

**T.C.  
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI  
İŞLETME PROGRAMI**

**TURİZM SEKTÖRÜNDE (İŞLETMELERİNDE) GÜVENLİK  
YÖNETİMİ; İSTANBUL'DAKİ ZİNCİR OTELLERDE  
KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan  
Mustafa KORKMAZ**

**Danışman  
Yrd. Doç. Dr. Mehmet KAHVECİ**

**İstanbul - 2015**

T.C.  
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

.....Mehmet.....Anabilim/Anasanat Dalı .....Mehmet..... Programı Tezli Yüksek Lisans  
öğrencisi .....Mustafa Tokdemir..... tarafından hazırlanan  
“.....Turizm sektöründe (işletmelerinde) Güvenlik Yönetimi;.....  
.....İstanbul'daki Zincir Otellerde Karşılaştırmalı Analiz.....”  
adlı bu çalışma jürimizce Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Sınav Tarihi: 29.01/2015

( Jüri Üyesinin Ünvanı, Adı, Soyadı ve Kurumu ) :

İmzası :

Jüri Üyesi: Y. Doç. Dr. Mehmet KAHVECİ  
Danışman: Haliç..... Üniv. Mehmet ASD/ ABD Öğr. Üyesi

Mehmet Kahveci

Jüri Üyesi: Prof. Dr. Mehmet Celal AKÇA  
.....Haliç..... Üniv. Ust. Dr. ASD/ ABD Öğr. Üyesi

Mehmet Celal Akca

Jüri Üyesi: Prof. Dr. Zeki AKCAN  
.....Haliç..... Üniv. Ust. Dr. ASD/ ABD Öğr. Üyesi

Zeki Akcan

Jüri Üyesi: .....  
.....Üniv. .... ASD/ ABD Öğr. Üyesi (Yedek)

.....

Jüri Üyesi: .....  
.....Üniv. .... ASD/ ABD Öğr. Üyesi (Yedek)

.....

## ÖNSÖZ

Turizm İşletmelerinde Güvenlik Yönetimi: İstanbul'daki Zincir Otellerde Karşılaştırmalı Analiz konulu çalışma Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme ABD yüksek lisans tezi olarak hazırlanmıştır.

Bu çalışmanın hazırlanmasında ve yürütülmesinde, her türlü yardım, destek ve deneyimleriyle çalışmalarına ışık tutan danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Mehmet KAHVECİ 'ye teşekkür ederim.

Tez çalışmam boyunca desteklerini esirgemeyen çok kıymetli aileme ve iş arkadaşlarıma şükranlarımı sunarım.

İstanbul, 2015

Mustafa KORKMAZ

## İÇİNDEKİLER

### Sayfa No.

ÖNSÖZ.....	II
İÇİNDEKİLER.....	III
KISALTMALAR LİSTESİ.....	VI
TABLolar LİSTESİ.....	VII
ÖZET.....	IX
ABSTRACT.....	X
GİRİŞ.....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

<b>1.1. OTELCİLİK ENDÜSTRİSİ.....</b>	<b>2</b>
1.1.1. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi.....	4
1.1.2. Otel İşletmelerinin Özellikleri.....	6
1.1.3. Muhasebe Bakımından Otel İşletmelerinin Özellikleri.....	13
1.1.4. Pazarlama Bakımından Otel İşletmelerinin Özellikleri.....	14
<b>1.2. TÜRKİYE'DE OTELCİLİK ENDÜSTRİSİ.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3. TÜRKİYE'DE OTELCİLİK ENDÜSTRİSİ.....</b>	<b>18</b>
1.3.1. Otelleri Zincirlemeye İten Nedenler.....	19
1.3.2. Zincir Otel İşletmelerinin Avantajları ve Dezavantajları.....	21
1.3.3. Zincir Otel İşletmelerinin Doğuşu ve Gelişimi.....	24

## İKİNCİ BÖLÜM

<b>2.1. GÜVENLİK KAVRAMI VE NİTELİKLERİ.....</b>	<b>31</b>
2.1.1. Risk Kavramı.....	32
2.1.2. Emniyet Kavramı.....	33
2.1.3. Asayiş Kavramı.....	33
2.1.4. Kamu Düzeni Kavramı.....	34
2.1.4.1. Kamu Hizmeti ve Güvenlik.....	35

2.1.5. Güvenlik Hizmetlerinin Önemi .....	36
2.1.5.1. Kolluk Sınıflandırması .....	39
2.1.5.2. Türkiye’de Güvenlik Hizmetleri Örgütlenişi .....	41
2.1.5.3. Genel Kolluk .....	42
2.1.5.4. Polis .....	42
2.1.5.5. Jandarma.....	43
2.1.5.6. Sahil Güvenlik.....	45
2.1.5.7. Özel Kolluk ve Yardımcı Kolluk .....	46
2.1.6. Özel Güvenlik Kavramı.....	47
2.1.6.1. Özel Güvenlik Personelinin Yetkileri .....	49
2.1.6.2.Özel Güvenlik Personelinin Yetkilerini Kullanabilecekleri Görev Alanları.....	52
2.1.6.3.Benzerlikler ve Farklılıklar Bakımından Genel Kolluk ve Özel Güvenlik Personelleri .....	54
2.1.6.4.Görev ve Yetki Bakımından Genel Kolluk ve Özel Güvenlik Personelleri.....	54
2.1.6.5. Özel Güvenlik Hizmetlerinin Denetimi, Suç ve Cezalar.....	56
2.1.6.6. Adli Suçlar ve Cezalar.....	57
2.1.6.7. İdari Suçlar ve Cezalar .....	58
2.1.6.8. Özel Güvenlik Görevlisinin Faili Olabileceği Suçlar.....	59
2.1.6.9. Özel Güvenlik Görevlisinin Hakları ve Yasaklar.....	62

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

<b>3.1. TURİZM ENDÜSTRİSİNDE GÜVENLİK .....</b>	<b>64</b>
3.1.1.Türkiye’de Özel Güvenlik Birimlerinin Turizmdeki Gerekliliği ve Önemi .....	65
3.1.2. Destinasyon Güvenliği .....	66
3.1.3. Konaklama İşletmelerinde Güvenlik Bölümü .....	67
3.1.4. Konaklama İşletmelerinde Güvenlik Personeli Görev ve Yetkileri .....	68
3.1.4.1. Güvenlik Müdürü .....	68
3.1.4.2. Güvenlik Müdür Yardımcısı .....	70
3.1.4.3. Koruma Görevlileri .....	70

3.1.4.4. Gece Bekçileri .....	71
3.1.5. Konaklama İşletmelerinde Özel Güvenlik Personeli Seçimi .....	71

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

<b>4.1. BULGULAR .....</b>	<b>73</b>
4.1.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi .....	73
4.1.2. Araştırmanın Varsayımları .....	73
4.1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	73
4.1.4. Araştırmada Kullanılan Anket İle İlgili Genel Bilgiler .....	73
4.1.5. Güvenirlilik Analizi .....	101
<b>SONUÇ .....</b>	<b>102</b>
<b>KAYNAKLAR .....</b>	<b>103</b>
<b>EKLER</b>	
<b>Ek-1 Anket Formu .....</b>	<b>107</b>

## **KISALTMALAR LİSTESİ**

- ETK : Emniyet Teşkilatı Kanunu
- PVSK : Polis Vazife Salahiyetleri Kanunu
- JTGKYK : Jandarma Teşkilat, Görev ve Yetkileri Kanunu
- ÖGHDK : Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun
- ÖGHDKUIY : Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun'un  
Uygulanmasına İlişkin Kanun
- ÖGG : Özel Güvenlik Görevlisi
- TCK : Türk Ceza Kanunu

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Katılımcıların demografik özelliklerine göre yaşı.....	74
Tablo 2: Katılımcıların demografik özelliklerine göre cinsiyeti.....	75
Tablo 3: Katılımcıların demografik özelliklerine göre eğitim durumu.....	75
Tablo 4: Katılımcıların demografik özelliklerine göre medeni durumu.....	76
Tablo 5: Katılımcıların demografik özelliklerine göre mesleği.....	77
Tablo 6: Kaç senede bir tatile çıkmaktasınız.....	78
Tablo 7: Otel işletmelerinde ne kadar süre ile kalmaktasınız.....	78
Tablo 8: Otel İşletmelerinde ne kadar süre ile kalmaktasınız.....	79
Tablo 9: Tatil veya iş konusunda seyahate hangi tür ulaşım araçları ile gidirsiniz.....	79
Tablo 10: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenliği yeterli buluyor musunuz.....	80
Tablo 11: İstanbul'daki zincir otel işletmelerine güvenliği konusunda güveniyor musunuz.....	81
Tablo 12: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenliğin gerekli eğitim aldığını düşünüyor musunuz.....	82
Tablo 13: İstanbul'daki zincir otel işletmelerinde kalmayı tercih ederim.....	83
Tablo 14: İstanbul'daki Zincir otel İşletmelerindeki güvenliğin yeterli olduğunu düşündüğümden ailemle gelmeyi tercih ederim.....	84
Tablo 15: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenlik görevlileri her zaman görev yerindedir.....	85
Tablo 16: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenlik görevlileri gerekli dikkat ve özeni göstermektedir.....	86
Tablo 17: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenlik tedbirleri (kamera, görevli sayısı v.s. ) yeterlidir ve caydırıcıdır.....	87
Tablo 18: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenlik görevlileri her hangi bir olaya müdahale için yeterli donanıma sahiptir.....	88



Tablo 19: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenlik görevlilerinin olaylara müdahalesi kurallara uygunsuz ve abartılıdır.....	89
Tablo 20: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenlik görevlileri olaylara müdahale için yeterli yetkiye sahiptir, fazlasına gerek yoktur.....	90
Tablo 21: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenlik görevlilerine ait mekânsal dizayn kendimi güvende hissetmemi sağlar fikrine katılıyor musunuz.....	91
Tablo 22: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenlik görevlileri diğer otellerdekilerden daha özenle seçilmektedir.....	92
Tablo 23: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenlik görevlilerinin çalıştığı kurumu temsil edebildiğini düşünüyor musunuz.....	93
Tablo 24: İstanbul'daki zincir otel işletmelerine konaklamak üzere geldiğinizde içeride güvende olacağınızı düşünüyor musunuz.....	94
Tablo 25: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenlik konusunun aşırıya kaçtığını düşünüyor musunuz.....	95
Tablo 26: İstanbul'daki zincir otel işletmelerinde X- Ray cihazlarını gerekli buluyor musunuz?.....	96
Tablo 27: İstanbul'daki zincir otel işletmelerinin güvenlik konusunu yeterince önemseydiğini düşünüyor musunuz.....	97
Tablo 28: İstanbul'daki zincir otel işletmelerindeki güvenlik konusunda geride kaldığınızı düşünüyor musunuz.....	98
Tablo 29: Konaklayacağım tesiste güvenlik benim açımdan tercimde belirleyici değildir.....	99

## GENEL BİLGİLER

Adı ve Soyadı :Mustafa KORKMAZ  
Anabilim Dalı :İşletme  
Programı :İşletme  
Tez Danışmanı :Yrd. Doç. Dr. Mehmet KAHVECİ  
Tez Türü ve Tarihi :Yüksek Lisans - Ocak 2015

### **TURİZM SEKTÖRÜNDE ( İŞLETMELERİNDE) GÜVENLİK YÖNETİMİ; İSTANBUL'DAKİ ZİNCİR OTELLERDE KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ**

#### **ÖZET**

Araştırma kapsamında turizm işletmelerinin güvenlik yönetimi uygulamaları ve bir zincir otelin tüketicilerinin güvenlik algısının ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla, tüketicilerin güvenlik algısı anket tekniğiyle ölçülmüştür. Araştırmada, İstanbul ili sınırları içerisinde yer alan bir zincir otel işletmesinin 148 müşterisi uygulama alanı olarak seçilmiştir. Elde edilen bulgulara göre tüketiciler zincir otelleri güvenlik konusunda yeterli bulmamakta ve güvenlik personelinin yeterli eğitim almadığı yönündedir. Buna karşın tüketiciler, otel işletmesinde güvenlik tedbirlerini yeterli bulmaktadır.

***Anahtar kelimeler:** Turizm İşletmeleri, güvenlik, güvenlik yönetimi, zincir otel*

## GENERAL KNOWLEDGE

Name and Surname : Mustafa KORKMAZ  
Field : Business Administration  
Program : Business Administration  
Supervisor : Assist. Prof. Dr. Mehmet KAHVECI  
Degree Awarded and Date : Master - January 2015

## SECURITY MANAGEMENT IN TOURISM SECTOR (BUSINESS AS WELL); COMPERATIVE ANALYSIS ON THE CHAIN HOTELS IN İSTANBUL

### ABSTRACT

Security management practices and consumer perception of safety within tourism sector is intended for research purposes for a chain hotel establishment. For this purpose, a consumer safety perception is measured by a survey technique. In the study, a chain hotel business with 148 customer applications within the boundaries of İstanbul was chosen. According to the findings, the consumers do not find the safety enough and believe that security staff does not receive enough training. However, consumers are finding the security measures adequate in the hotel business.

**Key words:** Tourism sectors, security, security management, chain of hotels.

## GİRİŞ

Zincir otel işletmeleri büyüklük avantajlarını kullanarak küçük ve yerli işletmeleri yok etme stratejisi izleyebilirler ve bu işletmelerin karlarını küçültme yoluna gidebilirler. Pazarlama ve reklam üstünlükleri, satın alma üstünlükleri, yönetim üstünlükleri, merkezi rezervasyon üstünlükleri, marka üstünlükleri, işgören bulma üstünlükleri gibi avantajları ile bu stratejiyi izledikleri takdirde sektöre ve yerli otel işletmelerine olumsuz etkilerde bulunmaktadır.

Dünyada ve ülkemizde son yıllarda kendisini gösteren “markacılık” otelcilik sektöründe de yoğun bir şekilde hissedilmektedir. Hemen hemen aynı ölçülerde, aynı standartlarda ve aynı hizmetlerde bulunan iki otelden marka olanı diğerine nazaran daha büyük bir iş potansiyeline sahip olabilmektedir. Genel olarak uluslararası zincir otel işletmeleri belli markalar şeklinde ülkemizde kurulmakta ve işletilmektedir. Bu şekilde işletilen işletmelerde yerli otellerin daha az iş yapmalarına ve zincir işletmelerle tüm şartları eşit olmalarına rağmen rekabet edememelerine yol açmaktadır. Sonuçta iş kaybına uğrayarak olumsuz etkilenmektedirler

Çalışmamızda ise turizm sektöründe (İşletmelerinde) Güvenlik Yönetimi; İstanbul'daki Zincir Otellerde Karşılaştırmalı Analiz uygulanmıştır. Günümüzde işsizlik nedeniyle suçun kol gezdiği zamanda güvenlik sisteminin ne derece önemli olduğu araştırılmıştır.

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **1.1. OTELCİLİK ENDÜSTRİSİ**

Birçok ülkede oteller toplantılar ve konferanslar düzenlenmesinde, eğlence ve konaklama faaliyetlerinde kolaylıklar sağlamak suretiyle önemli bir rol oynarlar. Bu anlamda oteller çeşitli mal ve hizmetler için perakende dağıtım, yeterli haberleşme ve ulaştırma faaliyetleri kadar ekonomiler ve toplumlar için vazgeçilmez unsurlardır(Akmel, 1993: 3).

Oteller sağladıkları hizmetler sayesinde bir ulusun veya toplumun maddî refahım oluşturan toplam mal ve hizmetlere katkıda bulunurlar(Akmel, 1993: 3).

Oteller, kendilerine harcama olanakları ile gelen bu olanakları evlerindekienden daha yüksek bir oranda harcamaya meyleden konukları kendine çeken önemli yerlerdir. Konaklayanların bu harcamaları sayesinde oteller yerel ekonomilere hem dolaysız, hem de bu harcamaların toplumdaki diğer kişilere dağılması suretiyle dolaylı yönden önemli ölçüde katkıda bulunurlar(Akmel, 1993: 3).

Oteller, diğer sanayilerin ürünlerine örnek olmaları bakımından da önemlidir. Otellerin inşasında ve modernizasyonunda inşaat sektörü ve ilgili diğer sanayiler için iş olanakları yaratılır. Otellerin iç donanımı, malzeme, mobilya temini geniş bir imalatçı grubu tarafından yapılır. Yiyecek, içecek ve diğer tüketim maddeleri otellerin büyük çapta alışveriş yaptıkları şeylerdir. Bu nedenle otellerin dolaysız olarak yarattıklarına ek olarak, otel endüstrisi sayesinde daha fazla istihdam olanağı dolaylı yoldan, ona mal ve hizmet sağlayan endüstriler tarafından temin edilmektedir. Ayrıca, oteller yöre sakinleri için önemli bir ağırlama kaynaklarıdır. Otellerin restoranları, barları ve sağladıkları diğer hizmetler çoğunlukla yöresel müşterileri kendilerine çekerler. Otellerin birçoğu içinde buldukları toplumun sosyal merkezleri haline gelmişlerdir. Turizm, ülke ekonomilerinde oldukça önemli bir konuma gelmiş ve önemi giderek daha da artmakta olan bir faaliyet alanıdır. Bazı ülkelerde, ödemeler dengesinde büyük bir gider kalemi oluştururken, bazılarında ihracat gelirlerinin %20'lerini aşan bir gelire kaynak olmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerin iktisadi kalkınmaları, büyük ölçüde döviz faktörüne bağlıdır. Bu sebeple

öncelik verdikleri ve önemle üzerinde durdukları sahalarda içerisinde döviz kazandırıcı faaliyetler özel bir önem taşımaktadır. Bu ülkeler geleneksel tarım ekonomisinden sanayi ekonomisine geçişi gerçekleştirmeye çalışmaktadırlar(Bayer, 1992: 92).

Yönetmeliğin amacı, turizm işletmesi belgesi sahiplerinin birbirleriyle, müşteriyle ve bakanlıkla karşılıklı ilişkileri ile hak ve yükümlülüklerini uluslararası kurallar doğrultusunda düzenleyerek, bu ilişkilerden doğacak anlaşmazlıkları asgariye indirmektedir. Yönetmelik dört bölümden oluşmaktadır ([www.turizm.gov.tr](http://www.turizm.gov.tr)).

- 1- Seyahat acentaları ile otel işletmeleri arasındaki ilişkiler
- 2- Otel sözleşmeleri ile ilgili özel kurallar
- 3- Otel-müşteri ilişkileri
- 4- İşletmelerin bakanlıkla ilişkileri

Seyahat ürünleri ile ilgili henüz bir yönetmelik veya hukuki bir düzenleme yapılmamıştır. Türkiye'deki tur düzenleyici bazı acentalar, Avrupa'daki tur operatörlerinin yönetmeliklerine benzer maddeleri, broşürlerine ekleyerek müşteri ile kendi aralarında özel hükümler koymaktadırlar ([www.belgeler.com](http://www.belgeler.com)).

İnsanlar tarihin her döneminde değişik amaçlar doğrultusunda seyahat etmişlerdir. Seyahate çıkan bir insanın turist kabul edilebilmesi için de gittikleri yerlerde en az bir geceleme yapması gerekmektedir. İlkçağlarda seyahat edenler barınma ihtiyaçlarını sağlamak için başlangıçta mağaralardan faydalanmışlardır. Daha sonraki dönemlerde ise, seyahat edenlere konaklama, yiyecek-içecek imkânlarının sağlandığı ve Romalı rahiplerin yönettiği "Roma Hospice"ler gelişmiştir(Şener, 2001: 24).

Ortaçağ boyunca gezginler ve haç için kutsal yerlere gidenler, manastırların ve kiliselerin misafirhanelerinde konaklamışlardır. Gezginler bu tür yerlerin bulunmadığı kent, kasaba ve köylerde ise tanrı misafiri olarak evlerde barınmışlardır. Zamanla ülkeler ve birbirinden çok uzak yöreler arasındaki ticaret geliştikçe, barınma ve konaklama ihtiyacı da giderek artmıştır. Manastır ve kiliseler gibi dini kuruluşların yanı sıra krallar da misafirler için özel konutlar yaptırmaya başlamıştır.

Gelişmekte olan ülkelerde ekonomik faaliyetler içerisinde hizmet sektörünün teşvik edilmesine paralel olarak Türkiye'de turizm sektörü 1980'li yıllardan itibaren ivme kazanmıştır. Turizm sektöründe faaliyet göstermek isteyen yatırımcılara sağlanan teşvikler, bu alanda faaliyet gösteren işletme sayısını arttırmış, turizm sektörünün yarattığı iş hacmi yıllar itibariyle artış göstermiştir. Turizm sektörü konaklama, havayolu taşımacılığı, yiyecek içecek hizmetleri ve seyahat acenteciliği ve tur operatörlüğü gibi bileşenleriyle ekonomik hareketliliğin önemli bir bölümünü oluşturur

Konaklama sektörü içerisinde farklı gereksinimlere hitap eden çok sayıda konaklama ünitesi türü bulunmakla birlikte, konaklama sektörü ağırlıklı olarak otellerden oluşmaktadır. Dolayısıyla, turizm sektöründe yaşanan gelişmeler, otelcilik endüstrisini de önemli bir iş kolu haline getirmiştir.

Otel işletmeleri, turizm sektörünün temelini oluşturan turistlerin, mal ve hizmetlerini karşılayan işletmelerdir. Her insanın değişik kültür yapısı olabileceği gibi konaklama işletmelerinden beklentileri de farklı olabilmektedir.

### **1.1.1.Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi**

İnsanlar tarihin her çağında ticari, dini ve askeri gibi değişik nedenlerle seyahat etmekteydiler. Ancak, günümüzde sanayinin gelişmesi, kişi başına düşen gelirin artması, buna bağlı olarak refah düzeyinin yükselmesi, insanların boş zamanının çoğalması turizme ticari, dini ve askeri amaçlarla yaptıkları seyahatlerden çok farklı bir şekil vermiştir. Turizm, yirminci yüzyılda sosyal ve ekonomik nitelik kazanan bir olgu haline gelmiştir(Olalı, 1984:8).

Yaygın olarak benimsenen bir tanımlamaya göre turizm, kazanç sağlamak amacıyla yönelik olmamak ve sürekli yerleşmemek koşuluyla, yabancıların buldukları bir yerden başka bir yere seyahat etmeleri ve konaklamaları sonucunda ortaya çıkan ilişkilerin tümüdür. Daha kısa bir ifade ile turizm, sürekli yaşanan yer dışında tüketici olarak yapılan seyahat ve geçici konaklama faaliyetleridir (Barutçugil, 1989: 15).

Bu gelişmelerin etkisiyle turizmin geçici bir süre için yer değiştirme özelliğinin bir sonucu olarak, "seyahat ve konaklama ihtiyaçlarının ve buna bağlı diğer ihtiyaçların tatminine yarayan mal ve hizmetlerin üretilmesini ve pazarlamasını sağlayan ekonomik birimler" olarak tanımlanan turizm işletmelerine olan ihtiyaç artmıştır(Barutçugil, 1989: 62).

Çalışmanın bu bölümünde turistlerin geçici konaklama, yeme-içme, eğlence ve diğer bazı ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik faaliyet gösteren işletmeler olarak tanımlanabilen otel işletmeleri üzerinde durulacaktır.

Konaklama işletmeleri içerisinde en eski ve en yaygın olanı otel işletmeleridir. Birçok yazar, uzman ve kuruluş, insanların ilk seyahatleri kadar eski olan turizm olgusunda en büyük rolü oynayan otelin tanımını yapmaya çalışmıştır. Bunlar;

Otel, Uluslararası Turizm Akademisi tarafından; "insanların seyahatleri boyunca belli bir ücret karşılığında konaklayabildikleri ve beslenme ihtiyaçlarını devamlı olarak karşılayabilecekleri işletmelerdir" şeklinde tanımlanmıştır(Olalı ve Korzay, 1989: 25).

Diğer bir tanıma göre otel, "seyahat eden yabancıların geçici bir süre için konaklamaları amacıyla belirli standartlarda düzenlenmiş tesislerdir"(Barutçugil, 1989: 53).

Olalı ve Korzay (1989)' a göre ise otel; yapısı, teknik donanımı, konfor ve bakım koşulları gibi maddi, sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi moral elemanlarıyla uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında karşılayan ekonomik, sosyal ve hukuki bakımdan disiplin altına alınmış işletmedir(Olalı ve Korzay, 1989: 29).

Bu tanımlara göre otel; turistlerin seyahat ettikleri süre içerisinde ihtiyaç duyduğu konaklama, yeme-içme, eğlence gibi ihtiyaçlarını belli bir ücret karşılığı karşılamaya istekli, sunduğu hizmet ve hizmetlerin kalitesinin gerek ulusal ve gerekse uluslararası çalışmalarla standart hale getirildiği, insan ilişkilerinin ön planda olduğu işletmeler şeklinde tanımlanabilmektedir.



İnsanlar tarihin çok eski dönemlerinden bu yana ticaret yapma, kutsal yerli ziyaret etme, sağlık gibi çeşitli nedenlerle seyahat etmektedirler. İnsanlık tarihinin modern yaşamın gerektirdiği medeniyet seviyesine ulaşmaya dek geçirdiği aşamalar boyunca seyahat giderek zorunlu bir hal almıştır. Bu durum konaklamaya olan gereksinimi de beraberinde getirmiştir.

Konaklama gereksiniminin karşılanmasında akla ilk gelen birim olan otel işletmeleri, tarihin çok eski dönemlerinden beri şekil ve içerik bakımından pek çok değişiklik göstermiş olsa da, çeşitli nedenlerle seyahat eden insanların başla konaklama olmak üzere çeşitli gereksinimlerini karşılayan birimler olarak kabul görmüştür(Kozak ve diğerleri, 2002:1).

Otel işletmelerinin dünyadaki ilk örnekleri hanlardır. Hanların, M.S. birinci yüzyılda hizmet görmeye başladığı ve seyahat edenlerin dinlenme ve temel yiyecek gereksinimlerini karşılamak amacıyla hanlarda konakladıkları bilinmektedir(Kozak ve diğerleri, 2010: 29).

İlerleyen süreçte, Orta Çağ ve Yeni Çağ'ın beraberinde getirdiği ekonomik ve sosyal yaşama ilişkin değişiklikler, hanların yeni birtakım işlevler üstlenmelerine yol açmıştır. Endüstri Devrimi ile birlikte kendini gösteren yeni gereksinimler, modern konaklama tesislerinin ilk örneklerini ortaya çıkarmıştır.

### **1.1.2.Otel İşletmelerinin Özellikleri**

Otel işletmeleri, insanların kendi konutlarının bulunduğu yer dışında değişik nedenlerle yaptıkları yolculuklarda birinci planda geçici konaklama, ikinci planda yeme-içme gibi zorunlu ihtiyaçlarının karşılanması için mal ve hizmet üreten ticari nitelikli hizmet işletmeleridir.

Otel işletmeleri insanların sadece ekonomik bir varlık olmasından doğan maddi ihtiyaçlarının değil aynı zamanda sosyal bir varlık olarak entelektüel ve moral yapısından meydana gelen manevi ihtiyaçlarının karşılanmasını da gerçekleştirmektedir(Olalı ve Korzay, 1993: 7).

Otel işletmeleri, turistlerin geçici konaklama, yeme-içme, eğlence ve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir. Turizm sektöründen yararlanan turistlerin seyahat nedenleri, seyahat şekilleri, konaklamaktan bekledikleri yararlar, gelir düzeyleri, zevkleri birbirinden son derece farklı olduğu gibi, turizme katılım şekilleri ve işletmelerin kurulacakları yerlerin farklılıkları otel işletmelerinin de farklı olmasını zorunlu kılmıştır.

Otel işletmeleri buldukları ülkelerde iş görüşmelerinde, toplantılar ve konferanslar düzenlenmesinde, eğlence ve konaklama faaliyetlerinde kolaylıklar sağlamak suretiyle önemli rol oynarlar. Otel işletmeleri üreticiler için pazar olurken, yeterli haberleşme ve ulaştırma faaliyetleri kadar ekonomiler ve toplumlar içinde vazgeçilmez unsurlar olmaktadır(Gökdeniz ve Dinç, 2003: 14).

Otel işletmeleri yabancı turistlerin yaptıkları harcamalar için döviz bıraktıkları önemli merkezler olduğundan dolayı ülkelerin ödemeler bilançosunun dengesinin sağlanmasında önemli katkılarda bulunurlar.

Özellikle turizm zenginlikleri bol ve kalkınmakta olan ülkeler için önemli gelir kaynaklarını oluştururlar.

Otel işletmeleri bilim adamları tarafından değişik kriterlere göre sınıflandırılmaktadır. Ülkemize gelen turistlerin, değişik ülkelerdeki otel işletmeleri ile aynı kalitede ve standartlarda hizmet alıp almadıklarının anlaşılması ve objektif karşılaştırmalar yapabilmeleri için, hukuki durumlarına göre otel işletmelerinin sınıflandırması uygun görülmüştür.

Değişik ülkelerde aynı sembolle gösterilen otel işletmelerinin eşit düzeyde ve kalitede müşterilerine hizmet verebilmesi için hukuki sınıflandırma yapılmıştır.

Ülkemizde otel işletmelerinin hukuki sınıflandırması Fransız sistemine göre yapılmıştır. Bu sınıflandırmada otel işletmeleri(Batman, 2003: 13);

- a) Turistik otel işletmeleri,
- b) Turistik olmayan otel işletmeleri olarak ikiye ayrılmaktadır.

Turistik otel işletmeleri 12.3.1982 tarihli ve 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanunu'nun 37. maddesinin A fıkrasının 2 numaralı bendi hükmünce çıkarılan "Turizm Yatırım ve İşletmelerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği" normlarına göre sınıflandırılmış olan otel işletmeleridir. Bu yönetmelik 06.04.2005 tarihli Bakanlar Kurulu Kararı ile değiştirilmiştir. Bu yönetmeliğin 25.10.2005 tarihli ve 25977 sayılı Resmi gazetede yayımlanan Bakanlar Kurulu'nun 2005/1 numaralı tebliğinde otel işletmeleri;

- a) Beş yıldızlı otel işletmeleri,
- b) Dört yıldızlı otel işletmeleri,
- c) Üç yıldızlı otel işletmeleri,
- d) İki yıldızlı otel işletmeleri,
- e) Bir yıldızlı otel işletmeleri olarak sınıflandırılmıştır.

Bu sınıflandırma ile otel işletmelerinin ortak özellikleri ile yıldız sayısına göre taşınması gereken diğer özellikler detaylı olarak belirlenmiştir.

Otel işletmeleri kar amacıyla kurulmuş ticari hizmet işletmeleridir. Otel işletmeleri diğer ticari işletmeler gibi tüketicinin bulunduğu yere gitmeyip, ürettiği mal ve hizmetleri bulunduğu yerde konukların hizmetine sunarlar. Otel işletmelerini diğer sanayi işletmelerden ayıran temel özellikler bulunmaktadır. Bu özellikler şunlardır(Aktaş, 1989: 22-24);

a) Otel işletmeleri zaman satarlar. Otel işletmelerinin bir odası 24 saat içerisinde satılmak zorundadır. Satılmayan her oda işletme için gelir kaybıdır. Otel işletmelerinin sunduğu hizmetlerin stoklama olanağı yoktur. Mal ve hizmetlerin üretildiği yerde ve hazırlandığı anda satılması gereklidir.

b) Otel işletmeciliği işgücü yoğun olarak kullanılan işletmelerdir. Konaklama işletmelerinde gerek hizmet sunmada gerekse diğer işletme fonksiyonlarının yürütülmesinde yoğun şekilde işgücünden yararlanılır. Konaklama işletmelerinde otomasyon kullanımı sınırlıdır.

Otomasyon muhasebe ve rezervasyon işlemleri otomasyon yoluyla gerçekleştirilebilir. Odaların yapılması, temizlenmesi, yemeklerin hazırlanması, servis edilmesi, konukların karşılanması, odalarına çıkarılması ve uğurlanması vb. hizmetler işgörenler tarafından yerine getirilirler. Otel işletmeleri bu nedenle işgücü yoğun işletmelerdir.

c) Otel işletmeciliği dinamik bir yapıya sahiptir. Otel işletmeciliği sağlıklı ve modern yaşam felsefesini benimseyen, teknolojisi ve işletmecilik anlayışıyla devamlı olarak değişim gerçekleştiren bir sektördür.

Müşteriler konaklama işletmelerinden sürekli yenilikler beklerler. Otel işletmeleri yeni hizmetler, müşterileri için yeni zevkler geliştirmek zorundadırlar. Temel hedef müşteri tatmini olduğu için tatmin olmayan müşteri otel işletmeleri için mevcut ve potansiyel müşteri kaybı anlamına gelmektedir.

Otel işletmeciliği, otel hizmetleri ile işgörenler arasında yakın işbirliğini gerekli kılar. Otel işletmeleri birbirine son derece bağımlı bölümlerden meydana gelmiştir. Bu nedenle otel işletmeleri hizmetlerini yürüten işgörenler arasında işbirliği ve yardımlaşma son derece önemlidir.

Müşterilerin rahat ve zamanında kaliteli hizmet alabilmeleri için işgörenler arasında işbirliği çok önemlidir. İşbirliği ve yardımlaşmanın derecesi konaklama işletmelerin başarı derecesini olumlu veya olumsuz şekilde etkileyecektir.

d) Otel işletmeleri, günün 24 saati ve haftanın 7 günü hizmet sunan işletmelerdir. Konukların gezi için kullandıkları hariç zamanlarının tamamı otel işletmeleri bünyesinde geçmektedir. Bu süre içerisinde konuklar işletmenin sunduğu hizmetlerden yararlanırken işgörenler bu hizmetleri sunmak suretiyle çalışmaktadırlar. Müşterilerin dinlenme vakitleri işgörenlerin çalışma saatleridir.

e) Otel işletmeciliği risk oranı yüksek olan bir sektördür. Otel işletmeciliği sabit maliyetleri ve talep elastikiyeti oldukça yüksek olan bir sektördür. Sektörde talep, önceden belirlenmiş standart bir yapıda değildir. Talep önceden belirlenemeyen ekonomik ve politik koşullara bağlı olduğundan ve konaklama işletmeleri de talep dalgalanmalarından hemen etkilediğinden risk faktörü yüksek olmaktadır.

Otel işletmelerinin yukarıda anlattığımız özelliklerine baktığımızda iş görenlerin sunulan mal ve hizmetin kalitesinde belirleyici ana etken olduğunu görmekteyiz. Otel işletmelerinde iş gören tatmini bu nedenle önemli bir unsurdur. Otel işletmeleri bu nedenle iş görenlere ayrıca önem vermek zorundadır.

Yukarıda anlatılan noktalar dikkate alındığında iş görene önem veren ve onları müşteri tatmini için bir amaç olarak gören Toplam Kalite Yönetiminin otel işletmelerinde uygulanmasının gerekliliği anlaşılmış olacaktır.

Otel işletmelerinin endüstri işletmelerinden ayrılan kendilerine özgü bazı özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler, turizm sektörünün genel özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Çeşitli kaynaklarda otel işletmelerinin özelliklerinin birbirlerinden farklılık gösteren şekillerde ayrımlara tabi tutulduğu görülmektedir. Burada otel işletmelerinin üretim, personel, finansman, yatırım, muhasebe ve pazarlama yönlerinden taşıdıkları farklı özelliklerinin açıklanması uygun görülmüştür.

#### Üretim Bakımından Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel işletmelerinde üretim, endüstri işletmelerine oranla birtakım önemli farklılıklar göstermektedir. Bunlar arasında en önde gelen özelliklerden bir tanesi, üretimin günün farklı zamanlarına yayılmasıdır. Burada anlaşılması gereken nokta, otel işletmelerinde üretim faaliyetinin günün farklı zaman dilimlerine yayılmış olduğudur. Örneğin, odanın temizlenmesi müşterinin odayı terk etmesinden sonra yapılırken, bir içkinin hazırlanması veya bir yemeğin hazırlanması yine farklı zamanlarda yapılmaktadır(Kozak ve diğerleri, 2010: 9).

Otel işletmelerinde üretim ve satış eş zamanlı olarak yapılmaktadır(Kozak, N. (2010). Turizm Pazarlaması. Ankara: Detay Yayıncılık, s.31). Otel işletmelerinde üretilen hizmetlerin stoklanması hiçbir şekilde mümkün değilken, üretilen malların ise çok az bir bölümünün çok kısa sürelerde stoklanabilme özelliği bulunmaktadır. Örneğin, bir omletin yapılması ve tüketilmesi eş zamanlı olarak gerçekleşmektedir. Yine bir Türk kahvesinin yapıldığı zamanla tüketildiği zaman aynı olmaktadır.

Otel işletmelerinde üretim, çoğunlukla hizmet ağırlıklı olarak yapılmaktadır. Her ne kadar otel işletmeleri somut "mal" da (örneğin yemekler, içkiler, tatlılar) üretiyor olsalar bile, yoğun olarak hizmet ağırlıklı üretimde buldukları görülmektedir. Örneğin, personelin müşteriye hizmet sunarken güler yüzlü olması hizmet kapsamında düşünülmesi gerekirken; aynı şekilde bir odanın müşteriye bir ya da birkaç günlük konaklaması için sunulması da bir tür hizmettir(Kozak ve diğerleri, 2010: 1).

Otel işletmeleri yılın 365 günü, haftanın yedi günü ve günün 24 saati hizmet sunarlar. Otel işletmelerinin en önemli özelliklerinden biri olan bu duruma yol açan etken, insan gereksinimlerinin zamana bağlı olmayan bir çizgide yansımastır(Kozak ve diğerleri, 2010: 9).

#### Çalışanlar Bakımından Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel işletmelerini endüstri işletmelerinden ayıran başka bir farklılık da, otel işletmelerinde görev alan personelin işlevi açısından ortaya çıkmaktadır. Endüstri işletmelerine oranla otel işletmelerinde çalışanların üretim sırasında olduğu gibi üretilen mal ve hizmetin sunumu aşamasında da önemli bir konuma sahip oldukları gözlenmektedir.

Otel işletmelerinde, mal ve hizmetlerin hazırlanması ve özellikle de sunulması sırasında personel arasında tam bir uyumun ve yardımlaşmanın olması gerekmektedir. Takım oyunu olarak da nitelendirilen bu çalışmayla personel, karşılıklı yardımlaşma yoluyla hizmetin sunulmasını sağlamaktadır. Tersine durumda, herhangi bir personelin hizmetin sunulması sırasındaki bir hatası, bütün takım oyuncularının başarıya ulaşmasını engeller. Bunun nedeni ise, otel işletmelerinde toplam kalite adı verilen üretim yönetimi yaklaşımının giderek daha fazla kendisini göstermesidir. Örneğin, herhangi bir otel personelinin bir hatası, müşterinin otel işletmesinden olumsuz düşüncelerle ayrılmasına yol açacak, bu durum sonuçta otel işletmesinin zararına bir gelişme olacaktır(Kozak ve diğerleri, 2010: 10).

Otel işletmeleri, kadın çalışanların endüstri işletmelerine göre daha fazla istihdam edildiği bir alandır. Sektörde dünya genelinde hizmet sunan personelin yaklaşık %46'sı kadındır. Otel işletmelerini endüstri işletmelerinden ayıran diğer bir farklılık da, otellerde görev alan personelin işlevi açısından ortaya çıkmaktadır. Endüstri işletmelerine oranla otellerde çalışanların üretim sırasında olduğu gibi üretilen mal ve hizmetin sunumu aşamasında da önemli bir konuma sahip oldukları gözlenmektedir.

Otellerde personelin çalışma alanı ile müşterilerin kullanımına ayrılan mekânlar genellikle aynıdır. Örneğin, lobi, restoranlar, barlar, kat hizmetleri vs. alanlarda olduğu gibi. Otel işletmelerinde personelin endüstri işletmelerine oranla daha önemli bir konuma sahip olduğunu gösteren bir diğer konu da, otellerde müşteri ile personelin ilişkilerinin yoğun olmasıdır. Endüstri işletmelerinde personel birkaç istisna dışında müşteriler ile yüz yüze gelmez iken otel işletmelerinde personelin büyük bir kısmı her an müşteriyle karşı karşıyadır.

Otel işletmelerini endüstri işletmelerinden çalışanlar bakımından ayıran bir başka önemli özellik de; otellerde personelin moral durumu ile müşteri tatmini arasında genellikle doğrusal bir ilişkinin söz konusu olmasıdır. Morali bozuk olan bir personel işini o anda iyi bir şekilde yerine getiremeyeceği için, personelin psikolojik durumu hizmetin sunulduğu müşteriye de yansımaktadır.

Hizmeti yerine getiren kişinin, birçok kimseye aynı anda ve aynı şekilde hizmet sunması durumunda bile çoğu müşteri kendilerine verilen hizmeti farklı şekilde algılayacak ve dolayısıyla tatmin düzeyleri birbirinden farklı olacaktır. Hizmeti yerine getiren kişinin aynı hizmeti hep aynı performans düzeyinde gerçekleştirmesi mümkün değildir. Kişinin fiziksel ve psikolojik durumu onun hizmet performansında önemli bir rol oynar ve bu koşulların her zaman aynı olması ise beklenemez.

Müşteri tatmini sağlamak, otel işletmelerinde çalışan tüm personelin ilk ve en önemli işidir. Otel işletmelerinde kritik başarı faktörlerinden en önemlisinin “müşteri” olduğu ve bir otelde başarının tatmin olmuş müşteri oranına göre belirleneceği ifade edilmektedir.

Endüstri işletmelerinde genellikle hiç dikkate alınmayan ve mamulün üretiminde ve sunumunda etkili olmayan, personelin fiziksel durumu otel işletmelerinde mal veya hizmetin sunulmasında müşteri üzerinde genellikle doğrudan etkili bir unsur olmaktadır.

Türkiye'de ise turizm endüstrisinde istihdam edilen kayıtlı çalışanların %25'i kadınlardan oluşmaktadır. Konaklama sektöründe 24 bin, yemek sektöründe 27 binden biraz fazla, havacılık alanında iki bin, seyahat acentelerinde ise 12 binden fazla kadın işgücü istihdam edilmektedir( Kozak ve diğerleri, 2010: 251).

### **1.1.3. Muhasebe Bakımından Otel İşletmelerinin Özellikleri**

Üretilen mal ve hizmetlerin eş zamanlı olarak üretilmesi ve tüketilmesinin bir sonucu olarak otel işletmelerinde amortisman ve personel giderleri vb. sabit giderler çok yüksek tutarlara ulaşmaktadır Bu durum giderlerin kontrolünü güçleştirmektedir.

Üretilen mal ve hizmetlerin eş zamanlı olarak üretilmesi ve tüketilmesinin bir sonucu olarak otel işletmelerinde amortisman, personel giderleri gibi sabit giderlerin çok yüksek miktarlara ulaşmasına neden olmaktadır. Otel işletmelerinde kullanılan muhasebe sistemleri, diğer endüstrilerde kullanılan muhasebe sistemlerinden farklılık gösterir. Özellikle gelirlerin, nakit işlemlerin ve alacakların uygun bir şekilde kayıt ve kontrol edilmesi önemlidir. Otel işletmesinin muhasebesinin diğer işletme muhasebesinden ayıran bir diğer özellik de hesap isimlerindeki değişiklik ve hesapların önem derecesidir. Hizmetlerin işletme içinde değişik yerlerde sunulmaları, para tahsilinin birden fazla yerde yapılması, müşterilerin bazen otelden acele ayrılma istekleri ve birçok hizmetin 24 saat devam etmesi, muhasebe bölümünün kayıt ve kontrol işlemleri için sorun kaynaklarıdır.



Otel işletmelerinde muhasebe kontrol çalışmaları günün bitiminde, yani 24.00'dan sonra gerçekleştirilmektedir. Diğer işletmelerin tersine, otel işletmelerinde müşteri hesabının her an hazır olması zorunluluğu, muhasebe çalışmalarında iyi bir belge akış düzeninin ve raporlama sisteminin bulunması zorunlu kılmaktadır(Kozak ve diğerleri, 2010: 29).

#### **1.1.4.Pazarlama Bakımından Otel İşletmelerinin Özellikleri**

Otel işletmelerinde pazarlama faaliyetleri dinamik bir süreç gerektirmektedir. Otel işletmelerinde üretilen mal ve hizmetlerin stoklanma olanağının bulunması, pazarlama faaliyetlerinin diğer endüstri işletmelerine oranla dinamik bir yapıda gerçekleştirilmesini zorunlu kılmaktadır( Kozak ve diğerleri, 2010: 156).

Otel işletmelerinde pazarlama faaliyetlerine konu olan mal ve hizmetler bileşik ürün olma özelliğine sahiptirler. Otel işletmelerinde pazarlama faaliyetleri soyut biçimlerde gerçekleştirilir. Müşterilerin ürünü daha önceden satın alması veya kullanan bir kimsede görme olanağı bulunmamaktadır. Otel işletmelerinde ürünün mekânı değil, hizmetin imajı önemlidir. Otel işletmelerinde üretilen hizmetin patent ya da isim hakkının saklı tutulması söz konusu değildir.

Otel işletmeciliğinde pazarlama dağıtım kanalları tersine işlemektedir ve müşterinin ürünü satın almak için ürünün üretildiği mekâna gelmesi gerekmektedir. Endüstri işletmelerinde dağıtım kanalları, üretici, toptancı ve perakendeci biçiminde bir yol izleyerek tüketiciye ulaşırken, otel işletmeciliğinin ürününde yine aynı şekilde üretici, toptancı ve perakendeci yolu izleniyor olsa hile, tüketimin yapıldığı, diğer bir anlatımla, ürünün satın alındığı yer (üretimin yapıldığı yer), otel işletmesidir. Endüstri işletmelerinde mamul, üretim aşamasından müşterinin tüketimine kadar planlanır ve değişik yerlere gönderilebilir. Otel işletmelerinde ise; sunulan ürün ve hizmetler konuklar tarafından ancak otelin bünyesinde tüketilebilmektedir.

Otel yatırımları, kurulacakları yörelerde veya merkezlerde altyapı yatırım kurana son derece yüksek bağımlılık gösterirler. Örneğin, karayolunun bulunmadığı, telefon ve diğer iletişim olanaklarının yer almadığı yerlerde otel işletmelerinin kurulmaları ve işletilmeleri pratik olarak mümkün değildir( Kozak ve diğerleri, 2010: 51).

Otel yatırımlarının sosyal fayda yaratma potansiyelleri, endüstri işletmelerine oranla yüksektir. Otel işletmelerinin pek çok faaliyet alanıyla yakın ilişkiler içerisinde olması ve istihdam yaratma potansiyeli dolayısıyla yarattıkları sosyal fayda oranı yüksek olmaktadır.

**Otel işletmeleri yatırımları bakımından da** endüstri işletmelerinden ayrılırlar. Otel işletmelerinin yatırımları genellikle büyük sermayeye gereksinim duyarlar. Herhangi bir otel işletmesinin bilançosu incelendiğinde işletme kaynaklarının büyük bir bölümünün, müşterilere satılacak odaları ve hizmet alanlarını içeren duran varlıklara tahsis edildiği görülür. Otel yatırımı, öncelikle, arsa, binalar ve içsel varlıklara yapılan bir yatırımdır. Otel faaliyetinin sürdürülmesi ile birlikte, otelin sabit varlıklarına yatırılan büyük sermaye miktarı, iş hacmine bakılmaksızın karşılanması gereken yüksek sabit maliyetler doğurmaktadır. Otel yatırımları büyük oranda istihdam alanı yaratma potansiyeline sahiptir. Emek yoğun bir yapıya sahip olan turizm sektörü, Türkiye gibi işsizlik sorunu olan ülkelerde, sektördeki sermaye / işgücü oranının düşük olması nedeniyle az yatırımla çok işgücü yaratma özelliğine sahip olmaktadır. Yapılan çeşitli çalışmalar, Türkiye’de konaklama tesislerinde yatak başına 0,5 kişinin istihdam edildiğini göstermektedir. Otel yatırımlarında sermaye / istihdam oranı %50’ dir.

Otel yatırımları kurulacak yörelerde veya merkezlerde altyapı yatırımlarına son derece yüksek bağımlılık gösterirler. Turizm talebini karşılamaya hazır hale getirebilmenin temel koşulu, altyapı, ulaştırma ve çeşitli yerel hizmetler bakımından hazır olabilmektir. Otel yatırımlarının sosyal fayda yaratma potansiyelleri endüstri işletmelerine oranla yüksektir. Otel işletmelerinin pek çok faaliyet alanıyla yakın ilişkiler içerisinde olması ve istihdam yaratma potansiyeli dolayısıyla yarattıkları sosyal fayda oranı yüksektir.

**Otel işletmeleri endüstri işletmelerine oranla birtakım önemli farklılıklar gösterir.** Bunlardan biri, otel işletmelerinde üretim faaliyetinin günün farklı zaman dilimlerine yayılmış olmasıdır. Otel işletmelerinde üretilen mal ve hizmetler dayanıksız yapıdadır. Bunun anlamı otel işletmelerinde mal ve hizmetlerin stoklama, bekletilme gibi gelecek dönemlere aktarılma özelliğinin bulunmamasıdır. Örneğin, bir otel odasının stoklanamayacağı için gününde satılması zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Aynı şekilde lokantadaki bir masanın da o akşam müşterilerin hizmetine sunulması gerekir. Çünkü satılan o akşamın birkaç saatidir. Bunun tersine hizmet talep edenlerin çok fazla olması durumunda da, sınırlı hizmet üretiminden dolayı tüketicilerin ihtiyaçları karşılanamaz.

Bu durumda ise otel işletmeleri ekonomik kayıplarla karşılaşır. Otel işletmelerinde üretim ve satış eş zamanlı olarak yapılmaktadır. Otellerde üretilen hizmetlerin stoklanması mümkün değilken üretilen malların ise çok az bir bölümünün çok kısa süreler için stok edilebilme özelliği bulunmaktadır.

Otel işletmelerinde üretim çoğunlukla hizmet ağırlıklı olarak yapılmaktadır. Her ne kadar otel işletmeleri somut ürünler (örneğin yemekler, tatlılar) üretiyor olsalar bile, yoğun olarak hizmet ağırlıklı üretimde buldukları görülmektedir. Örneğin bir garsonun bir yemek servisini yapması ya da bir odanın müşteriye konaklaması için sunulması da bir tür hizmettir.

Turizm, bir hizmet sektörüdür ve turizm endüstrisinde faaliyet gösteren işletmeler, müşterilerine görünür ve görünmez bileşenlerden oluşan hizmet ürünü sunarlar. Turizm hizmetlerini satın alan tüketicilerin, satın aldıkları hizmetleri ellerine alıp inceleme şansları yoktur. Müşteriler sadece hizmetin görünen bileşenlerini (otel odası ve mobilyası gibi) inceleyebilirler. Gerçekte ise satın alınan, otel odasında geçirilecek zaman ve işletmenin ambiyansı, eğlence imkânları, gezi kapsamı gibi turizm ürününün diğer görünmeyen bileşenleridir.

## **1.2. TÜRKİYE'DE OTELCİLİK ENDÜSTRİSİ**

Türkiye'de modern anlamda otel işletmeciliği 19. yüzyılın sonlarında Avrupa'dan İstanbul'a Orient Express tren seferlerinin düzenlenmeye başlaması ile birlikte gelişme göstermiştir. Bunun öncesinde ise Selçuklular ve Osmanlılar döneminde kervansarayların yaygın olarak konaklama amacıyla kullanıldığı görülmektedir(Kozak ve diğerleri, 2010: 130). İpek ve Baharat yollarının geçtiği bir coğrafi alanda yer alan Anadolu'nun bu konumu gerek Selçuklular ve gerekse Osmanlılar tarafından değerlendirilmek üzere ticaret amaçlı ulaşımı kolaylaştırıcı birtakım kararlar alınarak değerlendirilmiştir. Söz konusu bu kararların en önemlisi kervanların otel olarak kullanılabilmesi amacıyla her 30 km. uzaklığa bir kervansaray inşa edilmesi ve bu kervansarayların bakım ve yönetiminin vakıflara bırakılması olmuştur.

Gerçekten de Demokrat Partinin 1950 yılında iktidara gelmesi sonrasında uygulanan ekonomik politikalar ve siyasi ilişkiler dolayısıyla yurtdışından ülkeye gelen yabancı sayısından önemli artışlar olmuştur. Öte yandan, Türkiye'nin 1952 yılında NATO üyeliğinin kabul edilmesi ile birlikte Batı ile ilişkiler yoğunluk kazanmıştır. İşte bütün bu nedenler, Türk hükümetinin 1950 yılında başlayan ve 1955'te Hilton'un İstanbul'da bir zincir otel işletmesi açmasına kadar uzanan gelişmeleri ortaya çıkarmıştır. 1960–1970 yılları arasında ise, Büyük Ankara Oteli ve İstanbul Sheraton otelleri faaliyete geçmiştir(Kozak ve diğerleri, 2010: 156).

Hilton'un zincirine Türkiye'de bir oteli katmasının Türk otelciliği açısından önemli sonuçları olmuştur. Öncelikle belirtmelidir ki, Hilton, daha sonradan başka otel işletmelerinde yöneticilik yapacak personeli yetiştiren bir okul olmuştur. 1970'li yıllara kadar geçen sürede birtakım münferit otel yatırımlarının gerçekleştirildiği görülse de, Türkiye'de otelciliğin gerçek anlamda gelişmeye başladığı dönem, 1983 yılı sonrasına rastlamaktadır. 1982 yılında kabul edilen 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu, getirdiği yasal düzenlemeler ve sağladığı teşvikler ile pek çok yabancı yatımcıyı Türkiye'ye çekmiştir. O dönemde Turizmi Teşvik Kanunu uyarınca getirilen teşviklerden bazıları; düşük faizli krediler, yatırım indirimleri, vergi ve harç istisnaları, teşvik primleri, elektrik, havagazı ve su ücretlerinde indirim olarak sıralanabilir(Kozak ve diğerleri, 2010: 50 ).

Türkiye'de otelcilik, talebe dayalı olarak gelişme göstermektedir. Türkiye'ye gelen yabancıların sayısının yıllar itibariyle artış göstermesi ve konaklama talebinin artması, Türk otelcilik sisteminin belli bir aşamayı geçmesine bir vesile olmuştur. Bu durum, aynı zamanda 1970'li yıllardan bu yana birçok uluslararası otel zincirinin Türkiye piyasasına girmesine de yol açmıştır. 2009 yılı itibariyle dünyadaki en büyük 10 otel zincirinden dokuzu Türkiye'de de faaliyet göstermektedir(Kozak ve diğerleri, 2010: 9). Türkiye'nin üç büyük şehri olan İstanbul, Ankara ve İzmir ile popüler tatil beldeleri Antalya, Muğla ve Aydın otellerin yoğunlaştığı illerdir(Gee, 2008: 13).

### **1.3. ZİNCİR OTEL İŞLETMECİLİĞİ TANIMI**

Zincir otel; bir veya birkaç kuruluşun bir araya gelerek, yurt içinde veya yurt dışında aynı standartlara sahip oteller ve moteller inşa ettirmeleri sonucu ortaya çıkan tesisler sistemidir. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanan turizm terimleri sözlüğüne göre; birkaç kuruluşun bir araya gelmesi ve aynı standartlara sahip oteller yaptırımları zincir otel olarak adlandırılmasına yetmektedir. Fakat bu tanımda, tesis sayısı bakımından herhangi bir rakam belirtilmemektedir. Sektöre göre ise; zincir otel, aynı ad ya da bir grup içinde faaliyet gösteren ve üçten çok tesisi bulunan konaklama işletmesidir.

Zincir otel işletmelerinde idari ve mali yönetim merkezi bir şekilde yürütülmektedir. Otellerin işletim ve kontrol sistemi, standart verilere ve normlara dayanmakta, merkezi satın alma ve rezervasyon sistemi uygulanmaktadır. Bu işletmelerin finansmanları, mülkiyet sahibi kuruluş ile zincir otel işletmesi tarafında ortaklaşa sağlanmaktadır(Demirkan,1992: 6).

Her zincir otel işletmesinin kendine özgü standartları bulunmaktadır. Zincire bağlı olan oteller bu standartlara uymak zorundadır. Müşteri, zincire bağlı her otelde aynı kaliteyi bulacağından emin bir şekilde işletmeye gelmektedir. Böylece otel işletmeleri, zincire katılarak bir müşteri grubu kazanmaktadır.

### **1.3.1. Otelleri Zincirleşmeye İten Nedenler**

II. Dünya Savaşı'ndan sonra turizm hızla gelişmeye başlamış ve seyahatlerin çok artması konaklama endüstrisi üzerinde etkili olmuştur. Söz konusu olan bu etkiler konaklama endüstrisi bünyesine yeni özellikler katmış ve geleneksel konaklama tesislerinin yapılarında değişikliklere neden olmuştur(Yüksel, 1997: 66).

Son yıllarda turizme olan talebe orantılı olarak otel kapasiteleri büyümektedir. Ayrıca, binaların inşasında mahalli ve milli mimarinin izleri gittikçe kaybolmakta ve bu konuda bütün dünyada bir standartlaşma eğilimi görülmektedir.

Birbirine bağlı olarak kitle taşımacılığı ve turizmin gelişmesi büyük kapasiteli konaklama tesislerinin doğmasını sağlamıştır. Konaklama endüstrisinde ölçeğin büyümesi sermaye ihtiyacını arttırmış, büyük teşebbüslerin ve otel zincirlerinin meydana gelmesine neden olmuştur. Söz konusu teşebbüsler kendi ülkelerinde ve diğer ülkelerde çok sayıda konaklama tesisini kontrol altına almışlardır. Konaklama alanında çalışan işletmelerin ölçeklerinin büyümesi, küçük teşebbüslerin böyle tesislerin ihtiyacı olan sermayeyi sağlayamamaları sonucunu doğurmuştur. Büyük sermayesi ve varlığı olan teşebbüslerin konaklama endüstrisine girmeleri ve daha sonra faaliyetlerini genişletmeleri büyük otelcilik şirketlerinin doğmasına sebep olmaktadır.

Konaklama işletmelerinin bütünleşmiş bir turizm yapısında yer almalarının nedenleri şunlardır(Yarcan,1998: 66);

- Bir havayolunun veya tur operatörünün parçası olarak yüksek doluluk oranı elde etmek.
- Konaklama biriminin inşaatı için yatırım sermayesi sağlamak.
- Tur operatörlerine bağlı otel yönetim şirketleri ile işbirliğine giderek tesisin işletmesi için işletme sermayesi sağlamak.
- Otel yönetim şirketlerinin teknik danışmanlık hizmetlerinden yararlanmak.
- Uluslar arası otel zincirinin bir parçası olarak marka imajına sahip olmak ve pazarlama avantajı sağlamak.
- Merkezi elektronik rezervasyon ağına dahil olmak

Günümüzde turizm hareketinin oldukça büyük bir kısmı yoğun nüfuslu gelişmiş sanayi ülkelerinden oransal olarak nüfus yoğunluğu az, gelişmekte olan ülkelere doğru olmaktadır. Bu ülkelerdeki teknoloji, kültür düzeyi ve sermaye birikimi genellikle düşük olduğundan uluslar arası tecrübeye ve bilgiye sahip otelcilik şirketleri burada oteller tesis ederek işletmektedir. Bu eğilim de otellerde zincirleşmeye gitme olayını hızlandırmaktadır.

Zamanla otellerde bireysellikten kurtulmak ve işlerliğin tam anlamıyla yürütülmesini sağlamak için yeni bir modele gereksinim duyulmuş ve bu yeniliklere ayak uydurabilecek sistem olan zincir otel modeline doğru bir hareket başlamıştır. Böylece bireysel oteller yeni getirilen sistem ile(Yüksel, 1997: 106);

- Pazarda grup imajı yaratarak ortak bir isme, tesislere ve standarda ulaşabilmekte, otellerin satışları birlikte arttırılabilmektedir.
- Tüm otellerin satın alma gereksinimlerini karşılamak üzere çok miktarda mal veya hizmet satın alarak satın alma ekonomilerinden yararlanılması söz konusu olmaktadır.
- Oteller arasında personel değişimi ve hizmet içi eğitim olanakları

sağlayarak kalifiye personeli zincire çekmek mümkün olmaktadır. Ayrıca zincire bağlı oteller, ürüne ve coğrafi farklılaşmaya göre riski azaltarak riski yaygınlaştırma ekonomilerinden yararlanabilmektedirler.

- Bu avantajların gerçekleştirilmesi amacıyla zincir otellerin merkezi politikalar, prosedürler ve diğer konularda bağlı oteller ile haberleşerek uygulama ile ilgili olarak izlenecek yol konusunda emir ve bilgi vermek, buna karşın her otelde yapılan işlemler hakkında merkeze bilgi vermek ile yükümlüdür.

### **1.3.2. Zincir Otel İşletmelerinin Avantajları ve Dezavantajları**

Turizm sektöründe zincir oteller ulusal ve uluslararası boyutta çalışan ve çok sayıda otelin aynı isim altında faaliyet gösterdiği işletmelerdir. Otelcilik zincirleri özellikle uluslararası alanda iki şekilde ortaya çıkar; İmtiyaz (franchising) sistemi ve yönetim sözleşmeleri.

İmtiyaz (Franchising) Sistemi: İmtiyaz sözleşmeleri genel olarak imtiyazı veren şirketin kendi ismini, imtiyazı alan işletmeye belirli koşullar altında kullanma hakkını belirli bir ücret karşılığında verdiği uzun dönemli sözleşmelerdir. Koşullar genellikle otelin dizaynı, dekoru, ekipmanı ve işletmecilik süreçleri konusunda belirli kalite standartlarının korunması ve sürdürülmesine ilişkindir. Otel “franchise” anlaşmalarında, ana “franchise” şirketi, oteli şirketine dahil eder, otele adının verir, rezervasyon ağı kurar ve eğitim hizmeti verir. “Franchise” şirketinin verdiği bu hizmetler karşılığında “franchise” hakkını alan konaklama tesisi bir üyelik aidatı ile oda gelirlerinin belirli bir yüzdesini uluslar arası zincire öder. Bu tür sözleşmelerde her iki tarafın da belirli kazançları vardır. İmtiyazı veren işletme açısından yeni bir pazara kolayca girme gibi bir olanak sağlanırken, imtiyaz alan da zincir işletmenin logosunu, ismini ve uzmanlığını kullanarak önemli kazançlar sağlamaktadır.

Yönetim Sözleşmeleri: Çokuluslu otelcilik şirketlerinin teknolojilerini ve otelcilik bilgilerini ana ülkeden diğer ülkeler transfer ederek zincirlerini genişletme araçlarından en önemlisi, yönetim sözleşmesidir. Yönetim sözleşmesinde, otel zinciri tesisi yatırım sahibi adına yönetir. Konaklama tesisi çokuluslu otel zincirinin adını taşır ve otel yönetim şirketi, oteli uluslararası pazarlarda satar. Yönetim sözleşmesi sistemi, önce Amerika’da uygulanmış ve daha sonra Avrupa’daki otel zincirleri



tarafından benimsenmiştir.

Zincir otel işletmelerinin alt yapısı, finansal kaynakları, amaç ve hedefleri ve belirli standartlara sahip olmaları, onları, özel otel işletmelerine kıyasla daha avantajlı bir konuma getirmektedir. Bu avantajlar otel daha yatırım aşamasındayken başlayıp işletme süresinde de devam etmektedir. Bu avantajlar şöyle sıralanabilir (Dinç, 2000: 25-26);

- Zincir kuruluş yatırımcıya, otelin planlanma sürecinde teknik elemanları vasıtasıyla yardım edip, mevcut inşaat alanından optimum faydanın sağlanmasını temin ederek bazı özel otellerde görülen ve hiçbir gelir getirmeyen alanların oluşmasını önlemektedir.

- Zincir kuruluşun fiziksel yapılanma standartlarının uygulanması yoluyla oteller, kişilerin can güvenliği (yangın vb.) açısından emin bir duruma getirebilmektedir. Bir zincir kuruluş, açılış öncesi dönemde otele deneyimli bir yönetim ekibi gönderip ön hazırlıkları yaptırıp, oteli açılışa hazırlamaktadır.

- Dünya üzerinde yayılmış bir pazarlama ağı vasıtasıyla, henüz açılış öncesi sürecinde dahi otelin tanıtımını yapabilmektedir.

- Yine açılış öncesinde, bir zincir kuruluş, kendi eğitim merkezinden göndereceği eğitimciler yoluyla personele gereke eğitimi verebilmektedir.

- Zincir kuruluş, yatırımcıyı, kuruluş standartları çerçevesinde otelin kapasite ve fonksiyonlarına en uygun makineler, sistemler ve mobilyaların seçiminde yönlendirebilmektedir. Gerektiğinde satın alımda da yardımcı olmaktadır.

Zincir otel işletmelerinin sağladığı bu avantajlar yanında bazı dezavantajları da bulunmaktadır. En büyük dezavantaj işletmenin büyüklüğünün doğurduğu sakıncalardır. Bunlar(Dinç, 2000: 27-28);

- Büyük otel işletmelerinde sabit maliyet giderlerinin yüksek oluşu göz önüne getirildiğinde, bunun işletmenin esnekliğini kaldırdığı fark edilir. Çünkü sabit maliyet giderleri işletmenin çalışma derecesine (doluluk oranına) bağlı olduğundan turistik faaliyetlerin hacminde herhangi bir nedenden dolayı daralma meydana geldiğinde, ünite başına düşen sabit maliyet gideri artmış olacağından, kiralanan

her yatak işletme karının azalmasına etken olur; gelir ve giderlerin dengesi sonucu zarar ortaya çıkar.

- Önceden belirtildiği üzere oteller hizmet satışı yapan teşebbüsler olduğundan, ciroya çevrilmeyen hizmetler dolayısıyla işletmenin bir süre daha işgal kapasitesini düşürmeden faaliyetini yürütmesi mümkün olmaz. Bu nedenle otel işletmesinin diğer endüstri işletmelerine oranla her günün hizmetlerinin değerlendirilmesi konusunda daha hassas olduğu söylenebilir.

- İstihdam edilen işçi, teknik personel ve uzman sayısı çok olduğundan, istihdam seviyesi sosyal mevzuat ve benzeri nedenlerle kolayca ve hızla azaltılamayacağından, ücret giderleri işletme faaliyet hacminin daraldığı zamanlarda ağır mali yük teşkil eder.

- Büyük işletmelerde çalışanların görevlerini ve yetkilerini sınıflandırmak, aralarında yetki ve sorumluluk yönünden kademeler meydana getirmek yorucu organizasyon çalışmaları gerektirir. Bu durum da bürokrasiyi arttırır, kontrol olanaklarını zayıflatır, bunun sonucu olarak da kar kısmen ya da tamamen ortadan kalkabilir.

- Küçük işletmelerde; işçi işletmenin her departmanını öğrenebildiği halde büyük otel işletmeleri belirli bir kısmında uzman kişiler yetiştirmek eğilimindedirler. Bu nedenle sonuçta büyük otel işletmelerinde çok kez servislerden birinde faaliyet arttığında, işlerin yapılması güçleştiği halde, diğer servislerde boş oturan işçilerden buraya aktarma olasılığı sağlamaz.

- Büyük otel işletmeleri kuruluş yerinin tayininde, yeter derecede rantabilite sağlamak amacıyla mümkün olduğu kadar kalabalık, merkezi yerleri seçtiklerinden, kendileri de çarşı manzarası arz ettiklerinden, bir otelde aranan dinlendirici olma faktörünü gerçekleştiremezler. Sükunet isteyen bir kısım müşteri şehir dışı küçük otelleri tercih eder.

### 1.3.3.Zincir Otel İşletmelerinin Doğuşu ve Gelişimi

Büyük otel işletmelerinin tarihi oldukça eskilere dayanmaktadır. XIX. Yüzyılda lüks oteller inşa edilirken, ticari amaçla seyahat edenlerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere tren istasyonlarının yakınlarında yeni oteller kurulmaya başlanmıştır. Modern ticari otel endüstrisinin kurucusu olan Ellworth M. Statler, otelcilik tarihinde birden fazla yerde otel açan, otel zinciri kavramının ilk başarılı müteşebbislerinden biridir(Batman,2003,18). İlk Statler otel zinciri “ Buffalo Statler” 1908 yılında hizmete açılmıştır(Kozak ve diğerleri, 2002: 4).

Ancak, turizmin gelişmesine yön veren, ulaştırma araçlarının, kişisel gelirleri artışından, uluslar arası ekonomik ve politik ilişkilerin ve teknolojinin ilerlemesinden sonra büyük otel işletmeleri artış gösterdiği görülmüştür. Bu alandaki gelişme de değişik biçimlerde olmuştur(Dinç, 2000: 29-30).

1- İlk büyük oteller, birkaç otelin tek kişinin sahipliği altında toplanmasıyla meydana gelmiştir. Burada müteşebbis güçlü ve yıkıcı bir rekabet politikası izleyerek diğer otel işletmelerini ele geçirmiş ve büyük otel zincir sistemi yaratmıştır.

2- Büyük oteller, gerek doğrudan doğruya, yani büyük otellerin inşa edilmesi suretiyle, gerekse önceden inşa edilmiş bazı otelleri satın alınması veya kiralanması yolu ile meydana getirilmişlerdir. Hilton Hotel International otel zinciri yeni oteller inşa etmek ve kiralamak suretiyle meydana gelmiş büyük otel işletmelerin bir örneğini teşkil etmektedir. Ancak Hilton sisteminin diğer otel zincirlerinden ayrıldığı önemli bir husus, zinciri meydana getiren otellerin hizmet ve yönetim politikası standart olmakla beraber, yapı, stil ve donatım şekli bakımından birbirinden farklı otelleri kapsamış olmasıdır. Sheraton ve Inter Continental otel zincirleri de bu grup içerisinde yer alır.

3- Büyük oteller bazen otel işletme birlikleri, diğer bir deyişle otel kartelleri ve otel zincirleri şeklinde doğarlar. Otel kartelini meydana getiren işletmeler hukuki bakımdan iç yönetimde bağımsızlıklarına sahip olmakla beraber rasyonalizasyon yönünden işbirliği yapmak amacıyla ekonomik bağımsızlıklarını kaybederler.

Zinciri meydana getiren otel tesislerinde birbirine benzer konfor ve servis vardır. Buna karşı zincirdeki işletmeler, müşterilere monoton hava vermemek için her ülkenin mahalli stil ve dekorasyonunu muhafaza eder, ilan edilen fiyatlar oda kontinental kahvaltı, servis ve taksi hizmetini kapsar. Zincirdeki otel ve moteller arasında ücretsiz rezervasyon hizmeti yapılır. Bütün odalar banyo, telefon ve televizyona sahiptir.

Büyük otellerin müdürleri, kendi ülkelerindeki veya bölgedeki bazı bölgelerden sorumludur ve bu amaçla her otelin kendi yönetiminin üstünde yarı bir yönetim seviyesi oluşturulmuştur. Sadece birkaç merkezi işlev (muhasabe, finansman, pazarlama gibi ) bulunmaktadır. Bölgelerde yetki ve sorumluluk devri açık bir şekilde yapılmıştır.

Zincir otel uygulamaları dünyanın pek çok farklı destinasyonunda faaliyet alanı bulan bir pazarlama sahası haline gelmiştir. Her turizm bölgesi ya da turizm pazarı kendisine ait birtakım kuralları bünyesinde barındırmaktadır. Bu kurallar tesislerin faaliyet gösterdikleri yerel çevre ile doğrudan bağlantılı olmakla birlikte, rakip tesislerin aldıkları kararlar ve uyguladıkları yönetim ve pazarlama politikalarıyla da yakından ilgilidir.

Dünyanın pek çok ülkesinde faaliyet gösteren, marka imajı ve kurumsal itibarı oturmuş işletmelerin, doymuş turizm pazarlarından, yeni keşfedilmiş turizm pazarlarına doğru bir atılıma girdikleri gözlemlenmektedir. Bu noktada Asya pazarı bunun en çarpıcı örneğini oluşturmaktadır. Farklı turizm pazarlarında yüzlerce tesisi olan bu büyük oluşumların 1955 yılından bu yana sayıları artarak gelişmektedir.

Yapılan araştırmalar, uluslararası otel işletme zincirleri arasında 1995'ten beri en hızlı büyümeyi Marriot grubunun gerçekleştirdiğini ortaya koymuştur. Dünya genelindeki en büyük konaklama gruplarını değerlendiren araştırmaya göre son 20 yılda ilk sıralarda ciddi bir değişiklik kaydedilmemekle beraber, 1955 yılında en büyük 10 grup içinde yer alanlardan 8'i hala bu özelliklerini korumaktadırlar.

Öte yandan zincir otel uygulamalarındaki bir diğer önemli gelişme oda sayılarında olmuştur. 1995 yılından 2005 yılına kadar geçen dönemde oda sayısındaki gelişme %85'ler düzeyine çıkmıştır. Oda sayısındaki en büyük artışı Marriot grubu gerçekleştirirken onu sırasıyla Hilton, Accor, İntercontinental ve Choice izlemiştir. 10 yıllık dönem içerisinde Marriot grubu 284 bin adet odayı daha bünyesine katarken, Hilton grubu oda sayısını 261 bin kadar artırmıştır. 1995'ten bu yana aradan geçen 10 yıl içinde büyük grupların gelişmelerinde birleşmeler ve ortaklıklar önemli derecede rol oynamıştır. Bu süreç içinde bazı gruplar adını değiştirip yeni yapılanmaya geçerken, bazıları da diğerlerinin içinde kaybolmuştur. Bu süreç içerisinde oda sayısını en çok artıran Marriot grubu, markasını güçlendirirken, Ritz-Carlton ve Renaissance markaları ön plana çıkmıştır.

Ayrıca Amerika'da yayınlanan Hotels Dergisi'nin "Dünyanın En Büyük Otel İşletme Zincirleri Araştırması'na göre bünyesinde bulundurduğu tesislerdeki 556 bin odası olan InterContinental, dünyanın en büyük zinciri konumundadır. Intercontinental'in dünya çapında 3 bin 741 oteli bulunmaktadır. Intercontinental'i Wyndham, Marriott, Hilton, Accor, Choice, Best Western, Starwood, Carlson Hospitality ve Global Hyatt izlemektedir. Hotels Dergisi'nin "En Büyük Otel İşletme Zincirleri" sıralamasında Türkiye'den Dedeman Grubu ise 235. sırada yer almaktadır.

Uluslararası zincirlerin, kâr oranlarını yükseltmek amacıyla uygulamaya koydukları yeni politikalar çerçevesinde sahibi oldukları tesislerin mülkiyetini satıp aynı yerin işletmeciliğini almaya yönelmişlerdir. Son iki yıldaki otel alım ve satımları incelendiğinde, otel operatörlerinin ve özellikle de büyük grupların mülkiyet boşalttıkları görülmektedir. Başta Hilton olmak üzere birçok grup, mülkiyetten çıkarak aynı tesislerde yönetici olarak yollarına devam etmektedirler.

'Sale & Manageback Transaction' olarak nitelendirilen bu süreçte, konaklama grupları, bu satışlardan elde ettikleri kaynaklarla yeni pazarlara açılmakta, yeni markalar yaratarak fonlamakta ve de varolan ancak yenileme isteyen tesisleri elden geçirmektedir. Büyük gruplar bu yolu, mülkiyette iken azalan kar marjları karşısında, satış sonrası yükselen varlık fiyatları ve likitleşen bilançolar ile daha fazla hissedar çekebilmenin bir yolu olarak da tercih etmektedirler. Ayrıca, değeri sürekli artan

hisse ve yapılara da yatırım sermayesi bu yolla daha kolay bulunmaktadır. Bu arada otel mülkiyeti pazarının, yüzde %23'ünü elinde bulunduran otel yönetim şirketlerinin alım satım işlemlerindeki payları düşerken, işletmecilik alanındaki paylarının 10 kat arttığı gözlemlenmiştir.

2005'te Avrupa genelinde gerçekleşen toplam otel alım satım işlemlerinin yüzde 25'i gayrimenkul firmaları tarafından yapılmıştır. Otel işletmecileri, ellerindeki tesisleri çıkarırken, gayrimenkul firmaları ve otel yönetim şirketleri, bu tesislere talip olmuşlardır.

Dünya çapındaki bu büyük satış hacminin önemli bir bölümü gayrimenkulcüler ve otel yönetim şirketleri tarafından gerçekleştirilmiştir. 2005 yılında toplam işlemlerden % 25 pay alan gayrimenkul firmaları 2004 yılına göre % 230 gelişme gösterirken, pazarın % 23'ünü elinde tutan yönetim şirketleri de payını 10 kat artırmıştır. Bununla birlikte, otel işletmecilerinin payı da % 25'lerden % 11'lere düşmüştür.

Genişleme ile ilgili net kararlar alan turizm grupları, mülkiyet satışlarından elde ettikleri paralarla, ölçek olarak küçük ama Avrupa pazarında yaygın olarak faaliyet gösteren otelleri satın alma ya da yönetme işine talip olmaktadır. Bu sayede kaynak yaratan büyük gruplardan Accor başta olmak üzere, birçoğunun Çin gibi büyüyen pazarlarda küçük ölçekli tesis ve markalara yöneldikleri de gözlenmektedir.

Başta Dubai olmak üzere son yıllarda gelişme gösteren Ortadoğu ve Körfez pazarlarına da ilgilerini arttıran büyük gruplar, Asya ve Avrupa pazarlarının aksine, bu bölgelerde yeni geliştirilen lüks ve büyük ölçekli tesislerin işletmelerini almaya başlamışlardır. Aynı bölge için bir diğer istisna da bölge dışına olan sermaye hareketleri, Ortadoğu'nun sermayedarları son bir yıl içinde aralarında İstanbul'un da bulunduğu sermaye merkezlerinde büyük iş ve eğlence merkezleri yatırımlarına girişmektedirler. Konaklama gruplarının yanı sıra bu mülkleri alan gayrimenkulcüler ve yönetim şirketleri için de cazip olan noktalar bulunmaktadır. Uzmanlara göre ticari alanda diğer mülk tiplerinin getirileri, konaklama alanına göre daha düşük kalmaya başlamıştır. Bu da otellere olan ilgiyi artırmaktadır.

Türkiye açısından zincir otellerin durumuna bakılacak olursa; Türkiye'deki toplam yatak kapasitesinin büyük bir oranının zincir oteller tarafından sağlandığı görülmektedir.

Aynı ad ya da bir grup içinde faaliyet gösteren ve üçten çok tesisi bulunan gruplar ile zincir işletmelerin büyük bir bölümünü yerli firmalar oluşturmaktadır. Yatırım, işletme ve yönetim alanında yerli firmaların pazarda büyük bir oranda ağırlığa sahip olması, Türkiye'nin turizm alanında çeşitli dönemlerde karşı karşıya kaldığı sorunları aşmış bugünkü noktaya gelmesinde anahtar rolü oynamıştır. Yerli ya da yabancı olsun, Türkiye'de faaliyet gösteren zincir oteller, turizm pazarının konaklama ayağında çok büyük bir sorumluluğu da üstlenmiş durumdadırlar. Hizmet ve kalite yönüyle türdeş olan zincir otel uygulamalarının, faaliyet gösterdikleri sosyokültürel yapıyı iyi analiz etmeleri ve pazarlama stratejilerini sağlam veriler ışığında oluşturmaları gerekmektedir.

Zincir otellerin Türk turizmindeki yeri ve konumu açısından üzerinde durulması gereken bir başka konu ise, otel işletmeciliğinin başta rakip ülkeler olmak üzere birçok ülkede ağırlıklı olarak yabancı işletme zincirlerinin elinde ve yönetimindeyken, ülkemizde ise yerli firma ve yöneticilerin elinde ve yönetiminde olmasıdır. Ekin Grubu Araştırma Birimi'nin 2006 yılı ' Türkiye'de grup ve zincir oteller ' araştırmasına göre; Türkiye'deki konaklama yatırımlarının yerli firmalar eliyle gerçekleştirilmesi, işletmelerinin de yerli firmaların oluşturduğu zincirlerde olması ve bu işletmeleri kendi içinden çıkardığı yöneticiler eliyle yönetmesi, diğer ülkelerde rastlanmayan bir durumdur.

Zincir otellerin Türk turizmindeki önemi, diğer ülkeler karşısında Türkiye'ye rekabet üstünlüğü sağlayan konaklama işletmelerinin yeniliği ve otellerin yerli firmalar tarafından yönetilmesidir. Konaklama işletmesinin yerli oluşu, turizm gibi esnek ve sosyo psikolojik öğelerle doğrudan ilintili olan bir sektörde, hem yatırımcı ve işletmeciye hem de ülke turizminin gelişiminde büyük avantajlar sağlamaktadır.

Turizmin geliştiği destinasyonlardaki yozlaşma göz önünde bulundurulduğunda, milli ve manevi hassas dengelerin, yerli işletmeler tarafından, çok daha iyi analiz edilip, hızlı ve sağlıklı yönetim stratejilerinin belirleneceği öngörülebilir.

Tesis sayısına göre bakıldığında Türkiye'nin ilk yerli zincir oteli olan Dedeman grubu bünyesinde 17 tesis görölmektedir. Yıllar itibariyle gerek turizm sektöründeki teknolojik yenilikler, gerek serbest piyasa içerisindeki amansız rekabet koşulları; pazarlama stratejilerini kurumsal itibar ve marka imajı üzerinden yapılandıran köklü tesisler açısından tekrar yapılanma zorunluluğunu beraberinde getirmektedir. Bu çalışma kapsamında yapılan görüşmeler, tesis sayısı bakımından önemli oranda konaklama kapasitesine sahip pek çok yerli zincirin, tesislerin fiziki ve yönetsel yapılarında değişime gittiğini ortaya koymuştur.

Yatak sayısı ve tesis sayısı bakımından, konaklama kapasitesi yönüyle doğru bir orantı olduğu varsayılmakta ise de, veriler bu oranların çok daha farklı olduğunu göstermektedir. Önemli sayıda tesise sahip pek çok yerli zincir, yatak sayısında geriye düşebilmektedir.

Türkiye'de ki pek çok yabancı zincirin faaliyet gösteremeye başlaması 1955 yılına dayanmaktadır. Bu yıl içerisinde Hilton otelinin faaliyete başlamasıyla beraber, pek çok grup bünyesindeki zincir oteller Türkiye turizm pazarında yerini almıştır. Yıllar itibariyle ve değişen konjonktür içerisinde zaman zaman yabancı zincirler tesislerini kapamış ve daha sonraki yıllarda tekrar pazara girmiştir.

Yabancı işletme zincirlerinin faaliyet gösterdikleri turizm pazarında konaklama grupları şehir otelciliğinde de yatırımlarını hızla artırmaktadır. Son yıllarda pek çok zincir 'city hotel' formatında hizmet verirken, pazarlama stratejilerini sadece bir alana dönük olarak da sürdürebilmektedirler.

Örnek olarak, SPA ve Wellness ürünleri barındıran tesis sayıları her geçen gün artarken, bazı gruplar ise tamamen sağlık turizmine dönük olarak hizmet vermeye başlamışlardır. Zincir otel sistemi, bir uygulama sahası olarak düşünöldüğünde, içerisinde pek çok yönetim tekniği ve stratejiyi belirleyen bir pazarlama anlayışdır. Bu yönüyle, gün geçtikçe değişen ve zenginleşen modern konaklama anlayışı ve



teknolojisiyle, konaklama sektörünün rekabet piyasası içerisinde, tesislerin ayakta kalabilmesi için pek çok ticari anlaşmalar yapılmakta ya da feshedilmektedir.

Bunların en çarpıcı örneği, satın alma ve birleşmelerin son 10 yılda gözle görülür bir biçimde artmasıdır. Bu dönem içerisinde, uluslararası otel işletme zincirlerinin kapasitelerinde önemli değişiklikler olmuş, bazılarında ise isim değişikliğine gidilerek yeniden yapılanmanın alt yapısı hazırlanmıştır. Bununla birlikte bazı zincirler ise rekabet şansını yakalayamamış ve kaybolmuştur.

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2.1. GÜVENLİK KAVRAMI VE NİTELİKLERİ

Her canlı kendini savunacak bir kısım taktiğe ve silaha sahiptir ve bunların birçoğu dünyaya onlarla beraber gelir. Canlılar arasında kendini savunacak silahı, donanımı olmayan tek varlık insandır. İnsanlar, güvenliklerini sağlamak için hemsinleriyle bir arada toplu halde yaşama yolunu tercih etmişlerdir. Yani, insanları toplu halde yaşamak zorunda bırakan sebeplerden biri de güvenlik ihtiyacı olmuştur(Fındıklı, 1997: 4).

Güvenlik kavramının anlamı geçmişten bugüne çok büyük bir değişime maruz kalmıştır. M.Neocleous eserinde güvenlik (security) kelimesinin etimolojik köken olarak Latince “securitas/securus”den gelmekte olduğunu ve daha sonra “dert, tasa, kaygıdan azade olmak, sıkıntısız olmak” anlamına gelen “sinecura”dan türetildiğini ifade etmektedir(Neocleous, 2006: 72). Bu doğrultuda güvenlik Latince köklerinde kaygı ve tehlikeden uzak olmak anlamında tanımlanmıştır.

Güvenlik; geçmişte kazaların olmayışı olarak adlandırılmıştır ancak kazaların olmayışı emniyete ulaşıldığını ifade etmemektedir. Buradan güvenliğin, olayların sonucunda ortaya durum bazlı değil geniş çerçevede değerlendirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu noktada kazalar üzerine olan verilerden daha çok, işlevsel hatalar üzerine olan veriler güvenlik sürecinin başlangıç merkezi haline gelmelidir. İşlevsel hataların kazalardan daha sık meydana geldiği için turizm sektörü çevresindeki değişkenler arasındaki etkileşimin ve karmaşık ilişkilerin anlaşılması için bu yaklaşım daha etkili olacaktır. Turizm sektörüne yönelik tüm çabaların, can ve mal güvenliğini tehlikeye sokacak ortamın oluşmasından önce önlenmesine yönelik olması gerekmektedir.

Yaşama hakkı ile temel hak ve özgürlüklere sahip olmak ve bunları kullanabilmek huzurlu ve güvenli bir ortamla mümkündür. Tarih boyunca toplumların sosyal, ahlaki, ekonomik ve hukuki yapılarında görülen değişikliklere bağlı olarak suçların niteliğinde de değişiklikler olmuş ve bu durum güvenlik anlayışına da yansımıştır.

Güvenliğin çeşitli yönleri bulunmaktadır. Bunlar maddi veya hukuki olabildiği gibi kişisel, sosyal de olabilir. Maddi güvenlik, toplum yaşamında yasal düzenin aksamadan yürütülmesi, bireylerin yaşadığı çevrede herhangi bir zarar görmeden korkusuzca yaşayabilmesi şeklinde tanımlanabilir.

Hukuki güvenlik ise, kanun karşısında eşitlik sağlanması, eziyet ve işkence yapılmamasıdır.

Kişisel güvenlik, başta yaşama hakkı olmak üzere kişi dokunulmazlığına ve hürriyetine sahip olmaktır.

Sosyal güvenlik, refah devlet anlayışının bir gereği olarak ortaya çıkmış ve gelişmiştir. Sosyal güvenlik, devletin, kişilerin ve ailelerin yaşamlarını kolaylaştırarak sosyal hizmetler sunarak aldığı kolektif önlemlerin tümüdür.

Kamu yönetimi, toplumun genel ve ortaklaşa gereksinimlerini karşılayabilmek için birçok hizmeti yürütür. Bu hizmetlerin büyük bir kısmı kamu düzenini sağlamak amacıyla gerçekleştirilir. Kamu yönetimi, bu hizmetleri yürütürken kamu gücünü kullanır, tek yanlı iradesine dayanarak almış olduğu kararlarla halka bazı külfetler yükleyebilir. Kamu hizmetleri içerisinde kamu yönetimine bu imkânı en fazla sağlayan kolluk hizmetleridir. Güvenlik (emniyet ve asayiş), toplumun, onu oluşturan bireylerin onların kişilik hakları ve insanlık onurunun, kamusal ve kişisel malların, her türlü tehlike ve kazalardan korunması anlamına gelmektedir.

### **2.1.1.Risk Kavramı**

Risk, kaza, kırım ve bunların sonucunda kayıpların ve hasarların meydana gelme olasılığıdır. Başka bir deyişle risk, belirli bir zaman dilimi içinde tehlikeli bir olayın gerçekleşme olasılığıdır. Bir başka tanım ise riski, az ya da çok tesadüfi biçimde meydana gelen bir olayın etkileri sonucunda bir kişi yada gurubun zarar görme olasılığı olarak ifade edilebilir. Risk, basitçe bir olayın meydana gelme ihtimali olarak da tanımlanabilmektedir. Riskin çeşitli seviyeleri vardır ve riskin, alınabilirliği ile elde edilecek potansiyel faydaların analiz edilmesi gerekir ayrıca riskin kabul edilebilir olup olmadığının kararının da verilmesi gerekmektedir. Bu

doğrultuda, bir şeyin güvenli olup olmadığına karar verilebilir.(Patankar v.d., s.53)

Güvenlik ve risk birbirleriyle ilişkili kavramlardır. Güvenliği arttırmak ve riski azaltmak için bu ilişkinin iyi algılanması önem taşımaktadır. Güvenlik riskin olmaması anlamını taşımamaktadır aksine güvenlik; riskli durumların ve kaynakların belirlenerek bunların sonuçlarından hiç etkilenmeme veya en az etkilenme durumudur.

### **2.1.2.Emniyet Kavramı**

Emniyet sözcüğü Arapça'dır, "Emn" kelimesinden türetilmiştir ve emin olma, itimat etme anlamına gelmektedir (Atasoy, 2005: 5). Aynı zamanda "Emn, amene, emine" sözcükleri emniyette olma anlamı taşımaktadır ve "mena" sözcüğünden türetilmiştir. İlk çağlarda evler birbirleriyle bitişik inşa edilerek basit bir kale, duvar oluşturulur ve evlerin kapıları orta boşlukta bir avluya açılırdı. Böylece avluya malların konulabileceği güvenli bölgeye girmek 'emine' kelimesi ile ifade edilirdi(Bal, 2004b: 142). Emniyet sözcüğünün güvenlik kavramı doğrultusunda beraber kullanımı, bireyin kendisine ve etrafındakilere inanması, itimat etmesi şeklinde pozitif bir anlam katmaktadır ki bu yaklaşım daha çok İslam ve Doğu kültürlerinin güvenlik anlayışını yansıtmaktadır(Atasoy, 2005: 5).

### **2.1.3.Asayiş Kavramı**

Asayiş "asude" kelimesi doğrudan doğruya güvenlik tedbirleri, önlemleri ve güvenlik teknikleri ile alakalı değildir. Bu nedenle "istikrarlı" sözcüğü ile aynı manadan gelen "asude" sözcüğü, toplum düzeninin ve kamu güvenliğinin zihinlerde meydana getirdiği bir olgudur. Diğer yandan 2001 yılında çıkartılan Güvenlik Hizmetlerinde Etkinlik Özel İhtisas Komisyon Raporunda (GHEÖİKR) asayişin tanımı şöyledir: "Devletin, toplumun ve insanların güvenliklerine karşı çıkıcı eylemlerde bulunan kişilerin bu eylemlerinin önlenmesi ve önlenemeyen eylemlerden dolayı sanık ve suç delillerinin yargı organına teslim edilerek yasal çerçeve içerisinde cezalandırılmasının sağlanması" şeklinde yapılmıştır. Yani asayiş denilince akla gelen suçlara müdahale, suçluların ve delillerin yargı önüne çıkarılmasıdır.

Dilimizdeki “asayiş”, “emniyet”, “güvenlik” sözcüklerinin kesin bir ayrımını yapmak mümkün değildir. Bu nedenle, bu konunun uzmanlarca araştırılarak ayrı ayrı bilimsel kavramlara dönüştürülmesi, dilimizde güvenlik literatürüne diğer dillerden daha kapsamlı bir anlam kazandırabilir(Bal, 2004a: 143).

#### **2.1.4.Kamu Düzeni Kavramı**

İnsan hayatı sosyal yardımlaşmayı gerektirdiğinden insanlar birlikte yaşamak zorundadır. Fakat bu birliğin sürdürülebilmesi ve yardımlaşmanın gerçekleşebilmesi için, toplumda belli bir düzen ve güvenin sağlanması ve devam etmesi gerekir. Gerçekten insanlar asırlarca birlikte yaşadıkları halde, düzensiz ve güvensiz yaşayamamışlardır. Zira birlikte yaşama arzusu toplumların "Devlet" olarak teşkilatlanmasını sağlamış ve kamu düzeni ve güvenliğinin sağlanması da devletlerin başta gelen görevlerinden olmuştur(Aydın, 1996: 1).

Hatta kamu düzeninin sağlanması o ülkenin vatandaşlarının gözünde güçlü devlet, güçlü hükümet anlamına gelirken, kamu düzeninin zayıflaması ise devletin zayıflaması, hükümetlerin başarısızlığı olarak kabul edilmiştir(Url-1).

Devletin sağlamak ve korumakla sorumlu olduğu bu düzen için emniyet, asayiş ve kamu düzeni deyimleri kullanılmaktadır(Sönmez, 2004: 101).

Kamu bir ülkedeki halkın bütünü, halk amme ve toplum demektir. Düzen ise huzur, tertip her şeyin yerli yerinde olmasıdır. Kamu düzeni ise bütün toplumu ilgilendiren düzen tertip anlamına gelmektedir(Sönmez, 2004: 102).

Adalet Bakanlığının Hukuk Sözlüğünde kamu düzeni "Bir ülkedeki kurum ve kuralların, devletin güvenliğini, kamu hizmetlerinin iyi işlenmesini ve bireyler arasındaki ilişkilerde huzuru, hukuk ve ahlak kurallarına uygunluğu sağlamasıyla oluşan düzen" şeklinde tanımlanmıştır(Url-2).

Kamu düzeni, hayatın olağan akışı içinde sürdürülerek gerek kamuya açık alanlarda gerekse diğer yerlerde bireylerin ve toplumun mal ve can bakımından hiçbir korku, tehdit ve tehlikeye maruz kalmaması hali olarak da tarif etmek mümkündür.

Bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere kamu düzeni genel olarak bir ülkede yaşayan halkın tamamının huzuru ve güvenli yaşamı için alınması gerekli olan önlemlerin bütününe ifade eden çok geniş kapsamlı bir kavramdır. Dolayısıyla devletin, bütün kurum ve kuruluşlarına kamu düzeni açısından önemli görevler düşmekte ve devlet varlığını bu kurum ve kuruluşları ile vasıtasıyla hissettirmektedir(Sönmez, 2009: 7-8).

Bu açıdan bakıldığında güvenlik hizmetlerini yürüten kurumların amacı her zaman kamu düzeninin korunması ve sağlanması olmuştur. Bu nedenle güvenlik hizmetlerini yürüten kurumlar, vatandaşların güven içinde yaşamasını sağlamaya ve kamu düzenini korumaya yönelik faaliyetlere her zaman önem vermek zorundadır.

#### **2.1.4.1.Kamu Hizmeti ve Güvenlik**

Devletlerce sağlanan iç ve dış güvenlik hizmetinin temel bir kamu hizmeti olarak bedelsiz sunulması gerektiği genel olarak kabul görmüş bir düşüncedir. Ancak güvenlik hizmetlerinin sunumunda yaşanan gelişmeler ile bu ilke de sarsılmaya başlamış, özellikle iç güvenlik hizmetinin bedelsiz olma niteliği sorgulanır olmuştur.

Kamu hizmeti kavramının tanımlanması farklı disiplinlerde farklı anlamlar içermesi ve içeriğinin yazarlarca farklı şekillerde yorumlanması nedeniyle oldukça zordur. Örneğin S.S.Onar kamu hizmetini devletin veya diğer kamu tüzel kişilerinin gözetim ve denetimleri altında genel, kolektif ihtiyaçları karşılamak ve kamu yararını sağlamak için kamuya sunulmuş, sürekli ve düzenli faaliyetler şeklinde tanımlarken (Onar, 1966: 13), K.Gözler kamu hizmetini bir kamu tüzel kişisi veya onun denetimi altında bir özel kişi tarafından yürütülen kamu yararı amacına yönelik faaliyetler(Gözler,2008:509). olarak tanımlamakta, kolektif ihtiyaçlardan bahsetmemekte ve faaliyetin yürütücüsünü ve amacını ifade eden bu iki şartın birlikte gerçekleştiği durumlarda kamu hizmetinden söz etmenin mümkün olabileceğini ifade etmektedir.

Türkiye’de mevcut idari yapı içerisinde tüm kamu hizmetleri için geçerli ve zorunlu iki temel koşuldan ilki; ‘hizmetin kamuya yöneltilmiş ve kamuya yararlı olması’, diğeri ise ‘hizmetin kamu kuruluşlarınca ya da ilgili kamu kuruluşunun sıkı denetimi altında özel kişilerce yürütülmesi’ koşuludur(Gözübüyük, 1978: 7). Ancak

koşulun “kamu yararı” gibi çok geniş bir ifade içermesi ve kamu kuruluşlarının sıkı denetimi olmamasına rağmen çok temel bazı kamu hizmetlerinin özel kişilere gördürülüyor olması nedeniyle, sadece bu tanımdan hareket ederek bugün hangi hizmetlerin kamu hizmeti olduğunu hangilerinin olmadığını anlamak mümkün değildir.

Kamu hizmetleri kendi niteliklerine göre farklı farklı sınıflandırılmaktadır. K. Gözler, kamu hizmetlerini tabi oldukları hukuki rejime göre idari ve sınaî-ticari olmak üzere ikiye ayırmıştır(Gözler, 2008: 505). Bu ayrımın temel nedeni idari kamu hizmetlerinin kamu hukukuna, sınaî kamu hizmetlerinin de özel hukuka tabi olmasıdır. Bu ayrım aynı zamanda kamu hizmetlerinin ücretli olup olmayacağı sorununda da karşımıza çıkmaktadır. İdari kamu hizmetlerinin ücretli olması söz konusu değildir. Bu tür hizmetlerin giderleri vergilerle karşılanmalıdır. Bunun yanında sınaî ve ticari kamu hizmetlerinin ücretli olarak sunulması mümkün görülmektedir.

### **2.1.5. Güvenlik Hizmetlerinin Önemi**

Güvenlik hizmeti, toplum yaşamındaki yeri açısından büyük önem taşıyan bir kamu hizmetidir. Bu da insanın tüm gereksinimleri arasında "emniyet içinde olma gereksinimi" veya "güvenlik gereksiniminin" önemli bir yere sahip olmasından kaynaklanmaktadır.

Güvenlik gereksinimi, insanın bedeninin canlı kalması için gereken ihtiyaçlardan olan ve fizyolojik olarak adlandırılan gereksinimlerden sonra ikinci sırada gelir. Maslow, ihtiyaçlar hiyerarşisini şöyle yapar: Fizyolojik gereksinimler, güvenlik gereksinimi, toplumsal, sosyal gereksinimler, saygınlık gereksinimi ve bağımsızlık gereksinimi. Buradan da anlaşıldığı gibi, güvenlik hizmeti, topluma sunulması gereken önemli bir kamu hizmetidir, çünkü insanların en önemli gereksinimlerinden biri olan güvenlik gereksinimini karşılamaktadır.

Fındıklı 'nın belirttiği gibi "Bütün canlı varlıklar güvenlik içgüdüleri ve donanımı ile dünyaya gelirler. Her canlının kendine göre güvenliğini sağlayacak bir silahı ve donanımı vardır. Canlılar içinde dünyaya savunmasız ve silahsız gelen tek varlık insandır. İnsanlar, güvenliklerini sağlamanın yolunu hemcinsleriyle bir arada

toplu halde yaşamada bulmuşlardır. Gerçekten insanları toplu halde yaşamaya zorlayan nedenlerin başında güvenlik gereksinimi gelmektedir(Fındıklı, 1997: 4).

Güvenlik hizmetinin toplumsal hayattaki yerine bakıldığı zaman, kamu düzeninin sağlanmasının insanların birlikte, yani toplum halinde yaşayabilmelerinin vazgeçilmez ve birinci derecede şartı olduğu görülür. Fındıklı'nın ifadesi ile kamu düzeni ve güvenliği sağlanmadan ülkede ekonomik ve sosyal hiç bir faaliyet yapılamayacağı gibi, hiçbir sağlıklı gelişme sağlanamaz.

Dündar'ın da belirttiği gibi Bireylerin de, toplu halde yaşayanların da temel gereksinimleri güvenlidir. Bu gereksinim arzu edilen şekilde karşılanmayınca diğer gereksinimler ortaya çıkmaz. Bu nedenle yapılacak ilk iş kişilerin can ve mal güvenliğini sağlamaktır.

Güvenlik gereksinimini karşılamak Devlet'in başta gelen görevlerindedir. Bu görev Devlet adına genel ve özel kolluk kuvvetleri tarafından yerine getirilir ve güvenlik hizmeti hem kamu hem de özel sektör açısından önemlidir. Bu temel görev yerine getirilmeden, Devlet'in diğer görevleri (örneğin eğitim, sağlık vb.) yapması kolay değildir. Çünkü tüm kamu görevlileri, çalışabilmeleri için öncelikle can ve mal güvenliklerinin sağlanmasını isterler. Bu durum da güvenlik hizmetlerinin ne kadar önemli olduğunu göstermektedir.

Devletin en başta gelen görevlerinden biri, toplumun huzur ve güveninin sağlanması görevidir. Toplumların gereksinimi olan diğer hizmetler zaman içerisinde ortaya çıktığı halde, huzur ve güvenliğin sağlanması gereksinimi devlet kadar eskidir.

Devletin sağlamakla yükümlü olduğu huzur ve sükûn ile ilgili bu görevler Anayasanın çeşitli maddelerinde gösterilmiştir(2709 sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Md. 2-5-10-13-14-15-17-18-19-20-21-23-24-25-26-27).

Anayasa'nın 2. maddesinde; "Türkiye Cumhuriyeti, toplumun huzuru, milli dayanışma ve adalet içinde insan haklarına saygılı, Atatürk milliyetçiliğine bağlı, başlangıçta belirtilen temel ilkelere dayanan demokratik, laik ve sosyal bir hukuk devletidir" denilmektedir.



Anayasa'nın 5. maddesinde de; Cumhuriyeti ve demokrasiyi korumak, kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamak, kişinin temel hak ve hürriyetlerini korumaktan, 10-13-14-15-17-18. maddelerinde herkesin kanun önünde eşitliğinden, temel hak ve hürriyetleri kullanma hakkından, 19. maddesinde kişi hürriyetlerinden, 20. maddesinde özel hayatın gizliliğinden, 21. maddesinde konut dokunulmazlığından, 23.maddesinde yerleşme ve seyahat hürriyetinden, 24.,25.,26.,27. maddelerinde, din ve vicdan, düşünce ve kanaat hürriyetinden, düşünceleri açıklama ve yayma özgürlüğünden bilim ve sanat hürriyetinden bahsetmekte ve bunları, koruyacağını ve kollayacağını belirtmektedir.

Anayasamızda ki hükümler ışığında insanların güvenlik kuvvetlerinden pek çok şey beklediklerini ve gerçekten de güvenlik kuvvetlerinin bir taraftan insan haklarına saygınlığı sağlama, öte yandan da halkı ve onun kurumlarını korumak amacıyla devlet tarafından kendisine verilen yasal yetkileri kullanma durumunda olduğunu söyleyebiliriz.

Devletin yukarıda özetle sağlamakla ve korumakla yükümlü olduğu görevlerin düzen ve güven içinde yürütülmesine, emniyet ve asayiş gibi deyimler kullanılmaktadır. Bu deyimlere de hukuk alanında yazılanlarda genel olarak kamu düzeni denilmektedir.

Toplumun ve özel kesimin güvenlik gereksinimlerini karşılamak için, güvenlik birimlerinin, kişi ve kuruluşların güvenliğini sağlaması gerekmektedir. Güvenlik hizmeti kamu sektörü için önemli olduğu kadar bir çok alanda kamusal nitelikli hizmet sunan özel sektör içinde önemlidir. Çünkü özel kesimin toplumda rolünü oynayabilmesinde de güvenlik hizmetinin varlığının önemli olduğu görülmektedir.

Güvenlik hizmeti sunulmasındaki güçlükler açısından da önemlidir. Bunun bir kaç açıklaması olabilir. Öncelikle, güvenlik hizmeti stresli ve riskli olup, maddi ve manevi güçlüklerle dolu bir meslektir. Bu mesleği gereklerini yapan kişilerin (polis, jandarma, özel güvenlik) ciddi bir disiplin içinde çalışmaları gerekir, aksi halde meslekten çok çabuk bir şekilde çıkarılmaları söz konusu olabilir. Ayrıca 24 saat kesintisiz ve her türlü doğa koşullarında çalışmak gibi güçlüklerle karşı karşıya

olunduğu halde, bunun tatminkar veya gúdeleyici bir parasal karşılığı da olamamaktadır.

Ayrıca güvenlik hizmeti duyarlılık isteyen bir hizmet olması açısından da önemlidir. Örneğin, polis görevi gereği silah gibi bir aracı kullanmak durumunda kalabilir veya yaralama ya da ölümlle sonuçlanan olayların iine girebilir. Bu da hem kendisinin hem de olaya karışanların can güvenlikleri açısından son derece önemlidir. Ayrıca güvenlik birimleri güvenlik hizmetini sunarken, bireylerin temel hak ve özgürlüklerine zarar gelmemesi için çalışmak, diğerlerinin de hak ve özgürlüklerini gözetme inceliğini göstermek durumundadır.

#### **2.1.5.1.Kolluk Sınıflandırması**

Kolluk faaliyetleri zamana, topluma, ekonomik gelişmişlik düzeyine göre farklılaşmaktadır. Ülkelerin koşullarının değişimi kolluk anlayışını da etkilemekte ve kolluk anlayışında yaşanan bu değişim, kolluk yapılanmasını, kolluk personelinin niteliklerini ve kolluğun görev alanını etkilemektedir(olak, 2005: 52).

Örneğin Avrupa’da Sanayi Devrimi ile başlayan modernleşme, ilk olarak güvenlik sektörünün kendi içinde ‘dış güvenlik’ ve ‘iç güvenlik’ olmak üzere ayrılmasını ve uzmanlaşmasını sağlamıştır(Bosna, 2005: 310).

Türkiye açısından güvenlik hizmetlerinde temel bir ayırma gitmek gerekir ise, güvenlik hizmetlerini dış güvenlik(ulusal savunma) ve iç güvenlik olmak üzere ikiye ayırmak gerekir.

Ulusal savunma Türkiye açısından dış güvenlik birimleri ile bu birimler için gereken istihbarat birimlerinden oluşmaktadır. Türkiye’de dış güvenlikten sorumlu olan kurum olarak karşımıza Milli Savunma Bakanlığı ve Genel Kurmay Başkanlığı’na bağlı Türk Silahlı Kuvvetleri çıkmaktadır. Genel Kurmay Başkanlığı’na bağlı Kara, Hava ve Deniz Kuvvetleri Komutanlıkları ile Jandarma Genel Komutanlığı bulunmaktadır. Jandarma Genel Komutanlığı’na bağlı birimler i güvenlikle ilgili konularda İçişleri ve Adalet Bakanlıklarına bağlı olarak görev yapmaktadırlar. Bunların yanında Milli İstihbarat Teşkilatı’ da bulunmaktadır.

İç güvenlik genel olarak emniyet, asayiş, kamu düzeni, ülke içi istihbarat ve adalet hizmetlerinin yerine getirilmesi amacıyla örgütlenmiş birimlerden

oluşmaktadır. İç güvenlik birimleri kavramı ile ülke içindeki hukuku uygulamak ve kamu düzenini sağlamakla görevli örgütler anlaşılmaktadır.

3201 sayılı Emniyet Teşkilatı Kanununun 1. maddesine göre Türkiye’de iç güvenlikten İçişleri Bakanlığı sorumludur. İçişleri Bakanlığı, iç güvenlik ile ilgili olarak, değişik güvenlik kuvvetleri ve kanun uygulayıcıları arasında koordinasyon hizmeti görür ve ETK’ nin 3. maddesine göre de İç güvenlik hizmeti veren kolluk kuvvetleri genel kolluk, özel kolluk olmak üzere ikiye ayrılmaktadırlar (3201 sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu. Md. 1-3)

Bu ayırımın yanında iç güvenlik kurum ve kuruluşları görevin niteliği gereği adli kolluk ve yönetsel kolluk olarak da sınıflandırılmaktadır.

Bununla birlikte Türkiye’de emniyet veya kolluk hizmeti gören kişi, kuruluş veya kuvvetler hemen hemen her yazar tarafından farklı şekillerde sınıflandırılmaktadır. Farklılıklar özellikle sahil güvenlik örgütünün yeri, kamu ve ticari özel kolluk kuvvetleri ile polisin özellikli birimleri arasındaki ayırım ve yardımcı kolluk kişi veya kuvvetlerinin hangi sınıflandırmaya girmesi gerektiği gibi konularda kendini göstermektedir.

Şafak, genel kolluk (yalnızca polis ve jandarma örgütleri), özel kolluk (sahil güvenlik, belediye zabıtası, ordu zabıtası, köy korucuları ve 2495 sayılı Kanuna göre kamu ve özel işyerleri veya kuruluşların korumasında çalışan özel güvenlik görevlileri ve birimlerini anlatan özel güvenlik örgütü gibi kuruluşlar) ve özel kolluk yetkisiyle donatılmış kişiler (gemi kaptanı ve köy muhtarı gibi kişiler) şeklinde üçlü bir ayırım yapmaktadır(Şafak, 1991: 99-107).

Yaşar ise kolluk çeşitlerini, genel (polis, jandarma ve sahil güvenlik), özel (özel güvenlik kuruluşları, belediye zabıtası gibi kamu özel zabıta kuruluşları, köy korucuları vd.) ve yardımcı (gemi kaptanları, çarşı ve mahalle bekçileri vb.) kolluk şeklinde, biraz farklı olsa da, yine üçlü bir ayırıma tabi tutmaktadır.

Dündar, genel kolluk (polis ve jandarma), özel kolluk (sahil güvenlik, orman muhafaza, gümrük muhafaza ve hatta çevik kuvvet polis birimleri vb.), yardımcı kolluk (çarşı ve mahalle bekçileri, köy korucuları, gemi kaptanları vb.) ve özel güvenlik kuruluşları biçiminde dördümlü bir ayırım yapar(Dündar, 1988: 15-18).

Aydın ise biraz farklı olarak, temelde 'kamu', 'özel' ve 'gönüllü' kolluk diye üçlü bir ayırım yaparak, kamu kolluk güçlerini de kendi aralarında 'genel', 'kamu özel' ve 'yardımcı' kolluk diye yine üçe ayırmaktadır.

Adli kolluk ve yönetsel kolluk ayırımında ise adli kolluk, kural olarak bastırıcı, cezalandırıcı, suçları izleyici ve delilleri toplayıcı suç kolluğu olarak da adlandırılan ve adli makamların emrinde hareket eden bir kolluk türüdür. Yönetsel kolluk, olayları önleyici, düzenleyici, durdurucu ve yol gösterici idari makamların emrinde ve kamu düzenini koruma amacıyla çalışan kolluk kuvvetleridir.

Ancak adli ve yönetsel kolluk olarak sınıflandırılrsa da Polis, Jandarma ve Sahil Güvenlik olaylar ve sundukları hizmetin niteliğine göre bazen adli kolluk bazen de yönetsel kolluk görevini yerine getirmektedirler.

#### **2.1.5.2.Türkiye’de Güvenlik Hizmeti Örgütlenişi**

Emniyet Teşkilatı Kanunu (ETK) madde 3’e göre, yurt içinde emniyet ve düzeni korumakla görevli devlet güçleri, genel kolluk ve özel kolluk olarak ikiye ayrılmaktadır. Silahlı bir kuvvet olan polis ve jandarma genel kolluk teşkilatını oluşturmaktadır. Bunun yanında sahil güvenliğinde normal zamanlarda yani barış dönemlerinde genel kolluk vazifesi bulunmaktadır. Özel kolluk ise genel kolluk görevi yerine getiren polis ve jandarma dışındaki, özel kanunlarla kurulan ve belirli görevleri yerine getiren güvenlik kuvvetleridir. Nitekim belediye zabıtası, liman zabıtası, orman muhafaza, gümrük muhafaza ve özel güvenlik teşkilatları özel kolluk sınıflandırması içerisinde yer almaktadır. Diğer bir sınıflandırma ise yardımcı kolluktur. Genel kolluk ve özel kolluk görevlerinin bulunmadığı yer ve zamanlarda kolluk görevini yerine getiren kişi ve kuruluşlardır. Çarşı ve mahalle bekçileri, köy muhtarları, köy korucuları, çiftçi mallarını koruma bekçileri, kır bekçileri, gemi kaptanları bu sınıflandırma içerisinde yer almaktadır(Kuyaksil, Akçay, 2005: 88). Yukarıda yaptığımız kolluk sınıflandırması aşağıdaki şekilde özetlenmiştir.

### **2.1.5.3.Genel Kolluk**

Genel kolluk, genel emniyeti, genel asayışı, kamu düzenini, genel ahlakı ve huzuru sağlayan aynı zamanda koruyan ve diğer tüm kanunlarda kendilerine verilen görevleri yerine getiren kuruluşlardan oluşmaktadır(Sönmez, 2005: 72). Genel kolluk, ETK madde 3'te de belirtildiği gibi silahlı bir kuvvet olan polis ve jandarmadan teşekkül etmektedir. Bunun yanında sahil güvenliğinde normal zamanlarda yani barış dönemlerinde genel kolluk vazifesi bulunmaktadır. Genel kolluk kuvveti olan polis belirlenen belediye sınırları içerisinde, jandarma belirlenen kırsal bölgede ve sahil güvenlik sahillerinde ve göllerde görevini yerine getirmektedir.

### **2.1.5.4.Polis**

Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu (PVSK) madde 1'e göre polis; genel asayışı, kamu düzenini, insanların kişilik haklarını, insanların sahip oldukları maddi ve manevi her şeyi ve mesken dokunulmazlığını korur; yardım isteyenlere, yardıma muhtaç olan çocuk, hasta ve acizlere yardım eder ve kanunların kendisine verdiği görevleri yerine getirir. ETK'nın 4. maddesine göre, silahlı bir güç olarak asayiş ve düzeni korumaya ve gözetmeye çalışan polis; resmi kıyafetli polis ve sivil polis olarak ikiye ayrılmaktadır. Aynı Kanunun 5. maddesinde resmi kıyafetli polis ise, kendi içerisinde araçlı resmi kıyafetli polis (Yunus, Şahin, Martı, Atlı polis vs.) ve araçsız resmi kıyafetli polis olarak ikiye ayrılmaktadır. Her çeşit emniyet hizmetinde resmi kıyafet giymeden çalışan personel ise sivil polistir (ETK, md.6).

Polisin genel emniyetle ilgili görevleri iki kısımdır (PVSK md.2);

Kanunlara, tüzüklere, yönetmeliklere, hükümet emirlerine ve kamu düzenine uygun olmayan hareketlerin işlenmesinden önce bu kanun hükümleri dairesinde önünü almak,

İşlenmiş olan bir suç hakkında Ceza Muhakemeleri Usulü Kanunu ile diğer kanunlarda yazılı görevleri yapmak,

Görüldüğü gibi (PVSK md.2) polisin genel manada suç öncesi polislik (proaktif polislik) ve suç sonrası polislik (reaktif polislik) görevleri olduğunu belirtmektedir. Proaktif polislik, suç fiili yerine getirilmeden önce suçun oluşmasına engel olmak adına alınan her türlü genel emniyet tedbirleridir.

Reaktif polislik ise, suç olarak nitelendirilen fiil yapıldıktan sonra suç veya suçların tespit edilmesi, şüphelilerin yakalanması ve o suçla ilgili delil niteliği taşıyan her şeyin araştırılıp adli makamlara gönderilmesi aşamasıdır. Toplumun genel düzenini sağlayan ve olan düzenin bozulmaması için suç öncesi alınacak bütün önlemler polisin idari görevlerini, suç işlendikten sonraki yapılan çalışmalar ise polisin adli görevlerini içermektedir(Sönmez, 2005: 168).

Polisin yetkileri konu başlığı olarak aşağıda gösterilmektedir(Sönmez, 2005: 303-383);

- Parmak izi ve fotoğraf alma yetkisi,
- Açılması izne bağlı olan işyerleri konusunda polisin tahkikat yetkisi,
- Kapatma ve faaliyetten men yetkisi,
- Men yetkisi,
- Zapt etme (el koyma) yetkisi,
- Arama yetkisi,
- Y akalama ve gözaltına alma yetkisi,
- Davet etme ve ifade alma yetkisi,
- Zor ve silah kullanma yetkisi,
- Durdurma, kimlik sorma ve tespit etme yetkisi,
- Bilgi toplama ve istihbarat yetkisi,
- Polisin bazı yerlere girme yetkisi.

#### **2.1.5.5.Jandarma**

2803 sayılı Jandarma Teşkilat, Görev ve Yetkileri Kanunu (JTGYK) madde 3'e göre jandarma,

Türkiye Cumhuriyeti Jandarması emniyet ve asayiş ile kamu düzeninin korunmasını sağlayan ve diğer kanun ve nizamların verdiği görevleri yerine getiren silahlı, askeri bir güvenlik ve kolluk kuvvetidir şeklinde tanımlanmıştır.

Jandarma Genel Komutanlığı, Türk Silahlı Kuvvetlerinin bir parçası olup,

Silahlı Kuvvetlerle ilgili görevleri, eğitim ve öğrenim bakımından Genelkurmay Başkanlığına, emniyet ve asayiş işleriyle diğer görev ve hizmetlerin ifası yönünden İçişleri Bakanlığı'na bağlıdır (2803 sy. JTGYK m.4). Jandarmanın genel olarak görevleri JTGYK madde 7'ye göre aşağıda belirtilmiştir;

**Mülki Görevleri:** Emniyet ve asayiş ile kamu düzenini sağlamak, korumak ve kollamak, kaçakçılığı men, takip ve tahkik etmek, suç işlenmesini önlemek için gerekli tedbirleri almak ve uygulamak, ceza infaz kurumları ve tutukevlerinin dış korunmalarını yapmak.

**Adli Görevleri:** İşlenmiş suçlarla ilgili olarak kanunlarda belirtilen işlemleri yapmak ve bunlara ilişkin adli hizmetleri yerine getirmek.

**Askeri Görevleri:** Askeri kanun ve nizamların gereği görevlerle Genelkurmay Başkanlığınca verilen görevleri yapmak.

**Diğer Görevleri:** Yukarıda belirtilen görevler dışında kalan ve diğer kanun ve nizam hükümlerinin icrası ile bunlara dayalı emir ve kararlarla Jandarmaya verilen görevleri yapmak.

**Sıkıyönetim, Seferberlik ve Savaş Halindeki Görevleri:** Jandarma birlikleri; Genelkurmay Başkanlığınca lüzum görülen hallerde sıkıyönetim, seferberlik ve savaş hallerinde gerekli olan bölümü ile Kuvvet Komutanlıkları emrine girer, kalan bölümü ile Jandarma Genel Komutanlığı emrinde normal görevlerine devam eder (2803 sy. JTGYK md.8).

Jandarma Teşkilatı Görev ve Yetkileri Yönetmeliği'ne göre jandarmanın yetkileri aşağıda belirtilmiştir (madde 24-40);

- Genel düzeni sağlama yetkisi,
- Uyarıda bulunma ve emir verme yetkisi,
- Kanun ve kişiler aleyhine işlenen eylem ve hareketleri yasaklama yetkisi,
- Kimlik sorma yetkisi,
- Kişileri arama yetkisi,

- Genel arama yetkisi,
- El koyma yetkisi,
- Çağrı, sorgulama ve bilgi isteme yetkisi,
- Parmak izi ve fotoğraf alma yetkisi,
- Zor kullanma yetkisi,
- Silah kullanma yetkisi.

#### **2.1.5.6.Sahil Güvenlik**

1967 yılında başlatılan çalışmalar neticesinde, 09 Temmuz 1982 tarihinde 2692 Sayılı Kanun kabul edilmiş ve 13 Temmuz 1982 tarihli Resmi Gazete 'de yayımlanarak Sahil Güvenlik Komutanlığı kurulmuştur. 01 Eylül 1982 tarihinden itibaren fiilen göreve başlayarak 01 Ocak 1985 tarihine kadar Jandarma Genel Komutanlığı'na bağlı olarak görev yapan Sahil Güvenlik Komutanlığı bu tarihten itibaren Türk Silahlı Kuvvetleri'nin kadro ve kuruluşu içerisinde yer alır. Barışta görev ve hizmet yönünden İçişleri Bakanlığı'na bağlı bulunur. Olağanüstü haller ve savaş halinde ise Deniz Kuvvetleri Komutanlığı emrine girecek silahlı bir güvenlik kuvvetidir ([www.sgk.tsk.tr](http://www.sgk.tsk.tr)).

Sahil Güvenlik Komutanlığı'nın görevleri geniş olarak 2692 Sayılı Sahil Güvenlik Komutanlığı Kanununun 4. maddesinde teferruatlı bir şekilde yazmaktadır:

2692 Sayılı Sahil Güvenlik Komutanlığı Kanunu madde 5'e göre, Sahil Güvenlik Komutanlığının yetkileri şu şekildedir:

Sahil Güvenlik Komutanlığı mensupları kendilerine bu Kanun ile verilen görevlerin yapılmasında; silah kullanma yetkisi dâhil kanunların diğer güvenlik kuvvetlerine tanıdığı bütün hak ve yetkilere sahiptirler.

Limana sınırları dışında Türk Kanunlarına göre cezalandırılması gereken eylemlere, ilgili kanun ve uluslararası antlaşmalar hükümlerine göre el koyarlar.

Suçun denizde başlayıp karada devam etmesi ya da suçluların karaya geçmesi hallerinde, yetkili güvenlik kuvveti olaya el koyuncaya kadar suç delillerinin kaybolmasını ve suçluların kaçmasını önlemek amacıyla yetkilerini karada da



sürdürürler. Durum, en kısa sürede gerekli imkânlar kullanılarak mahalli mülki amire bildirilir.

#### **2.1.5.7.Özel Kolluk ve Yardımcı Kolluk**

Özel kolluk kuvvetleri ile yardımcı kolluk kuvvetleri konusunda tam bir mutabakat bulunmamaktadır. Özel kolluk, genel kolluk görevi yerine getiren polis, jandarma dışındaki özel kanunlarla kurulan ve belirli görevleri yerine getiren güvenlik kuvvetleridir (ETK m.3). Bunlar ile ilgili örnekler aşağıda verilmiştir (Kuyaksil, Akçay, 2005: 88):

- Belediye zabıtası,
- Liman zabıtası,
- Orman muhafaza,
- Gümrük muhafaza,
- Özel güvenlik teşkilatları,

Yardımcı kolluk kuvvetleri, asıl kolluk görevlileri bulunmadığı zaman, o kolluk kuvvetinin görev ve yetkilerinin kullanan görevlilerdir. Bunlar ile ilgili örnekler aşağıda verilmiştir(Kuyaksil, Akçay, 2005: 88)

- Çarşı ve mahalle bekçileri,
- Köy muhtarları,
- Köy korucuları,
- Çiftçi mallarını koruma bekçileri,
- Kır bekçileri,
- Gemi kaptanları.

#### **Polis ve Jandarma Arasındaki Görev Paylaşımı**

Polis ve jandarma arasındaki görev farklılığı konu olarak değil, coğrafi olarak yer bakımındandır(Gözler, 2009: 327). Bu konular yönetmelikle düzenlenmiştir. Bu yönetmelik Emniyet ve Asayiş İşlerinde İl, İlçe ve Bucaklardaki Jandarma ve Emniyet Ödevlerinin Yapılması ve Yetkilerinin Kullanılması Suretini ve

Aralarındaki Münasebetleri Gösterir Yönetmelik” dir (15.07.1961 - 10855 Resmi Gazete).

İl ve ilçe belediye sınırları içindeki bölge polisin sorumluluk alanını; dışında kalan bölge ise jandarmanın sorumluluk alanını oluşturmaktadır. Kolluk birimlerinin personel, araç, gereç imkânları ve hizmet gerekleri göz önünde bulundurularak bu durumun tersi durumlarda söz konusu olabilmektedir. İl ve ilçelerdeki jandarma ve polis sorumluluk alanlarının sınırları, ilçelerde kaymakam, illerde vali veya görevlendireceği vali yardımcısı başkanlığında jandarma ve emniyet temsilcilerinin katılacağı bir komisyon tarafından belirlenmektedir. Sınırlarda değişiklik olması halinde, değişikliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren en geç üç ay içerisinde sorumluluk alanları yeniden düzenlenir. Komisyon tarafından alınan kararlar bir protokole bağlanır ve belirlenen sorumluluk alanlarının sınırları protokole eklenen bir harita veya kroki üzerinde gösterilir. Sorumluluk alanlarının sınırlarının belirlenmesinde oybirliği sağlanamayan durumlarda kolluk birimleri arasındaki anlaşmazlıklar vali tarafından kesin olarak çözümlenir ve düzenlenecek protokolde bu husus belirtilir. Hazırlanacak protokol doğrultusunda devir ve teslim ile ilgili işlemler en geç üç ay içerisinde tamamlanır. Görev ve sorumluluk alanlarını belirleyen protokol ve ekindeki harita veya kroki ile diğer eklerin komisyonca onaylanacak birer örneği mülki amirlik, jandarma ve emniyet birimlerinde dosyalanır. Bunların birer örneği de ilgili kolluk birimlerinin merkez teşkilatlarına intikal ettirmek üzere İçişleri Bakanlığı’na gönderilir.

#### **2.1.6.Özel Güvenlik Kavramı**

Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun’un (ÖGHDK) 1. maddesinde amaç olarak belirtildiği üzere özel güvenlik kamu güvenliğini tamamlayıcı ve yardımcı olmak esasına dayanan, yasalarla izin verilen yaşam hakkı, mülkiyet, zilyetlik gibi hakların yine kanunlar çerçevesinde ve izin verildiği şekil ve ölçüde yerine getirilen özel güvenlik tedbirleridir(Göksu, vd. 2011: 72).

Diğer bir tanımda özel güvenlik; belirli kişi veya kuruluşların özel mülkiyetlerini ve kendilerini tehlikelere karşı belirli bir ücret karşılığı koruyan, kendi adına kar amacı ile çalışan kişiler ve şirketlerdir(Dalda, 2009: 14-15).

Bu tanımlamadaki unsurlar;

Özel güvenlik hizmetlerinden genel olarak özel kişiler ve kuruluşlar yararlanmaktadır. Kamu kuruluşları da ücretini ödemek kaydı ile bu hizmetlerden yararlanmaktadır.

Özel güvenlik hizmetleri talep üzerine yerine getirilir.

Özel güvenlik hizmetlerini sağlayan kişi ve kuruluşlar özeldir.

Özel güvenlik hizmetlerinde kar amacı güdülür, hizmetten yararlananlar, ücretini öderler.

5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun'un Uygulanmasına İlişkin Yönetmeliğin (ÖGHDKUIY) 7'inci maddesine göre; özel güvenlik, kişiler tarafından özel güvenlik görevlisi istihdam edilerek, kurum veya kuruluş bünyesinde özel güvenlik birimi kurularak veya özel güvenlik şirketlerinden hizmet satın alınmak suretiyle sağlanabilir. Özel güvenlik hizmetinin ne şekilde sağlanacağı kişi veya kuruluşlar tarafından belirlenir. Buradaki yönetmelikten yola çıkarak özel güvenlik hizmetinin üç çeşit olduğu sonucuna ulaşılabilir(Derdiman, 2010: 40).

Özel Güvenlik Birimi: Bir kurum veya kuruluşun güvenliğini sağlamak üzere, kendi bünyesinde kurulan birimdir.

Özel Güvenlik Şirketi: Türk Ticaret Kanunu'na göre kurulan ve üçüncü kişilere koruma ve güvenlik hizmeti veren şirketlerdir. Özel güvenlik şirketleri de üç alt başlığa ayrılmaktadır(Aktaş, Polat, 2009: 64-65).

- Maddesel ve mekaniksel hizmetler sunan şirketler (fiziki emniyet tedbirleri sunan),
- Elektrik ve elektronik hizmetler sunan şirketler (teknolojik emniyet tedbirleri sunan),
- İnsan gücüne dayanan hizmetler sunan şirketler (personel sağlayan).

Özel Güvenlik Görevlisi: Kanun kapsamında özel koruma ve güvenlik hizmetini yerine getirmek amacıyla istihdam edilen kişilerdir.

#### **2.1.6.1.Özel Güvenlik Personelinin Yetkileri**

Özel güvenlik personelinin yetkileri 5188 Sayılı ÖGHDK'un 7'inci maddesinde ayrıntılı bir şekilde yazmaktadır.

Özel güvenlik görevlilerinin yetkileri aşağıda belirtilmektedir;

- Koruma ve güvenliğini sağladıkları alanlara girmek isteyenleri duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

- Toplantı, konser, spor müsabakası, sahne gösterileri ve benzeri etkinlikler ile cenaze ve düğün törenlerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X- ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

- Ceza Muhakemesi Kanununun 90'ncı maddesine göre yakalama.

- Görev alanında, haklarında yakalama emri veya mahkûmiyet kararı bulunan kişileri yakalama ve arama.

- Yangın, deprem gibi tabii afet durumlarında ve imdat istenmesi halinde görev alanındaki işyeri ve konutlara girme.

- Hava meydanı, liman, gar, istasyon ve terminal gibi toplu ulaşım tesislerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

- Genel kolluk kuvvetlerine derhal bildirmek şartıyla, aramalar sırasında suç teşkil eden veya delil olabilecek ya da suç teşkil etmemekle birlikte tehlike doğurabilecek eşyayı emanete alma.

- Terk edilmiş ve bulunmuş eşyayı emanete alma.

- Kişinin vücudu veya sağlığı bakımından mevcut bir tehlikeden korunması amacıyla yakalama.

- Olay yerini ve delilleri koruma, bu amaçla Ceza Muhakemesi

Kanununun 168'nci maddesine göre yakalama.

- Türk Medeni Kanununun 981 inci maddesine, Borçlar Kanununun 52'nci maddesine, Türk Ceza Kanununun 24. ve 25'nci maddelerine göre zor kullanma.

Özel güvenlik görevlisinin 5188 Sayılı ÖGHDK madde 7'deki yetkilerini genel başlıklar altında ifade edecek olursak(Derdiman, 2010: 115-172);

- 1- Kontrol yetkisi,
- 2- Arama yetkisi,
- 3- Kimlik sorma yetkisi,
- 4- Yakalama yetkisi,
- 5- El koyma- emanete alma,
- 6- Konuta ve diğer kapalı yerlere girme yetkisi,
- 7- Olay yerini ve delilleri koruma,
- 8- Zor kullanma yetkisi.

Bu yetkilere ek olarak özel güvenlik hizmetlerinde silah bulundurma ve taşıma yetkisi 5188 Sayılı ÖGHDK'un 8'inci maddesinde açıkça belirtilmiştir. Bu maddeye göre;

“Hangi koruma ve güvenlik hizmeti için ne miktar ve özellikte ateşli silah bulundurulabileceği komisyon tarafından belirlenir. Ancak eğitim ve öğretim kurumlarında, sağlık tesislerinde, talih oyunları işletmelerinde, içkili yerlerde silahlı özel güvenlik görevlisi çalıştırılmasına izin verilmez. Özel güvenlik görevlileri, özel toplantılarda, spor müsabakalarında, sahne gösterileri ve benzeri etkinliklerde silahlı olarak görev yapamazlar. Koruma ve güvenlik hizmetinde kullanılacak silah ve teçhizat, ilgili kişi veya kuruluş tarafından temin edilir. Özel güvenlik şirketleri ateşli silah alamaz ve bulunduramazlar. Ancak özel güvenlik şirketlerine, para ve değerli eşya nakli, geçici süreli koruma ve güvenlik hizmetlerinde kullanılmak üzere, özel güvenlik eğitimi veren kurumlara, silah eğitiminde kullanılmak üzere, komisyonun kararı ve valinin onayı ile silah alma, kullanma ve taşıma izni verilebilir”.

Polisin önleyici görevleri “Kanunlara, tüzüklere, yönetmeliklere, Hükümet emirlerine ve kamu düzenine uygun olmayan hareketlerin işlenmesinden önce bu kanun hükümleri dairesinde önünü almak” (PVSK md.2) olarak belirtilmiştir. Özel güvenlik görevlisinin yetkilerini incelediğimiz zaman polisin idari (önleyici) görevleri ile pek çok konuda örtüştüğü görülmektedir. Zaten 5188 Sayılı Kanun’un ilk amaç maddesinde “kamu güvenliğini tamamlayıcı mahiyetteki özel güvenlik hizmetlerinin yerine getirilmesine ilişkin esas ve usulleri belirlemek” yazmakta ve buradan da özel güvenliğe verilen yetkiler ile sorumluluk alanına göre genel kolluk vazifesi gören polis ve jandarmanın yükünün hafifletilmeye çalışıldığı anlaşılmaktadır. Bunu pekiştirecek şekilde “Özel güvenlik görevlileri, görevleriyle bağlantılı olarak işledikleri suçlardan dolayı kamu görevlisi gibi cezalandırılır. Özel güvenlik görevlilerine karşı görevleri dolayısıyla suç işleyenler kamu görevlisine karşı suç işlemiş gibi cezalandırılır” (5188 ÖGHDK m.23) denilmektedir.

Bu madde çerçevesinde özel güvenlik hizmeti görevini yerine getiren kişilerin, görev alanı ve görev süresi içerisinde kamu görevlisi kabul edildiklerine dair Yargıtay 9. Ceza Dairesinin vermiş olduğu bir kararla ilgili gelişmenin haberi şu şekildedir.

Yargıtay 9. Ceza Dairesi, özel güvenlikçilere hakaret eden kişiye verilen cezayı az bularak, cezanın "kamu görevlisine karşı suç işlenmiş" gibi kabul edilerek artırılmasına hükmetti. Aydın'ın Söke ilçesinde bir kişi, özel güvenlik görevlileriyle tartıştı. Tartışmanın ardından özel güvenlikçiler, bu kişiden kendilerine hakaret ettiği, görevlerini yaptırmadığı ve silahla tehdit ettiği gerekçesiyle şikâyetçi oldu. Şikâyet üzerine açılan davayı görüşen Söke 1. Asliye Ceza Mahkemesi, sanığı Türk Ceza Kanunu'nun "hakaret", "tehdit" suçlarını düzenleyen hükümleri uyarınca hapisle cezalandırdı. Kararın temyiz edilmesi üzerine dosya, Yargıtay 9. Ceza Dairesince incelendi. Daire, sanığa hakaret suçundan verilen cezayı az bularak yerel mahkeme kararını bozdu. Dairenin kararında, özel güvenlik görevlilerine hakaret suçunu işleyen sanığın, Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun'un 23/2. maddesi uyarınca "kamu görevlisine karşı suç işlemiş gibi cezalandırılması gerektiğine" işaret edilerek, bu nedenle sanığa verilen cezanın artırılması gerektiğine hükmetti([www.hukukihaber.net](http://www.hukukihaber.net)).

Burada en önemli ve gözden kaçmaması gereken husus özel güvenlik görevlilerinin belirtilen yetkileri sadece görevli oldukları zamanda ve görevli oldukları alan içerisinde kullanabilecekleri hususudur.

#### **2.1.6.2.Özel Güvenlik Personelinin Yetkilerini Kullanabilecekleri Görev Alanları**

Özel güvenlik personelinin yetkilerinde olduğu gibi görev alanlarında da sınırsızlık durumu söz konusu değildir. Özel güvenlik görevlilerinin yetkileri de görev bölgeleri de sınırlıdır ve bu sınırlar 5188 Sayılı ÖGHDK'un 9. maddesinde belirtilmiştir:

“Özel güvenlik görevlileri 5188 madde 7’de sayılan yetkileri sadece görevli oldukları süre içinde ve görev alanlarında kullanabilirler. Özel güvenlik görevlileri silahlarını görev alanı dışına çıkaramazlar. İşlenmiş bir suçun sanığı veya suç işleyeceğinden kuvvetle şüphe edilen kişinin takibi, dışarıdan yapılan saldırılara karşı tedbir alınması, para ve değerli eşya nakli, kişi koruma ve cenaze töreni gibi güzergâh ifade eden durumlarda güzergâh boyu görev alanı sayılır. Görev alanı, zorunlu hallerde Komisyon kararıyla genişletilebilir. Zor kullanma ve yakalama yetkilerinin kullanılmasını gerektiren olaylar en seri vasıta ile yetkili genel kolluğa bildirilir; yakalanan kişi ve zapt edilen eşya genel kolluğa teslim edilir”.

5188 Sayılı ÖGHDK'un ilk amaç maddesinde “kamu güvenliğini tamamlayıcı mahiyetteki özel güvenlik hizmetlerinin yerine getirilmesine ilişkin esas ve usulleri belirlemek” yazmakta ve buradan da özel güvenliğe verilen yetkiler ile sorumluluk alanına göre genel kolluk vazifesi gören polis ve jandarmanın yükünün hafifletilmeye çalışıldığı görülmektedir. Burada en önemli ve gözden kaçmaması gereken husus özel güvenlik görevlilerinin belirtilen yetkileri sadece görevli oldukları zamanda ve görevli oldukları alan içerisinde kullanabilecekleri hususudur.

5188 sayılı ÖGHDK'un 6. maddesi mülki amirlere ek önlemler aldırma yetkisi vermiştir:

“Mülki idare amirleri havalimanı, liman, gümrük, gar ve istasyon gibi yerler ile spor müsabakalarının, sahne gösterilerinin ve benzeri etkinliklerin yapıldığı yerlerdeki özel güvenlik tedbirlerini denetlemeye ve kamu güvenliğinin gerektirdiği

hallerde ek önlemler aldırmaya yetkilidir.

Kamu güvenliğinin sağlanması yönünden 5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu ile vali ve kaymakamlara verilen yetkiler saklıdır. Bu yetkilerin kullanılması durumunda özel güvenlik birimi ve özel güvenlik personeli mülki idare amirinin ve genel kolluk amirinin emirlerini yerine getirmek zorundadır”.

Özel güvenlik alanı ile ilgili keskin bir çizgi bulunmamakla birlikte kurum, kuruluşların, özel veya tüzel kişiliklerin talebi doğrultusunda özel güvenlik komisyonunun kararı ve valinin onayı neticesinde şekillenmekte ve nihai karara bağlanmaktadır. Gerekli görüldüğü takdirde özel güvenlik komisyonu görev alanı ve görevle ilgili belirleyici unsurları genişletecek veya sınırlandıracak karar alma yetkisine sahiptir. Bu yetkiyi özel güvenlik komisyonu kendiliğinden kullanabileceği gibi kurum veya kuruluşların talebini değerlendirme neticesinde de kullanabilir (Göksu, vd., 2011: 77). Özel güvenlik komisyonu valinin görevlendireceği bir vali yardımcısının başkanlığında, il emniyet müdürlüğü, il jandarma komutanlığı, ticaret odası başkanlığı, sanayi odası başkanlığı temsilcisinden oluşur. Sanayi odasının bulunmadığı illerde komisyona ticaret ve sanayi odası başkanlığının temsilcisi katılır. Özel güvenlik izni verilmesi ya da bu uygulamanın kaldırılması için başvuran kişi ya da kuruluşun temsilcisi ilgili komisyon toplantısına üye olarak katılır. Komisyon, kararlarını oy çokluğu ile alır; oyların eşitliği halinde başkanın bulunduğu taraf çoğunluk sayılır; çekimser oy kullanılamaz (5188 sy. ÖGHDK md.4).

Özel güvenlik hizmetini gerçekleştiren şirket veya kişilerin görevleri genel olarak yetkilerinden de anlaşılacağı üzere önleyici görevlerdir. Bu önleyici görevleri yerine getirirken görev sürelerinde ve alanları içerisinde gerçekleşen suç ve suç unsurları ile karşılaştıkları takdirde, yapmaları gereken görev ve süresi genel kolluk görevlilerinin gelmesi ile son bulacaktır. Bu hususlar ÖGHDK’un 9. maddesinde ve ÖGHDKUIY madde 16’da düzenlenmiştir. Özel güvenlik görevlisi zor kullanma ve yakalama yetkilerinin kullanılmasını gerektiren olayları en seri vasıta ile yetkili genel kolluğa bildirmelidir. Yakalanan kişi ve zapt edilen eşya genel kolluğa teslim edilmeli ve genel kolluğun olaya el koymasından itibaren araştırma ve delil toplama faaliyetine genel kolluğun talebi halinde yardımcı olunmalıdır.



### **2.1.6.3. Benzerlikler ve Farklılıklar Bakımından Genel Kolluk ve Özel Güvenlik Personelleri**

Kamusal alanın güvenliğinden ve huzurundan sorumlu olan genel kolluk personeli ve özel güvenlik personellerinin kanunlardan kaynaklanan yaptırım güçleri mevcuttur. Bu doğrultuda suçun önlenmesini ve suç işleyen kişilerin yakalanmasını amaçlarlar. Ortak temel amaç ve hedefler çerçevesinde görev yapan genel ve özel kolluk güçleri personelinin görevleri suç işleyen kişilerin yakalanması bakımından farklılıklar göstermektedir. Şöyle ki genel kolluk personeli için birincil amaç suçun önlenmesi olmakla birlikte suçluların yakalanması hususu da önemli iken, özel güvenlik görevlisi ise suçluların yakalanmasından çok suç işlenmesinin önlenmesi ve engellenmesi için çalışmaktadır.

Özel güvenlik teşkilatları adından anlaşılacağı kar amacı gütmekte ve belirli bir müşteri kesimine hitap etmekte ayrıca belirli bir özel şahıs ve işveren aracılığı ile işleri yürütmektedirler. Özel güvenlik teşkilatları genel kolluk için böyle bir durum söz konusu olmamakla birlikte halkın genel güvenliği ve genel kamu düzeninden devlet adına sorumludur(Aktaş, Polat, 2009: 105). Bununla birlikte her iki teşkilatta görev yapan personel üniforma ve arma kullanmaktadırlar.

Kamu güvenliği ile özel güvenlik arasında 4 temel farklılık bulunmaktadır (Dalda, 2009: 16);

Finansman

İşveren

Yapılan özel görev

Resmi güç prosedürü

### **2.1.6.4. Görev ve Yetki Bakımından Genel Kolluk ve Özel Güvenlik Personelleri**

Özel güvenlik görevlisi çalışmış olduğu sorumluluk bölgesinde ve çalışmış olduğu zaman içerisinde kanunun kendisine vermiş olduğu bütün idari ve istisnai adli yetkileri yerine getirebilirken, görev bölgesi harici ve çalıştığı zaman dışında normal bir vatandaştan farkı bulunmamaktadır. Özel güvenlik görevlileri silahlarını görev

alanı dışına çıkaramazlar. İşlenmiş bir suçun sanığı veya suç işleyeceğinden kuvvetle şüphe edilen kişinin takibi, dışarıdan yapılan saldırılara karşı tedbir alınması, para ve değerli eşya nakli, kişi koruma ve cenaze töreni gibi güzergâh ifade eden durumlarda güzergâh boyu görev alanı sayılır. Görev alanı, zorunlu hallerde Komisyon kararıyla genişletilebilir (5188 sy. ÖGHDK md.9).

Genel kolluk personeli görev ve yetkilerini idari ve adli olarak iki şekilde yerine getirmektedirler. İdari yetkiler, herhangi bir suç meydana gelmeden önce alınan tüm önlemleri ifade ederken, adli yetkiler, herhangi bir suçun gerçekleşmesinden sonra suç delillerinin bulunması, suçun niteliğinin çözümlenmesi, suçlunun yakalanması gibi suç şüphesinin meydana çıkmasından sonra kullanılan yetkililerdir. Genel kolluk personeli olan polis çalıştığı il sınırları içerisinde hangi birimde çalışırsa çalışsın yer ve zamana bakılmaksızın, bir suçla karşılaştığında suça el koymak, önlemek, sanık ve suç delillerini tespit, muhafaza ve yetkili kolluğa teslim etmekle görevli ve yetkilidir (PVSK Ek md.4).

Genel kolluk personeli polisin hem idari hem de adli yetkileri çalıştıkları il sınırları içerisinde her zaman ve her yerde var iken, özel güvenlik görevlisi çalıştıkları zaman ve sınırlar içerisinde idari yani önleyici yetkilerini kullanabilmektedir. Özel güvenlik personeli görev alanı ve süresi içerisinde adli yetki gerektiren bir konu ile karşılaştığında derhal genel kolluğa haber vererek durumu kontrol altına almaya çalışır. Genel kolluk geldiği zaman konu genel kolluğa teslim edilecektir. Yardım istenildiği takdirde özel güvenlik personeli genel kolluk kuvvetine yardımla mükelleftir. Zor kullanma ve yakalama yetkilerinin kullanılmasını gerektiren olaylar en seri şekilde yetkili genel kolluğa bildirilir; yakalanan kişi ve zapt edilen eşya genel kolluğa teslim edilir (5188 ÖGHDK md.9).

Özel güvenlik birimleri ve görevlileri, görev alanında bir suçla karşılaştığında suça el koymak, suçun devamını önlemek, sanığı tespit ve yakalama ile olay yerini ve suç delillerini muhafaza ve yetkili genel kolluğa teslim etmekle görevli ve yetkilidir. Bunlar genel kolluğun olaya el koymasından itibaren araştırma ve delil toplama faaliyetine genel kolluğun talebi halinde yardımcı olur (5188 sy. ÖGHDKUIY md.16).

Ayrıca alarm merkezleri, alarm sistemleri aracılığıyla sürekli olarak yapılan izleme sırasında gelen ihbarları değerlendirir ve teknik bakımdan doğrulanan ihbarları sorumluluk bölgesindeki genel kolluğa en kısa zamanda bildirir (5188 sy. ÖGHDKUİY md.23).

Mülkî idare amirleri havalimanı, liman, gümrük, gar ve istasyon gibi yerler ile spor müsabakalarının, sahne gösterilerinin ve benzeri etkinliklerin yapıldığı yerlerdeki özel güvenlik tedbirlerini denetlemeye ve kamu güvenliğinin gerektirdiği hallerde ek önlemler aldırma yetkilidir. Kamu güvenliğinin sağlanması yönünden 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu ile vali ve kaymakamlara verilen yetkiler saklıdır. Bu yetkilerin kullanılması durumunda özel güvenlik birimi ve özel güvenlik personeli mülkî idare amirinin ve genel kolluk amirinin emirlerini yerine getirmek zorundadır (5188 sy. ÖGHDK md.6).

Kanun maddesi 6'da görüldüğü gibi genel kolluk ve özel güvenlik personelinin birlikte görev yapabilecekleri yerler sayılmaya çalışılmaktadır. Birlikte çalışılacak yer ve durumlarda yetkiler, mülki idare amirinin sevk ve idaresinde genel kolluğa ait olmaktadır. Dolayısı ile özel güvenlik personeli genel kolluk kuvvetinin emrine girmektedir. Bu Kanun mülki idare amirine gerekli olabilecek durumlarda kullanabilmeleri maksadı ile yetki vermiştir. Bununla birlikte gerekli durumlarda özel güvenlik personelinin genel kolluk amirinin emrine vererek olağanüstü durumlarla karşılaştığı takdirde genel yönetimin üstünlüğü sağlanmış ve belirtilmiştir. Kamu gücü devreye girdiğinde yetkiler kamuya geçmekte ve özel güvenlik personeli kamu gücünün emir ve direktifleri doğrultusunda hareket etmektedir(Göksu, vd., 2011: 79).

#### **2.1.6.5.Özel Güvenlik Hizmetlerinin Denetimi, Suç ve Cezalar**

5188 sayılı kanunun 22. maddesi ile yönetmeliğin 43, 44, 45. maddelerinde denetleme hususlarına yer verilmektedir. Buna göre İçişleri Bakanlığı ve valilikler özel güvenlik şirketlerini, özel güvenlik birimlerini, özel eğitim kurumlarını kanun ve yönetmelik hükümlerinin yerine getirilip getirilmediği, yasak uygulama ve davranışların bulunup bulunmadığı, amacı dışında faaliyet gösterilip gösterilmediği hususunda her zaman denetleyebilir. Denetim sonunda yazılı ikazla 7 gün içinde

tespit edilen hususun düzeltilmesi istenir.

Buna göre denetim konuları şunlardır:

1. Faaliyet izninin ve personelin çalışma izinlerinin geçerli olup olmadığı
2. Mali sorumluluk sigortasının yaptırılıp yaptırılmadığı
3. Üçüncü kişilere verilen koruma ve güvenlik hizmetlerine ilişkin sözleşmelerin usulüne uygun düzenlenip düzenlenmediği
4. Bu sözleşmelerin zamanında valiliğe bildirilip bildirilmediği
5. Görev alanına uyulup uyulmadığı
6. Silah ve teçhizatın ruhsatlı olup olmadığı
7. Silah ve teçhizatın usulüne uygun korunup korunmadığı
8. Kayıt ve defterlerin usulüne uygun tutulup tutulmadığı
9. Eğitim hizmetlerinin yönetmelik hükümlerine uygun yürütülüp yürütülmediği,

Rutin faaliyetlerde yada denetimlerde ortaya çıkan usule uymayan uygulamalardan dolayı kanunda adli ve idari suçlar ve cezalar düzenlenmiştir.

#### **2.1.6.6. Adli Suçlar ve Cezalar**

1. Özel Güvenlik İzni Almadan ÖGG istihdam etmek: 6 ay hapis, 6.000 TL para cezası
2. İzinsiz ÖG Birimi Kurma: 1 yıl hapis, 20.000 TL para cezası, ÖGŞ ve yönetici olamama
3. İzinsiz ÖG Eğitimi Verme: 1 yıl hapis, 20.000 TL para cezası, ÖGŞ ve yönetici olamama.
4. Faaliyet İzni Olmadan ÖGH Verme: 1 yıl hapis, 20.000 TL para cezası, ÖGŞ ve yönetici olamama.
5. Çalışma İzni Olmaksızın ÖGG İstihdam Etmek: silahsız kişi başı 3.000 TL para cezası, silahlı kişi başı 6.000 TL para cezası ve 6 ay hapis

6. ÖG Mali S. Sigortası Yaptırmadan ÖGG Çalıştırma: 3.000 TL para cezası

7. Faaliyet İzni Almadan Reklâm Yapma: 6 ay hapis, 10.000 TL Para cezası

#### **2.1.6.7.İdari Suçlar ve Cezalar**

1. Zamanında Bildirimde Bulunmama: Özel güvenlik şirketleri hisse devirlerini ve şubelerini bakanlık ve valiliğe bildirmesi en geç 1 ay içerisinde bildirmek zorundadır. Koruma ve güvenlik hizmeti verilmeden en geç 1 hafta önce ilgili valiliğe başvurulmalı ayrıca göreve başlayan veya ayrılan özel güvenlik görevlisi en geç 15 gün içerisinde ilgili valiliğe bildirilmelidir. Aksi halde her bildirim için 1.000 TL para cezası verilir.

2. Ek Önlemleri Almama: 2.000 TL para cezası.

3. Grev Yasağına Uymama: 1.000 TL para cezası, özel güvenlik izni iptali, bir daha ÖGG olamama.

4. Ateşli Silahını Görev Alanı Dışına Çıkarma: 1.000 TL para cezası, özel güvenlik izni iptali, bir daha ÖGG olamama.

5. ÖGG Başka İşte Çalıştırma Suçu: Her eylem için 1.000 TL para cezası.

6. Kimlik Kartını Başkasına Kullandırma: 1.000 TL para cezası, özel güvenlik izni iptali, bir daha ÖGG olamama.

7. Eksiklikleri Gidermeme: Faaliyet izninin iptali ve kurucu, yönetici olamama.

#### **Özel Güvenlik Görevlisinin Faili Olabileceği Suçlar, Hakları ve Yasaklar**

Özel güvenlik görevlisi görev alanında ve görev süresince kimliği yakasına takılı olmak şartıyla Türk Ceza Kanununun uygulanmasında kamu görevlisi yani memur sayılmaktadır. TCK Mad.6 'da kamu görevlisinin tanımı yapılmaktadır, buna göre kamu görevlisi , kamusal faaliyetin yürütülmesine atama veya seçilme yoluyla ya da herhangi bir surette sürekli, süreli veya geçici olarak katılan kişidir.

Dolayısıyla özel güvenlik görevlisinin işleyeceği suçlar memurun işleyeceği suçlarla aynı kategoride yer almakta yine özel güvenlik görevlisine karşı işlenebilecek suçlarda memura karşı işlenen suçlar gibi değerlendirilmektedir. Ayrıca kanunda özel güvenlik görevlilerinin hakları 2495 sayılı kanuna göre oldukça fazladır.

#### **2.1.6.8.Özel Güvenlik Görevlisinin Faili Olabileceği Suçlar**

Kanunda suç çeşitleri açıkça belirtilmemiş ancak özel güvenlik görevlilerinin memuriyet sıfatından dolayı işleyebileceği suçlar aşağıda ele alınmıştır.

##### **Rüşvet**

Görevinden dolayı herhangi bir menfaat temin eden özel güvenlik görevlisi rüşvet suçunu işlemiş sayılacaktır. TCK 252. maddesinde, “Rüşvet, bir kamu görevlisinin, görevinin gereklerine aykırı olarak bir işi yapması veya yapmaması için kişiyle vardığı anlaşma çerçevesinde bir yarar sağlamasıdır. Rüşvet alan kamu görevlisi, dört yıldan oniki yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. Rüşvet veren kişi de kamu görevlisi gibi cezalandırılır. Rüşvet konusunda anlaşmaya varılması halinde, suç tamamlanmış gibi cezaya hükmolunur” denilmektedir.

##### **Zimmet**

Korumak ve güvenliğini sağlamakla yükümlü olduğu bölge özel güvenlik görevlisine emanet edilmiştir. TCK 247. maddesinde “Görevi nedeniyle zilyetliği kendisine devredilmiş olan veya koruma ve gözetimiyle yükümlü olduğu malı kendisinin veya başkasının zimmetine geçiren kamu görevlisi, beş yıldan oniki yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.” denilmektedir.

##### **Görevi Kötüye Kullanma**

TCK 257’ de, “Kanunda ayrıca suç olarak tanımlanan haller dışında, görevinin gereklerine aykırı hareket etmek suretiyle, kişilerin mağduriyetine veya kamunun zararına neden olan ya da kişilere haksız bir kazanç sağlayan kamu görevlisi, bir yıldan üç yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.” denilmektedir.

##### **Görevi İhmal**

TCK 257’ de, “Kanunda ayrıca suç olarak tanımlanan haller dışında, görevinin gereklerini yapmakta ihmal veya gecikme göstererek, kişilerin

mağduriyetine veya kamunun zararına neden olan ya da kişilere haksız bir kazanç sağlayan kamu görevlisi, altı aydan iki yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.”

### **Göreve İlişkin Sırrı Açıklama**

TCK 258’ de, “Görevi nedeniyle kendisine verilen veya aynı nedenle bilgi edindiği ve gizli kalması gereken belgeleri, kararları ve emirleri ve diğer tebligatı açıklayan veya yayınlayan veya ne suretle olursa olsun başkalarının bilgi edinmesini kolaylaştıran kamu görevlisine, bir yıldan dört yıla kadar hapis cezası verilir.”

### **Görevi Terk veya Görevi Yapmamak**

TCK 260’ da, “Hukuka aykırı olarak ve toplu biçimde, görevlerini terk eden, görevlerine gelmeyen, görevlerini geçici de olsa kısmen veya tamamen yapmayan veya yavaşlatan kamu görevlilerinin her biri hakkında üç aydan bir yıla kadar hapis cezası verilir. Kamu görevlisi sayısının üçten fazla olmaması halinde cezaya hükmolunmaz.”

### **Öğrendiği Suçu Merciiine Bildirmeme**

TCK 279. maddesinde, “Kamu adına soruşturma ve kovuşturmayı gerektiren bir suçun işlendiğini göreviyle bağlantılı olarak öğrenip de yetkili makamlara bildirimde bulunmayı ihmal eden veya bu hususta gecikme gösteren kamu görevlisi, altı aydan iki yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır. Suçun, adli kolluk görevini yapan kişi tarafından işlenmesi halinde, yukarıdaki fıkraya göre verilecek ceza yarı oranında artırılır.” denilmektedir. Buna göre özel güvenlik görevlisi kendisine gizli olduğu belirtilen belge ve bilgileri başkasına açıklamamalıdır.

### **Hürriyeti Tahdit**

Özel güvenlik görevlilerinin gözüaltına alma yetkisi yoktur. Gözüaltına alma yetkisi yakalama yetki ile genellikle karıştırılmaktadır. Yakalama yetkisi haksız kullanılmışsa ya da yakalama sebebi ortadan kalkmasına rağmen şahıs keyfi tutuluyorsa hürriyeti tahdit suçu oluşabilir. TCK 109. maddesinde “Bir kimseyi hukuka aykırı olarak bir yere gitmek veya bir yerde kalmak hürriyetinden yoksun bırakan kişiye, bir yıldan beş yıla kadar hapis cezası verilir. Kamu görevinin sağladığı nüfuz kötüye kullanılmak suretiyle, işlenmesi halinde, yukarıdaki fıkralara

göre verilecek ceza bir kat artırılır” denilmektedir.

### **Haksız Üst Arama**

Üst arama yetkisi son derece hassas bir konu olmakla beraber mahkeme kararı olmaksızın üst arama yapmak mümkün değildir. Mahkeme kararlı aramalar ise genel kolluğun nezaretinde yapılabilir. Sadece suç işlenmesi halinde yakalanan kişinin üstü orantılı aranabilmektedir ve bunun için mahkeme kararına gerek yoktur. Haksız üst arama yapan özel güvenlik görevlisi suç işlemiştir ve TCK 120. maddenin hükmüne tabi tutulabilir.

### **Konut Dokunulmazlığını İhlal**

TCK 116: Bir kimsenin konutuna, konutunun eklentilerine rızasına aykırı olarak giren veya rıza ile girdikten sonra buradan çıkmayan kişi, mağdurun şikâyeti üzerine, altı aydan iki yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır

### **İşkence**

İşkence suçu kötü muamele suçundan farklıdır. TCK 94. madde de işkence suçu şu şekildedir: Bir kişiye karşı insan onuruyla bağdaşmayan ve bedensel veya ruhsal yönden acı çekmesine, algılama veya irade yeteneğinin etkilenmesine, aşağılanmasına yol açacak davranışları gerçekleştiren kamu görevlisi hakkında üç yıldan on iki yıla kadar hapis cezasına hükmolunur.

### **Kötü Muamele**

TCK 256. madde de, “Zor kullanma yetkisine sahip kamu görevlisinin, görevini yaptığı sırada, kişilere karşı görevinin gerektirdiği ölçünün dışında kuvvet kullanması halinde, kasten yaralama suçuna ilişkin hükümler uygulanır.” denilmektedir.

### **Resmi Belgede Sahtecilik**

TCK 204. madde de, “Görevi gereği düzenlemeye yetkili olduğu resmi bir belgeyi sahte olarak düzenleyen, gerçek bir belgeyi başkalarını aldatacak şekilde değiştiren, gerçeğe aykırı olarak belge düzenleyen veya sahte resmi belgeyi kullanan kamu görevlisi üç yıldan sekiz yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır.” denilmektedir.



## **ÖGG Karşı İşlenebilecek Suçlar**

Özel güvenlik görevlisi, görevi esnasında kendisine yönelik bir suçla karşılaşır, suç işleyenler devlet memurları aleyhine suç işlemiş gibi cezalandırılır.

TCK 265' de: "Kamu görevlisine karşı görevini yapmasını engellemek amacıyla, cebir veya tehdit kullanan kişi, altı aydan üç yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır." denilmektedir.

TCK 125' de ise: "Bir kimseye onur, şeref ve saygınlığını rencide edebilecek nitelikte somut bir fiil veya olgu isnat eden ya da yakıştırmalarda bulunmak veya sövmek suretiyle bir kimsenin onur, şeref ve saygınlığına saldıran kişi, üç aydan iki yıla kadar hapis veya adli para cezası ile cezalandırılır. Hakaret suçunun; Kamu görevlisine karşı görevinden dolayı işlenmesi halinde, cezanın alt sınırı bir yıldan az olamaz." şeklindedir.

### **2.1.6.9.Özel Güvenlik Görevlisinin Hakları ve Yasaklar**

Özel güvenlik görevlileri bir araya gelip dernek, vakıf ve sendika kurabilirler veya bunlara üye olabilirler. Ayrıca herhangi bir siyasi partiye üye de olabilirler. Kanunda aksi bir kısıtlama yoktur ve düzenleme yapılmamıştır. 5188 sayılı yasanın 10. maddesinde özel güvenlik görevlilerinde aranacak şartlar ve kanunun 16-20. maddelerinde bahsedilen yasaklar-cezalar kısmında böyle bir kısıtlama yapılmamıştır. Özel güvenlik görevlileriyle ilgili yasaklar, greve katılma yasağı, başka işte çalıştırma yasağı ve lokavt yasağıdır (5188, Md. 16, 17, 18).

Özel güvenlik görevlilerinin haklarından bir diğeri de tazminat hakkıdır. Devlet memuru statüsündeki özel güvenlik görevlileri, 5188 sayılı kanunda yazılı görevlerini yaparken yaralanma, sakat kalma veya ölmeleri durumunda, kendilerine veya kanuni mirasçılara iş sözleşmesi, toplu iş sözleşmesi veya 2330 sayılı Nakdi Tazminat ve Aylık Bağlanması Hakkında Kanunda belirtilen miktarlardan hangisi yüksekse o miktar ödenmektedir(5188, Mad. 15). İşçi statüsündeki özel güvenlik görevlileri ise iş kanunu, iş sözleşmesi veya toplu iş sözleşmesi hükümlerine tabidir.

Özel güvenlik görevlilerinin bir diğer hakkı da Mali Sorumluluk Sigortasıdır. Risk altında bulunan özel güvenlik görevlilerini güvence altına almak amacıyla yapılmıştır. ÖGMSS' nin amacı, özel güvenlik personelinin görevlerini yaptığı esnada 3. şahıslara verecekleri zararları karşılamak üzere güvence sağlamaktır (5188, Mad. 20).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3.1. TURİZM ENDÜSTRİSİNDE GÜVENLİK

Cavlek'e göre; bireylerin gezi karar verme süreçlerini de etkileyen önemli bir unsur ve çekim yerlerinin gelişmesinde temel bir koşul olarak tanımlanan güvenlik bireylerin temel gereksinimlerinden birisidir. Güvenlik konusu ulusal/uluslararası iş ve tatil turizmi çevrelerinde de, uzun süreden beri tartışılan ve önemsenen bir konu olmuştur.

Dünya' da tüketicilerin can ve mal güvenliğine yönelik uygulamalar bakıldığında, 4 Kasım 1950 yılında Roma' da Avrupa Konseyi'ne üye devletlerce kabul edilen Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nde sözleşmeyi imzalayan devletlerin sadece vatandaşlarına değil, yetki alanı içinde yaşayan ya da geçici olarak bulunan yabancılara da uygulanmasıdır. Yani devlet, sözleşme ile belirlenen hak ve özgürlükleri "kendi yetki alanında bulunan herkese" tanımak zorundadır. Sözleşme ile vatandaşların olduğu kadar turistlerin de hürriyete ve güvenliğe hakları olduğu vurgulanmıştır.

Dünya Turizm Örgütü'nün, 17-26 Eylül 1985 tarihlerinde Sofya'da yapılan genel kurul toplantısında, "Turizm Hakları Bildirisi" ve "Turistik Ahlak Yasası" kabul edilmiştir. Bu ilkeler içerisinde; turistlerin can ve mal güvenliklerinin korunması; özellikle konaklama, yeme-içme ve ulaşım ile ilgili olarak yeterli düzeyde kamu sağlığı şartlarının oluşturulması; bulaşıcı hastalıklardan ve kazalardan etkili korunma yolları konusunda bilgiye ve sağlık hizmetlerine hızlı ve kolay ulaşma yollarının sağlanması hususları önemlidir.

30 Eylül - 4 Ekim 1991 tarihleri arasında yapılan Dünya Turizm Örgütü'nün Genel Kurulu'nda seyahat edenlerin güvenliğinin sağlanması amacıyla alınmış olan kapsamlı kararlar turist sağlığı ve güvenliği açısından son derece önem arz etmektedir. Bu kararlarda özellikle uluslararası turistlere yönelik tehlikeleri önleyecek ve can güvenliğini sağlayacak nitelikte önlemlerin, ülkelerin kendi politikaları çerçevesinde düzenlenmesi öngörülmektedir.

Taşıdığı çeşitli risklere rağmen dünyanın en önemli endüstrilerinden biri haline gelmiş olmakla beraber turizm endüstrisinde ziyaretçilerin kişisel güvenliklerinin koruma altına alınması arzusu önceliklidir. Çekim yerinin güvenlik sorunu yaratan olayları engellemeleri ise oldukça güçtür. Bu olaylar; terör, savaş, münferit suç olayları ve doğal felaketler şeklinde belirtilmiştir.

### **3.1.1. Türkiye’de Özel Güvenlik Birimlerinin Turizmdeki Gerekliliği ve Önemi**

Özel güvenlik; ticari amaçlı güvenlik hizmeti verilmesi ve ticari kuruluşların güvenlik görevlisi istihdam etmesi veya güvenlik gereksinimi karşılması ile ilgilidir. Diğer bir deyiş ile özel kesim tarafından ücret karşılığı güvenlik hizmetinin üretilmesi ve pazarlanması ile ilgilidir. Şeker' in (1996,19) belirttiği gibi, polis, en azından kaynaklarının onda birini harcadığı kişi ve bina koruma hizmetlerini özel sektöre devrederek çalışma alanını daraltarak rahatlatılması ve kaynaklarını daha verimli bir biçimde kullanabilmesi için özel güvenlik hizmetinin özel şirketlerce de verilebilmesi bir gereklilik olmaktadır. Turizmde özel güvenlik ise, çok sayıda misafirin konakladığı tesislerde meydana gelen olayların neticesinde eksikliği hissedilmiş, işletme yöneticileri ve sahipleri tarafından tesisin, misafirlerin ve çalışanların güvenliğini sağlamak amacıyla 5188 sayılı kanun çerçevesinde kurulup işletilmeye başlanmıştır.

Turizm işletmeleri gibi 7 gün 24 saat hizmet veren ve müşteri memnuniyetinin en önemli ölçüt olduğu kurumlarda güvenlik de çok önemlidir. İnsanlar güvende olduklarını hissetmek ve ihtiyaç halinde başvurabilecekleri birilerinin bulunduğunu bilmek isterler. İşletmeler hem kendi güvenliğini ve müşteri güvenliğini sağlamak amacıyla özel güvenliklere başvurmuşlardır. Turizm işletmelerinde, özellikle otel ve konaklama tesislerinde, misafirlere evini aratmayan konforun sunulması, kendi evinde hissettirmeye çalışılması, misafir odalarında ise kendi ikametgâhlarındaki güvenlik şartlarına yakın hizmet verilmesi, özel güvenliği ön plana getirmektedir. Aynı tesis içerisinde farklı ülke ve kültürlerden insanların bulunması, aynı ortamı paylaşmaları, misafir memnuniyetini ön planda tutmaları, meydana gelebilecek adli olayların en aza indirilebilmesi açısından güvenlik birimlerine önem verilmektedir. Dünyada terörizmin artması, yer ve ülke

gözetmeksizin terörist faaliyetlerin olması, güvenlik ihtiyacını daha da artırmıştır. Özellikle turizm getirisi yüksek olan ülkelerde, meydana gelebilecek terörist faaliyetlerin, turizmi en çok etkileyen faktör olduğu, insanların kendisini güvensiz hissedeceği ülkelere gitmeyi kesinlikle istemediği, bu nedenle, bu tür olayların olmasını takiben, bu ülke ve şehirlere planlanan gezilerin ve rezervasyonların hemen iptal edildiği görülmektedir. Turizmde, özel güvenlik personeli, misafir ile ilk karşılaşmaları nedeniyle önem kazanmakta, iletişim becerileri yüksek, eğitilmiş, günlük konuşma seviyesinde yabancı dil bilgisi, güvenlik konusunda tecrübeli personele olan ihtiyacı artırmaktadır. Tesisin güvenlik personeline verdiği önem, bu ilk karşılaşmada misafirler tarafından gözlenmekte ve tesis hakkında fikir vermektedir. Güvenliğe yapılan yatırımın uzun vadede tesise fayda sağlayacağı, yeterli ve etkili bir güvenlik biriminin olmamasından meydana gelebilecek güvenlik zafiyetinde, tesisin terörizm veya diğer olaylar neticesinde göreceği zarar, sadece kendi tesisi ile sınırlı kalmayıp, turizm sektörüne ve ülkemize sıçrayabileceği unutulmamalıdır. Basın ve yayın kuruluşları ile bu tür olayların çok hızlı bir şekilde bütün dünyadan duyulacağı, bu nedenle zararın çok büyük boyutlar olabileceği gözden kaçırılmamalıdır.

### **3.1.2. Destinasyon Güvenliği**

Turizm yaşanan olumsuzluklardan en çabuk etkilenen hassas bir sektördür. Gelişen teknolojiyle birlikte medya iletişim ağının güçlenmesi sonucu dünyanın bir ucunda yaşanan olaylar birkaç dakika içerisinde tüm dünyada duyulmaktadır. Hiçbir insan turistik çekimi ne kadar güçlü olursa olsun, ya da ekonomik olarak ne kadar uygun olursa olsun can güvenliğinin sağlanamadığı bir ortamda tatil yapmak istemeyecektir. Turizmin duyarlı yapısı nedeniyle güvenliğe yönelik en küçük bir şüphe bile sektörü olumsuz yönde etkilemektedir.

Gidilen yerde güvenlik içinde olabilme kanısı ve inancı turizm mekânına yönelik seyahat kararlarında birinci derecede rol oynar. Başka bir anlatımla turizm ile güvenlik arasında organik bir ilişki bulunmaktadır(Eralp, 1983: 2). Kendi konutunun bulunduğu yer dışında seyahat eden ve geçici olarak konaklayan insanın, güvenlik de içinde olmak üzere tüm gereksinmelerini en iyi biçimde karşılamının, onun seyahat ve konaklamadan beklediği manevi zevkin maksimum düzeyde

gerçekleşmesini sağlamanın, turizmden beklenen bütün yararlardan önce geldiği ve turizmi koşullandırdığı dikkate alınmalıdır(Olalı, 1989: 14).

Turist, sınır kapısından girişi, ülke içinde seyahati ve konaklaması ile yine sınır kapısından çıkışı arasındaki zaman sürecinin her aşamasında güvenlik kuvvetleri personeli ile yüzyüze gelmektedir. Göreceği ilgi ya da ilgisizlik güvenlik örgütleri konusundaki imajını ortaya koyacaktır. “turiste yardım”, “turiste hoşgörü”, “turiste ilgi” tüm hizmetlerde olduğu gibi güvenlik hizmetlerinde de geçerlidir. Ancak polisin göstereceği ilgi diğerlerinden daha etkili olan “kamu otoritesi” nin ilgisidir(Kılıç, 1990: 4).

Turizm endüstrisine entegre olmuş resmi güvenlik birimleri turizmin gelişmesine en büyük desteği verecektir. Bu bakımda(Kılıç, 1990: 67);

- Turiste sunulan güvenlik hizmetleri standartlaştırılmalıdır,
- Turizm alanında görevlendirilecek personel mesleki olarak yetiştirilmeli, turizm bilinci ve eğitim düzeyi yükseltilmelidir,
- Turistlerin can ve mal güvenliği maksimum derecede korunmalıdır,
- Turizmin sosyal kültürel, politik huzursuzluklara ve patlamalara neden olabilecek olumsuz etkilerinin olabildiğince ortadan kaldırılmasına çalışılmalıdır.

Ülkelerle kültürel değişim ve etkilenme kültürlerarası iletişime yön verme sürecinde önemli bir sektör olan turizm sektörü diğer sektörlerle kıyasla çok daha kırılgan bir sektördür. Yürürlükte olan mevzuatın işlenen suça karşı caydırıcı ve yeterince cezalandırıcı olmaması bile potansiyel turist akımını etkilemektedir.

### **3.1.3. Konaklama İşletmelerinde Güvenlik Bölümü**

Konaklama işletmelerine gelen birçok turist ilk olarak güvenlik birimiyle karşılaşmakta ve işletme konusunun mal ve can güvenliğinin sağlanacağına dair güven duygusu yaratmaktadır. Bu nedenle konaklama işletmeleri genel ve yerel kolluk hizmetlerinin yetersiz kalması sonucunda misafirin can ve mal güvenliğini, işletme çalışanlarının ve bina güvenliğini sağlayabilmek, güvenlikle ilgili politikaların belirlenmesinde ve uygulanmasında üst yönetime yardımcı olmak için özel güvenlik bölümleri oluşturulmuştur.

Otellerde konukları, konukların mallarını ve otelin eşyalarını korumak güvenlik bölümünün sorumluluğundadır. Konuklara ait eşyaların özellikle kıymetli eşyaların çalınması ve bu tür olayların sık sık tekrarlanması otel yönetimini, hatta otelin başarısını da önemli ölçüde etkilemektedir.

Otel işletmelerinde her zaman olağanüstü olaylarla karşılaşılabilir. Bu olayların en önemlileri; yangın, ölüm, kaza, eşya kaybı, otelin tesis ve demirbaşlarına müşteriler tarafından yapılan zarar, hırsızlık, kasten yaratılan olaylar vb. şeklindedir. Oteller, söz konusu olaylara karşı önleyici tedbirleri almak ve hazırlıklı olmak zorundadır. Bu zorunluluk otelin prestijini korumak amacıyla doğar(Olalı ve Korzay, 1989: 560).

Ankara'da faaliyet gösteren otellerde özel güvenlik kullanımına ilişkin yapılan araştırmada dört ve beş yıldızlı otellerin faaliyete başladıkları yıldan itibaren özel güvenlik hizmeti aldıklarını saptamıştır. Fakat işletmeler özel güvenlik şirketlerinin personel tedariki, maliyetleri düşürme ve küçülerek ana işlere odaklanma yönünden avantaj sağlamasını kabul etmelerine rağmen özel güvenliğin yönetimini tam olarak şirketlere vermediklerini saptamıştır. 5188 sayılı yasaya göre özel güvenlik şirketleri ile çalışma zorunluluğuna rağmen daha sonra bu kanunda yapılan değişiklikle zorunluluk ortadan kaldırılmış bu yüzden konaklama işletmeleri, özel güvenlik şirketlerine tam olarak bağlı kalmamaktadır. Özel güvenlik şirketleri ile daha çok danışmanlık, personel istihdamı ve teknik malzeme alımı konusunda işbirliği içinde olduklarını belirtmiştir.

#### **3.1.4. Konaklama İşletmelerinde Güvenlik Personelinin Görev ve Yetkileri**

Konaklama işletmelerinde güvenlik departmanı hiyerarşik olarak güvenlik müdürü, güvenlik müdür yardımcısı, koruma görevlileri ve gece bekçilerinden oluşmaktadır.

##### **3.1.4.1. Güvenlik Müdürü**

Otelin, konukların ve personelin mal ve can güvenliğini ve düzenini sağlamak, rahat ve huzuru bozucu olaylara meydan vermemek için tedbir almakla görevlidir. Güvenlik Müdürü idari açıdan üst ilişkilerde, otelin Genel Müdür

Yardımcısına bağlıdır. Ast ilişkilerde ise, otelin tüm güvenlik sorumluları ile ilişkilidir(Şener, 1997: 195).

Güvenlik müdürü, bir şirketin veya tesisin güvenlik hizmetlerinin sağlanması yönündeki tüm gayretleri planlayan ve yöneten güvenlik çalışanıdır. Tüm güvenlik müdürleri aşağıdaki ortak görevleri icra ederler;

- Güvenlik politikalarını, prosedürlerini ve yönergelerini hazırlamak ve uygulanmasını sağlamak,
- Şirket çalışanlarını, müşterilerini ve varlıklarını korumak maksadıyla güvenlik faaliyetlerini yönetmek ve koordine etmek,
- Güvenlik personelini yönetmek, işe almak, eğitmek, görevlendirmelerini yapmak, performanslarını değerlendirmek, disiplin işlemlerini yürütmek,
- Güvenlik tedbirlerini analiz etmek, güvenlik risklerini değerlendirerek tedbirlerde düzenlemeler yapmak,
- Güvenlik ihtiyaçlarına karar vermek ve alınan tedbirlerin başarısını değerlendirmek için bilgi toplamak ve analiz etmek,
- Güvenlik politikalarının ve prosedürlerinin uygulandığından emin olmak için güvenlik denetimleri yapmak,
- Güvenlik ihlalleri hakkında araştırma ve soruşturma yapmak,
- Güvenlik teçhizatının özelliklerini belirlemek,
- Acil güvenlik olaylarına müdahale şekillerini planlamak, gerektiğinde yönetmek,
- Şirket acil durum yönetimi ve iş sürekliliği faaliyetlerine katılmak,
- Üst düzey yöneticilerin korunması ile ilgili faaliyetleri yönetmek,
- Resmî kolluk kuvvetleriyle iş birliği ve koordinasyon faaliyetlerini yürütmek,
- Güvenlik bütçesini hazırlamak ve harcamaları kontrol etmek,



- Güvenlik tedbirleri ile yangın, iş sağlığı ve güvenliği gibi yakın fonksiyonların tedbirlerini koordine etmek ( <http://www.ozelguvenlikdunyasi.com>).

#### **3.1.4.2.Güvenlik Müdür Yardımcısı**

Güvenlik müdürü ile işbirliği halinde güvenlik müdürüne yardımcı olmak, güvenlik müdürünün işlerini düzenli ve planlı bir şekilde yürütmesini sağlamak güvenlik müdür yardımcısının sorumluluklarıdır(Şener, 1997: 195).

Görevleri:

- Güvenlik faaliyet bölümünün yönetimini ve denetimini sağlamak,
- Güvenlik bölümünün düzenini sağlamak, çalışanların düzenli ve sistemli çalışmalarını sağlamak açısından güvenlik müdürüne yardımcı olmak,
- Güvenlik müdürünün otelde bulunmadığı zamanlarda müdürün tüm yetki ve sorumluluklarını üstlenerek otelin güvenlik yönetimini ve denetimini sağlamak,
- Güvenlik personelinin faaliyetlerinin düzenlenmesinde güvenlik müdürü ve personel müdürü ile koordinasyon içinde çalışmak ve personel faaliyet politika ve prosedürlerinin otel içinde işlerliğini sağlamak,
- Koruma görevlilerinin ve güvenlik bölümüne bağlı olarak çalışan personelin sistemli ve düzenli çalışmasını sağlamak, otel güvenliğini en iyi şekilde sağlamak için onları yönlendirmek,
- Personelin eğitim ihtiyaçlarını belirlemek, otel içinde ve otel dışında eğitim programlarına katılmalarını sağlamak(Şener, 1997: 195).

#### **3.1.4.3.Koruma Görevlileri**

Koruma görevlileri gerek otel girişinde, lobide, gerekse disko ve gazino gibi alanlarda görev yapan, polis eğitimi ya da özel güvenlik eğitimi almış fiziki yapıları uygun görevlilerdir(Şener, 1997: 195).

- Hırsızlığı önlemek
- Çevreyi rahatsız eden kişilere engel olmak

- Etrafını rahatsız eden ve sürekli şikâyetle bulunan konukları nazik ve kibar bir şekilde yatıştırmalı ve olaylara hâkim olmalıdır

- Otelde meydana gelen tüm kazaları araştırmak, soruşturmak ve konu ile ilgili rapor hazırlamak, yapılan araştırma ile hataları tespit ederek üst yönetime bildirme

- Giriş ve çıkışları kontrol etmek

- Şüpheli kişilerin otel içerisinde dolaşmasını engellemek koruma görevlilerinin sorumluluklarıdır.

Koruma görevlisi idari açıdan üst ilişkilerde, güvenlik müdürü ve müdür yardımcısına bağlıdır.

#### **3.1.4.4.Gece Bekçileri**

Gece bekçileri oteli gece bekleyen ve otel binasının korunmasından sorumlu bulunan orta yasta fiziki bakımdan sağlam ve dayanıklı görevlilerdir.

- Gece vardiyasında görev alarak otelin her türlü korumasını sağlamak,

- Özellikle dış çevreden gelebilecek tehlikelere karşı dikkatli olmak, gerekli tedbirleri alarak, oteli kontrol altında tutmak,

- Meydana gelen kazalar ya da hırsızlıkla ilgili gerekli raporları hazırlayarak güvenlik müdürüne ya da müdür yardımcısına teslim etmek, gibi görevlerin yürütülmesinden sorumludurlar.

#### **3.1.5.Konaklama İşletmelerinde Özel Güvenlik Personeli Seçimi**

Konaklama işletmelerinde özel güvenlik personeli seçimi bir takım işlemlerden oluşur. İşletme ihtiyacını bu bölümü dış kaynak kullanımına giderek giderir ya da 5188 sayılı özel güvenlik yasasına tabi güvenlik personelini kendisi bulur. Personel seçiminde adaylarda aranan özellikler üç başlık altında toplanabilir (Karacan, 2004: 76);

- Adayın eğitim durumu,

- Kişisel özellikleri,

- Fiziksel özellikleridir.

Özel güvenlik elemanın seçiminde insan kaynakları bölümünün uygulayacağı işlemler ilk önce başvuru formu doldurulması ile baslar. Başvuru Formu; aday hakkında genel olarak bilgi edinilmesini sağlayan bir ön eleme aracıdır. İkinci olarak; formlar incelendikten sonra, nitelikleri işletmeye uyan adaylar ayrılır ve görüşme yapılır. Görüşme; elemanın seçilmesinde kilit ve belirleyici rol oynayan bir süreçtir. Son olarak işletmenin aradığı özelliklere sahip elemanlar tercih edilir (Karacan, 2004: 79).

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **4.1. BULGULAR**

#### **4.1.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini İstanbul ilindeki Zincir Otellerdeki müşteriler oluşturmaktadır. Basit tesadüfi örnekleme yoluyla 148 kişi seçilmiş ve kişilere geliştirilen bir anket uygulanmıştır.

#### **4.1.2. Araştırmanın Varsayımları**

Araştırmada kullanılan veri toplama aracına araştırmaya katılan bireylerin doğru ve içten cevap verdikleri kabul edilmektedir. Araştırmada kullanılan veri toplama aracı, zincir otellerdeki güvenlik sistemini ölçebilecek niteliktedir.

#### **4.1.3. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırma Turizm Sektöründe (İşletmelerinde) Güvenlik Yönetimi; İstanbul'daki Zincir Otellerde Karşılaştırmalı Analizi ölçme aracı ile elde edilen verilerle sınırlıdır.

Veri toplama yöntemlerinden anketin sınırlılıkları bu çalışma için de geçerlidir. Anket araştırmalarında evren, örneklem seçimi ve ölçme hatalarının bu araştırma içinde olabileceği düşünülmelidir.

Araştırma bulguları yalnızca çalışmanın yapıldığı işletme örneklem grubunu temsil etmektedir.

#### **4.1.4. Araştırmada Kullanılan Anket İle İlgili Genel Bilgiler**

Araştırma konusu kapsamında geniş bir literatür taraması yapılarak kullanılacak frekanslar ve yüzdeler tespit edilmiştir. Daha sonra bu anketler SPSS 16 programında uygulanmış olan anketler uyarlanarak Türkçe 'ye çevrilmiş uygulama sonucunda bazı ifadelerde değişiklik yapılarak nihai anket formu hazırlanmıştır.

**Tablo 1: Katılımcıların demografik özelliklerine göre yaşı**

Yaşınız					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	20–25	34	23,0	23,0	23,0
	26–30	30	20,3	20,3	43,2
	31–35	21	14,2	14,2	57,4
	35–40	27	18,2	18,2	75,7
	40 ve üzeri	36	24,3	24,3	100,0
	Toplam	148	100,0	100,0	

Katılımcıların demografik özelliklerine göre yaşı sorusu için; 20-25 yaş arası 34 kişi, 26-30 yaş arası için kişi sayısı 30, 31-35 yaş arası için kişi sayısı 21, 35-40 yaş arası 27 ve 40 ve üzeri için 36' dır . Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin 20–25 yaş arası %23, 0, 26–30 yaş arası %20,3, 31–35 yaş arası %14,2, 35–40 yaş arası %18,2 ve 40 ve üzeri için %24,3'ü oluşturmaktadır.

**Tablo 2: Katılımcıların demografik özelliklerine göre cinsiyeti**

<b>Cinsiyetiniz</b>					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Bayan	60	40,5	40,5	40,5
	Erkek	88	59,5	59,5	100,0
	Toplam	148	100,0	100,0	

Katılımcıların demografik özelliklerine göre cinsiyeti sorusu için; bayan kişi sayısı 60, erkek kişi sayısı ise 88 'dir. Toplamda 148 kişi bu soruya cevap vermiştir. Tabloya göre soruya cevap verenlerden bayanlar %40,5 ve erkekler ise %59,5'i oluşturmaktadır.

**Tablo 3: Katılımcıların demografik özelliklerine göre eğitim durumu**

<b>Eğitim Durumunuz</b>					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	İlkokul	18	12,2	12,2	12,2
	Ortaokul	20	13,5	13,5	25,7
	Lise	35	23,6	23,6	49,3
	Üniversite	68	45,9	45,9	95,3
	Yüksek Lisans	7	4,7	4,7	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

Katılımcıların demografik özelliklerine göre eğitim durumu sorusu için; ilkököl mezunu 18, ortaokul mezunu 20, lise mezunu 35, üniversite mezunu 68 ve yüksek lisans mezunu 7 kişidir. Toplamda 148 kişi bu soruya cevap vermiştir. Tabloya göre soruya cevap verenlerden ilkököl mezunu %12,2, ortaokul mezunu %13,5, lise mezunu %23,6, üniversite mezunu 45,9 ve yüksek lisans mezunu %4,7'sini oluşturmaktadır.

**Tablo 4: Katılımcıların demografik özelliklerine göre medeni durumu**

<b>Medeni Durumunuz</b>					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Bekâr	47	31,8	31,8	31,8
	Evli	87	58,8	58,8	90,5
	Boşanmış/Ayrı	7	4,7	4,7	98,6
	Dul	7	4,7	4,7	98,6
	Toplam	148	100,0	100,0	

Katılımcıların demografik özelliklerine göre medeni durumu sorusu için bekâr 47, evli 87, boşanmış/ayrı 7, dul 7 ve 10 2 kişidir. Toplamda bu soruya 148 kişi cevap vermiştir. Tabloya göre cevap verenlerin bekâr %31,8, evli %58,8, boşanmış/ayrı %4,7, dul %4,7 oluşturmaktadır.

**Tablo 5: Katılımcıların demografik özelliklerine göre mesleği**

Mesleğiniz					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Memur	29	19,6	19,6	19,6
	Esnaf	9	6,1	6,1	25,7
	Öğretmen	21	14,2	14,2	39,9
	İşçi	38	25,7	25,7	65,5
	Öğretim Görevlisi	3	2,0	2,0	67,6
	Emekli	5	3,4	3,4	70,9
	Hemşire	3	2,0	2,0	73,0
	Avukat	1	,7	,7	73,6
	Ev Hanımı	19	12,8	12,8	86,5
	Öğrenci	16	10,8	10,8	97,3
	Özel Sektör	4	2,7	2,7	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

Katılımcıların demografik özelliklerine göre mesleği sorusu için; memur 29, esnaf 9, öğretmen 21, işçi 38, öğretim görevlisi 3, emekli 5, hemşire 3, avukat 1, ev hanımı 19, öğrenci 16 ve özel sektör 4' dür. Toplamda bu soruya 148 kişi cevap vermiştir. Tabloya göre cevap verenlerin memur %19,6, esnaf %6,1, öğretmen %14,2, işçi %25,7, öğretim görevlisi %2,0, emekli %3,4, hemşire %2,0, avukat %0,7, ev hanımı %12,8, öğrenci %10,8 ve özel sektör %2,7'sini oluşturmaktadır.



**Tablo 6: Kaç senede bir tatile çıkmaktasınız?**

Kaç senede bir tatile çıkmaktasınız?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	1-3	27	18,2	18,2	18,2
	4-10	34	23,0	23,0	41,2
	11-15	12	8,1	8,1	49,3
	15 ve üstü	75	50,7	50,7	100,0
	Toplam	148	100,0	100,0	

Kaç senede bir tatile çıkmaktasınız sorusu için; 1-3 yıl 27, 4-10 yıl 34, 11-15 yıl 12 ve 15 ve üstü yıllar için 75 kişidir. Toplamda bu soruya 148 kişi cevap vermiştir. Tabloya göre cevap verenlerin 1-3 yıl arası %18,2, 4-10 yıl arası %23,0, 11-15 yıl arası %8,1 ve 15 ve üstü yıllar %50,7'sini oluşturmaktadır.

**Tablo 7: Otel İşletmelerinde ne kadar süre ile kalmaktasınız?**

Otel İşletmelerinde ne kadar süre ile kalmaktasınız?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	1-2 gün	39	26,4	26,4	26,4
	4-10 gün	42	28,4	28,4	54,7
	11-15 gün	17	11,5	11,5	66,2
	15 ve üstü	50	33,8	33,8	100,0
	Toplam	148	100,0	100,0	

Otel İşletmelerinde ne kadar süre ile kalmaktasınız sorusu için; 1-2 gün arası 39, 4-10 gün arası 42, 11-15 gün arası 17 ve 15 ve üstü günler 50 'dir. Toplamda bu soruya 148 kişi cevap vermiştir. Tabloya göre cevap verenlerin 1-2 gün arası %26,4, 4-10 gün arası %28,4, 11-15 gün arası %11,5 ve 15 ve üstü günler için %33,8' dir.

**Tablo 8: Otel İşletmelerinde ailenizle ne kadar süre ile kalmaktasınız**

Otel İşletmelerinde ailenizle ne kadar süre ile kalmaktasınız					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Hiç	8	5,4	5,4	5,4
	3-5	82	55,4	55,4	60,8
	6	25	16,9	16,9	77,7
	Her gün	33	22,3	22,3	100,0
	Toplam	148	100,0	100,0	

Otel İşletmelerinde ailenizle ne kadar süre ile kalmaktasınız sorusu için; hiç 8, 3-5 kez 82, 6 kez 25 ve her gün 33'dür. Toplamda bu soruya 148 kişi cevap vermiştir. Tabloya göre cevap verenlerin hiç %5,4, 3-5 kez %55,4, 6 kez %16,9 ve her gün %22,3 'ü oluşturmaktadır.

**Tablo 9: Tatil veya iş konusunda seyahate hangi tür ulaşım araçları ile gidersiniz**

Tatil veya iş konusunda seyahate hangi tür ulaşım araçları ile gidersiniz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kendi özel aracım	51	34,5	34,5	34,5
	Kurumun servisini	9	6,1	6,1	40,5
	Toplu Taşıma Araçlarını	46	31,1	31,1	71,6
	Uçak	42	28,4	28,4	100,0
	Toplam	148	100,0	100,0	

Tatil veya iş konusunda seyahate hangi tür ulaşım araçları ile gidersiniz sorusu için; kendi özel aracım 51, kurumun servisini 9, toplu taşıma araçlarını 46 ve yaya olarak 42' dir. Toplamda bu soruya 148 kişi cevap vermiştir. Tabloya göre cevap verenlerin, kendi özel aracını %34,5, kurumun servisini %6,1, toplu taşıma araçlarını %31,1 ve Uçak %28,4 'ü oluşturmaktadır.

**Tablo 10: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenliği yeterli buluyor musunuz?**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenliği yeterli buluyor musunuz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	38	25,7	25,7	25,7
	Katılmıyorum	65	43,9	43,9	69,6
	Kararsızım	13	8,8	8,8	78,4
	Katılıyorum	22	14,9	14,9	93,2
	Kesinlikle Katılıyorum	10	6,8	6,8	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenliği yeterli buluyor musunuz sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 38, katılmıyorum diyen sayısı 65, kararsızım diyen sayısı 13, katılıyorum diyen kişi sayısı 22, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 10'dur. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %25,7, katılmıyorum diyenler %43,9, kararsızım diyenler %8,8, katılıyorum diyenler %14,9 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %6,8'i oluşturmaktadır.

**Tablo11: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerine güvenliği konusunda güveniyor musunuz?**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerine güvenliği konusunda güveniyor musunuz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	39	26,4	26,4	26,4
	Katılmıyorum	32	21,6	21,6	48,0
	Kararsızım	24	16,2	16,2	64,2
	Katılıyorum	31	20,9	20,9	85,1
	Kesinlikle Katılıyorum	22	14,9	14,9	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenliği konusunda güveniyor musunuz sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 39, katılmıyorum diyen sayısı 32, kararsızım diyen sayısı 24, katılıyorum diyen kişi sayısı 31, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 22'dir. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %26,4, katılmıyorum diyenler %21,6 kararsızım diyenler %16,2, katılıyorum diyenler %20,9 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %14,9'u oluşturmaktadır.

**Tablo 12: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenliğin gerekli eğitim aldığını düşünüyor musunuz?**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenliğin gerekli eğitim aldığını düşünüyor musunuz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	64	43,2	43,2	43,2
	Katılmıyorum	51	34,5	34,5	77,7
	Kararsızım	9	6,1	6,1	83,8
	Katılıyorum	15	10,1	10,1	93,9
	Kesinlikle Katılıyorum	9	6,1	6,1	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenliğin gerekli eğitim aldığını düşünüyor musunuz sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 64, katılmıyorum diyen sayısı 51, kararsızım diyen sayısı 9, katılıyorum diyen kişi sayısı 15, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 9'dur. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %43,2 katılmıyorum diyenler %34,5 kararsızım diyenler %6,1 katılıyorum diyenler %10,1 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %6,1'i oluşturmaktadır.

**Tablo 13: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinde kalmayı tercih ederim**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinde kalmayı tercih ederim					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	54	36,5	36,5	36,5
	Katılmıyorum	55	37,2	37,2	73,6
	Kararsızım	15	10,1	10,1	83,8
	Katılıyorum	21	14,2	14,2	98,0
	Kesinlikle Katılıyorum	3	2,0	2,0	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinde kalmayı tercih ederim sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 54, katılmıyorum diyen sayısı 55, kararsızım diyen sayısı 15, katılıyorum diyen kişi sayısı 21, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 3'dür. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %36,5 katılmıyorum diyenler %37,2 kararsızım diyenler %10,1 katılıyorum diyenler %14,2 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %2,0'ı oluşturmaktadır.

**Tablo 14: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenliğinin yeterli olduğunu düşündüğümden ailemle gelmeyi tercih ederim**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenliğinin yeterli olduğunu düşündüğümden ailemle gelmeyi tercih ederim					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	30	20,3	20,3	20,3
	Katılmıyorum	47	31,8	31,8	52,0
	Kararsızım	20	13,5	13,5	65,5
	Katılıyorum	38	25,7	25,7	91,2
	Kesinlikle Katılıyorum	13	8,8	8,8	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenliğinin yeterli olduğunu düşündüğümden ailemle gelmeyi tercih ederim sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 30, katılmıyorum diyen sayısı 47, kararsızım diyen sayısı 20, katılıyorum diyen kişi sayısı 38, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 13'dür. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %20,3 katılmıyorum diyenler %31,8 kararsızım diyenler %13,5 katılıyorum diyenler %25,7 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %8,8'i oluşturmaktadır.

**Tablo 15: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri her zaman görev yerindedir**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri her zaman görev yerindedir					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	55	37,2	37,2	37,2
	Katılmıyorum	46	31,1	31,1	68,2
	Kararsızım	12	8,1	8,1	76,4
	Katılıyorum	30	20,3	20,3	96,6
	Kesinlikle Katılıyorum	5	3,4	3,4	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri her zaman görev yerindedir sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 55, katılmıyorum diyen sayısı 46, kararsızım diyen sayısı 12, katılıyorum diyen kişi sayısı 30, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 5'dir. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %37,2 katılmıyorum diyenler %31,1 kararsızım diyenler %8,1 katılıyorum diyenler %20,3 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %3,4'ü oluşturmaktadır.



**Tablo 16: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri gerekli dikkat ve özeni göstermektedir**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri gerekli dikkat ve özeni göstermektedir					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	53	35,8	35,8	35,8
	Katılmıyorum	42	28,4	28,4	64,2
	Kararsızım	15	10,1	10,1	74,3
	Katılıyorum	28	18,9	18,9	93,2
	Kesinlikle Katılıyorum	10	6,8	6,8	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri gerekli dikkat ve özeni göstermektedir sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 53, katılmıyorum diyen sayısı 42, kararsızım diyen sayısı 15, katılıyorum diyen kişi sayısı 28, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 10'dur. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %35,8 katılmıyorum diyenler %28,4 kararsızım diyenler %10,1 katılıyorum diyenler %18,9 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %6,8'i oluşturmaktadır.

**Tablo 17: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik tedbirleri (kamera, görevli sayısı v.s.) yeterlidir ve caydırıcıdır.**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik tedbirleri (kamera, görevli sayısı v.s.) yeterlidir ve caydırıcıdır.					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	26	17,6	17,6	17,6
	Katılmıyorum	33	22,3	22,3	39,9
	Kararsızım	17	11,5	11,5	51,4
	Katılıyorum	55	37,2	37,2	88,5
	Kesinlikle Katılıyorum	17	11,5	11,5	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik tedbirleri (kamera, görevli sayısı v.s.) yeterlidir ve caydırıcıdır sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 26, katılmıyorum diyen sayısı 33, kararsızım diyen sayısı 17, katılım diyen kişi sayısı 55, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 17'dir. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %17,6 katılmıyorum diyenler %22,3 kararsızım diyenler %11,5 katılım diyenler %37,2 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %11,5'i oluşturmaktadır.

**Tablo 18: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri herhangi bir olaya müdahale için yeterli donanıma sahiptir**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri herhangi bir olaya müdahale için yeterli donanıma sahiptir					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	31	20,9	20,9	20,9
	Katılmıyorum	33	22,3	22,3	43,2
	Kararsızım	22	14,9	14,9	58,1
	Katılıyorum	53	35,8	35,8	93,9
	Kesinlikle Katılıyorum	9	6,1	6,1	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri herhangi bir olaya müdahale için yeterli donanıma sahiptir sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 31, katılmıyorum diyen sayısı 33, kararsızım diyen sayısı 22, katılıyorum diyen kişi sayısı 53, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 9'dur. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %20,9 katılmıyorum diyenler %22,3 kararsızım diyenler %14,9 katılıyorum diyenler %35,8 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %6,1'i oluşturmaktadır.

**Tablo 19: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlilerinin olaylara müdahalesi kurallara uygunsuz ve abartılıdır**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlilerinin olaylara müdahalesi kurallara uygunsuz ve abartılıdır					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	81	54,7	54,7	54,7
	Katılmıyorum	35	23,6	23,6	78,4
	Kararsızım	7	4,7	4,7	83,1
	Katılıyorum	17	11,5	11,5	94,6
	Kesinlikle Katılıyorum	8	5,4	5,4	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlilerinin olaylara müdahalesi kurallara uygunsuz ve abartılıdır sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 81, katılmıyorum diyen sayısı 35, kararsızım diyen sayısı 7, katılıyorum diyen kişi sayısı 17, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 8'dir. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %54,7 katılmıyorum diyenler %23,6 kararsızım diyenler %4,7 katılıyorum diyenler %11,5 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %5,4'ü oluşturmaktadır.

**Tablo 20: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri olaylara müdahale için yeterli yetkiye sahiptir, fazlasına gerek yoktur**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri olaylara müdahale için yeterli yetkiye sahiptir, fazlasına gerek yoktur					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	53	35,8	35,8	35,8
	Katılmıyorum	36	24,3	24,3	60,1
	Kararsızım	12	8,1	8,1	68,2
	Katılıyorum	42	28,4	28,4	96,6
	Kesinlikle Katılıyorum	5	3,4	3,4	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri olaylara müdahale için yeterli yetkiye sahiptir, fazlasına gerek yoktur sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 53, katılmıyorum diyen sayısı 36, kararsızım diyen sayısı 12, katılıyorum diyen kişi sayısı 42, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 5'dir. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %35,8 katılmıyorum diyenler %24,3 kararsızım diyenler %8,1 katılıyorum diyenler %28,4 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %3,4'ü oluşturmaktadır.

**Tablo 21: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlilerine ait mekânsal dizayn kendimi güvende hissetmemi sağlar fikrine katılıyor musunuz?**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlilerine ait mekânsal dizayn kendimi güvende hissetmemi sağlar fikrine katılıyor musunuz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	41	27,7	27,7	27,7
	Katılmıyorum	49	33,1	33,1	60,8
	Kararsızım	28	18,9	18,9	79,7
	Katılıyorum	26	17,6	17,6	97,3
	Kesinlikle Katılıyorum	4	2,7	2,7	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlilerine ait mekânsal dizayn kendimi güvende hissetmemi sağlar fikrine katılıyor musunuz sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 53, katılmıyorum diyen sayısı 36, kararsızım diyen sayısı 12, katılıyorum diyen kişi sayısı 42, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 5'dir. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %35,8 katılmıyorum diyenler %24,3 kararsızım diyenler %8,1 katılıyorum diyenler %28,4 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %3,4'ü oluşturmaktadır.

**Tablo 22: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri diğer otellerdekilerden daha özenle seçilmektedir**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri diğer otellerdekilerden daha özenle seçilmektedir					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	21	14,2	14,2	14,2
	Katılmıyorum	33	22,3	22,3	36,5
	Kararsızım	32	21,6	21,6	58,1
	Katılıyorum	52	35,1	35,1	93,2
	Kesinlikle Katılıyorum	10	6,8	6,8	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlileri diğer otellerdekilerden daha özenle seçilmektedir sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 21, katılmıyorum diyen sayısı 33, kararsızım diyen sayısı 32, katılıyorum diyen kişi sayısı 52, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 10'dur. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %14,2 katılmıyorum diyenler %22,3 kararsızım diyenler %21,6 katılıyorum diyenler %35,1 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %6,8'i oluşturmaktadır.

**Tablo 23: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlilerinin çalıştığı kurumu temsil edebildiğini düşünüyor musunuz?**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlilerinin çalıştığı kurumu temsil edebildiğini düşünüyor musunuz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	23	15,5	15,5	15,5
	Katılmıyorum	45	30,4	30,4	45,9
	Kararsızım	23	15,5	15,5	61,5
	Katılıyorum	50	33,8	33,8	95,3
	Kesinlikle Katılıyorum	7	4,7	4,7	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerindeki güvenlik görevlilerinin çalıştığı kurumu temsil edebildiğini düşünüyor musunuz sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 23, katılmıyorum diyen sayısı 45, kararsızım diyen sayısı 23, katılıyorum diyen kişi sayısı 50, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 7'dir. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %15,5 katılmıyorum diyenler %30,4 kararsızım diyenler %15,5 katılıyorum diyenler %33,8 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %4,7'sini oluşturmaktadır.



**Tablo 24: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerine konaklamak üzere geldiğinizde içeride güvende olacağınızı düşünüyor musunuz?**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerine konaklamak üzere geldiğinizde içeride güvende olacağınızı düşünüyor musunuz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	26	17,6	17,6	17,6
	Katılmıyorum	39	26,4	26,4	43,9
	Kararsızım	31	20,9	20,9	64,9
	Katılıyorum	43	29,1	29,1	93,9
	Kesinlikle Katılıyorum	9	6,1	6,1	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerine konaklamak üzere geldiğinizde içeride güvende olacağınızı düşünüyor musunuz sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 26, katılmıyorum diyen sayısı 39, kararsızım diyen sayısı 31, katılıyorum diyen kişi sayısı 43, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 9'dur. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %17,6 katılmıyorum diyenler %26,4 kararsızım diyenler %20,9 katılıyorum diyenler %29,1 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %6,1'i oluşturmaktadır.

**Tablo 25: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinde güvenlik konusunun aşırıya kaçtığını düşünüyor musunuz?**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinde güvenlik konusunun aşırıya kaçtığını düşünüyor musunuz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	61	41,2	41,2	41,2
	Katılmıyorum	41	27,7	27,7	68,9
	Kararsızım	15	10,1	10,1	79,1
	Katılıyorum	25	16,9	16,9	95,9
	Kesinlikle katılıyorum	5	3,4	3,4	99,3
	14	1	,7	,7	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinde güvenlik konusunun aşırıya kaçtığını düşünüyor musunuz sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 61, katılmıyorum diyen sayısı 41, kararsızım diyen sayısı 15, katılıyorum diyen kişi sayısı 25, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 5 ve 14 1'dir. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %41,2 katılmıyorum diyenler %27,7 kararsızım diyenler %10,1 katılıyorum diyenler %16,9 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %3,4 ve 14 % 0,7'sini oluşturmaktadır.

**Tablo 26: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinde X-Ray cihazlarını gereksiz buluyor musunuz?**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinde X-Ray cihazlarını gereksiz buluyor musunuz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	65	43,9	43,9	43,9
	Katılmıyorum	47	31,8	31,8	75,7
	Kararsızım	15	10,1	10,1	85,8
	Katılıyorum	14	9,5	9,5	95,3
	Kesinlikle Katılıyorum	7	4,7	4,7	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinde X-Ray cihazlarını gereksiz buluyor musunuz sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 65, katılmıyorum diyen sayısı 47, kararsızım diyen sayısı 15, katılıyorum diyen kişi sayısı 14, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 7'dir. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %43,9 katılmıyorum diyenler %31,8 kararsızım diyenler %10,1 katılıyorum diyenler %9,5 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %4,7'si oluşturmaktadır.

**Tablo 27: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinin güvenlik konusunu yeterince önemseyip düşünüyor musunuz?**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinin güvenlik konusunu yeterince önemseyip düşünüyor musunuz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	29	19,6	19,6	19,6
	Katılmıyorum	30	20,3	20,3	39,9
	Kararsızım	17	11,5	11,5	51,4
	Katılıyorum	39	26,4	26,4	77,7
	Kesinlikle Katılıyorum	33	22,3	22,3	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinin güvenlik konusunu yeterince önemseyip düşünüyor musunuz sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 29, katılmıyorum diyen sayısı 30, kararsızım diyen sayısı 17, katılıyorum diyen kişi sayısı 39, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 33'dür. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %19,6 katılmıyorum diyenler %20,3 kararsızım diyenler %1,5 katılıyorum diyenler %26,4 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %22,3'ü oluşturmaktadır.

**Tablo 28: İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinin güvenlik konusunda diğer otellerin gerisinde kaldığını düşünüyor musunuz?**

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinin güvenlik konusunda diğer otellerin gerisinde kaldığını düşünüyor musunuz?					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	54	36,5	36,5	36,5
	Katılmıyorum	55	37,2	37,2	73,6
	Kararsızım	13	8,8	8,8	82,4
	Katılıyorum	18	12,2	12,2	94,6
	Kesinlikle Katılıyorum	8	5,4	5,4	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

İstanbul'daki Zincir Otel İşletmelerinin güvenlik konusunda diğer otellerin gerisinde kaldığını düşünüyor musunuz sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 54, katılmıyorum diyen sayısı 55, kararsızım diyen sayısı 13, katılıyorum diyen kişi sayısı 18, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 8'dir. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %36,5 katılmıyorum diyenler %37,2 kararsızım diyenler %8,8 katılıyorum diyenler %12,2 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %5,4'ü oluşturmaktadır.

**Tablo 29: Konaklayacağım tesiste güvenlik benim açımdan tercihimde belirleyici değildir**

Konaklayacağım tesiste güvenlik benim açımdan tercihimde belirleyici değildir					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Geçerli	Kesinlikle Katılmıyorum	52	35,1	35,1	35,1
	Katılmıyorum	55	37,2	37,2	72,3
	Kararsızım	14	9,5	9,5	81,8
	Katılıyorum	19	12,8	12,8	94,6
	Kesinlikle Katılıyorum	8	5,4	5,4	100,0
	Toplam		148	100,0	100,0

Konaklayacağım tesiste güvenlik benim açımdan tercihimde belirleyici değildir sorusu için; kesinlikle katılmıyorum diyen sayısı 52, katılmıyorum diyen sayısı 55, kararsızım diyen sayısı 14, katılıyorum diyen kişi sayısı 19, kesinlikle katılıyorum diyen kişi sayısı ise 8'dir. Toplamda 148 kişi bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre soruya cevap verenlerin kesinlikle katılmıyorum diyenler %35,1 katılmıyorum diyenler %37,2 kararsızım diyenler %9,5 katılıyorum diyenler %12,8 ve kesinlikle katılıyorum diyenler %5,4'ü oluşturmaktadır.

### Ölçeğinin Geçerlilik Güvenirlilik Analizi Sonuçları

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standartlaştırılmış Cronbach's Alpha</i>	<i>N</i>
0,825	0,831	20

### Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	<i>Kareler toplamı</i>	<i>Serbestlik derecesi</i>	<i>Kareler toplamı</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Between Groups	108,048	43	2,513	1,141	,290
Within Groups	228,945	105	2,201		
Total	336,993	147			

### Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	<i>Kareler toplamı</i>	<i>Serbestlik derecesi</i>	<i>Kareler ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Between Groups	10,770	43	,250	1,046	,417
Within Groups	24,906	105	,239		
Total	35,676	147			

**Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları**

	<i>Kareler toplamı</i>	<i>Serbestlik derecesi</i>	<i>Kareler ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Between Groups	64,137	43	1,492	1,300	,142
Within Groups	119,295	105	1,147		
Total	183,432	147			

**Ölçeği Puanlarının Medeni Durumunuz Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları**

	<i>Kareler toplamı</i>	<i>Serbestlik derecesi</i>	<i>Kareler ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Between Groups	76,757	43	1,785	1,425	,074
Within Groups	130,270	105	1,253		
Total	207,027	147			

**4.1.5. Güvenilirlik Analizi**

Güvenilirlik, yapılan anket çalışmasında bir testin veya bir ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir. Güvenilir bir test veya ölçek, benzeri şartlarda tekrar uygulandığında benzeri sonuçlar verir. Bir test veya ölçek ne derece güvenilir ise ondan elde edilen verilerde o derece güvenilirdir. Güvenilir olmayan ölçek yardımıyla elde edilen veriler faydasızdır. Zira, aynı test aynı kişilere farklı zamanlarda uygulandığında farklı sonuçlar veriyorsa, elde edilen sonuçlara dayalı yorum yapmak mümkün olamaz.



## SONUÇ

Turizm hareketleri, dinamik ve statik olarak isimlendirebileceğimiz iki önemli unsura dayanan faaliyetlerden oluşmaktadır. Turizmin dinamik unsurunu ulaştırma ve ulaştırma ile ilgili faaliyetler; statü unsurunu ise konaklama ve turistik bölgede yer alan diğer faaliyetler oluşturmaktadır. Her iki faaliyet alanında da, turistlerin gereksinimlerini karşılayacak mal ve hizmetleri üreten çok sayıda işletme vardır. Bu işletmelerden en önemlileri olan oteller ve diğer konaklama işletmeleri, turistlerin ya da başka amaçlarla seyahat eden insanların geceleme ihtiyaçlarını karşılamaktadırlar. Turistin hedef bölge ile bağlantısını sağlayan ulaştırma işletmeleri ise, turistin kendi evinden hedeflediği merkezlere gidiş ve dönüşü ile bölgedeki yerel taşıma hizmetlerini yerine getirirler. Turizm alanında bu iki işletme grubunun yanı sıra üçüncü önemli bir işletme grubunu ise, turistler ile bu iki temel işletmeler grubu arasında bağlantıyı sağlayan ve turistin sektördeki işletmelerin sunduğu hizmetlerden ve diğer turistik çekicilik ve olanaklardan yararlanmasını kolaylaştıran, turizm sektörünün aracı işletmeleri olarak da tanımlanan seyahat acentaları oluşturmaktadır. Seyahat acentaları dünyanın hemen her ülkesinde ve bölgesinde turizm hareketlerinin gelişmesine önemli katkılar sağlamışlardır. 19. yüzyılın başlarında ortaya çıkan bu işletmeler, günümüze kadar faaliyet gösterdikleri hizmet alanlarını genişleterek ve geliştirerek çağdaş turizm faaliyetlerinin ayrılmaz bir parçası haline gelmişlerdir.

Hizmetin özelliklerinden dolayı üreticiyle tüketicinin yakın ilişkileri ortaya çıkacak olan sorunların hemen tüketiciye yansımaya sebep olur ve bu da tüketicide üretici hakkında olumsuz düşüncelere yol açar. Turizm sektörü de hizmet ürettiği için aynı riskle karşı karşıyadır.

Otel işletmelerinin faaliyetlerinde güvenlik açısından güvenlik görevlileriyle işbirliği yapmaları doğal olarak otel işletmelerinin de güvenlik görevlilerinden beklentilerini karşılamasıyla doğru orantılı olacaktır.

## KAYNAKLAR

- Adalet Bakanlığı, “Hukuk Sözlüğü”, (Erişim) <http://www.uyap.gov.tr/hs/>,  
**21.12.2014**
- Ahîpaşaoğlu, H. Suavi, Turizmde Rehberlik, Ankara: Detay Yayıncılık, 2001
- AkmeI, J., Türkiye'nin Turizm Potansiyeli ve İngiltere Organize Tur Pazarı, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler M.Y.O Yayınları, 1993
- Atasoy, Ö., “Küresel Toplumda Güvenlik ve Uluslararası Polislik Çalışmaları”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Polis Akademisi Başkanlığı Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Ankara,2005
- Aydın H.A., Polis Meslek Hukuku, Ankara, 1996.
- Bahar H.İ., “Kamu Düzeni ve Siyaset”, (Erişim) <http://www.usakgundem.com/yazar>,  
**28.12.2014**
- Bal, M. A. “Özel Güvenlik Alanındaki Yeni Gelişmeler ve Yeni Vizyonlar”, 1.Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu Bildiri Kitabı, Hıdır Akpınar (Ed.), Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi,2004a
- Bal, M. A. “Özel Güvenlik Alanında Yeni Gelişmeler ve Yeni Vizyonlar”, 1.Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu Bildiri Kitabı, Hıdır AKPINAR (Ed.), Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi, 2004b
- Barutçugil, İsmet Sabit Turizm işletmeciliği. Beta Yayınları, Gözden Geçirilmiş 3. B., İstanbul, 1989
- Bayer, M. Zekai. Turizme Giriş, İstanbul: İşletme Fakültesi, Yayın No: 253,1992
- Baysal, A.C. ve Tekarslan E. (1996). İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri, (2.Baskı) Avcıol Basım Yayım, İstanbul.
- Bosna B., “Özel Güvenlik Hizmetlerinin, Yurt Dışı Emsalleri ve Risk Oluşturan Faktörler Işığında Değerlendirilmesi”, II. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu, Kocaeli, 2005.
- Çolak İ, “Genel Kolluk ve Özel Güvenlik İlişkileri ”, II. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu, Kocaeli, 2005.

- Çolakoğlu, O. E. ve Çolakoğlu, Ü. Seyahat acentaları yönetimi, Ankara: Detay Yayıncılık 2007
- Dalda, Y.V., Genel Kolluk-Özel Güvenlik İlişki ve İşbirliği, Tümged Yayın No:02, İstanbul, 2009.
- Dereli, A. M., Otel İşletmeciliğinde Önbüro, Turban Turizm A.Ş., Sim Matbaası, Ankara 1989.
- Doğan, H. Z., *Turizmin Sosyo-Kültürel Temelleri*, İzmir, 1987
- Dündar N., Emniyet Teşkilatı ve Hizmetleri, Yiğit Ofset, Ankara, 1988.
- Eralp, Z., Genel Turizm, Ankara, 1983
- Evliyaoğlu S., Genel Turizm Bilgileri, Ankara, 1989.
- Fındıklı, R., “Kamu Yönetiminin Kolluk Gücü Olarak Polis ve Polis Yönetiminde Çağdaş Gelişmeler”, 21. yy’ da Nasıl Bir Kamu Yönetimi Sempozyumu, Ankara: TODAİE, 1997
- Göksu, T., Çevik, H.H., Filiz, O., Gül, S.K., ,Güvenlik Yönetimi, Seçkin Yayınları, Ankara, 2011.
- Gözler K., İdare Hukuku Dersleri, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, 2008,
- Gözler, K., İdare Hukukuna Giriş, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, 2009.
- Gözübüyük, Ş. Yönetim Hukuku, 4.Baskı, Ankara: Genel Dağıtım Yayınları, 1991.
- Hacıoğlu Necdet- Kaşlı Mehmet-Şahin Seda- Tetik Nuray, Türkiye’de Turizm Eğitimi, Detay Yayıncılık, Ankara, 2008.
- İçöz, O. Seyahat acentaları ve tur operatörlüğü yönetimi (3. Baskı). Ankara: Turhan Kitabevi, 2000
- Karacan, E., “ Özel Güvenlik Kuruluşlarında İnsan Kaynağının Seçimi”, *1. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu, Türkiye ’ de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Dünü, Bugünü ve Yarını*, 16 Ekim 2004, Kocaeli Üniversitesi: Kocaeli, 2004
- Kılıç, Ö., *Turizm ve Güvenlik Araştırması*, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Muğla, 1990

- Kozak, M. A. Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi & Örnek Olaylar. Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- Kozak, Nazmi, Kozak, Meryem Metin, Genel Turizm, Turhan Kitabevi, Ankara 1997
- Kuyaksil, A., Akçay, O., Türkiye’de Meslekleşme Olgusu Olarak Özel Güvenlik Hizmeti. Polis ve Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:3, Cilt:3, Sayı:2,2005.
- Neocleous M, Toplumsal Düzenin İnşası, Boğaziçi Üniversitesi Yayınevi, İstanbul, 2006
- Olalı Hasan ve Korzay Meral, Otel İşletmeciliği, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 1989.
- Olalı, H. ve Korzay, M., *Otel İşletmeciliği*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını: İstanbul,1989
- Onar S.S., İdare Hukukunun Umumi Esasları, Cilt 1, İstanbul, 1966.
- Patankar M.S., Taylor J.C., Risk Management and Error Reduction In Aviation Maintenance, Ashgate Publishing Limited, 2004
- Smith, V. L., War and its Tourist Attractions, *Crime and International Security Issues*, 1996
- Sönmez N., “Polisin Toplumsal Sorumluluğu ve Toplum Destekli Polislik”, Polis Dergisi, Sayı 42, Ekim - Kasım - Aralık 2004.
- Sönmez N., Polisliğe Giriş, Ankara, 2009.
- Sönmez, N., Emniyet Teşkilatı ve Polis Meslek Hukuku ile Polisin Görev ve Yetkileri, Seçkin Yayınları, Ankara, 2005.
- Şafak A, Ceza Muhakemeleri Hukuku ve Polis, Ankara, 1991.
- Şeker, G., *Özel Güvenliğin Dünyadaki ve Türkiye'deki Görünümü* Akademik Bakış, 2 (5) : 18-20, 1996

Şener, B., *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Fakültesi, Gazi Kitapevi: Ankara, 1997

Turizm Bakanlığı. Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İşgücü Araştırması, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, turizm kültür bakanlığı, 2012