).

<http://gastronomi.boyut.com.tr/devam.asp?ID=347> (Erişim tarihi: 10-08-2004).

Ankara – Seyhamamı	78,5	502	2000	2.502	17,4	21,0	21,0	43
Balıkesir – Gönen	72,5	520	1120	1.640	11,4	100,0	28,0	40-45
Balıkesir – Erdemir Güre	98,7	82	2766	2.848	11,4	45,0	2,0	50-60
Bolu – Karacasu	30,0	500	1500	2.000	13,7	33,7	17,6	40-45
Bursa – Kükürtlü	18,0	133	967	1.100	7,8	14,8	6,6	90-110
Çanakkale – Ezine Kestanbol	312,5	600	6000	6.600	46,0	65,0	15,0	60-75
Diyarbakır – Çermik	73,0	1634	1160	2.794	19,5	10,0	5,0	45-50
Eskişehir – Sarıcakaya	13,4	500	1000	1.500	10,4	9,0	9,0	50

Erzurum – Pasinler	18,7	66	704	770	5,4	220,0	15,0	47
İzmir – Balçova	64,2	1004	–	1.004	–	100,0	12,0	45-140
İzmir – Seferihisar Doğanbey	470,0	500	12000	12.500	86,9	90,0	–	78
Kütahya – Emet	25,2	200	900	1.100	7,4	17,0	5,9	40
Kütahya – Gediz Ilcası	17,7	770	2500	3.270	22,7	225,0	15,8	65-75
Kütahya – Gediz Muratdağı	36,0	84	3500	3.584	24,3	45,2	5,4	42
Küyahya – Ilıca Harlek	15,0	302	1750	2.502	15,0	36,0	27,0	43
Kütahya – Simav Eynal	51,0	411	1500	1.911	13,3	200,0	15,2	97
Kütahya –	123,4	450	1400	1.850	12,9	65,0	63,5	41

Yoncalı								
Niğde – Çiftehan	31,6	1765	200	3.765	26,1	21,0	14,0	53
Niğde – Narlıgöl	245,2	–	7615	7.615	53,0	110,0	–	65
Osmaniye – Haruniye	27,0	–	–	–	–	15,0	15,0	33
Rize – Çamlıhemşin Ayder	–	665	–	665	–	17,0	14,0	55
Samsun – Havza & 25 Mayıs	313,0	814	1760	2.574	18,0	70,0	21,0	52
Sivas – Kangal Balıklıçermik	24,2	240	360	600	5,0	50,0	–	36
Sivas – Sıcak Çermik	63,8	356	1600	1.956	0,5	200,0	39,0	45-50
Yalova	90,0	704	780	1.484	0,3	18,0	18,0	66

Yozgat – Bahariye Cavlak	87,0	–	2600	2.600	18,1	511,0	35,0	35-40
Yozgat – Sarıkaya	10,5	233	1590	1.823	11,3	28,0	15,0	45-50
TOPLAM	4.451,6	16.322	87.322	103.44	677,1	2.702,7	614,0	–

Kaynak: www.kultur.gov.tr/portal/turizm_tr.asp?belgeno=44959

(Erişim tarihi: 10-08-2004)

Ek 2: Termal Otel İşletmesi Anket Formu

Sayın Yönetici,

Elinizdeki anketin amacı, termal otel işletmelerinde gerçekleştirilen faaliyetleri ve bu faaliyetlerin hizmet birim maliyetlerini belirlemektir. Sorulara vereceğiniz yanıtlar, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde yürütülmekte olan bir yüksek lisans tezi için kullanılacak olup, kesinlikle gizli tutulacaktır.

Soruların cevaplanması sırasında size uygun seçeneklerin yanına (X) işaretinin konulması yeterli olacaktır. Cevap şıklarının sıralanmasını istendiği sorularda ise, şıkların yanındaki () işaretinin içine rakamların yazılması uygun olacaktır.

Değerli vaktinizi ayırarak bu çalışmaya yaptığınız katkılar için şimdiden teşekkür eder, saygılar sunarım.

Arş. Gör. Şefik Okan MERCAN

ÇOMÜ SBE

Turizm İşl. ve Otl. YO

Termal Otel İşletmesi Anket Formu

1. İşletmenizin sahip olduğu belge türü nedir?

- Turizm bakanlığı işletme belgeli
- Turizm bakanlığı yatırım belgeli
- Belediye belgeli [Soru 3'e geçiniz.]
- Özel idare belgeli [Soru 3'e geçiniz.]

() Sağlık bakanlığı belgeli [Soru 3'e geçiniz.]

2. İşletmenizin yıldız sayısı : [Soru 4'e geçiniz.]

3. İşletmenizin sınıfı : 1. sınıf () 2. sınıf ()

4. İşletmenizin personel sayısı :

5. İşletmenin yıllık ortalama doluluk oranı : %

6. Doluluk oranının en fazla olduğu ay veya aylar :

7. Doluluk oranının en düşük olduğu ay veya aylar :

8. İşletmenize gelen misafirlerin yaş ortalaması nedir?

25 yaş ve altı : %.....

26-40 yaş : %.....

41-60 yaş : %.....

61 yaş ve üstü : %.....

9. İşletmenizde geceleme yapmadan termal olanaklardan yararlanılıyor mu?

() Evet () Hayır [Soru 13'e geçiniz.]

10. Sizce, işletmenizin termal olanaklarından günübirlik yararlananların toplam konuk sayısı içindeki oranı nedir? %

11. İşletmenizden günübirlik yararlanmanın en çok olduğu ilk 3 günü yoğunluk düzeyine göre belirtiniz.

1) 2) 3)

12. İşletmenizin termal olanaklarından günübirlik yararlanılması sonucu elde edilen gelirin toplam gelir içindeki oranı nedir? %.....

13. İşletmenize gelen konukların ortalama konaklama süresi ne kadardır? gece

14. İşletmenize gelen konukların, geliş amaçlarına göre oran olarak dağılımını belirtiniz

Sağlık/tedavi :	%
Spor :	%
Dinlenme :	%
Eğlenme :	%
İş/Toplantı :	%
Diğer (belirtiniz)	%
	+
Toplam	% 100

15. Konukların işletmeye geliş şekilleri daha çok hangi yolla gerçekleşmektedir?

- Bireysel Grup olarak Acenteler aracılığıyla
 Bir sosyal güvenlik kurumu (Emekli sandığı, Bağ-kur, SSK, özel yaşam sigortası gibi)

16. Bir yılın ortalamasını dikkate aldığımızda, işletmenizde konaklayan konukların yerli/yabancı olmalarına göre oranlarını belirtiniz.

Yerli %

Yabancı %

**17. İşletmenizde termal/tedavi amacıyla, aşağıdaki hizmetlerden hangileri sunulmaktadır?
(Birden fazla seçenek işaretlenebilir.)**

- Açık yüzme havuzu Kapalı yüzme havuzu Çocuk havuzu
 Jakuzi havuzu Termal havuz Jakuzili termal havuz
 Özel aile banyosu Sauna Aroma terapi
 Bitki banyosu Çamur banyoları Süt banyosu
 Masaj ünitesi Fitness center Yürüyüş yolları
 Röntgen ve kardiyografi Solaryum ünitesi
 Diğerlerini (belirtiniz)

18. İşletmenizin termal/tedavi ile ilgili kısmında çalışan personelin sayılarını belirtiniz. —

Uzman hekim : Yarı zamanlı kişi; tam gün.....
kişi

Pratisyen hekim : Yarı zamanlı kişi; tam gün.....
kişi

Hemşire : Yarı zamanlı kişi; tam gün..... kişi

Fizyoterapist : Yarı zamanlı kişi; tam gün..... kişi

Masör : Yarı zamanlı kişi; tam gün..... kişi

Diğer (belirtiniz) : Yarı zamanlı kişi; tam gün.....
kişi

19. Termal su, işletmenizde hangi bölüm/bölmelerde kullanılmaktadır? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir.)

Odalarda Havuzlarda Tedavi merkezinde

Çamaşırhanede Mutfakta Hepsi

20. Termal su, işletmenizde hangi amaçla/amaçlarla kullanılmaktadır? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir.)

Tedavide Temizlikte Isıtmada Diğer (belirtiniz)

21. Termal su, işletmenize nasıl ulaştırılmaktadır?

Kaynaktan borularla taşınarak Artezyen kuyulardan çekilerek

Diğer (belirtiniz)

22. Termal suyu kullanmadan önce bazı işlemlerden geçiriyor musunuz?

Evet Hayır [Soru 24'e geçiniz.]

23. Bu işlemler nelerdir? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir.)

İlaçlama Soğutma Arıtma Dinlendirme Diğer (belirtiniz)

24. İşletmenizde atıkların değerlendirilmesiyle ilgili bir uygulama var mı?

Evet Hayır [Soru 27'ye geçiniz.]

25. Bu uygulama nedir?

26. İşletmenizdeki atık maliyetleri toplam maliyetlerin ortalama ne kadarını oluşturmaktadır? %

27. İşletmenizde maliyet kontrolü çalışmaları yapılmakta mıdır?

Evet Bazen Hayır [Soru 29'a geçiniz.]

28. İşletmenizde maliyet kontrolü kapsamında neler yapıyorsunuz? Yazınız.

.....

29. İşletmenizdeki maliyet kalemlerini genel olarak en fazla maliyet yükü olandan, en az maliyet yükü olana doğru sıralayınız (1- en fazla maliyet yükü getiren; 7- en az maliyet yükü getiren).

İşçilik İlk madde malzeme Amortisman Bakım-onarım

Faiz, vergi, sigorta Enerji, su, yakıt Diğer (belirtiniz).....

30. İşletmenizdeki bölümleri maliyetleri bakımından sıralayınız (1- en fazla maliyetli olan; 8- en az maliyeti olan).

Konaklama bölümü (önbüro, housekeeping, üniformalı hizmetler)

Yiyecek-içecek bölümü Termal/tedavi bölümü Yardımcı bölümler

Çamaşırhane bölümü Teknik işler bölümü Muhasebe Güvenlik

31. İşletmenizdeki gelir merkezlerini sıralayınız (1- en çok gelir getiren).

- Konaklama bölümü (önbüro, housekeeping, üniformalı hizmetler)
- Yiyecek-içecek bölümü (satın alma-depolama, yiy. hazırlama-mutfak, servis-rest, bar)
- Termal/tedavi bölümü
- Yardımcı bölümler (santral, hediyelik eşya, çamaşırhane, kiralık dükkan vb.)

32. İşletmenizde fiyatlandırma neye göre yapılmaktadır?

- Piyasa fiyatlarını esas alarak Maliyet + kar marjına göre
- Talebi esas alarak

33. İşletmenizde doluluk oranı arttıkça hangi bölümlerin maliyetlerinde azalma görülmektedir? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir.)

- Konaklama bölümü (önbüro, housekeeping, üniformalı hizmetler)
- Yiyecek-içecek bölümü Termal/tedavi bölümü Yardımcı bölümler
- Çamaşırhane bölümü Teknik işler bölümü Muhasebe
- Güvenlik

34. İşletmenizdeki maliyet kalemlerini, genel olarak birim maliyet içindeki payı en fazla olandan en az olana doğru sıralayınız (1- en fazla payı olan).

- Konaklama bölümü (önbüro, housekeeping, üniformalı hizmetler)
- Yiyecek-içecek bölümü Termal/tedavi bölümü Yardımcı bölümler
- Çamaşırhane bölümü Teknik işler bölümü Muhasebe
- Güvenlik

35. İşletmenizde, aşağıdaki hizmetlerden hangilerinden yararlanılması halinde konuklardan ek bir ücret talep edilmektedir? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir.)

- Telefon Çamaşırhane Termal havuz Masaj
- Özel banyolar Solaryum Fitness center
- Diğer(belirtiniz).....

36. Faaliyetlerinizi yerine getirmede yararlanılan malzemelerin kullanılış biçimlerini ve kullanım miktarlarını ne sıklıkla takip ediyorsunuz?

- Günlük Haftalık Aylık 3 aylık
 6 aylık Yıllık Hiç

37. İşletmenizde bölüm düzeyinde maliyet ve karlılık raporlaması yapılmakta mıdır?

- Evet Bazen Hayır

38. Faaliyet dönemi başlarında, dönemle ilgili maliyet tahmin çalışması yapılmakta mıdır?

- Evet Hayır [Soru 40'a geçiniz.]

39. Faaliyet dönemi sonunda, tahmini maliyetler ile gerçekleşen maliyetlerin karşılaştırılması yapılıyor mu? Evet Hayır

40. Maliyetlerinizi, rakip firmaların maliyetleri ile karşılaştırmaya yönelik bir çalışmanız var mı? Evet Hayır

41. Aşağıdaki faaliyetlerin maliyetlerini arttıran etken/etkenler nelerdir? Yazınız.

Tedavi :.....

Kat hizmetleri (temizlik, çarşaf yıkama gibi) :.....

Suyu soğutma :.....

Oda maliyeti :.....

Eğlence :.....

Yiyecek-içecek :.....

Teknik işler :.....

Diğer (belirtiniz) :

42. İşletmenizde, termal/tedavi bölümü için ayrı bir maliyet kontrol çalışması yapılmaktadır mıdır? () Evet () Hayır

43. Termal/tedavi bölümünün maliyetleri, işletmenin genel maliyetlerinin ne kadarını oluşturmaktadır? %

44. İşletmenizin termal/tedavi bölümünün faaliyetlerini sürdürmesinde katlandığınız personel, araç-gereç, malzeme vb. giderlerin, termal/tedavi bölümünün toplam maliyetleri içerisindeki kısmi (göreceli) yerini işaretleyiniz.

	Çok önemli bir kısmını oluşturmaktadır	Önemli bir kısmını oluşturmaktadır	Az bir kısmını oluşturmaktadır	Çok az bir kısmını oluşturmaktadır
İdari personel				
Sağlık personeli				
Havlu/bornoz				
Terlik				
Bone				
Buket malzemeleri				
Kimyasal/biyolojik ilaçlar				
Suyu soğutma				
Suyu otel içinde dolaştırma				

Kırtasiye malzemeleri				
Sabun/şampuan				
Cilt bakım ürünleri				
Soda/maden suyu				
Tedavi ilaçları				
Atıklar				
Çamurun kullanımı				
.....				

45. İşletmenizde hizmet birim maliyetlerinin hesaplanmasında hangi maliyet sistemi kullanılmaktadır?

- Safha maliyet sistemi Sipariş maliyet sistemi
 Faaliyet temelli maliyet sistemi Safha /sipariş karma sistemi
 Diğer (belirtiniz).....

46. İşletmenizde hizmet birim maliyetlerin hesaplanmasında hangi maliyetler esas alınmaktadır?

- Gerçekleşen (fiili) maliyetler
 Önceden belirlenen maliyetler (Tahmini/standart)

47. İşletmenizde hizmet birim maliyetleri hangi maliyetleri kapsamaktadır?

- İlgili bütün maliyetleri Değişken maliyetleri

48. İşletmenizde, maliyetlerin belirlenmesinde hangi maliyetler hesaplanmaktadır?

- Değişken maliyetler Sabit maliyetler Diğer (belirtiniz)