T.C.

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BİR SAĞLIK TURİZM ÖRNEĞİ OLARAK TERMAL TURİZM: TÜRK SAĞLIK TURİZMİ İÇİNDEKİ YERİNİN ÇEŞİTLİ BOYUTLARIYLA İNCELENMESİ

Tayfun Taner DORUK

2501141017

TEZ DANIŞMANI

Prof. Dr. Haluk TANRIVERDİ

İSTANBUL – 2019

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN;

Adı ve Soyadı	: TAYFUN TANER DORUK	**Numarası**	: 2501141017
Anabilim Dalı / Anasanat Dalı / Programı	: TURİZM İŞLETMECİLİĞİ	**Danışmanı**	: PROF. DR. HALUK TANRIVERDİ
Tez Savunma Tarihi	: 10.05.2019	**Saati**	: 10.00
Tez Başlığı	: BİR SAĞLIK TURİZM ÖRNEĞİ OLARAK TERMAL TURİZM: TÜRK SAĞLIK TURİZMİ İÇİNDEKİ YERİNİN ÇEŞİTLİ BOYUTLARIYLA İNCELENMESİ.		

TEZ SAVUNMA SINAVI, İÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin **36. Maddesi** uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin **KABULÜNE** OYBİRLİĞİ / ~~OYÇOKLUĞUY~~LA karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF. DR. HALUK TANRIVERDİ	Haluk Tanriverdi	KABUL
2- PROF. DR. FÜSUN İSTANBULLU DİNÇER		KABUL
3- DOÇ. DR. EMRAH ÖZKUL		KABUL

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF. DR. MEHMET ERKAN		
2- DR. ÖĞR. ÜYESİ ARİF YILMAZ		

ÖZ

BİR SAĞLIK TURİZM ÖRNEĞİ OLARAK TERMAL TURİZM: TÜRK SAĞLIK TURİZMİ İÇİNDEKİ YERİNİN ÇEŞİTLİ BOYUTLARIYLA İNCELENMESİ

Tayfun Taner DORUK

İnsanların ilkçağlardan itibaren sağlıklarını iyileştirmek amacıyla şifalı kaynaklardan yararlandıkları bilinmektedir. Başlarda farklı amaçlar ile faydalanılan bu şifalı kaynakların daha sonraları turizm açısından önemli hale geldikleri bilinmektedir. Bölgesel olarak yararlanılan bu şifalı kaynakların bilinirliği seyahat olanaklarının kolaylaşması ve teknolojik gelişmeler ile ülkesel sınırları aşmıştır. Bu seyahatlerin yapıldığı başlıca merkezlerin sağlık tesisleri ve termal tesisler olduğu söylenebilir.

Türkiye'nin termal kaynaklar açısından önemli kaynaklara sahip olduğu söylenebilir. Tezde Türkiye'nin sağlık turizmi içerisindeki yeri, sahip olduğu avantaj ve dezavantajları açıklanmaya çalışılmıştır. Sağlık turizminin bir türü olarak ele alınan termal turizmin Türkiye'deki mevcut durumu ve termal tesislere ait veriler tanımlayıcı analiz yöntemi ile değerlendirilmeye çalışılmıştır. Ayrıca literatürde yer alan kaynaklar ve termal tesislere ait verilerinden hareketle SWOT analizi yapılmıştır. Bunun yanında termal oteller hakkında tripadvisor web sitesinde yapılan olumsuz yorumlar incelenerek termal tesislerde bulunan mevcut sorunlar belirlenmeye çalışılmıştır. Elde edilen bulgular ve tesisler için yapılmış olumsuz yorumlar incelendiğinde Türkiye'nin termal açıdan zengin kaynaklara ve merkezlere sahip olmasına rağmen yabancı turistler tarafından yeterli ilgiyi görmediği, termal tesislerde kalışların kısa süreli, tesislerin bakımsız ve sunulan termal hizmetlerin yetersiz olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Termal turizm, termal kaynaklar, sağlık turizmi, sağlık, termal tesisler, Türkiye'de termal turizm

ABSTRACT

THERMAL TOURISM AS AN EXAMPLE OF HEALTH TOURISM: REVIEWING ITS PLACE ON THE TURKISH HEALTH TOURISM WITH DIFFERENT ASPECTS

Tayfun Taner DORUK

It is widely known that people have been using medicinal herbs for the purpose of treatment of their health since ancient times. It is known that, in the beginnings, the medicinal herbs were used for different purposes, later, there have gained importance for tourism. The increasing awareness for the medicinal herbs that used in the regional level before crossing the country borders with the help of technology and ease of travel. It can be said that most of the traveling centers of the people are health facilities and thermal facilities.

It can be said that Turkey has important resources in terms of thermal sources. In this thesis, the place of Turkey on medical tourism, and its advantages and disadvantages are tried to explain. Thermal tourism is discussed as a type of medical tourism of which current situation and the data of the thermal facilities are tried to evaluate by using descriptive analysis method. Moreover, the SWOT analysis is conducted according to the studies in the current literature, and the data of the tourism facilities. Moreover, current issues are tried to determine according to the negative comments about thermal hotels on tripadvisor website. When such comments are reviewed, while Turkey is a resource-rich country in terms of thermal sources, and has many thermal facilities, is not disregarded by foreign tourists, the duration of their visits to thermal facilities is short, the facilities are dilapidated, and the served thermal services are not well enough.

Keywords: Thermal tourism, thermal resources, health tourism, health, thermal facilities, thermal tourism in Turkey

ÖNSÖZ

Sağlık turizminin son yıllarda önemli bir turizm çeşidi haline geldiği bilinmektedir. Seyahat imkânlarının gelişmesi ve kolaylaşması ile sağlık hizmetlerinden yararlanmak isteyen kişi sayısı artış göstermektedir. Sağlık turizminin en eski çeşitlerinden birisinin de termal turizm olduğu söylenebilir. İnsanların eski tarihlerden itibaren şifalı suların tedavi ve dinlendirici özelliklerinden faydalandığı bilinmektedir.

Türkiye termal kaynaklar açısından zenginliklere sahiptir. Çalışmada termal turizm ile ilgili kavramlar, termal kaynakların bölgelere göre dağılımı, termal merkezlerin ve termal otellerin bulunduğu bölgeler ve iller, Türkiye'de yer alan termal otellere ait konaklama ve tesis istatistikleri, Türkiye'nin termal turizmde güçlü ve zayıf yönleri, sahip olduğu fırsatlar ve bulunan tehditler, belirlenen termal turizm politikaları, termal turistlerin termal otellerde yaşadıkları sorunlar açıklanmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın hazırlanması sürecinde desteklerini ve her konuda kıymetli fikir ve görüşlerini esirgemeyen başta danışman hocam Sayın Prof. Dr. Haluk Tanrıverdi'ye, ders aşamasında yardımlarını esirgemeyen başta Prof. Dr. İsmail Kızılırmak, Prof. Dr. Füsun İstanbullu Dinçer'e ve diğer hocalarıma, yüksek lisans yapmaya beni teşvik eden ve bu süreçte beni destekleyen başta abim Dr. Ömer Tuğsal Doruk'a, beni her konuda destekleyen anneme, babama ve arkadaşlarıma teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca lise öğrenimim sırasında aramızdan erken ayrılan Sabit Davarcı hocamın ve lisans öğrenimim sırasında aramızdan ayrılan dayım Özkan Doruk'un aziz anılarına bu tezi ithaf ettiğimi belirtirim.

Tayfun Taner Doruk

İstanbul, 2019

İÇİNDEKİLER

ÖZ iii
ABSTRACT iv
ÖNSÖZ v
TABLOLAR LİSTESİ viii
ŞEKİLLER LİSTESİ x
GİRİŞ 1

BİRİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK TURİZMİ VE TÜRKİYE'DE SAĞLIK TURİZMİNİN MEVCUT DURUMU

1.1. Sağlık Kavramı 3
1.2. Sağlık Turizmi 3
1.3. Sağlık Turizminin Özellikleri 10
1.4. Türkiye'de Sağlık Turizmi 13
1.5. Sağlık Turizminin Çeşitleri 27
1.5.1. Medikal Turizm 27
1.5.2. Yaşlı ve Engelli Turizmi 28

İKİNCİ BÖLÜM

TERMAL TURİZM VE BOYUTLARI

2.1. Termal Turizmin Tarihçesi 30
2.2. Termal Turizm ve Termal Turizm İle İlgili Kavramlar 31
2.3. Termal Turizmin Çeşitleri 33
2.3.1. SPA Turizmi 34
2.3.2. Wellness Turizmi 36
2.4. Termal Turizm Tesis Türleri ve Termal Tesislerin Standartları 38
2.5. Termal Turizmin Sürdürülebilirliği 40
2.6. Türkiye'de Termal Turizm ve Potansiyeli 42
2.7. Türkiye'de Termal Turizm Hedefleri ve Politikaları 76
2.8. Türkiye'nin Termal Turizmde Güçlü ve Zayıf Yönleri 79
2.8.1. Güçlü Yönler 80
2.8.2. Zayıf Yönler 80

2.8.3. Fırsatlar 81
2.8.4. Tehditler 81
2.9. Türkiye'de Termal Turizm Üzerine Yapılmış Çalışmalarla İlgili Alanyazın Taraması 82
2.10. Termal Turizm Tezlerine Ait Bilgiler 90
2.10.1. Termal Turizm Konusunda Yazılmış Yüksek Lisans Tezlerine Ait Bilgiler 92
2.10.2. Termal Turizm Konusunda Yazılmış Doktora Tezlerine Ait Bilgiler 95

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DEKİ TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE TURİSTLERİN KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR

3.1. Araştırmanın Amacı 98
3.2. Araştırmanın Yöntemi 98
3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları 99
3.4. Araştırmanın Veri Toplama Teknikleri 99
3.5. EWOM Tüketici Yorumlarından Hareketle Turizm İşletme Belgeli Termal Otellerde Karşılaşılan Sorunların Belirlenmesi 99
3.5.1. Turizm İşletme Belgeli 5 Yıldızlı Termal Otellerde Turistlerin Karşılaştığı Sorunlar 101
3.5.2. Turizm İşletme Belgeli 4 Yıldızlı Termal Otellerde Turistlerin Karşılaştığı Sorunlar 107
3.5.3. Turizm İşletme Belgeli 3 Yıldızlı Termal Otellerde Turistlerin Karşılaştığı Sorunlar 111
3.6. Bulgulara Yönelik Genel Değerlendirme 114
SONUÇ 116
KAYNAKÇA 122

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1: 2012 Yılında Türkiye'ye Sosyal Güvenlik Kuruluşları Anlaşmalarıyla Giriş Yapan Sağlık Turistlerinin Geldikleri Ülkeler 19

Tablo 2.1: 2016 yılında Türkiye'de Bulunan Yatırım Belgeli Termal Tesislerinin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri 52

Tablo 2.2: 2016 yılında Türkiye'de Bulunan Turizm İşletmesi Belgeli Termal Tesislerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri 52

Tablo 2.3: 2016 Yılında Ege Bölgesinde Yer Alan Turizm Yatırım ve İşletme Belgeli Termal Tesislerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri 56

Tablo 2.4: 2016 yılında Doğu Marmara Bölgesinde Yer Alan Turizm İşletme Belgeli Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri 60

Tablo 2.5: 2016 yılında Doğu Marmara Bölgesinde Yer Alan Turizm Yatırım Belgeli Termal Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri 60

Tablo 2.6: 2016 yılında Batı Marmara Bölgesinde Yer Alan Turizm İşletme Belgeli Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri 61

Tablo 2.7: 2016 yılında Batı Marmara Bölgesinde Yer Alan Turizm Yatırım Belgeli Termal Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri 61

Tablo 2.8: 2016 Yılında Orta Anadolu Bölgesinde Yer Alan Turizm İşletme Belgeli Termal Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri 63

Tablo 2.9: 2016 Yılında Orta Anadolu Bölgesinde Yer Alan Turizm Yatırım Belgeli Termal Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri 63

Tablo 2.10: 2016 Yılında Batı Anadolu Bölgesinde Yer Alan Turizm İşletme Belgeli Termal Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri 64

Tablo 2.11: 2016 Yılında Batı Anadolu Bölgesinde Yer Alan Turizm Yatırım Belgeli Termal Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri 64

Tablo 2.12: İşletme Belgeli Termal Otel İstatistikleri 67

Tablo 2.13: 2016 Yılında Türkiye'deki Turizm İşletmesi Belgeli Termal Otellere Giriş Yapan Turistlerin Geldiği İlk 10 Ülke ve Konaklama İstatistikleri 70

Tablo 2.14: 2007-2016 Yıllarında Türkiye'de Hizmet Veren Belediye Belgeli Kaplıcaların Sayı ve Kapasiteleri 71

Tablo 2.15: 2002-2016 Yılları Arasında Belediye Belgeli Termal Tesislere Ait Konaklama İstatistikleri 72

Tablo 2.16: 2016 Yılında Türkiye'deki Turizm Belediye Belgeli Kaplıcaları Tercih Eden Turistlerin Geldiği İlk 10 Ülke ve Konaklama İstatistikleri 74

Tablo 2.17: 2002-2016 Yılları Arasında Türkiye'de Hizmet Veren Belediye Belgeli Termal Tesislerde Konaklayan Turistlerin Geceleme Sayıları 74

Tablo 2.18: 2002-2016 Yılları Arasında Türkiye'de Hizmet Veren Belediye Belgeli Termal Tesislerde Konaklayan Turistlerin Ortalama Kalış Süreleri 75

Tablo 2.19: 2002-2016 Yılları Arasında Türkiye'de Hizmet Veren Belediye Belgeli Termal Tesislerin Doluluk Oranları 75

Tablo 3.1: Turizm İşletme Belgeli 3, 4 ve 5 Yıldızlı Otelleri Tercih Eden Kişilerin Karşılaştığı Benzer Sorunlar 114

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1: Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı Teşkilat Şeması 14
Şekil 1.2: Sağlık Turizminde Türkiye'nin Rekabetçi Unsurları 15
Şekil 1.3: 2012 Yılında Türkiye'de Turist Sağlığı Kapsamında Sağlık Hizmeti Alan Turistlerin Geldiği İlk 10 Ülke 17
Şekil 1.4: 2012 Yılında Türkiye'ye İkili Anlaşmalı Ülkelerden Giriş Yapan Sağlık Turistlerinin Sayısı 18
Şekil 1.5: 2012 Yılında Türkiye'ye Tedavi Olma Amacıyla Giriş Yapan Sağlık Turistlerinin Geldikleri İlk 10 Ülke 20
Şekil 1.6: 2003-2017 Yılları Arasında Türkiye'ye Sağlık Turizmi Amacıyla Geliş Yapan Toplam Turist Sayısı 20
Şekil 1.7: Türkiye'ye 2003-2017 Yılları Arasında Sağlık Turizmi Amacıyla Gelen Yabancı Turist Sayısı 21
Şekil 1.8: Türkiye'ye 2003-2017 Yılları Arasında Sağlık Turizmi Amacıyla Gelen Yurtdışında İkamet Eden Yerli Turist Sayısı 22
Şekil 1.9: 2002-2017 Yılları Arasında Türkiye'nin Sağlık Turizminden Elde Ettiği Gelirlerin Dağılımı 23
Şekil 1.10: 2003-2017 Yılları Arasında Sağlık Turizmi Giderleri 24
Şekil 2.1: Türkiye Jeotermal Kaynaklar Dağılımı ve Uygulama Haritası 44
Şekil 2.2: Türkiye Termal Şifa Haritası 46
Şekil 2.3: Termal Turizm Master Planı Dâhilinde Belirlenen Termal Turizm Bölgeleri 48
Şekil 2.4: 2016 Yılında Aylara göre Turizm İşletme Belgeli Termal Otellere Giriş Yapan Turist Sayısı 71
Şekil 2.5: Termal Turizm Konusunda Yazılmış Tezlerin Akademik Eğitim Türüne Dağılımı. 91
Şekil 2.6: Erişime Kapalı Termal Turizm Konulu Tezlerin Dağılımı 91
Şekil 2.7: Turizmle İlgili Yüksek Lisans Tezlerinin Yıllara Göre Dağılımı 92
Şekil 2.8: Termal Turizm Konusunda Yazılan Yüksek Lisans Tezlerinin Üniversitelere Göre Dağılımı 93
Şekil 2.9: Termal Turizm Konusunda Yazılan Yüksek Lisans Tezlerinin Enstitülerine Göre Dağılımı 94
Şekil 2.10: Termal Turizm Konusunda Yazılmış Doktora Tezlerinin Yıllara Göre Dağılımı 95
Şekil 2.11: Termal Turizm Konulu Doktora Tezlerinin Yazıldığı Üniversitelere Ait Bilgiler 96
Şekil 2.12: Termal Turizm Konusunda Yazılan Doktora Tezlerinin Enstitülere Göre Dağılımı 97

GİRİŞ

İlk çağlardan itibaren insanların çeşitli amaçlar doğrultusunda seyahat ettikleri bilinmektedir. Başlarda bu seyahat hareketlerinde yeni yerlerin keşfi, askeri, dini unsurların önemli olduğu söylenebilir. İnsanların yaşayış şeklindeki değişimler, savaşlar ve savaş sonrası dönemler insanların seyahatlerini önemli ölçüde etkilemektedir. Bu sorunlar insanların seyahatlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Ancak bu sorunların haricinde insanların seyahatlerini kolaylaştıran gelişmelerinde yaşandığı bilinmektedir. Ülkelerarası vizelerin kaldırılması, ekonomik gelişmeler, ulaşım olanaklarındaki gelişmelerin insanların seyahatlerini kolaylaştırdığını söylemek mümkündür.

Seyahat olanaklarında yapılan iyileştirmelerin ve kolaylaştırmaların, ekonomik büyümelerin doğru orantılı olarak turizmin gelişimine katkıda bulunduğu bilinmektedir. Bunun yanında uluslararası engellerin azalması sayesinde eskiye oranla dış turizm hareketine günümüzde daha fazla insan katılmaktadır. Başlarda turizm hareketlerinin özellikle dini ve kültürel amaçlı seyahatler olduğundan bahsedilebilir. Günümüzde insanların sahip olduğu imkânlardaki gelişimlerle beraber daha farklı amaçlarla seyahat ederek turizm hareketine katıldığını söylemek mümkündür. Günümüzde eğlence ve tatil amaçlı seyahatlerin insanların turizm destinasyonlarındaki ilk tercihlerinin olduğu söylenebilir. Ancak bunların yanında turizmin farklı amaçlar ile de tercih edildiği ve eskiye göre daha fazla çeşitlendiğini söylemek mümkündür. Buna bağlantılı olarak alternatif turizm çeşitlerinin arttığı söylenebilir.

Bu alternatif turizm hareketlerinden birisi de sağlık turizmidir. İnsanların yaşamlarında dikkat ettiği unsurların başında sağlık gelmektedir. Bu nedenle insanlar bozulan sağlıklarını düzeltmek ve eski sağlıklarına kavuşmak amacı ile tedavi imkânlarından yararlanmak istemektedir. Ancak yaşadıkları ülkelerdeki yetersiz sağlık koşulları ve yetersiz sağlık tesislerinden dolayı veya bulundukları ülkelerdeki tedavi koşullarının pahalı olması nedeni ile bu imkânlardan yararlanamamaktadır. Bu nedenle sağlık turizminin insanlar açısından önemli bir fırsat olduğu söylenebilir. Sağlık turizmine katılan insanlar hem tedavi olup eski sağlıklarına kavuşarak veya

sağlıklarını daha iyi hale getirip (estetik vb.), bununla beraber farklı ülke ve kültürel unsurları görmeleri ile tedavi olup aynı anda tatillerini yapabilme olanağına sahiptirler.

Sağlık turizmi kaynakları yalnızca hastane veya tıbbi tesis olarak düşünülmemelidir. Şifalı su kaynakları, çamur banyoları vb. doğal ve kültürel özelliği bulunan şifalı alanlarda sağlık turizmi içerisinde yer almaktadır. Sağlık turizmi içerisinde şifalı sulardan yararlanılan bu turizm çeşidine ise termal turizm denilmektedir.

Bu tezde termal turizmin Türkiye'deki genel potansiyeli ve temel özellikleri incelenmektedir. Tezde Türkiye'de termal turizmin kısa vadede beklenen değerinin çeşitli etkenler nedeni ile istenilen düzeyde olmaması ifade edilmektedir. Tezde kısa vadenin yanı sıra uzun vadede termal turizmin Türkiye'deki turizm sektörü ve ülke turizmi açısından incelenmektedir. Ayrıca tezde termal turizmin ülke turizmine katkı sağlayabilme potansiyeline sahip olması incelenmiştir.

Çalışmada termal turizmle ilgili tanımlayıcı istatistiklerden faydalanılmış ve SWOT analizi yapılmıştır. Tezin termal turizm ile ilgili turizm literatürüne katkısı termal turizmin ülke turizmi için ayrıntılı şekilde analiz edilmesidir.

Tezin, birinci bölümünde sağlık turizmi ile ilgili tanımlara, sağlık turizminin çeşitlerine, özelliklerine ve Türkiye'deki mevcut durumu açıklanmaya çalışılmıştır. Tezin ikinci bölümünde ise termal turizm ile ilgili tanımlara, termal turizmin Türkiye'deki mevcut durumu ile ilgili bilgiler verilmeye çalışılmıştır. Üçüncü bölümde ise termal turizm ile ilgili literatürde yer alan çalışmalar hakkında bilgi verilmeye çalışılmış, termal otellerde kalışlar gerçekleştiren kişilerin tripadvisor web sitesinde yapmış oldukları olumsuz yorumlar incelenerek, termal otellerdeki mevcut sorunlar içerik analizi yöntemi kullanılarak tespit edilmeye çalışılmıştır. Sonuç kısmında ise genel çıkarımlarda ve sorunların çözümü ile ilgili önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK TURİZMİ VE TÜRKİYE'DE SAĞLIK TURİZMİNİN MEVCUT DURUMU

1.1. Sağlık Kavramı

İlk başlarda hastalığı bulunmayan insanlar sağlıklıdır olarak tanımlanan sağlık kavramı daha sonraları özellikle 1900'lü yılların başından itibaren çeşitli bilimlerin etkisi dâhilinde farklı yönlerine vurgu yapılarak tanımlanmaya başladığı bilinmektedir. Sağlık kavramı kimi tanımlarda fiziksel yönleri ile bazılarında ise biyolojik yönleri ile ele alınmıştır. Bu tanımlar ile beraber sağlık kavramının psikolojik ve sosyal yönünü de ele alan tanımlamaların yapıldığı da bilinmektedir (Temizkan ve Çiçek, 2015: 12). Dünya Sağlık Örgütü sağlık kavramını, yalnızca hastalık veya sakatlık durumunun olmayışı değil, insanların beden, ruh ve sosyal yönden iyi olma durumu olarak tanımlamaktadır (WHO, 2019).

1.2. Sağlık Turizmi

Özellikle sanayileşme ile birlikte gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerde insanlar üzerinde hayatın yoruculuğunun artması, çalışma ve yaşam temposunun hızlanması ile buna bağlı olarak stres ve birtakım bozuklukların insan sağlığını olumsuz yönde etkilemeye başladığı söylenebilir. Turizm, eğlence ya da boş zaman aktivitesi olarak akla gelse de ilk çağlardan günümüze insanların eğitim, iş, sağlık gibi olanaklardan yararlanmak üzere seyahat ettiği bilinmektedir.

İnsanlar bozulan sağlıklarını düzeltmek, daha iyi tıbbi kaynaklardan yararlanmak, her türlü sağlık koşullarından yararlanmak amacı ile yaşadığı yerden ayrılarak başka bir ülkeye gidebilmektedir. İnsanların öncelikli olarak her durumda sağlıklarını korumak ve sağlıklı yaşamanın temel amaçlarından birisi olduğunu söylemek mümkündür. Bu yönüyle sağlık turizminin hem insanların daha üst düzey tedavi kaynaklarından yararlanmasına hem de turizm sektörü açısından ciddi bir potansiyele sahip olduğu söylenebilir. Sağlık ihtiyacı insanda her dönem

oluşabileceğinden turizm sektörü tarafından mevsimsel olmayışı nedeniyle de önemli bir fırsat olduğu söylenebilir.

Sağlık turizmini genel bir ifade ile insanların bozulan sağlıklarını düzeltmek ya da daha gelişmiş tıbbi kaynaklardan yararlanmak amacı ile bir ülkeden başka bir ülkeye gerçekleştirdikleri seyahatler olarak tanımlanabilir.

Başlarda insanların yeni yerler keşfetme, dinlenme, boş zamanlarını değerlendirme gibi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla bir yerden başka bir yere seyahat etmeleri şeklinde gerçekleşen turizm hareketleri daha sonra insanların yaşamlarındaki değişimler ve çalışma hayatlarının etkisiyle yeni turizm çeşitlerinin oluşmasına fırsat verdiği söylenebilir. Bu yeni turizm hareketlerinin başında sağlık turizminin geldiği söylenebilir. Genel bir tanım ile sağlık turizmi insanların sağlıklarına kavuşmaları için yaşadıkları yerden ayrılarak başka bir ülke, şehir veya bölgeye tedavi olma amacıyla gitmeleri olarak tanımlanmaktadır (Ergüven, 2015a: 34).

Sağlık turizmi ile ilgili yapılan çalışmalara ve kaynaklara bakıldığında sağlık turizmi kavramının, termal turizmden, tedavi edici ve sağlığı koruma amaçlı uygulamalara kadar genişlediği söylenebilir. Literatürde sağlık turizmi kavramının farklı yönleriyle ele alınıp farklı tanımlamalarının yapıldığını söylemek mümkündür. (Magahlib 2001'den aktaran Harahsheh, 2002: 24), sağlık turizmini talep yönüyle değerlendirdiğinde genel bir ifadeyle şu şekilde tanımlamıştır; insanların bozulan sağlıklarını düzeltmek ya da düzenli hale getirebilmek amacıyla 24 saatten fazla ve en çok 1 sene sürmek koşulu ile çalışma ya da sürekli ikamet etme amacı taşımadan, başka bir ülkeye seyahat etmeleridir.

Sağlık turizmi ile ilgili yapılan tanımlamalara bakıldığında sağlık turizminin genel unsurlarının öncelikle insanların kaybolan sağlıklarını iyileştirmek ve bununla birlikte turizm hareketine katılmaları açısında gidecekleri yerlerde çalışmamak ve o bölgede sürekli ikamet etmemek kaydı ile sağlık hizmetlerinden yararlanmaları olarak sıralanabilir. Sağlık turizmi ile ilgili tanımlamalardan bir diğeri ise, sağlık turizmine katılan insanların yaşadıkları yerden ayrılarak sağlık amacıyla genellikle 21 gün süren ve gittikleri yerlerdeki doğal turistik kaynakları kullanmaları olarak ifade edilmektedir (Boz, 2004: 132).

Sağlık turizmi ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde sağlık turizminin ‘medikal turizm’, ‘termal turizm’ ya da SPA-Wellness adı altında tanımlandığı söylenebilir. Genellikle tıp alanında çalışma yapan yazarların sağlık turizmini medikal turizm olarak incelediğini, turizm alanında çalışma yapan yazarların ise sağlık turizmini termal turizm olarak yazılarında ele aldığı söylenebilir (Temizkan ve Çiçek, 2015: 17).

Sağlık Bakanlığı Medikal Turizm Değerlendirme Raporunda sağlık turizmi kişinin sağlığının korunması, daha iyi hale gelmesi ve hastalığının tedavi edilmesi amacı ile yaşadığı yerden ayrılarak başka bir yere seyahat etmesi ve gittiği yerde 24 saatten az olmama şartı ile bulunması, bulunduğu yerde her türlü sağlık ve turizm imkânlarından faydalanması şeklinde tanımlanmaktadır. Bu amaçlar dâhilinde seyahat eden kişide sağlık turisti olarak tanımlanmaktadır (Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2013: 5).

Sağlık turizmi ile turizm sağlığı kavramının karıştırıldığı ve birbirlerinin yerine kullanıldığı söylenebilir. Turizm sağlığı kavramı seyahatler gerçekleştiren turistlere sağlıklı ortamların sunulmasının sağlanması ve oluşabilecek sağlık sorunlarının ortadan kaldırılması konularıyla ilgilenen bir bilim dalı olarak tanımlanmaktadır (Baydar, 2001: 24). Sağlık turizmi kavramı ise sağlık kurumlarının tedavi imkânlarından yararlanma amacı ile insanların yaşadıkları yerin dışına yaptıkları seyahatler olarak tanımlanmaktadır (Korkmaz Özcan ve Aydın, 2015: 45).

Bu tanımlamalardan hareketle insanlar sağlıklarına kavuşma amacı ile sağlık turizm hareketini gerçekleştirirken bunun yanında turizm ile beraber gerçekleşen beslenme düzenlerindeki değişiklikler, alışkanlıklarından ayrılma, salgın hastalıklar, gıda zehirlenmeleri vb. nedenlerden dolayı sağlık sorunlarına maruz kalabilmektedir. Turizm sağlığı, turizmin bölgeye etkilerini tamamıyla kapsayan, turizmin tesis ve çevresine, turistlere, yönetici ve personeller üzerinde oluşturduğu sağlık sorunlarını ele alan bir kavram olarak tanımlanabilmektedir. Turizm sağlığı içerisinde yer alan diğer bir kavram ise turist sağlığı kavramıdır. Turist sağlığı kısaca turistlerin seyahatleri esnasında herhangi bir sağlık hizmetinden yararlanmaları olarak tanımlanabilmektedir (Tanrıverdi, 2016: 42-93).

Turist sağlığı kavramında bir ülkeye sağlık hizmetlerinden yararlanmak için giriş yapan turistlerin hastane dışında ve konaklama esnasında yaşamış oldukları olayların turizm faaliyeti içerisinde değerlendirilmesi gerekliliğinden söz edilmektedir. Buradan hareketle turistin hastane içerisinde almış olduğu hizmet sağlık turizmi, konaklama tesislerinde yaşamış olduğu zehirleme vb. hastalıklar ise turist sağlığı kapsamında dikkate alınması gerektiği söylenmektedir. Bu bağlamda turist sağlığı ile ilgili konular şu şekilde sıralanmaktadır (Türkiye Sağlık Turizmi Rehberi, 2009: 13-14):

- Turistin bulunduğu ortam ve bu ortamda bulunan çalışanların sağlığı.
- Turizm hareketi ile oluşabilecek hastalıklara karşı toplumun sağlığı.
- Turistlerin sağlığı ve acil durumlarda sunulan sağlık hizmetleri.
- Turistlere sağlık ve turizme yönelik hizmetlerin sunulmasıyla ülke ve sağlık hizmetlerinin tanıtımının sağlanması.
- Yurtdışında yaşayan ülke vatandaşlarının daha kaliteli tedavi imkânlarından kendi ülkelerinde yararlanabilmesi.

Cohen (2008)'e göre, sağlık turizmi hareketine katılan turistleri beş farklı gruba ayırmıştır. Bunların yanında sağlığını koruma ve tatil amaçlı, bakım ve rehabilitasyon amaçlı, sağlık personeli olan turistleri de ekleyerek sekiz farklı grupta ele almak mümkündür. Bu sağlık turistleri şu şekilde sıralanmaktadır (Ergüven, 2015: 34; Temizkan ve Çiçek, 2015: 23):

- Yalnızca turist: Gittikleri ülke, bölge veya şehirde herhangi bir veya tıbbi kaynaklarda yararlanmadan yalnızca tatil amaçlı turizm hareketine katılan insanlardır.
- Tatilde tedavi edilen turist: Seyahat esnasında hastalık veya kaza geçirdiği için tıbbi hizmetlerden yararlanan insanlar olarak tanımlanmaktadır. Bu türdeki turistler genellikle acil hasta sınıfına girmektedir.
- Tatil ve tedavi amaçlı turistler: Bu gruba dâhil olan turistler gittikleri ülkeye öncelikli olarak tatil amaçlı seyahat ederler. Ancak tatillerini gerçekleştirdikleri ülkede bazı rahatsızlıklarını gidermek için sağlık hizmetleri

bulunması tercih sebepleridir. Kısaca tatil ve sağlık hizmetlerini beraber kullanan turistlerdir.

- Tatil yapan hastalar: Bu turistler gittikleri bölgeye hastalıklarından tedavi olmak ve gidilen bölgedeki tıbbi kaynaklardan yararlanma amacı ile seyahat ederler. Ancak hastalıklarından kurtulduktan veya tedavi olduktan sonra gittikleri ülkede tatil yapan turistler olarak tanımlanmaktadır.
- Yalnızca hastalar: Bu gruba dâhil olan medikal turistlerin, esas amacı gittikleri ülkede tedavi görüp hastalıklarından kurtulmaktır. Bu turistlerin seyahat amacı yalnızca tedavi olmaktır ve tatil gibi bir amaçları bulunmamaktadır.
- Sağlığını koruma ve tatil amaçlı turistler: Bu grubun içerisinde yer alan turistler wellness ve SPA, şifalı sulardan yararlanarak sağlıklarını koruyup, daha düzenli hale getirmeyi amaçlayan ve bunun yanında tatilde yapan turistlerdir.
- Bakım ve rehabilitasyon amaçlı turistler: Özellikle 65 yaş üstü ve engelli insanları içeren özel bakım, klinik otellerde rehabilitasyon hizmetlerinden, gezi turları dâhilinde yer alan turistlerdir.
- Sağlık personeli olan turistler: Sağlık ile ilgili hizmetleri yerine getirmek amacıyla bir yerden başka bir yere seyahat eden sağlık personellerinin gerçekleştirmiş olduğu turistik hareketler olarak tanımlanmaktadır.

Sağlık Bakanlığı ise bu sağlık turizmi hareketine katılan kişileri uluslararası hasta olarak adlandırmış, dört farklı uluslararası hasta türünden bahsetmiş ve şu şekilde adlandırmıştır (SATURK, 2017a: 2-3):

- Medikal turist: Yaşadığı yerden başka bir yere sağlıklı hale gelebilmek amacıyla seyahat eden kişilerdir.
- Turistin sağlığı kapsamında hizmet alan hasta: Tatilleri sırasında acil veya plansız olarak sağlık hizmetlerinden yararlanan kişilerdir.
- Sağlık alanında ikili anlaşmalı ülkelerden gelen hasta: Sağlık bakanlığının sağlık alanında ülkelerle yapmış olduğu ikili anlaşmalarla ülkeye gelen kişilerdir.
- Sosyal güvenlik kurumuyla anlaşmalı ülkelerden gelen hasta: Sosyal güvenlik kuruluşlarının aralarında yapmış olduğu anlaşmalar kapsamında ülkeye gelen

aynı zamanda sağlık hizmetlerinden yararlanan kişiler olarak adlandırılmaktadır.

Sağlık turizmi hareketine katılan sağlık turisti veya uluslararası hasta olarak tanımlanan kişileri turizme yönelten başlıca nedenler şu şekilde sıralanabilmektedir (Sağlık Turizmi El Kitabı, 2012: 65):

- Yaşadıkları ülkede üst düzey teknolojiye sahip sağlık kuruluşlarının ve alanında uzman sağlık personellerinin bulunmaması.
- Kişinin tedavi görüp sağlığına kavuşması ve bunun yanında tatil yapma isteği.
- Gittiği ülkedeki sağlık hizmetlerinin kendi ülkesine oranla daha ucuz olması
- Daha kaliteli sağlık hizmetlerinden yararlanma isteği.
- Özellikle yaşlı ve engelli hastaların farklı yerler görme ve bunun yanında tedavi olma istekleri.
- Turistlerin iklimsel koşulları daha uygun, coğrafi kaynaklar açısından daha zengin, termal turizm tesislerinin ve kaplıcaların fazla olduğu yerleri tercih etmeleri.
- Kişinin yaşama isteği.

Sağlık hizmetlerinden yararlanmak üzere bir ülkeden başka bir ülkeye gitmek isteyen hastaların izlemiş olduğu süreçler 12 aşamadan oluşmaktadır. Bu 12 aşama ise şöyle sıralanmıştır (SATURK, 2019: 6):

1. Başvuru Aşaması: Yaşadıkları ülkeler dışında sağlık hizmetlerinden yararlanmak isteyen hastaların aracı kuruma başvurması sürecidir.

2. Tıbbi Kayıt Aşaması: Hastaya ait bütün tıbbi bilgilerin aracı kurum tarafından toplanması ve sağlık hizmeti alınacak ülke formatına göre sınıflanma sürecidir.

3. Tıbbi Danışmanlık Aşaması: Hastaya ait tıbbi dosyanın aracı kuruma bağlı bir doktor tarafından tıbbi danışmanlık adına değerlendirilme sürecidir.

4. Bilgilendirme Aşaması: Hastanın tüm sağlık masrafları ve işlemi yapacak tıbbi personeller hakkında bilgi verilmesi sürecini kapsamaktadır.

5. Yazılı Onam Aşaması: Bu aşamada hasta yazılı onay vermesi ile özel tıbbi seyahat formu hazırlanır ve gerekirse vize için doküman hazırlanmaktadır.

6. Koordinasyon Aşaması: Aracı kurum tarafından hastanın sağlık hizmeti almak istediği ülkeye yolculuğunun koordine edildiği süreçtir.

7. Vaka Yönetimi Aşaması: Hastanın sağlık hizmeti almak istediği ülkeye ulaşım, varış yeri bilgisinin verilmesi ve kontrolün kişi veya kuruma devredilmesi sürecidir.

8. Günlük Takip Aşaması: Aracı kurum tarafında hastaya ait günlük bilgilerin alınması, gerekli görüldüğü durumda hasta yakınlarına bilgi vermesi sürecidir.

9. Dönüş Transferi Aşaması: Hastanın tedavisinin sona ermesi sonucu, aracı kurumun kontrolü ile vaka yöneticisinin dönüş transferini gerçekleştirmesi sürecidir.

10. Karşılama Aşaması: Hastanın ülkeye dönüşü ve evine ulaştırılması sürecidir.

11. Raporlama Aşaması: Hastanın tedavi sürecinin raporlanması aşamasıdır.

12. Geribildirim Aşaması: Hastanın almış olduğu hizmetlerle ilgili geribildirimde bulunması süreci olarak sıralanmaktadır.

Sağlık turizmi hareketine katılan turistlerin çoğunluğunu daha çok üçüncü yaş turistlerinin oluşturduğunu söylemek mümkündür. Bu turistlerin sahip olduğu boş zaman avantajı, ekonomik özgürlüklerinin bulunması ile genellikle tedavi amaçlı sağlık turizmine katıldıkları söylenebilir. Sağlık turizmi hareketine yönelen turistlerin katılım amaçlarını ve katılım amaçlarına göre faydalandıkları sağlık turizmi çeşitleri şu şekilde sıralanmaktadır (Temizkan ve Çiçek, 2015: 29);

a. <u>Sağlığı Koruma Amaçlı</u>

- Wellness-SPA
- Termal

b. <u>Tedavi Amaçlı</u>

- Medikal
- Medikal Wellness & SPA
- Termal Kür Uygulamaları

- Rehabilitasyon

Sağlık turizmine katılan hastaların başka ülkelere sağlığını koruma veya tedavi amacı ile gerçekleştirdikleri seyahatlerin nedeni şöyle sıralanmaktadır (Yalçın, 2006: 38; Şahin ve Tuzlukaya, 2013: 52):

- Turistlerin diğer ülkedeki sağlık hizmetlerine ulaşımın kendi ülkelerinden daha kolay ve kısa olması.
- Yaşadıkları ülkeye yakın başka bir ülkede tedavi olanaklarının daha kaliteli ve uygun olması.
- Yaşadıkları ülkede sağlık hizmetlerinin pahalı olması.
- Tatil esnasında veya seyahatlerde oluşan çeşitli rahatsızlıklardan dolayı sağlık hizmetlerinden faydalanabilme durumu.
- Yaşadıkları ülkede sağlık koşullarının yetersiz olması.
- Seyahat ettikleri ülkelerde alanında uzman doktorların ve personellerin bulunması.
- Farklı ülkedeki sağlık hizmetlerinden yararlanan akrabaların memnuniyeti sonucunda tavsiyede bulunması.
- Diğer ülkedeki sağlık hizmetlerinden daha kısa sürede yararlanılabilinmesi.

Sağlık turizmine katılanların ve katılım amaçlarında farklılıkların bulunduğu görülmektedir. Sağlık turistlerinin yalnızca sağlık hizmetlerinden faydalanmak dışında ziyaret ettikleri ülkelerde aradıkları farklı ayrıcalıklarından da bulunduğu söylenebilir. Sağlık turistlerinin tercih ettikleri ülkelerde aradıkları unsurları; kaliteli işletme ve hizmetler, temiz hava ve çevre koşulları, tarihi ve kültürel zenginlikler, doğal koşullar, hızlı ve kolay ulaşım imkânları, doğal ürün ve gıdalar, huzurlu yaşam alanları olarak sıralamak mümkündür (Temizkan ve Çiçek, 2015: 24).

1.3. Sağlık Turizminin Özellikleri

İnsanların en çok dikkat ettikleri, hayatları için önem verdikleri unsurların en başında sağlıklarının geldiği söylenebilir. Bu yönüyle sağlık turizminin alternatif turizm türleri içerisinde farklı bir yerde olduğu söylenebilir. İnsanların kaybolan sağlıklarını düzeltmeyi veya daha sağlıklı hale gelmeyi istemeleri ve sağlık turizmine

yönelik tesislere ulaşabilme olanağı yılın her döneminde mümkün olabilmektedir. Sağlık turizminin en önemli özelliğinin mevsimsellik taşımaması olduğu söylenebilir ve bu yönüyle sadece turistler açısından değil turizm tesisleri açısından bir fırsat olarak görülebilir. Sağlık turizminin genel özellikleri şöyle sıralanabilmektedir (Korkmaz Özcan ve Aydın, 2015: 75-76);

- Milli gelire katkısı açısından ülkeler arası rekabet unsuru olmaktadır.
- Ülkeler arası sosyal ve kültürel etkileşim unsurudur.
- Turistlerin daha iyi sağlık olanaklarından yararlanma amacı ile seyahat etmeleri açısından sağlık kuruluşlarının sunduğu hizmet kalitesi önemlidir.
- Kamu ve özel sektörü kapsaması açısından teknik donanım ve işgücü önemlidir.
- Turistin sağlığına kavuşması için seyahat ettiği, seyahat ettiği ülkede sunulan imkânlardan yararlanıp, ülkesine sağlık sorunlarını çözerek dönmesi bakımından sonuç odaklı turizm çeşididir.
- Sağlık hizmeti sunan turizm tesisleri içerisinde kalifiye personele, tanıtım ve pazarlamaya, devlet desteğine ihtiyaç duymakta ve ilgili kuruluşlarının büyümesine katkıda bulunmaktadır.

Bu özelliklerinin yanında ülkeler açısından sağlık turizmi önemli bir ekonomik fırsat olarak görülmektedir. Klasik turizm anlayışı mevsimsel özellik taşıdığından ülkelerin alternatif turizm çeşitlerine önem vermeye başladığı söylenebilir. Sağlık turizminin bu açıdan mevsimsel özellik taşımamasının ve sağlık sorunlarının insanları hemen her dönem tehdit edeceği bilinmektedir. İnsanlar kaybolan sağlıklarına yeniden kavuşabilmek ya da daha sağlıklı olabilme amacı ile sağlık hizmetlerinden yararlanmak isteyebilecektir. Kaliteli sağlık tesislerine, uzman personele sahip ve sağlık hizmetlerinin uygun fiyatlandırıldığı ülkeler sağlık turizminden ciddi oranda gelir elde edebilir. Sağlık turizminin makro ve mikro iktisadi özellikleri şöyle sıralanmaktadır (Özkurt, 2007: 127-128);

a. Mikro İktisadi Özellikler

- Sağlık turizminin arz ve talebi güçlüdür. Sağlıklarına dikkat eden kişilerin talep potansiyeli yüksektir. Talebin artmasının arz kaynaklarını da arttıracağı bilinmektedir.
- Sağlık turizmi piyasasında çok sayıda işletme ve müşteri bulunmaktadır. Fiyatların azalıp, kalitenin artması ile çok sayıda sağlık turisti bundan yararlanabilecektir.
- Sağlık turizminin ikamesi bulunmamaktadır. Sağlık turizminin gelişmesinde düşük fiyat politikası önemlidir.
- Sağlık turizminde sunulan hizmet ve ürünler piyasa fiyatlarından etkilendiğinden arz ve talebi esnektir.

b. Makro İktisadi Özellikler

- Sağlık turizmi hizmetler sektöründe yer alan çoğu alt sektörü beslerken, onlarla beraber beslenmektedir. Sektörel faaliyet alanları çeşitlenmekte ve genişlemektedir.
- Sağlık turizmine yönelik yatırımlar kamusal güvencelere ve özel sektör girişimlerine dayanmaktadır.
- Sağlayacağı katma değerlerle ve GSMH'ya önemli katkıda bulunarak sektörel anlamda büyüyebilecektir.
- Büyük ölçüde çevresel temizlik hakkında bilincin ve ilgili çabaların artması, yeni termal su kaynaklarına ait alanların bulunması ve bu alanlarda yeni termal tesislerin kurulması sağlık turizminin yaygınlaşmasını sağlamaktadır.

Sağlık turizminin sahip olduğu ekonomik, sektörel ve mevsimsel özellikleri ile önemli bir alternatif turizm çeşidi olduğu söylenebilir. Sağlık turizminin insan sağlığı açısından yararlarının yanında ülkeler açısından sahip olduğu faydaları bilinmektedir. İnsanlar sağlık turizmi ile kaybolan sağlıklarına kavuşması ile fayda sağlarken, ülkelerinde hem ekonomik anlamda hem de tanıtım anlamında yararlara sahip olduğu söylenebilir. Sağlık turizminin sağladığı faydalar soyut ve somut olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Sağlık turizminin soyut ve somut faydaları şöyle sıralanmaktadır (Yalçın, 2006: 40-41):

a. <u>Sağlık Turizminin Somut Faydaları</u>

- Turistlerden elde edilen gelir ülke ekonomisine katkı sağlamaktadır.
- Gelişmekte olan ülkelerin fiyat anlamında gelişmiş ülkelerle rekabet edebilmesine ve maliyet avantajı sağlayabilmesine yardımcı olmaktadır.
- Ülkeler arası etkileşim ve paylaşımı arttırmaktadır.
- Stratejik ortaklıklara zemin hazırlayabilmektedir.
- Ülkeler arası teknoloji ve bilgi transferine katkıda bulunmaktadır.
- Küresel anlamda pazarlama ve tıbbi ticareti gerçekleştirmektedir.

b. <u>Sağlık Turizminin Soyut Faydaları</u>

- Uluslararası ilişkilerin gelişmesine katkıda bulunmaktadır.
- Rekabet avantajı oluşturmaktadır.
- Hasta memnuniyetini arttırmaktadır.
- Ülke imajının uluslararası gelişimine katkıda bulunmaktadır.
- Sosyal ve kültürel deneyim paylaşımı sağlamaktadır.
- Kamu ve özel sektörün beraber çalışmasına ve ortalıkların kurulmasına katkıda bulunmaktadır.

1.4. Türkiye'de Sağlık Turizmi

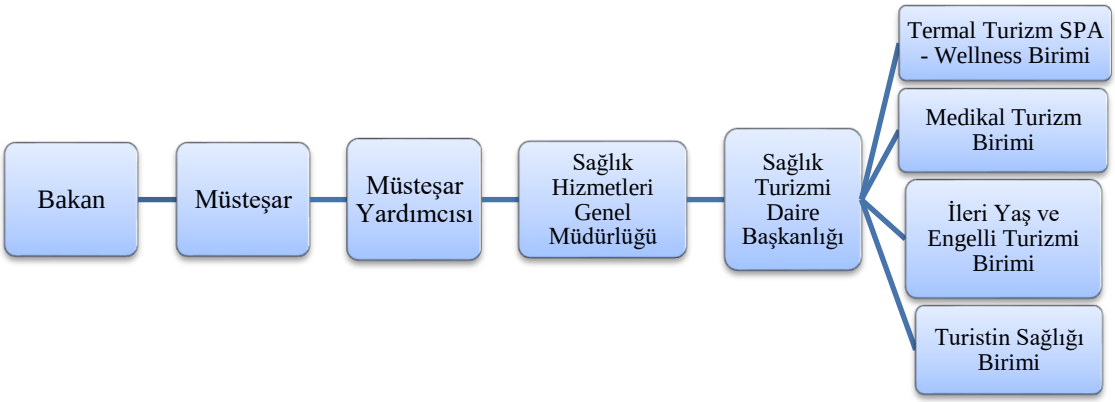
Türkiye'de sağlık turizmi hizmetlerinin tek elden yönetilmesi açısından 2010 yılında Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğünün onayı ile Sağlık Turizmi Birimi oluşturulmuştur. Kurulan Sağlık Turizmi Birimi, yurtdışı koordinasyonu, sağlık turizmi, termal turizm SPA-Wellness, ileri yaş ve engelli turizmi ile ilgili alanlarda çalışmalar yürütmeye başlamıştır. Daha sonra 2011 yılında ise Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı kurularak medikal turizm, termal turizm SPA-Wellness, ileri yaş ve engelli turizmi ve turistin sağlığı ile ilgili konularda faaliyetler yürütmeye başlamıştır. Kuruluşun yürütmeye başladığı görevler ise şöyle sıralanmaktadır (Sağlık Turizmi Faaliyet Raporu, 2012: 5):

- Sağlık turizmi ve turistin sağlığı ile ilgili hizmet planlaması yapmak ve gerekli izinleri vermek.
- Sağlık turizmi ile ilgili iş, kurum ve kuruluşlar arası koordinasyonu sağlamak

- Sağlık turizmi açısından yaşlı ve engelli turizmi ve termal turizm ile ilgili merkezlerin faaliyetlerini kontrol etmek.
- Ülkemize gelecek yabancı hastaların talep ve şikâyetlerini incelemek ve kabul standartları belirlemek.
- Sağlık turistleri ve turist sağlığı kapsamında yer alan hastalara yardım ve danışmanlık hizmetleri vermek ve kayıtlarını tutmak.
- Sağlık serbest bölgelerinde verilecek sağlık hizmetlerine ilişkin işlemlerin yürütülmesini sağlamak.
- İkili iş birliği kapsamında ülkemize gelen tedavi edilebilecek sağlık turistlerinin işlemlerinin planlayıp, koordine etmek.

2011 yılı Türkiye sağlık turizmi açısından önemli bir yıl olarak görülmektedir. 2011 yılında sağlık turizmi ile ilgili birçok mevzuat değişikliği yapılmış ve sağlık turizmi sağlık bakanlığının kontrolünde yönetilmeye ve düzenlenmeye başlamıştır. Kuruluşun yürütmekte olduğu görevleri üstlenen teşkilatın yapısı ve oluştuğu birimler şu şekilde gösterilmektedir:

Şekil 1.1: Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı Teşkilat Şeması

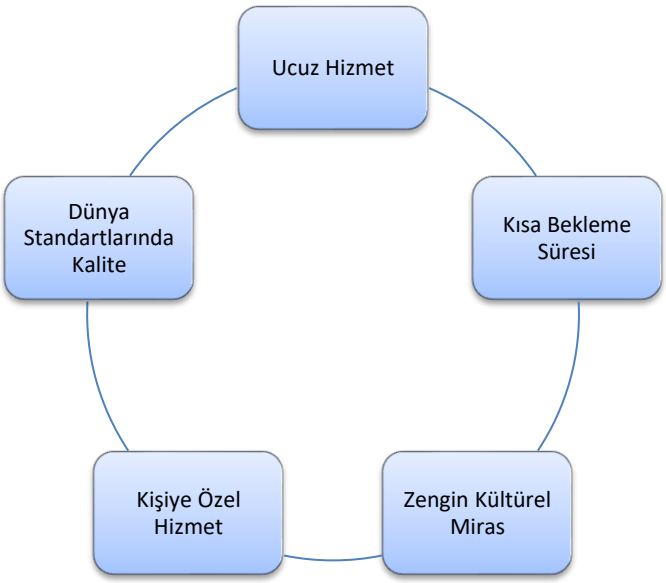


Kaynak: Sağlık Turizmi El Kitabı, 2012: 69.

Türkiye'de sağlık turizminin son yıllarda giderek önem kazandığı söylenebilir. Sağlık bakanlığı tarafından desteklenen sağlık turizmine yönelik hizmet kalitesinin

artması, önemli hastanelerin ülkemizde yer alması ve sağlık alanında teknolojik gelişmelerin takip edilmesinin sağlık turizmine olan ilgiyi arttırdığı söylenebilir. Türkiye'nin diğer ülkelere karşı sağlık turizmi açısından sahip olduğu rekabet avantajları şu şekilde sıralanmaktadır:

Şekil 1.2: Sağlık Turizminde Türkiye'nin Rekabetçi Unsurları



Kaynak: Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2012: 27.

Sağlık turizminde Türkiye sahip olduğu avantajlar ve gelişmiş tesisler ile sağlık turistleri açısından tercih edilmektedir. Türkiye'nin Avrupa ülkelerinden sağlık turizmi anlamında en önemli özelliğinin sağlık hizmetlerinin bu ülkelere oranla daha uygun fiyatlı olmasının etkili olduğu söylenebilir. Türkiye'de sağlık turizmi kapsamında merkez kabul edilen iller İstanbul, Antalya, İzmir, Gaziantep, Muğla, Afyonkarahisar, Bursa, Aydın, Trabzon ve Ankara olarak sıralanmaktadır. En fazla hasta kabul eden ve tedavi geliri elde eden ilk beş şehir ise sırasıyla İstanbul, Antalya, Gaziantep, İzmir ve Bursa'dır (Aydın vd., 2011: 50-51). Türkiye'ye sağlık hizmeti almak için gelen uluslararası hastaların tercih ettiği ilk on şehir ise Antalya, İstanbul, Ankara, Kocaeli, İzmir, Muğla, Aydın, Karaman, Adana, Sakarya olarak sıralanmaktadır (Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2013: 22). Türkiye sahip olduğu modern hastaneler, alanında uzman doktorlar, teknolojik altyapı ve sahip olduğu tecrübe ile Avrupa standartlarında hizmet sunmaktadır. Sahip olduğu JCI ile

akredite edilmiş 37 hastane, 3 laboratuar, 1 nakil aracı ve 1 ayakta tedavi merkezi ile toplam 42 sağlık kuruluşuna sahiptir ve Dünya'da ikinci sırada yer aldığı bilinmektedir (Sağlık Turizmi El Kitabı, 2012: 70). Avrupalı turistlere ve diğer sağlık turistlerine verilecek olan hizmetlerde dikkat edilmesi gereken unsurlar şöyle sıralanmaktadır (Türkiye Sağlık Turizmi Rehberi, 2009: 16):

- Üstün kalite anlayışından vazgeçilmemeli.
- Sağlık sektörü ile ilgili gerçekçi tanıtımlar yapılmalı.
- Sağlık hizmeti ile birlikte turizm hizmetleri paket halinde sunulmalı.
- Kamu ve özel sektörün Avrupa ve diğer ülke sigortaları ile yakın ilişkiler kurulmalı.

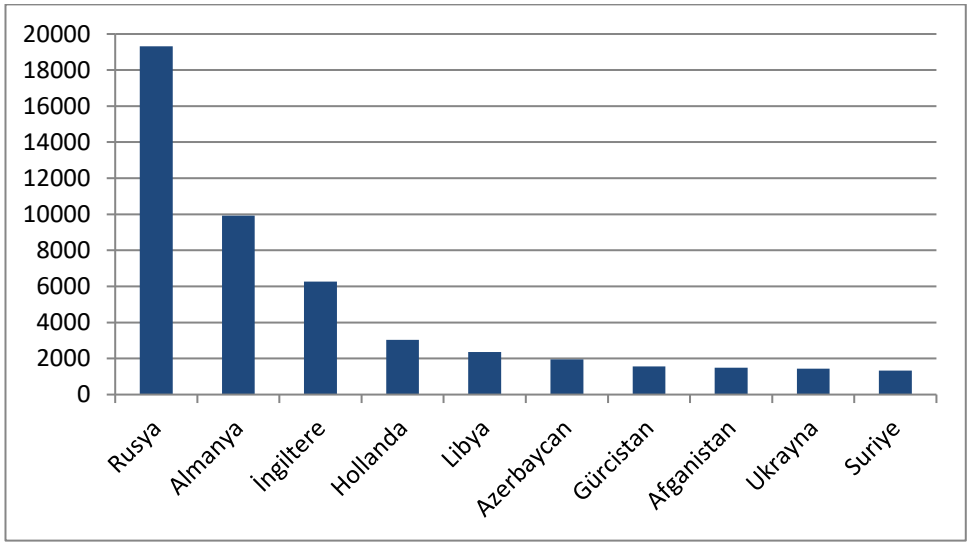
Türkiye Avrupa'dan ve diğer ülkelerden sağlık turizmi amaçlı seyahat eden turistlerin tercih ettikleri ülkelerden birisi durumundadır. Türkiye'ye sağlık turizmi amaçlı gelen turistlerin geldikleri ülkelere göre sıralanması şu şekilde yapılmaktadır (Aydın vd., 2011: 30):

- Türk vatandaşlarının çoğunlukla yaşamakta olduğu ülkeler (Almanya, Hollanda, Fransa vb.).
- Uzman personel ve kaliteli sağlık kuruluşlarının yetersiz olduğu ülkeler (Balkan Ülkeleri, Orta Asya Türk Cumhuriyetleri).
- Sağlık hizmetlerinin pahalı ve yaşadıkları ülkelerde sahip oldukları sağlık sigortalarının veremediği hizmetleri talep eden hastalar (Amerika, İngiltere, Almanya).
- Sağlık hizmetlerine ulaşımda uzun bekleme sürelerine sahip olan ülkeler (İngiltere, Hollanda, Kanada).
- İkili anlaşmalar ile Türkiye'ye ücretsiz hasta gönderen ülkeler (Afganistan, Yemen, Sudan vb.).

Türkiye'nin sağlık turizmi açısından yabancı turistler tarafından ilgi çektiğini ve sahip olduğu avantajlar ile farklı ülkelerden farklı sağlık turistlerine sağlık hizmetleri sunduğu bilinmektedir. Uluslararası hasta olarak ifade edilen sağlık turistleri dört farklı kategoride ele alınmaktadır. Bunlar tedavi amaçlı gelen turistler,

tatil amaçlı gittikleri ülkede sağlık hizmetlerinden faydalanan turistler, sağlık alanında ülkeler arası ikili anlaşmalarla gelen turistler ve sosyal güvenlik kuruluşları tarafından yapılan anlaşmalar gelen sağlık turistleri olarak sıralanmaktadır. 2012 yılında Türkiye'ye farklı sağlık turistlerinin geldikleri ülkelere şöyle sıralanmaktadır (Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2013: 12-36):

Şekil 1.3: 2012 Yılında Türkiye'de Turist Sağlığı Kapsamında Sağlık Hizmeti Alan Turistlerin Geldiği İlk 10 Ülke

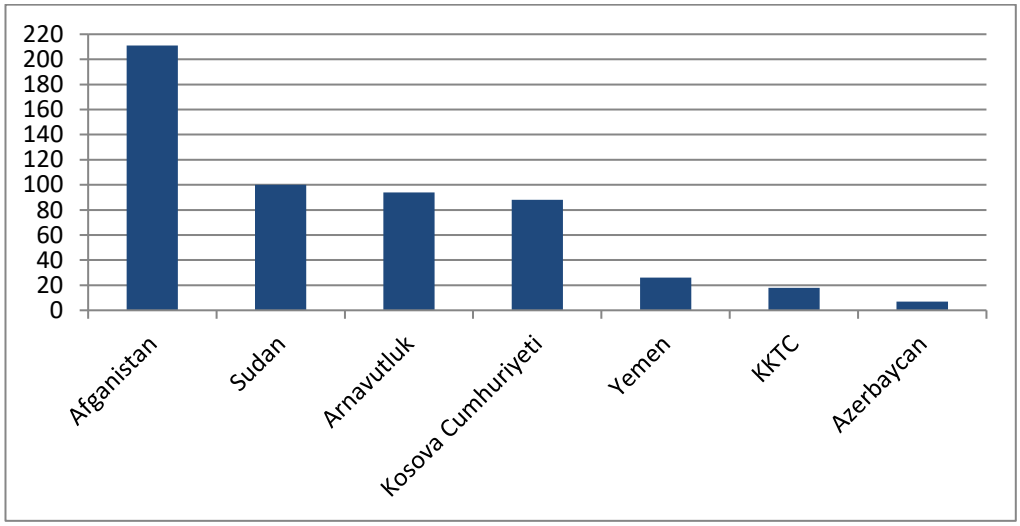


Kaynak: Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2013: 36.

Ülkemize 2012 yılında tedavi amacı dışında gelip, burada çeşitli sağlık hizmetleri almak zorunda kalan yabancı turistlerin geldikleri ülkeler Şekil 1.3'te betimlenmektedir. Buna göre turist sağlığı kapsamında en fazla hizmet alan yabancı turistlerin Rusya'dan geldiği görülmektedir. Yaklaşık 20 bin turist Rusya'dan tedavi amacı dışında ülkemize giriş yapmış çeşitli sebeplerle sağlık hizmetlerinden faydalanmıştır. Rusya'nın ardından turist sağlığı kapsamında sağlık hizmeti kapsamında 9 bin 932 turistin Almanya'dan, 6 bin 273 turistin ise İngiltere'den geldiği görülmektedir.

İkili anlaşmalar kapsamında ülkemize sağlık turistlerinin geldiği bilinmektedir. Şekil 1.4'te ikili anlaşmalar kapsamında gelen sağlık turistlerinin geldiği ülkeler betimlenmektedir.

Şekil 1.4: 2012 Yılında Türkiye'ye İkili Anlaşmalı Ülkelerden Giriş Yapan Sağlık Turistlerinin Sayısı



Kaynak: Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2013: 36.

İkili anlaşmalar kapsamında ülkemize giriş yapan yabancı sağlık turistlerinin çoğunluğunun Afganistan'dan geldiği görülmektedir. Afganistan'dan ikili anlaşmalarla 211 sağlık turisti gelmiştir. Diğer ülkeler ise sırasıyla Sudan, Arnavutluk, Kosova, Yemen, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti, Azerbaycan olduğu görülmektedir.

Ülkeler arası yapılan sosyal güvenlik anlaşmaları ile anlaşma yapılan ülke vatandaşları ile anlaşma yapılan ülkede yaşayan Türk vatandaşların sağlık hizmeti alabilmesi durumudur. 2012 yılında Türkiye ile bu konuda anlaşmaların bulunduğu ülkeler Almanya, Avusturya, Hollanda, Belçika, Fransa, KKTC, Makedonya, Romanya, Arnavutluk, Bosna Hersek, Çek Cumhuriyeti, Azerbaycan, Lüksemburg ve Hırvatistan olduğu bilinmektedir. 2012 yılında bu ülkelerden sosyal güvenlik anlaşmalarıyla giriş yapan sağlık turistlerinin gelmiş oldukları ülkeler göre sıralaması Tablo 1.1'de betimlenmektedir (Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2013: 12-37).

Tablo 1.1: 2012 Yılında Türkiye'ye Sosyal Güvenlik Kuruluşları Anlaşmalarıyla Giriş Yapan Sağlık Turistlerinin Geldikleri Ülkeler

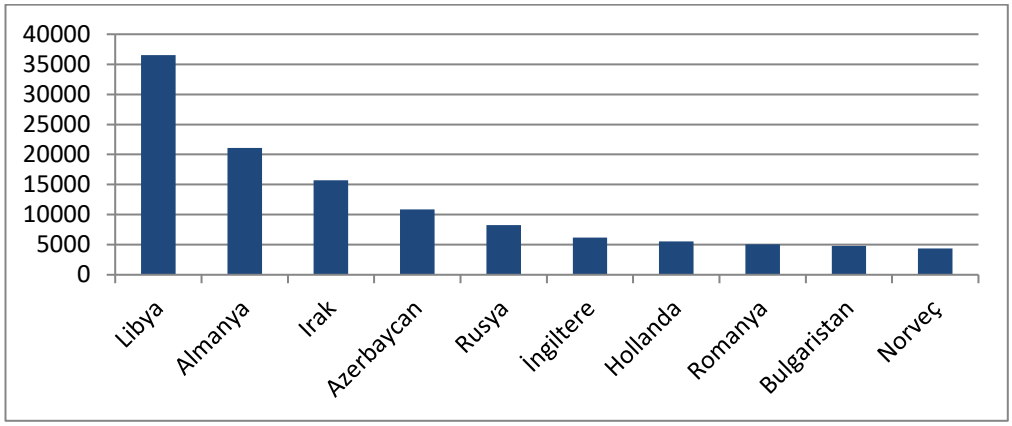
Geldiği Ülke	Turist Sayısı
Almanya	12243
Hollanda	6405
KKTC	765
Avusturya	708
Fransa	564
Belçika	560
Azerbaycan	185
Romanya	43
Makedonya	38
Arnavutluk	11

Kaynak: Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2013

2012 yılında Sosyal güvenlik kuruluşları arasında yapılan anlaşmalar kapsamında Türkiye'ye gelen turistlerin çoğunlukla Almanya'dan geldiği görülmektedir. Almanya'dan Türkiye'ye sağlık hizmetlerinden yararlanmak üzere 12 bin 243 turistin giriş yaptığı görülmektedir. Bu anlaşmalar kapsamında Hollanda'dan ülkemize 6 bin 405 kişinin geldiği görülmektedir. Sosyal güvenlik kuruluşları anlaşmaları ile sağlık hizmeti alan turistlerinin çoğunluğunun Almanya ve Hollanda'dan geldiğini söylemek mümkündür.

Ülkeler arası anlaşmalar ve tatil amaçlı bir ülkeye giriş yapıp o ülkede sağlık hizmetinden yararlanan turistler dışında sağlık turizminin birincil kitlesinin medikal turistler olduğu söylenebilir. Medikal turistler, tedavi olmak amacıyla bir ülkeden başka bir ülkeye seyahatler gerçekleştiren turistleri kapsamaktadır. 2012 Türkiye'ye tedavi olma amacıyla giriş yapan turistlerin geldikleri ilk 10 ülke Şekil 1.5'te gösterilmektedir.

Şekil 1.5: 2012 Yılında Türkiye'ye Tedavi Olma Amacıyla Giriş Yapan Sağlık Turistlerinin Geldikleri İlk 10 Ülke

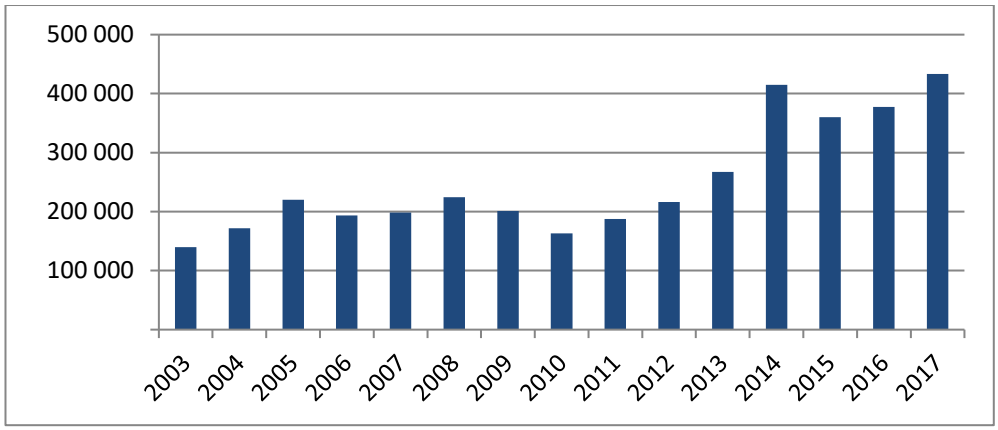


Kaynak: Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2013: 35.

2012 yılında tedavi olma amacıyla ülkemize giriş yapan turistlerin çoğunlukla Libya'dan geldiği görülmektedir. Libya'da 2012 yılında 35 binden fazla turistin hastalıklarından tedavi olma amacıyla ülkemize giriş yapmıştır. Libya'nın ardından ülkemize en fazla giriş yapan turistlerin sırasıyla Almanya, Irak, Azerbaycan, Rusya, İngiltere, Hollanda, Romanya, Bulgaristan, Norveç'ten geldiği görülmektedir.

Türkiye'ye sağlık imkânlarından yararlanma amacı veya tedavi olmak üzere geliş yapan toplam turist sayısındaki yıllara göre değişimler Şekil 1.6'da betimlenmektedir.

Şekil 1.6: 2003-2017 Yılları Arasında Türkiye'ye Sağlık Turizmi Amacıyla Geliş Yapan Toplam Turist Sayısı

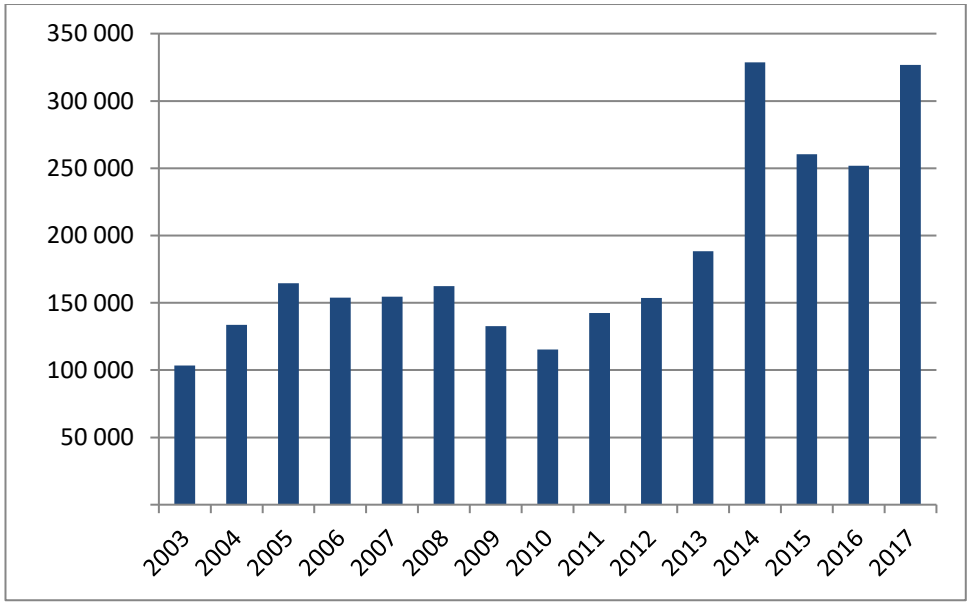


Kaynak: TÜİK, 2018 turizm verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

2003 yılında sağlık ve tıbbi nedenlerde dolayı Türkiye'ye gelen turist sayısı 139 bin 971 kişidir. 2005 yılında sağlık turisti sayısının ilk kez 200 bin kişiyi aştığı görülmektedir. Özellikle 2014 yılında bir önceki yıla göre sağlık turisti sayısı ciddi artış göstermiş 414 bin 658 kişi sağlık ve tıbbi imkânlardan yararlanmak üzere Türkiye'ye giriş yapmıştır. 2017 yılında ise Türkiye'yi ziyaret eden sağlık turisti sayısının toplam 433 bin 292 kişiye ulaştığı görülmektedir. 2003 yılına göre Türkiye'nin günümüzde sağlık turizmi açısından yerli ve yabancı turistler tarafından daha fazla ilgi gördüğü söylenebilir.2003 yılına oranla günümüzde sağlık turizmi ile ilgili çalışmaların, yatırımların arttığı, bu doğrultuda ülkemizde sağlık tesislerinin gelişmeler gösterdiği sonucuna ulaşılabilir.

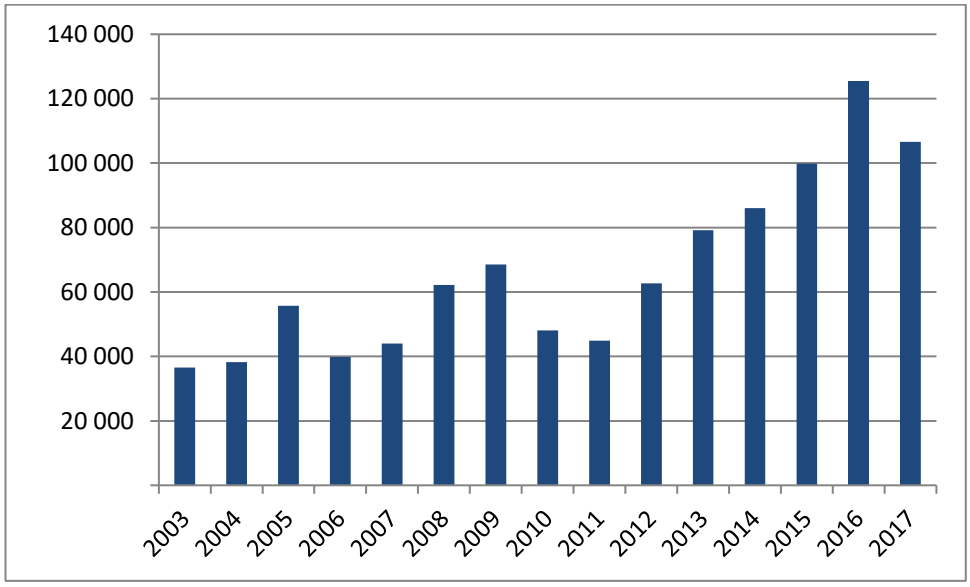
Toplam sağlık turisti sayısının 2003'lü yıllara göre günümüzde artış gösterdiğini söylemek mümkündür. Ülkemize 2003- 2017 yılları arasında giriş yapan yabancı turistlerin ve yerli turistlere ait bilgiler Şekil 1.7 ve Şekil 1.8'de gösterilmeye çalışılmıştır.

Şekil 1.7: Türkiye'ye 2003-2017 Yılları Arasında Sağlık Turizmi Amacıyla Gelen Yabancı Turist Sayısı



Kaynak: TÜİK, 2018 turizm verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Şekil 1.8: Türkiye'ye 2003-2017 Yılları Arasında Sağlık Turizmi Amacıyla Gelen Yurtdışında İkamet Eden Yerli Turist Sayısı

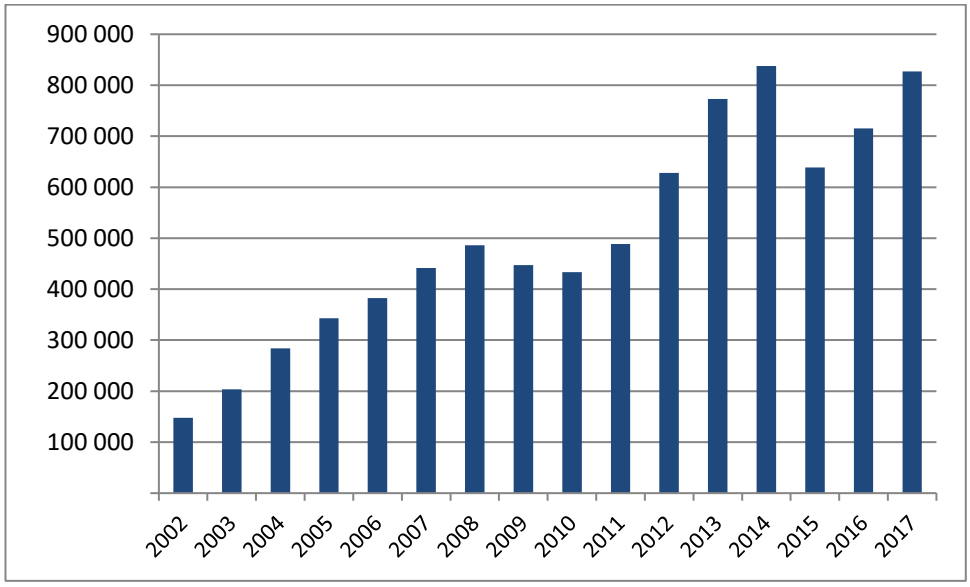


Kaynak: TÜİK, 2018 turizm verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Şekil 1.7'de sağlık hizmetlerinden yararlanma amacı ile ülkemize giriş yapan yabancı turist sayısının yıllara göre değişimi, Şekil 1.8'de ise Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olup yurtdışından sağlık hizmetlerinden faydalanma amacı ile gelen yerli sağlık turisti sayısındaki değişimler betimlenmektedir. 2003-2017 yılları arasında sağlık turizmine katılan yerli ve yabancı turist sayısına bakıldığında, sağlık turizmine katılanların çoğunun yabancı turistler olduğu görülmektedir. 2003 yılında 103 bin 403 yabancı turist sağlık imkânlarından faydalanmak üzere ülkemize gelirken, günümüzde sağlık turisti sayısının 325 bin kişiyi aştığı görülmektedir. Sağlık turizmine katılan yerli turist sayısı ise 2003 yılında 36 bin 568 kişi iken, 2017 yılında bu sayının 106 bin 583 yerli sağlık turistine ulaştığı görülmektedir.

Yıllara göre yerli ve yabancı sağlık turisti sayısının artması, Türkiye'nin sağlık turizminden elde ettiği gelirleri de arttırdığı söylenebilir. Bu doğrultuda Şekil 1.9'da Türkiye'nin sağlık turizminden elde ettiği gelirlerin 2002-2017 yılları arası dağılımı betimlenmektedir.

Şekil 1.9: 2002-2017 Yılları Arasında Türkiye'nin Sağlık Turizminden Elde Ettiği Gelirlerin Dağılımı

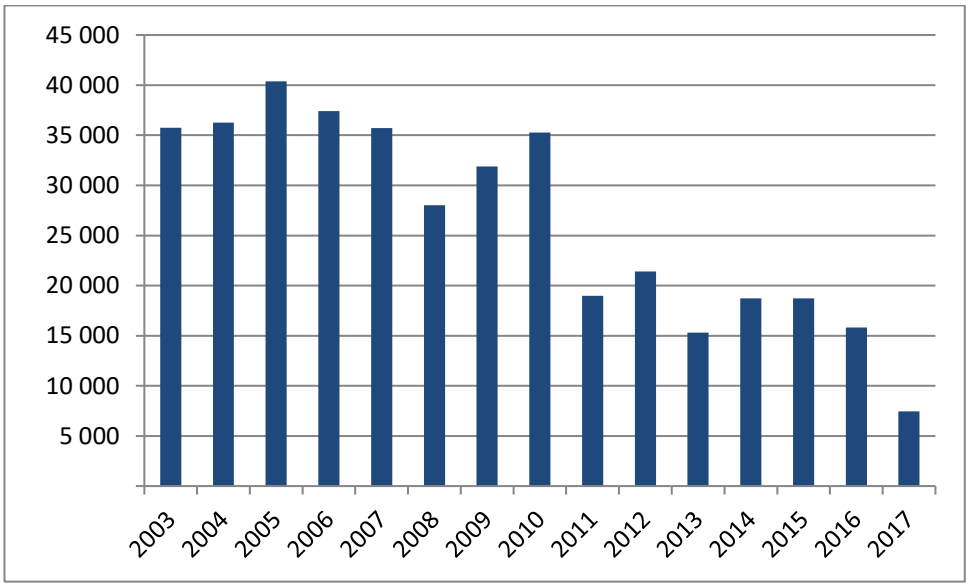


Kaynak: TÜİK, 2018 turizm verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

2002 yılında sağlık turizminden elde edilen gelirin yaklaşık 150 bin dolar olduğu görülmektedir. Türkiye'nin sağlık turizminden en fazla gelir elde ettiği yıl ise 2014 yılı olmuştur. 2014 yılında Türkiye sağlık turizminden yaklaşık 840 bin dolar gelir elde etmiştir. 2002 yılında yaklaşık 150 bin dolar olan sağlık turizminden elde edilen gelirin, 2017 yılında ise bu rakamın 800 bin doların üzerinde olduğu görülmektedir. 2014 ve 2017 yılları Türkiye'nin en fazla yabancı sağlık turisti ağırladığı yıllar olarak bilinmektedir, ülkemizin en fazla sağlık turizmi geliri elde ettiği yıllarda 2014 ve 2017 yıllarıdır. Yabancı turistlerin daha fazla sağlık harcaması yaptığı ve yabancı turistlerden daha fazla sağlık turizmi geliri elde edildiği söylenebilir.

Türkiye'ye sağlık turizmi amacıyla gelişlerin dışında, ülkemizde başka bir ülkede sağlık hizmeti almak üzere çıkış gerçekleştiren vatandaşlarında bulunduğu bilinmektedir. Şekil 1.10'da Türkiye vatandaşı olup başka bir ülkeye sağlık turizmi amacıyla ziyaretler gerçekleştiren turistlerin yıllara göre sağlık harcamaları betimlenmektedir.

Şekil 1.10: 2003-2017 Yılları Arasında Sağlık Turizmi Giderleri



Kaynak: TÜİK, 2018 turizm verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

2003 yılında sağlık hizmetlerinden yararlanmak amacıyla çıkış yapan Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının, gitmiş oldukları ülkelerde yapmış oldukları sağlık harcamalarının 35 bin dolardan fazla olduğu görülmektedir. 2017 yılında ise bu rakam 10 bin doların altına inmiştir. Bu sağlık turizmi giderlerinin azalmasının sebepleri olarak Türkiye'nin önceki yıllara göre sağlık hizmetlerinin geliştiği, sunulan sağlık hizmetlerinin çeşitlendiği ve bu sayede ülke vatandaşlarının yabancı ülkelerde değil kendi ülkelerinde sağlık hizmetlerinden faydalanabilmesi olarak sıralanabilir.

Türkiye sağlık turizmi açısından avantajlara sahip olsa da sağlık turizmi konusunda dezavantajları da bulunmaktadır. Türkiye'nin sağlık turizmi açısından elinde bulundurduğu güçlü yönleri ve zayıflıkları şöyle sıralanmaktadır (İçöz, 2009: 2274):

➢ **<u>Güçlü Yönler</u>**

- Yüksek kaliteli hastanelerin bulunması ve üst düzey sağlık hizmetlerine sahip olması.
- Alanında uzman doktor ve personellerin eğitim düzeyinin gelişmiş ülke standartlarında olması.
- Sağlık hizmetlerinin uygun fiyata sahip olması.

- Uygun iklim koşulları ile doğal ve tarihi çekiciliklere sahip olması.
- Üst düzey turizm tesisleri ve bu tesislerde bulunan personellerin sahip oldukları tecrübe ve yabancı dil bilgisi.
- Sağlık turizmi kapsamında hizmet verebilecek doğal tedavi alanları açısından zenginliklere sahip olması.
- Medikal ve sağlık turizminin diğer turizm türlerine entegre olabilmesi ve ortak tur programlarının yapılabiliyor olması.

➢ **<u>Zayıf Yönler</u>**

- Medikal turizmin Türkiye açısından yeni olması ve yeterli organizasyonun sağlanamaması.
- Medikal turizm ile ilgili uzman doktorların ve personel sayısının yetersiz olması.
- Hastanelerin web sayfalarındaki yetersizlikler ile reklam ve tanıtımlara yeterli önemin gösterilmemesi.
- Pazarlama alanındaki yetersizlikler.
- Sağlık kuruluşlarının genellikle büyük kentlerde olması ile medikal turizm bölgelerinin klasik turizm bölgeleriyle bütünleşememesi.
- Sağlık turizmi yönetiminde ulusal stratejilerin netlik kazanmaması (Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2012).

Türkiye'nin sahip olduğu avantajlar ve dezavantajlar bu şekilde sıralanırken sağlık turizminde Türkiye'nin sahip olduğu fırsatlar ve sağlık turizmi açısından oluşabilecek tehditler ise şu şekilde sıralanmaktadır (Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu, 2012: 61-62):

➢ **<u>Fırsatlar</u>**

- Dünya'da sağlık hizmeti arayışının ülkesel sınırları geçmesi.
- İnternet vb. alanlarda yaşanan gelişmelerle sağlık ile ilgili konularda bilgi edinme olanaklarının kolaylaşması.
- Türkiye'nin giderek artan uluslararası gücü ve olumlu imajı.
- Sağlık hizmetleri ihracatını ekonomi bakanlığının desteklemesi.

- Türkiye'nin Dünya'da tercih edilen ilk 10 turizm destinasyonu içerisinde yer alması.
- Türkiye sahip olduğu coğrafi ve sosyo-politik konum ile birçok ülke vatandaşının sağlık hizmetlerinde Türkiye'yi tercih etmesi.
- Sağlık hizmetlerinde yurtiçi rekabetin artması ile sağlık hizmetlerinin yurtdışına ihraç edilmesini teşvik etmesi.
- Sağlık turizmi ile ilgili yasal düzenlemelerin yapılması ve sağlık bakanlığınca bu tek elden yönetilmesi.
- Uluslararası anlaşmalar ile ülkemize gelen yabancıların devlet destekli tedavi edilmesi ve artan anlaşmalı hasta sayısı.
- Sağlık bakanlığı stratejik eylem planı ve onuncu kalkınma planında sağlık turizmine önemli yer verilmesi.

➢ **Tehditler**

- Çevre ülkelerde yaşanan sorunların Türkiye'yi etkilemesi.
- Yaşlanan batı ülkeleri nüfusu ile doktor talebinin artması ve ülkemizde çalışan doktorların yurtdışında çalışmak isteyebilmesi.
- Sağlık turizmine gereken hassasiyetin bakanlıklar tarafından göz ardı edilmesi ve uzun vadeli yaklaşımların yapılmaması.
- Sağlık turizminde sunulacak hizmet kalitesinin göz ardı edilmesi ve bunun sonucu yaşanabilecek olumsuz imaj durumu.

Sağlık turizmi ülkemizde son yıllarda ciddi önem kazanmış ve bakanlıkların destekleriyle önemli konuma gelmiştir. Bunun yanında sağlık turizminin bu kadar önem kazanmasının diğer bir nedeni ise farklı ülkelerde yaşayan insanların artan hastalıklardan ve sağlıklarını tehdit eden ortamların artmasından dolayı hayatlarında en fazla önem verdikleri sağlıklarını koruma amacı ile her türlü seyahatleri gerçekleştirmelerinin etkili olduğu söylenebilir. Ancak Türkiye'nin sağlık turizmini sadece medikal turizm olarak ele alınmamalı ve diğer sağlık turizmi çeşitlerine de gereken önem verilmeli ve desteklerin sağlanması gerektiği söylenebilir.

1.5. Sağlık Turizminin Çeşitleri

Sağlık turizminde insanların daha çok tıbbi olanaklardan yararlanma amaçlı tercih ettiği bilinmektedir. Ancak sağlık turizmi hareketine katılan insanların tedavi amacı dışında rahatlama, dinlenme, doğal kaynaklardan yararlanma amacı ile ya da seyahatleri sırasında hastalanmalarıyla sağlık turizminin sunduğu imkânlardan yararlandıkları söylenebilir. Sağlık turizmi sahip olduğu farklı kaynaklar ve hizmet sunduğu farklı turistler açısından şu bölümlere ayrılmaktadır.

Aydın vd. (2011)'e göre sağlık turizminin çeşitleri üçe ayrılmaktadır. Bu çeşitler şöyle sıralanmaktadır;

- Medikal Turizm
- Yaşlı ve Engelli Turizmi
- Termal Turizm ve SPA Wellness

1.5.1. Medikal Turizm

Medikal turizm insanların tedavi ve rehabilitasyon amacı ve sağlık kuruluşlarının sunduğu hizmetlerden yararlanmak amacı ile yaşadıkları ülkeden başka bir ülkeye gerçekleştirdikleri seyahatler olarak tanımlanmaktadır (Sağlık Turizmi Cep Kitabı, 2014: 132).

Medikal turizm tanımından hareketle insanların medikal(tıbbi) tedavi hizmetlerinden yararlanmak amaçlı farklı ülkelere seyahat ettikleri söylenebilir. Gelişmekte olan ülkelere yönelik tıbbi seyahatlerin daha fazla tercih edildiği söylenebilir. Gelişmiş ülkeler bu ülkelere oranla daha az tercih edilmektedir. Bunun nedeni olarak gelişmiş ülkelerde tıbbi imkânların gelişmekte olan ülkelere oranla daha pahalı olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Medikal turizm endüstrisinden elde edilen gelirler 60 milyar doları bulmaktadır ve medikal turizm endüstrisi yılda %20 büyüme kaydetmektedir. Medikal turizm ve medikal turist pazarı açısından önemli başlıca merkezler şunlardır; Brezilya, Küba, Kosta Rika, Meksika, Türkiye, Macaristan, Hindistan, Singapur, Malezya, Tayland, Güney Afrika, Polonya, Birleşik Arap Emirlikleri, Ürdün (Wongkit ve Mckercher, 2013).

Turistlerin medikal turizmde yararlanabileceği tedavi imkânları ise şu şekilde sıralanmaktadır (Tengilimoğlu ve Kahraman, 2013: 104):

- Kozmetik cerrahi
- Diş Hekimliği
- Kardiyoloji/ Kalp ameliyatı
- Ortopedik Cerrahi
- Obezite Cerrahisi
- Doğurganlık / Üreme sistemi
- Organ, doku nakilleri
- Göz ameliyatı
- Teşhis ve check up

1.5.2. Yaşlı ve Engelli Turizmi

Sağlık turizminin son yıllarda giderek gelişmesindeki en önemli etkenlerden birisinin dünya genelinde yaşlı nüfusunun giderek artmasının olduğu söylenebilir. Birleşmiş Milletler ve Dünya Yaşlanma Örgütü verilerine göre günümüzde 600 milyona yaklaşan yaşlı nüfusunun 2050 yılında 2 milyarı bulacağı tahmin edilmektedir (Sağlık Turizmi El Kitabı, 2012: 131). Yaşlı turizmi literatürde ileri yaş turizmi veya üçüncü yaş turizmi olarak adlandırılabilmektedir.

Üçüncü yaş turizmi, 50 yaş üzerindeki, seyahat engeli bulunmayan, boş vakti ve satın alma gücüne sahip kişilerin yaşadıkları yerden ayrılarak turizm hareketine katılması ile oluşan turizm çeşidi olarak tanımlanmaktadır (Cankül, 2015: 225).

Sağlık turizmi dâhilinde yer alan yaşlı turizmi tanımı ise, yaşlı insanların medikal, bakım ve rehabilitasyon hizmetlerinden yararlanmak amacı ile katıldıkları sağlık turizmi çeşidi olarak tanımlanmaktadır (Sağlık Turizmi Cep Kitabı, 2014: 133).

Engelli turizminde ise erişim, erişilebilir, erişilebilirlik kavramlarının önemli olduğu söylenebilir. Erişilebilir turizm yaklaşımı ile her insanın turizmden faydalanabilmesi sağlanması amaçlanmaktadır. Erişilebilir turizm kapsamında yer

alan turizm çeşitleri ise üçüncü yaş, sağlık ve engelli turizmi olarak sıralanmaktadır (Baş, 2016: 101-102).

Sağlık turizmi kapsamında yer alan engelli turizmi ise, engelli insanların klinik oteller, özel bakım ve rehabilitasyon merkezlerinden yararlanmak amacı ile katıldıkları sağlık turizmi çeşidi olarak tanımlanabilir (Sağlık Turizmi El Kitabı, 2012: 130).

İKİNCİ BÖLÜM

TERMAL TURİZM VE BOYUTLARI

2.1. Termal Turizmin Tarihçesi

Termal sözcüğünün Latincede sıcak anlamına gelen "Thermos" kelimesinden ortaya çıktığı söylenmektedir. Roma döneminde ilk başlarda halk banyoları anlamında kullanılan "term" sözcüğü, daha sonraları su alınan yer anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Bayer, 1997: 8). "Termal" sözcüğü ise Türk Dil Kurumuna göre "sıcak kaplıca suyu ve bu sudan yararlanma imkânı sağlayan kuruluş vb." şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, 2019). İnsanların şifalı sulardan yaralanmaya başlamalarının eskilere dayandığını söylemek mümkün olabilir. İnsanların şifalı su kaynaklarından yararlanmaya başlaması yaklaşık beş bin yıl öncesine dayanmaktadır. Aztekler ve Kızılderililer sıcak su kaynaklarının kutsal olduğuna ve iyileştirici etkisinin bulunduğuna inanmışlardır (Özbek ve Özbek, 2008: 102).

Termal kaynakların kullanımı M.Ö. 3000'li yıllara kadar uzanmaktadır. Farklı medeniyetler ve ülkeler bu kaynakları eskiden günümüze farklı yönleriyle kullanmışlardır. İmparatorların ve hanedanların kendilerine ait sıcak su alanlarının bulunduğu bilinmektedir. Batı Avrupa'da sıcak su kaynaklarının kutsal ve tedavi edici unsur olarak kullanıldığından bahsedilmektedir (Erfurt-Cooper ve Cooper, 2009). Geçmişten günümüze kadar bu kaynakların genellikle tedavi edici bir yöntem olarak kullanıldığı ancak farklı medeniyetler tarafından farklı amaçlarla da kullanıldığı söylenebilir.

İlk çağlardan itibaren insanların dini, dinlenme, sağlıklarını düzeltmek amaçlı şifalı sulara başvurduklarından söz edilebilir. Romalılar döneminde şifalı suların tedavi amaçlı kullanıldığı ve ilk olarak bu dönemde tesis haline getirdikleri söylenmektedir, ancak Romalılar döneminde şifalı su kaynaklarından öncelikli olarak askerlerin ve zenginlerin bu kaynaklardan kullanma hakkının bulunması nedeni ile halk termal kaynaklardan fazla yararlanamamıştır (Taşlıgil, 1995: 300; Bayer, 1997: 23).

2.2. Termal Turizm ve Termal Turizm İle İlgili Kavramlar

Termal suların kullanımının çok eskilere dayandığını ve çoğu medeniyetlerin bu sulardan faydalandığını söylemek mümkündür. Termal turizmi 18-20 dereceden daha sıcak ve mineral bakımından zengin jeotermal suların tedavi, eğlence, dinlenme ve arınma amaçlı kullanımı olarak tanımlamak mümkündür (Cihangir, 2016: 15).

Termal turizm diğer bir ifadeyle kaplıca turizmi olarak tanımlanmaktadır. Kaplıca sözcüğünün, kapalı ılıca sözcüğünden türediği ve sıcak su kaynaklarına yönelik tesislere verilen isim olarak tanımlanmaktadır.

Genel bir tanım olarak termal turizm, insanların şifalı kaynaklar sunan tesislere veya kaplıcalara, şifalı sulardan yararlanmak, dinlenme, eğlenme, tedavi vb. amaçlarla turizm hareketi unsurları dâhilinde gerçekleştirdikleri seyahatler olarak tanımlanabilir.

Termal turizm doğal kaynaklardan oluşan mineralli sular ve çamurların insan sağlığı üzerindeki olumlu etkilerinin uzman hekimler ve tedavi yöntemleri ile (fizik tedavi, egzersiz, rehabilitasyon vb.) kür uygulamalarından faydalanmak için yapılan turizm hareketleri olarak tanımlanmaktadır (Turizm Bakanlığı, 1993'ten aktaran Şahin ve Tuzlukaya, 2013: 61).

Termal turizmin çalışmalarda genellikle sağlık turizminin bir çeşidi olarak ele alındığı söylenebilir. Sağlık Bakanlığı 2014 yılında yayınlamış olduğu "Sağlık Turizmi Cep Kitabı" yayınında termal turizmi bu bağlamda ele almış ve şu şekilde tanımlamıştır (Sağlık Turizmi Cep Kitabı, 2014: 143):

"Termomineral su banyosu, içme, inhalasyon, çamur banyosu gibi çeşitli termal tedavi yöntemleri ile birlikte iklim kürü, fizik tedavi, rehabilitasyon, egzersiz, diyet gibi destek tedavilerinin birleşimi ile yapılan kür uygulamalarının yanında termal suların eğlence ve rekreasyon amaçlı kullanılarak oluşan bir turizm çeşididir".

Termal turizm tanımlarında termomineralli sular, şifalı sular veya jeotermal su kavramlarının bulunduğu görülmektedir. Doğal sıcaklıkları 20 derecenin üzerinde bulunan sulara termal sular, litrelerinde 1 gramın üzerinde mineral içeren sulara mineralli sular, sıcaklıkları 20 derecenin üzerinde ve mineral içeren sular ise

termomineral sular denilmektedir (SATURK, 2017b: 12). Bu termal suların doğal olarak yeryüzüne çıkış noktasına da termal kaynak denilmektedir (Tengilimoğlu ve Karakoç, 2013: 76).

Termal turizm dinlenme ve tedavi amaçlı termal turizm olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. Dinlenme amaçlı termal turizm esas amaçları dinlenme ve eğlence olan turistlerin jeotermal kaynaklardan yararlanması ile oluşan termal turizm şeklidir. Tedavi amaçlı termal turizm ise ülkelerinde hastalıkları teşhis edilen turistlerin termal kaynaklarını kullanarak iyileşmeyi amaçlaması ile gerçekleştirdikleri turizm hareketi olarak tanımlanabilmektedir (Türkiye Sağlık Turizmi Rehberi, 2009: 18).

Termal turizm tanımlarından da anlaşıldığı üzere şifalı suların farklı hastalıklara, farklı tedavi yöntemlerini sunduğu söylenebilir. Termal turizme tedavi amaçlı katılan hastaların faydalanabileceği uygulamalar şu şekilde sıralanmaktadır (Özbek, 2011a; Özbek ve Özbek, 2008; Türkiye Sağlık Turizmi Cep Kitabı, 2014);

- **Kür:** Tedavi etkeninin belirli sürelerle tekrarlanarak, düzenli aralıklarla, belirlenen dozda, seri bir şekilde uygulanmasıdır.
- **Talassoterapi:** Doktor gözetimi altında güneş ve deniz suyu iklimi unsurlarının koruyucu, tedavi edici veya kür amaçlı uygulanan tedavi yöntemidir. Denizden çıkan maddeler ile deniz ortamının insan üzerindeki olumlu etkilerinin tıbbi gözetimler dâhilinde tedavi amaçlı kullanılmasıdır. Geleneksel talassoterapi tedavi yöntemleri yüzme, kum banyosu, çamur banyoları, sauna, hamam olarak sıralanmaktadır. Tıbbi kürler ile talassoterapi kas, sinir ve kalp hastalıklarına karşı tedavi unsuru olarak uygulanmaktadır.
- **Hidroterapi:** Kısaca su ile yapılan tedaviler olarak tanımlanan hidroterapi, geniş bir ifadeyle termomineral sular ile hidroterapi olanaklarının (jakuzi, jet duş, whirpool, su altı basınçlı masaj, buhar duşları vb.) bulunduğu havuz veya banyolarda uygulanan tedavileri kapsamaktadır.
- **Balneoterapi:** Kaplıca suyundan faydalanarak uygulanan tedavi yöntemleridir. Termal ve mineralli suların, şifalı çamur ve toprakların, gazlar gibi doğal kaynakların banyo, paket, içme ve inhalasyon uygulamaları ile beraber kür tarzında tedavi yöntemi olarak kullanılmasıdır.

- **İnhalasyon Uygulamaları:** Termomineral suların doktor kontrolü ve uygun sistemlerde solunması ile yapılan tedavi uygulamalarıdır.
- **İçme Kürleri:** Şifalı suların belirli dozda içilmesi ile yapılan kürlerdir.
- **Peloidterapi:** Şifalı çamurların tedavi amacı ile kullanılma yöntemidir.
- **Klimaterapi:** Kısaca iklim tedavisi olarak tanımlanmaktadır. Klimaterapi yöntemleri, açık hava kürleri, talassoterapi, hava banyosu uygulamaları olarak sıralanmaktadır.
- **Kaplıca Tedavisi:** Toprak, yer altı, deniz kaynaklı termal suların, çamurların, iklimsel olanakların tedavi yöntemi olarak kullanılması şeklinde tanımlanmaktadır.
- **Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon:** Kaplıca tedavisinde kullanılan egzersiz tedavileri, masaj vb. tedavi yöntemleridir.
- **Medikal Tedavi:** Kaplıca tedavileri sırasında uygulanan ilaç tedavisi yöntemleridir.
- **Destek Uygulamalar:** Kaplıca tedavilerinin yanında uygulanan diyet, günlük etkinlikleri ve farklı eğitimleri kapsayan destekleyici uygulamalardır.

Bu termal tedavi yöntemlerinin yanında farklı termal kaynakların farklı hastalıkların tedavisinde kullanıldığı bilinmektedir. Sodyum klorürlü suların; başta romatizma, deri, astım, kalp, kan ve sinirsel hastalıkların tedavisinde, hidrokarbonatlı, karbonatlı ve sülfatlı suların; beslenme, idrar yolları, romatizma hastalıklarını, demirli suların; kandaki demir eksikliğinin tedavisinde, arsenli suların; bünyesel rahatsızlıkların tedavisinde, iyotlu suların; solunum, kalp, kan, göz tedavisinde, kükürtlü suların ve radonlu suların ise romatizma, kadın hastalıkları ve diğer çeşitli hastalıkların tedavisinde kullanıldığı bilinmektedir(Ülker, 1988'den aktaran Bucak ve Özkaya, 2013: 9).

2.3. Termal Turizmin Çeşitleri

Eski çağlardan itibaren insanların termal kaynaklardan tedavi amaçlı faydalanmasının yanı sıra sağlığı koruma, daha sağlıklı hale gelme ve dinlenme vb. amaçlar dâhilinde termal turizme katıldığı söylenebilir. Termal turizmde insanların hastalıklarından kurtulmak amacıyla uygulanan kür tedavi yöntemlerinin yanı sıra,

genellikle daha sağlıklı yaşama, sağlıklı kalma ve rahatlama unsurları dâhilinde katıldığı SPA turizmi ve Wellness turizmi olarak isimlendirilen çeşitlerinin yer aldığı söylenebilir (Temizkan, 2015: 141-143). SPA turizmi ve Wellness turizmi çoğu kaynakta birlikte ele alınmakta ve termal turizmle beraber sağlık turizminin bir çeşidi olarak incelenmektir. Literatürde yer alan bazı kaynaklarda ise ayrı ayrı incelendiği görülmektedir. SPA ve Wellness turizminde termal kaynakların sadece tedavi edici yönünden yararlanılmadığı, insanların daha sağlıklı ve dayanıklı olmasına katkı sağlaması amacıyla bu kaynaklardan faydalandığı söylenmektedir (Tokmak, 2015: 38).

2.3.1. SPA Turizmi

SPA turizminin termal turizmin bir çeşidi konumunda yer aldığı söylenebilir. SPA sözcüğü salus per aquam sözcüğünün kısaltılması olarak ortaya çıkmıştır. Bu sözcüğün Türkçeye suyla gelen sağlık olarak çevrildiği bilinmektedir. Ülkemizde kaplıca olarak bilinen SPA'lar çok eskilerden itibaren dinlenme ve iyileşme amaçlı kullanılmaktadır (Tengilimoğlu ve Karakoç, 2013: 73).

Uluslararası SPA Birliği SPA'yı vücudun, zihnin ve ruhun sağlıklı hale gelmesini sağlayan çeşitli profesyonel uygulamaların sunulduğu yerler olarak tanımlamaktadır (ISPA, 2019).

Uluslararası SPA Birliği (ISPA) farklı hizmetler sunan SPA'ları yedi gruba ayırmıştır. Bu SPA türleri şöyle sıralanmaktadır (Türkiye Sağlık Turizmi Rehberi, 2009: 75-76; Ergüven, 2013a: 25-29);

Kulüp SPA: Fitness vb. sağlık hizmetleri ve günlük kullanıma dayalı spa hizmetleri sunmakta olan spalardır.

Kruvaziyer SPA: Kruvaziyer gemide bulunan wellness hizmetleri ile beraber spa menüsüne sahip olan profesyonel tedavi, kişisel fiziki çalışmaların ve salon hizmetlerinin sunulduğu spalardır. Bu gemilerde seyahatler esnasında sağlığı geliştirici ürün ve hizmetler sunulmaktır.

Günlük SPA: En yaygın spa türü olarak bilinen ve profesyonelce yönetilen günlük spa hizmetlerinin sunulduğu spalardır. Konaklama içermeyen bu spalarda fitness, sauna, yüz ve vücut bakımı gibi hizmetlerin ön planda olduğu bilinmektedir.

Destinasyon SPA: Fiziksel sağlık ve eğitim amaçlı profesyonelce yönetilen hizmet programları ile yerinde konaklama yapılarak sunulan yaşam şeklinin gelişmesi ve sağlığın güçlendirilmesine yönelik hizmetlerin bulunduğu spalardır.

Tıbbi (Medikal) SPA: Sağlık ve wellness bakımlarının, geleneksel spa yöntemlerinin ve tamamlayıcı tedavilerin bütünleştirildiği bir ortamda profesyoneller tarafından uygulamaların verildiği spalardır. Doktor gözetiminde Günlük SPA ile sağlık kliniğinin birleşimi durumunda hizmetler sunmaktadır ve asıl amacın hastalıkları iyileştirilmesi ve azaltılmasıdır.

Mineral Kaplıca SPA: Doğal mineral, termal veya deniz suyu ile yapılan wellness-spa uygulamalarının yapıldığı spalardır.

Resort Otel SPA: Tatil yeri veya otel içerisinde profesyonellerce yönetilen spa hizmetlerinin günlük veya daha uzun süreli sunulması ve wellness ile fitness hizmetlerinin de sunulduğu spalardır.

SPA turizmi, insanların mineralli sulardan sağlığını korumak veya sağlıklı hale gelebilmek, zinde kalmak, spor, eğlence, terapi vb. amaçlar doğrultusunda bulundukları yerden ayrılarak SPA tesislerine seyahat etmesi ve bu tesislerde konaklaması olarak tanımlanabilir (Özbek ve Özbek, 2008: 99).

Farklı bir tanım olarak SPA turizmi ise, öncelikli amacı egzersiz, masaj, terapi vb. olan turistlerin, kendilerini daha sağlıklı hissetmek üzere SPA ve destinasyonlara yaptıkları seyahatler olarak ifade edilmektedir (Rulle, 2008'den aktaran; Ergüven, 2013b: 40).

SPA turizmi genel bir ifadeyle hayatın stresinden veya yoğun iş temposundan uzaklaşmak isteyen kişilerin genellikle dinlenme ve ferahlama amaçlı katıldığı, su ve çamur terapilerinin yanında çeşitli masaj, güzellik ve bakım hizmetlerinin sunulduğu,

sıcak ve soğuk suların farklı yöntemlerle ve uygulamalarla kullanıldığı huzurlu ve sakin bir turizm çeşidi olarak tanımlanmaktadır (Nebioğlu ve Yaylı, 2013: 235).

Tanımlardan hareketle insanların SPA merkezlerine katılarak gerçekleştirdikleri turizm hareketinde asıl amaçlarının dinlenmek, sağlıklarını korumak olduğu söylenebilir. Günümüzde özellikle artan yoğun iş temposundan ve stresten uzaklaşma ve kurtulmak isteme amacının SPA tesislerine veya SPA turizmine olan ilginin artmasına neden olduğu söylenebilir (Kaymaz, 2010: 15).

2.3.2. Wellness Turizmi

Wellness kavramının özellikle 1970'li yıllardan itibaren kullanılmaya başlandığı ve giderek yaygınlaştığı bilinmektedir. Wellness kavramı kısaca kişiye kendini daha iyi hissettirecek veya sağlıklı olan her şey anlamına gelmektedir. Daha geniş bir ifadeyle wellness kavramı hastalıkları önleyen, kişisel sağlığın gelişimine katkıda bulunan, yaşam kalitesini arttıran ve bireyin kendisini tamamıyla iyi hissetmesini durumu olarak tanımlanmaktadır (Turizm ve Yatırım Dergisi, 2013: 8).

Wellness kavramının literatürde SPA kavramı ile birlikte kullanıldığı söylenebilir. SPA kavramının genellikle şifalı suların dinlenme ve sağlık amaçlı kullanımını kapsadığı söylenebilir. Ancak wellness kavramının ise dengeli beslenme, hareket, sağlıklı yaşam gibi genel anlayışları kapsadığı söylenebilir (Ergüven, 2015b: 136; Temizkan, 2015: 147).

Bu bağlamda wellness endüstrisinin tamamlayıcı ve alternatif tıp, beslenme ve diyet, SPA, fitness, beden aktiviteleri, güzellik, anti-aging, koruyucu ve kişiselleştirilmiş sağlık ve wellness turizmini kapsadığı söylenmektedir (Turizm ve Yatırım Dergisi, 2013: 8).

Wellness kavramı insanın sadece beden olarak iyi hissetme veya yalnızca bedensel açıdan iyilik durumunu kapsamamaktadır. Wellness uygulamalarının insan bedeninin yanında bireyin zihin ve ruh sağlıklarını düzeltmesine ve geliştirmesine yardımcı olduğu bilinmektedir (Toktaş, 2015: 158).

Wellness kavramından hareketle insanların hastalıklarından tedavi olma amacıyla değil, wellness uygulamalarına veya wellness düşüncesine katılmalarındaki sebebin sağlıklarını daha iyi hale getirmek oldukları söylenebilir. Burdan hareketle wellness turizmine katılanların tedavi olma amacı taşımadığı, wellness tesislerine yaptıklarını seyahatlerdeki esas amacın daha sağlıklı yaşama isteği olduğu söylenebilir.

İnsanların daha sağlıklı yaşama amacıyla tercih etmiş oldukları wellness uygulamaları ile tedavi olma amacıyla yararlanılan termal kür uygulamaları arasındaki farklar şöyle sıralanmaktadır (Ergüven, 2010'dan aktaran; Temizkan, 2015: 145):

- Kür uygulamaları hastalıklardan tedavi amaçlı kullanılıyorken, wellness uygulamaları sağlığı koruma ve geliştirme amaçlı kullanılmaktadır.
- Kür uygulamaları doktor gözetiminde yapılmakta, bir kurum tarafından onaylanmaktadır ancak wellness tatillerinde veya uygulamalarında kararı birey vermekte wellness tesislerinde bireylerin istekleri doğrultusunda ürünler sunulmaktadır.
- Kür uygulamalarının ücretleri genellikle sağlık sigortaları kapsamında karşılanmaktadır. Wellness uygulamalarına veya tatillerine katılan bireyler kendi masraflarını kendileri karşılamaktadır.
- Kür tedavi süreleri genellikle 2-3 hafta civarındadır. Wellness uygulamaları ise ortalama 2-8 günü bulabilmektedir.
- Kür tedavilerinden yararlanan kişiler bünyelerinde hastalıkları bulunan, genellikle üçüncü yaş turistleri olduğu söylenebilir. Wellness turizmine katılan insanların çalışma hayatı içerisinde bulunduğu ve genellikle yorgunluk ve stresten uzaklaşma amacıyla veya sağlıklarını geliştirme amacıyla katıldıkları söylenebilir.
- Kür tedavisinde genellikle geleneksel uygulamalardan yararlanılırken, wellness tesislerinde alternatif tıp uygulamalarının bulunduğu söylenebilir.

Wellness turizmi; genel bir ifadeyle insanların beden, ruh ve zihinsel açıdan sağlık ve dinçlik kazanmak, rahatlamak ve sağlıklı yaşamını devam ettirebilmek üzere

doğal yaşam, beslenme, diyet, egzersiz, spor, aktivite vb. uygulamalardan yararlanmak için yaptıkları seyahatler olarak tanımlanabilir.

Wellness turizmi beden, ruh ve zihin sağlıklarını canlandırıcı ve rahatlatıcı uygulamaların özel tesislerde sunumu olarak tanımlanabilmektedir ve wellness turizmine kişilere de wellness turisti denilmektedir. Wellness turistlerinin genel özellikleri şöyle sıralanmaktadır (Ergüven, 2013c: 63):

- Sağlığı geliştirici hizmetleri pasif olarak kullanmaktadır.
- Ruhen, bedenen ve zihnen daha sağlıklı yaşamayı amaçlamaktadır.
- Tıbbi olmayan uygulamaları tercih etmektedir.
- Konaklama ücretlerini kendileri ödemektedir.
- Tatil ve konaklama süreleri kısa turistlerdir ve konaklamak üzere otelleri tercih ederler.

Günümüzde insanların sağlıklı yaşamak amacıyla wellness turizmine veya wellness tatillerine ya da wellness tesislerine yönelmesindeki başlıca sebepler şöyle sıralanabilir (Turizm ve Yatırım Dergisi, 2013: 9):

- Günümüzde obezite hastalığının giderek artması ve yaygınlaşması.
- Dünya nüfusunun önemli bir bölümünün diyabet hastalığına yakalanmış durumda olması.
- Günümüzde iş hayatının temposunun ve stresinin ciddi ölçüde artmış durumda olması.
- Dünya üzerinde ölümlerin önemli bir kısmının kronik hastalıklardan kaynaklanması sebebiyle gerçekleştiği olarak sıralanabilir.

2.4. Termal Turizm Tesis Türleri ve Termal Tesislerin Standartları

İnsanların termal kaynakların bulunduğu yerleri veya tesisleri bozulan sağlıklarını düzeltmek ve bunun yanında tatil, eğlence vb. olanaklardan yararlanma amacı ile tercih ettikleri söylenebilir. İnsanların farklı hastalıklarının tedavisinde başvurduğu ve termal kaynakların kullanıldığı farklı tesislerin bulunduğu

bilinmektedir. Bu termal tesisler şöyle sıralanmaktadır (Sağlık Turizmi El Kitabı, 2012: 121):

- Termal Oteller
- Kür Merkezleri
- Termal Otel + Kür Merkezi
- Kaplıcalar / Banyolar
- İçmeler / Maden Suları
- Gaz / Solunum Kürleri
- Talassoterapi Merkezleri
- Çamur Banyoları
- İklim / Klimaterapi Kürleri
- Fizik Tedavi Hastaneleri

Termal turizm ile ilgili farklı tesislerin bulunduğu görülmektedir. Bu tesislerde farklı uygulamaların yer aldığı, farklı hastalıkların tedavisinde ve terapi amacıyla kullanıldığı bilinmektedir. Termal tesislerin sahip olması gereken birtakım standartlar bulunmaktadır. Termal tesislerin sahip olması gereken standartlar şunlardır (Turizm Bakanlığı, 1993'ten aktaran Gülen ve Demirci, 2012: 68):

- Balneoterapi uygulamalarının yapılabileceği şekle uygun olmalı.
- Klimaterapi uygulamalarının yapılabiliyor olması.
- Güneş ile uygulanması gereken terapilere yöntemlerine uygun olması.
- Açık hava terapi imkânlarını sağlayabilmesi.
- Aktif ve pasif hareket terapileri ve farklı terapi yöntemleri olarak kullanılan jimnastik ve spor imkânlarına sahip olması.
- Hidroterapi uygulamalarına sahip olması.
- Thermoterapi uygulamalarını karşılayabilmeli.
- Işın tedavisinin uygulanabiliyor olması.
- İnhalasyon-terapi imkânlarını bulundurması.
- Çamur banyolarının uygulanabiliyor olması.
- Termal turizmin içerdiği farklı masaj olanaklarına sahip olması.

- Hastalık teşhis imkânlarına sahip olması.
- Diyet uygulamalarının bulunması.
- Röntgen ve laboratuar imkânlarına sahip olması.
- Tedavi yöntemlerine uygun uzman doktorların, terapist ve hastabakıcıların bulunması.
- Otel çevresine kür parkı yapılamıyorsa termal tesise uygun bir park yapılması.
- Farklı açık hava spor türlerinin yapılabiliyor olması.
- Otelin sahip olduğu termal suları odalarına ulaştırabiliyor olması.
- Otellerin sahip olduğu yıldızlara uygun konfor sunabiliyor olması.

Bu standartların yanında termal tesislerin bulunduğu termal alanların planlama konusunda diğer turizm alanlarından farklı çalışma ve analizlerin yapıldığı bilinmektedir. Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgeleri ile Turizm Merkezlerinde planlama faaliyetleri, çevre düzeni planları, nazım imar planları, uygulama imar planları şeklinde planlama çalışmalarını içermektedir. Termal su ve termal alanların planlamasında yapılması gereken özel çalışma ve analizler ise şöyle sıralanmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018a):

- Termal suların kimyasal-fiziksel özelliklerinin analizi.
- Termal suyun tedavi edici özelliğine ait analiz.
- Termal alanın jeolojik- hidrojeolojik etüdü.
- Termal alanın kaynak koruma alanlarının tespit edilmesi.

2.5. Termal Turizmin Sürdürülebilirliği

Sürdürülebilirlik anlayışının, yaşamın bir gerekliliği olarak tüm alanlarda ortaya çıkmış olduğu, tarım, turizm, teknoloji gibi alanlarda farklı sürdürülebilirlik örnekleri geliştirilmiş olduğu bilinmektedir. Farklı alanlarda ve boyutlarda olmalarına rağmen sürdürülebilirlik anlayışının ortak unsurlarının bugünü değil geleceği konu almasının ve bu alanlarda bulunan kaynakların korunmasını amaçlamasının olduğu bilinmektedir (Beyhan ve Ünügür, 2005: 80).

Sürdürülebilirlik kavramı turizm açısından doğal, tarihi, kültürel kaynakların veya çekicilikleri korunarak ve geliştirilerek çekiciliklerini kaybetmemesi ve bu

kaynakların veya turistik çekiciliklerin devamlı kullanımının sağlanması şeklinde ifade edilmektedir (Kuter ve Ünal, 2009: 147).

Termal turizm açısından hizmetler sunan kaplıcalarda veya termal tesislerde kullanılan şifalı doğal kaynakların jeotermal kaynaklar olduğu bilinmektedir. Jeotermal kaynakların ısınma vb. farklı amaçlar doğrultusunda kullanıldığı bilinmektedir. Jeotermal kaynakların çevre ile uyumlu, uygun kullanımı ile yinelenebilir olduğu, temiz, ucuz, yerinde kullanıma uygun, pahalı teknolojiler gerektirmeyen kaynaklar olduğundan söz edilmektedir (Özbek, 2011b: 27).

Termal turizmde sürdürülebilirlik anlayışının günümüzde kullanılmakta olan tesislerin veya doğal, kültürel kaynakların korunarak, gelecek dönemlere aktarılmasını sağlamak, kaynakların veya tesislerin çevreye etkisini azaltmak ve çevreye duyarlı tesisler geliştirmek, jeotermal kaynakların verimliliğini korumak ve geliştirmek olduğu söylenebilir.

Termal turizmde sürdürülebilirliği sağlamak amacıyla yapılması gereken uygulamalar şöyle sıralanmaktadır (Tokmak, 2015: 66):

- Termal merkezlerde bulunan doğal kaynakların temel özellikleri, kaynakların hangi hastalıkları iyileştirdiği, termal suların sıcaklık özellikleri, mineral ve eriyik halde bulunan maddelerin miktarları belirlenmeli ve takip edilmeli.
- Termal suların kullanım kapasiteleri tespit edilmeli, kaynaklardaki azalma veya bozulmalar takip edilmeli ve alınması gereken önlemler belirlenmeli.
- Yaşanabilecek yoğunluk düzeyleri hesaplanmalı, alanın fiziksel taşıma kapasitesi konusunda çalışmalar yapılmalı, bölgenin hizmet edebileceği maksimum kişi sayısı tespit edilmelidir.
- Bölgenin doğal, kültürel ve sosyal özellikleri korunmalı ve bölge halkını turizme katılımı teşvik edilmeli.
- Termal merkezlerde yararlanılan kaynaklardan hangi amaçla yararlanıldığı tespit edilmeli. Termal kaynakların farklı amaçlar doğrultusunda kullanıldığı unutulmamalıdır.

- Termal kaynaklarda verimliliği sağlamak ve kaynakların çevre kirliliğine yol açmasını engellemek üzere gerekli uygulamalar yapılmalıdır.

2.6. Türkiye'de Termal Turizm ve Potansiyeli

Türkiye'de sıcak su kaynaklarından yararlanılmaya başlanmasının eskilere dayandığı söylenmektedir. Bu sıcak su kaynaklarından yararlanmanın M.Ö. 2. Yüzyılda Anadolu'da Allianoi kaplıca bölgesinde başladığı ve daha sonra Hipokrat ve Heredot'un eserlerinde şifalı su kaynaklarının tedavi edici yönlerini anlattıkları bilinmektedir (Gülen ve Demirci, 2012: 54). Romalılar ve Bizanslılar döneminde özellikle ege bölgesinde önemli kaplıcalar kurulmuş ve tedavi, eğlence, dinlenme amaçlı kullanmıştır. O dönemlerde bulunan kaplıcaların ya da şifalı sular üzerinde yer alan başlıca hamamların Hierapolis-Pamukkale, Kestanbol, Yalova-Kurşunlu Bergama, Güre, Allianol olduğu bilinmektedir. Daha sonra bu hamamların Selçuklu ve Osmanlı dönemlerinde yenilenip, iyileştirilerek, Türk hamam kültürünün oluşmasında etkili olduğu söylenebilir. Günümüzde halen kullanılmakta olan Yoncalı-Kütahya, Karakurt-Kırşehir, kaplıcaları Selçuklulara, Bursa-Çekirge kaplıcaları ise Osmanlı dönemine ait izler taşımaktadır (Doğaner, 2001: 75; Özbek, 2011a: 34). Anadolu'da Romalılar'dan daha öncesine dayanan Selçuklu ve Osmanlı döneminde devam eden farklı medeniyetlere ait özellikleri taşıyan termal tesislerin ve kaplıcaların günümüzde Türkiye'de kullanılmakta olan tesislerle aynı destinasyonda bulunması ve bu tesislerden bazılarının birlikte kullanılıyor olması tarihi ve kültürel açıdan gerek yerli gerekse yabancı turistler için ilgi çekici unsur olduğu söylenebilir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018b: 3).

Cumhuriyet ve sonrası dönemde ise termal turizmin gelişiminde Atatürk'ün önemli desteklerinin bulunduğu söylenmektedir. Bu açıdan Atatürk 1928 yılında Bursa Kaplıcaları Anonim Şirketinin kurulmasına katkıda bulunmuştur.1935 yılında Atatürk'ün isteği ile kurulan Maden Tetkik ve Arama Enstitüsü (MTA) ile jeotermal kaynakların ortaya çıkarılması ve etkin kullanımının sağlanması amaçlanmıştır. 1936 yılında geleneksel kaplıca tesislerinde iyileştirme yapılarak Bursa'da Çelik-Palas kaplıcası kurulmuş, Yalova'nın termal turizm açısında önemli bir destinasyon haline gelmesi için 1938 yılında çağdaş Yalova-Termal kaplıcası açılmıştır. Tuzla

içmelerinin restore edilmesine ve yine 1938 yılında Hidro-Klimatoloji Kürsüsü'nün kurulduğu bilinmektedir. Turizm bakanlığı tarafından 1982 yılında kaplıcaların turizm merkezi olarak kabul edilmesi ile termal tesislerin artmasına ve 1993 yılında turizm merkezlerinde bulunan termal sular hakkında çıkarılan yönetmelikle modern termal tesislerin oluşturulması sağlanmıştır (Doğaner, 2001: 75-80; Özbek, 2011b: 25-26).

Türkiye'de termal turizmin geçmişinin çok eskilere dayandığı, sıcak su kaynağı bakımından zenginliğine sahip olduğu ve tarihi tesislerin ülkemiz toprakları içerisinde yer alması ile önemli bir konumda bulunduğu söylenebilir. Ülkemizin jeotermal kaynaklar açısından, Avrupa'da birinci sırada yer aldığı ve uygulanan kaplıca yöntemleri bakımından üçüncü sırada bulunduğu söylenmektedir. Türkiye'nin sahip olduğu jeotermal kaynakların sayısının 1500'den fazla olduğu ve sahip olduğu bu kaynaklar ile Dünya'da yedinci sırada yer aldığı bilinmektedir. Ayrıca ülkemizde bulunan bu kaynakların debi, sıcaklık, fiziksel ve kimyasal özelliklerinin Avrupa'dan üstün olduğu, kür süresinin Avrupa'da yıllık yaklaşık 120 gün iken ülkemizde 300 günü bulması termal turizmin tedavi edici yönü açısından önemli bir avantaja sahip olduğu söylenmektedir (Gülen ve Demirci, 2012: 57; Korkmaz Özcan ve Aydın, 2015: 79; Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018b).

Bu kaynakların hangi derecelerde, hangi bölgelerde yer aldığı ve uygulandığı Şekil 2.1'de gösterilmektedir.

Şekil 2.1: Türkiye Jeotermal Kaynaklar Dağılımı ve Uygulama Haritası

Kaynak: MTA, 2017

Şekilden hareketle Türkiye'deki jeotermal kaynakların Ege, İç Anadolu, Doğu Anadolu ve Marmara bölgesinde yoğunlaştığı söylemek mümkündür. Termal kaynaklar açısından Ege bölgesi birinci sırada yer almaktadır. Afyon, İzmir, Denizli, Kütahya bölgede yer alan önemli termal turizm şehirleridir. Bölgede bulunan termal tesislerin yabancı turistler açısından tercih edilebilecek seviyede olduğundan söz edilmektedir. İzmir'in bulunduğu konum açısından hem deniz-güneş kum odaklı tatile hem de kaplıca ve termal tesislerle beraber uzun süreli kalışlara elverişli olduğu söylenebilir. Yine bu bölgede yer alan Afyon ise termalin başkenti olarak kabul edilmektedir. Denizli'de Pamukkale çevresi ve Karahayıt ilçesi önemli termal turizm alanlarıdır. Avrupa'nın en büyük termal tesisi Karahayıt'ta bulunmaktadır (Tengilimoğlu ve Karakoç, 2013: 93).

Türkiye'de 1500 ün üzerinde termal kaynak bulunmaktadır. Fakat bu kadar fazla kaynak olmasına rağmen konaklama tesisleri ile beraber yaklaşık 200 kaplıca tesisinin bulunduğu bilinmektedir. 371 termomineral su kaynağında yapılan araştırmalara göre kaynakların en fazla Ege bölgesinde, ikinci olarak İç Anadolu bölgesinde, termal su kaynakların zengin olduğu üçüncü bölgenin ise Marmara bölgesi olduğu bilinmektedir. Geriye kalan kaynaklar ise sırası ile Güney ve Doğu Anadolu, Akdeniz, Karadeniz bölgelerinde yer almaktadır. Ege bölgesinde bulunan önemli termal turizm kaplıcaları İzmir'de Doğanbey, Balçova, Çeşme-ılıca kaplıcaları, Denizli'de Pamukkale, Afyon'da yer alan Gazlıgöl, Sandıklı, Ömer, Gecek, Heybeli kaplıcaları, Kütahya'da Harlek, Yoncalı, Murat Dağı, Eynal, ve Manisa'da bulunan Kurşunlu kaplıcaları olarak sıralanmaktadır. İç Anadolu'da ise başlıca kaplıcalar Haymana, Nevşehir-Kozaklı, Niğde-Çiftehan, olarak sıralamak mümkün olabilir. Marmara bölgesinde ise Yalova, İnegöl, Gönen, Bursa kaplıcaları termal turizm açısından önemli merkezler olarak sıralanmaktadır (Doğaner, 2001: 77).

Türkiye'de bulunan termal turizm açısından kullanılan kaplıcaların özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır (Barrick, 2010'dan aktaran Tokmak, 2015: 63);

- Türkiye'de bulunan jeotermal kaynakların debileri yüksektir.
- Termal kaynaklar mineral ve sıcaklıkları açısından termal tedavi ve uygulamalara elverişlidir.

- Jeotermal kaynak ve kaplıcaların bulundukları konum itibariyle, genellikle turizm merkezlerine ve deniz kıyısına yakınlıklarıyla önemli termal turizm merkezi haline gelebilme fırsatına sahiptir.

Türkiye'de yer alan kaplıcaların bulunduğu iller ve tedavi amaçlı verdikleri hizmetlere ait bilgiler termal şifa haritasında gösterilmektedir.

Şekil 2.2: Türkiye Termal Şifa Haritası

Kaynak: http://www.afyonbasin.com/turkiyede-termal-turizmin-haritasi.html (Erişim),11.04.2018.

Şekil 2.2 Türkiye Termal şifa haritasında yer alan bilgilerden hareketle termal tesislerin ve kaynakların hangi hastalıkların tedavisinde kullanılan bir araç olarak kullanıldığı söylemek mümkündür. Termal kaynakların genellikle romatizma hastalıkları tedavisinde önemli olduğu bilinmektedir. Romatizma hastalarının şifa bulma amacı ile termal tesisleri ziyaret eden başlıca hasta grubu olduğunu söylemek mümkün olabilir. Bunun yanında Türkiye'de yer alan farklı bölgelerdeki tesislerin farklı hastalıkları da iyileştirmede bir yöntem olarak kullanıldığını söylenebilir.

Bu konu hakkında örnek vermek gerekirse, ziyaretçilerin veya termal turistlerin Niğde-Çiftehan kaplıcasında Mide-bağırsak, metabolizma bozuklukları gibi hastalıklardan tedavi imkânlarından yaralanabilirken, Manisa-Urganlı kaplıcalarında daha farklı hastalıkların tedavi imkânlarından yararlanmaları mümkündür. Türkiye'nin bu yönü ile farklı ulusal veya uluslararası hastaların tercih edebileceği termal turizm ve sağlık turizmi açısından avantajlara sahip olduğu söylenebilir.

Kaplıca veya termal tesislerde bulunan şifalı suların birçok hastalığı iyileştirmek amacı ile kullanıldığı bilinmektedir. Termal suların iyileştirilmesinde kullanıldığı hastalıklar şu şekilde sıralanmaktadır (Tengilimoğlu ve Karakoç, 2013: 83);

- Romatizma ve Romatizmaya bağlı Hastalıklar
- Deri ve Cilt Hastalıkları
- Kadın Hastalıkları
- Kan ve Dolaşım Bozuklukları
- Karaciğer ve Safra Kesesi Hastalıkları
- Kalp ve Damar Hastalıkları
- Solunum Yolu Rahatsızlıkları
- Nörolojik Rahatsızlıklar
- Mide ve Bağırsak Hastalıkları
- Böbrek ve İdrar Yolu Hastalıkları
- Göz Hastalıkları
- Kemik ve Kireçlenme Hastalıkları
- Hastalık ve Ameliyat Sonrası Rahatsızlıklar
- Metabolizma Bozuklukları
- Çocuk Hastalıkları
- Felç Hastalıkları

Şekil 2.3: Termal Turizm Master Planı Dâhilinde Belirlenen Termal Turizm Bölgeleri

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018b: 7.

Şekil 2.3'te görüldüğü üzere Türkiye'de termal turizm master planı dâhilinde yer alan termal turizm bölgeleri 4'e ayrılmaktadır. Bu bölgeler Balıkesir, Çanakkale, Yalova, Bursa illerinin bulunduğu Güney Marmara termal turizm bölgesi, Aydın, Denizli, İzmir, Manisa illerinden oluşmakta olan Güney Ege termal turizm bölgesi, içerisinde Afyonkarahisar, Ankara, Eskişehir, Kütahya, Uşak şehirlerinin bulunduğu Frigya termal turizm bölgesi ve son bölge ise Aksaray, Kırşehir, Nevşehir, Niğde, Yozgat'ın yer aldığı Orta Anadolu termal turizm bölgesi olarak isimlendirilmektedir. 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanununa göre belirlenen Türkiye'de 75 Termal Turizm Merkezi ve 5 KTKGB yer almaktadır. Bu termal turizm merkezleri ve termal temalı kültür ve turizm koruma ve gelişim bölgeleri ise şunlardır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018c):

a) <u>Termal Turizm Merkezleri</u>

1. Heybeli Termal Turizm Merkezi – Afyonkarahisar
2. İhsaniye Gazlıgöl Termal Turizm Merkezi – Afyonkarahisar
3. Ömer Gecek Termal Turizm Merkezi – Afyonkarahisar
4. Sandıklı Hüdai Termal Turizm Merkezi – Afyonkarahisar

5. Diyadin Köprü Yılanlı Davut Çermikleri Termal Turizm Merkezi – Ağrı
6. Terziköy Termal Turizm Merkezi – Amasya
7. Haymana Termal Turizm Merkezi – Ankara
8. Seyhamamı Termal Turizm Merkezi – Ankara
9. Buharkent Termal Turizm Merkezi – Aydın
10. Buharkent-Sarayköy Termal Turizm Merkezi – Aydın, Denizli
11. Tralleis Termal Turizm Merkezi – Aydın
12. Balya Şifa Termal Turizm Merkezi – Balıkesir
13. Bigadiç-Hisarköy Termal Turizm Merkezi – Balıkesir
14. Gönen Termal Turizm Merkezi – Balıkesir
15. Gönen-Ekşidere Termal Turizm Merkezi – Balıkesir
16. Manyas-Kızık Termal Turizm Merkezi – Balıkesir
17. Sındırgı Hisaralan Termal Turizm Merkezi – Balıkesir
18. Susurluk Kepekler Termal Turizm Merkezi – Balıkesir
19. Erdemit Güre Termal Turizm Merkezi – Balıkesir
20. Ilıcalar Termal Turizm Merkezi – Bingöl
21. Karacasu Termal Turizm Merkezi – Bolu
22. Dağyenice Termal Turizm Merkezi – Bursa
23. Mustafakemalpaşa Tümbüldek Termal Turizm Merkezi – Bursa
24. Çan-Etili-Tepeköy Termal Turizm Merkezi – Çanakkale
25. Yenice-Hıdırlar Termal Turizm Merkezi – Çanakkale
26. Ayvacık-Tuzla Termal Turizm Merkezi – Çanakkale
27. Ezine Kestanbol Termal Turizm Merkezi – Çanakkale
28. Çardak-Beylerli / Akgöl Termal Turizm Merkezi – Denizli, Burdur
29. Akköy-Gölemezli Termal Turizm Merkezi – Denizli
30. Buldan-Tripolis Termal Turizm Merkezi – Denizli
31. Çermik Termal Turizm Merkezi – Diyarbakır
32. Golan Termal Turizm Merkezi – Elazığ, Tunceli
33. Olur Ilıkaynak Termal Turizm Merkezi – Erzurum
34. Ilıca Termal Turizm Merkezi – Erzurum
35. Pasinler Termal Turizm Merkezi – Erzurum
36. Kızılinler Termal Turizm Merkezi – Eskişehir

37. Mihalgazi Sakarıılıca Termal Turizm Merkezi – Eskişehir
38. Balçova Termal Turizm Merkezi – İzmir
39. Bayındır Termal Turizm Merkezi – İzmir
40. Seferihisar Doğanbey Termal Turizm Merkezi – İzmir
41. Terme Karakurt Termal Turizm Merkezi – Kırşehir, Ankara
42. Ilgın Termal Turizm Merkezi – Konya
43. Emet Günlüce Dereli Termal Turizm Merkezi – Kütahya
44. Hisarcık-Esire Termal Turizm Merkezi – Kütahya
45. Tavşanlı-Göbel Termal Turizm Merkezi – Kütahya
46. Emet Termal Turizm Merkezi – Kütahya
47. Gediz Ilıcasu Termal Turizm Merkezi – Kütahya
48. Gediz Muratdağı Termal Turizm Merkezi – Kütahya
49. Ilıca Harlek Termal Turizm Merkezi – Kütahya
50. Simav Eynal Çitgöl Naşa Termal Turizm Merkezi – Kütahya
51. Demirci-Hisar Termal Turizm Merkezi – Manisa
52. Salihli Kurşunlu Termal Turizm Merkezi – Manisa
53. Turgutlu Urganlı Termal Turizm Merkezi – Manisa
54. Kula-Emir Termal Turizm Merkezi – Manisa
55. Kozaklı Termal Turizm Merkezi – Nevşehir
56. Narlıgöl Ilısu Termal Turizm Merkezi – Niğde, Aksaray
57. Çiftehan Termal Turizm Merkezi – Niğde
58. Haruniye Termal Turizm Merkezi – Osmaniye
59. Akyazı-Kuzuluk Termal Turizm Merkezi – Sakarya
60. Taraklı Termal Turizm Merkezi – Sakarya
61. Havza Mevcut Kaplıca Turizm Merkezi – Samsun
62. Havza 25 Mayıs Termal Turizm Merkezi – Samsun
63. Kalkım Balıklı Termal Turizm Merkezi – Sivas
64. Kangal Balıklıçermik Termal Turizm Merkezi – Sivas
65. Sıcakçermik Termal Turizm Merkezi – Sivas
66. Reşadiye Zinav Termal Turizm Merkezi – Tokat
67. Banaz Hamamboğazı Termal Turizm Merkezi – Uşak
68. Örencik Termal Turizm Merkezi – Uşak

69. Armutlu Termal Turizm Merkezi – Yalova
70. Yalova Termal Turizm Merkezi – Yalova
71. Sarıkaya Gelişme Alanı Termal Turizm Merkezi – Yozgat
72. Sarıkaya Termal Turizm Merkezi – Yozgat
73. Sorgun Termal Turizm Merkezi – Yozgat
74. Yerköy Güven Çiçekdağı Bulamaçlı-Mahmutlu Termal Turizm Merkezi – Yozgat, Kırşehir
75. Boğazlıyan Bahariye Cavlak Termal Turizm Merkezi – Yozgat

b) <u>Termal Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgeleri</u>

1. Denizli Termal Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi
2. İzmir-Bergama Allianoi-Manisa Soma Menteşe Termal Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi
3. İzmir Dikili Termal Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi
4. Rize Çamlıhemşin Ayder Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi
5. Bolu Köroğlu Dağı Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi

Türkiye'deki termal turizm merkezlerinin Güney Marmara ve Frigya bölgesinde yoğunlaştığı görülmektedir. Özellikle Frigya bölgesinde yer alan Afyonkarahisar, Kütahya illeri termal turizm merkezleri açısından önemli destinasyonların başında geldiği söylenebilir. Güney Marmara bölgesinde Balıkesir ili 8 termal turizm merkezine sahiptir. Termal turizm açısından önemli bir destinasyon olduğu ve termal kaynaklar açısından önemli potansiyele sahip olduğu söylenebilir. Bu termal merkezler ve termal kültür ve turizm koruma ve gelişim bölgeleri ile beraber Türkiye' de faaliyet gösteren termal turizm tesislerinin sayı ve kapasiteleri Tablo 2.1 ve Tablo 2.2'de betimlenmektedir.

Tablo 2.1: 2016 yılında Türkiye'de Bulunan Yatırım Belgeli Termal Tesislerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri

TURİZM YATIRIM BELGELİ				
TÜRÜ	**SINIFI**	**TESİS**	**ODA**	**YATAK**
Termal Oteller	**5 Yıldızlı**	17	7356	16231
	4 Yıldızlı	21	2695	5730
	3 Yıldızlı	6	549	1257
Termal Tatil Köyleri	**5 Yıldızlı**	1	129	310
	4 Yıldızlı	1	99	198

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.2: 2016 yılında Türkiye'de Bulunan Turizm İşletmesi Belgeli Termal Tesislerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri

TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ				
TÜRÜ	**SINIFI**	**TESİS**	**ODA**	**YATAK**
Termal Oteller	**5 Yıldızlı**	34	8601	18315
	4 Yıldızlı	23	2265	4720
	3 Yıldızlı	18	1113	2318
Termal Müstakil Apart Otel		2	81	171

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Kültür ve Turizm bakanlığı verilerinden hareketle 2016 yılında Türkiye'de turizm yatırım ve işletme belgeli toplamda 123 termal tesisin bulunduğu görülmektedir. Bu termal tesislerin çoğunluğunun termal otellerden oluştuğunu söylemek mümkündür. Türkiye'de toplam 119 termal otel bulunmaktadır. Bunlardan 75 termal otel turizm işletme belgesine geri kalan 44 termal otel ise turizm yatırım belgesine sahiptir.

Türkiye'de toplam 51 tane 5 yıldızlı termal otel yer almaktadır. Bu termal tesisler toplamda 15 bin 957 oda ve 34.546 yatak ile termal turistlere hizmet vermektedir. 4 yıldızlı 26 termal otel ve 3 yıldızlı 24 termal otel bulunmaktadır. Bunların yanında Türkiye'de turizm yatırım belgeli 2 termal tatil köyü ve turizm işletme belgeli 2 termal müstakil apart otel bulunmaktadır. Türkiye'de yer alan yatırım

ve işletme belgeli termal tesisler toplamda 22.888 oda ve 49.250 yataklı kapasiteye sahiptir.

Türkiye termal turizme yönelik kısa, orta ve uzun vadeli hedefler belirlemiştir. Kısa vadede termal tesislerde 250 bin yatak kapasitesine, orta vadede bu yatak sayısının bir milyona çıkarılması ve 200 bin yatak kapasiteli termal tesisin kurulması, uzun vadede ise 500 bin termal tesisin işletmeye açılması hedeflenmiştir (Sağlık Turizmi El Kitabı, 2012: 120). Ancak 2016 yılındaki verilerden hareketle Türkiye'nin termal turizm ile ilgili belirlemiş olduğu hedeflerin altında kaldığını söylemek mümkündür. Türkiye'de mevcut termal tesislerin sayı ve kapasitesinin sahip olduğu termal kaynaklara ve ulaşılmak istenilen hedeflere oranla geride kaldığı söylenebilir.

2017 yılı itibariyle Türkiye'de termal turizm hizmeti veren mevcut 77 turizm işletme belgeli termal otel bulunmaktadır. Bu termal otellerin, isimlerini, sınıflarını ve bulundukları illeri ise şu şekilde sıralamak mümkündür (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018d);

- **Turizm İşletme Belgeli 5 Yıldızlı Termal Oteller**

- Budan Thermal SPA Hotel & Convention Center – Afyonkarahisar
- İkbal Thermal Hotel & SPA – Afyonkarahisar
- Korel Thermal Resort Clinic & SPA – Afyonkarahisar
- May Termal Otel – Afyonkarahisar
- NG Afyon Wellness & Convention – Afyonkarahisar
- Safran Thermal Resort Otel – Afyonkarahisar
- Sandıklı Termal Park Resort & SPA Convention Center – Afyonkarahisar
- Termal Resort Oruçoğlu – Afyonkarahisar
- Fimar Life Thermal Resort Hotel – Amasya
- Anadolu Hotels Esenboğa Thermal – Ankara
- Çam Thermal Resort & SPA Convention Center – Ankara
- Grannos Thermal Hotel & Convention Center – Ankara
- Adrina Termal Health & SPA Hotel – Balıkesir
- Termal Asya Hotel – Balıkesir
- Crowne Plaza Bursa Conveniton & Thermal SPA – Bursa

- Grand Swiss-Belhotel Çelik Palas – Bursa
- Kervansaray Termal Convention Center & SPA – Bursa
- Marigold Thermal & SPA Hotel – Bursa
- Doğa Thermal Health & SPA – Denizli
- Lycus River Thermal & SPA Hotel – Denizli
- Pam Thermal Hotel Clinic & SPA – Denizli
- Polat Thermal Hotel – Denizli
- Richmond Pamukkale Thermal – Denizli
- SPA Hotel Colossae Thermal – Denizli
- Güngör Ottoman Palace – Hatay
- Altın Yunus Resort & Thermal Hotel – İzmir
- Ilıca Hotel SPA & Thermal Resort – İzmir
- Kaya İzmir Thermal & Convention – İzmir
- Sheraton Çeşme Hotel, Resort & SPA – İzmir
- Wyndham Grand İzmir Özdilek – İzmir
- Ramada Resort Kırşehir Thermal & SPA – Kırşehir
- The Ness Thermal & SPA Hotel – Kocaeli
- Rosa Resort Thermal Hotel – Nevşehir
- Safa Sorgun Thermal Hotel Wellness & SPA

➢ **<u>Turizm İşletme Belgeli 4 Yıldızlı Termal Oteller</u>**

- Başak Termal Hotel – Ankara
- Midas Otel Haymana Termal – Ankara
- Gönen Kaplıca Oteli – Balıkesir
- Güre Saruhan Termal Otel – Balıkesir
- Sındırgı Obam Termal Resort & SPA – Balıkesir
- Bato Termal Otel – Batman
- Bolu Termal Otel – Bolu
- Gönlüferah Hotel – Bursa
- Çan Belediyesi Termal Otel & SPA – Çanakkale
- Umut Thermal SPA & Wellness Hotel – Denizli

- Balçova Termal Otel – İzmir
- Pırıl Otel – İzmir
- Orkis Palace Thermal & SPA – Kahramanmaraş
- Grand Terme Hotel – Kırşehir
- Yoncalı Nehir Termal & SPA – Kütahya
- Lidya Sardes Hotel Thermal & SPA – Manisa
- Thermemaris Thermal & SPA Resort – Muğla
- Dadak Thermal SPA & Wellness Hotel – Nevşehir
- Termalya Kozaklı Termal Hotel – Nevşehir
- Narlıgöl Termal Otel – Niğde
- Ancere Thermal Hotel – Samsun
- Black Bird Thermal Hotel & SPA – Yalova
- Retaj Thermal Hotel & SPA – Yalova
- Thermalium Wellness Park Hotel – Yalova

➢ **<u>Turizm İşletme Belgeli 3 Yıldızlı Termal Oteller</u>**

- Garden Kale Thermal Otel – Afyonkarahisar
- Gözlek Termal – Amasya
- Hamamözü Termal Hotel – Amasya
- Şifa Hayat Suyu Kaplıca Oteli – Ankara
- Ürofiz Termal Otel – Ankara
- Entur Termal Otel – Balıkesir
- Çağlayan Otel – Bursa
- Yıldız Otel Termal – Bursa
- Köşdere Kırkgeçit Termal Tesisleri – Çanakkale
- Andinata Otel Şekerler Termal – Çankırı
- Herakles Termal Otel – Denizli
- Uysal Termal Otel – Eskişehir
- Yoncalı Termal Otel – Kütahya
- Yapı-Sel Termal Hotel – Nevşehir
- Pertek Termal Hotel – Tunceli

- Green Termal Otel – Yalova
- Thermo Vital Otel – Yalova
  - **Termal Müstakil Apart Oteller**
- Özel Ziga Şifa Kaplıca Tesisleri – Aksaray
- Huzur Termal Apart Otel – Kütahya

Türkiye'de yer alan termal tesislerin yoğunluğunun kaplıcalara ve termal kaynakların yakınlarında yer aldığını söylemek mümkündür. Özellikle Ege ve İç Anadolu bölgesi termal tesis bakımından Türkiye'nin en önemli ilk iki bölgesi olarak görülmektedir. Ege bölgesinde termal anlamda önemli tesis ve jeotermal kaynakların bulunduğu bilinmektedir. Bu anlamda Ege bölgesinin Türkiye termal turizmi açısından önemli potansiyelinin ve bu kaynakların yanında sahip olduğu elverişli iklim ve konumu sayesinde ciddi bir termal turizm destinasyonu fırsatını elinde bulundurduğu söylenebilir.

2016 yılı itibari ile bölgede belediye belgeli 17 kaplıcanın, 973 oda ve 2 bin 724 yatak kapasitesi ile termal turistlere hizmet verdiği bilinmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017b). Turizm işletmesi belgeli önemli termal otellerinde bu bölgede yer aldığı ve Türkiye'de bulunan 14 Yeşil Yıldız belgeli termal otellerin 10 tanesi bu bölgede hizmet vermektedir. Çevreye duyarlı bu termal otellerin beşi İzmir'de, dördü Afyon'da, biri ise Denizli'de bulunmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018d).

Tablo 2.3: 2016 Yılında Ege Bölgesinde Yer Alan Turizm Yatırım ve İşletme Belgeli Termal Tesislerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri

		TURİZM YATIRIM BELGELİ			**TURİZM İŞLETME BELGELİ**		
TÜRÜ	**SINIFI**	**TESİS**	**ODA**	**YATAK**	**TESİS**	**ODA**	**YATAK**
Termal Oteller	**5 Yıldızlı**	9	5153	11160	19	5645	11615
	4 Yıldızlı	9	1161	2496	6	704	1487
	3 Yıldızlı	2	158	324	4	427	858
	Toplam	**20**	**6472**	**13980**	**29**	**6776**	**13960**
Termal Müstakil Apart Otel					1	33	75

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.3'te Ege bölgesinde yer alan turizm yatırım belgeli ve işletme belgeli tesislerin sınıfı, kapasiteleri ve sayıları betimlenmiştir. Tablodan hareketle Ege bölgesinde yatırım ve turizm işletme belgeli toplamda 50 termal tesisin bulunduğunu ve bu tesislerin toplamda 13.281 odaya ve 28.015 yataklı kapasiteye sahip olduğunu söylemek mümkündür. Ege bölgesinde yer alan başlıca önemli termal turizm illerini Afyonkarahisar, İzmir, Denizli, Kütahya, Manisa olarak sıralamak mümkündür. Bölgede yer alan İzmir, Afyonkarahisar, Denizli ve Kütahya'da yer alan termal tesislerin modern anlamda hizmet sunduğu ve bölgedeki kaplıcalara ulaşımın kolay olması ile bölgenin termal turizm ve sağlık turizmi açısından tercih edilmesine katkıda bulunmaktadır (SATURK, 2017b: 18). Bununla birlikte Ege bölgesi Türkiye'de en fazla termal su kaynağının bulunduğu bölgedir. Türkiye'de bulunan toplam 410 termal su kaynağından 123 tanesi Ege bölgesinde yer almaktadır (Özşahin ve Kaymaz, 2012: 31).

Ege bölgesinde yer alan Afyonkarahisar termal turizm açısından Türkiye'nin en önemli şehirlerinden birisi olarak gösterilmektedir. Termal turizmin başkenti olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca ilde yer alan şifalı suların geçmişten bugüne kadar devam eden tedavi amaçlı kullanımı söz konusudur (Sandıkçı ve Özgen, 2013: 55). Afyonkarahisar'ın termal kaynaklar açısından zengin olmasına rağmen bölgede yer alan çoğu termal kaynağın termal turizme uygun olmadığından söz edilmektedir. Şehirde termal turizm açısından faydalanılan 5 kaplıca bulunmaktadır. Bunlar Ömer-Gecek kaplıcaları, Hüdai, Gazlıgöl ve Heybeli kaplıcaları olarak sıralanmaktadır (Taş, 2012: 143).

Afyonkarahisar'da bulunan ilk özel sektör tesisi olarak bilinen Oruçoğlu Termal Tesisi ile şehrin termal turizm açısından önemli bir destinasyon haline geldiği bilinmektedir (Özbek, 2011b: 26). 2017 yılı itibari ile Afyonkarahisar'da termal turizme yönelik Ömer ve Gecek kaplıcalarında 2 termal tesis ve bu tesislerde toplamda 430 yatak kapasitesi bulunmaktadır. Gazlıgöl kaplıcalarında 38 apart termal otel, 14 termal villa, 10 pansiyon bulunmaktadır. Bu tesisler toplam 12.195 yatak kapasitesi ile termal turistlere hizmet vermektedir. Hüdai kaplıcalarında 2 otel, 1 termal tesis, Heybeli kaplıcasında 1 otel ve 1 termal tesis bulunmaktadır. Afyon'da yer alan bu

kaplıcalarda toplam 69 tesis ve 14.717 yatak bulunmaktadır (Afyonkarahisar İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2018).

Afyonkarahisar'ın termal kaynak ve tesis açısından zenginliklere sahip olduğu söylenebilir. Şehir termal anlamda avantajlara sahiptir. Ancak bu avantajların yanında dezavantajlarda bulunmaktadır. Afyonkarahisar'ın termal turizmde sahip olduğu güçlü ve zayıf yönleri şöyle sıralanmaktadır (Sandıkçı ve Özgen, 2013: 74-75);

a. <u>Güçlü Yönler</u>

- Afyon termal turizm kaynakları açısından zenginliklere, önemli kaplıcalara ve tesislere sahiptir.
- İl Termal turizm açısından önemli derecede tanınırlığa sahiptir.
- İlde yer alan kaynaklar sağlık turizmi ile termal turizm uygulamalarına elverişlidir.
- Bulunduğu konum itibariyle pazar ve pazarlara yakınlığa sahiptir.
- Bölge'de termal turizme yönelik yatırımlar yapılmaya devam etmektedir.
- Bölge halkının sahip olduğu misafirperverlik anlayışı.

b. <u>Zayıf Yönler</u>

- İl termal turizme yönelik kamu teşviklerinden yeterli oranda yararlanamamaktadır.
- Termal turizmle ilgili yaşanan ekonomik sorunlar.
- Kamu ve yerel yönetimin termal turizme gereken desteği sağlamaması.
- Turizm anlayışında eksikliklerin bulunması olarak sıralanmaktadır.

Bu bölgede yer alan termal kaynaklar açısından önemli bir başka şehrinde Kütahya olduğunu söylemek mümkündür. Kütahya'da konaklama tesisleri ile beraber kullanılan sekiz kaplıcanın yer aldığı bilinmektedir. Bu kaplıcaları Kütahya merkezinde yer alan Ilıca ve Yoncalı, Gediz'de Ilıca ve Murat Dağı, Emet, Dereli, Eynal ve Göbel kaplıcaları olarak sıralamak mümkündür. Kütahya'da bulunan kaplıcalarının yaklaşık 4000 yatak kapasitesine sahip olduğunu ve en fazla termal konuk ağırlayabilecek kapasiteye sahip olan kaplıcanın Yoncalı olduğu bilinmektedir (Tuncel ve Doğaner, 1992: 48-51).

Ege bölgesinde yer alan ve doğal kaynaklar açısından zenginliklere sahip olan bir diğer şehirde İzmir'dir. Ancak İzmir'in doğal tesislerden ziyade daha çok deniz, güneş, kum odaklı tercih edildiğinden bahsedilmektedir. Bölgede bulunan doğal kaynakların doğru kullanılmadığını ve termal tesislerin yeterli kapasitelere sahip olmadığını söylemek mümkündür. Bu ilde yer alan en önemli termal turizm merkezi Balçova'dır. Balçova sınırlı tesis ve yatak kapasitesine rağmen termal turistler açısından tercih edilen önemli bir destinasyondur. Balçova ve diğer ilçelerde yer alan kaplıca ve termal tesislere yönelik yatırımların arttırılması ile İzmir'i daha fazla termal turistin ziyaret edebileceği söylenebilir (Yanardağ, 2014: 83-87). Homeros ve Strabon'un eserlerinde bahsettikleri "Agamemnon Kaplıcaları" geçmişten bugüne ziyaretçilere hizmet sunmaktadır (Sağlık Turizmi Cep Kitabı, 2014: 43). İzmir sahip olduğu tarihi özellikleri, iklim koşulları ve ilçelerinde bulundurduğu tedavi amaçlı kullanılabilecek çok sayıda kaplıca ve içmeler ile önemli bir termal turizm merkezi olabilme potansiyelini elinde bulundurmaktadır (İZKA, 2013: 51).

Bu bölgede yer alan ve termal kaynaklara sahip bir diğer il ise Manisa'dır. İlde toplamda 19 termal kaynağın yer aldığı bilinmektedir. Manisa ilinde yer alan bu termal kaynaklarla ilgili tesisler konaklama tesisleri ve maden suyu şişeleme tesisleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. İlde konaklama amaçlı kullanılan kaplıca tesislerini; Urganlı kaplıcaları, Sard kaplıcaları, Kurşunlu kaplıcaları, Emir hamamları, Saraycık kaplıcası, Menteşe kaplıcası olarak sıralamak mümkündür. Manisa'da hizmet veren önemli tesislerin Kurşunlu ve Urganlı' da yer aldığı bilinmektedir. Ancak diğer tesislerin istenilen koşulların altında olduğu ve sağlık turizminin gerektirdiği şartlara uygun olmadığı belirtilmektedir (Taşlıgil, 1995: 299-312).

Ege bölgesinde bir başka önemli termal turizm şehrinin Denizli olduğunu söylemek mümkündür. Avrupa'nın en büyük termal merkezi Denizli'nin Karahayıt ilçesinde yer almaktadır (Tengilimoğlu ve Karakoç, 2013: 93). Şehirde yer alan Pamukkale ve Karahayıt kaplıcaları başlıca önemli kaplıcalardır. Pamukkale kaplıcası ildeki en çok turist çeken kaplıca durumundadır (Bertan, 2010: 130). Pamukkale ve Karahayıt' ta bulunan termal kaynakların haricinde ilde farklı termal tesisler ve kaynakların bulunduğu bilinmektedir. 2006 yılında Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından Sarayköy, Akköy-Gölemezli, Buldan-Tripolis, Çardak-Beylerli bölgeleri

termal turizm merkezi ilan edilmiştir. Kentte bulunan termal kaynakların başta romatizmaya bağlı hastalıkların tedavisinde olmak üzere pek çok hastalığın iyileştirilmesinde kullanıldığını bilinmektedir (SATURK, 2017b: 39-40).

Termal tesisler ve kaynak açısından zengin bir diğer bölge ise Marmara bölgesidir. Kültür ve Turizm Bakanlığınca bölgede bulunan termal tesisler Doğu ve Batı Marmara bölgeleri olarak ikiye ayrılmıştır. Doğu Marmara bölgesi olarak ele alınan iller Bilecik, Bolu, Bursa, Düzce, Eskişehir, Kocaeli, Sakarya ve Yalova'da yer alan termal tesisleri kapsamaktadır. Doğu Marmara bölgesinde yer alan turizm işletme ve yatırım belgeli termal otellerin sayı ve kapasiteleri Tablo 2.4 ve Tablo 2.5'te yer almaktadır.

Tablo 2.4: 2016 yılında Doğu Marmara Bölgesinde Yer Alan Turizm İşletme Belgeli Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri

TURİZM İŞLETME BELGELİ				
TÜRÜ	**SINIFI**	**TESİS**	**ODA**	**YATAK**
Termal Oteller	**5 Yıldızlı**	5	778	1592
	4 Yıldızlı	3	226	452
	3 Yıldızlı	5	236	542
	Toplam	**13**	**1240**	**2586**

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.5: 2016 yılında Doğu Marmara Bölgesinde Yer Alan Turizm Yatırım Belgeli Termal Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri

TURİZM YATIRIM BELGELİ				
TÜRÜ	**SINIFI**	**TESİS**	**ODA**	**YATAK**
Termal Oteller	**5 Yıldızlı**	3	888	2016
	4 Yıldızlı	2	304	726
	Toplam	**5**	**1192**	**2742**

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.4 ve Tablo 2.5'ten hareketle Doğu Marmara bölgesinde 5 yatırım belgeli termal otel ve 13 turizm işletme belgeli termal otelle beraber toplamda 18 termal otelin bölgede termal turizme hizmet verdiği bilinmektedir. Bu termal oteller termal turistlere toplam 2 bin 432 oda ve 5 bin 328 yatak kapasitesi ile hizmet vermektedir.

Batı Marmara olarak adlandıran bölge ise Balıkesir, Edirne, Kırklareli, Tekirdağ, Çanakkale illerinde bulunan termal otelleri içermektedir. Batı Marmara bölgesinde yer alan turizm işletme ve yatırım belgeli termal otellerin sayı ve kapasiteleri Tablo 2.6 ve Tablo 2.7'de yer almaktadır.

Tablo 2.6: 2016 yılında Batı Marmara Bölgesinde Yer Alan Turizm İşletme Belgeli Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri

TURİZM İŞLETME BELGELİ				
TÜRÜ	**SINIFI**	**TESİS**	**ODA**	**YATAK**
Termal Oteller	**5 Yıldızlı**	2	331	721
	4 Yıldızlı	4	476	979
	3 Yıldızlı	2	107	211
	Toplam	**8**	**914**	**1911**

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.7: 2016 yılında Batı Marmara Bölgesinde Yer Alan Turizm Yatırım Belgeli Termal Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri

TURİZM YATIRIM BELGELİ				
TÜRÜ	**SINIFI**	**TESİS**	**ODA**	**YATAK**
Termal Oteller	**5 Yıldızlı**	1	120	242
	4 Yıldızlı	3	225	450
	Toplam	**4**	**345**	**692**

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.6 ve Tablo 2.7'den hareketle Batı Marmara bölgesinde toplam 12 termal tesisin bulunduğu görülmektedir. Bölgede yer alan termal tesisler toplamda 1259 oda, 2603 yatak kapasitesine sahiptir.

Marmara bölgesinde yer alan İstanbul, Çanakkale, Bursa, Yalova, Balıkesir ve Sakarya'nın önemli kaplıcalara sahip olduğu bilinmektedir. Bölgede yer alan kaplıcaların çoğu günümüz standartlarına uygun olarak hizmet vermeye devam etmektedir (Akbulut, 2010: 44).

Marmara bölgesinde yer alan Bursa ilinin termal sular ve kaplıcalar açısından zenginliklere sahip olduğu söylenebilir. Bursa'da buluna termal sular; Dümbüldek, Oylat, Çekirge, Kaynarca ve Karamustafa, Vakıfbahçe, Horhor, Zeyninine ve bu termal sulardan beslenen tesislerin ve kaplıcaların bulunduğu bilinmektedir. Kükürtlü ve Gemlik (Terme), Ağaçhisar kaplıcaları da bu ilde yer almaktadır. Bu termal suların ve kaplıcaların farklı hastalıkların tedavisinde kullanılmakta olduğu ve termal turistler tarafından tercih edildiği söylenebilir (SATURK, 2017b: 31).

Marmara bölgesinde yer alan termal turizm açısında önemli bir yere ve geçmişe sahip diğer il ise Yalova'dır. Yalova'da Cumhuriyet'in ilanından sonra termal turizm açısından önemli tesislerin açıldığı ve bir turizm şehri konumuna geldiği söylenebilir. Yalova'da dünyaca ünlü kaplıcaların yer aldığı söylenebilir. İlde bulunan yer alan Armutlu ve diğer kaplıcaların Türkiye ve Ortadoğu açısından önemli sağlık ve dinlenme merkezleri olduğu söylenebilir (Türkiye Sağlık Turizmi Cep Kitabı, 2014: 55).

Termal tesislerin ve jeotermal kaynakların zengin olduğu bir başka bölgede İç Anadolu bölgesidir. Bölgede termal kaynaklar ve termal tesislerin yer aldığı önemli şehirler bulunmaktadır. Bu şehirlerin başında Ankara ve Nevşehir'in geldiği söylenebilir. Termal tesisler ve jeotermal kaynaklar bakımından Türkiye'nin üçüncü önemli bölgesi olarak kabul edilen İç Anadolu bölgesinde yer alan tesisler Kültür ve Turizm Bakanlığınca Orta ve Batı Anadolu bölgeleri olarak iki farklı bölgeye ayrılmıştır. Orta Anadolu bölgesinde yer alan turizm işletme ve yatırım belgeli termal otellerin sayı ve kapasiteleri Tablo 2.8 ve Tablo 2.9'da betimlenmektedir. Ayrıca bölgede bulunan termal tesislerin yıldız miktarına göre çeşitleri de gösterilmektedir.

Tablo 2.8: 2016 Yılında Orta Anadolu Bölgesinde Yer Alan Turizm İşletme Belgeli Termal Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri

TURİZM İŞLETME BELGELİ				
TÜRÜ	**SINIFI**	**TESİS**	**ODA**	**YATAK**
Termal Oteller	**5 Yıldızlı**	3	675	1869
	4 Yıldızlı	4	416	911
	3 Yıldızlı	1	60	120
	Toplam	**8**	**1151**	**2900**

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.8'de Orta Anadolu bölgesinde bulunan turizm işletme belgeli termal otellerin sayı ve kapasiteleri yer almaktadır. Bölgede işletme belgeli toplam 8 termal otel bulunmakta ve bu oteller toplam 1151 oda ve 2900 yatak kapasitesi ile termal turistlere hizmet sunmaktadır. Bölgede işletme belgeli termal otellerin dışında turizm yatırım belgeli 3 termal otelin ve önemli kaplıcaların da yer aldığı bilinmektedir. Orta Anadolu bölgesinde bulunan yatırım belgeli termal otellere ait bilgiler Tablo 2.9'da betimlenmektedir.

Tablo 2.9: 2016 Yılında Orta Anadolu Bölgesinde Yer Alan Turizm Yatırım Belgeli Termal Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri

TURİZM YATIRIM BELGELİ				
TÜRÜ	**SINIFI**	**TESİS**	**ODA**	**YATAK**
Termal Oteller	**5 Yıldızlı**	2	629	1477
	4 Yıldızlı	1	190	380
	Toplam	**3**	**819**	**1857**

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Bölgede turizm yatırım belgeli toplam 3 termal otelin bulunduğu görülmektedir. Yatırım belgeli termal oteller toplam 819 oda ve 1857 yatak kapasitesine sahiptir. Yatırım ve işletme belgeli otellerin yanı sıra bölgede turizm işletme belgeli 1 tane termal müstakil apart otel yer almaktadır. Bu termal müstakil apart otel 48 oda ve 96 yatak kapasitesine sahiptir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a).

Batı Anadolu bölgesi Ankara, Karaman, Konya illerinden oluşmaktadır. Bu illerde bulunan işletme ve yatırım belgeli termal turizm tesislere ait sınıf, miktar ve kapasiteleri Tablo 2.10 ve Tablo 2.11'de betimlenmektedir.

Tablo 2.10: 2016 Yılında Batı Anadolu Bölgesinde Yer Alan Turizm İşletme Belgeli Termal Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri

TURİZM İŞLETME BELGELİ				
TÜRÜ	**SINIFI**	**TESİS**	**ODA**	**YATAK**
Termal Oteller	**5 Yıldızlı**	4	920	2014
	4 Yıldızlı	3	218	440
	3 Yıldızlı	2	145	317
	Toplam	**9**	**1283**	**2771**

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.11: 2016 Yılında Batı Anadolu Bölgesinde Yer Alan Turizm Yatırım Belgeli Termal Otellerin Sınıfları, Sayı ve Kapasiteleri

TURİZM YATIRIM BELGELİ				
TÜRÜ	**SINIFI**	**TESİS**	**ODA**	**YATAK**
Termal Oteller	**5 Yıldızlı**	1	323	710
	4 Yıldızlı	1	334	680
	3 Yıldızlı	2	229	634
	Toplam	**4**	**886**	**2024**

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.10 ve Tablo 2.11'de yer alan bilgiler doğrultusunda Batı Anadolu bölgesinde toplam 13 termal otel bulunmaktadır. Bu termal otellerden dokuzu turizm işletme belgesine, diğer dördü ise turizm yatırım belgesine sahiptir. Bölgede turizm işletmesi belgeli 5 yıldızlı 5 termal otel,4 yıldızlı 3 termal otel, 3 yıldızlı 2 termal otel bulunurken yatırım belgesine sahip 5 ve 4 yıldızlı 1 termal otel, 3 yıldızlı 2 termal otel bulunmaktadır. Yatırım ve işletme belgeli termal turizm otellerinin toplamda 2 bin 169 odaya, 4 bin 795 yatak kapasite sahip olduğu görülmektedir.

İç Anadolu bölgesinde termal turizm açısından yer alan önemli iki şehrin Ankara ve Nevşehir olduğu söylenebilir. Ankara'da toplam 16 kaplıca tesisinin yer aldığı bilinmektedir. Ankara'da bulunan önemli kaplıcalar Kızılcahamam-Sey Hamamı kaplıcası, Ayas içmesi ve kaplıcası, Ayaş Karakaya kaplıcası, Beypazarı-Dutlu-Tahtalı kaplıca ve içmeleri, Kapullu kaplıcası, Çubuk-Melikşah, Haymana kaplıcası olarak sıralanmaktadır. Nevşehir'de ise toplam 19 kaplıcanın yer aldığı bilinmektedir. Kozaklı ilçesi önemli termal turizm merkezi olarak kabul edilmektedir. Başta romatizma olmak bölgede yer alan termal kaynakların kalp, deri, sinirsel hastalıklar, kireçlenme vb. hastalıların tedavisinde kullanıldığı bilinmektedir. Ayrıca şehirde Ürgüp içmece ve kaplıcası, Bahçeli içmecesi, Çorak ve Karakaya içmeceleri, Gümüşkent içmeceleri farklı hastalıkların tedavisinde yararlanılan şifalı kaynaklar olarak bilinmektedir (Sağlık Turizmi El Kitabı, 2012: 168-219).

Türkiye'de termal tesislerin çoğunlukta bulunduğu ilk üç bölge Ege, İç Anadolu ve Marmara bölgesidir. Termal tesislerin bu bölgede yoğunlaştığı görülmektedir. Türkiye hemen her bölgesinde termal kaynak ve tesislere sahipken bu kaynaklardan yeteri kadar faydalanılamadığı söylenebilir.

Doğu Anadolu bölgesi termal kaynaklar açısından zengin durumda olduğu söylenebilir. Bölgede yer alan termal kaynaklar açısından zengin illeri Erzurum, Erzincan, Bingöl, Bitlis, Van, Ağrı olarak sıralamak mümkündür. Ancak bölge bulunduğu konum açısında terör vb. olaylar nedeni ile yeterli miktarda termal tesise sahip değildir. Bu yüzden bölge sahip olduğu zengin termal kaynaklara rağmen termal turizmden istediği geliri elde edemediği söylenebilir (Akbulut, 2010: 46). Bölgede turizm yatırım belgesine sahip 99 oda ve 198 yatak kapasiteli 1 termal tatil köyü,

turizm işletme belgesine sahip 18 oda ve 36 yatak kapasiteli 1 termal otel bulunmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a).

Karadeniz bölgesinde termal kaynaklar ve termal tesislerin bulunduğu bilinmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığınca Karadeniz bölgesinde yer alan tesisler Batı Karadeniz ve Doğu Karadeniz olmak üzere iki bölge kapsamında incelenmiştir. Artvin, Giresun, Gümüşhane, Ordu, Rize, Trabzon illerinin yer aldığı Doğu Karadeniz bölgesinde termal otelin bulunmadığı, Amasya, Bartın, Karabük, Kastamonu, Samsun, Sinop, Tokat, Zonguldak, Çankırı, Çorum illerinden oluşan Batı Karadeniz bölgesinde ise turizm işletme belgeli 5 termal otelin bulunduğu bilinmektedir. Bu termal oteller 286 oda ve 567 yatak kapasitesi ile termal turistlere hizmet sunmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a). Ayrıca bölgede yer alan Ayder kaplıcası sahip olduğu doğal özellikleri ile ülke içerisinde benzeri olmayan bir kaplıca olduğu söylenebilir (Tengilimoğlu ve Karakoç, 2013: 94).

Akdeniz ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinin ise termal kaynak ve termal tesisler açısından yeterli zenginliğe sahip olmadığı söylenebilir. Akdeniz bölgesinde toplam 6 termal otelin yer aldığı bilinmektedir. Bu otellerin beşi turizm yatırım belgeli ve toplamda 625 oda ve 1426 yatak kapasitesine sahiptir. Bölgede bulunan tek turizm işletme belgeli termal otel ise 5 yıldızlı ve tesis toplamda 252 oda 504 yatak kapasitesine sahip olduğu bilinmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a). Ancak bölgenin deniz-güneş-kum odaklı turizm açısından daha çok ilgi çektiği söylenebilir.

Güneydoğu Anadolu bölgesinde ise toplam 3 termal otelin ve 1 termal tatil köyünün bulunduğu bilinmektedir. Bölgede yer alan termal otellerin ikisi ve termal tatil köyü turizm yatırım belgesine sahiptir. Bölgede bulunan diğer termal otel ise turizm işletme belgesine sahiptir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017a). Ancak Akdeniz bölgesi gibi bu bölgenin de termal turistler açısından yeterince ilgi görmediği söylenebilir.

Türkiye genelinde hizmet veren işletme ve yatırım belgeli termal otellere ait istatistiksel bilgiler tablolar halinde gösterilmeye çalışılmıştır. Türkiye genelinde hizmet sunan işletme belgeli termal otellere ait veriler Tablo 2.12'de gösterilmektedir.

Tablo 2.12: İşletme Belgeli Termal Otel İstatistikleri

	TESİSE GELİŞ SAYISI			GECELEME SAYISI			ORTALAMA KALIŞ SÜRESİ			DOLULUK ORANI %		
YIL	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM
2000	877	16 661	17 538	2 040	24 673	26 713	2,3	1,5	1,5	2,11	25,54	27,65
2001	3 565	13 407	16 972	9 650	36 253	45 903	2,7	2,7	2,7	12,47	46,85	59,32
2002	2 141	27 803	29 944	5 720	55 083	60 803	2,7	2,0	2,0	5,50	52,95	58,45
2003	1 477	26 298	27 775	3 631	59 546	63 177	2,5	2,3	2,3	3,54	58,06	61,60
2004	2 213	24 181	26 394	5 971	43 609	49 580	2,7	1,8	1,9	5,81	42,40	48,21
2005	1 456	21 513	22 969	2 722	39 693	42 415	1,9	1,8	1,8	2,65	38,70	41,35
2006	2 333	28 914	31 247	5 310	51 375	56 685	2,3	1,8	1,8	5,18	50,09	55,27
2007	297	10 121	10 418	436	13 615	14 051	1,5	1,3	1,3	1,51	47,22	48,73
2008	-	4 639	4 639	-	9 005	9 005	-	1,9	1,9	-	31,14	31,14
2009	18 639	265 611	284 250	94 133	563 232	657 365	5,1	2,1	2,3	4,23	25,32	29,55
2010	302 725	457 909	760 634	399 895	956 007	1 355 902	1,3	2,1	1,8	10,87	25,98	36,85
2011	450 904	636 363	1 087 267	582 325	1 315 672	1 897 997	1,3	2,1	1,7	13,46	30,42	43,88
2012	451 399	789 472	1 240 871	662 293	1 655 896	2 318 189	1,5	2,1	1,9	12,36	30,91	43,27
2013	477 242	901 820	1 379 062	680 859	1 814 351	2 495 210	1,4	2,0	1,8	11,64	31,01	42,65
2014	552 052	1 006 252	1 558 304	814 124	1 988 139	2 802 263	1,5	2,0	1,8	12,39	30,27	42,66
2015	534 670	1 132 555	1 667 225	793 737	2 198 435	2 992 172	1,5	1,9	1,8	11,11	30,77	41,88
2016	203 621	1 134 851	1 338 472	360 491	2 242 645	2 603 136	1,8	2,0	1,9	4,69	29,15	33,83

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017c verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.12'de Kültür ve Turizm Bakanlığı İşletme Belgeli Termal Turizm otellerinde 2000 ile 2016 yılları arasında yerli ve yabancı termal otellere giriş yapan kişi sayısına, yerli ve yabancı turistlerin geceleme sayıları, ortalama kalış sürelerine ve doluluk oranı ile ilgili veriler betimlenmiştir.

2000-2016 yılları arası turizm işletme belgeli termal otellerin konaklama istatistiklerine bakıldığında 2000 yılında termal turizm hareketine toplam 17538 turist katılmıştır. Bu termal turistlerin veya bazı kaynaklarda kürist olarak tanımlanan termal turizm hareketine katılan kişilerin 877 si yabancı, 16,661 yerli termal turisttir. 2001 yılında işletme belgeli termal otellere gelen turist sayısında 2000 yılına oranla azalma yaşanmış toplam 16,792 kişi termal otellere giriş yapmıştır. Toplam tesise geliş yapan kişi sayısında azalma yaşanmasına rağmen 2000 yılına göre daha fazla yabancı turist Türkiye'deki termal otelleri tercih etmiştir. 3565 turist termal otelleri tercih etmişken, yerli turist sayısında azalma yaşanmış 13,407 yerli turist 2001 yılında termal otelleri ziyaret etmiştir.

2002 yılında ise işletme belgeli termal turizm otellerine giriş yapan toplam kişi sayısı ilk kez 20 bini aşmış ve yaklaşık 30 bin termal turist işletme belgeli termal turizm otellerini tercih etmiştir. Termal otelleri tercih edenlerin büyük çoğunluğunun yerli turistlerin oluşturduğunu söylemek tablodan hareketle söylemek mümkündür. 2002-2005 yılları arası termal otelleri tercih eden toplam kişi sayısı 20 binin üstünde seyretmiştir. 2006 yılında ise ilk kez işletme belgeli termal turizm otellerine gelen yerli ve yabancı turist sayısı toplamda 30 bini aşmış 31,247 kişi termal tesisleri tercih etmiştir. Ancak 30 bini aşan termal turistlerin yaklaşık 2,350 kişisi yabancı turistlerden oluşmaktadır. Bu yıllar içindeki verilerden hareketle yabancı termal turistlerin Türkiye'yi fazla tercih etmediği, Türkiye'de termal turizme katılanların çoğunluğunu yerli turistlerin oluşturduğu ve termal turizmin iç turizm açısından potansiyele sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Kültür ve turizm bakanlığının verilerine göre 2007 yılında Türkiye termal turizm açısından gerileme yaşadığı işletme belgeli termal otellere giriş yapan iç ve dış turist sayısında azalmalar görüldüğü verilerden hareketle söylenebilir. Ancak 2008

yılında termal otelleri tercih eden yabancı turist sayısının bulunmaması ile verilerin hatalı olduğunda söz edilebilir.

2009 yılında ise termal otelleri tercih eden turistlerin sayısı toplamda yaklaşık olarak 285 binlere yükselmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerinden hareketle 2009 ile 2015 yılları arası işletme belgeli termal otellere ilgi artış göstermiş, 2000 yılında toplam 17,538 kişi işletme belgeli termal otelleri ziyaret etmişken, 2015 yılında bu rakam 1 milyon 700 bin kişiye kadar ulaşmıştır. Bu artışın sebebi olarak termal tesislerin artması ve termal turizmle ilgili teşviklerin, termal otellerin kalitesinin yükselmesi şeklinde sıralanabilir. Ancak bu artışlarla beraber turizm hareketine katılan özellikle yabancı ziyaretçi sayısındaki artış genel itibari ile düşük kalmıştır. Türkiye zengin jeotermal kaynaklara ve eski çağlardan günümüze kadar gelen termal tesislerin bulunduğu bölgelerde önemli geçmişe sahipken yabancı turistler tarafından yeterli ilgiyi görememektedir.

2009 yılından itibaren işletme belgeli termal otellere giriş yapan yerli turist sayısı sürekli artış gösterirken, yabancı turist sayısında istikrarsızlıklar görülmektedir. Başlarda yabancı turistler termal tesislerde yerli turistlere göre daha uzun süre konaklamışlardır. 2010 yılından sonra ise yabancı termal turistlerin sayılarında artış olmasına rağmen, termal tesislerde kalış sürelerinde azalış görüldüğü söylenebilir.

Son yıllarda termal turizme yapılan teşvikler, tesislerin geliştirilmesi ve arttırılması ile gelişme gösterse de doluluk oranlarının istenilen seviyede olmadığı söylenebilir. 2003 yılında termal tesisler en yüksek doluluğa ulaşmış ve termal tesislerin doluluğu %61'i geçmiştir. Ancak daha sonra konaklayan kişi sayısında artışlar gözükse de termal tesisler istenilen doluluğa ulaşamamıştır. 2016 yılında yaklaşık 1 milyon 400 bin kişi işletme belgeli termal tesislere giriş yapmış olmasına rağmen, doluluk oranı yalnızca %34 civarında kalmıştır. Bu termal tesisleri dolduran turistlerin %29 'u yerli turistlerdir. Yabancı turistler yalnızca yaklaşık %5'lik dilimde yer almaktadır.

2016 yılında işletme belgeli termal oteller toplam 203 bin 621 yabancı turist tarafından ziyaret edilmiştir. Gelen yabancı turistlerin ortalama kalış süreleri yaklaşık 2 gece kadardır. 2016 yılında Türkiye'deki işletme belgeli termal otellere giriş yapan

yabancı turistlerin geliş sayısı ve konaklama istatistiklerinin ikamet ülkelerine göre sıralaması Tablo 2.13‘te betimlenmektedir.

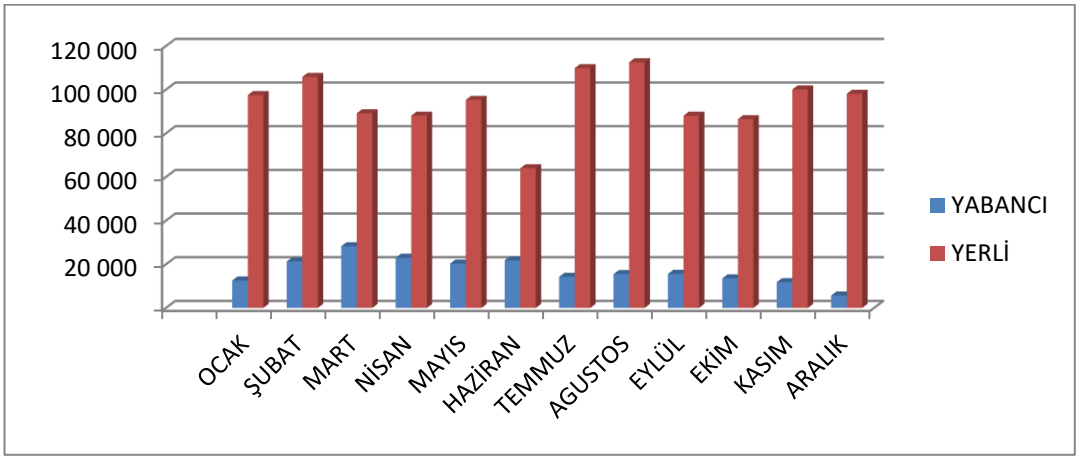
Tablo 2.13: 2016 Yılında Türkiye’deki Turizm İşletme Belgeli Termal Otellere Giriş Yapan Turistlerin Geldiği İlk 10 Ülke ve Konaklama İstatistikleri

İKAMET ÜLKESİ	TESİSE GELİŞ SAYISI	GECELEME	ORT. KALIŞ SÜRESİ
ALMANYA	33636	57743	1,7
ÇİN HALK CUM.	20634	27138	1,3
DİĞER BATI ASYA ÜLK.	16370	17489	1,1
G. KORE	14127	15683	1,1
S.ARABİSTAN	9248	22351	2,4
İNGİLTERE	7898	11792	1,5
MALEZYA	7885	8453	1,1
A.B.D.	6591	10931	1,7
KUVEYT	4877	16935	3,5
FRANSA	4181	7362	1,8

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017c verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.13’te görüldüğü üzere 2016 yılında işletme belgeli termal otellere giriş yapan turistlerin en fazla Almanya’dan geldiği bilinmektedir. Almanya’dan ülkemize termal turizm amaçlı işletme belgeli termal otelleri tercih eden turist sayısı 33 bin 636 kişidir. Almanya’dan termal turizm amaçlı gelen ziyaretçiler işletme belgeli termal otellerde ortalama 2 günden az kalış gerçekleştirmişlerdir. Almanya’nın ardından termal otelleri en fazla tercih eden diğer turistler Çin Halk Cumhuriyeti’nden gelmektedir. Çin Halk Cumhuriyeti’nden gelen termal turistlerin ise işletme belgeli termal otellerde kalış süreleri yaklaşık 1,5 gündür. Yabancı turistler 2016 yılında en fazla Mart ayında işletme belgeli termal tesisleri tercih etmişlerdir. Termal turizm bu yönü ile yılın her mevsimi tercih edilebildiği söylenebilir. Ayrıca 2016 yılında bu otelleri tercih eden yerli ve yabancı turist sayılarının aylara göre dağılımı Şekil 2.4’te betimlenmiştir.

Şekil 2.4: 2016 Yılında Aylara Göre Turizm İşletme Belgeli Termal Otellere Giriş Yapan Turist Sayısı



Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017c verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Turizm işletmesi belgeli ve yatırım belgeli termal otellerin haricinde Türkiye'de mahalli idarelerce belgelendirilen belediye belgeli kaplıcalarda yer almaktadır. Türkiye'de hizmet veren bu tesislerin sayı ve kapasiteleri zamanla değişiklik göstermiştir. Belediye belgeli kaplıca tesislerinin yıllara ait yatak kapasiteleri ve sayılarındaki değişimleri tablo olarak göstermek mümkündür.

Tablo 2.14: 2007-2016 Yıllarında Türkiye'de Hizmet Veren Belediye Belgeli Kaplıca Tesislerinin Sayı ve Kapasiteleri

YIL	TESİS SAYISI	YATAK SAYISI
2007	33	5 593
2008	34	5 883
2009	35	6 174
2010	46	6 341
2011	46	6 341
2012	43	6 033
2013	42	6 467
2014	41	6 391
2015	41	6 391
2016	41	6 391

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017b verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

2014 yılından itibaren 41 tesis ve 6 bin 391 yatak kapasitesi ile belediye belgeli kaplıca tesisleri yerli ve yabancı termal turistlere hizmet vermektedir.

2002 ile 2016 yılları arası belediye belgeli termal tesislere giriş yapan yerli ve yabancı termal turistlerin sayı ve oranları Tablo 2.15'de betimlenmektedir.

Tablo 2.15: 2002-2016 Yılları Arasında Belediye Belgeli Termal Tesislere Ait Konaklama İstatistikleri

	TESİSE GELİŞ SAYISI			TESİSE GELİŞ SAYISI %		
YIL	**YABANCI**	**YERLİ**	**TOPLAM**	**%YABANCI**	**%YERLİ**	**%TOPLAM**
2002	129704	197649	327353	39,62	60,38	100,00
2003	45333	170460	215793	21,01	78,99	100,00
2004	49812	203653	253465	19,65	80,35	100,00
2005	31577	202943	234520	13,46	86,54	100,00
2006	13118	236048	249166	5,26	94,74	100,00
2007	15668	413984	429652	3,65	96,35	100,00
2008	18702	256383	275085	6,80	93,20	100,00
2009	29778	289671	319449	9,32	90,68	100,00
2010	56423	279065	335488	16,82	83,18	100,00
2011	58786	159400	218186	26,94	73,06	100,00
2012	23678	225271	248949	9,51	90,49	100,00
2013	31612	297227	328839	9,61	90,39	100,00
2014	23041	251445	274486	8,39	91,61	100,00
2015	23440	231585	255025	9,19	90,81	100,00
2016	60580	259827	320407	18,91	81,09	100,00

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017d verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

2002-2016 yılları arasında belediye belgeli termal tesislere giriş yapan yerli ve yabancı turistlerin sayıları ile ilgili bilgiler tabloda yer almaktadır. 2002 yılında bu tesislere giriş yapan yabancı termal turistlerin sayısı yaklaşık 130 bin kişidir. Yerli termal turistlerin sayısı ise neredeyse 200 bin kişi olduğu görülmektedir. 2002 yılında belediye belgeli termal tesislere toplam 327 bin 353 kişi seyahat gerçekleştirmiştir. 2002 yılında bu tesislere giriş yapan kişilerin çoğunluğunu yerli turistlerin oluşturduğu görülmektedir.

2002 yılında belediye belgeli termal tesisleri tercih eden yabancı turistlerin oranı %40 civarlarında olduğu görülmektedir. Ancak 2002 yılından sonra belediye belgeli termal tesislerde giriş yapan yabancı turist sayısının 2002 yılı seviyesinin altında kaldığını söylemek mümkündür. 2003 yılında bu tesisleri ziyaret eden yabancı termal turistlerin sayısında bir önceki yıla oranla ciddi düşüş yaşadığı görülmektedir.

2003 yılında belediye belgeli termal tesislere seyahat eden yabancı turistlerin sayısı 46 bin kişi civarına gerilemiştir. Yaklaşık 216 bin kişi bu tesislere ziyaretler gerçekleştirmiştir. Belediye belgeli termal turizm tesislerine giriş yapan turistlerin yalnızca %21'lik kısmı farklı ülke vatandaşları iken bu termal tesisleri tercih edenlerin %79' unu yerli turistler oluşturmaktadır.

Türkiye'de termal tesisleri tercih edenlerin çoğunluğunun yerli turistlerin oluşturduğunu söylemek mümkündür. Belediye belgeli termal tesislerle ilgili istatistiklerine baktığımızda bu sonuca ulaşılabilir. Belediye belgeli termal tesisler ilgili verilerinden hareketle yabancı turist sayısında istikrarsızlıkların olduğunu söylemek mümkündür. Bu verilerden hareketle belediye belgeli termal tesisleri tercih eden turist sayısı en fazla 430 bin kişilere ulaşmıştır. 2007 yılında en çok turistin konakladığı bu tesislerde çoğunluğu yerli turistlerin oluşturduğu görülmektedir. Bu yılda termal turizmden yararlanma amaçlı belediye belgeli termal tesisleri ziyaret eden turistlerin yalnızca %3,65'i farklı ülke vatandaşı iken %96,35' i yerli turistlerdir. 2007 yılında belediye belgeli termal tesisleri ziyaret eden yerli turist sayısı ilk kez 410 bin kişiyi aşmıştır.

Sonraki yıllarda ise belediye belgeli termal tesislere ziyaretler gerçekleştiren turist sayısında kimi zaman artışlar kimi zaman ise azalmalar görülmektedir. Termal turizmin Türkiye'de istikrarlı olarak ilerlemediğini ve yabancı turistler tarafından tesislerin ilgisi çekmediği söylenebilir. 2002 yılında yaklaşık 328 bin kişinin belediye belgeli termal tesisleri ziyaret etmişken, 2016 yılında bu rakam 320 bin termal turist civarındadır. Artan termal turizm yatırımları, ekonomik gelişmeler gibi uygulamalara rağmen belediye belgeli termal tesislerde istenilen ziyaretçi sayısına ulaşılamadığı söylenebilir.

2016 yılında belediye belgeli kaplıcaları 60 bin 580 yabancı turist ziyaret etmiştir. Belediye belgeli kaplıcaları ziyaret eden yabancıların ikamet ettikleri ilk 10 ülke ve kaplıca tesislerinde gerçekleştirdikleri kalışlara ait bilgiler Tablo 2.16'da betimlenmektedir.

Tablo 2.16: 2016 Yılında Türkiye'deki Belediye Belgeli Kaplıcaları Tercih Eden Turistlerin Geldiği İlk 10 Ülke ve Konaklama İstatistikleri

İKAMET ÜLKESİ	TESİSE GELİŞ SAYISI	GECELEME	ORT. KALIŞ SÜRESİ
ALMANYA	19755	22501	1,1
POLONYA	11423	12232	1,1
ABD	4961	4986	1,0
FRANSA	3066	3190	1,1
JAPONYA	1445	2576	1,8
RUSYA FED.	1065	1489	1,4
AVUSTRALYA	749	1568	2,1
BULGARİSTAN	469	584	1,2
ROMANYA	405	470	1,2
İSPANYA	391	391	1,0

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017d verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.16'dan hareketle belediye belgeli kaplıcaları ziyaret eden turistlerin çoğunluğunu Almanya'da ikamet edenlerin oluşturduğunu söylemek mümkündür. Toplamda yaklaşık 61 bin yabancı termal turistin ziyaret ettiği belediye belgeli kaplıcalara 19 bin 755 turistin Almanya'dan geliş yapmaktadır. Almanya'nın ardından bu tesisleri en fazla tercih eden turistlerin Polonya'dan geldiği görülmektedir.

Tablo 2.17: 2002-2016 Yılları Arasında Türkiye'de Hizmet Veren Belediye Belgeli Termal Tesislerde Konaklayan Turistlerin Geceleme Sayıları

GECELEME SAYISI			
YIL	YABANCI	YERLİ	TOPLAM
2002	139 548	540 087	679 635
2003	45 657	477 274	522 931
2004	58 174	532 146	590 320
2005	37 049	592 240	629 289
2006	15 779	610 575	626 354
2007	20 218	835 098	855 316
2008	34 748	668 738	703 486
2009	39 965	738 069	778 034
2010	71 508	582 106	653 614
2011	72 444	389 896	462 340
2012	35 645	527 504	563 149
2013	44 674	591 153	635 827
2014	30 778	535 082	565 860
2015	29 796	525 448	555 244
2016	70 681	538 517	609 198

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017d verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.18: 2002-2016 Yılları Arasında Türkiye'de Hizmet Veren Belediye Belgeli Termal Tesislerde Konaklayan Turistlerin Ortalama Kalış Süreleri

ORTALAMA KALIŞ SÜRESİ			
YIL	**YABANCI**	**YERLİ**	**TOPLAM**
2002	1,08	2,73	2,08
2003	1,01	2,80	2,42
2004	1,17	2,61	2,33
2005	1,17	2,92	2,68
2006	1,20	2,59	2,51
2007	1,29	2,02	1,99
2008	1,90	2,60	2,60
2009	1,34	2,55	2,44
2010	1,27	2,09	1,95
2011	1,20	2,40	2,10
2012	1,50	2,30	2,30
2013	1,41	1,99	1,93
2014	1,34	2,13	2,06
2015	1,27	2,27	2,18
2016	1,17	2,07	1,90

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017d verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Tablo 2.19: 2002-2016 Yılları Arasında Türkiye'de Hizmet Veren Belediye Belgeli Termal Tesislerin Doluluk Oranları

DOLULUK ORANI %			
YIL	**YABANCI**	**YERLİ**	**TOPLAM**
2002	7,21	27,91	35,12
2003	2,49	26,00	28,49
2004	3,16	28,89	32,05
2005	1,83	29,26	31,09
2006	0,97	37,54	38,51
2007	1,00	41,38	42,38
2008	1,67	32,16	33,83
2009	1,83	33,84	35,68
2010	3,31	26,91	30,21
2011	3,41	18,35	21,76
2012	1,75	25,83	27,57
2013	1,99	26,38	28,37
2014	1,38	23,94	25,32
2015	1,49	26,30	27,79
2016	3,49	26,62	30,12

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017d verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

2002 ile 2016 yılları arasında Türkiye'de hizmet veren belediye belgeli termal tesislerde yabancı ve yerli turistlerin konaklama istatistikleri Tablo 2.17, Tablo 2.18 ve Tablo 2.19'da betimlenmektedir. Belediye belgeli termal tesislere ait verilerden hareketle termal tesislerin yabancı turistler tarafından fazla tercih edilmediği söylenebilir. Termal turizmde uygulanan tedavi yöntemlerinin uzun süreli kalış gerektirdiği söylenebilir. Ancak belediye belgeli termal tesislere ait verilere bakıldığında yabancı turistlerin daha az gecelediğini, daha kısa sürede bu tesislerden ayrıldığını ve bu tesisleri yerli turistlere oranla daha az tercih ettiği söylenebilir.

Yerli turistlerin bu tesislerde daha uzun süreli kalışlar gerçekleştirdiği, tesisleri yabancı turistlere oranla daha çok doldurduğu görülmektedir. Bu özellikleri ile termal turizmin iç turizm açısından avantaja sahip olduğu ve mevsimsel özellik taşımaması ile iç turizmden yılın her dönemi turizm geliri elde edebileceği söylenebilir. Ancak genel olarak bakıldığında bu kaplıca tesislerine ait verilerden hareketle Türkiye'de termal turizmin istenilen seviyede olmadığı söylenebilir. Belediye ve turizm işletmesi belgeli termal tesislerin istenilen dolulukta olmadığını ve bu tesisleri tercih eden yerli ve yabancı turistlerin kısa süreli kalışlar gerçekleştirdiğini bu tesislere ait verilerden hareketle söylemek mümkündür. Türkiye sahip olduğu tarihi ve kültürel özelliklerle beraber termal kaynaklar açısından zenginliklere sahipken termal turizm açısından istediği ilgiyi göremediği söylenebilir.

2.7. Türkiye'de Termal Turizm Hedefleri ve Politikaları

Türkiye'nin turizmde temel politikasını turizmden yılın her döneminde yararlanma düşüncesinin oluşturduğu söylenebilir. Bu doğrultuda turizmin mevsimselliğini azaltma amacı ile alternatif turizm türlerinden birisi olan sağlık turizmi ve onun bir çeşidi olan termal turizme yönelik hedefler ve stratejiler belirlenmektedir. Sağlık Bakanlığı ve Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yapılmakta olan raporlar ve master planlarında termal turizme yönelik hedefler açıklanmaktadır. Türkiye sağlık turizminde bölgesinde lider ülke olmayı hedeflemektedir. Türkiye'nin sağlık turizminde istediği hedefe ulaşması açısından termal turizmin önemli yere sahip olduğu söylenebilir. 2013- 2017 vizyonu ile sağlık turizmi geliştirilmesi ve sağlık turizmi hizmet kapsamının genişletilmesi

hedeflenmiştir. Sağlık turizmi hizmetlerinin genişletilmesi kapsamında yer alan termal turizm ile ilgili hedefler şöyle sıralanmaktadır (Sağlık Turizmi Faaliyet Raporu, 2012: 19):

- Termal turizm standartlarını belirlemek.
- Termal turizm ile birlikte kaplıca ve SPA–Wellness turizmine yönelik altyapı, teknoloji ve eğitim düzeyini geliştirmek.
- Termal turizm ve termal turizm kapsamında hizmet veren akredite tesislerin sayısını arttırmak.

Bunun yanında Sağlık Bakanlığı tarafından sağlık ve termal turizmi geliştirme amaçlı 'Termal Turizm Kentleri Projesi' uygulamaya konmuştur. Proje ile termal kaynaklara sahip yeni alanlar tespit edilmiş ve bu alanlarda bulunan illerden termal turizmden yararlanılması hedeflenmiştir. Termal turizm kentleri projesinde yer alan bölgeler ve bu bölgelerdeki iller şöyle sıralanmaktadır (Sağlık Turizmi El Kitabı, 2012: 119):

- Güney Marmara Termal Turizm Kentleri Bölgesi (Çanakkale, Balıkesir, Yalova).
- Frigya Termal Turizm Kentleri Bölgesi (Afyonkarahisar, Kütahya, Eskişehir, Ankara, Uşak).
- Güney Ege Termal Turizm Kentler Bölgesi (İzmir, Manisa, Aydın, Denizli).
- Orta Anadolu Termal Turizm Kentleri Bölgesi (Yozgat, Kırşehir, Nevşehir).
- Kuzey Anadolu Termal Turizm Kentleri Bölgesi (Amasya, Sivas, Tokat, Erzincan).
- Doğu Marmara Termal Turizm Kentleri Bölgesi (Bilecik, Kocaeli).
- Batı Karadeniz Termal Turizm Kentleri Bölgesi (Bolu, Düzce, Sakarya).

Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından Türkiye'nin 2023 turizm stratejisi içerisinde belirlediği strateji ve hedefler arasında sağlık turizmi ve termal turizmde yer almaktadır. Türkiye Turizm Stratejisi 2023'te bütün yıla yayılması amaçlanan turizm hareketlerinde, alternatif turizm çeşitlerinin öneminden ve bu alternatif turizm çeşitlerinden sağlık turizmine ve termal turizme bunların yanında kış, golf, yayla,

kongre ve fuar turizmlerinin öncelikli olarak geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Türkiye'nin 2023 yılında termal turizm ile ilgili belirlemiş olduğu hedefler şu şekilde sıralanmaktadır (Türkiye Turizm Stratejisi 2023, 2007: 22):

- Kültürel geçmişe sahip termal turizm bölgelerinde termal ve kültür turizmi kapasitelerinin alternatif turizm çeşitleri ile birleştirilmesi sağlanacaktır.
- Jeotermal kaynakların yer aldığı bölgelerde bulunan kaynakların değerlendirilmesi ile ilgili çalışmalar yapılmaya devam edilecektir.
- Kültür ve Turizm Bakanlığınca ilan edilen termal turizm bölgeleri ile ilgili imar planları ve revizyon imar planlama çalışmaları sonuçlandırılacaktır.
- Türkiye'nin Avrupa'da termal turizm açısından en fazla tercih edilen ülke konumuna gelmesi sağlanacaktır.
- Jeotermal su kaynaklarının etkin bir şekilde dağıtılması amacı ile dağıtım şirketleri ve pilot bölgelerde mahalli idareler birliği kurulması sağlanacaktır.
- Sahip olduğu jeotermal kaynaklar ile Turizm Merkezi veya Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi ilan edilebilecek alanlar ile ilgili fiziki planların tamamlanıp kısa sürede turizm yatırımcılarına tahsis edilecektir.

Türkiye jeotermal kaynaklar açısından Avrupa ülkelerine göre daha fazla kaynağa sahipken yeteri ilgiyi görememekte ve termal turizm konusunda bu ülkelerin gerisinde kalmaktadır. Termal turizmde Türkiye'nin Avrupa ülkelerinden eksik kaldığı noktalar ve bu ülkelerdeki çalışmalar örnek alınarak izlenmesi gereken politikalar şunlardır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018e):

- Sürdürülebilir kaynak kullanımı amacıyla kür merkezleri ve tedavi amaçlı kullanımlarda termal su doğrudan, eğlence amaçlı kullanımlarda ise tatlı su ile karıştırılarak kullanılmalıdır.
- Belediye öncülüğünde kurulan bir şirket tarafından termal kaynağın kullanım, dağıtım, bakım ve onarım işleri yürütülmelidir.
- Termal kaynakların temel kullanım unsurunun hastalık tedavileri olduğu unutulmamalı, ancak dinlenme ve wellness amaçlı kullanımı da göz ardı edilmemelidir.

- Termal kentlerde ortak kür merkezi yer almalı, tedavi amacıyla gelen turistlerin yanında tedavi amaçlı gelmeyen turistlerinde bu merkezden yararlanabilmesi sağlanmalıdır.
- Termal kentlerde yaya ulaşımı kolaylaştırılmalı, çevresel temizlik dikkate alınarak sağlıklı yaşam alanları oluşturulmalı ve kür merkezi, kür parkı, termal otel entegrasyonu sağlanmalıdır.
- Termal kentlerde alternatif turizm türleri desteklenmeli, bu sayede turist sayısı ve turistlerin geceleme sürelerinin artmasıyla termal turizmden daha fazla gelir elde edilmesi amaçlanmalıdır.

Devlet Planlama Teşkilatı onuncu kalkınma planında sağlık turizminin geliştirilmesi kapsamında termal turizm ile ilgili hedefler belirlemiştir. Onuncu kalkınma planı 2014-2018 arası dönemde hedeflenen termal turist sayısı 1,5 milyondur. Bu termal turistlerden hedeflenen turizm geliri miktarı 3 milyar dolardır. Bu hedeflere ulaşma doğrultusunda termal turizme hizmet verecek tesislerin 100 bin yatak kapasitesine sahip olması amaçlanmaktadır. Ayrıca 10. Kalkınma planında yer alan bu program kapsamında sağlık turizminin geliştirilmesi hedeflenmiş, bu bağlamda sağlık turizminin kurumsal ve hukuki altyapısının geliştirilmesi, fiziki ve teknik altyapının daha iyi hale getirilmesi, sağlık turizminde sunulan hizmet kalitesinin arttırılması, sağlık turizmi ile ilgili etkin tanıtım, pazarlama faaliyetlerinin uygulanması ve sağlık turizminde uluslararası anlaşmaların arttırılması amaçlanmıştır (DPT, 2013: 182-183).

2.8. Türkiye'nin Termal Turizmde Güçlü ve Zayıf Yönleri

Türkiye sağlık turizmi açısında önemli bir destinasyon konumundadır. Sağlık sektörüne yapılan yatırımların artması, kaliteli sağlık tesislerinin Türkiye'de bulunması, turistlerin sağlık amaçlı seyahatlere daha fazla yönelmesinin Türkiye'de sağlık turizminin önem kazanmasına etkili olduğu söylenebilir. Türkiye'de sağlık turizmi içerisinde yer alan fakat sağlık turizmine göre kullanımı daha eskilere dayanan sağlık turizmi çeşitlerinden birisi de termal turizmdir.

Türkiye toprakları üzerinde çok sayıda termal kaynağın bulunduğu bilinmektedir. Bu kaynakların Anadolu ve daha önceki medeniyetler tarafından

kullanıldığını söylemek mümkündür. Bu kaynaklar açısından önemli geçmişe sahip olan Türkiye'de yer alan jeotermal kaynaklar enerji kaynağı dışında termal turizm amacıyla da kullanılmaktadır. Türkiye'de deniz-güneş-kum odaklı turizmin gölgesinde kalan termal turizmin son yıllarda turizmin tüm yıla yayılması ve alternatif turizme yönelen turist hareketleri ile önem kazanmaya başladığı söylenebilir. Türkiye'nin termal turizmde avantajları bulunurken, bu avantajların yanı sıra dezavantajlar da bulunmaktadır.

2.8.1. Güçlü Yönler

Türkiye'nin termal turizm konusunda sahip olduğu güçlü yönleri şöyle sıralamak mümkün olmaktadır:

- Türkiye jeotermal kaynaklar açısından zenginliklere sahiptir.
- Jeotermal kaynakların çoğu termal turizm açısından kullanıma elverişli durumdadır.
- Termal kaynakların ve bu kaynaklar civarında bulunan termal tesislerin yer aldığı iller iklim koşulları açısından elverişlidir.
- Termal turizm açısından tercih edilen illerin önemli tarihi ve kültürel geçmişe sahip olması.
- Türkiye'nin sağlık turizmi açısından önemli bir destinasyon olması.
- Termal turizm kaynaklarının yoğunlaştığı bölgelerde aynı zamanda farklı turizm çeşitlerinin yapılmasına da elverişli olması.
- Türkiye sahip olduğu jeotermal kaynaklarla Dünya'da 7, Avrupa'da 1. sırada yer almaktadır.
- Deniz-güneş-kum odaklı turizmden yararlanamayan illerde önemli termal tesislerin bulunması ve bu illerin turizmden gelir elde edebilmesini sağlaması.

2.8.2. Zayıf Yönler

Türkiye termal turizm açısından önemli avantajlara sahip olsa da bu avantajlarının yanında termal turizm konusunda zayıflıklarının da bulunduğu bilinmektedir. Türkiye'nin termal turizmdeki zayıf yönler şöyle sıralanabilir:

- Türkiye termal kaynaklar açısından Avrupa'da birinci durumda olmasına ve önemli kültürel mirasa sahip olmasına rağmen yabancı turistler tarafından yeterli ilgiyi görmemektedir.
- Termal tesislerin doluluk oranlarının istenilen seviyede olmadığı söylenebilir.
- Termal turizm tedavi yöntemleri genelde uzun süreli kalış gerektirmektedir, ancak Türkiye'de termal tesislerde kalış sürelerinin kısa olduğu söylenebilir.
- Türkiye'de termal turizmin deniz-güneş-kum odaklı turizmin ve sağlık turizminin gerisinde kaldığı söylenebilir.
- Termal turizm bölgelerinin, tesislerinin tanıtım ve reklam faaliyetlerinde yetersiz kalındığı söylenebilir.
- Türkiye sınırına yakın ülkelerde yaşanan sorunların diğer turizm çeşitlerini etkilediği gibi termal turizme de etkide bulunduğu söylenebilir.
- Ülkeler arası yaşanan anlaşmazlıkların termal turizmi de etkilemesi olarak sıralanabilir.

2.8.3. Fırsatlar

Termal turizm açısından Türkiye'nin sahip olduğu fırsatları şöyle sıralamak mümkün olmaktadır:

- Türkiye'de bulunan kaplıcaların kültürel geçmişe sahip olması ile kültür turizmi ve termal turizmi beraber yapılmasına olanak sağlayabilir.
- Dünya genelinde giderek artan yaşlı nüfusun ve çeşitli hastalıkları bulunan insanların doğal tedavi kaynaklarına yönelmesi.
- Türkiye'de termal turizmin önemli bir iç turizm faaliyeti olduğu söylenebilir ve termal turizm sayesinde iç turizmden ciddi gelir elde edilebilir.
- Mevsimsel özellik taşımayan termal turizm ile tüm yıla yayılmak istenen turizm düşüncesi gerçekleştirilebilir.

2.8.4. Tehditler

Türkiye'de termal turizmi olumsuz etkileyen veya etkileyebilecek tehditler ise şöyle sıralanabilir:

- Termal turizm tesislerinin modernleştirilmesi için yapılan uygulamaların doğal çevreye zarar verebilmesi.
- Termal tesislerin bulunduğu bölgelerde yaşanabilecek sorunların bölge imajını olumsuz etkilemesi.
- Komşu ülkelerde devam eden savaşların ve siyasi sorunların artarak büyümesi, ülke sınırına kadar ulaşması.
- Termal tesis ve sunulan termal hizmetlerde kalite anlayışına verilen önemden vazgeçilmesi.
- Termal turizme yönelik yapılan yatırımlardan vazgeçilmesi olarak sıralanabilir.

2.9. Türkiye'de Termal Turizm Üzerine Yapılmış Çalışmalarla İlgili Alanyazın Taraması

Termal turizm ile ilgili literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde, termal turizmin farklı yönlerinin ele alındığı söylenebilir. Çalışmalarda genellikle Türkiye'de bulunan termal kaynakların yoğunlaştığı bölgelerin veya illerin incelendiğini söylemek mümkündür. Ayrıca bu çalışmalarda termal turizmin farklı yöntemler kullanılarak ele alındığı söylenebilir. Literatür incelemesinde yer alan bu çalışmalar; Tuncel ve Doğaner (1992), Taşlıgil (1995), Gürbüz ve Korkmaz (2001), Tıraş (2004), Eleren ve Kılıç (2007), İbret (2007), İlban vd. (2008), Tunçsiper ve Kaşlı (2008), Sandıkçı ve Gürpınar (2008), Emir ve Durmaz (2009), Akbulut (2010), Bertan (2010), Türksoy ve Türksoy (2010), Çetin (2011), Çetin ve Özşahin (2011), Öcal (2011), Taş (2012), Bucak ve Özkaya (2013), Çiçek ve Avderen (2013), Sandıkçı ve Özgen (2013), Başkaya (2015), Belber ve Turan (2015), Gündüz ve Güler (2015), Usta ve Zaman (2015), Deniz (2016) olarak sıralanmaktadır.

Tuncel ve Doğaner (1992), çalışmasında Kütahya'nın mevcut termal kaynaklarını, termal turizmin mevcut durumunu, konaklama tesislerini incelemiştir. Çalışmada Kütahya'nın önemli termal kaynaklara sahip olduğundan, eski zamanlardan itibaren ilde bulunan termal kaynakların sağlık amaçlı kullanıldığından söz edilmektedir. İlde bulunan kaplıcaların yetersiz olduğu, modern tesislere ihtiyaç duyulduğundan söz edilmiştir. Kütahya'nın genellikle yerli turistler tarafından tercih

edildiği ifade edilmiş, şehrin termal turizm açısından gelişmesi ve ili daha fazla turistin tercih etmesinin sağlanması üzere gereken önerilerde bulunulmuştur.

Sıralanmakta olan bu çalışmalardan Taşlıgil (1995), Manisa ilinde yer alan termal kaynakları ve ilde bulunan mevcut termal tesislerin özelliklerini ele almıştır. İlde yer alan termal kaynakların yeterince değerlendirmediği ve tesislerin termal turizm açısından yeterli olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Gürbüz ve Korkmaz (2001), Ilıca Kasabası'nda sağlık turizminin potansiyelini, Ilıca Kasabası'nın bulunduğu konumu, bölgenin sahip olduğu özellikleri, jeolojik yapısını, sağlık turizminin bölge ekonomisine katkısını ve bölgede yer alan termal kaynakları incelemiştir. Bölgede yer alan termal kaynakların yüksek potansiyele sahip olduğunu ancak bölgenin potansiyelin yeterince değerlendirilmediği sonucuna ulaşmıştır.

Tıraş (2004), Haruniye kaplıcasını incelediği çalışmasında sağlık turizminin en gelişmiş türü olarak tanımladığı termal turizmi ele almıştır. Çalışmada kaplıcanın bulunduğu konum, çevre il merkezlerine uzaklıkları hakkında bilgilere, doğal çevre özelliklerine, kaplıca sularının içeriği hakkında bilgiler vermiştir. İlçede yer alan termal tesislerin kapasitesi hakkında saptamalarda bulunmuştur. Kaplıcada yer alan termal tesislerin kapasitesinin yetersiz olduğu, bölgenin ulaşım ve park yeri sorunlarının bulunduğu, konaklama tesislerinin modernleştirilmesi gerektiği, kaplıcaya yönelik yapılan tanıtımların eksikliklerin bulunduğu ve kaplıcada uygulanan tedavi yönteminin yanlış olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Eleren ve Kılıç (2007), "Turizm Sektöründe Servqual Analizi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Ve Bir Termal Otelde Uygulama" adlı çalışmasında Afyonkarahisar ilinde bulunan beş yıldızlı termal otelde kalan müşteriler üzerinde anket uygulamıştır. Servqual ölçeği kullanılarak uygulanan anket sonuçlarının analiz edilmesiyle, beş yıldızlı termal otele giriş yapan ziyaretçilerin beklentilerinin yeterince karşılanmadığı ve müşteri memnuniyetinin sağlanmadığı sonucuna ulaşıldığı görülmektedir.

İbret (2007), çalışmasında termal turizm merkezlerinden birisi olan Çavundur kaplıcasını incelemiştir. Kaplıcanın termal turizm potansiyeline, coğrafi özelliklerine değinmiş, bölgede termal turizmin geliştirilmesine yönelik önerilerde bulunmuştur.

Çavundur kaplıcası ile ilgili verilerin incelendiği çalışmada, kaplıcanın sahip olduğu doğal potansiyellere rağmen yeterli değerlendirilmediğine, kaplıcanın tanıtımının yetersiz olduğuna, kaplıcanın yoğun turizm dönemlerinde yeterli tesise sahip olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

İlban vd. (2008), "Termal Turizm Amaçlı Seyahat Eden Turistlerde Destinasyon İmajı: Gönen Örneği" adlı çalışmasında, termal turizmden yararlanmak üzere ilçeyi ziyaret eden turistler hakkında bilgileri ve turistlerin Gönen'i tercih etmesindeki başlıca unsurları ele almıştır. İlçede bulunan 4 yıldızlı otel üzerinde anket yöntemi kullanılarak veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler doğrultusunda bölgeyi ziyaret eden turistlerin, Gönen'in sahip olduğu kaplıcaları başlıca çekicilik unsuru olarak gördüğünü ve turistlerin bölgeyi tercih etmesindeki önemli unsurların sosyal çevre şartları, atmosfer, taşımacılık ve uygun fiyat olduğunu tespit etmiştir.

Tunçsiper ve Kaşlı (2008), ise çalışmasında termal turizmin ekonomik etkilerini ele almış ve bu doğrultuda Balıkesir – Gönen'de yer alan kaplıca merkezlerindeki işletmeleri incelemiştir. Bölgede bulunan 11 konaklama işletmesi, 17 yiyecek-içecek işletmesi, 10 hediyelik eşya işletmesi üzerinde anket uygulanmış ve anket sonuçları analiz edilmiştir. Anket sonuçlarına göre, kaplıcada yer alan işletmelerin sezonluk değil tüm yılda aynı fiyat uyguladığı ve bu merkezlerden elde edilecek turizm gelirlerinin bölgesel kalkınmaya katkıda bulunacağı sonucuna ulaşmıştır.

Sandıkçı ve Gürpınar (2008), çalışmasında Ege bölgesinde konaklayan termal turistlerin sunulan kür hizmetlerinden algıladıkları önem arasında anlamlı farkların bulunup bulunmadığını ele almışlardır. Literatür taraması ve anket yönteminin kullanıldığı çalışmada, 2007 yılında Ege bölgesinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı 11 termal turizm işletmesi incelenmiş, anket yerli turistler üzerinde uygulanmıştır. Ankette termal işletmeleri ziyaret eden turistlerin demografik özellikleri, turistlerin bu tesisleri neden tercih ettiği, tesise hangi amaçla geldiği ve almış oldukları hizmetlerdeki önem türleri tespit edilmiştir. Yaşa, cinsiyete, öğrenim durumuna ve gelire göre algılanan önem arasında anlamlı farklılıkların bulunup bulunmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

Emir ve Durmaz (2009), çalışmasında Afyonkarahisar'ın termal turizm imajını ele almıştır. Çalışmada Afyonkarahisar'ın termal turizm imajını incelemek üzere Afyon Kocatepe ve Süleyman Demirel Üniversitesinde çalışmakta olan akademik ve idari personeller üzerinde anket uygulanmıştır. Toplam 437 kişi üzerinde uygulanan anket sonuçları doğrultusunda, termal turizm yönünden Afyonkarahisar'ın olumlu imaja sahip olduğuna ancak bunun yanında şehrin imajını olumsuz etkileyen unsurların güvenlik sorunları, tanıtım faaliyetlerindeki yetersizlikler, termal kaynakların şifasız olması sonuçlarına ulaşmıştır.

Akbulut (2010), çalışmasında Türkiye'de termal turizmin mevcut durumunu, termal turizm bölgelerini ve termal turizme ait sorunları ele almıştır. Termal kaynakların kullanımının eski çağlardan, günümüze kadar uzanan kaplıcaları, bu kaplıcaların bulunduğu medeniyetleri, Cumhuriyet öncesi ve Cumhuriyet sonrası Türkiye'de bulunan veya yeni kurulan termal tesisler hakkında bilgiler vermiştir. Yapmış olduğu bu teorik çalışmada termal kaynaklar açısından Ege, Marmara, İç Anadolu bölgelerinin önemli potansiyele sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Termal tesislerden istenilen seviyede yararlanılması, daha fazla turistin tesisleri tercih etmesi, kalış sürelerinin ve elde edilen gelirin arttırılması konularında önerilerde bulunmuştur.

Bertan (2010), "Pamukkale Destinasyonunda Termal Turizm Faaliyetleri ve Yöreyi Ziyaret Eden Turistler Üzerinde Bir Uygulama" isimli çalışmasında Denizli-Pamukkale'yi tercih eden termal turistler hakkındaki bilgileri, beklenti ve memnuniyet düzeylerini ölçmeye çalışmıştır. Pamukkale'de bulunan termal ve kültürel kaynaklar hakkında bilgiler vermiş, ilin genel konaklama kapasitesi ve ile ait turizm verilerini de incelemiştir. Turistlere ait demografik bilgilere, beklenti ve davranışlarına, memnuniyet düzeylerine ulaşmak üzere bölgeye gelen yerli turistler üzerinde anket uygulamıştır. Elde edilen bilgilerin analiz edilmesi sonucunda bölgeyi tercih eden yerli turistlerin çoğunluğunun sağlık amacıyla tercih ettiğine, Pamukkale'nin genellikle günübirlik turistler tarafından tercih edildiğine, bölgenin reklam faaliyetlerinin yetersiz olduğuna ve kente sağlık amaçlı gelen turistlerin beklenti ve memnuniyetlerinin diğer turizm çeşitlerine katılan turistlere oranla daha olumlu olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Türksoy ve Türksoy (2010), çalışmasında Çeşme'de bulunan termal kaynakların turizm açısından kullanımını, Çeşme'nin termal turizmden daha fazla gelir elde edebilmesi için yapılması gerekenleri ele almıştır. Bunun yanında ilçenin turizm açısından sahip olduğu güçlü ve zayıf yönlerini açıklamaya çalışmıştır. İlçede bulunan en önemli iki termal bölgenin Ilıca ve Şifne olduğu söylenmiş ve bu bölgelerin gelişme potansiyelinin yüksek olduğundan söz edilmiştir. İlçede yer alan termal kaynakların tedavi edici özelliğinin yanında, sağlığı koruma amaçlı uygulamalarda kullanılabileceğinden söz edilmiştir. İlçede yer alan hem tedavi edici, hemde sağlığı koruma amaçlı kullanıma elverişli olan termal kaynakların turistik açıdan önemli olduğunu ve bu doğrultuda yapılması gerekenler hakkında önerilerde bulunmuştur.

Çetin (2011), çalışmasında Nevşehir-Kozaklı'nın termal turizm potansiyelini, termal turistlerin Kozaklı hakkındaki düşüncelerini incelemiştir. Kozaklı'nın coğrafi özelliklerine, bulunduğu konuma, çevresinde yer alan şehir merkezlerine uzaklıkları hakkında bilgiler vermiştir. Ayrıca çalışmada Kozaklı'da bulunan termal kaynakların hangi hastalıkların tedavisinde kullanıldığı ve bu kaynakların özellikleri hakkında da bilgiler vermektedir. Çalışmada Kozaklı ilçe merkezini ziyaret eden termal turistler üzerinde anket uygulanmış ve anket sonuçları analiz edilmeye çalışılmıştır. Kozaklı'yı termal turizm amacıyla tercih eden turistlerin başlıca geliş nedenlerinin tedavi olmak, dinlenmek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca bölgenin uluslararası tanıtımının yetersiz olduğundan söz edilmiştir.

Çetin ve Özşahin (2011), çalışmasında Gönen'de bulunan termal kaynakları incelemiş, bu kaynakların coğrafi yapılarını, termal turizmin ekonomik etkilerini ve kentsel mekâna etkilerini incelemiştir. Çalışma kapsamında Gönen'de bulunan termal suların özelliklerine, bu suların hangi hastalıkları tedavisinde kullanıldığına değinilmiştir. Ayrıca 2000-2007 yılları arasında Gönen'de yer alan kaplıca tesislerinin kapasite ve doluluk oranlarına, Gönen'i ziyaret eden turist sayısına, turistlerin milliyetlerini göre sınıflandırılmasına yer verilmiştir. Gönen'de yer alan termal kaynakların bölge ekonomisini olumlu olarak etkilediği ve bunun yanında bu kaynakların mekânsal değişiklere yol açtığı sonucuna ulaşmıştır.

Öcal (2011), çalışmasında Niğde ilinde yer alan Nargöl kaplıcalarını incelemiş, Nargöl'deki termal kaynaklar açısından potansiyelini, bölge ekonomisine katkısını incelemeye çalışmıştır. Çalışmada Nargöl'ün coğrafi özelliklerine ve termal kaynağın sahip olduğu kimyasal özellikler hakkında bilgiler verilmiştir. Bölgenin önemli tarihi kaynaklara sahip olduğuna, bölgedeki otel sayı ve kapasitelerinin arttırılması sayesinde iş imkânlarının ve turist sayısının artacağına, bölge halkının bu tesislerde çalışmalarının sağlanmasıyla turizmin bölgesel kalkınmaya katkıda bulunabileceği sonucuna ulaşmıştır.

Taş (2012), "Afyonkarahisar İlinde Termal Turizmin Gelişimi" isimli çalışmasında ilin 2000-2010 yılları arasında termal turizm yönlü gelişim ve değişimini ele almış, konu ile ilgili istatistiksel verileri açıklamaya çalışmıştır. Çalışmada Afyonkarahisar'da termal turizm amaçlı kullanılan kaplıcaların isimleri, özellikleri, kapasiteleri hakkında bilgiler verilmiştir. 2000 yılı verilerine göre ilde 8 termal tesis bulunurken, 2010 yılı verilerine göre Afyon'da 37 termal tesisin faaliyet gösterdiği açıklanmış, buna bağlı olarak toplam tesis kapasitelerinin de arttığı tespit edilmiştir. 2000-2010 yılları arasında termal turizmin Afyonkarahisar'da gelişme kaydettiği sonucuna ulaşmıştır. İlin termal kaynaklar açısından zengin oluşu, bu termal kaynakların farklı hastalıkları tedavisinde kullanılmaya elverişli olması, termal turizme yönelik gerekli tanıtımların yapılması ve kente ulaşımın kolay olması bu gelişmenin nedenleri olarak sıralamıştır.

Bucak ve Özkaya (2013), çalışmasında Çanakkale'nin termal turizm potansiyelini ve ilde bulunan termal kaynakları incelemiştir. Çalışmada termal turizm ile ilgili tanımlara, termal turizme ait özelliklere, termal suların tedavi edici yönlerine değinmiştir. Türkiye ve Dünya'daki termal turizmin mevcut durumu hakkında bilgiler vermiştir. Çanakkale'de bulunan termal sular ve termal tesisler hakkında istatistiksel bilgiler vermiştir. Çanakkale'nin termal kaynaklar açısından zengin olduğuna, ancak çok sayıda kaynağa rağmen yeterli sayıda tesisin bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bölgede termal turizmin gelişmesinin sağlanması amaçlı önerilerde bulunmuştur.

Çiçek ve Avderen (2013), çalışmasında sağlık turizmi açısından İç Anadolu bölgesinde bulunan termal kaynakları ve bölgenin termal turizm potansiyelini

incelemiştir. Çalışmada bölgede bulunan termal tesislerin yönetici ve sahipleri üzerinde anket uygulanmıştır. Bölgede yer alan 47 termal tesis üzerinde uygulanan anket sonucuna göre veriler analiz edilmiştir. Bu doğrultuda bölgede yer alan tesislerin çoğunluğunun 1990 yılından sonra kurulduğu, tesislerin oda ve yatak kapasiteleri, tesislerin hizmet sunduğu dönemler, tesislerde bulunan havuz sayısının yetersiz olduğu, bölgedeki tesisleri daha çok yerli turistlerin tercih ettiği, yabancı dil bilen personel bulunmadığı, tesislere giriş yapan turistlerin tedavi olma amacıyla geldiği, bölgeyi daha çok yakın illerde yaşayan turistlerin tercih ettiği tespit etmiştir.

Sandıkçı ve Özgen (2013), çalışmasında Afyonkarahisar'ın SWOT analizi ile mevcut ve gelecekteki termal turizm durumunu incelemiştir. Çalışma doğrultusunda turizm işletme belgeli termal tesislerde çalışanlara yönelik anket uygulanmıştır. Uygulanan anket çalışmasını sonucunda veriler analiz edilerek Afyon ilinin termal turizmdeki güçlü ve zayıf yönleri, fırsat ve tehditler açıklanmaya çalışılmıştır. Afyonkarahisar'ın termal turizmde en güçlü yanının, ilin termal turizm açısından olumlu imaja sahip olması, şehrin termal turizm açısından en zayıf yönünün ise kamu teşviklerinden yeterince yararlanmaması, ilin termal turizm açısından sahip olduğu en önemli fırsatın havaalanı yapımının devam etmesi, en önemli tehdit unsurunun ise termal turistlerin pazarlık gücünün artması olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Başkaya (2015), çalışmasında Çermik kaplıcalarının coğrafi özelliklerini, termal turizm potansiyelini incelemiştir. Çalışmada Çermik ilçesinin tarihi özelliklerinden, tarihi geçmişinden, bulunduğu konumdan, iklimsel özelliklerden söz edilmektedir. Ayrıca kaplıca sularının hangi hastalıkların tedavisinde kullanıldığı, termal suyun kimyasal özellikleri hakkında bilgiler verilmiştir. Çermik kaplıcasının turizm potansiyelinin tespit edilmesi amacıyla kaplıcaya gelen kişiler üzerinde anket uygulanmıştır. Anket sonuçlarına göre Çermik kaplıcasına gelen turistlerin çoğunluğunun yakın illerden geldiği, gelenlerin büyük çoğunluğunun akraba tavsiyesi üzerine bölgeyi tercih ettiği, kaplıcaya gelenlerin genellikle romatizma hastalığının tedavisi için tercih ettiği sonucuna ulaşmıştır. Ancak ilçede yer alan termal tesislerin modern olmadığı, kaplıcaya yönelik yatırım ve tanıtımların arttırılması gerektiğinden söz edilmiştir.

Belber ve Turan (2015), çalışmasında Kırşehir ilinde bulunan termal tesisleri, bu tesislerde konaklayan turistlerin tatmin düzeylerini etkileyen unsurları incelemiştir. Kırşehir ilinde 7 jeotermal alanın bulunduğu, ancak bu alanların hepsinde termal tesisin yer almadığı tespit edilmiştir. Araştırmada konu ile ilgili literatür incelenmiş, turistlerin tatmin düzeylerini belirlemek üzere termal turistler üzerinde anket uygulanmıştır. Anket sonucuna göre çeşitli faktörlerin termal turistlerin tatmin düzeylerini etkilediği, bu faktörlerin termal turistlerin demografik özelliklerine göre farklılıklara sahip olduğunu tespit etmiştir.

Gündüz ve Güler (2015), "Termal Turizm İşletmelerinde Çok Ölçütlü Karar Verme Teknikleri Kullanılarak Uygun Tedarikçinin Seçilmesi" isimli çalışmasında Analitik Hiyerarşi ve TOPSIS yöntemi kullanarak termal konaklama işletmesinde tedarikçi seçimi ile ilgili önerilerde bulunmaktadır. Çalışmanın uygulandığı termal işletme için en önemli unsurun kalite olduğu tespit edilmiştir. Tedarikçilerden beklenen diğer önemli unsurlar ise fiyat, ürünün ulaşım zamanı olarak sıralanmaktadır.

Usta ve Zaman (2015), çalışmasında Kızılcahamam ilçesinde yer alan termal kaynakları incelemiş, bu kaynakların özellikleri, günlük kapasiteleri hakkında bilgiler vermiştir. Kızılcahamam ilçesinde bulunan termal otelleri, pansiyonları ele almış, termal otellerin ve pansiyonların oda sayısı ve yatak kapasitelerini açıklamıştır. Kızılcahamam'da yer alan tesisleri tercih eden turistlerin büyük bölümünün termal turizm amaçlı geldiği belirtilmektedir. Kızılcahamam'ın termal turizm açısından önemli potansiyele ve doğal güzelliklere sahip olduğu, bunun yanında ilçeye gelen turist sayısının yeterli seviyede olmadığı, turistlerin çoğunlukla kısa süreli kalışlar gerçekleştirdiği ve tanıtım eksikliklerinin en önemli sorunların başında geldiği belirtilmektedir.

Deniz (2016), çalışmasında Uşak ilinde yer alan Kayaağıl köyündeki termal tesisin gelişimini incelemiştir. Kayaağıl köyünün coğrafi özellikleri, termal tesisin bulunduğu konum hakkında bilgiler verilmektedir. Araştırma konusunda kullanılan bölgenin çevre özelliklerinin termal turizm ile ilişkisi açıklanmaktadır. Uşak ilinin turizm açısından potansiyele sahip olduğu ancak bu potansiyelden yeterince faydalanılmadığı tespit edilmiştir. Kayaağıl termal tesisinin uygun fiyatlara ve ildeki

termal tesislerden daha yeni olması, tesisin sahip olduğu en önemli rekabet unsurları olarak sıralanmaktadır. Tesisin tanıtımının arttırılması, daha fazla turistin tesise gelmesi ve tesisin termal turizm açısından önemli hale gelmesi konusunda önerilerde bulunmuştur.

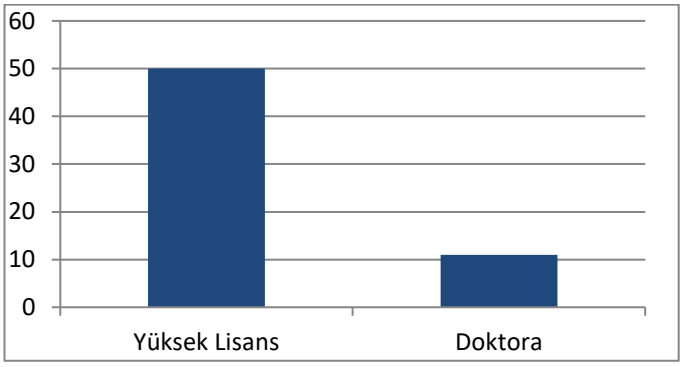
Literatürde yer alan makaleler incelendiğinde çalışmaların genellikle termal kaynakların yer aldığı il, ilçe veya tesisler üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu bölgelerde termal turizmin potansiyelinden yeteri kadar yararlanılamadığı belirtilmektedir. Bu çalışma ile termal turizmin Türkiye genelindeki mevcut durumu ve potansiyeli ele alınmaya çalışılmıştır.

2.10. Termal Turizm Tezlerine Ait Bilgiler

Türkiye'de termal turizme yönelik yapılan tezlerle ilgili verilere ulaşmak üzere YÖK'ün resmi web sitesinde içerisinde Ulusal Tez Merkezinde bulunan detaylı tarama seçeneğinde "termal turizm" kelimeleri aratılarak ulaşılan verilerden hareketle, ülkemizde termal turizm ile ilgili tez çalışmalarının başlangıcı 1988 yılına dayanmaktadır. 1988 yılında, Anadolu Üniversitesinde "Termal Turizm Pazarlaması" adlı yüksek lisans tezinin literatürde yer alan ilk termal turizm çalışması olduğu söylenebilir. Daha sonraları özellikle 2008 yılından itibaren termal turizm konulu akademik tezlerin yaygınlaştığı söylenebilir. Termal turizm ile ilgili yazılmış tezlere bakıldığında, bu tezlerin farklı yıllarda, farklı üniversitelerde, üniversitelerin farklı enstitülerinde, farklı sayılarda yazıldığını söylemek mümkündür.

Ulusal Tez Merkezinde "termal turizm" kelimeleri aratılarak termal turizm ile ilgili toplamda 61 teze ulaşılmıştır. Tezlere ait şekiller bu bilgiler doğrultusunda oluşturulmuştur. Tezlerden 50'si yüksek lisans, geri kalan 11 tez ise doktora çalışması olarak yazılmıştır. Termal turizm konusunda yazılmış yüksek lisans ve doktora tezlerinin sayısı Şekil 2.5'te betimlenmektedir.

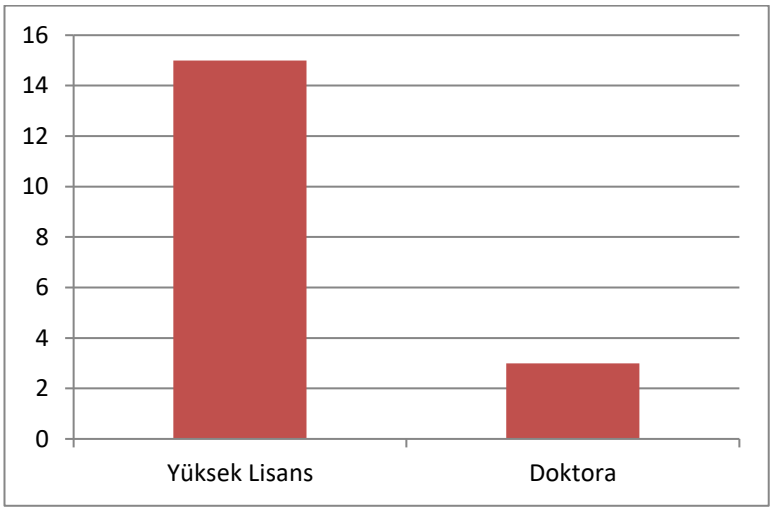
Şekil 2.5: Termal Turizm Konusunda Yazılmış Tezlerin Akademik Eğitim Türüne Dağılımı



Kaynak: YÖK, 2018 verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Termal turizm konusunda yazılmış 61 tezden 18 tanesi erişime kapalı, diğer 43 tez ise web sitesi üzerinden ulaşılabilir durumda bulunmaktadır. Erişime kapalı termal turizm içerikli yüksek lisans ve doktora tezlerinin dağılımı Şekil 2.6'da betimlenmektedir.

Şekil 2.6: Erişime Kapalı Termal Turizm Konulu Tezlerin Dağılımı



Kaynak: YÖK, 2018 verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

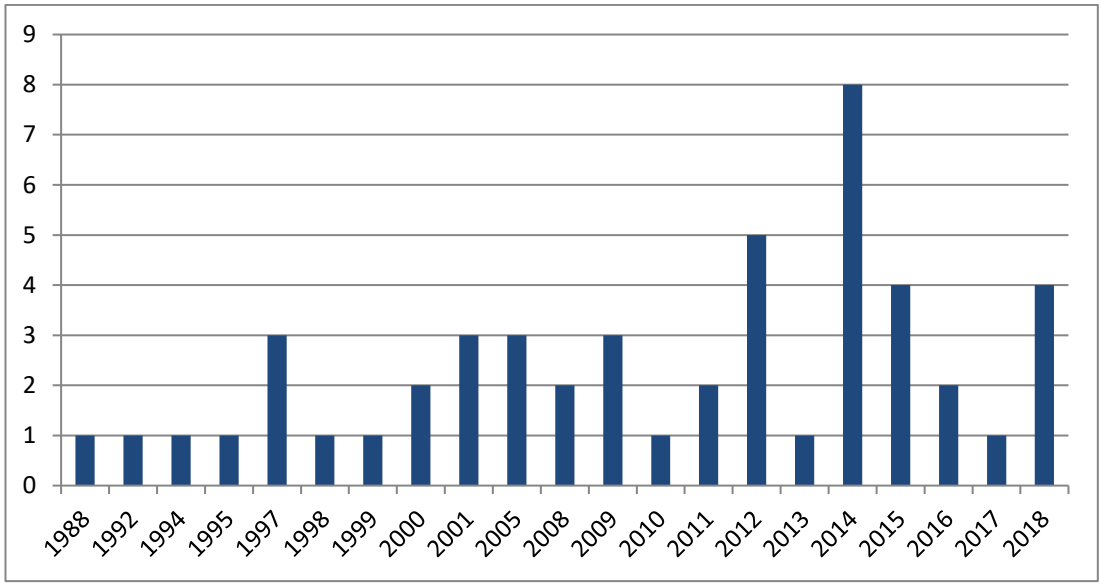
Şekilden hareketle erişime kapalı tezlerin çoğunluğunun yüksek lisans tezleri olduğu, termal turizm konulu toplamda 11 doktora tezinden 3 tanesinin erişime kapalı olduğu görülmektedir. Termal turizmle ilgili toplam 50 yüksek lisans tezinden ise 15 tezin erişime kapalı olduğu görülmektedir. Erişime kapalı termal turizm tezleri ile ilgili

genellikle eski tarihli tezlere YÖK'ün web sitesi üzerinden ulaşımın mümkün olmadığı, daha güncel tarihli tezlerin ise yazarların isteği doğrultusunda belli bir tarihe kadar erişime kapatıldığını söylemek mümkündür.

2.10.1. Termal Turizm Konusunda Yazılmış Yüksek Lisans Tezlerine Ait Bilgiler

Termal turizm hakkında yazılmış tezlerinin çoğunluğunun yüksek lisans tezi olduğu bilinmektedir. Yüksek lisans çalışması olarak yazılan termal turizm tezlerin hangi yıllarda, hangi miktarda yazıldığı şekilde betimlenmektedir.

Şekil 2.7: Termal Turizmle İlgili Yüksek Lisans Tezlerinin Yıllara Göre Dağılımı



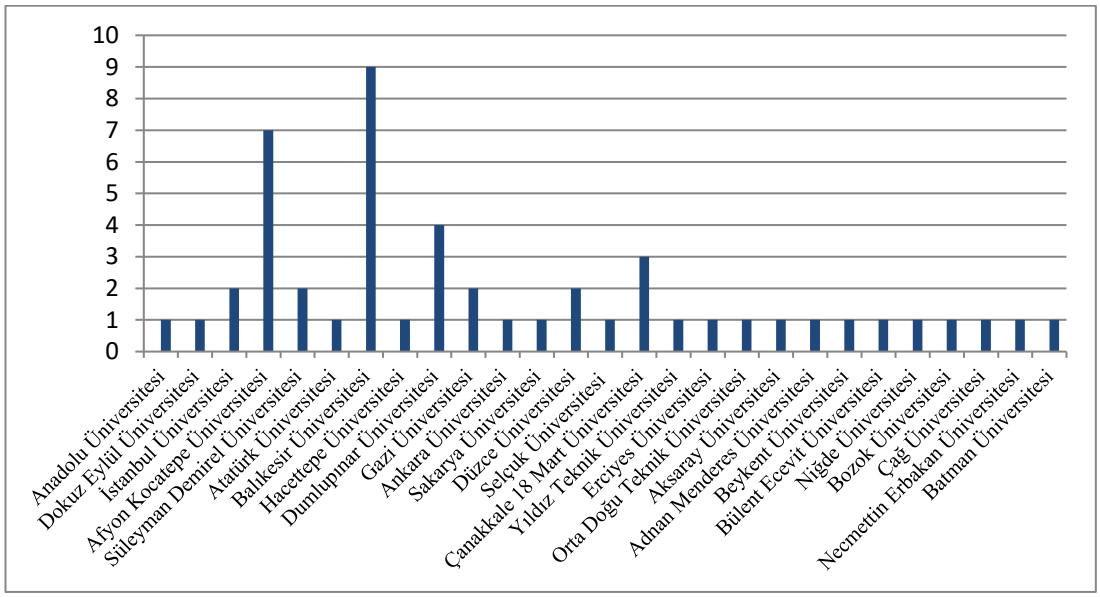
Kaynak: YÖK, 2018 verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Yüksek lisans tezlerinin ilk olarak 1988 yılında yazılmaya başladığı şekilden hareketle görülmektedir. Daha sonra 1992, 1994, 1995 yıllarında termal turizm konulu yüksek lisans tezlerinin yazıldığı, 1997 yılında ilk kez birden fazla termal turizm hakkında yüksek lisans tezinin yazıldığı görülmektedir. Bazı yıllarda termal turizm konusunda yüksek lisans çalışmalarının bulunmadığı görülmektedir. 2008 yılından itibaren her sene en az bir termal turizm temalı yüksek lisans tezinin yazıldığını şekilden hareketle söylemek mümkündür. Termal turizm konulu yüksek lisans tezleri en fazla 2014 yılında yazılmıştır. 2014 yılında termal turizm ile ilgili 8 yüksek lisans tezinin yazıldığı görülmektedir. Termal turizmle ile ilgili en fazla yüksek lisans tezinin

yazıldığı diğer yılın ise 2012 yılının olduğu görülmektedir. 2012 yılında termal turizmle ilgili 5 yüksek lisans tezinin yazıldığı görülmektedir. 2014 yılının ardından 2015, 2016, 2017 yıllarında termal turizm konulu yüksek lisans tez sayısında her yıl azalmalar görülmüştür. 2017 yılında yüksek lisansta yalnızca 1 termal turizm tezi yazılmıştır. 2018 yılında ise termal turizm 4 yüksek lisans tezine konu olmuştur.

Termal turizmin farklı üniversitelerce yüksek lisans tezlerine konu olduğu bilinmektedir. Yüksek lisans tezi olarak kaleme alınan termal turizm konusunun hangi üniversitelerde hangi miktarda yazıldığı şekilde betimlenmektedir.

Şekil 2.8: Termal Turizm Konusunda Yazılan Yüksek Lisans Tezlerinin Üniversitelere Göre Dağılımı



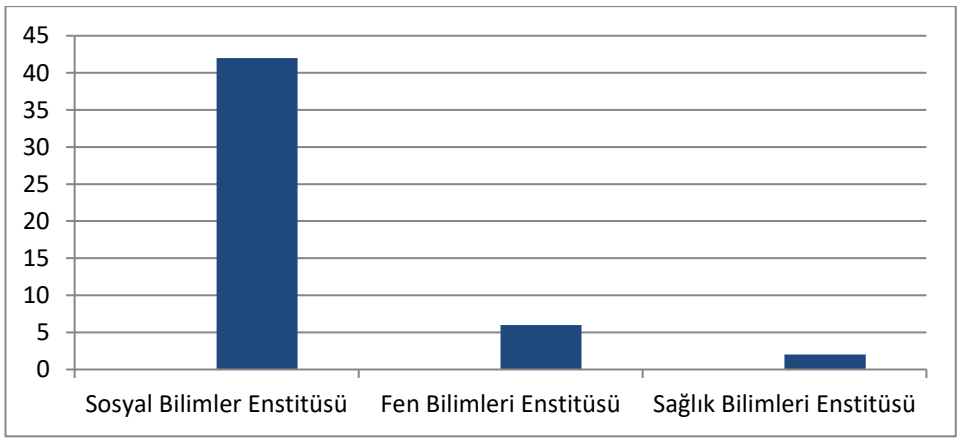
Kaynak: YÖK, 2018 verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Termal turizm ile ilgili yüksek lisans tezlerinin farklı üniversitelerde kaç adet yazıldığı şekilde gösterilmektedir. Toplam 50 termal turizm konulu yüksek lisans tezinin 27 farklı üniversitede yazıldığı görülmektedir. Termal turizm konusunun yüksek lisans tezlerinde farklı üniversiteler tarafından ele alındığı ancak Balıkesir Üniversitesi ve Afyon Kocatepe Üniversitesinde diğer üniversitelere göre daha fazla yüksek lisans tezinin yazıldığı söylenebilir. Balıkesir Üniversitesinde termal turizm konusunda toplam 9 yüksek lisans çalışması yazılmıştır. Balıkesir Üniversitenin ardından termal turizm konusunda yüksek lisans tezlerinin yazıldığı ikinci

üniversitenin ise Afyon Kocatepe Üniversitesi olduğu görülmektedir. Afyon Kocatepe Üniversitesinde termal turizmin toplam 7 yüksek lisans tezine konu olduğu görülmektedir. Termal turizm konulu birden fazla yüksek lisans tezinin yazıldığı diğer üniversiteler ise, Dumlupınar Üniversitesinde (4), Çanakkale 18 Mart Üniversitesinde (3), İstanbul Üniversitesinde (2), Süleyman Demirel Üniversitesinde (2), Gazi Üniversitesi (2), Düzce Üniversitesi (2) olarak sıralanmaktadır.

Termal turizm konulu yüksek lisans tezlerinin yazıldığı üniversitelere bakıldığında, termal kaynaklar açısından zengin olan illerde bulunan üniversitelerde daha çok çalışıldığı söylenebilir. Yüksek lisans tezlerinin en fazla yazıldığı Balıkesir, Afyonkarahisar, Kütahya'nın termal turizm açısından önemli iller olduğu söylenebilir.

Şekil 2.9: Termal Turizm Konusunda Yazılan Yüksek Lisans Tezlerinin Enstitülerine Göre Dağılımı



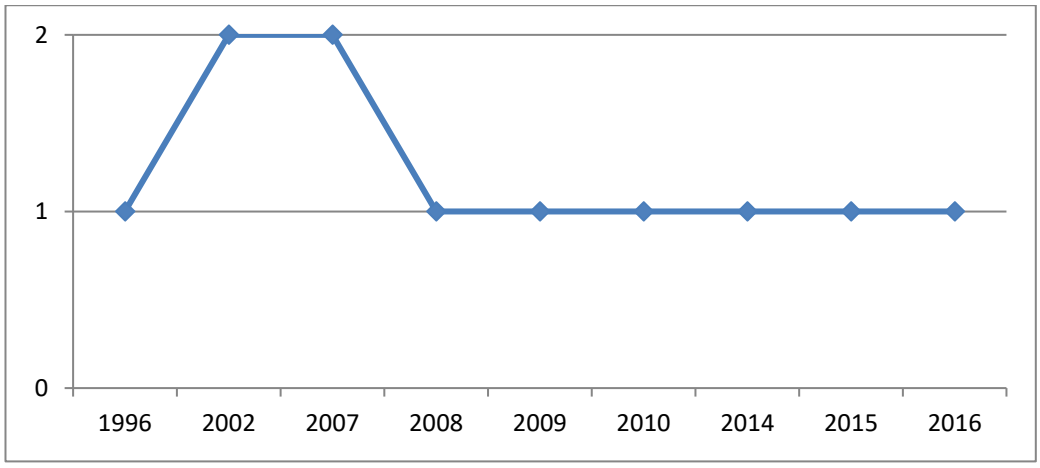
Kaynak: YÖK, 2018 verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Yüksek lisans tezlerinde termal turizm konusunun farklı enstitülerde yer alan bölümlerde yazıldığı ancak en fazla sosyal bilimler enstitüsüne bağlı bölümler tarafından tez konusu olarak kaleme alındığı görülmektedir. Şekilden hareketle Termal turizm konusunda yazılmış toplam 50 yüksek lisans tezinden 42 tezin sosyal bilimler enstitüsüne bağlı ana bilim dallarında, 6 tezin fen bilimleri enstitüsünde, 2 tezin ise sağlık bilimleri enstitüsüne bağlı bölümlerde yazıldığı bilinmektedir. Termal turizm literatürüne sosyal bilimler enstitüsünde yer alan bölümlerin diğer enstitü bölümlerine göre daha fazla katkıda bulunduğu söylenebilir.

2.10.2. Termal Turizm Konusunda Yazılmış Doktora Tezlerine Ait Bilgiler

Termal turizm konusunun ağırlıklı olarak yüksek lisans tezlerinde ele alındığını söylemek mümkündür. Doktora öğreniminde ise yüksek lisansa göre daha az tez çalışmaları bulunsa da termal turizm birden çok doktora tezinde konu olarak yazıya dökülmüştür. Termal turizm konusunda yazılmış 11 doktora tezi bulunmaktadır. Bu tezlerin yazıldığı yıllara göre dağılımı Şekil 2.10'da betimlenmektedir.

Şekil 2.10: Termal Turizm Konusunda Yazılmış Doktora Tezlerinin Yıllara Göre Dağılımı

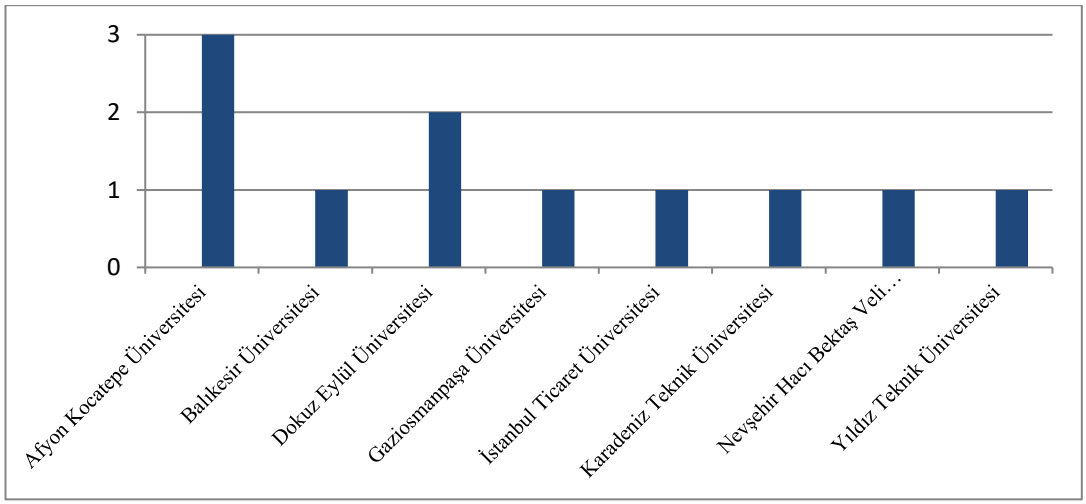


Kaynak: YÖK, 2018 verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Şekilden hareketle termal turizm konusunda ilk doktora çalışmasının 1996 yılında kaleme alındığı görülmektedir. Termal turizmin doktora çalışmalarında en fazla konu olarak yazıya döküldüğü yılların ise 2002 ve 2007 yılları olduğunu söylemek mümkündür. 2002 yılında ise ilk kez birden fazla termal turizm konusunda doktora tezinin yazıldığını şekilden hareketle söylemek mümkündür. 2007 yılında termal turizm konusunda 2 doktora tezi yazılmış, 2007 yılını takip eden sonraki üç yılda ise her sene 1 termal turizm konulu doktora tezi yazılmıştır. 2010 yılından sonra ise termal turizm konusunun 2014 yılına kadar doktora çalışması olarak kaleme alınmadığı görülmektedir. 2014, 2015, 2016 yıllarında termal turizmin her sene 1 doktora tezine konu olduğu görülmektedir.

Farklı yıllarda yazılan termal turizm konulu doktora tezlerinin farklı üniversitelerde yazıldığı bilinmektedir. Literatürde yer alan termal turizm içerikli 11 doktora tezinin hangi üniversitelerde hangi miktarda yazıldığı şekilde betimlenmektedir.

Şekil 2.11: Termal Turizm Konulu Doktora Tezlerinin Yazıldığı Üniversitelere Ait Bilgiler



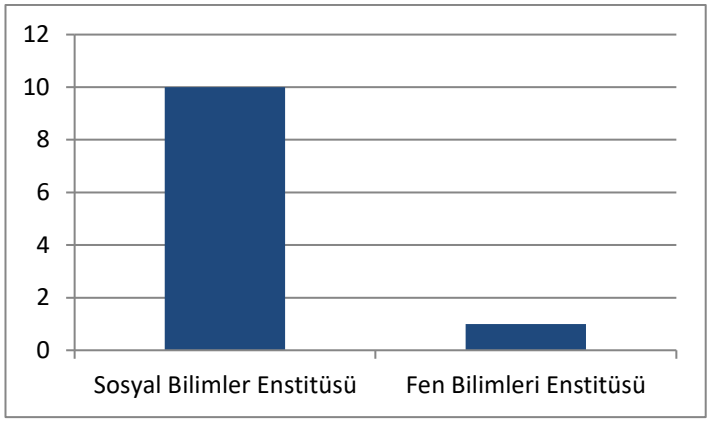
Kaynak: YÖK, 2018 verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Termal turizm hakkında yazılan 11 doktora tezinin üniversiteler, miktarlara ait bilgiler şekilde görülmektedir. Termal turizm konusunda yüksek lisansa oranla doktora tezlerinde daha az üniversitenin bulunduğunu söylemek mümkündür. Konuyla ilgili 8 farklı üniversitede toplam 11 doktora tezi yazılmıştır. Termal turizmin konu olduğu doktora tezleri en fazla Afyon Kocatepe Üniversitesinde yazılmıştır. Afyon Kocatepe Üniversitesinde termal turizm içerikli 3 doktora tezi kaleme alındığı görülmektedir. Termal turizm konusunda birden fazla doktora çalışmasının yapıldığı diğer üniversitenin ise Dokuz Eylül Üniversitesi olduğunu söylemek mümkündür. Dokuz Eylül Üniversitesinde termal turizm konulu 2 doktora tezi yazılmıştır. Balıkesir Üniversitesi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Yıldız Teknik Üniversitesinde ise termal turizm içerikli birer doktora tezinin yazıldığı görülmektedir. Bunun sebebi olarak ise termal turizm konusunun doktora eğitiminin verildiği üniversite bölümlerince çalışmalarında yeterince ilgi görmemesi veya üniversitelerin

termal turizm konusunun işlenebileceği bölümlerinde doktora eğitim programlarının bulunmamasının etkili olduğu söylenebilir.

Termal turizm konulu doktora tezlerinin Sosyal Bilimler ve Fen Bilimleri Enstitülerinde yazılmıştır. Bu tezlerin çoğunlukla Sosyal Bilimler Enstitüsünde yazıldığı bilinmektedir. Termal turizm konulu doktora tezlerinin yazıldığı enstitülere göre dağılımı şekilde betimlenmektedir.

Şekil 2.12: Termal Turizm Konusunda Yazılan Doktora Tezlerinin Enstitülere Göre Dağılımı



Kaynak: YÖK, 2018 verilerinden hareketle oluşturulmuştur.

Termal turizm konusunda kaleme alınmış yüksek lisans ve doktora tezlerine ait bilgiler doğrultusunda termal turizm konusunda yazılan tezlerin başlangıcının 1988 yılı olduğu, 2014 yılının ise termal turizm içerikli en fazla tezin yazıldığı yıl olduğu tespit edilmiştir. 2014 yılında toplam 9 termal turizm tezi yazılmıştır. Termal turizm konusunda tez literatürüne en fazla katkı yapan üniversitelerin Afyon Kocatepe Üniversitesi ve Balıkesir Üniversitesi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İki üniversitede termal turizm konusunda toplam 20 tezin yazıldığı tespit edilmiştir. Afyon Kocatepe Üniversitesinde 7 yüksek lisans ve 3 doktora tezi olmak üzere 10 tezin yazıldığı, Balıkesir Üniversitesinde 9 yüksek lisans ve 1 doktora tezi olarak 10 termal turizm tezinin yazıya döküldüğü bilinmektedir. Ayrıca termal turizm tez literatürüne en fazla katkıda bulunan bölümlerin genellikle sosyal bilimler enstitüsüne bağlı olduğu, termal turizm konusunda yazılan toplam 61 tezden 52 tezin sosyal bilimler enstitüsü bölümlerince yazıya döküldüğü sonucuna ulaşılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DEKİ TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE TURİSTLERİN KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR

3.1. Araştırmanın Amacı

Termal turizm çalışmalarının genellikle tek bir otele, bölgeye veya termal kaynakların bulunduğu illere yönelik olduğu söylenebilir. Termal turizm çalışmalarında genellikle Türkiye'nin mevcut termal turizm potansiyeli ve sahip olduğu termal avantajlarına kısaca değinilmiştir. Çalışmada Türkiye'nin termal turizm verilerine yer verilmiş ve bu veriler tablolar ve şekiller halinde betimlenmeye çalışılmıştır. Türkiye'de termal kaynakların yer aldığı tüm bölgelerdeki tesislerin sayıları ve kapasiteleri, bu tesisleri tercih eden veya konaklayan yerli ve yabancı turistlere ait istatistikler açıklanmaya çalışılmıştır.

Termal turizmin avantajlarının yanında sahip olduğu dezavantajların veya turistlerin termal tesislerde yaşamış olduğu sorunların yer aldığı bilinmektedir. Türkiye genelinde yer alan termal turizm tesislerinin sorunlarının işlendiği çalışmaların literatürde yeterli sayıda olmadığı söylenebilir. Bu çalışma ile termal turizm literatüründe eksik kalan bu yönlerin giderilmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında turistlerin tesislerde yaşadığı sorunların tespit edilebilmesi için, termal tesislerde konaklayan turistlerin, bu tesisler hakkında elektronik ortamlar veya web sitelerinde yapmış oldukları olumsuz yorumlar incelenmiştir. İncelenen bu olumsuz yorumlar ile turistlerin termal otellerde karşılaşmış oldukları sorunlar açıklanmaya çalışılmış ve sorunların giderilmesi için önerilerde bulunulmuştur.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada nitel bilimsel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. Bu bağlamda turistlerin veya müşterilerin web sitelerinde 2016-2018 yılı sonuna kadar termal oteller hakkında yapmış oldukları olumsuz yorumlar doğrultusunda elde edilen bilgiler dört kategori altında analiz edilmeye çalışılmıştır. İçerik analizinin amacı benzer verilerin bir araya getirilmesi ve anlaşılır şekilde

düzenlenerek yorumlanmasıdır (Yıldırım ve Şimşek 2006'dan aktaran Selçuk vd., 2014: 433).

3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Araştırmanın kapsamını 2016 yılından sonra Türkiye'de yer alan turizm işletme belgesi sahip 75 termal otelde konaklayan kişilerin, konakladıkları oteller hakkında tripadvisor.com.tr web sitesinde yapmış oldukları 1 ve 2 yıldızla derecelendirdikleri olumsuz yorumlar oluşturmaktadır. Araştırmanın kısıtlarını ise yorumlarda kişilerin gerçek isimlerini, cinsiyetlerini gizlemeleri, bazı olumlu yorumların 1 veya 2 yıldızla değerlendirilmesi, bazı otellere ait güncel yorumların bulunmaması veya yorum sayısının yetersiz olması, yabancı turistlerin yorum sayısının az olması şeklinde sıralamak mümkündür. Ayrıca yorumların yalnızca turizm işletme belgesine sahip 5, 4 ve 3 yıldızlı otellerden oluşmasının önemli bir kısıt olduğu söylenebilir.

3.4. Araştırmanın Veri Toplama Teknikleri

Çalışmada yer alan veriler ve bilgiler yerli ve yabancı turistlerin tripadvisor web sitesinde 5, 4 ve 3 yıldızlı turizm işletme belgeli termal oteller hakkında yapmış oldukları olumsuz yorumlar neticesinde oluşturulmuştur. Güncel sorunların tespit edilmesi için bu otellerde konaklayan yerli ve yabancı turistlerin 2016 yılından 2018 yılının sonuna kadar yapmış oldukları yorumlardan yararlanılmıştır. Sonrasında elde edilen bulgular neticesinde sorun kaynakları belirlenmeye ve açıklanmaya çalışılmıştır.

3.5. EWOM Tüketici Yorumlarından Hareketle Turizm İşletme Belgeli Termal Otellerde Karşılaşılan Sorunların Belirlenmesi

Geçmiş dönemlerde insanların gidecekleri veya kalacakları yerler hakkında bilgi edinme yöntemi, aile, akraba veya tanıdıkların ağızdan ağıza iletişimi şeklinde gerçekleşmektedir ve WOM olarak adlandırılmaktadır. Ancak teknolojik gelişmeler ve internet kullanımının yaygınlaşması ile insanların bu yerler olumlu ve olumsuz bilgilere elektronik ortamlarda ulaşabilmektedir. İnsanların elektronik bilgi alışverişinde bulunduğu bu iletişim şekli ise eWOM olarak tanımlanmaktadır (Çakır

vd., 2017: 111-112). İnsanların eWOM aracı olarak kullandığı internet adreslerinden birinin de tripadvisor web sitesi olduğu bilinmektedir. Bu bağlamda sorunları belirlemek üzere turizm işletme belgesine sahip toplamda 75 termal otelde konaklayan yerli ve yabancı turistlerin tripadvisor web sitesinde yapmış oldukları olumsuz yorumlar incelenmiştir.

Tripadvisor.com web sitesinin kurulduğu ülkenin dışında, farklı ülkelerde ve dillerde hizmet verdiği, kurulduğu ülkenin dışında diğer ülkelerden daha fazla kullanıcı tarafından tercih edildiği, aylık 340 milyon kişinin ziyaret ettiği, konaklama işletmeleri ve diğer turistik yerlerle ilgili 225 milyondan fazla yorumun bulunduğu dünyanın en büyük seyahat topluluğu olduğu bilinmektedir (Fong vd., 2016: 11; Doğan vd., 2016: 9). Tripadvisor.com sitesinin turizm açısından Google'da en çok arama yapılan yorum sitesi olduğu ve kullanıcılar tarafından çoğunlukla tercih edilen bir web sitesi konumunda olduğundan söz edilmektedir (Xiang ve Gretzel, 2010; Aydın, 2016: 17).

Giderek artan sayıda seyahatçinin oteller, destinasyonlar, restoranlar, turistik yer ve ulaşım alternatifleri ile ilgili bilgileri paylaşmak ve okumak için elektronik adresleri kullandığı bilinmektedir (Çetin ve İstanbullu Dinçer, 2014: 37). Günümüzde özellikle gelişmiş ülkelerde elektronik ortamların veya web sitelerinin seyahat kararı alırken ve rezervasyon yaptırırken en önemli bilgi kaynağı konumunda olduğu söylenebilir (Felfernig vd., 2007: 4).

Tripadvisor.com.tr web sitesinde yer alan 5,4 ve 3 yıldızlı toplam 75 termal otele yönelik yapılan olumsuz yorumlar incelenmiştir. Sorunları tespit etmek üzere bu otellere ait yapılmış yorumlardan 2(kötü), 1(berbat), puanlaması ile değerlendirilen yorumlar ele alınmıştır. Güncel sorunların tespit edilmesi üzerine 2016 yılı sonrasında yapılan müşteri yorumları değerlendirilmeye çalışılmıştır. 2016 yılından 2018 yılı sonuna kadar yapılan yorumlar incelenmiştir. Bu bağlamda 5 yıldızlı 34 işletme belgeli termal otele, 4 yıldızlı 24 termal otele ve 3 yıldızlı 17 termal otele yapılan 1 veya 2 puanla değerlendirilen olumsuz yorumlar incelenerek, 5, 4 ve 3 yıldızlı işletme belgeli termal otellerdeki yorumlarda sıklıkla söz edilen dört ana sorun başlıkları belirlenerek açıklanmaya çalışılmıştır. Yapılan olumsuz yorumlardan çıkarılan sorunların ana

başlıkları ise yeme-içme sorunları, otel ve hizmet sorunları, yönetim ve personel sorunları, temizlik ve hijyen sorunları olarak belirlenmiştir.

3.5.1. Turizm İşletme Belgeli 5 Yıldızlı Termal Otellerde Turistlerin Karşılaştığı Sorunlar

Turizm işletme belgesine sahip oteller, 2005 yılında yürürlüğe giren 8948 sayılı "Belgeli Tesisler Nitelikleri Yönetmeliğine" göre sınıflandırılmaktadır. Bu sınıflandırma da dikkate alınan ölçütler, asgari nitelikler, kapasite, fiziki özellikler, kullanılan malzeme standardı, işletme ve hizmet kalitesi, personel nitelikleri ve eğitim düzeyi olarak sıralanmaktadır. Belirlenen sınıflandırma şartlarını taşıyan tesislere Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafınca denetlemeler yapılarak "turizm işletme belgesi" verilmektedir. 5 yıldızlı oteller ise genel bir ifade ile en az 120 odaya sahip, üstün hizmet standartlarına sahip ve üst düzey özelliklerin bulunduğu oteller olarak tanımlanabilir (Demirtaş, 2010: 33-41). Bu bağlamda 5 yıldızlı turizm işletmesi belgeli termal otel ise, müşterilerine üstün hizmetler sunan, en az 120 odaya sahip, belgeli tesisler nitelikleri yönetmeliğinde yer alan unsurları içeren, Kültür ve Turizm Bakanlığınca turizm işletme belgesi verilen ve kaplıcalardan, şifalı sulardan faydalanmak isteyen ve tedavi olmak amacıyla bu sulardan yararlanmak isteyen insanların konakladıkları oteller olarak tanımlanabilir.

5 yıldızlı turizm işletme belgeli termal otellerde yaşanılan sorunlar, tripadvisor.com web sitesinde yapılan olumsuz yorumlar sonucunda çıkarılmaya çalışılmıştır. Bu otellerde turistlerin yaşamış oldukları yiyecek-içecek sorunları, otel hizmetleri sorunları, personel sorunları, temizlik ve hijyen sorunları, yönetim sorunları şöyle sıralanmaktadır:

a) <u>Yiyecek-İçecek Sorunları:</u>

- Sunulan yiyecek ve içeceklerin kalitesiz olması.
- Yiyecek ve içecek hizmetlerinde ödenen ekstra ücretlerin pahalı olması.
- Yiyecek ve içecek çeşitliliğinin yeterli olmaması.
- Yemek servis sürelerinin uzun sürebiliyor olması.
- Sunulan yiyecek-içeceklerin bayat, az pişmiş veya lezzetsiz olması.

- Otelin bulunduğu yöre veya bölgeye özgü yiyecek ve içeceklerin müşterilere sunulmaması.
- Yiyecek- içecek hizmetlerinin sunulduğu alanların aşırı kalabalık olması, kapasiteyi karşılayamaması.
- Yiyecek ve içecek hizmetlerinin sunumlarına özen gösterilmemesi.
- Kahvaltı menülerinin yetersiz olması.
- Yiyecek-içecek sunumlarının yapıldığı alanlardaki masa ve sandalye sayılarının kapasiteyi karşılamaması.

5 yıldızlı işletme belgeli turizm tesislerinde konaklayanların yiyecek-içecek hizmetlerinde yaşadıkları sorunlar bu şekilde sıralanabilir. Turistlerin 5 yıldızlı otellerden beklentilerinin yüksek olduğu söylenebilir. Üst düzey imkânların ve hizmetlerin sunulması gereken bu otellerde bile konaklayan kişilerin olumsuz yorumları doğrultusunda genelde yiyecek-içecek hizmetlerinin kalitesizliğinden ve sunulan bu hizmetlerin kapasiteyi karşılayamadığından şikâyetçi olduğu söylenebilir. Ayrıca bu otellerin sunulan en ufak yiyecek-içecek hizmetinden dahi ücret talep etmesi, ikramlarda bulunmaması konaklayan kişilerin sıkça söz ettiği sorunlar arasında olduğu söylenebilir.

b) <u>Otel ve Hizmet Sorunları:</u>

- 5 yıldızlı termal otellerin sunmuş oldukları hizmetlerin kalite ve çeşitliliğinin sahip olunan yıldız sayısına göre yetersiz olması.
- Termal otellere özgü hizmetlerin ve imkânların yetersiz olması.
- Bazı otel odalarının bulunduğu konum veya yalıtım sorunları nedeniyle aşırı gürültülü veya manzaralarının kötü olması.
- Sunulan hizmet kalitesinin müşterilerin ödediği fiyatlara oranla düşük kalması.
- Termal havuzların bakım ve onarım sebebiyle bazı günlerde kullanılamaması.
- Termal suların kullanıldığı havuz, hamam, saunalarda kullanılan suların sıcaklıklarının yeterli sıcaklıkta olmaması.
- SPA hizmetlerinin yetersiz ve kalitesiz olması.

- Termal havuz kenarlarında bulunan giyinme kabinlerinin yeterli büyüklükte olmaması.
- Otel odalarının eski ve bakımsız olması.
- Otellerde sunulan hizmet fiyatlarının sabit olmaması, değişebilmesi.
- Termal otellerin kapasitelerinin yetersiz kalabiliyor olması.
- Termal otellerin bakımsız ve günümüz otellerinin gerisinde kalması.
- Karşılama hizmetlerinin yetersiz olması.
- Otel odalarının konforsuz ve rahat olmaması.
- Odalarda termal küvetlerin yer almaması.
- Odalarda bulunan klimaların müşterilerin kontrolünde olmaması.
- Termal havuzların küçük olması.
- Termal otellerde rekreasyon, eğlence hizmetlerinin ve alanlarının yetersiz olması.
- İnternet hizmetlerinin yetersiz olması ve internet erişiminde zorlukların yaşanması.
- Otel girişlerinde ve otel genelinde alınması gereken güvenlik önlemlerinin yetersiz olması.
- Check-in işlemlerinin uzun sürebiliyor olması.
- Otellerde kullanılan yön, mekân belirteçleri veya levhaların yetersiz olması.
- Otel lobilerinde veya odalarda bulunan mobilya, dolap vb. eşyaların eski olması.
- Oda servislerinin ve teknik servislerin zamanında hizmet sunmaması.
- Termal havuzların, spa, masaj alanlarının kapasitelerinin yetersiz olması.
- Termal havuzların aşırı klorlanması.
- Termal otel odalarında müşterilere sunulması gereken eşyaların eksik olması veya bulunmaması.
- Otellerin sunduğu hizmetlerde müşterilerine ikramlarda bulunmaması.
- Otellerin rezervasyon fiyatları ile resepsiyonda belirttikleri fiyatların farklı olması.

Çalışma kapsamında incelenen 5 yıldızlı termal otellerde konaklayan turistlerin karşılaştıkları sorunların çoğunun diğer 5 yıldızlı otel türlerinde de karşılaşılabilen benzer sorunlar olduğu söylenebilir. Ancak 5 yıldızlı termal otellerde turistlerin karşılaştıkları termal sorunların arasında bu tesislerin termal hizmetler doğrultusunda tercih edilmelerine rağmen bu termal hizmetlere yeterli önemin verilmediği söylenebilir. Termal otel işletmelerinin termal sularla uygulanan tedavilerin, termal su kalitesinin ve su sıcaklıklarının, termal havuzların kullanılabilirliğinin sağlanması gibi termal otellere özgü özelliklerin ve tedavi amaçlı kullanımında kapasite yeterliliğini göz ardı etmemesi gerektiği söylenebilir. Bu otellerin klasik otellerden farklı olanakları sunması ile tercih edildiği unutulmamalı ve termal otellere özgü termal hizmetler bu otellerde ön plana çıkarılmalı ancak bunun yanında klasik otel hizmetlerinde de vazgeçilmemesi gerektiği söylenebilir.

Tripadvisor.com.tr web sitesinde kullanıcı yorumları incelenen 5 yıldızlı termal otel işletmelerinde konaklayan turistlerin genellikle karşılaşmış oldukları diğer bir sorunun ise otellerde çalışan personel ve yöneticiler kaynaklı olduğu söylenebilir. 5 yıldızlı termal otel işletmelerinde karşılaşılan personel sorunları şöyle sıralanabilir:

c) <u>Yönetim ve Personel Sorunları:</u>

- Personellerin müşterilerin sorunlarına çözüm bulamaması, çözüm odaklı olmamaları.
- Otellerde çalışan personellerin motivasyonlarının düşük olması ve mutsuz olmaları.
- Personellerin müşterilere karşı ilgisiz olması, kaba davranışlar sergileyebilmesi.
- Havuz kenarlarında bulunması gereken personellerin gerekli denetimleri yapmaması ve yerlerinde olmamaları.
- Otellerde çalışmakta olan karşılama personellerinin güleryüzlü olmaması ve görev yerlerinde bulunmamaları.
- Personel sayılarının kapasiteyi karşılayamaması, personel sayılarının yetersiz olması.

- SPA ve termal havuzlarda görevli personellerin gerekli ve yeterli bilgilere sahip olmaması.
- Otellerde çalışan personellerin stajyer ve tecrübesiz olması.
- Çalışan personellerin eğitimsiz olması.
- Personellerin oda, havuz ve otellerin genel temizliğine yeterli özen ve hassasiyeti göstermemesi.
- Yöneticilerin personel eğitimine önem vermemesi.
- Otel yönetimlerinin yaşanılan sorunlara çözüm üretememesi.
- Turistlerin yaşadıkları aksaklıklara karşı yöneticilerin duyarsız kalması.
- Otel yönetimleri tarafından yapılması gereken denetimlerin eksikliği.
- Personel ve yöneticilerin çocuklar ve yaşlı müşterilerle ilgili gerekli hassasiyeti göstermemesi.
- Müşteri memnuniyetinden uzak yönetim anlayışı.
- Otel yönetimlerinin belirlemiş oldukları otel kurallarına yeterince önem göstermemesi.

5 yıldızlı termal otellerde konaklayan müşterilerin yorumlarına göre çalışan personellerle ve yönetimle ilgili sorunların genelinde personellerin ve otel yönetimlerinin ilgisiz olduğu şeklinde olumsuz yorumlar yer almaktadır. Ayrıca bu otellerin termal hizmetlerinde görev yapmakta olan personellerin yeterli sağlık bilgisine sahip olmadığı ve bu alanda alınması gerekli sağlık önlemlerine dikkat etmediğinden söz edilmektedir. Termal otellerin tedavi ve sağlık amaçlı tercihinin önemli olduğu ve genellikle üçüncü yaş turistleri tarafından bu yönü ile tercih edildiği bilinmektedir. Bu yönüyle sağlıklarını geri kazanmak isteyen insanların termal hizmetlerden faydalandığı ancak otel personellerinin ve yöneticilerin bu hizmetlerin sunumuna ve termal hizmet alanlarının temizliğine daha fazla hassasiyet göstermesinin gerektiği söylenebilir.

5 yıldızlı termal otellerde müşterilerin genellikle karşılaştığı ve olumsuz yorumlarda bulunduğu bir başka sorunun da otellerdeki temizlik ve hijyen sorunları olduğu söylenebilir. İşletme belgeli 5 yıldızlı termal otellerde konaklayan termal turistlerin karşılaştıkları bu temizlik ve hijyen sorunları şöyle sıralanmaktadır:

d) <u>Temizlik ve Hijyen Sorunları:</u>

- Termal havuzların, hamamların, sauna, masaj salonlarının temiz olmaması.
- Otel odalarının ve odalarda müşterilere sunulan kişisel eşyaların, dolapların kirli olması.
- Lobi ve otel odalarında bulunan mobilya, halı gibi eşyaların tozlu ve kirli olması.
- Otel odalarında sigara vb. kötü kokuların bulunması.
- Otel ve çevresindeki ilaçlamaların yeterli olmaması sonucu ortaya çıkan temizlik sorunları.
- Termal otellerin çevre kirliliğini göz ardı etmesi, çevre kirliliğine yol açabilmesi.
- Odalardaki banyoların temizliğine dikkat edilmemesi, banyoların kirli olması.
- Termal havuzlarda ve ortak havuzlarda uyulması gereken temizlik ve hijyen kurallarının göz ardı edilmesi, denetimlerin yetersiz olması.
- Otel içerisindeki ortak kullanım alanlarının ve ortak lavabo ve tuvaletlerin temiz olmaması.
- Yiyecek-içecek hizmetlerinin sunumunda, temizlik ve hijyen koşullarına uyulmaması sonucu karşılaşılan sorunlar.
- Termal otellerde sunulan termal hizmetlerin hava kirliliğine yol açabilmesi.

5 yıldızlı termal otellerde konaklayan yerli ve yabancı turistlerin sıklıkla karşılaştıkları temizlik ve hijyen sorunları bu şekilde sıralanabilir. Termal oteller diğer otellerden farklı olarak müşterilerine tedavi imkânları ve sağlık hizmetleri sunmaktadır. Bu yönüyle termal otellerin diğer otellerden daha fazla temizlik koşullarına dikkat etmesi gerektiği söylenebilir. Bu otellerin termal havuzlarına, saunalara vb. alanlardaki hizmetlerine öncelik vermeli ve bu alanların her zaman temiz kalmasını sağlamalıdır. İnsanların yaşamlarında dikkat ettikleri unsurların başında sağlık geldiği ve hastalanan insanların temizliğe ciddi önem verdikleri söylenebilir. Sağlıklarına kavuşmak için bu otelleri tercih eden insanların, temizlik ve hijyen sorunlarından dolayı farklı hastalıklara yakalanma risklerinin bulunduğu unutulmamalıdır. Bunun yanında hastalıklarına şifa bulma amacıyla termal otelleri

tercih eden yerli ve yabancı turistler diğer turistlere oranla temizlik ve hijyen konusunda daha hassas oldukları söylenebilir.

3.5.2. Turizm İşletme Belgeli 4 Yıldızlı Termal Otellerde Turistlerin Karşılaştığı Sorunlar

4 yıldızlı turizm işletme belgeli termal oteller ise 2005 yılında yürürlüğe giren 8948 sayılı "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik" inde belirlenen 4 yıldızlı otellerde olması gereken şartları içeren, Kültür ve Turizm Bakanlığınca verilen turizm işletme belgesine sahip, termal kaynaklardan ve termal hizmetlerden yararlanmak, tedavi olmak isteyen yerli ve yabancı turistlerin konakladığı oteller olarak tanımlanabilir.

4 yıldızlı turizm işletme belgesine sahip termal otellerde tripadvisor.com.tr web sitesinde 2016 yılından 2018 yılının sonuna kadar yapılmış olumsuz yorumlar değerlendirilerek yerli ve yabancı turistlerin karşılaşmış olduğu, yiyecek-içecek sorunları, otel hizmetleri sorunları, yönetim ve personel sorunları, temizlik ve hijyen sorunları belirlenmeye çalışılmıştır. 4 yıldızlı turizm işletme belgeli termal otellerde yaşanılan yeme-içme sorunları şöyle sıralanmaktadır:

a) <u>Yiyecek-İçecek Sorunları:</u>

- Yemeklere bağlı gıda zehirlenmelerinin yaşanabilmesi.
- Yemek ve kahvaltı çeşitliliğinin az olması.
- Sunulan yiyecek-içecek hizmetlerinin kapasiteyi karşılayamaması.
- Yemeklerin lezzetsiz olması, sıcak sunulması gereken yemeklerin yeterli sıcaklıklarda sunulmaması.
- Yiyecek ve içeceklere ödenen ekstra ücretlerin çok pahalı olması.
- Yiyecek-içecek hizmetlerinin sunumunda kullanılan ekipmanların kırık, çizik veya eski olması.

4 yıldızlı termal otellerde konaklayan turistlerin genellikle yaşamış oldukları yiyecek ve içecek hizmetleri sorunları böyle sıralanmaktadır. Tripadvisor web sitesinde yiyecek ve içecek hizmetleri hakkında yapılan genel yorumların 5 yıldızlı termal otellere oranla 4 yıldızlı termal otellerde daha az olduğu görülmüştür. Bu

nedenle olumsuz yorum sayısının da 5 yıldızlı termal otellere oranla daha az miktarda olduğu söylenebilir.

Turizm işletme belgesine sahip 4 yıldızlı termal otellerde genellikle karşılaşılan diğer bir sorunun ise otel ve hizmetlere ait sorunlar olduğu söylenebilir. Bu otellerde konaklayan turistlerin otel ve hizmetlerde karşılaşmış oldukları ve tripadvisor web sitesinde yorumlarda bulundukları olumsuzluklar şöyle sıralanmaktadır:

b) <u>Otel ve Hizmet Sorunları:</u>

- Sauna ve hamamların yeterli sıcaklıklarda olmaması.
- Termal suların odalara aktarılmaması veya kesik olması.
- Daha önce otellerde kalmış kişilerin, otellerin önceki kalışlarına göre daha kötü hale geldiğini gözlemlemesi, eski kalışlarına oranla hizmetlerden memnuniyetsiz kalması.
- Karşılama hizmetlerinin yetersiz olması.
- Odalarda yer alan televizyon, klima vb. aletlerin müşterilerin kontrolüne bırakılmaması.
- Otellerin sunduğu internet hizmetlerinde yaşanan sorunlar, internet bağlantılarının yavaş olması.
- Bornoz, havlu gibi otel tarafından müşterilere sunulan eşyaların eski, yırtık olması veya odalarda yer almaması.
- Termal havuzların, hamamların, saunaların küçük olması.
- Otellerin genel itibariyle eski, bakımsız olması ve tadilata ihtiyaç duyması.
- Otellerin koridor ve havuzlarında bulunan ışıklandırma sistemlerinin bozuk veya çalışır durumda olmaması.
- Saunaların ve buhar odalarının çalışmıyor veya kullanılamıyor durumda olması.
- Otellerin spor salonlarında bulunan spor aletlerinin kırık, bakımsız veya çalışmıyor durumda olması.
- Otel lobilerinin dekorasyonlarının kötü olması.
- Otellerde bulunan sosyal etkinlik alanlarının yetersiz olması.
- Odaların küçük veya yeterli büyüklükte olmaması.

- Otel odalarında bulunan yalıtım eksikliklerinden dolayı düğün vb. hizmetlerin yapıldığı alanların gürültülerinin odalardaki müşterileri etkilemesi.
- Termal havuzların, aquaparkların aşırı kalabalık olması.
- Check-in sürelerinin çok uzun sürebilmesi.
- Rezervasyon hizmetlerinde yaşanan sorunlar, rezervasyon hizmetleri sırasında müşterilerin yanlış bilgilendirilmesi.
- Odalardaki banyoların, jakuzilerin ve banyolarda bulunan su giderlerinin arızalı ve eski olması.
- Termal havuzların kenarlarında şezlongların bulunmaması.
- Otellerin web sitelerinde bulunan görsellerin yanıltıcı olması, gerçeklikten uzak olması.
- Termal havuzların zamanında açılmaması.
- Otellerin fiyatlarına oranla daha düşük kalitede hizmetler sunması.
- Odalardaki klima vb. aletlerin aşırı gürültülü çalışması.
- Otellerin termal havuzlarındaki suların aşırı sıcak olması.

Turizm işletme belgesine sahip 4 yıldızlı termal otellerde konaklayan yerli ve yabancı turistlerin tripadvisor web sitesinde yapmış oldukları olumsuz yorumlardan hareketle genellikle karşılaştıkları otel ve hizmetlerdeki sorunlar bu maddelerden oluşmaktadır.

4 yıldızlı termal otel işletmelerinde konaklayan turistlerin genellikle karşılaştıkları sorunların ise bir başka kaynağını ise yönetim ve personellere yönelik sorunların oluşturduğu söylenebilir. Tripadvisor web sitesinde yorumları incelenen turizm işletme belgeli (24) dört yıldızlı termal otellerde konaklayan turistlerin söz ettikleri yönetim ve personellerle ilgili sorunları şöyle sıralanmaktadır:

c) <u>Yönetim ve Personel Sorunları:</u>

- Otel personellerinin ilgisiz, saygıdan uzak ve kaba davranması.
- Resepsiyon ve karşılama personellerinin müşterileri ilk girişte, check-in işlemlerinde uzun süre bekletmesi, güleryüzlü karşılamamaları.
- Oda, havuz, restoranların ve otel genelinin temizliğinden sorumlu personellerin görevlerini düzgün şekilde yerine getirmemeleri.

- Personel sayısının kapasiteyi karşılamaması.
- Yöneticilerin müşteri şikayetlerini dikkate almaması.
- Otellerin genel itibariyle kötü işletilmesi.
- Rezervasyon personellerinin müşterileri fiyat ve otel doluluğu ile ilgili yanlış bilgilendirmesi.
- Eğitimli personel sayısının yetersiz olması.
- Havuzlarda görevli personellerin bu alanlarda uyulması gereken kuralları göz ardı etmesi, denetlemelerin yetersiz olması.

Tripadvisor web sitesinde yapılan olumsuz yorumlardan hareketle, turistlerin genellikle yönetim ve personellerin ilgisiz davranmasından şikayet etmektedir. Ayrıca 4 yıldızlı otellerin 5 yıldızlı otellere oranla daha az popüler ve sunduğu hizmetlerin daha kısıtlı olduğu söylenebilir. 4 yıldızlı termal otellerin özellikle ilk girişlerinde ilgili ve güleryüzlü ve kaliteli personellere sahip olmaları, doğru yönetilmeleri ile 5 yıldızlı termal otellerle rekabet edebileceği söylenebilir.

4 yıldızlı termal otel işletmelerinde yerli ve yabancı turistlerin karşılaşmış oldukları ve tripadvisor web sitesinde olumsuz değerlendirmelerde bulundukları bir başka ana sorun kaynağının temizlik ve hijyen sorunları olduğu söylenebilir. 4 yıldızlı termal otel işletmelerinde bulunan temizlik ve hijyen sorunları şöyle sıralanmaktadır:

d) <u>Temizlik ve Hijyen Sorunları:</u>

- Odaların, termal havuzların ve spaların kirli ve hijyenik olmaması.
- Termal havuzlarda kötü ve ağır kokuların bulunuyor olması.
- Odalarda yer alan havlu, çarşaf, nevresim ve bornozların temiz olmaması.
- Odalardaki banyo ve lavaboların temiz durumda olmaması.
- Odalarda sigara vb. kötü kokuların bulunması, havasız olması.
- Kaplıcalarda uyulması gereken hijyen kurallarının göz ardı edilmesi.
- Restoran ve yemek sunum alanlarının ve sunumlarda kullanılan ekipmanların kirli olması.

3.5.3. Turizm İşletme Belgeli 3 Yıldızlı Termal Otellerde Turistlerin Karşılaştığı Sorunlar

3 yıldızlı turizm işletme belgeli termal oteller 2005 yılında yürürlüğe giren 8948 sayılı "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik" inde belirlenen 3 yıldızlı otellerde olması gereken şartları içeren, yönetmelikte söz edilen özelliklere sahip, Kültür ve Turizm Bakanlığınca turizm işletme belgesi verilen, termal kaynaklardan ve termal hizmetlerden yararlanmak, tedavi olmak isteyen yerli ve yabancı turistlerin konakladığı oteller olarak tanımlanabilir.

Yönetmelikte belirtilen üç yıldızlı otellerin sahip olduğu özellikler ise, iki yıldızlı otellerin sahip olduğu özelliklerin yanında şu özelliklere de içermektedir (Demirtaş, 2010: 38-39):

- Hava şartlarına göre odalarda klima sistemlerinin bulunması
- Yatak sayısının dörtte birinde oturma imkânına sahip olması ve lobiden ayrı oturma salonlarına sahip olması.
- Odalarda televizyonların yer alması.
- İlave yönetim odasının bulunması
- Odaların yarısında mini-barların ve yiyecek-içecek türlerinin sunumlarına uygun servis ekipmanlarının bulundurulması.
- Yüzme havuzu veya ikinci sınıf restoran veya kafeterya veya en az elli kişilik çok amaçlı salona sahip olması.
- Çamaşırhane hizmetleri
- Bilgisayarla rezervasyon imkânlarına sahip olması.
- 24 saat büfe hizmeti sunması olarak sıralanmaktadır.

3 yıldızlı turizm işletme belgesine sahip termal otellerdeki sorunlar tripadvisor web sitesinde yapılan otelde konaklayan kişiler tarafından yapılan yorumlar sonucu tespit edilmeye çalışılmıştır. 3 yıldızlı oteller hakkında yapılan yorumların 4 ve 5 yıldızlı otellere oranla daha az olduğu görülmüştür. Bazı 3 yıldızlı termal otellere ait yorumların bulunmadığı görülmüştür. 3 yıldızlı termal otel işletmelerinde konaklayan turistlerin sitede yapmış oldukları olumsuz yorumlar sonucunda turistlerin

karşılaştıkları yiyecek-içecek sorunları, otel ve hizmet sorunları, yönetim ve personel sorunları ve temizlik ve hijyen sorunları şöyle sıralanmaktadır:

a) <u>Yiyecek ve İçecek Sorunları:</u>

- Kahvaltıda sunulan yiyecek-içeceklerin taze olmaması.
- Kahvaltı ve yemek çeşitliliğinin yetersiz olması.
- Sebze ve meyvelerin sunumunda gerekli özenin gösterilmemesi.

b) <u>Otel ve Hizmet Sorunları:</u>

- Otellerin gerekli restorasyonların yapılmaması, bakımsız ve eski olmaları.
- Otellerin sunmuş oldukları yiyecek-içecek vb. hizmetlerde müşterilerine ikramlarda bulunmaması.
- Banyo ve duşlarda olması gereken malzemelerin bulunmaması.
- Otel koridorlarındaki aydınlatmaların yetersiz olması.
- Termal havuzların yeterli büyüklükte olmaması.
- Otellerin ve otel hizmet fiyatlarının pahalı olması.
- Sunulan hizmetlerin kalitesiz olması.
- Termal odaklı otellerin, tatil amaçlı turistler için yeterli hizmetleri sunmaması.
- Bazı otel odalarının manzarasının kötü olması.
- Odalarda bulunan havlu, çarşaf, nevresim vb. malzemelerin yırtık olması.
- Odalarda yer alan mobilyaların çok eski olması.
- Otellerde kullanılan malzemelerde ucuza kaçılması, bu malzemelerin kalitesiz olması.
- Odalarda ve hamamlarda termal suların kullanılamıyor durumda olması.
- Karşılama hizmetlerinin yetersiz olması.
- Yılbaşı, düğün vb. etkinliklerin yapıldığı günlerde otellerin aşırı gürültülü olması.
- Termal havuz ısılarının olması gereken seviyelerde olmaması.
- Kışın otel ısıtma sistemlerinin çalışmıyor durumda veya bozuk olması sonucu otel odalarının soğuk olması.
- Otellerin web sitelerinde yer alan görsellerin gerçeği yansıtmaması.
- Otellerde kadınlara ve erkeklere özel ayrı havuz ve hamamların bulunmaması.

- Bazı otellerin bulundukları konum itibariyle ulaşımlarının zor olması.
- Termal otellerde su kesintilerinin yaşanması.
- Sunulan genel hizmetlerin ve termal hizmetlerin bakım nedeniyle kullanılamıyor durumda olması.
- Odalarda yer alan yatakların konforsuz ve rahat olmaması.
- Odalarda bulunan klima vb. aletlerin çalışırken aşırı gürültüye sebep olması.

c) <u>Yönetim ve Personel Sorunları:</u>

- Personellerin otel hakkında yeterli bilgiye sahip olmaması, müşterilere yanlış bilgiler vermesi.
- Otel yöneticilerinin müşterilerine gerekli hassasiyeti göstermemesi.
- Otel yönetimlerinin gerekli denetimleri yapmaması.
- Resepsiyon, karşılama personellerinin güleryüzlü olmaması ve personellerin ilgisiz davranması.
- Personellerin müşteri ilişkilerinin kötü olması.
- Havuz kenarlarında görevli personellerin yerinde bulunmaması.

d) <u>Temizlik ve Hijyen Sorunları:</u>

- Termal havuzların kirli olması.
- Odaların ve odalarda bulunan banyoların temiz olmaması.
- Odalarda sigara vb. kötü kokuların bulunması, odalarda yer alan çarşaf, bornoz ve nevresimlerin kirli olması.
- Restoranlarda sunulan sebze ve meyvelerin gerekli temizliğinin yapılmadan müşterilere sunulması.

Turizm işletme belgesine sahip 3 yıldızlı termal otellerde turistlerin elektronik yorum sitelerinden birisi olan tripadvisor web adresinde yaptıkları yorumlara göre 3 yıldızlı otellerde konaklayanların genellikle otellerin genel durumlarından ve bu otellerin sunmuş oldukları hizmetlerden daha fazla şikayetçi olduğu söylenebilir.

3.6. Bulgulara Yönelik Genel Değerlendirme

Turizm işletme belgeli termal otellerde konaklayan turistlerin yapmış oldukları tripadvisor web sitesindeki yorumlar çerçevesinde sorunlar dört ana başlıkta incelenmiş ve açıklanmaya çalışılmıştır. Bu yorumlardan hareketle 3, 4 ve 5 yıldızlı turizm işletme belgesine sahip termal otellerde farklı yıldız sınıfına göre farklı sorunların yaşandığı söylenebilir. Ancak bunun yanında tesislerin kapasiteleri, büyüklüğü, yiyecek-içecek hizmetleri ve genel hizmet kaliteleri, yönetici ve çalışan personeller açısından farklılıkların bulunmasına ve tesislerin farklı sınıflarda olmasına rağmen benzer sorunların yaşandığı görülmektedir. Tripadvisor web adresinde turizm işletme belgesine sahip termal otelleri tercih eden yerli ve yabancı turistlerin olumsuz puanlarla değerlendirdikleri yorumlardan hareketle bu otellerde karşılaştıkları benzer sorunlar Tablo 3.1'de betimlenmektedir.

Tablo 3.1: Turizm İşletme Belgeli 3, 4 ve 5 Yıldızlı Otelleri Tercih Eden Kişilerin Karşılaştığı Benzer Sorunlar

a-) Yiyecek-içecek hizmetlerinde çeşitliliğin bulunmaması.
b-) Otellerin ve otel odalarının eski ve bakımsız olması.
c-) Termal havuzların küçük veya yeterli büyüklükte olmayışı.
d-) Sunulan hizmetlerin kalitesinin müşterilerin ödediği fiyatlara göre düşük olduğu.
e-) Otel odalarında bulunması gereken çarşaf, nevresim, bornoz gibi malzemelerde yaşanılan sorunlar.
f-) Karşılama hizmetlerindeki yetersizlikler.
g-) Termal havuzların sıcaklık seviyelerinde karşılaşılan sorunlar.
ğ-) Otel odalarında karşılaşılan gürültü sorunları.
h-) Personellerin güleryüzlü olmaması ve ilgisiz davranması.
ı-) Yöneticilerin müşterilerine karşı ilgisiz davranması.

i-) Denetimlerin yetersiz olması.
j-) Havuz personellerine yönelik sorunlar.
k-) Karşılama ve resepsiyon personellerini içeren sorunlar.
l-) Termal havuzlarda karşılaşılan temizlik sorunları.
m-) Otel odalarının ve banyoların temiz olmaması.
n-) Otel odalarında bulunan kötü kokular.
o-) Yiyecek-içecek hizmetlerinde karşılaşılan hijyen sorunları.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 3.1'de görüldüğü üzere turizm işletme belgeli 3,4 ve 5 yıldızlı termal otellerde konaklayan turistlerin karşılaşmış olduğu "yiyecek-içecek çeşitliliğinin bulunmaması" sorunu yiyecek içecek hizmetlerinde termal otellerde karşılaşılan genel bir sorun durumundadır. "Otellerin ve otel odalarının eski ve bakımsız olması", "termal havuzların küçük veya yeterli büyüklükte olmaması", hizmet kalitesinin fiyatlara oranla düşük olması", "otel odalarında bulunan malzemelere ait sorunlar", "karşılama hizmetlerindeki sorunlar", "termal havuzlardaki sıcaklı seviyesindeki sorunlar", "otel odalarındaki gürültü sorunları" tripadvisor web sitesinde yorumları incelenen termal otellerde konaklayan turistlerin söz ettiği otel ve otel hizmetlerinde karşılaştıkları benzer sorunlar olarak sıralanmaktadır. 3, 4 ve 5 yıldızlı turizm işletme belgeli termal otellerde konaklayan turistlerin yönetim ve personelleri içeren benzer sorunlar ise "personellerin güleryüzlü olmaması ve ilgisiz davranması", "yöneticilerin ilgisiz davranışları", "denetim sorunları", "havuz personellerini içeren sorunlar", "karşılama ve resepsiyon personelleriyle ilgili sorunlar" olarak sıralanmaktadır. Bu otellerde karşılaşılan benzer temizlik ve hijyen sorunları ise "termal havuzlardaki temizlik ve hijyen sorunları", "otel odalarında ve banyolarda karşılaşılan temizlik ve hijyen sorunları", "otel odalarının kötü kokuyor olması" ve "yiyecek-içecek hizmetlerindeki hijyen sorunları" olarak genellenebilir.

SONUÇ

Tezde öncelikle Türkiye'nin sağlık turizmindeki mevcut durumu incelenmeye çalışılmıştır. Sağlık turizmine yönelik incelenen veriler ve kaynaklar doğrultusunda Türkiye'nin sağlık turizmi açısından önemli bir destinasyon konumunda olduğu söylenebilir. Son yıllarda eski yıllara oranla sağlık turisti sayısının ve sağlık turizminden elde edilen gelirlerin arttığı görülmektedir.

Sağlık turizmi çeşitlerinden birisi konumunda olan termal turizmin Türkiye turizmi açısından çeşitli boyutları incelenmeye çalışılmıştır. Türkiye'de termal turizm açısından en önemli bölgenin Ege Bölgesi olduğu bilinmektedir. Termal turizm verilerinden hareketle Türkiye zengin termal kaynaklara sahip olmasına rağmen termal tesisler yabancı turistler tarafından yeterli ilgiyi görmemektedir. Yabancı turistlerin termal tesislerde daha kısa süreli konakladığı, tesisleri yerli turistlere oranla daha az doldurduğu görülmüştür. Termal tesislerde konaklayanların çoğunluğunu yerli turistlerin oluşturduğu ve yerli turistlerin bu tesislerde daha uzun süreli konakladıkları görülmüştür. Bu açıdan Türkiye'de termal turizmin iç turizm açısından önemli bir fırsat olduğu söylenebilir.

Mevcut durum itibariyle Türkiye'de termal turizm potansiyelinin bulunduğu görülmektedir. Ülkemizde Avrupa ülkelerine oranla daha fazla jeotermal kaynak bulunmakta iken önemli bir termal destinasyon olarak görülmemektedir. Bu açıdan Türkiye'nin bulunduğu konum, devletler arası siyasi anlaşmazlıklar ve terör gibi dış tehditler sebebiyle Avrupa ülkelerinin gerisinde kaldığı söylenebilir. Ayrıca Türkiye'nin Avrupa Birliği ülkeleri içerisinde yer almaması da kısmen yabancı turist sayısının beklenilen seviyenin altında kalmasına sebep olduğu söylenebilir. Türkiye sahip olduğu termal kaynakların etkin kullanımı ile uzun vadede daha çok ülke turizmine katkı sağlama potansiyeli bulunabilmektedir. Türkiye'de mevcut termal turizm ile ilgili göstergeler çalışmanın ana hipotezlerini doğrular niteliktedir.

Çalışmada Türkiye'de termal turizm ile ilgili literatür incelemesi yapılmıştır. Termal turizm çalışmalarına bakıldığında Türkiye'nin termal kaynaklar açısından zengin olduğu ancak bu kaynaklardan yeterli ölçüde fayda sağlanamadığından söz edilmektedir. Literatürde genellikle bölge veya termal kaynağın bulunduğu şehir

ağırlıklı yapılan çalışmalar doğrultusunda, termal kaynaklar ve kültürel açıdan zenginliklere sahip olan Türkiye'de termal turizmin reklam ve tanıtım konusunda yetersiz olduğu, alt ve üstyapı sorunlarının bulunduğu, tesislerin modern anlamda yetersiz olduğu, termal tesislerin yeterli doluluklara ulaşamadığı, kaynakların bulunduğu illerde yaşayan insanların bilinçlendirilmesi gerektiği, termal tesislerin yabancı turistler tarafından yeterli ilgiyi çekmediği sonuçlarına ulaşılmaktadır.

Literatürde yer alan termal turizm çalışmalarında tespit edilen sorunların genellikle termal tesise, termal tesislerin bulunduğu şehre veya bölgeye odaklı olduğu söylenebilir. Bu çalışma Türkiye genelinde yer alan termal otellerde yaşanılan sorunların belirlenmesi için eWOM yorumlarının analiz edildiği az sayıdaki çalışmalardan birisidir. Daha sonra yapılacak termal turizm veya turizm çalışmalarına katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Termal otellerde tespit edilen turizm sektörünün gelişmesini engelleyen sorunların çözümleri ile ilgili önerilerde bulunularak, sektöre katkı sağlamak amaçlanmıştır. Daha sonraki çalışmalarda olumlu yorumlar incelenerek termal otellerde müşterilerin çoğunlukla memnun kaldığı hizmetler belirlenebilir veya termal otellerde yaşanılan sorunların tespit edilmesi için termal turistlere anket uygulanabilir, yüz yüze görüşmeler yapılabilir. Ayrıca eWOM analizi yalnızca konaklama işletmeleri açısından değil, yeme-içme işletmeleri veya seyahat işletmelerinde yaşanılan sorunların tespit edilmesinde kullanılabilir.

Ayrıca termal otellerde turistlerin yaşamış oldukları sorunlarla ilgili yorumlar neticesinde turistlerin termal tesislerde karşılaştıkları sorunlar dört genel başlık altında incelenmiş ve sorunlar tespit edilmeye çalışılmıştır. Yapılan olumsuz yorumlardan hareketle karşılaşılan sorunların ana kaynakları yiyecek-içecek hizmetleri, otel ve otel hizmetleri, yönetim ve personel, temizlik ve hijyen sorunları olarak belirlenmiştir.

Turistlerin termal otellerde kalışları sırasında yiyecek-içecek hizmetlerinde karşılaştıkları sorunların başında çeşitliliğin yetersiz olması sorununun geldiği söylenebilir. Termal otellerin yiyecek ve içecek hizmetlerinde çeşitlendirmeler yapması gerektiği, kahvaltılarda, öğle ve akşam yemeklerinde termal konuklarına daha fazla çeşitte ve daha yüksek kalitede yiyecek ve içecek hizmeti sunması gerekmektedir.

Termal otellerde konaklayan turistlerin ödedikleri ücrete oranla daha düşük kalitede hizmetler aldığı veya otelin sunduğu hizmetleri kullanamamaları karşılaştıkları diğer bir problemdir. Termal otellerin tedavi amaçlı ve sağlıklarına tekrar kavuşmak isteyen insanlar tarafından tercih edildiği unutulmamalıdır. Bu nedenler otel işletmelerinin daha düşük fiyat politikaları izlemesi gerektiği ve sunulan termal hizmetlerde aksaklıkların yaşanmasını önlemesi veya kısa sürede gidermesi gerekmektedir.

Termal otellerde konaklayan turistlerin genellikle karşılaştıkları bir diğer sorunun ise temizlik ve hijyen sorunları olduğu söylenebilir. Termal otel odalarının, sunulan hizmetlerin ve havuzların temizliğine daha fazla dikkat edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda klasik otellere oranla termal otel odalarının ve havuz veya termal hizmet alanlarının daha sık temizlenmesi gerektiği söylenebilir. Ayrıca havuzların denetiminin sürekli yapılması ve havuzlarda uyulması gereken kurallara ve giyilmesi gereken ekipmanlara özen gösterilmelidir. Bu otellerdeki termal sularla tedavi olmayı amaçlayan hastaların, yiyecek içecek hizmetlerinden, havuzlardan veya genel hijyen sorunlarında dolayı başka hastalıklara yakalanma riskleri azaltılmalı ve önlenmelidir.

Termal otellerdeki havuzlarda turistlerin karşılaştığı ve genellikle yorumlarda bulunduğu diğer sorunların ise havuz sıcaklıklarının soğuk veya çok sıcak olması ve havuzların yeterli büyüklükte olmamasıdır. Özellikle 5 yıldızlı termal otellerde bile konaklayan turistlerin havuzların yeterli büyüklükte olmaması sebebiyle kapasiteyi karşılamadığı dile getirilmektedir. Turistlerin diğer otellerden farklı olarak termal tesisleri tercih sebebi termal hizmet alanları olduğu söylenebilir. Termal otellerin klasik otellerden farklı olarak bu amaçlar tercih edildiği unutulmamalı ve bu alanların kapasitelerinin arttırılması ve sıcaklık düzeylerinin uygun seviyelerde tutulması gerekmektedir. Termal hizmet alanları veya termal hizmetlerle ilgili geribildirim veya şikayetler göz ardı edilmemelidir.

Termal otellerde turistlerin karşılaştığı diğer bir sorunun kaynağını ise otellerde çalışan personellerin ve otel yöneticilerinin oluşturduğu görülmektedir. Otel personellerinin özellikle ilk karşılama esnasında müşterilerine daima güleryüzlü

olması gerekmektedir. Termal otelleri tercih eden turistlerin genellikle karşılama personellerinin ilgisiz ve güleryüzlü olmadığı yorumlarında bulunduğu görülmüştür. Yöneticilerin personelle ilgili sorunlarda ve hizmetlerle ilgili karşılaşılan sorunlarda müşterilerine karşı samimi ve çözüm odaklı olması gerekmektedir. Otel yönetimlerinin tarafından personel memnuniyeti sağlamalı ve çalışan personellerin motivasyonlarını yükseltecek politikalar izlemesi ve personel eğitimine önem vermesi gerektiği söylenebilir.

Termal otellerde genellikle sözü edilen diğer bir sorun kaynağı ise otellerin ve otel odalarının eski ve bakımsız olmasıdır. Otellerin ve otel odalarının yenilenmesi ile daha fazla turist tarafından tercih edilebileceği unutulmamalıdır. Otellerde konaklayan turistlerin zamanının büyük bölümünün odalarda geçtiğini söylemek mümkündür. Bu nedenle otel odalarının ferah ve odalarda bulunan malzeme veya eşyaların yeni, temiz, rahat ve konforlu olması oteli tercih eden turistlerde olumlu izlenimlere neden olabilir. Günümüzde insanların ilk izlenime çok önem verdiği söylenebilir. Bu nedenle otellerin ve otel odalarının daha yeni olması oteller açısından önemli bir avantaj olduğu söylenebilir. Otellerin zamansal eskimelerin önüne geçmesi için bakım ve restorasyon faaliyetlerinde bulunmalı ve bu sayede eski otellerin sunduğu hizmetlerde günümüz otellerinin gerisinde kalmaması sağlanmalıdır.

Termal otel ve klasik otel yönetimlerinin, otellerinde kalan müşterilerin yaşamış oldukları olumsuzlukları dikkate alması gerekmektedir. Günümüzde internet kullanımının yaygınlaşması ile otellere yönelik yorumlarda bulunmak giderek artmakta ve kolaylaşmaktadır. Turistler artık gidecekleri veya kalacakları otelleri belirlerken daha önce kalışlar gerçekleştiren kişilerin yorumlarda bulunduğu web sitelerini ziyaret etmektedir. Daha az olumsuz yorumun veya çok sayıda olumlu yorumların yapıldığı otellerin daha fazla tercih edildiği söylenebilir. Bu anlamda web sitelerinde paylaşılan olumsuz yorumların oteller açısından dezavantaj olarak görülse de otel yönetimlerinin otel içerisindeki sorunları tespit etmesinde önemli bir avantajdır. Ayrıca bu web sitelerinin otelleri tercih edecek turistler için de önemli bir bilgi kaynağı durumunda olduğu söylenebilir. Termal oteller ve diğer oteller hakkında yapılan yorumların otel yönetimleri tarafından daha sık takip edilmesi ile otellerin olumlu ve olumsuz yönlerinin belirlenmesi kolaylaşır. Bu sayede otel yönetimleri daha

çok olumsuz yorumun yapıldığı konular üzerine yoğunlaşarak, bu olumsuzlukların giderilmesini sağlayıp müşterilerine daha fazla memnun etmeyi başarabilirler.

Oteller hakkında yapılan yorumlar otel yönetimleri tarafından sürekli denetlenmeli ve içtenlikle cevaplandırılmalıdır. Bu sayede olumsuz yorumlarda bulunan kullanıcılara geri dönüşlerde bulunulmalı ve yaşadıkları sorunların giderilmesi sağlanmalıdır. Otellerde bu yönlü elektronik adresleri denetleyen bir yönetim ekibi oluşturulabilir.

Termal otellerde sunulan hizmet kalitesi ve çeşitliliği gör ardı edilmemelidir. Genellikle üçüncü yaş turistlerinin ve hastalıkları bulunan insanların tercih ettiği unutulmamalıdır. Bu kişilere uygun yiyecekler sunulan mönülerde yer almalı, havuzların veya genel hizmetlerin hasta ve yaşlı insanlara ulaşımı kolaylaştırılmalıdır. Yöneticilerin, personelleri termal müşterilere karşı davranışlarını konusunda bilgilendirmeleri, eğitimleri ve denetimleri arttırılabilir.

Termal otellerin reklam ve tanıtımlarının arttırılması gerektiği söylenebilir. Termal oteller ile ilgili web adreslerinde yanıltıcı bilgi veya görseller bulundurulmamalıdır. Diğer otellerden farklı olarak termal tesislere ait web sitelerinde sunulan termal hizmetler hakkında ve bu hizmetlerin hangi hastalıkları tedavisinde kullandığı veya rahatlatıcı etkilerinin ne olduğu konusunda detaylı bilgiler verilebilir ve termal hizmetlerle ilgili yanıltıcı olmayan görseller kullanılmalıdır.

Termal tesislerin genellikle sağlık amaçlı ve tedavi edici yönlü olarak kullanıldığı söylenebilir. Bu nedenle termal tesislerin sağlık bakanlığı tarafından sürekli kontrol edilmesi ve denetlenmesi sağlanabilir. Ayrıca Sağlık Bakanlığı tarafından Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı altında termal turizm biriminin oluşturulduğu bilinmektedir. Sağlık Bakanlığı tarafından Termal Turizm Daire Başkanlığı oluşturulabilir ve termal turizm farklı birimleriyle ele alınabilir.

Sağlık turizmi hareketine katılan yerli ve yabancı hastaların, hastanelerin dışında termal tesisleri de kullanması sağlanabilir. Günümüzde insanların doğal tedavi yöntemi arayışında olması termal kaynakların önemini arttırdığı söylenebilir. Uzman

doktorlar, termal kaynakların hangi hastalıkları ne ölçüde iyileştirebildiği konusunda hastaları bilinçlendirerek, termal tesislerin kullanımı yaygınlaştırılabilir.

Türkiye'de yer alan termal kaynaklardan ve termal tesislerden bazılarının önemli tarihi özelliklere sahip olduğu bilinmektedir. Bu bölgelerin tarihi özellikleri ile ilgili restorasyon ve gerekli düzenlemelerin yapılarak, kültürel mirasın ve kaynakların daha etkin kullanılması ve bölge halkının tarihi değerleri, turizm hakkında bilinçlendirilmesi gerekmektedir.

Termal turizm kaynaklarının ve termal işletmelerin gerekli reklam ve tanıtımının yapılması, termal turizm destinasyonlarının yabancı turistler açısından daha çekici hale gelmesi, bu bölgelerin sahip olduğu kültürel unsurların ön plana çıkarılması sağlanmalıdır. Termal kaynakların bulunduğu bölgelerde ülkemize seyahatler gerçekleştiren yabancı turistlere, farklı dillerde bölgede bulunan termal kaynak veya kaynaklar hakkında bilgi sahibi olmayı sağlayan yazılı kaynaklar dağıtımı yaygınlaştırılabilir ve düzenlenen turlarda kültürel varlıklar, termal kaynaklar hakkında detaylı bilgiler verilebilir.

Termal turizm tüm yıl yapılmaya uygun bir turizm türü olması ile mevsimsel özellik taşımamaktadır. Bu açıdan Türkiye turizminin dönemsel olarak belli bölgelerde yoğunlaştığı söylenebilir. Ancak termal turizm destinasyonları Türkiye'nin farklı bölgelerinde yer almaktadır. Genellikle deniz- güneş-kum odaklı tercih edilen kıyı illerinden haricen ülkemizin iç bölgelerinde yer alan şehirlerin turizmden gelir elde etmesi sağlanabilir ve turizmden elde edilen gelir tüm yıla yayılabilir. Bu bölgelere yapılan yatırım ve teşviklerin arttırılması gerektiği söylenebilir.

Ülkemizde termal tesisleri tercih eden turistlerin genellikle yerli turistler olduğu bilinmektedir. İç turizm açısından önemli konumda yer alan termal turizm bölgelerindeki tesislere yönelik turlar arttırılabilir. Ayrıca belediyelerin yönetiminde bulunan tesislere yönelik turlar belediyelerce desteklenebilir. Termal tesislerde kalanların çoğunlukla yerli turistler olması sebebiyle, geleneksellikten uzaklaşılmamalı, yerli turistlerin yabancı turistlerin geri planında kalmaması hedeflenmelidir.

KAYNAKÇA

AFYON İL KÜLTÜR VE TURİZM MÜDÜRLÜĞÜ.: 2018 "Kültür- Turizm İstatistikleri (Çevrimiçi) http://www.afyonkulturturizm.gov.tr/TR,158749/kultur-turizm-istatistikleri.html, 14 Nisan 2018.

AKBULUT, G.: 2010 "Türkiye'de Kaplıca Turizmi ve Sorunları", **Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 9/1, 35-54.

AYDIN, B.: 2016 "Sosyal Medyada Restoran İmajı", **Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi**, 1/1, 13-30.

AYDIN, D., AYPEK, N., AKTEPE, C., ŞAHBAZ, R. P., ARSLAN, S.: 2011 "**Türkiye'de Medikal Turizm**" Enginer Birdal (Ed.), Ankara.

BAŞ, M.: 2016 "**Engelli Turizmi**" Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.

BAŞKAYA, Z.: 2015 "Coğrafi Etmenler ve Termal Turizm Potansiyeli Açısından Çermik (Diyarbakır) Kaplıcalarının Değerlendirilmesi", **Turkish Studies Dergisi**, 10/6, 307-340.

BAYDAR, S.: 2001 "Turizm Mevzuatı", **Turizm Sağlığı Eğitimi Kitabı**, Zinnet Oğuz, Didem Evci, Mustafa Özdemir, Şenol Şentürk, Sefer Aycan (Haz.), T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara.

BAYER, E.: 1997 "**Türk Termal Turizm Potansiyeli Tesisleri ve Bir Uygulama**", Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Isparta.

BELBER, B. G., TURAN A.: 2015 "Termal Turizm İşletmelerinde, Turistik Tüketicilerin Tatmin Düzeylerine Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi: Kırşehir İli Üzerine Bir Uygulama", **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 7/3, 457-481.

BERTAN, S.: 2010 "Pamukkale Destinasyonunda Termal Turizm Faaliyetleri ve Yöreyi Ziyaret Eden Turistler Üzerinde Bir Uygulama", **Sosyal Bilimler Dergisi**, 4, 129-137.

BEYHAN, Ş. G., ÜNÜGÜR, S.M.: 2005 "Çağdaş Gereksinmeler Bağlamında Sürdürülebilir Turizm ve Kimlik Modeli", **İtüdergisi/a**, 4/2, 79-87.

BOZ, M.: 2004 "**Turizmin Gelişmesinde Alternatif Turizm Pazarlamasının Önemi**", Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

BUCAK, T., ÖZKAYA, E.: 2013 "Çanakkale İlinin Termal Turizm Potansiyeli", **Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi**, 5/2, 7-23.

CANKÜL, D.: 2015 "Üçüncü Yaş Turizmi", **Sağlık Turizmi**, Saadet Pınar Temizkan (Ed.), Detay Yayıncılık, Ankara, 219-245.

CİHANGİR, İ. S.: 2016 "**Termal Turizm Potansiyelinin Bölgesel Kalkınmada Ekonomik Rolü: Ilgın Termal Tesislerinde Bir Uygulama**", Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal

Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Konya.

COHEN, E.: 2008 "Medical Tourism in Thailand", **AU-GSB e-Journal**, 1/1, 24-37.

ÇAKIR, F., AYBAR, N., AKER, G.: 2017 "E-Wom'un Tüketicilerin Tatil Satın Alma Niyetine Etkisi", **Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 4/4, 110-127.

ÇETİN, B., ÖZŞAHİN, E.: 2011 "Turizm ve Mekansal Değişime Etkileri Yönüyle Gönen (Balıkesir) Termal Kaynakları", **Turkish Studies Dergisi**, 6/2, 317-340.

ÇETİN, G., İSTANBULLU DİNÇER, F.: 2014 "Electronic Word of Mouth Among Hotel Guests: Demographic and Tripographic Factors", **Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi**, 9/2, 35-41.

ÇETİN, T.: 2011 "Termal Turizm Potansiyeli Açısından Kozaklı (Nevşehir) Kaplıcaları", **Turkish Studies Dergisi**, 6/1, 899-924.

ÇİÇEK, R., AVDEREN, S.: 2013 "Sağlık Turizmi Açısından İç Anadolu Bölgesi'ndeki Kaplıca ve Termal Tesislerin Mevcut Yapısının ve Potansiyelinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", **KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 15/25, 25-35.

DEMİRTAŞ, N.: 2010 "**Otel İşletmeciliği**", Ankara Üniversitesi, Uzaktan Eğitim Yayınları, Ankara.

DENİZ, M.: 2016 "Termal Turizm Açısından Kayaağıl Termal Tesisleri (Uşak)", **Tarih Okulu Dergisi**, 25, 311-349.

DOĞAN, S., YÜCEL GÜNGÖR, M., TANRISEVDİ, A.: 2016 "Çevrimiçi Tüketici Yorumlarının İçerik Analizi Yoluyla İncelenmesi: Kuşadası'ndaki Yiyecek ve İçecek İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma", **Uluslararası Hakemli Pazarlama ve Pazar Araştırmaları Dergisi**, 9, 1-22.

DOĞANER, S.: 2001 "**Türkiye Turizm Coğrafyası**", Çantay Kitabevi, İstanbul.

DPT.: 2013 **"Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018"**, Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara.

ELEREN, A., KILIÇ, B.: 2007 "Turizm Sektöründe Servqual Analizi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama", **Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 9/1, 235-263.

EMİR, O., DURMAZ, G.: 2009 "Afyonkarahisar'ın Termal Turizm İmajı Üzerine Bir Değerlendirme", **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 20/1, 25-32.

ERFURT-COOPER, P., COOPER, M.: 2009 "**Health and Wellness Tourism Spas and Hot Springs**", Channel View Publications, Bristol, Buffalo, Toronto.

ERGÜVEN, M. H.: 2013a "Termal ve SPA Hizmetlerinin Kapsamı", **Termal ve SPA Hizmetleri**, Nazmi Kozak (Ed.), Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir, 18-36.

ERGÜVEN, M. H.: 2013b "Avrupa ve Türkiye'de Termal ve SPA Turizmi" **Termal ve SPA Hizmetleri**, Nazmi Kozak (Ed.), Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir, 38-56.

ERGÜVEN, M. H.: 2013c "Turizmde Termal ve SPA Hizmetlerinin Yeri ve Önemi", **Termal ve SPA Hizmetleri**, Nazmi Kozak (Ed.), Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir, 58-75.

ERGÜVEN, M. H.: 2015a "Sağlık Turizminde Wellnessın Önemi ve Wellnessın Geleceğine Turizm Bağlamında Bir Bakış", **Termal Turizm**, Mustafa Altındiş (Ed.) Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 33-42.

ERGÜVEN, M.H.: 2015b "Wellness Turizmi", **Sağlık Turizmi**, Saadet Pınar Temizkan (Ed.), Detay Yayıncılık, Ankara, 127-140.

FONG, L.H.C., LEİ, S.S., LAW, R.: 2016 "Asymmetry of Hotel Ratings on TripAdvisor: Evidence from Single- Versus Dual-Valence Reviews", **Journal of Hospitality Marketing & Management**, 27, 67-82.

GÜLEN, K. G., DEMİRCİ, S.: 2012 "**Türkiye'de Sağlık Turizmi Sektörü**", İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.

GÜNDÜZ, H., GÜLER, M.E.: 2015 "Termal Turizm İşletmelerinde Çok Ölçütlü Karar Verme Teknikleri Kullanılarak Uygun Tedarikçinin Seçilmesi", **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 30/1, 203-222.

GÜRBÜZ, M., KORKMAZ, H.: 2001 "Ilıca Kasabası'nda Sağlık (Termal) Turizmi", **Türk Coğrafya Dergisi**, 36, 87-103.

HARAHSHEH, S. S.: 2002 "**Curative Tourism in Jordan and Its Potential Development**", Bournemouth University, Unpublished MA Thesis, United Kingdom.

ISPA.: 2019 — The İnternational Spa Association, (Çevrimiçi), https://experienceispa.com/resources/spa-goers, 19 Şubat 2019.

İBRET, Ü. B.: 2007 — "Türkiye'de Yeni Gelişen Bir Termal Turizm Merkezi: Çavundur Kaplıcası", **Doğu Coğrafya Dergisi**, 18, 121-163.

İÇÖZ, O.: 2009 — "Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal Turizm ve Türkiye'nin Olanakları", **Journal of Yaşar University**, 4/14, 2257-2279.

İLBAN, M. O., KÖROĞLU, A., BOZOK, D.: 2008 — "Termal Turizm Amaçlı Seyahat Eden Turistlerde Destinasyon İmajı: Gönen Örneği",**İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 13, 105-129.

İZKA.: 2013 — "**İzmir Turizm Mevcut Durum Raporu**".

KAYMAZ, M. K.: 2010 — "**Günümüzde SPA Kavramı & Otellerde Yer Alan SPA Merkezlerinin İç Mekan Tasarım Analizleri**", Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı, Konya.

KORKMAZ ÖZCAN, Z., AYDIN, V.: 2015 — "**Sağlık Turizmi (Teori ve Politika)**", Umuttepe Yayınları, İstanbul.

KUTER, N., ÜNAL, H. E.: 2009 — "Sürdürülebilirlik Kapsamında Ekoturizmin Çevresel, Ekonomik ve Sosyo-Kültürel Etkileri", **Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi**, 9/2, 146-156.

KÜLTÜR VE TURİZM — "Turizm Yatırım ve İşletme (Bakanlık) Belgeli Tesis İstatistikleri", (Çevrimiçi), http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-201140/yillik-bultenler.html, 7 Ekim 2017.

BAKANLIĞI.: 2017a

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI.: 2017b "Belediye Belgeli Tesis İstatistikleri", (Çevrimiçi), http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-201143/yillik-bultenler.html, 29 Eylül 2017.

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI.: 2017c "İşletme (Bakanlık) Belgeli Konaklama İstatistikleri", (Çevrimiçi), http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-201126/yillik-bultenler.html, 27 Eylül 2017.

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI.: 2017d "Belediye Belgeli Tesis Konaklama İstatistikleri", (Çevrimiçi), http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-201129/yillik-bultenler.html, 29 Eylül 2017.

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI.: 2018a "Yatırım Olanakları", (Çevrimiçi), http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-11494/yatirim-olanaklari.html, 19 Kasım 2018.

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI.: 2018b "Termal Turizm Master Planı 2007-2023", (Çevrimiçi), http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-11481/termal-turizm-master-plani-2007-2023.html, 15 Nisan 2018.

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI.: 2018c "KTKGB ve Turizm Merkezleri", http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-9669/ktkgb-ve-turizm-merkezleri.html, 8 Kasım 2018.

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI.: 2018d — "Turizm Tesisleri", (Çevrimiçi), http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-9579/turizm-tesisleri.html, 25 Nisan 2018.

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI.: 2018e — "Sağlık Turizmine Yönelik Uluslararası Çalışma-Eğilim ve Etkinlikler", (Çevrimiçi), http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-11478/saglik-turizmine-yonelik-uluslararasi-calisma-egilim-ve-.html, 13 Kasım 2018.

MTA.: 2017 — Maden Tetkik ve Arama Genel Müdürlüğü, (Çevrimiçi), http://www.mta.gov.tr/v3.0/, 5 Ekim 2017.

NEBİOĞLU, K. G., YAYLI, A.: 2013 — "Sağlık Turizmi ve Etik", **Sağlık Turizmi**, Dilaver Tengilimoğlu (Ed.), Siyasal Kitabevi, Ankara, 213-242.

ÖCAL, T.: 2011 — "Niğde'de Planlanan Termal Turizm Kaynaklarına Bir Örnek; Nargöl", **Marmara Coğrafya Dergisi**, 24, 287-311.

ÖZBEK, D., ÖZBEK, T.: 2008 — "Jeotermal Kaynakların Sağlık ve Termal Turizme Entegrasyonu", **Jeoloji Mühendisleri Odası Haber Bülteni Dergisi**, 2-3, 99-113.

ÖZBEK, T.: 2011a — "Jeotermal Kaynakların Sağlık ve Termal Turizmde Değerlendirilmesi", **Jeofizik Bülteni**, Eylül-Aralık, 27-37.

ÖZBEK, T.: 2011b — "Ülkemizde Jeotermalin Günümüze Kadarki Tarihsel Gelişimi ve Kurumlar ile Sektörlerin Değerlendirilmesi", **Jeotermal Belediyeler Dergisi**, Ekim-Aralık, 25-27.

ÖZKURT, H.: 2007 — "Sağlık Turizmi Tahvilleri", **Maliye Dergisi**, 152, 121-142.

ÖZŞAHİN, E., KAYMAZ, Ç. K.: 2012 "Türkiye'nin Termal Su Kaynaklarının Coğrafi Açıdan Değerlendirilmesi", **Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 50, 25-38.

SAĞLIK TURİZMİ CEP KİTABI.: 2014

SAĞLIK TURİZMİ EL KİTABI.: 2012 T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara.

SAĞLIK TURİZMİ FAALİYET RAPORU.: 2012 T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü.

SANDIKÇI, M., GÜRPINAR, K.: 2008 "Termal Turizm İşletmelerinde Kür Hizmetlerinin Algılanan Önemi: Ege Bölgesi'nde Bir Araştırma", **Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ:B.F. Dergisi**, 10/1, 103-121.

SANDIKÇI, M., ÖZGEN, Ü.: 2013 "Afyonkarahisar İlinin Termal Turizm Açısından SWOT Analizi ile Değerlendirilmesi", **Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 52-79.

SATURK.: 2017a Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu, "Sağlık Turizmi Nedir", (Çevrimiçi), http://www.saturk.gov.tr/images/pdf/tyst/02.pdf, 26 Şubat 2017.

SATURK.: 2017b Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu, "Türkiye'de Termal Sağlık Turizmi", (Çevrimiçi), http://www.saturk.gov.tr/images/pdf/tyst/07.pdf, 26 Şubat 2017.

SATURK.: 2019 Sağlık Turizmi Koordinasyon Kurulu, "Dünya'da Sağlık Turizmi", (Çevrimiçi), http://www.saturk.gov.tr/images/pdf/tyst/03.pdf, 24 Ocak 2019.

SELÇUK, Z., KANDEMİR, M., PALANCI, M., DÜNDAR, H.: 2014 "Eğitim ve Bilim Dergilerinde Yayınlanan Araştırmaların Eğilimleri: İçerik Analizi", **Eğitim ve Bilim Dergisi**, 39/173, 430-453.

ŞAHİN, G. G., TUZLUKAYA, Ş.: 2013 "Turizm Türleri ve Turizm Politikaları Dünya'da ve Türkiye'de Sağlık Turizmi", **Sağlık Turizmi**,Dilaver Tengilimoğlu (Ed.), Siyasal Kitabevi, Ankara.

TANRIVERDİ, H.: 2016 "**Turizm Hizmetlerinin Sağlığı ve Yönetimi**", Değişim Yayınları, İstanbul.

TAŞ, B.: 2012 "Afyonkarahisar İlinde Termal Turizmin Gelişimi" **Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 26, 2012, 139-152.

TAŞLIGİL, N.: 1995 "Manisa Termal Turizm Potansiyeli", **Türk Coğrafya Dergisi**, 30, 299-317.

TDK.: 2019 "Türk Dil Kurumu", (Çevrimiçi), http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=TERMAL, 25 Mart 2019.

TEMİZKAN, S. P.: 2015 "SPA Turizmi Kavramı ve Türkiye'de SPA Turizmi", **Sağlık Turizmi**, Saadet Pınar Temizkan (Ed.), Detay Yayıncılık, Ankara, 141-168.

TEMİZKAN, S. P., ÇİÇEK, D.: 2015 "Sağlık Turizmi Kavramı ve Özellikleri", **Sağlık Turizmi**,Saadet Pınar Temizkan (Ed.), , Detay Yayıncılık, Ankara, 11-36.

TENGİLİMOĞLU, D., KAHRAMAN, Ö.: 2013 "Dünya'da ve Türkiye'de Medikal Turizm", **Sağlık Turizmi**, Dilaver Tengilimoğlu (Ed.), Siyasal Kitabevi, Ankara, 99-122.

TENGİLİMOĞLU, D., KARAKOÇ, G.: 2013 "Termal Turizm ve Spa Turizmi", **Sağlık Turizmi**, Dilaver Tengilimoğlu (Ed.), Siyasal Kitabevi, Ankara, 71-97.

TIRAŞ, M.: 2004 "Haruniye Kaplıcası", **Türk Coğrafya Dergisi**, 43, 97-108.

TOKMAK, C.: 2015 "Termal Turizm", **Sağlık Turizmi**, Saadet Pınar Temizkan (Ed.), Detay Yayıncılık, Ankara, 37-74.

TOKTAŞ, H.: 2015 "SPA-Wellness Uygulamaları", **Termal Turizm**, Mustafa Altındiş (Ed.), Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, 157-162.

TURİZM VE YATIRIM DERGİSİ.: 2013 "SPA ve Wellness Otelleri" (Çevrimiçi), http://www.turizmyatirimdergisi.com.tr/images/dergi/ek/ek_spa--wellness-otelleri-15ek1.pdf, 2 Mayıs 2019.

TUNCEL, M., DOĞANER, S.: 1992 "Kütahya'da Kaplıca Turizm", **Ege Coğrafya Dergisi**, 47–60.

TUNÇSİPER, B., KAŞLI, M.: 2008 "Termal Turizmin Ekonomik Etkiler: Gönen Örneği", **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, 1, 120-135.

TÜİK.: 2018 Türkiye İstatistik Kurumu, (Çevrimiçi), http://tuik.gov.tr 11 Kasım 2018.

TÜRKİYE MEDİKAL TURİZM DEĞERLENDİRME RAPORU.: 2012 T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara.

TÜRKİYE MEDİKAL TURİZM DEĞERLENDİRME RAPORU.: 2013 T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara.

TÜRKİYE SAĞLIK TURİZMİ REHBERİ.: 2009

TÜRKİYE TURİZM STRATEJİSİ 2023.: 2007 T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara.

TÜRKSOY, A., TÜRKSOY, S.S.: 2010 "Termal Turizmin Geliştirilmesi Kapsamında Çeşme İlçesi Termal Kaynaklarının Değerlendirilmesi", **Ege Akademik Bakış Dergisi**, 10/1, 699-725.

USTA, N., ZAMAN, M.: 2015 "Kızılcahamam İlçesi Turizminde Termal Kaynakların Önemi", **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 19/2, 187-208.

WONGKİT, M., MCKERCHER, B.: 2013 "Toward a typology of medicaltourists: A casestudy of Thailand", **Tourism Management**, 38, 4-12.

WHO.: 2019 WHO (2019), World Health Organization, (Çevrimiçi), https://www.who.int/about/mission/en/, 24 Ocak 2019.

XİANG, Z., GRETZEL, U.: 2010 "Role of social media in online travel information search", **Tourism Management**, 31/2, 179-188.

YALÇIN, P.: 2006 "**Türkiye'de Sağlık Turizminde Alt Yapı Oluşturulma Gereği ve Sağlık Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma**", Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.

YANARDAĞ, M.Ö.: 2014 "İzmir'de Turizm Yatırımlarının İhtiyaç Analizi", **Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 1/1, 81-104.

YÖK.: 2018 https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi, (Çevrimiçi), 14 Eylül 2018.