

TERMAL TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE ÖNEMİ

NAZMİ KOZAK

ABSTRACT THE TERMAL TOURISM MANAGEMENT AND ITS IMPORTANCE

In this article, author discusses some basics of the thermal tourism management processes. Through specifying the differences between accomodation management and thermal tourism management, author tries to explain factors that improve thermal tourism management. Also article emphasize, as a conclusion, that not only thermal tourism is different from accomodation management in terms of products it offers, but also organization, control and planning procedures and characteristics are different from accomodation management, i.e. has unique features as a whole

Türkiye, jeotermal kaynakların zenginliği bakımından dünyanın sayılı ülkelerinden birisidir. Türkiye'de mevcut termal kaynakların turizm yönünden kullanılması için çok önemli bir potansiyel bulunmasına karşılık, bunlardan yeterince yararlanıldığını ileri sürmek söz konusu değildir. Ülkemizdeki termal kaynakların mevcut kullanımını büyük oranda mimari ve işletmecilik açılarından geleneksel sınırlarını aşamamıştır. Çoğunluğu il özel idareleri ile belediyeler tarafından işletilen ve sayıları 200 dolayında bulunan termal tesislerin tümüne yakın bir bölümünde hammad işletmeciliği söz konusudur.

MTA Genel Müdürlüğü'nün verilerine göre Türkiye'de 700 adet sıcak ve soğuk sulardan oluşan kaynak grubu bulunmakta ve bu sayı MTA'nın sondajları ile

gün geçtikçe artmaktadır. Konunun uzmanları tarafından gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda bu kaynakların günde bir milyon küriste hizmet sunabilecek kapasitede olduğu ortaya çıkmıştır.

Durum böyle olmasına rağmen, geleneksel mimari ve işletmecilik sınırları dışına çıkamayan kaplıcalarımız, önemli bir turizm türü olarak hak ettiği değeri göreceği günleri beklemektedir.

Öte yandan İstanbul Üniversitesi Tıbbi Ekoloji ve Hidroklimatoloji Anabilim Dalı uzmanlarınca gerçekleştirilen bir araştırmaya göre Türkiye'de yaklaşık olarak 7 milyon kişi kaplıcalara gitmektedir. Termal turizm yönünden gelişmiş olan Almanya'ya 4 milyon, Macaristan'a 10 milyon ve Japonya'nın yalnızca bir kentine ise 13 milyon dolayında yabancı turist gelmektedir.

Böylesine önemli bir turizm çeşitinin ülkemizde hak ettiği önemi ve teşviği görememesi, büyük bir kayıptır.

Bu iç karartıcı manzara yanında termal turizm alanında birtakım özel ve kamu girişimcilerinin gerçekleştirmekte oldukları yatırımlar, çok yakın bir zaman sonra termal turizmin Türkiye'nin gündeminde ön sıralarda yer alacağına işaret olarak yorumlanmalıdır. Bu yatırımların önümüzdeki yıllarda işletmeye açılmasıyla Türki-

ye'de çağdaş anlamda termal turizm tesisleri turizm sektörünün hizmetine girerek, gerek kendi insanımızın, gerekse dışarıdan gelen küristlerin çeşitli gereksinimlerini karşılayabilecektir.

Biz bu yazıda Türkiye'de henüz çok yeni olan termal turizm işletmeciliği konusuna ana başlıklarıyla giriş yapacağız. Bunu yaparken de termal turizm işletmeciliğinin konaklama işletmeciliğinden hangi noktalarda ayrıldığına yer yer değinerek, açıklamalarda bulunacağız.

TERMAL TURİZM İŞLETMECİLİĞİ

Termal turizm tesislerini planladıktan, inşa ettikten, kısacası hizmete hazır bir çağdaş termal merkez haline getirdikten sonra, her şey bitmiş değildir. En az bunlar kadar önemli bir unsur daha vardır; ve bu faktör, termal turizm işletmelerinin verimli çalışmasını doğrudan etkilemektedir; termal turizm tesislerinin işletilmesi konusudur bu. Sözün kısası, termal turizm tesislerinin verimli çalışması, müşterilerinin isteklerini en iyi bir şekilde yerine getirecek personeli bir araya getirmesi ve bunların organizasyonu, işletmeciliğin ilgi ve sorumluluk alanına girmektedir.

Termal turizm işletmeleri,

müşterilerine konaklama, yeme-içme, eğlence gibi klasik konaklama işletmelerinin sundukları hizmetlere ek olarak, termal kür diye adlandırılan ve pek çok balneoterapi uygulamaları ile destek ve tamamlayıcı tedavileri içeren bir hizmetler manzumesi sunan tesislerdir.

Termal turizm tesislerinin kurulu buldukları alan içerisinde konaklama, yiyecek-içecek, eğlence, rekreasyon ve en önemli hizmet çeşiti olarak da termal kür (balneoterapi, fizik tedavi, iklim kürleri, çeşitli tıbbi uygulamalar) hizmetlerini sunan birimler bulunmaktadır. Bu yönüyle termal turizm merkezlerinin, klasik konaklama işletmelerine benzeyen yönleri olsa da, esas itibari ile hizmet biriminin termal su üzerine kurulmuş olması, bu tesislerin en önemli özelliğini oluşturur.

Termal turizm işletmeciliği, turizm işletmeciliğinin bir alt dalıdır; ancak yukarıda da değindiğimiz üzere kendine özgü pek çok özellik taşır. Öte yandan termal turizm tesislerinin kür merkezinde bir tür klinik hizmeti de veriliyor olması, onu konaklama işletmelerinden ayıran bir başka özelliktir, ve bu durum sonuçta, termal turizm işletmelerinin planlaması, örgütlenmesi, organizasyonu ve denetimi gibi konularda farklı uygulama ve düzenlemelere gidilmesini gerektirmektedir.

TERMAL TURİZM İŞLETMELERİ HANGİ HİZMET BİRİMLERİNDEN OLUŞMAKTADIR?

Çağdaş anlamda gerçekleştirilen bir termal turizm işletmesinde şu hizmet birimleri bulunmaktadır.

1. KÜR MERKEZİ: Termal turizm işletmesinin teşhis-tedavi birimlerinin bulunduğu bölümdür. Bu kısımda, hastaların rahatsızlıklarının teşhisi yapılır ve

mevcut rahatsızlıklarına termal suyun yararlı olup olmadığı, ya da olası tedavi etkileri saptanır. Daha sonra yine aynı bölümde yer alan balneoterapi ünitelerinde doktor ve uzman denetiminde gerekli uygulamalar gerçekleştirilir. Kür merkezinde fizik tedavi gibi destek tedavi üniteleri yanında röntgen, idrar, kan ve EKG analizlerinin yapıldığı laboratuvar üniteleri de bulunmaktadır. Ayrıca kür merkezinde ağır ve yürüyemeyen hastalar için küçük bir konaklama ünitesi bulunur.

Yukarıda açıklanan hizmet üniteleri, termal turizm işletmesinin büyüklüğüne göre çoğu durumda değişiklik göstermekte ve bir hizmet ünitelerine pek çok yeni hizmet birimi eklenebilmektedir.

Kür merkezinde sunulan hizmetleri şu şekilde sıralayabiliriz:

a) Balneoterapi Uygulamaları:

- Genel yüzme havuzu (banyo + hareketli havuz),
- Tedavi (terapi) havuzu (ekipmanlı),
- Özel tedavi banyoları (havuzlu, küvetli),
- Genel banyo havuzları,
- Duşlar (duşla masaj);
 - Normal duşlar,
 - Jet duşlar,
 - Yatay duşlar,



- Yatay basınçlı duşlar.

- Masajlar;
 - Genel masaj,
 - Kısmi masaj,
 - Sualtı masajı
- Çamur banyosu;
 - Genel çamur banyosu,
 - Kısmi çamur banyosu,
 - Çamur banyosu sonrası duş.
- Buhar banyosu,
- Gaz banyosu.

Bir termal turizm tesisinin kür merkezinde bulunması gerekli olan bu hizmet birimleri yanında tesisin büyüklüğü ile ilgili olarak değişen balneoterapi uygulamaları da şunlardır:

- İçme kürü,
- İnhalasyon,
- Derialtı enjeksiyonu,
- Elektro-palvane banyo,
- Karışık uygulamalar,
- Sauna,
- Türk hamamı,
- Ozon banyosu.

b) Fizik Tedavi Uygulamaları:

Fizik tedavi uygulamaları termal tesisin büyüklüğü ile ilgili olarak istenildiği kadar arttırılabilir. En çok rastlananlar;

- Elektro-fizik tedavi, ve
 - Işın tedavisidir.
- ### c) Ek Diğer Uygulamalar:
- Sullulurit,
 - Epilasyon,
 - Cilt bakımı,
 - Ameliyat sonrası bakım ve tedavi,
 - Kaza, kırık sonrası tedavi,
 - Diş tedavisi,
 - Diet uygulamaları,
 - Klimaterapi,
 - Güneş tedavisi.



2) KONAKLAMA TESİSİ:

Termal turizm işletmesinin konaklama yapılan bölümüdür. Bu tesis bilinen konaklama tesislerinden birisi ya da karışımı olabilir. Bir başka anlatımla termal turizm işletmesinin konaklama yapılan bölümü bir otel olabileceği gibi, hem otel hem de apart otellerden oluşabilir ya da tatil köyü benzeri bir tesis olabilir. Burada bilenen hizmetler sunulur. Burası kür merkezinden ayrı bir bölümdür. Ancak çeşitli alt geçit ya da açık havadan izole edilmiş bölümler ile kür merkezi ile doğrudan bağlantılı olması gerekmektedir.

3) REKREASYON ÜNİTELERİ:

Küristler, kür merkezindeki balneoterapi ve diğer ek ve destek tedaviler için bir günün en çok bir-iki saatini harcarlar, geriye kalan süreler onların boş zamanlarıdır. Termal tesisin turistlerin kür merkezi dışında kalan zamanlarını doldurucu pek çok rekreatif aktiviteye bünyesinde yer vermesi gerekmektedir. Bu alanlar ve üniteler termal turizm işletmesinin büyüklüğü ve kurulu bulunduğu alan ile orantılı olarak artırılabilir. Gezinti alanları, koruluk ya da ormanlık alan, çay bahçe-

ri, spor alanları, oyun salonları, kütüphane, sinema ve TV salonları, bisiklet gezi alanları, at gezinti alanları... biçiminde sıralanan ve sayısı daha da çok artırılabilen hizmetler, küristlerin boş zamanlarını doldurucu ve tesise para kazandırıcı üniteler olarak düzenlenmiştir.

TERMAL TURİST (KÜRİST) KİMDİR?

Termal turist ya da kürist olarak adlandırılan kişiler, termal turizm işletmelerinin ürettiği hizmetlerden, ya tümüyle ya da kısmen faydalanan insanlardır. Yukarıda ayrıntılı olarak açıklandığı üzere termal turizm işletmeleri bünyelerinde tam donanımlı bir termal kür merkezi (buna termal klinik adı da verilebilir) bulundurlar. Dolayısıyla buralara gelenlerin başında sağlıklarına yeniden kavuşmak isteyenler bulunmaktadır.

Sağlıklarına yeniden kavuşmak ya da bedensel rahatsızlıklarını tedavi ettirmek amacıyla termal turizm işletmesine gelen kişiler, kendi aralarında bazı alt başlıklara ayrılmaktadır. Örneğin; ağır hasta olanlar, hafif hastalar, yürüyemeyen hastalar, yürüyebi-

len hastalar, yaşlı hastalar, genç hastalar... şeklinde uzayan bir ayırım her zaman söz konusudur.

Öte yandan termal turizm merkezlerine gelen hastaları;

- evden gelenler,
- hastaneden gelenler, ve
- rehabilitasyon için gelenler

olarak ta bir ayırıma tabi tutabiliriz.

Diğer yandan termal turizm işletmelerinin bütün müşterileri de herhangi bir hastalığı ya da rahatsızlığı olan kişilerden oluşmaz. Özellikle son yıllarda sayıları gün geçtikçe artan bir grup vardır ki bunlar , Avrupa'da termal turizm işletmelerinin en geniş müşteri grubunu oluşturmaya adaydırlar; bu kişilerin ortak amacı, dinlenirken sağlıklarını korumaktır. "Tatil sırasında kür yapanlar" diye de adlandırılan bu grubun elemanlarının herhangi bir bedensel rahatsızlığı bulunmamaktadır. Bunların ortak amacı, tatillerini kür merkezlerinde geçirerek; kür yapmak, böylelikle hem sağlıklarını korumak, hem de dinlenmektir.

Kentlerin son yıllarda ulaştığı hava, gürültü ve diğer çevre kirlilikleri ve geleneksel turizm çekim merkezlerinin eski çekiciliklerini yitirmeleri, özellikle Avrupa ülkelerinde önemli bir turist kitlesini termal turizm merkezlerine yönlentmektedir.

Bu tip turistler, tatillerini termal turizm merkezlerinde geçirirken, kür merkezinden arta kalan zamanlarında, daha önceki turistik seyahatlerinde alışkanlık haline getirdikleri faaliyetleri aramakta, ve termal merkezlerde de bu isteklerine uygun hizmetleri bulmak istemektedirler.

Öte yandan daha çok Türkiye koşullarından doğan bir başka müşteri kitlesi daha vardır. Buna günübirlikçiler adı verilmekte, bu kişiler termal turizm merkezlerini bir-iki günlüğüne ziyaret ederek, daha çok termal turizm merkezle-

rinin rekreatif amaçlı faaliyetlerinden yararlanmaktadırlar. Termal turizm işletmesine gününbirlikçilerin de önemli oranda gelmesi, tabii ki, başlı başına yeni düzenlemeleri ortaya çıkarmaktadır.

Görüldüğü gibi termal turizm işletmelerinin müşterileri, klasik konaklama işletmelerinin müşteri tanımına tam olarak uymamakta, her iki grubun müşterileri arasında büyük farklılıklar bulunmaktadır.

TERMAL TURİZM İŞLETMELERİNDEKİ KONAKLAMALARIN ÖZELLİKLERİ

Yukarıda değindiğimiz üzere termal turizm işletmelerinde yapılan konaklamaların en önemli özelliği, iki-üç hafta arasında olmasıdır.

Termal turizm merkezlerinde sunulan hizmetin küristler üzerinde yararlı olabilmesi için, bir küristin sahip olduğu rahatsızlığa göre doktoru tarafından saptanan tedavi süresi vardır. Bu süre, çoğunlukla iki ila üç hafta arasında değişmektedir.

Bunun yanı sıra bir başka önemli durum da, küristin kür merkezinde günün genellikle bir-iki saatini geçiriyor olması, günün kalan zamanlarında boş zamanla sahip bulunmasıdır. Termal turizm işletmelerindeki konaklamaların bu iki özelliği buralarda boş zamanların yönetimi konusunu gündeme getirmektedir.

Termal turizm işletmeleri bu nedenle müşterilerinin boş zamanlarını doldurmaya dönük olarak gerekli alt ve üst yapıyı oluşturmak zorundadır. Zira küristlerin kür merkezinin dışında kalan zamanlarında sıkılmaları, müşterilerin aldıkları termal kürün hedefine tam olarak ulaşmasını engellediği gibi, onları termal merkezden soğutabilecektir.

TERMAL TURİZM İŞLETMELERİNDE PERSONEL ORGANİZASYONU

Daha önce de belirttiğimiz gibi termal turizm işletmeleri faaliyet alanları bakımından konaklama işletmelerine nazaran farklı bir yapıya sahiptir. Termal turizm işletmelerine bu farklı özelliği, kür merkezinde sunulan sağlık hizmetleri ile buna bağlantılı olarak hazırlanmış rekreatif aktiviteler vermektedir. Bu farklı yapı, termal turizm işletmelerindeki personel organizasyonunu da etkilemektedir. Çünkü, termal merkezde esas hizmet biriminin kür merkezi üzerinde kurulmuş olması, organizasyonu oluştururken bu bakımdan dikkate alınmasını gerektirmektedir. Öte yandan kür merkezi ve rekreasyon üniteleri ile diet yemekleri dolayısıyla yiyecek-içecek departmanı arasında bulunan yakın ilişkiler de organizasyonu oluştururken dikkat edilmesi gereken noktalardandır. Ayrıca organizasyonu oluştururken, termal turizm işletmesinin özelliği dolayısıyla iş bölümü, uzmanlaşmayı dikkate alma ve denetim alanı gibi konuların da gözden uzak tutulmamalıdır.

Bünyesi içerisinde dört yıldızlı ve 250 yataklı bir konaklama tesisi, kür merkezi ve rekreasyon alanları bulunan bir termal tesisin organizasyonu Çizelge 1'deki gibi oluşturulabilir.

TERMAL TURİZM İŞLETMECİLİĞİNİN KENDİNE ÖZGÜ BAZI ÖZELLİKLERİ

Termal turizm işletmeciliği, yazımızın başından beri açıklamakta olduğumuz gibi kendine özgü pek çok özelliklere sahiptir. Bunların bazılarını yazımızın önceki kısımlarında açıkladık. Termal turizm işletmeciliğinin kendine özgü özellikleri şu unsurlardan

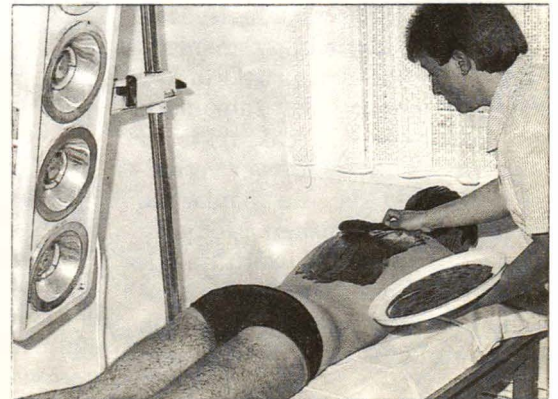
oluşmaktadır:

1) Termal turizm işletmelerinde personelin işinde deneyimli ve uzman olması gerekmektedir. Termal turist, termal merkezde kaldığı süre içerisinde yararlandığı hizmetlerin her aşamasında bakımını, tedavisini yapan ve hizmetini gören kişilerle yakın ilişki ve etkileşim içindedir. Termal kürün başarılı olabilmesi için küristin termal merkez personeline güvenmesi gerekmektedir. Bu durum da personelin eğitimi konusundaki önemi attırmaktadır.

2) Sağlık ve rekreasyon hizmetleri veren işletmeler kendileri ile birlikte çalışan insanlara önem vermezler ise, başarıya ulaşamazlar. Termal turizm işletmelerinin temel hizmet biriminin kür merkezi olması nedeniyle buralarda çalışan insana önem verilmeli, personel sürekli olarak değiştirilmemelidir. Çünkü örgütün hem hammadresi hem de son ürünü, insandır.

3) Kür merkezinde küristlere sunulan hizmetin kalitesini fiziksel aletler, ekipmanlar ve termal suyun olumlu özellikleri tek başına veremez. En önemli unsur, yine insandır.

4) Termal turizm tesisleri önemli oranda uzman personel çalıştırmak zorunda olan işletmelerdir. Çünkü buralara gelen müşteriler, yani küristlerin bir bölümü beden sağlığı yönünden sağlıklı insanlar değildir. Bunların birçok bedensel sorunları ve benzeri rahatsızlıkları bulunmak-



tadır. İlgiye ve yardıma daha fazla ihtiyacı olan insanlardır. Müşterilerin bu farklı özelliği de personelin deneyimli olmasının önemini arttırmaktadır.

5) Termal turizm işletmelerinde konukların iki-üç hafta arasında değişen sürelerde konaklamaları, personel ile müşteriler arasında değişik ilişkilere (yakınlaşma, çatışma v.b.) yol açmaktadır. İşletmeye de zarar verme olasılığı olan böylesi gelişmelere meydan verilmemesi için personelin denetimi, konusu üzerinde önemle durulması gereken bir konudur.

6) Termal turizm işletmelerine gelen müşterilerin farklı beklentileri olması (bazıları sağlık için tesise gelirken, bazıları hem kür hem de tatil için geliyor) her müşteriyi memnun etme üzerinde bazı sorunlar ortaya çıkarmaktadır. Bunun önlenmesi için iyi bir organizasyona gidilmelidir.

7) Termal turizm işletmelerinde küristlerin yalnızca kür merkezindeki balneoterapi uygulamaları değil, aynı zamanda uyuma, dinlenme ve diet uygulamaları da önemlidir. Özellikle diet yemekleri konusunda termal turizm işletmesinde ciddi uygulama ve düzenlemelerin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bu konuda yiyecek-içecek departmanı ile kür merkezi arasında koordinasyon sağlanmalıdır.

8) Termal turizm işletmesinde boş zamanların değerlendirilmesi konusunda ciddi uygulama ve düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

9) Termal turizm işletmelerinde temizlik kurallarına çok fazla dikkat edilmelidir. Çünkü, buralara gelen insanların bir bölümü bedensel sağlık sorunları olan insanlardır ve hastalık yayan mikroplara karşı vücutlarının dirençleri azdır.

SONUÇ

Termal turizm tesisleri, yalnız sundukları ürün farklılığı ile değil, işletmelerinde de kendilerine özgü pek çok özellikleri olan işletmelerdir. Termal turizm işletmeciliğine bu farklılığı veren en önemli unsurlar şunlardır:

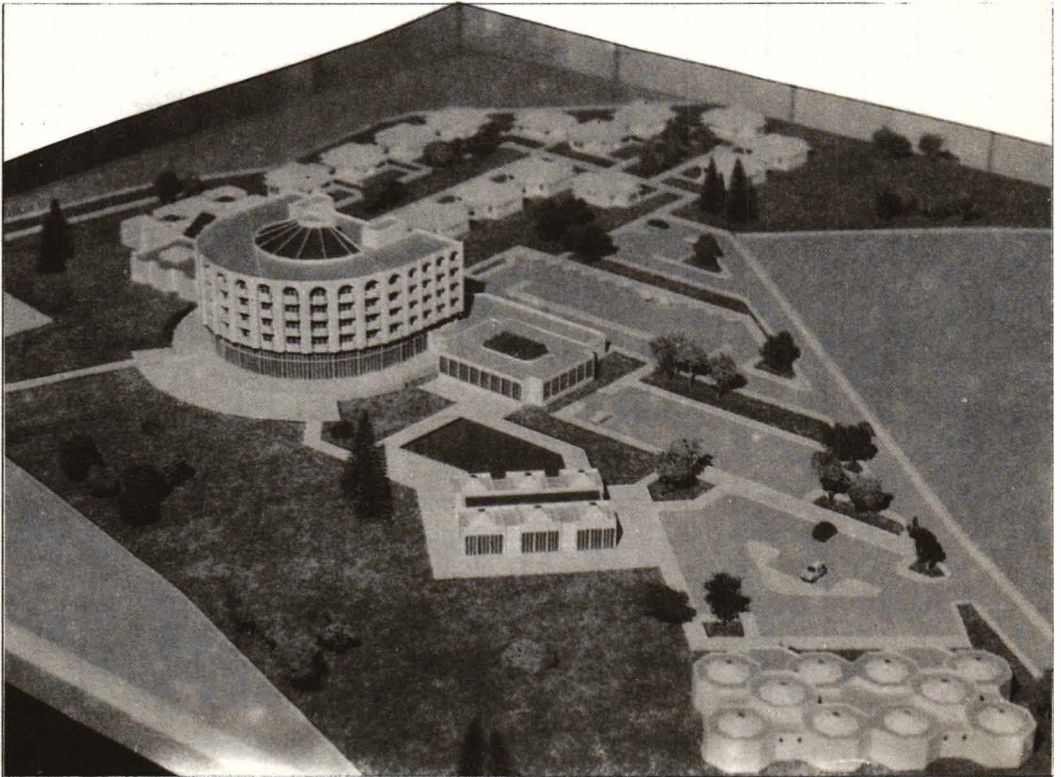
1) Bu tesislere gelen turistler (küristler) farklı beklenti içindedirler. Termal küristlerin bazıları sağlıklarına yeniden kavuşmak için, bazı turistler de hem tatil, hem de kür yapmak amacıyla termal merkezlere gelmektedirler.

2) Termal turizm işletmelerinde gerçekleştirilen konaklamaların süresi, kür merkezi uygulamalarından gereken yararın görü-

lebilmesi için iki-üç hafta arasında değişmektedir.

3) Termal turistler günün bir-iki saatini kür merkezindeki balneoterapi uygulamaları ile destek tedaviler için harcamakta ve dolayısıyla günün kalan süresi boş zaman olarak değerlendirilmeyi beklemektedir.

Türkiye'de önemli oranda termal kaynak potansiyeli bulunmasına karşılık, bunlardan yeterince yararlanıldığı söylenemez. Ancak son yıllarda özel girişimciler yanında, bazı belediye, özel idare ve özel girişimciler tarafından bu alanda Avrupa'daki benzerlerine uygun termal tesisler gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Önümüzdeki yıllarda bu alanda ve yetişmiş personele olan gereksinme artacaktır. Bu nedenle, turizm alanında eğitim-öğretim yapan okulların ilgililerinin termal turizm diye bir turizm çeşitinin bulunduğunu görmeleri ve ders programlarında bu konuya yer vermeleri gerekmektedir. □



Oruçoğlu Holding tarafından Afyon'da gerçekleştirilmekte olan Oruçoğlu Termal Oteli.

ÇİZELGE: I- 250 YATAK VE 4 YILDIZLI BİR TERMAL TURİZM İŞLETMESİNİN ORGANİZASYON ŞEMASI

