

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

EĞLENCE HİZMETLERİ

TURİZM VE İNSAN PSİKOLOJİSİ

Ankara, 2014

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul / kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. TURİZM'DE İSTEK.....	3
1.1. Turizm İsteğinin Oluşması.....	3
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1.1.1. Kendini Gerçekleştirme Güdüsünün Turizm Açısından Önemi.....	4
1.1.2. Maslow'un Gereksinim Kuramı ve Gezi Gütüleri.....	5
1.2. Turistin Bilişsel Yapısı.....	14
1.3. Turistin Çevresini Algılaması	15
1.4. Turistlerin Davranış Biçimleri	18
1.4.1. Turistik Ortamlarda Sergilenen Bireysel Davranışlar	18
1.4.2. Turistik Ortamlarda Sergilenen Toplumsal Davranışlar.....	21
UYGULAMA FAALİYETİ	24
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	25
ÖĞRENME FAALİYETİ-2.....	28
2. TURİST TOPLULUĞU	28
2.1. Turistik Ortam.....	28
2.1.1. Turistik Simgeler	28
2.1.2. Turistik Durumlar	29
2.1.3. Turistik Bölgeler.....	30
2.1.4. Turistik Yaşam Biçiminin Sonuçları	31
2.2. Turistik Deneyim	31
2.2.1. Turistik Deneyimin Özellikleri.....	32
2.2.2. Turistik Deneyimin Evreleri	34
UYGULAMA FAALİYETİ	37
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	38
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	40
3. TURİSTLER ARASI İLİŞKİLER	40
3.1. İlişki Biçimleri	41
3.2. Turist Kümelerinin Yapısı.....	42
3.2.1. Turist Kümesinin Türsel Küme Özellikleri	42
3.2.2. Bir Turist Kümesinin Kendine Özgü Özellikleri	44
3.3. Turist Kümelerinde Çatışma	46
3.3.1. İlgili Çatışmaları	46
3.3.2. Çıkar Çatışmaları.....	46
3.3.3. Davranış Çatışmaları	46
3.3.4. Kişilik Ayrılıkları Çatışması.....	46
3.3.5. Cinsel Çatışmalar.....	46
3.3.6. Aile Çatışmaları.....	46
3.3.7. Kültür Çatışmaları	47
UYGULAMA FAALİYETİ	48
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	49
ÖĞRENME FAALİYETİ-4	51

4. TURİST-YEREL HALK İLİŞKİLERİ	51
4.1.Turistler İle Yerel Halk Arasındaki İlişki Tipleri.....	51
4.1.1. Engelleyici İlişki Tipleri	51
4.1.2. Destekleyici İlişki Tipleri	53
4.2. Turist-Yerel Halk İlişkilerini Etkileyen Etmenler.....	55
4.2.1. Yerel Halkın Yapısı ve Turistlere Karşı Tutumu.....	55
4.2.2. Turistlerin Yerel Halka Karşı Tutumu.....	57
UYGULAMA FAALİYETİ	59
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	60
Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.....	60
ÖĞRENME FAALİYETİ-5	62
5. TURİST-GÖREVLİ İLİŞKİLERİ	62
5.1. Turist-Görevli İlişkilerinin Niteliği	62
5.2. Turist-Görevli İlişkilerinin Özellikleri	63
5.3. Turist-Görevli İlişki Biçimleri	65
5.4. Turist-Görevli İlişkilerini Etkileyen Etmenler	66
5.4.1. Turistlerin Görevlilerden Beklentileri ve Yakınmaları.....	68
UYGULAMA FAALİYETİ	70
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	71
MODÜL DEĞERLENDİRME	73
CEVAP ANAHTARLARI.....	74
KAYNAKÇA	76

AÇIKLAMALAR

ALAN	Eğlence Hizmetleri
DAL/MESLEK	Animatörlük / Çocuk Animatörlüğü
MODÜLÜN ADI	Turizm ve İnsan Psikolojisi
MODÜLÜN TANIMI	Eğlence hizmetlerinde turizmde istek, turist topluluğu, turistler arası ilişkiler, turist-yerel halk ilişkileri, turist-görevli ilişkilerinin verildiği öğrenim materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖNKOŞUL	Bu modülün ön koşulu yoktur.
YETERLİK	Turizm ve insan psikolojisini anlamak
MODÜLÜN AMACI	Genel amaç: Bu modül ile turizm ve insan psikolojisini doğru anlayıp, problemlere doğru çözümler bularak değerlendirme yapabileceksiniz. Amaçlar: <ol style="list-style-type: none">1. Turizmde isteğin oluşması ve turistin bilişsel yapısı hakkındaki bilgileri mesleki ortamda kullanabileceksiniz.2. Turistik ortam ve turistik deneyimle ilgili bilgileri mesleki ortamda kullanabileceksiniz.3. Turistler arası ilişkileri inceleyerek problemlere çözüm bulabileceksiniz.4. Turist ve yerli ilişkilerini inceleyerek bununla ilgili problemlere çözüm bulabileceksiniz.5. Turist ve görevli ilişkileri ile ilgili konulara vakıf olup problemlere çözüm bulabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Sınıf, atölye, sektör Donanım: Bilgisayar donanımları, VCD, DVD, televizyon, projeksiyon cihazı, kırtasiye malzemeleri
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Kendi kendinizi değerlendirebileceğiniz “Boşluk Doldurma” “Doğru- Yanlış”, “Çoktan Seçmeli” tarzındaki değerlendirme soruları yer almaktadır.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Büyük insan kitlelerinin kısa zamanda ve ucuz olarak yolculuk edebilmeleriyle, turizm çağımızda üzerinde en çok durulan önemli bir olay durumuna gelmiştir. Yurt içi ve yurt dışında büyük insan kitleleri, dinlenmek ya da yeni bir yer görmek veya yeni bir deneyim kazanmak amacıyla yolculuk etmektedir. Bu olay, insan yaşamı ve ruhsal durumu üzerinde önemli sonuçlara ve değişmelere yol açmaktadır.

Turistik hareketler büyük ölçüde psikolojik etmenlerden kaynaklanmakta ve biçimlenmektedir. İnsanların yolculuk etme yönünde güdülenmesi ve belirli bir seçenek üzerinde karar vermeleri önemli ölçüde psikolojik bir süreçtir. Ayrıca yolculuk sırasında bireylerin düşünme yapısında ve tutumlarında oluşan değişmeler, bunların davranışlar üzerindeki etkileri, yolculuk ve tatil yaşamının gerginlik ve güçlüklerine uyum yapabilmek için insanların geliştirdiği tepkiler, turizmin, turistler ve yerli halkın ruhsal durumu ve davranışları üzerindeki etkileri büyük ölçüde psikoloji ile bağıntılıdır.

Turistin başta gelen sorunu, bu yabancı ortama uyum sağlayabilmek için onu yeterli düzeyde anlaşılır ve tanıdık duruma getirmektir. Turistlerin sorunlarının incelenmesi, genel olarak yeni ve yabancı ortamlarda insan davranışlarının anlaşılmasına yardım edebilir.

Bu modülü başarı ile tamamladığınızda; turizm ve turist psikolojisini anlayacak, turistler arası, turist-yerel halk ve turist-görevli ilişkisini öğrenerek sorunlarda turistleri anlayarak memnun etmede başarılı olabilecek, karşılaşılabilecek problemlerde çözüm yolları üretebileceksiniz.



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Turizm isteğinin oluşmasını etkileyen etmenler ile ilgili bilgileri doğru olarak kavrayıp mesleki yaşamda kullanabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Turizm isteğinin oluşmasını etkileyen etmenleri araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. TURİZM'DE İSTEK

1.1. Turizm İsteğinin Oluşması

Turizm hareketleri insanlık kadar eski olmakla birlikte, I. Dünya savaşından sonra bir yığın hareketi niteliği kazanmıştır. Büyük insan yığınlarının turizm hareketine katılmasını sağlayan başlıca etmenler arasında, teknolojik gelişmeler sonucunda çalışma dışındaki zamanın artması, çalışma süresinin kısılması, erken emeklilik, teknolojik gelişmeler sonucunda daha hızlı konforlu, güvenli ve ucuz ulaşım araçlarının ortaya çıkması, ekonomik gelişme sonucunda orta sınıfların toplum içindeki oranlarının artması ve gelir düzeylerinin yükselmesi, ekonomik gelişmeler ve işçi hareketleri sonucunda çalışanların ücretlerinin yükselmesi ve ücretli tatil olanakları sağlanması, iletişim teknolojisindeki gelişmeler sonucunda insanların içinde yaşadıkları dünya konusunda bilgi ve ilgilerinin artması, insanların kendi yaşadıkları bölgenin dışındaki nesnelere karşı genel bir ilgi geliştirmeleri, sanayi toplumunda çalışma konusundaki değerlerin değişmesi, yaşamın değer ve önemini iş dışında aranması ve turizmin insanı yenileyici ve geliştirici, yaşama anlam veren bir etkinlik olarak değer kazanması sayılabilir.

Küreselleşen dünya ile birlikte insanlar yoğun iş temposunun ve stresin etkisi ile yılın belirli dönemlerinde dinlenmek eğlenmek farklı yerleri gezme isteği duyarlar. Ekonomik gelir düzeyinin yükselmesi tatil anlayışı içerisinde kendini gösterir. Yeni yerlerin merak edilmesi teknolojinin hayatımızdaki doğal yapılanmayı ortadan kaldırdığı için insanlarda eskiye yönelik bir özlem duygusu oluşur bu duygu tatile çıkma dinlenme isteğini artırır.

Ülkelerin gelişmişlik seviyesi ve buna bağlı olarak toplumun ekonomik yapısının iyi olması turizm faaliyetlerini tetikler. Çünkü turizm faaliyetleri belirli bir ekonomik donanım gerektirir. Geri kalmış ülkelerde insanların sürekli ekonomik sıkıntı içerisinde bulunması turizm faaliyetlerine bakış açısını olumsuz etkilerken gelişmiş ülkelerde ise yaşam standartlarının yüksek olması turizm faaliyetlerini kolaylaştırıcı bir etkidir.

Günümüzde turizm insan hayatının toplumsal, kültürel, ekonomik, politik yönleri ile yakından ilgili olmakla birlikte, psikoloji ile de yakından ilgilidir. Toplum bilimciler bu önemli olaya önceleri gereken ilgiyi göstermemişler, turizme karşı olumsuz bir tutum takınarak turizmin insanlar, toplum ve kültür üzerindeki olumsuz etkilerini vurgulamayı tercih etmişlerdir. Turizmin psikologlar tarafından incelenmesine, turizmin insanlar için önemli bir sorun yaratmayan bir eğlence ve zevk hayatı olarak görülmesi neden olmuştur. Aslında psikoloji ile turizm arasında çok yakın bir bağlantının bulunduğu görülmektedir. Turistlerin hareketleri büyük ölçüde psikolojik etmenlerden kaynaklanmakta; psikolojik etmenlere göre biçimlenmektedir. Her şeyden önce insanların seyahat etme yönünde güdülenmesi ve tatillerini geçirmek için belirli bir seçenek üzerinde karar vermeleri psikolojik bir süreçtir. Ayrıca seyahat sırasında bireylerin düşünme yapısında ve tutumlarında oluşan değişimler, bunların davranışları üzerindeki etkileri, seyahat ve tatil hayatının gerginlik ve güçlüklerine uyum yapabilmek için insanların geliştirdiği tepkiler, turizmin ve turistlerin, yerli halkın psikolojisi ve davranışları üzerindeki etkileri büyük ölçüde psikoloji ile bağlantılıdır.



Resim 1.1: Turistler

1.1.1. Kendini Gerçekleştirme Güdüsünün Turizm Açısından Önemi

Kendini gerçekleştirme (self-actualizing) güdüsü; insanın davranışlarına yön veren ve insan ihtiyaçları arasında en üst düzeydeki ihtiyaçtır. Buna göre, insanın davranışlarına yön veren ana güdü, insanın kendini gerçekleştirme güdüsüdür. Kendini gerçekleştirmede olan bireyin taşıdığı özellikler, aslında, psikolojik sağlığı yerinde olan çağdaş insanda bulunması gereken özelliklerdir. Bunlar genel olarak şöyle özetlenebilir:

- Kendini gerçekleştirmekte olan birey daha yeterli bir kişiliğe sahiptir ve daha verimlidir.
- Kim olduğunu gerçekçi biçimde algılayabildiği gibi, kim olabileceği hakkında da tutarlı bir görüşe sahiptir.
- Hem kendisi hem de başkaları hakkında iyi düşüncelere sahiptir.
- İnsan değerlerine saygı duyar, benimser ve geliştirir.
- Kendini gerçekleştirmekte olan birey geçmişten daha çok geleceğe dönüktür ve yaratıcıdır.
- Kendine saygı duyar, kendini olduğu gibi kabul eder. Duygularını açığa vurmaktan kaçınmaz.

- Değişmeye ve yeni yaşantılara açıktır.
- Kendini değiştirmekte olan dünyanın yine değiştirmekte olan gerçek bir parçası olarak görür.
- Kendini gerçekleştirme birey için yaşam boyu süren bir süreçtir.
- Her bireyin bunu belirli bir dönemde belirli bir gerçekleştirme düzeyi bulunmaktadır.

Kendini gerçekleştirme güdüsüne ulaşmış ve bu aşamadaki özelliklere sahip bir kişi turizm olayına da sağlıklı, bilinçli ve gerçekten bir ihtiyaç gözüyle bakabilmekte, turizme katılarak kaliteli misafir profiline uygun özellikler sergilemektedir.

1.1.2. Maslow'un Gereksinim Kuramı ve Gezi Güdülleri

a. Maslow'un Gereksinim Kuramı:

Maslow, insancı görüşün (hümanistlik) önemli temsilcilerinden biridir. Kendini gerçekleştirme kavramını ilk kez kullanan Maslow her insanın değerli, kendine özgü duyarlı ve iyiye yönelik bir özbeni sahip olduğunu savunur. Maslow'un inancına göre olanak sağlandığında, her insan eninde sonunda kendini gerçekleştirerek, gizil güçlerinin farkına varacaktır. Maslow'un çalışmaları sağlıklı kişiliğin nasıl oluştuğu üzerinde odaklanmıştır. Sağlıklı bir kişiliğin gelişebilmesi için gerekli olan gereksinimlerden oluşan piramit biçiminde bir gereksinimler hiyerarşisi ortaya koymuştur.

Bu gereksinimlerin en tepesinde kendini gerçekleştirme gereksinimi bulunmaktadır. Ancak kişinin kendini gerçekleştirmek için güdülenebilmesi, daha alt basamaklarda yer alan fizyolojik güvenlik, ait olma ve saygınlık sağlama ile ilgili temel gereksinimlerin yeterince sağlanmasına bağlıdır. Temel gereksinimlerine doyum sağlayan insan kendini gitgide özgür ve iyi hissedecek sonuçta kendisinde var olan tüm potansiyelleri açığa çıkaracaktır. Yani gerçek anlamda kendisi olacak, Maslow'un deyimiyile "neyi olabilirse onu olmalı" sözünü yerine getirecektir. Psikopatoloji insanın temel, doğal kendini gerçekleştirici yapısı engellendiğinde ortaya çıkar. İyi ve doğru olan bu gerçekleşme eğiliminin desteklenmesi kötü olana ise ket vurulmasıdır.

Maslow'a göre insan gereksinimleri merdiven basamağı gibi yükselen beş ayrı düzeye ayrılır.

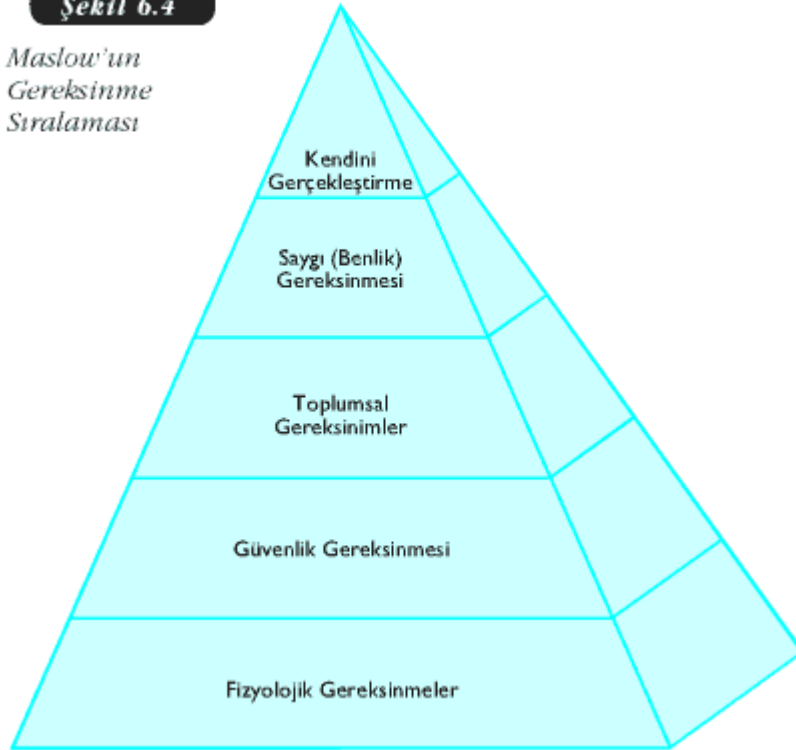
- Merdivenin en altta yer alan ilk basamağında fizyolojik gereksinimler yer alır. Örneğin, yeme, içme, uyku ve cinsiyetin fizyolojik yönü bu basamakta giderilecek gereksinimlerdir. Bu gereksinimleri karşılamak için örneğin, çeşitli marka yiyecek ve içecekler, ilaç gibi sağlık ürünleri kullanılır.
- Merdivenin ikinci basamağında güvenlik gereksinimi yer alır. Fiziksel güvenlik, korunma, değişmezlik, alışılmış bir çevre gereksinimi güvenlik gereksiniminin kapsamındadır. Buna uygun ürünler olarak sigorta, alarm sistemleri, emeklilik uygulaması, sosyal güvenlik, emniyet kemeri örnek verilebilir.
- Merdivenin üçüncü basamağında kabul edilme ve sevgi (ait olma) gereksinimi yer alır. Bunlara toplumsal gereksinimler de diyebiliriz. Başkalarının kabul

edilme, aşk, arkadaşlık, sevgi bu çerçevede yer alır. Kişisel bakım ürünleri, giyim-kuşam, kulüp etkinlikleri, içki, spor ürünleri bu gereksinmeyi karşılayan örneklerdir.

- Merdivenin dördüncü basamağında saygı (benlik) gereksinmesi bulunur. Statü isteği, kendine güven, prestij, öz saygı, üstün olma bu kapsamda yer alır. Araba, mobilya, kredi kartı, pahalı içecekler, golf, özel kulüpler, dernekler bu gereksinmeye yöneliktir.
- Merdivenin beşinci ve en üst basamağında kendini gerçekleştirme gereksinmesi yer alır. Kişinin mutlu olmak için yapabileceğinin doruğuna çıkmasına yönelik etkinlikler en üstte yer alır. Eğitim, spor, gezi, sanat etkinlikleri, hobiler örnek verilebilir.

Şekil 6.4

*Maslow'un
Gereksinme
Sıralaması*



Şekil.1: Maslow'un gereksinme sıralaması

Maslow'un gereksinme derecelemesinin dört varsayımı bulunmaktadır:

- Tüm bireyler genetik yapı ve toplumsal davranış olarak aynı tür güdülerle hareket etmektedirler.
- Kimi güdüler öbürlerinden daha temel ve yaşamsaldır.
- En temel gereksinmeler öbür güdülere geçmeden önce en az düzeyde de olsa giderilmelidir.
- Temel güdüler giderildikçe üstteki güdülere geçilir. Maslow'un bu yaklaşımı, tüketici davranışlarına ilişkin güdülenme konusunda yoğun olarak ele alınmaktadır.

Maslow'a göre kendini gerçekleştiren insanların özellikleri:

Maslow, kendini gerçekleştirme ve büyüme gereksinmesine üzerine yaptığı çalışmalarda, kendini gerçekleştirme sürecine giren insanların, ortalama insanlardan daha farklı özellikler taşıdığını ifade etmektedir. Bu insanlar psikolojik açıdan sağlıklıdır. Psikolojik açıdan sağlıklı olmanın ne anlama geldiğinin tam ve kesin bir tanımı yoktur. Ancak psikolojik sağlığın ne olduğunu bir parça somutlaştırabilmek için, Maslow'un kendini gerçekleştiren insanların özelliklerine ilişkin belirlediği aşağıda kısaca özetlenmiştir.

1. Kendilerini ve doğayı olduğu gibi kabul ederler. Sağlığı yerinde olan kimseler kendilerini kuvvetli ve zayıf yönleri ile olduğu gibi kabul ederler, kendilerinden hoşnutlar. Ancak kendinden hoşnut olma, kendini beğenmişlikle aynı anlamda değildir. Psikolojik sağlığı yerinde olan insanların kendilerine olduğu kadar başka insanlara da saygıları vardır. Diğer insanların farklı duygu ve düşüncelerini hoşgörü ile karşılayarak, onları da oldukları gibi kabul ederler.
2. Gerçeği olduğu gibi algılayıp içinde bulunduktan ortama, içinde buldukları koşulları önyargısız, oldukları gibi algırlar. Bu nedenle geleceğe yönelik, uygun tahminlerde bulunabilirler. Çevresel koşullar çevrelerinde bulunan kişi özellikleri ile birlikte olduğu gibi kabul edebilirler, eksikliklerinden ve hatalarından aşırı düzeyde rahatsız olmazlar.
3. Daha derin kişiler arası ilişkiler kurabilirler. Kendini gerçekleştiren kişi herkese karşı sevgi ve sempati duyabilirler. Kendilerine güvenli oldukları için başka insanlarla derin ve seveceni ilişkiler kurmakta zorlanmazlar.
4. Yaşamdan gerçekten doyum alırlar. Bu insanlar yeni güne keyifle başlayabilirler.
5. Özerk bir yapıları vardır. Çevrelerinden bağımsızdırlar. Temel gereksinmelerini gidermiş oldukları için kişisel psikolojik büyümelerine yönelik güdülerine uygun davranırlar. Düşünce ve davranışlarında bağımsızdırlar neyin doğru neyin yanlış olduğuna kendi özerk değerler sistemine uygun olarak karar verirler. Yaşamlarında kendi ayakları üzerinde dururlar.

6. Yaratıcıdırlar. Kendilerine güvenleri tam olduğu için hemen düşünüp, üretebilirler.
7. Sıklıkla doruk yaşantılar geçirebilirler. Doruk yaşantısı ile yaşantısının anlamı kavradığı coşku dolu anlardır. Derin estetik yaşantılar yaratıcılık anları sevginin en yoğun hissedildiği anlar doruk yaşantılara örnekler olarak verilebilir. Geçirilen böyle doruk yaşantılar kendini gerçekleştirmenin geçici anları olarak kabul edilmektedir.
8. Demokratik bir kişilik yapısına sahiptirler. Bilgilerinin sınırlı olduğuna, her zaman herkesten bir şeyler öğrenebileceklerine inanırlar Koşulları ne olursa olsun her insana saygılıdırlar, onların görüş ve isteklerini dikkate almaya açıktırlar.
9. Kendiliğinden, doğal davranırlar. Yapmacık davranışlara bürünmek gereğini hissetmezler, içlerinden geldiği gibi doğal ve saydamdırlar.
10. Kendileri dışında sorunlarla da ilgilenirler. Kendileri dışında, diğer insanlara da katkıda bulunabilecek bir amaçları vardır. Düşünceleri kişisel olmaktan çok evrenseldir.
11. Amaçlar ve araçlar arasındaki uygun ayrımları yapabilirler. Davranışları amaca yöneliktir. Varmak istedikleri amaçlar da "insanlığın özgürlüğü" gibi daha soyut ve üst düzey kavramlardır. Araçları amaca ulaşmak için kullanırlar. Örneğin "para" onlar için, sadece amaca ulaşmalarına yardım edebilecek bir araçtır.
12. Yalnız kalabilme gücüne sahiptirler. Zaman zaman tek başına kalmaktan hoşlanırlar. Kendi kendilerine yetebilen insanlardır.
13. İnsanlarla birlikte olmaktan hoşlanırlar, ancak toplumsal kalıplara karşı çıkarlar. İnsanlara yardımcı olmaktan, onlarla birlikte olmaktan da zevk alırlar. Ancak kendi davranışlarının toplumsal etkiler tarafından biçimlendirilmesinden hoşnut olmazlar.
14. Düşmanca olmayan bir mizah anlayışına sahiptirler. En sıkıntılı anlarda bile gülünebilecek bir şeyler bulabilirler. Olayların gülünecek yanlarına hemen bulup çıkarabilirler. Ancak yaptıkları espriler başkalarını küçültücü değildir. Yukarıda değinilen özellikler Maslow'a göre psikolojik sağlığı yerinde, kendini gerçekleştirmiş insanların özellikleridir. Ancak hemen eklemek gerekir ki, çok az sayıda insan, bu özelliklerin tümünü kişiliğinde toplamaktadır.

Örnek olay: Robinson Crusoe adaya ilk düştüğünde parçalanmış gemiden sahile savrulmuş birkaç yiyecek paketini topladı. Daha sonra da birkaç parça eşyadan açıktan ve yağmurdan kurtulmak için korunacak kapalı bir yer yaptı. Önce yiyeceklerini, sonra da güvenli bir yeri düşündü. Daha sonra, Cuma ile ilişkilerinde öğretmen rolü üstlenerek (dil öğretmek, araç kullanmayı öğretmek) saygınlık ihtiyacını giderdi. Crusoe, sonra düştüğü adayı keşfe çıktı ve bütün adayı tanıdı. Bir takvim yaptı. Rahatladığı anda şarkı söylemeye başladı. Bir kutudan çıkan kitapları okumaya başladı. En son aşamada da kendisini adadan kurtarmaya yarayacak bir araç yapıp kendini gerçekleştirmeye çalıştı.

b. Gezi Gdleri:

Tatil güdülenmesini ve davranışını belirleyen temel psikolojik etmenler birçok bilim adamı tarafından değişik şekillerde değişik adlarla açıklanmaya çalışılmıştır. Bu etmenleri açıklamaya çalışan bilim adamlarından bazıları ve ileri sürdükleri görüşler şunlardır:

Grinstein: Tatil güdülenmesi ve davranışı konusunda ilk çalışma Grinstein tarafından yapılmıştır. Onun çalışması ve ileri sürdüğü düşünceler sonraki bilim adamlarına öncülük etmiştir. Grinstein, tatil güdülenmesi ve davranışının altında yatan temel psikolojik etmenlerden birçoğuna değinmiş, olağan yaşamın gereklerinden kaçsam diye bir gereksinimden bahsetmiş ve bu gereksinimin ancak yer değiştirme ile en iyi bir şekilde karşılanabileceğini ileri sürmüştür. Grinstein'e göre bizzat tatilin kendisi açısından, her bireye göre değişen, benlik sınırlarında en yüksek artma olanağı sağlayan bir ortama geçme olmalıdır. Bununla eş anlı olarak, insanın sakin olduğu, insanın yaşam durumundan gelişen veya yaşamıyla ilgili olan ve insanın zevkini en çoklamasına yönlendiren bir gelişme için daha fazla bir fırsatta olmalıdır.

Leiper: Tüm boş zamanların, bir çeşit geçici kaçmayı gerektirdiğini, fakat turizmin boş zaman deneyimlerinin yaratıldığı bir veya daha çok çekim yerlerine seyahat şeklinde yansıtılan gerçek fiziksel kaçmayı içerdiğini ve bu yönüyle eşsiz olduğunu ileri sürer. Leiper'e göre bir tatil; yerler, yüzler, hızlar, yaşam biçimleri, tutumlar ve davranışlar gibi çok boyutlu değişmelere olanak sağlar. Tatiller, günlük oluşumları etkileyen ortamlardan insanın geçici olarak geri çekilmesine de fırsat verir. Leiper, turizmin özellikle rahatlama ve dinlenme için boş zaman fırsatlarını arttırdığını ileri sürer. Leiper'e göre canlandırıcı boş zaman ile yaratıcı boş zaman vardır. Canlandırıcı boş zaman insanı yenilemeye ve iyileştirmeye hizmet ederken, yaratıcı boş zaman insan için yeni şeyler üretir. Leiper, sonuçta eğlence ve dinlencenin üç işlevi olduğundan söz eder.

1. Rahatlama (fiziksel veya zihinsel yorgunluktan arınma, gevşeme),
2. Dinlenme (gerilimden arınma),
3. Eğlenme (sıkıntıdan arınma).

Gray: Zevk amaçlı gezilerin güdülerini iki küme içinde ele almaktadır.

1. Gezinme gdleri

- a. Günlük yaşamın tekdüzeliğini yabancı yaşamla değiştirme,
- b. Alışık olunan şeylerin geride bırakılarak değişik kültürleri, tarihsel değerleriyle ünlü yerlerdeki eski kültür kalıntılarını gezme-görme isteği,
- c. Merak ve yenilik isteği

2. Güneş gdleri

- a. Belirli bir amaçla ilgili değişik ve daha iyi hizmetlerin insanın yaşadığı yerden başka bir yerde bulunması,
- b. Deniz kıyısında bir tatil yapma,
- c. Hafta sonunda kayak yapma, büyük bir kenti ziyaret etme.

Gray'e göre, gezinme isteği, insanların olağan yaşadıkları yerlerden ayrılarak daha heyecan verici farklı yerleri ve kùltürleri öncelikle gidip görmelerine neden olan insan doğasındaki temel özelliktir. Seyahat isteği, evin olağan günlük şeylerini alışılmamış bir şeyle geçici olarak değiştirme isteği şeklinde sürekli bir istek olmayabilir. Güneş isteği, oturlan yerdekenden farklı veya daha iyi hoş ve tatlılıkları belli amaçlarla başka yerlerde aramaya dayanan bir istektir. Gezinme isteği temel olarak itici öğeler olarak buna karşın güneş isteği çoğunlukla başka yerlerdeki çekici öğeler olarak düşünülebilir.

Dann: Tatil davranışını üç güdüye dayandırır.

1. Yalnızlığa tepki
2. Benlik yükseltme
3. Fantezi

Dann, güdüleme araştırmalarının 'insanlar neden seyahat eder?' temel sorusuna gerçekten cevap veremediğini ileri sürer ve seyahat kararı için itici etmenler ve çekici etmenler olmak üzere iki etmen kümesinin veya aşamasının olduğunu söyler. İtici etmenler seyahat isteğini yaratan etmenler olduğu halde, çekici etmenler başlangıç seyahat isteği içinde nereye seyahat edileceğini etkileyen etmenlerdir. Dolayısıyla, "insanları seyahate iten nedir" sorusu, itici etmenlerle ilgili olmakta, sonra çekici etmenler etkili olmaktadır. Dann'a göre, insanlar anomik bir toplumda yaşamakta ve bu durum ev ortamında kaydedilen toplumsal etkileşim için bir gereksinim yaratmaktadır. Bu sebepten dolayı, ev ortamından kaçmak için seyahati başlatan bir gereksinim vardır. Örneğin, tanınma için toplumsal etkileşim gereklidir. Benlik yükseltme, kişisel gereksinimlerin düzeyleri ile ilgilidir. Örneğin, vücut geliştirme ve ayarlama isteği benliği yükseltme gereksinimini başlatır. İnsan ev ortamında bir toplumsal konuma sahipken evden uzakta olması bu konumu önlemesidir. İnsanlar tatillerinde bir fantezi dünyasına kaçabilir ve ev ortamında genellikle kaş çatılan davranışlara yönelebilir. İnsan, seyahatin fanteziler dünyasında doyum verici deneyimler arayarak, günlük yaşamın anlamsızlığını, kuralsızlığını, mutsuzluğunu ve yavanlığını yenmeye çalışır.

Mill ve Morrison: Seyahat ve tatilleri gereksinim veya istek karşılayıcısı olarak görür. İnsanlar, farkında olsun veya olmasınlar, sınırlı sayıda gereksinimlere sahiptirler. Ancak, bu gereksinimler çok sayıda isteklere dönüşür. Güdülenme, bir insanın bir gereksinimini karşılamayı istediği zaman oluşur. Örneğin, bir insan sevgiye gereksinim duyabilir fakat arkadaş ve akrabalarını ziyaret etmek isteyebilir. Gerilimi azaltmak için seyahat ettiklerini söyleyen insanlar temelde fiziksel gereksinimlerini karşılamaya yönelebilirler, sağlık nedenleri ile seyahat edenler güvenlik gereksinimlerini karşılamak için hareket etmekte olabilirler.

Hartman: Turizm davranışına yol ačan güdöleri iki ana kümede toplamaktadır.

1. Kaçış güdöleri

- a. İnsanların günlük yaşamın çeşitli sıkıntı ve yorgunluklarından kaçması,
- b. Günlük yaşamdaki yalnızlık ve yalıtılmadan kurtulma isteği,
- c. Yakınlık gösteren, birbirlerine bağlı ve duygusal bakımdan ödüllendirici bir topluluk içinde yer alma isteği.

2. Yöneliş güdüleri

- Belirli bir amaç için yolculuğa çıkma.
- Toplumsal konum, güç kazanma ve saygı görmek için geziye çıkma.

Cohen: Turizm davranışlarını birbirine karşıt işleyen iki doğal güdü arasındaki ilişkiye dayandırarak kümelemektedir.

1. Yenilik arama güdüsü

- Yenilik ve tuhaflık arama,
- Merak isteği.

2. Yeni şeylerden korkma ve kaçma güdüsü

- İnsanların gittikleri yerlerdeki toplumun yaygın alışkanlıklarını istemesi,
- Rahatsız ve tehdit edici ortamlardan korkma ve kaçma,
- İnsanların, çevrelerinde alışık oldukları, geldikleri yeri anımsatan öğeler istemesi.

Cohen'in zevk amaçlı geziler için güdü kümelendirmesi değerlendirildiğinde, insan için korku ve merak isteğinin birbirleriyle çatışan iki güdü olduğu görülmektedir. Korkunun gücü arttığı oranda merak ve araştırma isteği artmaktadır. Korkunun azalması oranında merak güdüsü ortaya çıkmakta ve davranışa yön vermektedir. Yenilik ve tuhaflık turizm davranışının oluşmasında temel bir güdüdür. Ancak, insan yabancı bir ortamdan da korkmaktadır. Bu ise, turizm davranışının oluşmasını engellemektedir. Dolayısıyla, geziye çıkan insan alışık olduğu çevreyi terk etmekten çok, kendi yerli kültüründen oluşan bir balon içinde yabancı bir ortama girmek ister, kendini çevresel balonun koruyucu duvarları arasında görür, kendi ülkesindeki gibi davranır ve yerli halkla ilişkiye girer.

Crompton: Tekdüzeligi kırmanın tek yolunu, çoğu durumlarda, ya farklı bir yere gitme veya çalışma ortamındaki egemen toplumsal koşulları ve yapıyı değiştirme olarak görmektedir. Dolayısıyla, tekdüzeligi kırma, bir insanın seyahati için temel bir güdülenme olmaktadır. Bilinen tüm seçenekler karşısında, belli bir tür tatil veya çekim yeri seçiminde insana kılavuz olarak hizmet eden özel belirleyici birçok güdülerini belirlemek mümkündür. Crompton, zevk amaçlı tatiller için turistik güdülerini iki kümede toplamaktadır.

1. Sosyo-psikolojik güdüler

- Olağan çevreden kaçma,
- Benlik değerlendirme ve araştırma,
- Rahatlama,
- Saygınlık,
- Geçmiş özlem (geçmiş arama),
- Akrabalık ilişkileri (kan bağı) geliştirme,
- Toplumsal etkileşim.

2. Kültürel güdüler

- Yenilik
- Eğitim

Crompton'un kümelenmesinde sosyo-psikolojik güdülerin çekimlerinin özellikleriyle ilişkisi olmadığı halde kültürel güdülerin çekimlerinin özellikleriyle ilişkili güdüler olduğu söylenebilir.

MacIntosh ve Gupta: Turizm davranışının oluşumundaki güdülerini kaynaklarına göre dört kümede toplamaktadır.

1. Fiziksel güdüleyiciler,
2. Kültürel güdüleyiciler,
3. Kişilerarası güdüleyiciler,
4. Statü ve prestij güdüleyicileri.

Krippendorf: Birinci olarak seyahatin bir şeye yaklaşımdan çok bir şeyden uzaklaşmak olduğunu ileri sürmekte ve ikinci olarak seyahat edenlerin güdülerinin ve davranışlarının kendi-yönlü olduğunu ileri sürmektedir. Krippendorf, turizm yazınlarında ileri sürülen seyahat güdülenme kurumlarını irdeleyerek seyahatin şu güdülerden oluştuğunu belirtmektedir.

1. Sağlığı tekrar kazanma,
2. Yenilenme,
3. Kaçma,
4. Özgerçekleştirme,
5. Mutluluk,
6. Özgürlük ve elindelik,
7. İletişim,
8. Ödünleme ve toplumsal bütünleşme,
9. Ufku genişletme.

Schmidhauser: Tek bir tatilin bir insanın tüm gereksinimlerini karşılayamayacağını ve her tatilin gereksinimlerin ancak bir kısmını içerebileceğini ileri sürmekte ve turizme katılmanın hiç karşılanmayan veya yetersiz olarak karşılanabilen toplumbilimsel işlevleri olduğunu belirtmektedir. Bu toplumbilimsel işlevleri dört kümede toplamaktadır.

1. **Çalışan bir toplumda günlük yaşamın yarattığı yetersizlikleri telafi etme**
 - a. Toplumsal yetersizlikler veya insansal ilişkilerde ve arkadaşlıklarda meydana gelen yetersizlikler,
 - b. İklimsel yetersizlikler (güneşlilik ve ılımanlılık),
 - c. Doğaya yakınlıkta, manzara zevkinde ve açık hava etkinliklerinde yetersizlikler,
 - d. Değişimde, deneyimde, keşfetmede ve eylemde yetersizlikler,
 - e. Eğlencede, lükste ve saygınlıkta yetersizlikler,
 - f. Özgürlükte yetersizlikler.
2. **Zihinsel ve fiziksel iyileşme**
 - a. Gerilim ve bunalımdan zihinsel ve fiziksel olarak rahatlama,
 - b. Başarma baskısından arınma,
 - c. Günlük yaşamın tekdüzeliğinden kurtulma.

3. **Kişisel değeri arttırma**
 - a. Ufku genişletme,
 - b. Merakı giderme,
 - c. Özgerçekleştirme,
 - d. Kendi değerini arttırma.

4. **Kendini ödüllendirme ve kendine yönelme**

Hudman: Turizm davranışına kaynaklık eden güduları insanların amaçlarına bağlı olarak on kümede toplamaktadır.

1. Merak
2. Zevk
3. Özsaygı
4. Atalara özlem
5. Sağlık
6. İş
7. Akraba ve arkadaşları ziyaret etme
8. Sportif etkinliklere katılma
9. Sportif etkinlikleri seyretme
10. Din

Schmal: Turizm davranışında belirleyici olan güduları kaynaklarına göre beş kümede vermektedir.

1. Eğitimsel ve kültürel güdüler
2. Dinlenme, macera ve zevk
3. Sağlık, eğlence
4. Etnik ve ailesel güdüler
5. Rekabet ve toplumsal güdüler

İso-Ahola: İtici ve çekici etmenlerin kişisel ve kişilerarası olmak üzere iki temel türü bulunduğunu ileri sürerek tatil güdülerini dört kümede toplamaktadır.

1. **Kişisel ödüller arama güduları**
 - a. Elindelik
 - b. Yeterlilik
 - c. Çaba
 - d. Öğrenme
 - e. Arama
 - f. Rahatlama
2. **Kişilerarası ödüller arama güduları**
 - a. Tanınma, sevme, sevilme, değer verilme, saygınlık
 - b. Akraba ve arkadaşları ziyaret etme
3. **Olağan ortamlardan kişisel kaçma güduları**
 - a. Benlik yükseltme
 - b. Sorumluluktan kaçma
 - c. Estetik

4. Olağan ortamlardan kişilerarası kaçma güdüleri

- a. Yeni yerlerde yeni insanlarla olma
- b. Konum yükseltme

Çoğu durumlarda, turistlerin tanımlanmaları onlara yüklenebilen güdülenmelere ve davranışsal kalıplara dayandırılmaktadır. Yine çoğu durumlarda, güdü listelemelerinin iki temel dürtüye sahip olduğu söylenmektedir. Bu dürtülerden biri, bir yerden kaçma isteğidir ve itici güdülenme olarak ifade edilebilir. Diğeri, bir başka yeri görme isteğidir ve çekici güdülenme olarak adlandırılır. Bir başka yeri görme isteği, zıtlık arz eden bir dünyada seyahat yoluyla psikolojik ödülleri elde etme isteği olarak değerlendirilebilir. İtici-çekici etmenler temelde iki boyutta toplanabilir. Bu boyutlardan biri, diğer insanlardan veya yalnızlığından kaçmayı arayan tek hayvan olarak insandır. Dolayısıyla, turizm bir şeyden kaçmak veya aynı zamanda bir şey aramak için bir yol, bir araç olmaktadır.

1.2. Turistin Bilişsel Yapısı

Güdüsel etmenlerle bilişsel etmenleri kesin olarak birbirinden ayırmak olanaksızdır.

Güdü yapısı ile düşünce yapısı arasında karşılıklı ve yakın bir bağlantı bulunmaktadır. Turistin güdü yapısıyla yakından bağlantılı olan ve aynı zamanda sahip olduğu bilgilere dayanan bilişsel yapının önemli bir ögesi, turistlerin beklentileridir. Turist seyahate çıkarken belirli nesne ve durumlarla karşılaşmayı beklemektedir. Eğer bu beklentiler olumsuz bir güdülenme ile bağlantılıysa onların gerçekleşmemesi doyum verir. Eğer bu beklentiler olumlu bir güdülenme ile bağlantılıysa, gerçekleşmeleri doyum verir, gerçekleşmemeleri ise doyumsuzluk yaratır.

Turistik davranışla ilgili en önemli bilişsel süreçlerden biri, gezinin tasarlanmasıdır.

Gezinin tasarlanmasında ilk aşama, doyurulması beklenen isteklerin önemlerine göre bir sıraya konmasıdır. Bu sıra insandan insana değişmekle birlikte, araştırmalar, turistlerin çoğu için hangi güdülerin daha önemli olduğunu ortaya koymaya çalışmışlardır. Bu çalışmalara göre, gezi hedeflerinin seçilmesinde en önemli etmen alışkanlık ya da özlem olmaktır; insanlar daha önce buldukları bir yere gitmek istemektedirler. Bu etmeni sırasıyla, tabiat güzelliği, iyi dinlenme imkânları, spor ve çeşitli etkinlikler, dost insanlarla tanışmak, lezzetli yemekler izlemektedir.

Turistin bilişsel yapısının içeriğini ortaya koymaktan çok, davranışları etkileyen bilişsel süreçleri vurgulayan kurumsal bir çözümleme, psikolojideki karar verme süreçlerinin ve denge kurumlarının turistik davranışla uygulanmasıyla elde edilebilir.

Gezinin tasarlanması bir karar verme süreci olarak ele alındığında, bu sürecin bireyin güdüleri güdülerine, bilgisine, kendine bu konuda yardım eden bir uzmanın bulunup bulunmadığına ve bireyin mantıklı düşünme yetisine bağlı olduğu söylenebilir.

Gezinin tasarlanmasında ilk aşama, bireyin güdülerini önemlerine göre bir sıraya koymasındır. İkinci aşama, bu güdülerini en iyi biçimde doyuma ulaştırmak için en etkili imkânların seçimidir. Gezi planının yapılmasında, güdüsel etmenlerin yanında, bireyin çeşitli ülke ve bu ülkelerde yaşayan insanlar konusundaki bilgileri ve önyargıları, çeşitli seçeneklerin içerdiği masraflar ve güçlüklerde rol oynar.

1.3. Turistin Çevresini Algılaması

İnsan davranışını belirleyen güdüler, algılar, düşünceler, öğrenmeler, kişilikler ve tutumlar gibi içsel süreçler ve etmenler dışsal etmenlerden soyutlanmış değildir. İçsel süreç ve etmenler dışsal çevre ve etmenlerden etkilenmektedir. Turizm davranışı temelde kimi güdülerden kaynaklanıyorsa da, gerek insanları yolculuk yapmaya ve turizme katılmaya yönelten kimi güdülerin gelişmesinde ve gerek bu güdülerin doyurulmasında çevresel etmenler özellikle etkili olmaktadır. Dışsal etmenler, insana bitişik olan özelliklerle insanı çevreleyen etmenlerdir. Dışsal etmenler insan davranışını belirleyen değil, insan davranışını yönlendiren veya biçimlendiren etmenleri ifade eder. Diğer bir deyişle, dışsal etmenler insan davranışını niteleyici bir görev üstlenirler. ‘İnsan çevresinin evladıdır’ sözü çevrenin insan ve davranışları üzerindeki önemini vurgulamak için söylenmiştir. Dışsal etmenlerin her insan üzerindeki etkileri farklı olur. Öncelikle, insanlar fiziksel görünüşleri itibarıyla birbirlerine benzemezler. Diğer yandan, her insan farklı bir durum içindedir. Bir başka açıdan bakıldığında, her insan bir çevre içinde bulunur ve çevresine kendi açısından bakar, uyum sorunlarını kendi açısından ve kendine özgü yollarla çözmeye çalışır.

İnsan davranışını yönlendiren ve biçimlendiren çevresel etmenler insanı saran ekonomik, toplumsal, sosyo-kültürel, yasal ve düzenleyici, siyasi ve coğrafi etmenlerdir.

a. Ekonomik Etmenler: Ülkesel ve uluslar arası düzeydeki ekonomik koşullar turizm davranışının yönlendirmesinde ve biçimlenmesinde en geniş boyutlarda yer almaktadır. Ekonomik koşullar turistik faaliyetlere olan istemin boyutlarını belirler. Ekonomik koşullar arasında harcanabilir gelir, enflasyon, deflasyon, durgunluk, para arzı, faiz oranları, döviz kurları, kredi bulma olanakları, çalışanlara sağlanan çeşitli ekonomik haklar, dış ticaret durumu, sergiler, fuarlar, mal ve hizmet kalitesi gibi ekonomik etmenler sayılabilir. Temelde bu etmenler ekonomik refahla bağlantılıdır. Ekonomik refah düzeyi, insan refahının mal ve hizmet tüketiminden kaynaklanan bölümüdür. Ekonomik refah düzeyi yüksek olan toplumlar daha dinamik olmaktadır. Yüksek bir ekonomik refah düzeyi, turizmin zorunlu iki koşulunun sağlanmasına kaynaklık eder. Bunlardan biri tatiller için gerekli olan para, diğeri tatiller için gerekli olan boş zamandır.

b. Toplumsal etmenler: İnsan davranışını etkileyen toplumsal etmenler aile, ilgi kümesi, kişisel etkiler ve yeniliğin yayılmasını içerir.

Aile; tüketim kalıplarını şekillendirmede ve satın alma karar sürecini belirlemede temel bir etmendir. Bir aile kümesinde, ana ve babalar çocuklarının değerler, tutumlar ve satın alma alışkanlıkları oluşturmalarında ve kazanmalarında etkili olur. Her insan bir aile kümesi içinde doğar ve çoğu tüketiciler bir aile kümesine bağlıdır. Her aile üyesi, ürün bilgisi ve kullanımına dayalı olarak belirlenmiş bir satın alma rolüne ve etkisine sahiptir. Bir

aile kümesinde, çocukların sayısı ailenin tatil kararını etkilemektedir. Demokratik bir ailede her aile üyesinin tatil kararlarına katılması beklenirken, demokratik olmayan bir ailede çocukların tatil kararlarına katılması pek söz konusu olmaz.

İlgi kümeleri; insanlar kümelere katılır. Çünkü küme bu kimsenin belli gereksinimlerini karşılar, onu korur, onun sorunlarını çözebilmesine yardım eder, onun belli insanlarla tanışmasına ve ilişki kurmasına izin verir, ona davranış örnekleri sağlar, onun öz imajını yükseltir, onun kendi davranışlarını değerlendirebilmesi için çeşitli ölçüler ortaya koyar. Küme üyeliği, insanların boş zamanlarını nasıl harcayacakları, seyahat ile ilgili tutumları ve seyahat etkinliklerine ne kadar para ve zaman ayıracakları üzerinde önemli etkilere sahiptir. Küme ve rol etkileri benlik yükseltme ve özü ifade etme gereksinimi için önemli bir potansiyel var ise çok yüksek olur. Çoğu insanlar için boş zaman ve tatiller böyle bir potansiyele sahiptir. Her insan kendisini özdeşleştirdiği, üyesi olmak istediği bir ilgi veya danışma kümesine bağlıdır. İlgi kümeleri, bir kimsenin düşüncelerini ve inançlarını değerlemek için kullandığı toplumsal, ekonomik veya profesyonel kümelerdir.

Düşünce liderleri; her toplumsal küme bir ya da birçok düşünce liderleri içerebilir. Bir kimse bazen belirli bir ürün alanında düşünce lideri konumundayken, başka bir ürün alanında izleyici olabilir. Düşünce liderleri, tüm diğer üyeler için bilgi kaynağı olarak görev yapan özel, becerili, bilgili, kişilikli ve nüfuzlu kişilerdir. Düşünce liderliği, hem ağızdan ağza bir iletişim biçimidir ve hem de işletmeler için pek maliyet gerektirmez.

Toplumsal sınıflar; toplumsal sınıf, bir toplumda benzer değerleri, ilgileri ve davranış kalıplarını paylaşan, nispeten tektür, değişmeyen ve süreklilik gösteren büyük kümelerdir. Bir aile kümesinde doğmuş herkes bir toplumsal sınıf içinde yer alır. Toplumsal sınıflar; gelir kaynakları, meslek, biriktirilmiş servet, eğitim, yerleşim yeri ve aile özgeçmişi gibi ölçütler kullanılarak belirlenebilir. Toplumsal sınıflar kişilerin seçimlerini de etkiler. Turizm pazarlamacıları, toplumsal sınıfları belirlerken gelir, eğitim ve meslek gibi birçok ölçütü bir arada kullanarak belirler ve toplumsal sınıfların özelliklerine göre de tutundurma çabalarını düzenlerler.

Yeniliğin yayılması; araştırmalar, tüketicilerin yeni bir ürünü benimserken, farkına varma, ilgi duyma, değerlendirme, deneme, benimseme ve onaylama olmak üzere altı aşamadan geçer. Tüm insanlar yeni bir ürünü aynı anda benimsemezler. Yeni ürünü benimseme sürecine göre, yeni ürünleri ilk olarak deneyen ve kullananlar yenilikçiler ve erken benimseyicilerdir.

c. Sosyokültürel etmenler: Kültür, bir toplum tarafından paylaşılan ve kuşaktan kuşağa aktarılan öğrenilmiş inançlar, değerler, tutumlar, alışkanlıklar, davranış biçimleri ve toplumun sahip olduğu maddi varlıkların toplamıdır. Kültür, toplumun satınalma davranışını genel bir biçimde, toplum içindeki toplumsal kümelerin ve tüketicilerin davranışlarını özel bir biçimde etkiler.

Günümüzde boş zamanın önemi artmıştır. Kayak, yayla, dağ tatil tesisleri, vücut geliştirme merkezleri, sağlık tesisleri, kamping ve hızlı gıda lokantalarının sayısı gittikçe artmaktadır. Eğitim ve seyahat aynı zamanda kültürler üzerinde derin etkilere sahip olmaktadır. Böylece genç insanlar diğer ülkelerdeki insanların yaşamlarını denemekte,

öğrenmekte, yeni değerler kazanmakta ve satınalmalarda bulunmaktadırlar. İnsan haklarının yaygınlaşması ile kadın ve erkek arasındaki açıklık kapanmakta ve kadınlar tatil ve satınalmalarının itici gücü haline gelmektedirler.

İnsan davranışlarının pek çoğunluğu kültürece ve toplumsal olaylarca biçimlenir. Bunlar; endüstrileşme ve kentleşme, toplumsal davranışları belirleyen ölçütler, boş zamanı değerlendirme, ekonomik haklar, sosyal turizm, teknolojik gelişmeler, ulaştırmadaki kolaylıklar, kitle iletişim araçlarıyla iletişim ve toplumsal-mesleki-kişisel hareketlerdir.

d. Yasal ve düzenleyici etmenler: Yasal ve düzenleyici etmenler nitelik bakımından diğer etmenlerden farklı olmakla birlikte gezi ve turizm istemi üzerinde oldukça etkilidir. Ticari amaçlı işletmeler ve turist büroları hükümet kararlarını etkilemek için lobiler oluştururlar ancak, işletmeler ve turist büroları ticari kesimde yer alan endüstrilerin ilgi ve beklentilerinden ziyade politik beklentileri yansıtan kararlara cevap vermeye daha çok zorlanırlar. Turizm endüstrisinde faaliyet gösteren işletmeler bir taraftan kendi ülkelerindeki yasal ve düzenleyici yükümlülükler, bir taraftan kendi ülkeleri dışında kalan ülkelerin yasal ve düzenleyici yükümlülükleri; bir taraftan da kendileri ile tüketiciler, aracı turizm kuruluşları ve diğer işletmeler arasında serbest sözleşme ilkesinden kaynaklanan yükümlülükler altında çalışmak zorundadırlar.

e. Siyasi etmenler: Ülkelerdeki ve dünyadaki siyasi gelişmeler turizme katılmayı çok çabuk ve derinden etkiler. Hükümetler, oluşturulan turizm politikalarının bir gereği olarak kendi ülkelerinde yaşayan insanların turizm davranışlarını düzenlemek ve turizmden elde edilecek yararları yüksek düzeye çıkarmak için turizm kredileri, turistik yatırımlar, turizmi tanıtmaya girişimleri, turizm eğitimi gibi konularda turizmin gelişmesine yardımcı olabilirler. Ülkeler arasındaki politik ilişkilerin olumlu veya olumsuz olmasına göre turizm hareketleri de o oranda olumlu veya olumsuz olarak gerçekleşebilmektedir. Ülkeler arasında ilişkilerin olumlu olması durumunda diplomatik geziler, parti kongreleri, taç giyme, kutlama, evlenme ve cenaze gibi politik temellerden alan turizm etkinlikleri artmaktadır.

f. Coğrafi etmenler: Turizm aynı zamanda coğrafi bir olaydır. İklim koşulları boş zaman etkinliklerinde istemi etkileyen önemli bir etmendur. Diğer yandan iklim koşulları çekimyeri için gezi kalıpları oluşmasına neden olur. Turistik istemi etkileyen koşullardan biri de doğal çekiciliklerdir. Bir çekimyeri doğal kaynakları açısından ne kadar zenginse o denli de turizm isteğini arttırmaktadır. İçinde yaşanan nüfus veya topluluğun büyüklüğü de turizm isteğini etkilemektedir. Örneğin; servet ve eğitim bakımından gelişmiş kentsel yörelerin kırsal yörelere göre daha fazla turist çektiği görülmektedir. Büyük kent merkezleri çekiciliklere sahip olması dolayısıyla, ziyaretçileri isteklendirmektedir. Arazinin yapısı, çekimyerine turist akışını kolayca sağlayan yollar, manzaralar, doğal oluşumlar, çağlayanlar, nehirler, ormanlar, kaplıcalar, turistik istemi harekete geçiren coğrafi etmenlerdir. Turistik çekimyerleri arasında hem yersel hem de karakteristik açıdan çeşitlilik vardır.

1.4. Turistlerin Davranış Biçimleri



Turistik davranışlar insanın yolculuk ve gezi etkinliklerinin o insanın içinde yansıyan yönleridir. Bu davranışlar; bir insanın turist olmasıyla başlar, geldiği yere dönünceye kadar devam eder ve eğer turist gezisini beklediği gibi olumlu geçirmişse geziden sonra da süreklilik kazanabilir. Olağan yaşamından ayrılan insan sınırsız olağanüstü veya olağandışı bir yaşama geçtiğini düşünmektedir. İnsan için gezi demek bu olağanüstü veya olağandışı yaşamın gereklerini yaşamak demektir. İnsan turist olunca olağan yaşamındaki sosyo-kültürel eşiğin ötesine geçmektedir veya böyle bir gereksinimi duymaktadır. Turist olmasıyla insan gerçek kimliğini gizler. Diğer bir deyişle, gerçek kimliğini isimsiz bir maske altında saklar. Bu maske ve kullanılan turistik simgeler, insana bir turist olarak harekete geçirici izlenimler, istekler ve uyumlar sağlayarak ona sihirli ama zevkli bir kaçış duygusu ve mutluluğu yaşatır.

1.4.1. Turistik Ortamlarda Sergilenen Bireysel Davranışlar

Turistik yaşam biçimi turistik toplumsallaşmanın bir sonucudur. Turistler turistik bir ortamda çok değişik fakat bu ortama uygun davranışlar sergilerler. Turistlerin turistik ortamlarda sergiledikleri bireysel davranışlardan belli başlı olanları şunlardır.

a. Olağandan kaçma: Olağandan kaçma, normal yaşamın fiziksel, kültürel, mesleki ve kişisel tekdüzeliğinden bir süre için kurtulmadır. Turist olma, bir anlamda olağandan, alışılmış olandan, yapılagelenden ayrılarak yenilenme, gençleşme, tazelenme ve farklı düşünme, inanma, gezinme, farklı şeyler yeme-içmedir.

b. Olağanı olağanüstüleştirme: Olağanüstü, olağan nesne ve olaylara, alışılanlara, hergün yapılanlara bazı özellikler atfederek değerini yükseltme ve böylece olağanlıkları değişik bir gözle görmedir. Olağan nesne ve olayın, değişik bir ortam, özellik veya görünürlük kazanmasının nedeni insanın turist olunca kendisini değişik olarak görmesi ve algılamasıdır. Yani insan kendinde olan değişikliği olay ve nesnelere yansıtarak bu olay ve nesnelere değişik gözle görür.

c. Olağanı olağandışılaştırma: Olağan olay ve nesnelere seyrekleştirerek dünyada nadir bulunan veya nadir rastlanan olay ve nesne haline dönüştürerek, değerini yükseltmedir.

İnsan turist olunca, olağan nesne ve olayları olağandışılaştırarak hiç benzeri olmayan şeyleri gördüğüne kanıt arar. Aksi durumda, geziden dönüşte başkalarına anlatacak bir şey bulamaz.

Örneğin dünyada nadir bulunan nesnelere, olaylar turistik ortamda daha da anlam kazanır, dikkat çeker. Birçok turistik yöre dünyada eşine az rastlanan nesne ve olayları ile ünlü olmuşlardır. Nevşehir Göreme’de Peribacaları, Mısır’da Piramitler, Fethiye’de Ölüdeniz gibi.

d. Kimliği zenginleştirme: İnsan turist olunca, sadece yeni ortamı görmeyi değil, aynı zamanda bu yeni ortamda ilişki kurmak, geliştirmek ve kimliğine yeni öğeler katarak zenginleştirmek de ister. İnsan turist olunca, yeni ortamla bütünleşmeye, bu yeni ortamın koşullarına ve kurallarına uyarak bu ortamı kimliğinin bir parçası haline getirmeye çalışır. Aksi takdirde, geziden bilgisi artmadan ve zenginleşmeden döndüğünü hissedebilir. İnsanın kendisini eksik hissetmesi rahatsızlık verici bir durumdur. Turist, turistik ortamla bütünleşmekle, eksikliğini tamamladığını, kimliğini zenginleştirdiğini düşünür ve bu durum da ona zevk verir.

e. Deneyimi süreklileştirme: İnsan turist olunca, kimliğine katılan öğelere süreklilik kazandırmak, unutmamak, başkalarına duyurmak ister. Bu insanın aşağılık duygusundan kurtulmasının bir ifadesi olabilir.

f. Deneyimi paylaşma: İnsan turist olunca, turistik ortamlarda ve geziden sonraki normal yaşamlarında turistik deneyimlerini paylaşabilecekleri kümeler oluşturmaya çalışır. Özellikle ortak kaderi paylaştıkları insanlarla bir arada olmak isterler. Deneyimi paylaşma insanın turist olarak yaşadıklarının bir kanıtı olmaktadır.

g. Yabancılaşmayı ülküselleştirme: İnsanın turist olması yabancı olması demektir. Turist bunu ister çünkü yabancı demek kendisine anlayışla yaklaşılması, ağırlanması ve hürmet edilmesi gereken, kurallara ve koşullara uyması gerekmeyen insan demektir. Bunun için turist kendisinin yabancı görülmesinden hoşnut olur.

h. Duyguları arılaştırma: İnsan turist olunca, ham ve doğal isteklerine, beklentilerine kavuştuğunu hissetmektedir. Turistik ortamlar bu duygulara cevap veren ortamlar olmaktadır. Böylece turist, günlük yaşamda yasaklanan, hor görülen ve iyi karşılanmayan kökleşmiş ağır duyguları bu ortamlarda boşaltma fırsatı elde ettiğini düşünür.

i. Yaşamı tatlılaştırma: Endüstrileşme ve kentleşmenin ağır sorunlarıyla ezilen insanlar sorunsuz, ilkel ve mutlu bir yaşam düşü ararlar. Tatil ve turistik ortamlar bunlara iyi bir cevap olmaktadır.

i. Yaşamı doğallaştırma: İnsan turist olunca, özeli, kendine yabancı olanı, yakışanı veya yakışmayanı, göz alıcı görüntüleri aramaktadır. Çünkü bunlar günlük yaşamda zor karşılanmaktadır. Geziler yoluyla insan günlük yaşamın sıkıntılarında el verdiğince uzak durmak istemekte, davranışlarında özgürlüğü ve özgünlüğü aramaktadır.

j. Düşte canlandırma: İnsan turist olunca, kendini sarmalayan düşlerin ülkesine gittiği hissini duyar. İnsanlar olağan yaşamın içinde doyurulamayan istek ve özlemlerini gezilere katılarak karşılayabilmeyi düşünürler. Simgeleştirme, yoğunlaştırma, kılık değiştirme ve yer değiştirme bu düşlerin bir sonucu olarak meydana gelmektedir.

k. Kendini gerçekleştirme: Kendini gerçekleştirme, insanın daha iyi yaşaması, var olması, daha iyi gelişmesi ve iyileşmesidir. İnsan turist olunca, kendini daha iyi tanıyacağını, anlayacağını ve açacağını bekler, ruhunun derinliklerine ineceği inancını taşır ve var olmanın zevkini tatmak ister.

l. Geziyi kutsallaştırma: İnsan turist olunca, gezinin yarattığı sevinç, mutluluk ve rahatlık yoluyla yaşamını olduğundan daha güzelleştirmeye, önemli ve büyük görmeye başlar. Geziler, turist için bozulmaması, dokunulmaması ve karşı çıkılmaması gereken bir tutkuya dönüşebilir. Geziler böylece, turisti çağdaş insan olarak simgeleyen bir anlam kazanmaktadır. Çevre koruma bilinci bir din görüşü olarak turizmi ve turisti simgeleyen kutsal bir öğeye dönüştürülmektedir.

Turistlerin bu davranışlarına karşı işletmelerin yapmaları gereken işleri ve almaları gereken bir takım tedbirleri şöyle sıralayabiliriz:

- Turistik ürünleri çeşitlendirmek; işletme içinde sohbet toplantıları düzenlemek, çevre gezileri düzenlemek, ayın ve güneşin batışını seyretirmek, nargile içme, deveye binme, Türk hamamına götürme, faytonla gezdirme gibi etkinlikler düzenlemek,
- Turistlerin yerel halkla ilişkilerini artırıcı etkinliklere yer vermek,
- İşletme içinde turistlere yönelik kural, işlem ve kalıpları en aza indirmek,
- Geleneksel nesne ve olayları uygulamalı olarak göstermek,
- Turistlere hediyeler vermek,
- Turistlerin yaşamlarında sık olarak karşılaştıkları nesnelere ve olayları zaman zaman işletme etkinliği şeklinde sunmak,
- Turist grupların kendi kültürlerini yansıtan eğlence etkinlikleri düzenlemek,
- Turistlerin bilgi ve görgülerini artırıcı geziler düzenlemek,
- İşletmeye gelmiş ve ayrılmış kimselere tebrik kartları, davetiyeler, yeniliklerle ilgili kartlar göndermek,
- Turist kümeleri arasında veya küme içi ilişkileri kaynaştırıcı etkinlikler (güzellik yarışmaları, satranç yarışmaları, bilek güreşi gibi) düzenlemek,
- Turistlerin istek ve şikayetlerini ciddiye almak ve ilgilenmek,
- Turistlerin davranışlarını hoşgörü ile karşılamak, onların arı duygularını bir aşırılık veya bir zaaf olarak görmemek, bunlardan yararlanmaya çalışmamak, empati kurmak,
- Turistlere önemli olduklarını hissettirecek etkinlikler düzenlemek, sürprizler yapmak,
- Çevreye karşı çok duyarlı olmak, bununla ilgili bütün tedbirleri almak,

- Anketler düzenlemek,
- Turistlere içtenlikle, açık fikirlilikle yaklaşmak, farklı kültürlere sahip insanlara onların kültür anlayışı içinde davranmak.



Resim 1.2: Turist davranışları

1.4.2. Turistik Ortamlarda Sergilenen Toplumsal Davranışlar

Toplumsal davranış, bir bireyin toplumsal etmenler dolayısıyla sergilediği davranışlardır. Birey, içinde bulunduğu toplumdaki etkilenebileceği gibi karşılaştığı veya içine girdiği yeni toplumlardan da etkilenebilir. Bireyin toplumlardan etkilenmesi o toplumlara oluşturan bireylerden etkilenmesi anlamını taşır.

Turistlerin toplumsal davranışlarının incelenmesi bazı özel sorunlara sahiptir. Bu sorunlar toplumsal psikolojik yaklaşımların seçilmesini ve kullanılmasını sınırlamaktadır. Örneğin, turist davranışlarının laboratuvarlarda incelenmesi pek mümkün değildir. Turistler, laboratuvarlara değil boş zaman ortamlarına bağlıdırlar.

Turistlerin psikolojik laboratuvarlara alınıp incelenmesi, anlamlı ve doğal turist davranışının dayandığı insan-ortam ilişkisinin bütünlüğünü zedeler. Bu nedenle davranışla ilgili çalışmalarda davranışın doğallığı, ortamın doğallığı ve işlemin doğallığı olmalıdır. Turist davranışının laboratuvara dayalı yaklaşımlarla açıklanması mümkün de değildir. Bununla birlikte, toplumsal psikoloji alanında genel laboratuvara dayalı çalışmaların bulguları rahatlıkla turist davranışının açıklanmasına aktarılabilir.

Eskisine oranla günümüzde, seyahat oldukça tektürlülük göstermektedir. Tatilciler, kongre katılımcıları, arkeologlar, diplomatlar, iş adamları sadece havaalanlarında, otobüs terminallerinde ve diğer taşıma araçlarında değil aynı zamanda çekimyerlerinin ortak noktalarındaki konaklama tesislerinde de bir araya gelmektedir.

Turistlerin toplumsal konumlarını ve bu konumlarla ilgili toplumsal davranışlarını belirleyebilmek için yapılan araştırmalarda 15 çeşit seyahatle ilgili konum belirlenmiştir.

Bunlar:

1. Turistler
2. Araştırcılar
3. Gezinler
4. Misyonerler
5. Tatilciler
6. Denizaşırı öğrenciler
7. Jet sosyeteler
8. Antropologlar
9. İş adamları
10. Hhipiler
11. Göçmenler
12. Uluslararası atletler
13. Yeşiller
14. Uluslararası gazeteciler
15. Dinsel yolcular

Bunlar arasında en çok turist, jet sosyete ve araştırcıların tanındığı görölmüştür. Turist konumunun daha açık bir şekilde algılanmasının nedeni halk arasında turistin kim olduğunun çok iyi bilinmesindedir. Diğer bir deyişle, halk arasında turist imajı daha açık ve net bir şekilde tanınmaktadır.

Seyahatle ilgili bir konum, birçok seyahatle ilgili role sahip olabilir. Seyahatle ilgili rol davranışları bir ölçüt olarak kullanıldığında, seyahatle ilgili konumları dört kümede toplamak mümkündür.

Bunlar:

a. Çevresel seyahatçiler: Antropologlar, korumacılar ve araştırcılar bu kümede yer alırlar. Çevresel seyahatçiler, çevreye önem verme, toplumsal bilinçli olma, macera ve profesyonel karakterli olma gibi roller sergilerler.

b. Tinsel seyahatçiler: Bu kümede hippiler, dinsel yolcular ve misyonerler yer almaktadır. Saygınlığa önem vermeme, yaşamı anlamaya yönelmeme ve ziyaret ettikleri ekonomi için pek katkıda bulunmama gibi rol davranışları sergilerler.

c. Yüksek ilişki seyahatçileri: Gezinler, denizaşırı gazeteciler ve denizaşırı öğrenciler bu kümede yer alırlar. Bu seyahatçiler yerel halkla derinden ilgilienirler ve onlarla içten ilişki kurmak isterler. Araştırmaya önem verirler, yeniliklere açıktırlar.

d. Zevksel ve sömürsel seyahatçiler: Jet sosyeteler zevksel ve sömürsel kümelerin ortak paydası halindedirler ve her iki kümenin davranışlarını sergilerler. İşadamları sömürsel seyahatin önemli bir kesimin oluştururlar. Bu nedenle işadamları çevresel bilinçli değildirlirler, sömürücü davranışlar sergilerler ve yerel halkla üstünkörü ilişkiler geliştirirler. Diğer yandan, tatilciler ve turistler zevksel seyahatin başoyuncularıdır. Tatilciler ve turistler saygınlığa önem verme, güvenlik arama, hediyelik eşya satın alma gibi rol davranışları sergilerler. Ancak tatilcilerin ve turistlerin yerel halklarla ilişkileri geçicidir ve işadamları gibi sömürücü davranışları görölür.

Seyahat ile ilgili konularda yansıtılan belirgin seyahatle ilgili roller şunlardır:

Fotoğraf çekme Yerel halkı araştırma ve anlama Diğer turistlerle etkileşme Küme içinde seyahat yapma Turizm görevlilerine güvenme Diğer milliyetlerle kaynaşma Alışverişte pazarlık yapma Mektup yazma, kart gönderme Tanınmış yerlere gitme Lüks bir hayat yaşama Çevreyle ilgilenme	Ekonomiye katkı sağlama Toplumsal tehlikelere girme Kendi toplumundan ayrılaşma Sadece bir yere bağlı kalma Dil sorunları yaşama, dil öğrenme Yerel yiyecek içecek deneyimleme Toplumsal saygınlık kazanma Toplumsal yaşamın anlamını keşfetme Toplumsal zevkler arama Hediyeler satınalma Gidilecek yerleri özel olarak araştırma
---	--



UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıda verilen işlem basamaklarını takip ederek turizm isteğinin oluşmasını etkileyen etmenler ile ilgili bilgileri doğru olarak kavrayıp mesleki yaşamda kullanınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ İnsanlarda turizm isteğinin oluşma nedenlerini araştırınız.➤ Turistin turizmden beklentilerini araştırınız.➤ Gezilerin tasarlanması ile ilgili bilgileri araştırınız.➤ Turistin çevresini algılaması ile ilgili bilgileri araştırınız.➤ Turistlerin davranış biçimlerini araştırınız.➤ Araştırma sonucunda elde edilen dokümanları dosyalayarak hazırladığınız verilerle sınıfta sunum yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Olumlu iletişim içinde olunuz.➤ Araştırma tekniklerine uyunuz.➤ Dikkatli ve titiz çalışınız.➤ Sorumluluk sahibi olunuz.➤ Düzenli ve sistemli çalışınız..➤ Pratik olunuz.➤ Gözlem ve değerlendirme yapınız.➤ Kararlı olunuz.➤ Eleştiriye açık olunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi turistik hareketleri etkileyen psikolojik etmenlerdendir?
A) Seyahat sırasında bireylerin düşünme yapısında ve tutumlarında oluşan değişimler
B) Seyahat ve tatil hayatının güçlüklerine uyabilmek için insanların geliştirdiği tepkiler
C) Turistlerin ve yerel halkın psikolojisi
D) Hepsi
2. Aşağıdakilerden hangisi kendini gerçekleştirmekte olan bireyin taşıdığı özelliklerden biri değildir?
A) Birey yeterli bir kişiliğe sahiptir.
B) Kendisi ve başkaları hakkında iyi düşüncelere sahiptir.
C) Birey gelecekte çok geçmişten dönüktür.
D) Kendini olduğu gibi kabul eder.
3. Maslow'un beşe ayırdığı insan gereksinimlerinde birinci sırada hangi gereksinim yer almaktadır?
A) Ait olma gereksinimi
B) Fiziksel gereksinimler
C) Güvenlik gereksinmesi
D) Kendini gerçekleştirme gereksinmesi
4. "Kendini Gerçekleştirme" gereksinmesi Maslow'a göre kaçınıcı sırada yer alır?
A) 1
B) 2
C) 4
D) 5
5. Aşağıdakilerden hangisi Maslow'un gereksinim derecelemesinin varsayımları arasında yer almaz?
A) Tüm bireyler genetik yapı ve toplumsal davranış olarak aynı tür güdülerle hareket etmektedirler.
B) Temel güdüler giderilmeden üstteki güdülere geçilebilir.
C) Kimi güdüler öbürlerinden daha temel ve yaşamsaldır.
D) En temel gereksinimler öbür güdülere geçmeden önce az da olsa giderilmelidir.

6. Aşağıdakilerden hangisi Maslow'a göre kendini gerçekleştiren insanlarda bulunan özelliklerden biridir?
A) Yaşamdan gerçekten doyum alırlar.
B) Kendilerini ve doğayı olduğu gibi kabul ederler.
C) Yüzeysel ilişkiler kurarlar, derin ilişkilere girmezler.
D) Özerk bir yapıları vardır, çevrelerinden bağımsızdırlar.
7. Robinson Cruose'nun Cuma'ya öğretmen rolü üstlenip dil ve araç kullanmayı öğretmesi hangi gereksinim çeşidiyle ifade edilir?
A) Toplumsal gereksinimler
B) Güvenlik gereksinmesi
C) Saygı (benlik) gereksinmesi
D) Fizyolojik gereksinimler
8. Aşağıdakilerden hangisi tatil güdülenmesi ve davranışını belirleyen temel psikolojik etmenlerle ilgili görüş bildiren bilim adamlarından biri değildir?
A) Grinstein
B) Jhoan
C) Leiper
D) Gray
9. Turizm davranışına kaynaklık eden güdülerini insanların amaçlarına bağlı olarak on kümede toplayan bilim adamı aşağıdakilerden hangisidir?
A) Schmal
B) McIntosh ve Gupta
C) Crompton
D) Hudman
10. Aşağıdakilerden hangisi turistik bir gezinin tasarlanmasındaki ilk aşamadır?
A) Bireyin güdülerini önemlerine göre sıralaması
B) Güdülerini doyuma ulaştırmak için en etkili imkânların seçimi
C) Seçilen imkânlarla ilgili yapılan araştırmalar
D) En iyi yer ve işletmenin seçimi
11. Aşağıdakilerden hangisi insan davranışını yönlendiren ve biçimlendiren “çevresel etmenler” arasında yer almaz?
A) Ekonomik etmenler
B) Toplumsal etmenler
C) Yasal ve düzenleyici etmenler
D) Psikolojik etmenler

12. Aşağıdakilerden hangisi turistik ortamlarda sergilenen bireysel davranışlar arasında yer almaz?
- A) Olağandan kaçma
 - B) Olağanı olağanüstüleştirme
 - C) Tinsel seyahatçi olma
 - D) Kimliği zenginleştirme
13. Aşağıdakilerden hangisi turistik işletmelerin iyi hizmet verebilmek için yapabilecekleri faaliyetlerden biri olamaz?
- A) Turistlere anketler düzenlemek
 - B) Turistlerin bilgi ve görgülerini artırıcı geziler düzenlemek
 - C) Turistlerin istek ve şikâyetlerini ciddiye almamak
 - D) Turistlere özel geceler düzenlemek

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Turistik ortam, turistik deneyimlerle ilgili temel bilgileri doğru olarak kavrayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Turistik ortam, turistik deneyim konuları ile ilgili bilgileri araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. TURİST TOPLULUĞU

2.1. Turistik Ortam

Turistik deneyimin içinde olduğu ortamlara turistik ortam denir. Turistik ortamlar bir kimsenin oturduğu mekânlarda oluşabileceği gibi dünyanın diğer yerlerinde de oluşabilir. Turistik ortamların en önemli özelliği turistlerin rolü ile ilgili gerekli duyguları yaratabilmesidir. Turistik ortamlar, genelde, yüksek geçişken nüfuslara, ortamın denetimini kolaylaştıran fiziksel yenilenmelere ve ziyaretçi girişlerini denetlemek için doğasına uygun bir yapıya sahiptirler. Böyle ortamlar tatil deneyimini karakterize eden yolculuk ve gezmelere açık, insansal ilişkilerin geçici, tehlikelere karşı korunan, çoğunlukla sömürülere yatkın ve anımsama duygularının egemen olduğu ortamlardır. Turistik ortamlar, geniş insan topluluklarının ortak seyahat duygularını karşılamaktadır ve gözde olmaları bu ortamların sunduğu çekiciliklerin çeşitliliğine ve kapasitesine bağlıdır. Böylece, turistik ortamların özelliklerine göre turistik deneyimler biçimlenirler.

Bir turistik ortam; turistik simgeler, turistik durumlar ve turistik bölgelerden oluşmaktadır.

2.1.1. Turistik Simgeler

Çeşitli simgeleri bünyesinde bulunduran bir turistik ortamda bu simgeler turistlerin etkinliğine anlam vererek gezi deneyiminin biçimini belirlerler. Turistik simgeler çok çeşitli olup genellikle çağdaş orta sınıf yaşamından kaynaklanan ve bu yaşama anlam veren simgeler ve anlamlardır. Örneğin; müzeler günümüzde turistik bir simgedir. Turistlerin satın aldığı hediyelik eşyalar, çektiikleri fotoğraflar birer turistik simge olarak düşünülebilir. Turistik simgeler ziyaret edilen yerlerde onaylanan kültürel öğelerin işaretlerini taşırlar. Eski tramvaylar, dükkânlar, evler ve fabrikaların restore edilerek kullanılması ve turistlere sunulması ile bu öğeler bir turistik simge durumuna gelmektedir. Ülkemizde Efes antik kenti en çok gezilen yerlerden biridir. Burası bir turistik simge olmaktadır.



Resim 2.1: Efes antik kenti

2.1.2. Turistik Durumlar

Turistik deneyimi biçimlendiren turistik simgelerin içerdiği anlam içinde buldukları turistik durumun özelliğine göre belirlenirler. Turistik durumlar gerçek doğasına ve turistin bu durumlar konusundaki izlenimlerine göre sınıflandırılabilir.

Turistler, çekim yerlerine bir takım beklentilerle gelirler ve bu beklentiler çekim yeri ve algılanan durumla etkileşirler. Çekim yeri, algılanan durumun özellikleri açısından değişmez değildir. Turistler, olayı veya olayın doğasını gerçek veya sahnelenmiş olarak iki boyutta anlayabilirler. Diğer bir deyişle, turistin yer ve koşullar hakkındaki izlenimleri ile yer ve koşulların doğası gerçek veya sahnelenmiş olarak görülebilir. Böylece dört turistik durum ortaya çıkar.

➤ **Özgün durum;** turistik durumun doğası gerçek veya yapay olabilir.

Turist içinde bulunduğu durumu yapay veya gerçek olarak düşünebilir. Turistik durum gerçek, turist de bu durumu gerçek bir durum olarak algılıyorsa bu duruma ‘özgün durum’ denir. Turizmin amacı turistlere ortamları doğal bir biçimde sunmaktır. Fakat günümüzde kitle turizm ortamlarında özgün durum pek gerçekleşmemektedir. Turistlere yapay durumlar sunulmaktadır.

➤ **Sahnelenen durum;** turistik durumun doğası yapay, sahnelenen sahte bir özellik içeriyor fakat turist bunun bilincinde olmayarak içinde bulunduğu durumu gerçek sanıyorsa böyle bir duruma ‘sahnelenen durum’ adı verilir. Bu durumda özgünlük sahte olarak sahnelenmektedir. Örneğin; kendisine satılan taklit bir heykeli gerçek sanabilir. Fakat bunun sahte olduğunu öğrenince düş kırıklığına uğrayabilir. Sahnelenen durumlar turistlerin kuşku içinde hareket etmelerine neden olabilir.

➤ **Yadsınan durum;** turistik durumun doğası gerçek, ancak turist buna inanmak istemiyorsa, böyle bir duruma ‘yadsınan durum’ denir. Bu durumda turist özgünlüğü yadsımaktadır.

➤ **Kurgusal durum:** turistik durumun doğası yapaysa ve sahnelenmişse turist de bunun bilincinde olup durumu aynen kabulleniyorsa böyle bir duruma da ‘kurgusal durum’ adı verilmektedir. Turistler kurgusal durumların kendisine çeşitli konularda ipucu veren bir deneyim olarak görebilirler.

Turistik durumlar aynı zamanda turistin doyumunu da etkilerler. Turistlerin özgün ve sahnelenen durumlarda doyum düzeyleri yükselirken, yadsınan ve kurgusal durumlarda düşmektedir. Diğer yandan, özgün deneyim gereksinimleri düşük turistlerin doyum düzeyleri özgün ve sahnelenen durumlarda biraz yükselmekte, yadsınan durumlarda orta düzeyde kalmakta ve kurgusal durumlarda tekrar yükselmektedir.

2.1.3. Turistik Bölgeler

Turistik ortamlar yapısal açıdan ön bölge ve arka bölge olmak üzere ikiye ayrılabilir.

- **Ön bölge:** Turistik davranışların sergilendiği turistik bölgelere ‘ön bölge’ denir. Bu bölgedeki bir davranış belirli kural ve standartların korunarak bunlara uyulması yönünde işler. Ön bölgenin en önemli özelliği davranışların sahte bir izlenim bırakmasıdır.
- **Arka bölge:** Ön bölgelerde gözlenen sahte olmayan bir özelliğe sahip bölgelere ‘arka bölge’ veya ‘sahne arkası’ adı verilir. Arka bölgeler belirli bir davranışın oluşturduğu izlenimin bilinçli bir biçimde ve yaşamın olağan bir parçası olarak yadsındığı bölgeler olmaktadır. İnsanlar arka bölgelerde oldukları gibi davranmaktadırlar ve rol yapmamaktadırlar. Turistler, gittikleri yerlerde arka bölgelere girmeye çalışırlar. Çünkü arka bölgeler yakın ve içten ilişkilerin ve özgün deneyimlerin olduğu bölgelerdir. Turist, arka bölgeye girmemesine rağmen turistik ortamın düzenlenişi bakımından kendisini bu bölgede hissedebilir. Turistik ortamda ön ve arka bölgeler arasında düzenlenmiş ‘özel bölgeler’ bulunabilir. Özel bölgelerin düzenlenme amacı turistlere yaşam kolaylıkları sağlamak ve onları deneyimlerinin özgün olduğuna inandırmaktır.

Yerel halkın, turistlerin ve turizm görevlilerinin bir araya geldikleri yerler ön bölgeler; yerel halkın ve görevlilerin ilişkileri sırasında dinlenmek ve hazırlanmak için çekildikleri yerler ise arka bölgelerdir. Turistler, geldikleri yerin yerel halkıyla tanışmak ve onların yaşamlarını doğal haliyle görmek isterler. Fakat bu durum genellikle gerçekleşmez. Turistler çoğu kez yapay ve sahnelenmiş bir görüntü sergiler.

Turistin deneyimi, durumu algılamasına bağlı olarak ön bölgelerde sahte ya da gerçek, sahnelenen veya kurgusal; arka bölgelerde ise özgün veya yadsınan biçimlerde ortaya çıkabilir.

2.1.4. Turistik Yaşam Biçiminin Sonuçları

Turizm, kendine özgü nitelikleri çerçevesinde turistik bir yaşam biçimi yaratmaktadır. Turistik yaşam biçimi gerek bireysel gerekse toplumsal yaşam düzeyinde önemli sonuçlar doğurmaktadır. Bunlar;

- Uluslar arası anlayış, hoşgörü ve barışı arttırır.
- İnsanlarda gerek bireysel gerekse toplumsal düzeyde bedensel ve tinsel bir rahatlık yaratır.
- İnsanlarda bağımsızlık ve özgürlük duygusunun artmasına yol açar.
- Güvensizliği ve tehdit ediciliği azaltır.
- Doğal ve fiziksel çevre bilincini içerir ve geliştirir.
- Yeni deneyimler yaratır ve bu deneyimleri insanlar arasında paylaştırır.
- Farklı kültürlerin zenginliğini arttırır ve bütünleştirir.
- İnsanın özgerçekleşimini ve ufkunu genişletir.
- Yaşama anlam verir.
- Haz verici fakat zararsız çok çeşitli davranışlar yaratır.
- Her türlü denetimden kaçmayı ve özgürce yaşamayı sağlar.

2.2. Turistik Deneyim

Deneyim, insanın dolaysız algıları ve etkinlikleriyle kazandığı bilgi, tavır ve becerilerdir. İnsanın birikimli deneyimleri kendisi için yaşatacağı yeni deneyimlere karşı bir özgeçmiş sağlar ve insanı risk ve belirsizliklere karşı korur. Böylece insanlar geçmiş deneyimlerinin ışığında yeni deneyimleri karşılamaya ve yorumlamaya başlarlar.

Diğer deneyimlerde olduğu gibi geçmişteki seyahat deneyimleri de yaşam boyu anımsanarak sürdürülebilir. Çünkü bu deneyimlerin benzerleri pek yoktur. Bu deneyimler bir zamanlar diğerlerine ne kadar yakın ve içten olduğunu, ne kadar yeni insanlarla tanışıldığını, onlarla ne güzel günler geçirildiğini ve ne güzel deneyimler paylaşıldığını ifade etmektedir.

Geziye katılan insan güdeleri, bilişsel yapısı ve davranışları sürekli olarak birbirlerini etkileyerek, birbiriyle bağıntı ve etkileşim içinde turistik deneyimi oluşturur. İnsanın turistik deneyimi yolculuk ve gezi öncesi deneyimlerinin, yolculuk ve gezi sırası deneyimlerinin ve yolculuk ve gezi sonrası deneyimlerinin bir toplamıdır. Bu deneyimler insanın turizm bilincini ve davranışlarını biçimlendirirler ve insanın bir turistik yaşam biçimine sahip olmasına yol açarlar.

2.2.1. Turistik Deneyimin Özellikleri

İnsanlar, seyahat deneyimlerinde farklı ödüller veya doyumlar ararlar. Seyahat, insanların birçok gereksinimlerini karşılayabilmelerine olanak tanır. İnsanların seyahat deneyimlerinde elde etmek istedikleri ödülleri dört kümede toplamak mümkündür.

- Ussal ödüller
- Sezgisel ödüller
- Toplumsal ödüller
- Benliksel ödüller
- İnsanlar, seyahat ödüllerini şu durumlarda elde ederler.
- Seyahat etmenin dolaysız sonucunda
- Seyahat eylemi esnasında
- Seyahat deneyiminin rastsal sonucunda

Gezi sırasında günlük davranışlardan farklı olarak ortaya çıkan değişimler geziye katılan insanların beklentilerine, algılamalarına, geziden amaçlanan doyumlarına, gezi ortamlarının özelliklerine, sunulan turistik etkinliklerin çeşitliliğine ve gezinin özelliklerine bağlı olarak meydana gelir ve biçimlenirler. Diğer bir deyişle, turistik deneyimler bir dizi etmenlerin etkileri sonucu oluşurlar ve insan davranışlarına yansır.

İnsan davranışlarına yansıyan ve kalıplaşan turistik deneyimin temel özellikleri altı başlık altında toplanabilir:

- **Turistik deneyim, kuraldışı ve garip davranışlardan oluşur;** turistik davranışın kuraldışı ve garip davranışlar olarak ortaya çıkmasının temelinde yatan etmenlerden biri, turistik ortamlarda kurulan ilişkilerin geçici ve yinelenmeyen ilişkiler ve özellikleri içermesidir. Sürekli bir ilişki ortamında, insanlar sorumlu davranışlar geliştirmek zorunda kalırlar. Turistik ortamlarda ise insanların birbirleriyle kurdukları ilişkiler genellikle kısa sürdüğü için ilişkilerde kural ve yaptırımların etkisini azaltmaktadır. Bu da insanların kuraldışı ve garip davranışlar sergilemesine neden olmaktadır.
- **Turistik deneyim, anında ve koşulsuz doyumları içerir;** turistik deneyim anında ve koşulsuz doyuma yöneliktir. Yolculuk ve geziler kısa sürelidir. Tatile çıkan insanlar tatillerinin çok kısa bir süre sonra biteceğini bildikleri için olanaklarının elverdiği ölçüde çok yer görmek, çok şey yapmak isterler, olağandışı hareket etmek, fazla para harcamak isterler. Turistik ortamlarda, insanların anında ve koşulsuz doyum beklentileri onların daha çok doğal dürtülerine göre davranmalarına yol açmaktadır.
- **Turistik deneyim, gerçeği aramaya yönelik oluşur;** gezi demek gerçeği aramak, değişmek ve yenilenmek demektir. Değişmeyen ortamlar insanlarda bıkkınlık ve can sıkıntısı yaratarak onları rahatsızlığa ve gerginliğe iter. Turizm bir yerde insanlara toplumsal yaşam biçimlerinin çeşitliliğini sunmaktadır.

Dolayısıyla turizm insan için en gerçek deneyiminin bir arayışı olmaktadır. Tüm bu arayışlar, turistik ortamlarda bir gerçek deneyimi bulmak için insan davranışlarında yansırılar.

➤ **Turistik deneyim, yabancılığı içerir;** yabancı, girdiği ortamın ve yaşamın temel özelliklerini bilmeyen ve paylaşmayan bir insandır. İnsan, günlük yaşamında sahip olduğu ve kullandığı görüşleri, davranışları ve anlatımları yabancı bir ortamda değiştirmektedir. Turistik deneyim bu değişikliklerin biçim verdiği bir deneyim olmaktadır. İnsanın yabancı bir ortamda başta gelen sorunu yabancı ortama uyum yapabilmek için bu ortamı yeterli ve anlaşılır bir düzeye getirmektir.

➤ **Turistik deneyim, güvensizliği içerir;** insan için çevre ne denli yabancı ise bu çevrede hareket etmek de o kadar sınırlı olmaktadır. Diğer bir deyişle, yabancı bir ortam insan için o denli de güvensiz ve tehdit edici olmaktadır. Böylece, güvenlik gereksinimi insanın içine kapanmasına ve insanı güveni arayıcı davranışlara itmektedir. Güvensiz bir turistik ortamda insan ilişkileri daha genel ve biçimsel bir düzeyde oluşma eğilimi gösterir. Böylece, güvensizlik duygularının sağlamış olduğu davranışlar turistik deneyimi yönlendirmekte ve biçimlendirmektedir.

➤ **Turistik deneyim, yeni deneyimleri aramayı içerir;** gezi, insanın ufkunu genişleterek dar görüşlü olmasını azaltır. Diğer yandan turizm, yerel halkın ve turistlerin kültürel özelliklerinin karşılaştığı bir ortamı simgelemektedir. Turizm yeni deneyimler arama duygusunu simgelemektedir. Çünkü gezi; değişiklikleri, farklılıkları, ayrımlaşmaları görme, yaşama ve kutsama demektir. Turistler, yaşamı ve gerçeği olduğu gibi görmeye çalışır ve bu yönde davranışlar geliştirme eğilimindedirler.



Resim 2.2: Havuzda eğlence

2.2.2. Turistik Deneyimin Evreleri

İnsanlar yaşam biçimlerinin birbirlerinden çok farklı olmasından ve her insanın kendine özgü turistik süreci yaşamasından dolayı turistik deneyimleri de farklı olur ve bu farklılık davranışlarına da yansır. Turistik deneyimin niteliğini şu öğeler belirler:

- **Yoğunluk:** Turistik deneyim arama isteğinin şiddeti, tatildeyken yerine getirilecek görevler ve gerekler ve bunlarla ilgili öz değerlendirme yeteneğidir.
- **Toplumsal etkileşim:** Bir kümenin parçası olarak oluşan ilişkililiktir.
- **Yenilik:** Yeni ve tanınmayan bir çevrede olmak için ilgi oluşumudur.
- **Özel durumlar:** Belli koşullar dizisi içinde algılanan durumlar, olumluluklar ve olumsuzluklardır.

Turistik deneyim hem bir zaman boyutuna hem de bir mekân boyutuna sahiptir. Turistik deneyim, rezervasyon yapmadan önceki biriktirilmiş bilgilerle başlar, tatil kararı ile ilgili bilgilerin toplanması ve değerlendirilmesi ile gelişir, ayrılma öncesi hazırlık ve satınalma davranışları ile karakterize edilir ve tatili anmak için hediyeler satınalma, fotoğraflar çekirme, adresler toplama ve vedalaşmalar gibi tatil sonrası davranışlarla uzatılır. Bir insanın turistik deneyimi üç evrede gelişerek oluşmaktadır.

- Düşlenen gezi evresi
- Yaşanan gezi evresi
- Uzatılan gezi evresi

a. Düşlenen gezi evresi: Bu evrede, turist düşler kurar. Tatil insanlar için bir macera olayı olarak düşünülebilir. Tatili bir macera olarak gören insanın tatile çıkmadan önce kurduğu düşlerin kapsamı ve zenginliği de artar. Gezi genellikle ortam değiştirmenin heyecanını içeren bir düşler dizisinin başlamasıyla anlam bulur. Birçok insanın düşlenen evresindeki deneyimleri büyük ölçüde gezginlerin, ünlü sanatçıların ve yazarların yarattığı efsanelere, çeşitli dergi ve broşürlerde gördüklerine göre biçimlenebilir. Bu evrede, insan elde ettiği bilgilerin yanıltıcı bilgiler olmasına rağmen kurduğu düşler dolayısıyla, bu bilgileri doğru sanabilir.



Resim 2.3: Turist

b. Yaşanan gezi evresi: Geçek bir deneyimin yaşanmasıdır. Bu evrede, insan gerçekten görmek istediği yerlere gider. İnsanın gittiği yerlerde elde ettiği olumlu deneyimler gezisini daha da zenginleştirir, mutluluk ve coşkuyu artırır. İstenen ve sevilen bir şeyi görmekten dolayı duyulan sevinç çoğalır, yeni şeyler öğrenmeden dolayı ortaya çıkan düşünsel zevk artar, farklı kültür ve özelliklere sahip insanlarla karşılaşmaktan doğan ilişkiler zenginleşir. İnsanın bir anlamda uykudan uyanması sağlanır. Bu evrede, insan değişik bir evreni ve duyarlılığı keşfeder. İnsanın sahip olduğu özellikler de yaşanan geziye ve böylece turistik deneyime yön verir. Yaşanan gezi evresinde insanın elde ettiği duygular belki bir aldanma olabilir ama bu aldanma bile insan için çok hoş bir deneyimdir. Yaşanan gezi evresine, hedefte karşılaşma düzeyi de denebilir.

Yaşanan gezi evresinde, insan alışık olmadığı uyarıcıların etkisinde kalabilir. Eğer, turist kendi kültüründen oluşan sağlam bir kültüre sahip değilse, bu yeni uyarıcılara karşı çok duyarlı olabilir. Böylece turist, içinde bulunduğu ortamın birçok öğesini birbirinden ayıramayacaktır. Turistin geçmişten elde etmiş olduğu deneyimleri gelecekteki deneyimlerini biçimlendirmektedir. Turist, zaman geçtikçe genişleyen faaliyet alanını, geçmiş deneyimlerin ve simgelerin anımsanmasını ve karşılaşma öncesi düşüncelerini sürekli olarak denetim altında tutar. Üstelik bu durum turistin düşüncelerini değiştirmesine neden olabilir. Yaşanan gezi evresindeki gerçekler ile turistin daha önceden düşlediği gezi arasında büyük sapmalar varsa, turist geziden doyumсуzлuk duymaya başlar. Bu tür düş kırıklıklarının yaşanmaması için turistin geziye gerçekçi olarak hazırlanması gerekir.



Resim 2.4: Havuzda eğlenen turistler

c. Uzatılan gezi evresi: Yaşanan geziden sonra ortaya çıkan deneyim biçimidir. Uzatılan gezi, yaşanan olayların ve gezi anılarının anımsandığı deneyimlerdir. Anıların anımsanarak yaşanması geziyi uzatmaktadır. İnsanlar, geziden ve tatilden elde ettikleri deneyimleri başkalarına sergilemek eğilimindedirler. İnsanlar, gezi deneyimlerini başkalarına aktarırken birçok araç ve simgeden yararlanırlar. Bunlar satın alınan hediyelik eşyalar, gezi sırasında çekilen film ve fotoğraflar, gezi sohbetleri ve gezinin bir kanıtı olarak belki bronzlaşmış bir ten olabilir. Turist, gezi sırasında kendisini etkileyen olayları gezi sonrasında daha çok ve sık olarak anımsar. Fakat gezi anılarının birçoğu zamanla unutulmuş insanların belleklerinden silinebilmektedir. Bilinçli bir turist, gezi sonrasında gittiği yerler hakkında arkadaşlarıyla sık sık konuşarak, gezip gördüğü bölgeler ve ülkeler hakkında kitaplar okuyarak, bu bölge ve ülkeler hakkındaki haberleri izleyerek, gezi sırasında çektiği fotoğraflara zaman zaman bakarak gezi ve tatil anılarının silinmesini önleyebilir.

Kültürün gelişim tarihi incelendiğinde, insanların uzun dönemdeki davranışlarını simgeleyen kültür eski dönemlerde çok yavaş değişime uğramıştır. Çünkü bu dönemlerde insanların hem fiziksel hem de toplumsal çevreleri dar kalmış ve deneyimleri kısıtlı olmuştur. Fakat günümüzde çağdaş ve gelişmekte olan toplumlar için bu doğru değildir. Özellikle kültürün tinsel yönünü kapsayan değerler ve inançlar çoğunlukla gözle görülebilecek ölçüde biçim değişikliğine uğramaktadır. Örneğin dinsel inançlardan laik inançlara, çok çalışmadan az çalışıp kolay yaşamaya, kocanın hükmettiği bir aileden kadının hükmettiği bir aileye, geciktirilmiş doygunluktan en kısa zamanda doygunluğa ulaşmaya, para biriktirmeden harcamaya, ana-baba değerlerinden meslek kümeleri değerlerine, bağımlılıktan bağımsızlığa doğru değişimler olmaktadır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıda verilen işlem basamaklarını takip ederek turistik ortam, turistik deneyimlerle ilgili temel bilgileri doğru olarak kavrayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Turist topluluklarını ilgilendiren turistik ortamları araştırınız.➤ Turistik deneyimler ve özelliklerini araştırınız.➤ Turistik deneyimlerin evrelerini araştırınız.➤ Araştırma sonucunda elde edilen dokümanları dosyalayarak hazırladığınız verilerle sınıf ortamında sunum yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Olumlu iletişim içinde olunuz.➤ Araştırma tekniklerine uyunuz.➤ Dikkatli ve titiz çalışınız.➤ Sorumluluk sahibi olunuz.➤ Düzenli ve sistemli çalışınız.➤ Pratik olunuz.➤ Gözlem ve değerlendirme yapınız.➤ Kararlı olunuz.➤ Eleştiriye açık olunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi turistik ortamı oluşturan öğelerden biri değildir?
A) Turistik simgeler
B) Turistik durumlar
C) Turistik bölgeler
D) Turistik deneyimler
2. Aşağıdakilerden hangisi bir turistik simge sayılamaz?
A) Arkadaşlıklar
B) Müzeler
C) Eski tramvaylar
D) Satın alınan hediyelik eşyalar
3. Aşağıdakilerden hangisi turistik durumlar arasında yer almaz?
A) Özgün durum
B) Sahnelenen durum
C) Rol sel durum
D) Yadsınan durum
4. Aşağıdakilerden hangisi arka bölge ile ön bölge arasındaki farktır?
A) İki bölgede de davranışlar sahte ve yapaydır.
B) Ön bölgelerde gözlenen sahte olmayan özelliğe sahip bölgelere arka bölge denir.
C) Arka bölgeler ön bölgelere göre daha yapay davranışlar içerir.
D) İnsanlar ön bölgelerde arka bölgeye göre daha doğal ve gerçekçi davranışlar sergilerler.
5. Turistik yaşam biçiminin toplumsal yaşam düzeyinde doğurduğu olumlu sonuçlar arasında yer almaz?
A) Uluslar arası anlayış, hoşgörü ve barışı artırır.
B) Güvensizliği ve tehdit ediciliği çoğaltır.
C) Yaşama anlam verir.
D) Her türlü denetimden kaçmayı ve özgürce yaşamayı sağlar.
6. Aşağıdakilerden hangisi turistik deneyimin temel özellikleri arasında yer almaz?
A) Turistik deneyim, kural dışı ve garip davranışlardan oluşur.
B) Turistik deneyim, anında ve koşulsuz doyumları içerir.
C) Turistik deneyim, gerçekten kaçmaya yönelik oluşur.
D) Turistik deneyim, yabancılığı içerir.

7. İnsanların dolaysız algıları ve etkinlikleriyle kazandığı bilgi, tavır ve becerilere ne denir?
A) Deneyim
B) Simgeleme
C) Gerçeği bulma
D) Doyum
8. Aşağıdakilerden hangisi turistik deneyim evreleri içerisinde yer almaz?
A) Düşlenen gezi evresi
B) Yaşanan gezi evresi
C) Uzatılan gezi evresi
D) Saptanan gezi evresi
9. Yaşanan olayların ve gezi anılarının anımsandığı gezi evresi hangisidir?
A) Düşlenen gezi evresi
B) Yaşanan gezi evresi
C) Uzatılan gezi evresi
D) Saptanan gezi evresi
10. Aşağıdakilerden hangisi yaşanan gezi evresinde gerçekleşenler arasında yer almaz?
A) Bu evrede turistler düşler kurar.
B) Bu evrede insan gerçekten görmek istediği yere gider.
C) Bu evrede insanlar alışık olmadıkları uyarıcıların etkisinde kalabilir.
D) Bu evrede insanlar değişik bir evreni ve duyarlılığı keşfeder.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Turistler arası ilişkileri, ilişki biçim ve yapısı ile ilgili temel bilgileri doğru olarak kavrayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Konaklama işletmelerinde turistler arası ilişkilerin niteliğini, turistlerin yapısı ve turistler arası çatışmaları araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

3. TURİSTLER ARASI İLİŞKİLER

Toplumsal davranışlar, insanlar arasında karşılıklı kurulan ilişkilerdir. İnsanlar arası ilişkiler ise (bu ilişkiler ister yerel halkın birbirleri arasında, ister turist-yerel halk arasında, ister turist-görevli arasında, ister turist-turist arasında olsun) insanların birbirlerini amaçları yönünde etki etmelerine dayanmaktadır. İnsanların birbirleriyle kurdukları ilişkiler bir iletişim sürecine dayanmaktadır. İnsanlar arası bir ilişkide, insanların davranışları aralarındaki iletişime bağlı olarak biçimlenir.

Turist-turist arası ilişkiler insanlar arası ilişkiler sürecinden soyutlanamaz. İnsanlar arası ilişkiler konusunda ortaya çıkan bilgiler ve bulgular turistler arası ilişkiler içinde geçerlidir. Ancak, turist-turist ilişkileri turistik bir ortamda gerçekleştiğinden, bu ortamın özelliklerine göre biçimlenmektedirler.

Bir turist tek başına geziye katılabilir ve turistik deneyimleri kendi başına yaşamak isteyebilir. Bir turist geziye tek başına katılsa bile gezi sırasında hem diğer turistlerle, hem onlara hizmet sunan görevlilerle hem de yerel halkla karşı karşıya gelmekte ve birtakım ilişkilere bağlı davranışlar geliştirmektedir. Turistlerin birçoğu bir gezi kümesinin bir üyesi olarak veya turistlerden oluşan bir topluluk içinde yolculuk yaparlar ve geziye katılırlar.

Endüstrileşme ve kentleşme olgusunun, iletişim sistemlerinin ve araçlarının gelişimi, toplumsal kurumlaşmaların artması, aşırı uzmanlaşma ve iş bölümünün yaygınlaşması gibi birçok nedenler meslek ve çıkar kümeleri dışında toplumsal nitelikte kümelerin oluşmasını ya gereksiz kılmakta veya önlemektedir. Buna karşın, turistik ortamların özgür ve demokratik ortamlar olması nedeniyle toplumsal nitelikli kümelerin turizm olgusuyla oluşuklarını söylemek doğru bir yaklaşım olacaktır.

3.1. İlişki Biçimleri

Turistlerin birbirleriyle olan ilişkileri, diğer ilişkilerden farklı gerçekleşir ve farklı davranışlara yol açabilir. Bir insanın, olağan ortamında başkalarıyla ilişkilerinde sergilediği davranışları, turist olunca sergilediği davranışlarının aynısı olmamaktadır. Turist kümesinde üyelerin birbirleri arasında ve bir turist kümesindeki üyelerin bir başka turist kümesindeki üyeler arasındaki ilişkilere özgürlük kazandıran nedenler şu şekilde açıklanabilir.

- Turistler, tatilin kısa olmasından dolayı turistik ortamda kısa süreli zaman geçireceklerini bildikleri için buna göre ilişkiler kurarlar. Tatil süresinde turistler kuraldışı, garip ve özgürce davranışlar sergileyebilirler. Normal hayatlarında yapmadıkları hareketleri tatil döneminde yapabilirler. Kural tanımaz olabilir. Günlük hayatlarındaki hareketlerinin tersine örneğin cömert ve çok anlayışlı olabilirler.
- Turistler arası ilişkiler, ilişkiye katılanların gereksinimlerinin koşulsuz doyumuna dayanmaktadır. Turistler arası ilişkiler kural, denetim ve kısıtlamaların geçerli olmadığı ilişkilendir. Bu durum, turistik etkinliklerin doğasından kaynaklanmaktadır.
- Tatillerin kısa süreli olması, gereksinimlerin anında doyumuna yönelik ilişkiler ve davranışların sergilenmesine yol açar. Turistler tatillerinde birbirleriyle güç birliği yaparlar, amaçları aynıdır. Beklentilerinin gerçekleşmesinde birbirlerini desteklerler.
- Turistler tatil yaptıkları yerde kendilerini yabancı görürler ama turistler kendi aralarında yabancılik duygusu yerel halkla ilişkilerine göre değişebilir. Turist-turist ilişkilerinde yabancılik duygusu bir iç küme veya birincil küme duygusuna dönüşür. Bir turist yabancılik duygusunu başka bir turiste değil yerel halka karşı mazeret olarak kullanır. Üstelik turistler kendi aralarında yabancı ortama uyabilmek için bir iç küme gibi davranırlar ve birbirlerine olan güvensizlik duygularını aşarlar.
- Bir turist kümesinde yüz yüze ilişkiler daha belirgindir. Turist kümelerinin önemli özelliğinden biri üyelerin genelde ve sıklıkla yüz yüze ilişkilerde bulunmasıdır. Yüz yüze olma durumu, küme üyeleri arasındaki iletişimlerin ve etkileşimlerin durumunu arttırmaktadır.
- Turist-turist ilişkileri demokratik ilişkiler biçiminde oluşmaktadır. Kümedeki turistler özgürdürler ve özgürlük eşitlik ilkesine göre işler. Turistler kendi aralarında iyi geçinmeye çalışırlar ve birbirlerine yardımcı olurlar.
- Turistler ilişkilerinde yenilik, heyecan ve değişim ararlar. Değişik insanlarla tanışmak, onlardan yeni şeyler öğrenmek, bildiklerini paylaşmak isterler. Dolayısıyla, turistin yeni deneyim isteğinin şiddeti ilişkilerine de yansır ve ilişkilerine biçim verir. Ancak bu ilişkiler kendi aralarında bütünsel, biçimsel olmayan ve paylaşılan bir ilişkiye dönüşürken, yerel halkla ilişkilerinde genel, biçimsel ve parçasal ilişkiler şeklindedir.
- Turist kümelerinde bireyler genelde ortak beklentilere dayanan değişik amaç ve konumlarda bulunmakta ve bu bireylerin davranışları bu konum ve amaçlara göre belirlenmektedir. Turist kümesi içinde kimi turistler kendi kümelerinde çok

edilgen oldukları halde başka kümedeki turistler üzerinde daha etkili olabilmektedirler.

- Turist kümesinin özellikleri, sıkıştırılabileceği alanın ölçüsünü belirler. Buna bir kümenin esnekliği adı verilir. Turist kümelerinin esnekliği de bir kümenin üyeleri arasında veya değişik turist kümelerinin üyeleri arasında olumlu veya olumsuz ilişkilerin oluşmasına neden olabilmektedir. Bir tesiste turist kümelerinin yoğunluğunun yüksek olması kümenin üyelerini rahatsız edebilir. Bir yere giden turist oradaki yaşamın ne ölü ne de sessiz olmasını bekler. Ancak turist için hem kalabalığın hem de sessizliğin bir sınırı vardır.



Resim 3.1: Birlikte vakit geçiren turistler

3.2. Turist Kümelerinin Yapısı

Turizmde turist kümeleri ayrıcalıklı bir yere sahiptirler. Turist kümeleri kendine özgü belirleyici özelliklere sahip olduğu gibi diğer küme türlerinin özelliklerine de sahip olabilmektedirler. Bu açıdan turist kümelerinin özelliklerinin türsel küme özellikleri ve turist kümesinin kendine özgü özellikleri olarak iki başlık altında incelenebilir.

3.2.1. Turist Kümesinin Türsel Küme Özellikleri

Türsel kümeler belli ölçütlere göre sınıflandırılan belirli özelliklere sahip kümelerdir. Örneğin biçimsel küme, biçimsel olmayan küme, birincil küme, ikincil küme, iç küme, dış küme, büyük küme, küçük küme, sürekli küme, süreksiz küme kavramsal türsel kümeleri dile getirmektedir. Bir turist kümesi bu türsel kümelerin çoğunluğunun özelliklerini taşıyan bir küme olabilmektedir. Bu bakımdan turist kümesinin incelenmesi bu kümelerin anlaşılması açısından yararlı olacaktır.

- Bir turist kümesi örgütlenmemiş bir kümedir. Turist kümeleri bir örgüt içinde bulunmakla birlikte örgütlenmemiş insanlardan oluşmaktadır. Bir kümenin önemli öğelerinden sayılan roller, görevler önceden belirlenmiş koşullara göre atama ile değil, kişisel özelliklere dayalı olarak sonradan konulmaktadır. Bu yönleriyle bir turist kümesi aynı zamanda biçimsel olmayan bir küme özelliğine de sahiptir.

- Bir turist kümesi kısa ömürlü (süreksiz, geçici) bir kümedir. Turist kümelerinin kısa süreli oluşu tatillerin kısa süreli olmasının bir sonucudur. Tatil bittiğinde turist kümesi dağılır veya tatile çıkan insanların tatil sürelerine bağlı olarak üye bir başka turist kümesine katılır veya başka kümeler kurulur.
- Bir turist kümesi bir birincil küme özelliğine sahiptir. Birlikte yolculuk yapan arkadaşlar, çocukları ile geziye katılan bir aile, bir seyahat acentesinin hazırladığı tura katılan turistler, turistlerin gittikleri yerlerde tanışarak içten ve sıcak ilişkiler geliştirdiği diğer turistlerle oluşturduğu kümeler birincil turist kümeleridir. Birincil küme şeklinde oluşan turist kümeleri arasında ortak duygulara dayanan arkadaşlık ilişkileri vardır. Böyle bir turist kümesinin üyeleri arasında üyelerin tüm kişiliği ve özelliklerini kapsayan bütüncül ilişkiler oluşur. Turistlerde tüm insanlar gibi yakın ve sıcak ilişkiler kurma gereksinimi duyarlar.
- Bir turist kümesi ikincil küme özelliği taşıyabilir. İkincil kümeler çıkara dayanan turist kümeleridir. Bu kümelerde üyeler birbirlerine birer insan olarak değil, belirli görevleri yerine getiren görevliler olarak davranışlarda bulunurlar. Seyahat işletmeleri tarafından düzenlenen paket turlara katılan turist kümelerinde üyelerin belli kurallara bağlı olarak hareket etmeleri belirlendiğinden bir ikincil küme gibi düşünülebilir. Ancak küme içi ilişkiler açısından bir yaklaşım yapıldığında bu ilişkiler dıştan baskılarla değil, üyelerin özgür istençleri ile oluşmakta ve kümeyi ikincil küme olma niteliğinden uzaklaştırmaktadır.
- Bir turist kümesi bir iç küme özelliğine sahiptir. İç küme, ortak bir kimliğe dayalı ilişkilere bağlı kimselerin oluşturduğu kümedir. Diğer bir deyişle iç küme insanların üyesi oldukları ve kendilerini kümenin üyeleri olarak düşündükleri kümelerdir. Örneğin bir Türk için Türkler, bir işçi için işçiler bir iç kümedir. Bir turist topluluğu iç küme şeklinde oluşabilir. Örneğin aynı ülkeden gelen turistler, benzer toplumsal konumlarda olan ve benzer ilgileri paylaşan turistler birer iç küme niteliği taşırlar. Bir kümeyi oluşturan üyeler arasında birlik ve dayanışma ne kadar yüksekse dış kümelere karşı çatışma eğilimi o kadar artmaktadır.
- Bir turist kümesi bir dış küme özelliğine sahiptir. Dış küme insanların kendilerini üyesi olarak düşünmedikleri kümedir. Örneğin bir Hristiyan için Müslümanlar, bir Yunanlı için Türkler, bir Meksikalı için İranlılar bir dış kümedirler. Dış kümelerin birçoğuna düşmanlık veya en azından ilgisizlik duyulur. İnsanların ilişkileri genelde dış küme üyelerinden uzaklaşmak yönünde olmaktadır. Turistik davranış açısından düşünüldüğünde yerel halk için turistler, turistler içinde yerel halk birer dış küme niteliğini taşırlar. Aynı şekilde değişik ülkelerden gelen turistler birbirleri için birer dış küme olmaktadır. Birbirlerini dış küme üyesi olarak gören turistler arasındaki ilişkiler soğuk ve uzaktır. Bir dış kümedeki turistler birbirlerine karşı önyargılarla ve küçümseme duygularıyla davranma eğilimi gösterdiklerinden bunlar arasında uyumlu ilişkilerin ortaya çıkması olasılığı azdır.
- Bir turist kümesi bir özdeşlik kümesi özelliği taşıyabilir. Özdeşlik kümeleri bir insanın kendini özdeşleştirdiği ve üyesi olmak istediği kümelerdir. Özdeşlik

küme ilişkileri davranışların özenilen insanlardan etkilenmesi biçiminde ortaya çıkan ilişkilerdir. İnsanlar içinde yer aldıkları durumları değerlendirirken, kendilerini özdeşleştirdikleri ve kendileri için bir seçenek oluşturan ilişkileri birer karşılaştırma çerçevesi olarak kullanırlar. Bir zengin gibi yaşamak isteyen bir yoksul için zenginler bir özdeşlik kümesidir.



Resim 3.2: Etkinlik

3.2.2. Bir Turist Kümesinin Kendine Özgü Özellikleri

- **Geçicilik;** bir turist kümesi, daha sonra sürekli kümelerin kurulmasına yol açabildiği halde yapısal açıdan geçici bir küme olma özelliğini taşır. Dolayısıyla bir turist kümesinin oluşması çok kolay olduğu gibi ortadan kalkması ve yeni turist kümelerinin kurulması da o kadar kolay olmaktadır.
- **Dayanıklılık;** turist kümelerinin geçiciliği aynı zamanda turist kümelerinin kolay bozulabilirliğini de dile getirmektedir. Turist kümelerinde üyeleri birbirlerine bağlayan yaptırımlar ya yoktur ya da yok denecek kadar azdır ve güçlü değildir. Böyle bir durumda küme üyeleri bir başka turist kümesine katılır veya yeni turist kümesi oluştururlar. Tatile katılan bir insanın son amacı değişik seçeneklere sahip olmak, bu seçenekleri özgürce kullanabilmek, hızla ve sorumsuzca kullanabilmek olduğuna göre turistin içinde bulunduğu kümenin bu olanakları ve fırsatları yok etmemesi gerekir.
- **Toplumsal katman çeşitliliği;** yaş, cinsiyet, evlilik durumu, bilgi ve görgü düzeyi ve zaman gibi öğeler turist kümelerine karma küme özelliği kazandırmaktadır. Bir turist kümesinde cinsiyet farkı yok olduğu gibi üyenin hangi toplumsal katmandan geldiği de pek önem arz etmez ve kümeye pek zarar vermez. Diğer yandan küme üyelerinin küme içindeki etkinlikleri ve saygınlıkları değişen koşullara göre değişmekle birlikte kümede birliğin bozulmasına pek etkili olmazlar veya diğer kümelere göre daha kolay giderilmektedirler. Ancak genelde bir üyenin turist kümesi içindeki yeri zorunlu olarak o üyenin kendi toplumundaki toplumsal düzeyini yansıtmaktadır. Böylece bir turist kümesi diğer kümelere göre farklı toplumsal katmanları bünyesinde karşılamakla toplumsal dengeyi sağlayan bir küme olmaktadır.

- **Aşırı duyarlılık;** bir turist kümesi gerek düşünsel, gerek duygusal gerekse davranışsal açıdan aşırı duyarlılığa sahip bir kümedir. Bunun nedeni, tatil ortamının düşünsel, duygusal ve davranışsal fırsatlara ve olanaklara en uygun bir ortam olması; düşünceleri, duyguları ve davranışları bir kurala bağlamaması; özgürlüğün, özgünlüğün kolayca ortaya çıkmasını ve yayılmasını sağlamasıdır. Turistik ortamların aşırılıkları kucaklaması küme üyelerinin aceleciliğine, dikkatsizliğine, heyecanlı olmasına, çabucak sınırlı olmasına, titizliğine yol açabilmektedir. Bunun anlamı tatile çıkan insanlar kuşku, deneyici, eleştirici, kötümser duygularla yüklü olmaktan çok iyimserlikle yüküldürler.
- **En arı içtenlik;** turistler birbirleriyle ilişkilerinde birbirlerine karşılıklı olarak adeta ilgi, sevgi, saygı, güven, coşku, neşe, konukseverlik ve içtenlik dağıtmakta ve karşılıklı olarak doyuma varmaktadırlar. Bir turist kümesinde üyeler ilişkilerinin geçici olduğunu bilmelerine karşın bir tür ortaklaşacılık anlayışı dahilinde hareket ederler. Böylece ilişkilerin geçicilik özelliği küme üyelerine yeni boyutlar kazandırır. Küme üyeleri arasında ekonomik ve siyasal farklılıklar bir yana bırakılır; ilişkiler gerçekten içten ve sağlam bir nitelikte gelişir; kişisel ilgiye ve karşılıklı güvene dayalı ve önceden planlanmamış arkadaşlıklar yayılır. Bunun anlamı, küme üyeleri arasındaki ilişkilerin geçiciliği aynı zamanda onların arasındaki bağlılık, içtenlik ve arkadaşlıkları kuvvetlendirir.
- **Karşılıklı yardımlaşıcı davranışlar:** Bir turist kümesinin önemli özelliklerinden biri, üyelerinin bireysel tatil beklentilerini gerçekleştirmelerine en uygun olanağı sağlayacağını algılamalarıdır. Üyeler bu gerçeği bilerek kümeye katılmaktadırlar. Tatil, sürekli bulunulan yerin dışında yapılan bir etkinliktir. Bir turist tek başına bireysel tatil beklentilerini gerçekleştiremeyeceğini anlayınca kümesine daha bağlanmakta ve bu yolla beklentilerini gerçekleştirebileceği inancını taşımaktadır. Zaten bu inanç başlangıçta hissedilme bile turist kümesinin varlığı bu inancı pekiştirmektedir.
- **Ortak tutumlarda süreksizlik;** tutumlar bireyseldir. Belki bireylerin tutumları birbirlerine benzeyebilir. Ancak bu benzer tutumlar farklı nedenlerden ileri gelebilirler. İki insanın aynı çevrede yetişmesi ve aynı eğitimi alması bu insanların aynı tutumlara sahip olduğunun kanıtı olarak düşünülemez. Küme içindeki üyelerin amaç uyumlulukları ya da benzerlikleri küme içinde uyumluluk anlamına gelmeyebilmektedir. Turist kümelerinde ortak tutum var olmasına ve güçlü olmasına karşın beklentilerin bireysel ve duyarlı olmasından dolayı kalıcı değildir ve her an üyeler arasında bir çatışmaya yol açabilir.
- **Yaptırım yoksunluğu;** turist kümelerinde ortak çıkarın üyeler tarafından zedelenmesi karşısında kümenin edilgen ya da etkin bir tepkide bulunması normaldir. Ancak bu tepki kesin bir yaptırımdan yoksundur. Turist kümelerinde kümede küme amacına ters düşenler olabilir. Küme tarafından belirlenen doğal önderler küme içi ilişkileri düzenleyebilirler ama bu kesin yaptırım şeklinde olamaz.

3.3. Turist Kümelerinde Çatışma

3.3.1. İlgi Çatışmaları

Turistler arasında çok görülen çatışmalardan biridir. Bir turist kümesinde üyeler arasında aile, ev, iş, eğlence, dinlenme, moda, gıda, giyim, kitle iletişim araçları ve başarı gibi ilgi alanlarında farklılıklar olabilir. Turist kümesinde değişik ilgilere sahip üyeler, diğer üyeleri kendi ilgileri yönünde etkileyebilir ve üyeler arasında çekişme ve çatışmalara yol açabilir. Örneğin bir paket tura katılanlardan bazıları hafif veya perhizli yemeklere yönelirken bazıları için yemeklerin hafif veya perhizli olması önemli olmayabilir. Bazı turistler yolculuklarında veya plajlarda kitap okumaya yönelirken bazı turistler konuşmaya ve sohbet etmeye eğilimli olabilir.

3.3.2. Çıkar Çatışmaları

Bu çatışmalar bir kümedeki turistlerin farklı çıkarları beklentileri sonucunda oluşur. Örneğin; taşıt aracında iyi bir koltuğa oturabilme, bir yeri gezerken turist rehberine daha yakın olabilme, lokantada cam veya havuz kenarında yer kapabilme, bir tiyatrodan en ön koltuğa oturabilme, yemeğin en iyisini alabilme olabilir.

3.3.3. Davranış Çatışmaları

Bir turist davranışlarının kümedeki diğer turistlerin davranışlarına ters düşmesi durumunda ortaya çıkan çatışmalardır. Bir turist kümesinin diğer üyelerine karşı düşüncesiz hareketleri, örneğin aşırı alkol alması, çok sigara içmesi, açık saçık şarkılar söylemesi veya fıkralar anlatması, yıkanmaması olabilir.

3.3.4. Kişilik Ayrılıkları Çatışması

Bir kümenin üyeleri arasındaki kişisel farklılıklar nedeniyle ortaya çıkan çatışmalardır. Örneğin; kümedeki ikisi de inatçı ve aşırı alıngan, kendine güven düzeyi düşük ve aşırı kuşkucu turistler arasında çatışmalar bir kişilik ayrılığı çatışmasıdır.

3.3.5. Cinsel Çatışmalar

Cinsiyet farkından kaynaklanan çatışmalardır. Örneğin; küme içinde güzel bir bayanın birkaç erkek arasında veya yakışıklı bir erkeğin birkaç bayan arasında paylaşılabilmesi bir çıkar çatışmasıdır.

3.3.6. Aile Çatışmaları

Aile sorunlarının yol açtığı çatışmalardır. Örneğin; her zamanki aile sorunlarının ve karı koca kavgalarının tatilde de devam etmesi gibi. Özellikle batı ülkelerinde eşlerin birbirlerini akşamdan akşama görebilmeleri ve uzun süre bir arada bulunmaya alışık olmamaları bunların tatilde bir arada bulunma durumuna uyum yapmalarını güçleştirmekte ve çiftler arasındaki gerilimi arttırmaktadır.

3.3.7. Kültür atışmaları

Kümeyi oluşturan turistlerin aralarındaki konum ve kültür farklılıklarının yol açtığı çatışmalardır. Örneğin; yüksek düzeylerden gelen turistlerin kitle turistlerini küçümsemeleri, orta sınıftan gelen turistlere hor bakmaları olabilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıda verilen işlem basamaklarını takip ederek turistler arası ilişkileri, ilişki biçim ve yapısı ile ilgili temel bilgileri doğru olarak kavrayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Turistler arası ilişkilerde ilişki biçimlerini araştırınız.➤ Turist kümelerinin yapılarını araştırınız.➤ Turist kümelerinde çatışmalar ve nedenlerini araştırınız.➤ Araştırma sonucunda elde edilen dokümanları dosyalayınız.➤ Hazırladığınız verilerle sınıf ortamında sunum yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli olmalısınız.➤ Titiz olmalısınız.➤ Detaylara özen göstermelisiniz.➤ Sorumluluk sahibi olmalısınız.➤ Zamanı iyi kullanmalısınız.➤ Sabırlı olmalısınız.➤ Araştırmacı olmalısınız.➤ Pratik olmalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

- Aşağıdakilerden hangisi turist ilişkilerinin özelliklerinden biri sayılmaz?**
 - Tatil sürelerinin kısa olması turist-turist arası ilişkilere yansır.
 - Turist-turist arası ilişkiler, ilişkiye katılanların gereksinimlerinin koşulsuz doyumuna dayanmaktadır.
 - Turist-turist ilişkileri anti-demokratik ilişkiler biçiminde oluşmaktadır.
 - Bir turist kümesinde yüz yüze ilişkiler daha belirgindir.
- Aşağıdakilerden hangisi turist kümesinin türsel küme özellikleri arasında yer almaktadır?**
 - Bir turist kümesi örgütlenmemiş bir kümedir.
 - Geçicilik
 - Dayanıklılık
 - Aşırı duyarlılık
- Aşağıdakilerden hangisi turist kümesinin kendine özgü özelliklerindedir?**
 - Bir turist kümesi bir iç küme özelliğine sahiptir.
 - Bir turist kümesi bir dış küme özelliğine sahiptir.
 - Karşılıklı yardımlaşıcı davranışlar temel bir davranış biçimi olarak meydana gelir.
 - Bir turist kümesi bir özdeşlik kümesi özelliği taşıyabilir.
- Bir yeri gezerken turist rehberine daha yakın olabilme, lokantada cam ve havuz kenarında yer kapabilme hangi çatışma çeşidine girer?**
 - Kişilik ayrılıkları çatışması
 - Çıkar çatışması
 - Kültür çatışmaları
 - Cinsel çatışmalar
- Aşağıdakilerden hangisi bir turist kümesinin kendine özgü özelliklerinden biri değildir?**
 - Geçicilik
 - Dayanıksızlık
 - Aşırı duyarlılık
 - Örgütlenmemiş küme

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

6. () Tatiller, gereksinimlerin koşulsuz doyumuna yöneliktir ve turist-turist arası ilişkiler, ilişkiye katılanların gereksinimlerinin koşulsuz doyumuna dayanmaktadır.
7. () Bir turist kümesi örgütlenmiş bir kümedir.
8. () Aşırı duyarlılık, ortak tutumlarda süreksizlik, en arı içtenlik gibi özellikler bir turist kümesinin kendine özgü özellikleri içerisinde yer alır.
9. () Yüksek düzeylerden gelen turistlerin kitle turistlerini küçümsemeleri, orta sınıftan gelen turistlere hor bakmaları kültürel çatışmaları ifade etmektedir.
10. () Tatillerin kısa süreli, geçici olması turist-turist arası ilişkileri etkilemez.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

AMAÇ

Turistler ile yerel halk arasındaki ilişki tipleri, turist-yerel halk ilişkilerini etkileyen etmenler ile ilgili temel bilgileri doğru olarak kavrayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Bulduğunuz bölgede turist-yerel halk arası ilişkilerin niteliğini, bunu etkileyen etmenleri araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

4. TURİST-YEREL HALK İLİŞKİLERİ

Turistler ile yerel halk arasındaki ilişkilerin yoğunluğu ve biçimi ortamdaki ortama ve karşılaşılan yerel halk-turist sayısına bağlı olarak değişmektedir. Turistler gittikleri ortamlarda yaşayan yerlilerin gözünde yabancıdırlar. Turistler kendilerine yabancı gibi davranılmasını bekler. Bu açıdan bir değerlendirme yapıldığında, turistlerle yerel halk arasında kurulacak ilişkilerin kısmi olarak böyle bir algı ile başladığı söylenebilir. Ancak turistlerle yerel halk arasında kurulan ilişkilere göre oluşan davranışlar yakın bir davranıştan aşırı saldırgan davranışlara kadar uzanabilir. Aynı şekilde, turistlerin yerel halka karşı tutumları da yakın bir ilgiden açık bir düşmanlığa kadar uzanan bir çeşitlilik gösterebilir. Dolayısıyla turist-yerel halk ilişkilerinin yoğunluğu, ilişkilerin biçimi, niteliği, büyüklüğü ve yönü üzerinde etkili olur. Diğer yandan yerel halkın ve turistlerin turizmden bekledikleri yararların karşılanıp karşılanmaması da ilişkilerin yoğunluğunu oldukça etkilemektedir.

4.1. Turistler İle Yerel Halk Arasındaki İlişki Tipleri

Turistlerle yerel halk arasında çok değişik özelliklere sahip ilişki biçimleri kurulup gelişebilmektedir. Turistlerle yerel halk arasında oluşabilen ilişki tiplerini engelleyici ilişki tipleri ve destekleyici ilişki tipleri olmak üzere iki başlık altında toplamak mümkündür.

4.1.1. Engelleyici İlişki Tipleri

Turistlerle yerel halk arasındaki ilişkiler ilişkiye katılanlara zarar verici bir şekilde ortaya çıkabilir. Taraflara zarar veren ilişkiler olumsuz davranışları doğurur. Bu durum, turistlerle yerel halkın birbirlerini anlamaları ve kaynaşarak bütünleşmelerini engeller. Turistlerle yerel halk arasında ilişkiler nedeniyle ortaya çıkan olumsuz davranışlar ne turistlerin ne de yerel halkın bir yarar veya doyum elde etmemesi anlamına gelir. Diğer yandan, turistlerin ve yerel halkın birbirlerine karşı ters davranışları onların birbirleriyle ilgili ön yargılarını daha da arttırır ve birbirlerine karşı olumsuz tutumlarını da pekiştirir.

Turistlerle yerel halk arasındaki engelleyici ilişki biçimleri arasında şunlar sayılabilir.

a. İlgisizlik; en hafif engelleyici ilişkidir. Turistlerle yerel halk arasındaki ilgisizlik biçimde kendisini gösteren ilişkinin nedenleri arasında şunlar sayılabilir.

- Dil ayrılıkları,
- Kültür ayrılıkları,
- Turistlerin eğlenme ve dinlenme amaçlı olarak tatile çıkmaları,
- Turistlerin yerel halka karşı önyargılı olmaları,
- Turistlerin yerel halka karşı kuşku ve ürkeklik duymalarıdır.

Turistler ve yerel halk arasındaki kültürel ayrılıklar arttıkça aralarındaki belirsizlikler ve yanlış anlamalar da artmaktadır. Bu durum ise turistlerin ve yerel halkın birbirlerine karşı doğal bir biçimde davranmalarını güçleştirmektedir. Turist-yerel halk ilişkisi daha çok yararlı bir temele dayandığından turistlerle yerel halk arasında duygusal bağlar pek oluşmamaktadır.

b. Ticari sömürü; turistleri rahatsız eden ve onları yerel halka yabancılaştıran nedenlerden biri onların her zaman olmasa bile çoğu kez ilişkiye girdikleri yerel halk tarafından sömürülme düşüncesi ve kaygıları taşımalarıdır. Kimi turistik işletmeler ve turizm görevlileri ve satıcılar, mallarını ve hizmetlerini turistlere çok aşırı fiyatlarla satmak için çalışırlar. Bu durum ise turistlerle yerel halk arasında olumlu ilişkilerin kurulmasını engellemektedir.



Resim 4.1: Turistik pazarlar

c. Suç işleme ve saldırı; engelleyici ilişkilerin en ağır olanı turistlere yönelik suç işleme ve saldırılardır. Turistik ortamın içerdiği geçicilik turistlere yönelik suç işleme arttırmaktadır. Kendilerine karşı suç işlenen turistler gittikleri ülkelerde kısa bir süre kaldıkları için bu suçlardan yasal işleme de başvuramamaktadırlar. Turist kümeleri arasında iletişimin etkili işlememesinden dolayı da turistlerin birbirlerini uyarmaları pek mümkün olamamaktadır. Diğer yandan turistlerin yerel halkın sahip oldukları değer kurallarına uygunsuz davranışları yerel halkın turistlere karşı çeşitli tepki, baskı ve saldırılarda bulunmalarına veya en azından önyargılar geliştirmelerine neden olmaktadır.

Yerel halkın turistlere karşı işledikleri suçlar arasında dolandırıcılık, soygunculuk, hırsızlık, turist otobüslerini taşlama, turistleri dövme, küfretme, kadın turistlere sokaklarda yakışsız tekliflerde bulunma, turistlerin iyi niyetli sordukları soruları cevapsız bırakma, turistlere saldırma, turist kaçırmaya gibi çok çeşitli suçlar sayılabilir. Bir turistik çekimyeri doyum noktasına yaklaştıkça yerel halkın turistlere karşı yüksünme ve düşmanlık duyguları yaygınlaşmaktadır. Düşmanlık duygularına yol açan koşulları şu başlıklar altında toplamak mümkündür.

- Turistlerin büyük kalabalıklar oluşturması (kitle turizmi) ve yerel halkın çeşitli hizmet ve olanakları turistlerle paylaşmak zorunda kalmaları,
- Turistlerin maddi üstünlüğünün ve tüketim davranışlarının diğer topluluklarda uyardığı kıskançlık duyguları,
- Turistik işletmelerin yerel halkı tesislerine almak istememeleri veya tesiste kalan yerel halkın turistlerle karşılaşmalarını engelleyici önlemlere başvurmaları,
- Turistik işletmelerde yerli görevlilere göre yabancı görevlilere daha çok sorumluluk verilmesi ve yüksek ücretler ödenmesi,
- Yerel halkın turizmin gelişmesinden dolayı kendi önemlerinin azaldığını düşünmeleri,
- Turistik tanıtımlarda cinselliğin yaygın biçimde kullanılması,
- Yerel halkın turistlere karşı, turistlerinde yerel halka karşı davranışları konusunda ortak yanlarının olmaması ve bilgisiz olmaları önemli etkindir.

Yerel halkın en çok tepki gösterdikleri turist tipleri kitle turistleri ile bireysel turistlerdir. Bireysel turist kendi başına ve serbestlik içinde hareket ettiği için yerel halk tarafından kabul görmeyen birçok uygunsuz davranışlar sergilemektedir. Aynı şekilde, turizmin kitlesel bir nitelik alması da turistlerle yerel halk arasında kişisel ve yakın ilişkilerin kurulup geliştirilmesini engellemektedir.

4.1.2. Destekleyici İlişki Tipleri

Turistlerle yerel halk arasında oluşan olumlu ilişkilerdir. Destekleyici ilişkiler durumunda yerel halk ve turistler karşılıklı olarak bekledikleri yarar ve doyumları elde etmektedirler. Destekleyici ilişkileri üç başlık altında toplamak mümkündür.

a. İlgilenme; kimi durumlarda yerel halkla turistler arasında karşılıklı ilgilenme ve yakınlaşmaya dayalı ilişkiler kurulup geliştirilebilmektedir. Turistlerle yerel halk arasında karşılıklı olumlu ilgilenme ve yakınlaşmada rol oynayan koşullar şunlardır:

- Yerel halkın ve turistlerin yalnız turistik ortamda değil, her türlü ortamda ve her türlü ilişkilerde birbirlerine karşı nezaketle davranmalarını düşünmeleri ve böyle bir görüşü paylaşmaları,
- Yerel halkın turistlere konuksever duygularla yaklaşmaları,

- Yerel halkın turistlerle ve turistlerin de yerel halkla ilişkiyi zevk verici, kültürleri geliştirici ve öğretici bir olay olarak değerlemeleri,
- Turistlerin yerel halka karşı ve yerel halkın turistlere karşı uygunsuz davranışlarda bulunmamaları,
- Turistlerin yerel halkın değerlerine, inançlarına, tutumlarına ve alışkanlıklarına uyum sağlaması veya en azından bunlara önem vermesi,
- Turistlerin yerel halkı ve yerel halkın da turistleri önceden tanımaları ve buna göre hareket etmeleri,
- Turistlerin yerel halk tarafından rahatsız edilmemeleri ve kendilerine kaba davranışlarda bulunulmamasıdır.

b. Yardım etme; turistler gittikleri yerlerin birer yabancılarıdır. Çoğu kez, turistler gittikleri ortamları ve bu ortamların değerlerini ve yaşam biçimlerini bilememekte ve nasıl davranacaklarını kestirememektedirler. Ayrıca gittikleri yerlerde dil ayrılıkları kendi başına sorun olmaktadır. Dolayısıyla turistler gittikleri yerlerde çeşitli sorularla karşılaşabilmektedirler. Turistlerin bu sorunları karşısında yerel halkın onlara yardım etmesi onları duygulandırabilir ve minnet duymalarına yol açabilir. Örneğin; turistler adres sormak, gereksinim duydukları bir şeyi nerede kaçta satın alabileceklerini öğrenmek, başlarına bir kaza geldiğinde kendilerini bir hastaneye götürmek, belirli yerleri gezmek, başka yerel halkla anlaşabilmek ve bürokratik işlemleri çözümlenebilmek gibi nedenlerle yerel halktan yardım isteyebilirler. Yerel halkın karşılıksız yardımları turistleri hoşnut etmekte ve onların gittikleri ülkeler hakkında olumlu tutumlar geliştirmelerine yol açmaktadır. Bununla birlikte, bağımsızlığını yeni kazanan ülkelerde yabancı düşmanlığının oluşması turistlere yardım edilmesini engellemektedir. Yardımı engelleyen etmenlerden önemli biri de turistlerle yerel halk arasındaki dil ayrılığı nedeniyle ortaya çıkan iletişim yetersizliğidir.

c. Arkadaşlık; turistlerle yerel halk arasında kurulan yakın ve sürekli arkadaşlıklar hem turistler hem de yerel halk için en doyum verici ve kültürlerarası anlayışı geliştirici bir rol oynamaktadır. Turistlerle yerel halk arasında oluşan sürekli arkadaşlıklar aynı zamanda turistlerle yerel halk arasında karşılıklı uyum, ortak ilgi ve saygının da bir göstergesi olmaktadır. Bir turistin başka bir ülkede arkadaşının olması bu turistin ülkeye yinelenen geziler yapmasını arttırmaktadır. Aynı şekilde, turistlerde yerli arkadaşlarını kendi ülkelerine davet etmektedirler. Diğer yandan bir turistin bir yerli ile arkadaşlık içinde oluşan ilişkisi turiste bir güven duygusu vermekte ve endişe kaygılarını yok etmektedir.

4.2. Turist-Yerel Halk İlişkilerini Etkileyen Etmenler

Turistlerle yerel halk arasındaki ilişkilerin destekleyici veya engelleyici bir görünüm alması bir takım etmenlerin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu etmenlerin başlıcaları arasında şunlar sayılabilir.

- Yerel halkın toplumsal yapısı,
- Yerel halkın turistlere ve turistlerin yerel halka karşı tutumları,
- Turistlerin yerli topluma ve yerli toplumun turistlere karşı uygunsuz davranışları,
- Yerel halkla turistler arasındaki çıkar çatışmaları,
- Yerel halkla turistler arasındaki iletişim güçlükleri,
- Kitle turizminin etkileri,
- Yerel halkın ve turistlerin yaşam biçimindeki ayrılıklar,
- Yerel halkın gerçek özelliklerini yitirmelerinden kaynaklanan etkiler önemli etmenlerdir.

Yerel halkla turistler arasındaki etkileşim şu öğeler tarafından belirlenir.

- Turistlerin niteliği,
- Yerli topluluğun kültürel sistemleri ve inancı,
- Yaratılan gerilimin ve sıkıntının derecesini belirleyen çekim yerlerinin fiziksel taşıma kapasiteleridir.

Fiziksel taşıma kapasitesi psikolojik etkilere de sahiptir. Ne sadece turistlerin fiziksel kalabalığının hoşgörüsünün algılanması ne de sadece yerel halkın kendi kültürleri tarafından şekillendirilen algılamaları ve beklentileri bir sorun oluşturmaz. Bu etkileşim süreci içinde davranış örüntüleri gösterme etkilerine sahiptir. Bu gösterme etkileri hem turist hem de yerel halk üzerinde olabilir.

4.2.1. Yerel Halkın Yapısı ve Turistlere Karşı Tutumu

Yerel halkın turistlere karşı tutumlarının belirleyicilerini şu başlıklar altında toplayabiliriz.

- Yerel halkla turistler arasındaki ilişki türü,
- Turizm endüstrisinin yerel halk için önemi,
- Yerel halkın turizmde yarattığı trafik,
- Yerel halkın turistlerle ilişkilerini yönetim becerileridir.

Yerel halkla turistler taban tabana zıt konumdadırlar. Turistler boş zamanlarını değerlendirmek isteyen bir tarafken, yerel halk turistleri karşılayıp ve boş zamanlarını değerlendirmelerine yardımcı olan bir taraftır. Yerel halk turist ile konuk arasında ayırım

yapar ve turistleri para harcayan kimseler olarak görürler. Kalabalık turist kümelerinin kendiliğinden olması çok güçtür. Ortak bir temel olduğu zaman turistlerle yerel halkın birbirleri ile karşılaşmaları anlamlı olur. Turistler bir çekimyerinin aslı olmayan yönlerini de ziyaret etmek için buldukları yerlerden ayrılabilirler. Diğer bir deyişle, turistler günlük gerçekliğin önemsiz ayrıntılarından kaçarak olağanüstülükleri bulmak için sürüklenirler. Yerel halk basmakalıplar yoluyla turistleri değerlendirmeye yönelebilirler. Ancak her iki taraf birbirinin dünyasını bilmezler. Turistin hoşgörüsü turizmin yarattığı getiriler ve ödünlemelerin ve getirdiği sıkıntıların bir işlevidir. Eğer turistler kalabalık sayıda fakat daha az ekonomik veya diğer yararlar getirirlerse ve yerli etkinlik örüntülerine zarar verirlerse yerel halk turistlere karşı rahatsızlık veya düşmanlık duygularını başlatabilirler. Yerli topluluklar yabancı düşünceler için bir sünger değildir ve sonuçlanan bir toplumsal değişme hem turist hem de yerli kültürün temelini oluşturan gücün bir yansımasıdır.

Yerel halkın turistlere karşı belli başlı tutumları arasında şunlar sayılabilir:

a. Alışma: Bu tutum, yerel halkın artan trafiğe, gürültülere, etrafı sarmış otellere, kirli plajlara, yabancı dillere, turist otobüslerine, amaçsız turistlere, pahalı mal ve hizmetlere uyum yapma yollarından biridir. Yerel halk bu koşulların rahatsız edici etkilerini bilinçlerinden atabilirler ve bu koşullara karşı sanki yokmuşlar gibi davranabilirler. Ancak koşullar yerel halk tarafından kabul edilemeyecek ölçüde aşırı bir duruma gelince, yerel halk bilinçli olarak etkin tepkilerini gösterebilir ve sonuçta bu tepkiler turistlere karşı yabancılaşıma ve düşmanlık duygularına yol açabilir.

b. Yüksünme: Yüksünme, insanın bir şeyi kendine yük saymasıdır. Turist kalabalıkları, turistlerin aşırı davranışları, turistlerin yerel halkı hor görmeleri, turistlerin ilişki kurmaktan kaçınmaları, turistlerin az para harcamaları, çekimyerinin betonlaşması, gürültünün ve kirliliğin artması, çekimyerinde mal ve hizmetlerin aşırı pahalılaşması, turistik işletmelerde kadın işçilerin çalıştırılması yerel halk için bir yük olabilir ve bu çekilmez hale gelebilir. Böyle durumlarda yerel halkın turistlere karşı yüksünme duyguları artmaktadır. Yüksünme sonucu turistlerle halk arasındaki ilişkiler olumsuz yönde gelişir.

c. Düşmanlık: Yerel halk arasında yabancılardan hoşlanmayanların sayısı az değildir. Kimi ülkelerin birbirlerine karşı düşmanlıkları geçmişten gelmektedir. Irk ayrımından ve sömürge yönetiminden kaynaklanan düşmanlıklar hala sürmektedir. Halkın duyarsızlığından, ilgisizliğinden ve hakaretlerinden ileri gelen düşmanlıklar ortaya çıkabilir. Bazı toplumların kendilerini üstün görmeleri düşmanlık duygularına yol açabilir. Sınıf ve ırk bilincinin artması da düşmanlık duygularının ortaya çıkmasına neden olabilir. Tüm bu durumlar ve koşullar halkın turistlere karşı düşmanca davranmasına ve sonuçta ilişkilerine yansımaktadır.

d. Önyargılı Olma: Bu tutum yerel halkın turistleri basmakalıp yargılar içinde algılamaları ve düşünmeleri sonucu ortaya çıkar. Örneğin halkın turistleri benzer özellikler gösteren bir kalabalığın parçası olarak düşünmeleri, turistlerin kişisel ve değişik özelliklerine dikkat etmemeleri, halkın geçmiş deneyimleri, söylenti veya dedikodu yoluyla turistler konusunda gerçeği bilmeden duydukları gibi.

e. İlgilenme ve Yakınlık: Yerel halkın turistlere karşı tutumları her zaman olumsuz bir nitelik taşımayabilir. Turistlere karşı ilgilenme ve yakınlık biçimindeki tutumlar, yabancı

dil engelinin bulunmadığı, halkın eğitim düzeyinin yüksek olduğu ve yabancılara karşı konukseverlik geleneğinin bulunduğu toplumlarda görülmektedir.

f. Özdeşleşme: Bu tutum özellikle yoksul ülke gençlerinde sık görülen bir tutumdur. Bu gençler, zengin ve yaşam biçimleri yüksek olan ülkelerden gelen turistlerde batının çekiciliğini görmekte ve onların yaşam biçimlerine hayranlık duymaktadırlar. Diğer yandan kırsal kesimin gençleri kent yaşamını özlerken, kentlerdeki gençler batı yaşamını düşlemektedir. Bu durum yerli gençlerin turistlerle sürekli ilişkiler geliştirmelerine yol açmaktadır. Yerli gençlerin turistlerle kurdukları bu ilişkiler onlara arkadaşları arasında hem saygınlık kazandırmakta hem de günlük yaşamlarının güçlüklerinden bir süre kaçmalarını sağlamaktadır. Ancak yerli gençler batı yaşamını elde etmenin güçlüğünü değerlendirememektedirler.

4.2.2. Turistlerin Yerel Halka Karşı Tutumu

a. İlgisizlik: Tatil yapan bir kimse sorunlardan uzak durmak ve özellikle gittiği ortamın sorunlarıyla karşı karşıya gelmek istememektedir. Turistin başta gelen amacı rahat ve eğlenceli bir tatil geçirerek gereksinimini en maksimum şekilde karşılamaktır. Böylece, turistler gittikleri ortamlarda yerel halka karşı ilgisizliği bir tutum olarak kazanabilirler.

b. Kaygı: Turistin yabancı, anlaşılmaz, insanları korkunç görülen ve yeterli bilgisi olmadığı ortamlara gitmesi, onun çekingen ve sakin bir tutum edinmesine neden olabilir. Diğer bir deyişle yabancı ve anlaşılmaz bir ortam turiste endişeli ve kaygılı bir tutum yaratır.

c. Acıma: Turistik ortamların ve bu ortamlarda yaşayan insanların ağır koşullar taşıması turistlerin daha duyarlı olmalarına, aşırı bir yardımseverlik tutumu göstermelerine ve turistlerde acıma şeklinde bir duygunun gelişmesine yol açabilir.

d. Ataerkillik: Turistlerin kendi kültürlerini gittikleri ortamın kültürlerinden üstün görmeleri ve yerlileri aşağı düzeyde kimseler olarak değerlendirmeleri bu tutuma yol açar. Bazen de bazı turistler kendilerini ülkelerinin bir elçisi olarak görebilirler ve yerel halk üzerinde izlenim bırakma gibi bir tutum geliştirebilirler.

e. Arı bir yaşam coşkusu: Bazı turistler sorunsuz ve mutlu bir ilkel yaşam düşerler. Bu düşleri böyle bir tutumun gelişmesine neden olur. Çünkü yeni turistik ortama giren turist endüstri ilişkilerinin insanı ezen koşullarından kaçmak istemektedir.

f. Kültürel görelilik: Her kültürün kendilerine özgü değerleri olduğuna inanan turistler bu tutumu geliştirirler. Ayrıca bu turistler yüksek konumdan gelen turistler oldukları dolayısıyla önyargısız oldukları izlenimini vermeye çalışırlar. Bu turistler çağdaş ve açık düşünceli kimseler olduklarını kültürel görelilik tutumlarıyla vurgularlar.

g. Üstünlük: Kimi turistler kendilerini yerel halktan üstün tutma gibi bir tutuma sahiptirler. Özellikle turistlerin yerel halk karşısında yabancılıkları ve korkuları arttıkça halka karşı üstünlük duygularının da arttığı görülmektedir. Özellikle zengin Amerikalı turistlerin

yoksul üçüncü dünya ülkelerine karşı üstünlük duyguları geliştirdikleri ortaya çıkarılmıştır. Bu turistler yoksul ülkelerdeki insanları kaygısız, tembel, disiplinsiz, ilkel, cinsel istekleri çok güçlü insanlar olarak değerlendirmekte, halkın kendilerine gösterdiği konukseverliği kötüye kullanmakta ve yerel halka bir uşak gibi davranma eğilimine girmektedirler.

h. Önyargı: Turistler yerel halkı belirli özelliklerine göre algılamaktadırlar. Bu durum turistlerin halkla olan ilişkilerini olumsuz olarak etkilemektedir. Özellikle Avrupalı turistler üçüncü dünya uluslarına küçümseyici yargılarla bakmaktadırlar. Bu önyargılar, batılıların kendi uygarlıklarının üstünlüğüne olan inançtan kaynaklanmaktadır. Bu durum ise üçüncü dünya uluslarının batı ülkelerini bencil ve sömürgeci uluslar olarak algılamalarına yol açmaktadır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıda verilen işlem basamaklarını takip ederek turistler ile yerel halk arasındaki ilişki tipleri, turist-yerel halk ilişkilerini etkileyen etmenler ile ilgili temel bilgileri doğru olarak kavrayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Turistler ile yerliler arasındaki ilişki tiplerini araştırınız.➤ Turist ve yerli ilişkilerini etkileyen etmenleri araştırınız.➤ Araştırma sonucunda elde edilen dokümanları dosyalayınız.➤ Hazırladığınız verilerle sınıf ortamında sunum yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli olmalısınız.➤ Detaylara özen göstermelisiniz.➤ Sorumluluk sahibi olmalısınız.➤ Zamanı iyi kullanmalısınız.➤ Etkili ve güzel konuşmalısınız.➤ Araştırma tekniklerini kullanınız.➤ Pratik olmalısınız.➤ Olumlu iletişim içinde olmalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi turist-yerel halkla ilgili engelleyici ilişki biçimleri arasında yer almaz?
A) İlgisizlik
B) Ticari sömürü
C) Suç işleme ve saldırı
D) İlgilenme
2. Aşağıdakilerden hangisi turist-yerel halk arasındaki ilişkilerle ilgili olarak destekleyici ilişki biçimleri arasında yer almaz?
A) Ticari sömürü
B) İlgilenme
C) Yardım etme
D) Arkadaşlık
3. Aşağıdakilerden hangisi yerel halkın turistlere karşı oluşturduğu belli başlı tutumlar arasında yer almaktadır?
A) Kültürel görelilik
B) Üstünlük
C) Alışma
D) Arı bir yaşam coşkusu
4. Aşağıdakilerden hangisi turistlerle yerel halkın birbirlerine karşı ortak tutumları olarak görebiliriz?
A) Acıma
B) Ön yargı
C) Üstünlük
D) Yüksünme
5. “Bazı turistler sorunsuz ve mutlu bir ilkel yaşam düşerler. Bu düşleri böyle bir tutumun gelişmesine neden olur. Çünkü yeni turistik ortama giren turist, endüstri ilişkilerinin insanı ezen koşullarından kaçmak istemektedir.” Düşüncesi turistlerin yerel halka karşı hangi tutumunu ifade etmektedir?
A) Arı bir yaşam coşkusu
B) Üstünlük
C) Önyargı
D) Ataerkillik

6. Aşağıdakilerden hangisi turist yerel halk ilişkilerini etkileyen etmenler arasında yer almaz?
- A) Yerel halkın toplumsal yapısı
B) Yerel halkın turistlere ve turistlerin yerel halka karşı tutumları
C) Yerel halkla turistler arasındaki çıkar çatışmaları
D) Ülkenin uzun vadede gerçekleştirmeyi planladığı turizm politikası
7. Aşağıdakilerden hangisi turistlerle yerel halk arasında karşılıklı olumlu ilgilenme ve yakınlaşmada rol oynayan koşullar arasında değildir?
- A) Yerel halkın turiste konuksever duygularla yaklaşımı
B) Turistlerin yerel halka, yerel halkın da turistlere karşı uygunsuz davranışlarda bulunmaları
C) Yerel halkın turistleri rahatsız etmemesi ve kaba davranmaması
D) Turistlerin yerel halkın değerlerine, inançlarına ve alışkanlıklarına uyum sağlaması
8. Aşağıdakilerden hangisi turist-yerel halk arasında engelleyici ilişki biçimleri arasında yer alan “ilgisizliği” oluşturan nedenlerden biri değildir?
- A) Dil ayrılıkları
B) Kültür ayrılıkları
C) Çekim yerinin para birimi
D) Turistlerin yerel halka karşı önyargılı olmaları
9. Turistler yerel halkın hangi tutum ve davranışı ile karşılaştıklarında tekrar o ülkeye gelmek isteyebilirler?
- A) Yerel halk turistlere karşı önyargılı davranırsa
B) Yerel halk turistlere iyi ve nazik davranırsa
C) Yerel halk turistlere konuksever duygularla yaklaşır
D) Yerel halk turistlere iyimser yaklaşır
10. Aşağıdakilerden hangisi yerel halkın turistlere karşı yüksünme ve düşmanlık duygularına yol açan koşullardan biri sayılmaz?
- A) Turistlerin maddi üstünlüğünün uyandırdığı kıskançlık duygusu
B) Turistik işletmelerde yabancı görevlilere daha çok değer ve ücret verilmesi
C) Turistik işletmelere yerel halkın alınmak istememesi
D) Turistlerin yerel halka karşı takındıkları sevgi ve saygı içeren tutumları

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-5

AMAÇ

Turistlerle görevliler arasındaki ilişkileri, bu ilişkilerin özelliklerini ve etkileyen etmenler ile ilgili temel bilgileri doğru olarak kavrayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Konaklama işletmelerinde turistlerle görevliler arasındaki ilişkiler, bu ilişkilerin özellikleri ve etkileyen etmenleri araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

5. TURİST-GÖREVLİ İLİŞKİLERİ

5.1. Turist-Görevli İlişkilerinin Niteliği

Turistlerin en çok ilişkide buldukları yerli kümelerden önemli biri de turizm görevlileridir. Turizm görevlileri, turistlere çeşitli hizmetleri sağlamaları nedeniyle turistlerle karşı karşıya gelmekte ve turistlerin turizm görevlileri ile ilişkileri, diğer yerel halkla ilişkilerinden önemli ayrımlar göstermektedir. Özellikle turist karşılayıcılarının, servis elemanlarının, satış elemanlarının, önbüro görevlilerinin, turist rehberlerinin, gümrük görevlilerinin, şoförlerin, polislerin, acente görevlilerinin, animatörlerin turistlerle ilişkileri yoğun olmaktadır. Ancak turistlerin görevlilere ilişkileri onların ekonomik gereksinimlerinin karşılanmasına ve karşılıklı yararları yönelmiş olduğundan ilişkiler yakın, içten ve kişisel nitelikte kurulup gelişmezler. Turistlere turizm görevlileri arasındaki ilişkiler turistin ve görevlinin karşılıklı konumlarına bağlı olarak ortaya çıkar ve biçimlenirler. Turistlerin yerel halkla ilişkileri büyük ölçüde yerli görevlilerle kısıtlı kaldığından, turistlerin gittikleri ülke ve insanları konusundaki düşünceleri bu ilişkilere göre biçimlenmektedir.

Turist-görevli ilişkileri bir ilişki ortamı içinde oluşmakta, bu ilişki ortamı bir ilişki durumu tanımına dayanmakta, belirli roller içermekte, ön ve arka bölgelerden meydana gelmektedir.

Turist-görevli ilişki durumları çok çeşitlilik göstermektedir. Örneğin; turistlerin pasaportlarının kontrol edilmesi, otele kayıtlarının yapılması, turistlerin görevliye bahşiş vermeleri, restoranda turistler tarafından yemeklerin ısmarlanması, turistlerin servis elemanına hesap ödemeleri, turistlerin görülecek yerleri bir rehberle gezmesi, turistlerin hediyelik eşya satın almaları, turistlerin bir polisten adres sormaları turist-görevli arasında ilişki durumlarıdır.

Turistlerle görevliler arasında yakın ve içten ilişkilerin kurulması olanaklı olsa bile, böyle bir ilişkinin temel amacı ticari çıkarılara dayanmaktadır. Yakın ve içten ilişkiler bir

ölçüde turist ve görevlilerin ticari amaçlarına ulaşmalarına hizmet etmekte ve bu amaçları kolaylaştırmaktadır.



Resim 5.1: Turist-görevli ilişkisi

5.2. Turist–Görevli İlişkilerinin Özellikleri

Turist-görevli ilişkilerinin temel özelliklerini temel olarak altı başlık altında açıklayabiliriz.

1. Turist-görevli ilişkisi bir ikincil küme ilişkisidir.

Turist-görevli ilişkisi katılanlar arasında içtenliğin bulunmadığı, katılanların kişiliklerinin yalnızca sınırlı bir kesimiyle birbirlerine uyarlanmalarını gerektiren ve karşılıklı yararlılığa dayanan, biçimsel, uzak, yoğun olmayan, toplumsal ilişki biçimidir. Bu ilişkide turistlerin ve görevlilerin kişilikleri, düşünceleri, yaşayışları, inançları ve duyguları önemli değildir. İlişkiler geçici ve yüzeyseldir. Aralarında bir arkadaşlık ilişkisi kurulsa bile bu yüzeysel bir ilişkidir.

2. Turist-Görevli ilişkisi karşılıklı bağımlılığa dayanan bir ilişkidir.

Turist-görevli ilişkisinde hizmet edilen rolü ve hizmet eden rolü olmak üzere iki temel rol vardır. Turist, rolünün bir gereği olarak belirli isteklerde bulunur ve bu isteklerini en iyi biçimde yerine getirilmesini bekler. Böylece turistin görevlilerle karşılıklı konumlarına dayanan bir gücü vardır. Turistin gücü, görevlilere maddi bir ödül sağlamalarından da kaynaklanabilir. Ancak turistin gücü içinde bulunulan ortamın gerekleriyle sınırlı olduğu gibi tek yanlı da değildir. Örneğin resepsiyondaki görevliden ayakkabısının fırçalanmasını isteyemez. Görevlinin de turist üzerinde bir gücü bulunmaktadır. Çünkü turistler de görevlilerin kendilerine sunduğu hizmetlere gereksinim duymaktadır. Dolayısıyla turist-görevli ilişkisi karşılıklı bağımlılığa dayanan bir ilişki olmaktadır.

3. Turist-görevli ilişkisi bir turistik etkinliği içeren bir ilişkidir.

Turist-görevli ilişkisinde istenen ve sunulan hizmet bir turistik hizmettir. Turistik hizmetler turistlerin taşınması, karınlarının doyurulması, dinlenmesi, belirli yerleri gezip görmesi, eğlenmesi, bilgi verilmesi, hediyeleşme eşya satın alınması gibi hizmetlerdir. Turistik hizmetleri başka hizmetlerden farklı kılan özellik turistik hizmetlerin insanın doğal

gereksinimleri ve insanın rahatlığıyla ilgili hizmetler olmasıdır. Turistik hizmetlerin bu özelliği turistlerin içinde buldukları turistik ortamların temiz, düzenli, sağlık koşullarına uygun olmalarının istenmesine; görevlilerin suratı asık, üstü başı dağınık, kirli ve yılişik olmamalarına, görevlilerin kendilerini rahatsız etmeden gereksinimlerinin en iyi biçimde karşılamalarını istemelerine yol açmaktadır.

4. Turist-görevli ilişkisi turistik sürecini içeren bir ilişkidir.

Turist olma, yeniliği, yeni deneyimleri, rahatlığı, katışıksız dinlenmeyi, eğlence ve davranış özgürlüğünü, anında doyumunu, kısa sürede iyi bir tatil deneyimi gibi özellikleri içermektedir. Turistin önemli amaçlarından biri de iyi bir tatil deneyimi elde etmektir. Turizm görevlilerinin temel görevi ise turistler oynarken, dinlenirken, kendilerini iyileştirirken veya zenginleştirirken onlara yararlı ve yardımcı olmaktır. Turist-görevli arasındaki ilişkinin turistik sürecini içermesi görevlilerin sunulan hizmetlerin niteliğine dikkat etmemelerine, ticari sömürü konusu yapmalarına, turistleri zengin olarak düşünmelerine ve turistlerin sırtından çok para kazanma hırsı geliştirmelerine, turistlerin yaşam düzeyinin yüksek olması nedeniyle turistleri kıskanmalarına ve kaba davranmalarına yol açabilmektedir. Diğer yandan turistlerin de görevlileri kendilerine sadece hizmet sunan kişiler olarak görmelerine, görevlilerin kendilerine en iyi hizmeti sunmalarının gerekli olduğunu algılamalarına ve böylece görevlilerden yalıtılmış olmalarına yol açmaktadır.

5. Turist-görevli ilişkisi yabancı ile kurulan bir ilişkidir.

Turist-görevli ilişkisinde taraflar birbirlerine yabancıdırlar. Görevlilerin gözünde turistler, turistlerin gözünde görevliler bir yabancıdır. Görevliler çoğu kez çalıştığı bölgede sürekli oturan kişilerdir. Turistler ise başka yerlerden gelen o bölgenin yabancıları olan insanlardır. Görevliler, turistik hizmetleri çoğu kez bölgenin yabancıları olan turistlere sunmaktadır. Turist-görevli ilişkisinde tarafların birbirlerine yabancı olmaları birbirlerine kuşku ile bakmalarına, birbirlerine karşı önyargılı olmalarına ve birbirlerine uygunsuz biçimde davranmalarına yol açmaktadır. Dolayısıyla görevlilerin turist denen yabancıları daha iyi hizmet sunabilmeleri için yabancı dil bilmeleri, konuksever olmaları, onlara saygılı ve nazik davranmaları ve turistlerin yabancı bir ortamda olmaları nedeniyle duydukları kuşku ve kaygıları yenmelerine yardımcı olmaları gerekmektedir.



Resim 5.2: Turist-görevli ilişkisi

6. Turist-görevli ilişkisi ön bölgelerde oluşmaktadır.

Turistik bölgeler yapısal açıdan ön bölge ve arka bölge olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Ön bölge, turizm görevlileriyle turistlerin bir araya geldikleri, arka bölge ise turizm görevlileriyle turistlerin bir araya gelmedikleri yerlerdir. Turizm görevlilerinin turistlerle ilişkileri ön bölgelerde oluşmaktadır.

Ön bölge turizm görevlilerinin davranışlarını belirli standart ve kurallara bağlı olarak sergiledikleri yerlerdir. Ön bölgeler hem turistlere hem de yerel halka açık bölgelerdir. Ön bölgelerde turist-görevli ilişkisi yapay ve sahte bir nitelik taşımaktadır. Bu bölgelerde turizm görevlileri kendi gerçek yaşamlarını ve davranışlarını gizlemekte, oldukları gibi değil amirler ya da turistler tarafından istenen davranışları ortaya koymaktadırlar. Görevlilerin ağırbaşlı olmaları, görevlerine düşkün olmaları, becerikli, güler yüzlü olmaları, giyim kuşamlarına önem vermeleri, temizliğe dikkat etmeleri istenmektedir.

5.3. Turist-Görevli İlişki Biçimleri

Turistlerle görevliler arasında kurulabilen ilişki biçimlerini yakınlık, alışveriş, ticari sömürü ve düşmanlık olmak üzere dört başlık altında toplamak mümkündür.

1. Yakınlık: Turistlerle görevliler arasında çok seyrek olmakla birlikte kimi durumlarda yakın ve içten bir arkadaşlık ilişkisi ortaya çıkabilir. Bir turistle görevli benzer ilgileri, duyguları, düşünceleri ve kişilikleri taşıyorlarsa aralarında bir arkadaşlık biçiminde bir ilişkinin doğması olasılığı yüksek olur. Yakınlık ilişkisi durumunda ticari ilişki toplumsal ilişki ile iç içe girmekte ve ayrıca gerek turist ve gerekse görevli iki kültürlerarası hoş bir duyguyu yaşadıklarından dolayı bir doyum elde etmektedirler.



Resim 5.3: Havuzda aktiviteler

2. Alışveriş: Turistlerle görevliler arasında sık görülen bir ilişki biçimidir. Alışveriş ilişkisinde turistlerin ve görevlilerin kişisel özellikleri etkili olmaz. Bu ilişki bir hizmet çerçevesinde meydana geldiği için uzak, parçasal ve biçimseldir. Alışveriş ilişkisinde turist ve yerel halk ilişkisinin içerdiği kurallara uydukları sürece doyum duygusu elde ederler.

3. Ticari sömürü: Bir alışveriş ilişkisi yakınlığın, duygusallığın olmaması nedeniyle sorumluluğun ve suçluluğun duyulmadığı bir ilişki biçimidir. Böyle bir ilişki ise turistlerin kazanç amacıyla sömürülmesine yol açmaktadır. Diğer yandan turistik etkinliğin geçici olması, turistlerin zengin kimseler olduklarının düşünülmesi ve turistlerin yabancı olmaları gibi nedenler onların sırtından çok para kazanma hırısını kamçulamaktadır.

4. Düşmanlık: Görevlilerle turistler arasındaki yaşam düzeyi ayrılıkları, görevlilerin turistleri kıskanmalarına, turistlere hınç duymalarına ve turistlere kaba davranmalarına yol açabilir. Turistlerle yerel halk arasındaki ilişkilerin çoğu kez bir ikincil küme ilişkisi veya bir alışveriş ilişkisi biçiminde olması tartışmalara ve çatışmalara neden olabilir. Irk ayrımından ileri gelen tepkiler, görevlilerin turistlere karşı önyargıları, turizm hizmetlerinin aşağı düzeyde bir iş olarak düşünülmesi ve köleliğin bir başka biçimi olarak algılanması gibi durumlar da turistlerle görevliler arasında düşmanlık biçiminde bir ilişkinin oluşmasına yol açabilir. Diğer yandan yerel halkın turistlere karşı düşmanlık duygularının olması, o toplum içinde bir birey olarak yaşayan görevlileri etkileyebilir ve bir ölçüde de olsa görevlilerin turistlere karşı düşmanlık duyguları beslemelerine neden olabilir.

5.4. Turist-Görevli İlişkilerini Etkileyen Etmenler

Turizm görevlileriyle turistler arasındaki ilişkileri olumlu veya olumsuz olarak etkileyen etmenleri şu başlıklar altında toplamak mümkündür.

1. Turizm görevlilerinin yerel halk tarafından algılanış biçimi

Turizm görevlerinin yerel halk tarafından aşağılanması ve bir çeşit köle olarak algılanması, görevlilerin işlerine ve dolayısıyla turistlere karşı olumsuz bakmalarına neden olabilmektedir. Turizm görevlerinin aşağılanmadığı ve küçük görülmediği toplumlarda ise turizm işlerinde çalışmak ve turistlere hizmet vermek o derece onur ve gurur verici

olmaktadır. Bir toplumun kültürel değerlerinin turizmle uyuşması oranında yerel halk turizm görevlerine olumlu bakmakta ve turistlere karşı da sıcak ve konuksever davranmaktadırlar.

2. Yerel halkın yaşam düzeyi

Yerel halkın yaşam düzeyinin yüksekliği veya düşüklüğü turizm görevlileriyle turistler arasındaki ilişkileri olumlu veya olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Eğer genelde yerel halkın yaşam düzeyi yüksekse, bu toplum turizme de iyi gözle bakmaktadır. Yerel halkın yaşam düzeyinin düşük olduğu toplumlarda ise turizm görevlilerine ve turistlere olumsuz bakılmaktadır. Eğer bir turizm görevlisi çalıştığı işten iyi bir ücret alıyor ise işine ve turistlere iyi bir gözle bakmaktadır. Diğer bir deyişle yerel halkın turizmden yararlanmasında ölçüsünde turizm işlerine ve turistlere karşı olumlu tutumlar geliştirilmektedir.

3. Görevlilerin turistlerin yaşam biçimini taklitlerindeki başarısızlığı

Yerel halk da turistlerin yaşam biçimlerine karşı bir hayranlık duyulmakta ve yerel halkın bireyleri özellikle gençler turistler gibi yaşamak istemektedirler. Bu durum özellikle turistlerle karşı karşıya gelen turizm görevlilerine de yansımaktadır. Görevlilerin turistlerin yaşam biçimlerini taklit etmeye çalışmaları fakat başaramamaları onların turistlere karşı kızgınlık duymalarına yol açabilir. Özellikle sömürgecilikten yeni kurtulan veya sınıf ayrılıklarının büyük olduğu toplumlarda turistler sömürgecilerin veya yüksek sınıfların anımsatıcısı olarak hala algılanabilmekte ve gelişen nefret ve düşmanlıklar turistlere yöneltilmektedir. Ancak turizmde uzun süre çalışan görevliler turistlerin zayıflıklarını anlamakta, turistlerin yaşamlarına özenmeleri zaman içinde azalmakta ve kendilerini üstün yabancı duygusundan kurtarabilmektedirler. Turizm görevlilerinin bu zayıflıktan yararlanarak turistleri ticari açıdan sömürme eğilimleri başlamaktadır. Bu durum turist-görevli ilişkisini olumsuz olarak etkilemektedir. Ayrıca görevlilerin üstün yabancı duygusundan kendilerini kurtarmaları aşağılık duygularına bir tepki olarak turistlere kendi üstünlüklerini kanıtlama davranışını geliştirmelerine neden olabilmektedir. Turizm görevlilerinin üstünlük taslama davranışları da turistlerin tepkilerine neden olmakta ve turist-yerel halk arasındaki ilişkinin olumsuz olarak gerçekleşmesine yol açmaktadır.

4. Turistlerin yerel halkı algılayış biçimi

Turistlerin yerel halkı aşağılamaları, onları küçümsemeleri ve yerel halka karşı olan önyargılarını görevlilere de yansıtmaları ilişkilerin olumsuz bir nitelik almasına yol açabilir. Turistlerin görevlilere karşı aşağılama, küçümseme ve önyargıları yansıtması ne denli yüksekse görevlilerle aralarındaki ilişkiler de o denli olumsuz bir nitelik kazanmaktadır.

5. Turizm görevlilerinin özellikleri

Turizm de bir hizmet eden bir de hizmet alan kesim vardır. Böylece emredicilik hizmet işinin önemli bir özelliği haline gelmektedir. Bu durum hizmet işinin saygınlığını yitirmesine neden olabilmektedir. Eğer turistler görevlilere karşı küçümseyen bir tutum takınırlarsa zaten kendisi yaptığı işin saygınlığı konusunda kuşkulu olan ve de aşağılık duyan görevlinin turiste tepki duymasına ve ona karşı düşmanca davranmasına yol açabilir.

Bazı durumlarda yetenekli ve bilinçli görevliler turistlerle iyi ilişkiler kurabilmektedir. Bu durumda turistlerin görevlilere karşı yakınlık duyması mümkün olabilir. Ancak böyle bir durum oldukça seyrek olarak ortaya çıkmaktadır.

6. Görevlilerin bilgi ve bilinç düzeyleri

Turistlere hizmet veren görevlilerin turistlerin geldikleri ülkelerin özelliklerini, gelenek ve göreneklerini bilmesi, yaptıkları iş konusunda açık ve bilinçli düşüncelerinin olması durumunda turistlerle aralarındaki ilişkiler de o ölçüde olumlu olarak ortaya çıkmaktadır.

7. İlişki durumunun özellikleri

Turistlerle görevliler arasındaki iletişim kanallarının niteliği, yapılan görevin görevliyi turistlerle dolaysız veya dolaylı bir biçimde karşı karşıya getirip getirmemesi, ilişkilerden beklenen amaçlar ve bu amaçların ne derecede gerçekleşip gerçekleşmemesi gibi ilişki durumunun özellikleri turistlerle görevliler arasındaki ilişkileri de az veya çok, olumlu veya olumsuz olarak etkileyebilmektedir.

5.4.1. Turistlerin Görevlilerden Beklentileri ve Yakınmaları

Turistlerin görevlilerden bekledikleri davranışlar, birçok araştırmalara konu olmuştur. Beklenen bu davranışlar arasında en çok şunlar yer almaktadır.

- Görevlilerin güler yüzlü olması,
- Görevlilerin sürekli olarak görev yerlerinde bulunmaları,
- Nazik ve kibar olmaları, bu şekilde turistleri karşılamaları,
- Yabancı dil bilmeleri,
- Temiz ve sağlıklı bir görünüme sahip olmaları,
- Beklenen hizmetleri etkili bir biçimde yerine getirmeleri,
- Bakışlarıyla ve davranışlarıyla turistleri rahatsız etmemeleri,
- Dedikodu yapmamaları, sır saklayabilmeleridir.

Yapılan bir diğer araştırma konusu ise turistlerin görevlilerden yakındıkları konular üzerine olmuştur. Bu konuda da en çok şunlar yer almaktadır.

- Görevlilerin yeterli düzeyde yabancı dil bilmemeleri,
- Turistlere karşı nazik ve kibar davranmamaları,
- Turistlerle tartışmalara girmeleri, kavga etmeleri,
- Temiz olmamaları,
- Turistleri bakışlarıyla ve davranışlarıyla rahatsız etmeleri,
- Bilgi ve kültür düzeylerinin yetersiz olması,
- Görevlilerden beklenen görevlerin yeterli düzeyde yerine getirilmemesidir.

Turizm sektöründe çalışanlarla ilgili yapılan bu araştırmaların sonuçları dikkate alındığında sektörde eğitimli personele duyulan ihtiyacın önemi de bir kez daha anlaşılakta ve bu konuda özellikle işverene büyük görev düşmektedir. Ucuz iş gücü yerine kaliteli iş gücüne önem verilmelidir. Her bölümde işin uzmanı kişiler çalıştırılmalı, bir elemana birden fazla elemanın yapacağı iş yükleyerek kaliteyi düşürmemelidir. Ayrıca işletmede düzenli olarak personeli geliştirecek eğitimlere yer verilmeli, bu eğitimlerde iyi performans gösteren personellere teşvik edici ödüllendirmeler yapılmalıdır. Personele yapılan yatırım, işletmeye dolayısıyla lüke turizmine yapılan yatırım demektir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıda verilen işlem basamaklarını takip ederek turistlerle görevliler arasındaki ilişkileri, bu ilişkilerin özelliklerini ve etkileyen etmenler ile ilgili temel bilgileri doğru olarak kavrayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Turist- görevli ilişkilerinin özelliklerini araştırınız.➤ Turist- görevli ilişkilerini etkileyen etmenleri araştırınız.➤ Araştırma sonucunda elde edilen dokümanları dosyalayınız.➤ Hazırladığınız verilerle sınıf ortamında sunum yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli olmalısınız.➤ Titiz olmalısınız.➤ Detaylara özen göstermelisiniz.➤ Zamanı iyi kullanmalısınız.➤ Güler yüzlü olmalısınız.➤ Etkili ve güzel konuşmalısınız.➤ Araştırma tekniklerini doğru kullanmalısınız.➤ Pratik olmalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

- Aşağıdakilerden hangisi turist-görevli ilişkilerinin özelliklerinden biri değildir?**
 - Turist-görevli ilişkisi karşılıklı bağımlılığa dayanan bir ilişkidir.
 - Turist-görevli ilişkisi bir turistik etkinliği içeren bir ilişkidir.
 - Turist-görevli ilişkisi bir yabancı ile kurulan bir ilişkidir.
 - Turist-görevli ilişkisi arka bölgelerde oluşmaktadır.
- Aşağıdakilerden hangisi turistlerle görevliler arasında kurulabilen ilişki biçimleri arasında yer almaz?**
 - Yakınlık
 - Alışveriş
 - Yaşam şekli
 - Düşmanlık
- Görevlilerle turistler arasındaki yaşam düzeyi ayrılıkları, görevlilerin turistleri kıskanmalarına, turistlere hınç duymaları ve turistlere kaba davranmalarına yol açan ilişki biçimi aşağıdakilerden hangisiyle ifade edilebilir?**
 - Düşmanlık
 - Yakınlık
 - Alışveriş
 - Ticari sömürü
- Aşağıdakilerden hangisi turist-görevli ilişkilerini etkileyen etmenler arasında yer almaz?**
 - Turizm görevlilerinin yerel halk tarafından algılanış biçimi
 - Yerel halkın yaşam düzeyi
 - Gidilen yerin bulunduğu coğrafi konum
 - Turistlerin yerel halkı algılayış biçimi
- Aşağıdakilerden hangisi turistlerin turizm görevlilerinde görmek istemedikleri özelliklerden birisidir?**
 - Güleryüzlü olmaları
 - Turistlerle tartışmalara girmeleri
 - Temiz olmaları
 - Ağzı sıkı olmaları

6. Aşağıdakilerden hangisi turistik bölgeleri yapısal açıdan ayırdığımızda ön bölgenin özelliklerinden biri **değildir**?
- A) Ön bölgede turizm görevlilerinin davranışlarında belli standart ve kurallar vardır.
B) Ön bölgeler sadece turistlere açık olan bölgedir.
C) Ön bölgelerde turist-görevli ilişkisi yapay ve sahte bir nitelik taşır.
D) Ön bölgelerde görevlilerden üstün ve hatasız görev yapmaları istenir.
7. “Bir alışveriş ilişkisi, yakınlığın, düşmanlığın, duygusallığın olmaması nedeniyle sorumluluğun ve suçluluğun duyulmadığı bir ilişki biçimidir. Böyle bir ilişki turistlerin kazanç amacıyla sömürülmelerine yol açmaktadır ”açıklaması hangi ilişki biçimini ifade etmektedir?
- A) Alışveriş ilişkisi
B) Yakınlık derecesi
C) Düşmanlık durumu
D) Ticari sömürü
8. Aşağıdakilerden hangisi turistlerin turizm görevlilerinden beklentilerinden biri **olamaz**?
- A) Temiz olmamaları
B) Yabancı dil bilmeleri
C) Ağzı sıkı olmaları
D) Sağlıklı bir görünüme sahip olmaları
9. Aşağıdakilerden hangisi turist-görevli arasındaki ilişki durumlarından **sayılamaz**?
- A) Turistlerin bir mağazadan hediyelik eşya satınalmaları
B) Turizm görevlilerine turistler tarafından bahşış verilmesi
C) Turistlerin gideceği ülke ile ilgili önceden bilgi edinmesi
D) Turistlerin otel resepsiyonunda kayıtlarının yapılması
10. Turizm görevlilerinin turistlere daha iyi hizmet sunabilmeleri için hangi özelliklere sahip olması gerekir?
- A) Yabancı dil bilmek
B) Konuksever olmak
C) Saygılı ve nazik olmak
D) Hepsi

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Konuları, araştırma için bir planlama yaparak araştırdınız mı?		
2. Konular hakkında yeterli bilgiye ulaştınız mı?		
3. Konularda yer alan içerikleri detaylarıyla incelediniz mi?		
4. Çevrenizde bu konuyla ilgili bilgisi olanlardan yararlandınız mı?		
5. Arkadaşlarınızla bilgi alışverişi yaptınız mı?		
6. Arkadaşlarınıza konuları anlatıp onların tepkilerini ölçtünüz mü?		
7. Arkadaşlarınıza sunu yaptınız mı?		
8. Görsel öğelerle sunuyu daha dikkat çekici hale getirdiniz mi?		
9. Her faaliyet sonundaki ölçme ve değerlendirme sorularını yaptınız mı?		
10. Kendi kendinize modülün kazandırdıklarını gözden geçirdiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	B
4	D
5	B
6	C
7	C
8	B
9	D
10	A
11	D
12	C
13	C

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	A
3	C
4	B
5	B
6	C
7	A
8	D
9	C
10	A

ÖĞRENME FAALİYETİ-3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	A
3	C
4	B
5	D
6	D
7	Y
8	D
9	D
10	Y

ÖĞRENME FAALİYETİ-4'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	A
3	C
4	B
5	A
6	D
7	B
8	C
9	A
10	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-5'İN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	A
4	C
5	B
6	B
7	D
8	A
9	C
10	D

KAYNAKÇA

- Baymur, Ferha, **Genel Psikoloji**, İnkılap Yayınevi, İstanbul 1975.
- Berkman Ümit, **Yönetim ve Organizasyon**, Nobel Yayın ve Dağıtım, Ankara, 2001.
- Doğan Hasan Zafer, **Turizmin Sosyo-Kültürel Temelleri**, Uğur Ofset Matbaacılık ve Ticaret, İzmir, 1987.
- Doğan Hasan Zafer, **İnsan Davranışları ve İnsan İlişkileri**, Uğur Ofset Matbaacılık ve Ticaret, İzmir, 1987.
- Eroğlu Feyzullah, **Davranış Bilimleri**, Beta Basım Yayım ve Dağıtım, 2000.
- İşçi Metin, **Davranış Bilimleri**, Der Yayınları, İstanbul.
- Rızaoğlu Bahattin, **Turizm Davranışı**
- Rızaoğlu Bahattin, **Turizm Pazarlaması**, İztaş Baskı ve Basım Sanayi, Aydın, 1996.
- Rızaoğlu Bahattin, **Turizm ve Toplumsallaşma**, İztaş Baskı ve Basım Sanayi Tic. Ltd., Aydın, 1995.
- Rızaoğlu Bahattin, **Turistik Tüketici Karar Verme Süreci**, Turizm Dergisi, Nevşehir, 1989.
- Usal Alpaslan, Zeynep Aslan, **Davranış Bilimleri ve Sosyal Psikoloji**, Barış Yayınları Fakülteler Kitabevi, İzmir, 1995.
- Morgan C. T., **Psikolojiye Giriş**, Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayını, Ankara, 1991.
- Eren Erol, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayım ve Dağıtım, İstanbul, 2001.
- İçöz Orhan, **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**, Anatolia Yayıncılık, Ankara, 1996.