

Sapanca'da Faaliyet Gösteren Bungalovlarda Yaşanan Yönetsel Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Necdet Hacıoğlu¹

Meliha Sena Yıldırım²

Ebru Arıcı³

Aziz Gökhan Özkoç⁴

Orhan Batman⁵

Özet

Turizm sektöründe turistlerin odak noktaları zamanla değişmektedir. Özellikle covid-19 salgınının ardından konaklama tercihlerinde meydana gelen değişimler dikkat çekmektedir. Covid-19 ile gelen izole tatil kavramı beraberinde farklı konaklama tiplerinin de tercih edilmesini getirmiştir. Bungalov tipi işletmelerin günlük, haftalık ya da daha uzun süreli kiralanabilmesiyle ve özellikle doğal güzellikleri ile ön plana çıkan destinasyonlarda bulunmasından dolayı kısa sürede vazgeçilmez konaklama faaliyetlerinden birisi haline gelmiştir. Hem büyük şehirlerde hem de daha küçük yerleşim birimlerinde oldukça popüler hale gelmiştir. Özellikle Sapanca bölgesinde 12 ay boyunca aktif olarak hizmet veren bungalovlar gerek mimari özellikleri ile gerek içinde bulunduğu doğal alanlar nedeniyle ilgi görmektedir. Ancak bu ilgi de belli başlı sorunları ortaya çıkartmaktadır. Bu çalışmada ise Sapanca'da faaliyet gösteren bungalovlarda yaşanan

- 1 İstanbul Gelişim Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye, nhacioglu@gelisim.edu.tr
- 2 Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Türkiye, m.senayildirgan@gmail.com
- 3 Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Türkiye, ebruarici96@hotmail.com
- 4 Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Türkiye, azizozkoc@subu.edu.tr
- 5 Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Türkiye, obatman@subu.edu.tr

yönetsel sorunlara odaklanılarak bu sorunlara çözüm önerilerinin getirilmesi hedeflenmiştir.

Amaç

Çalışmanın amacı, Sapanca'da bulunan bungalov işletmelerinde yaşanan yönetsel sorunların belirlenmesi ve belirlenen sorunlara yönelik çözüm önerileri getirmektir. Bu araştırmanın, bungalov işletmelerinde yaşanan yönetsel sorunları belirlemesi ve bu sorunlara yönelik çözüm önerileri getirerek hem alanyazına hem de söz konusu işletmelere katkı sunması beklenmektedir.

Yöntem

Çalışmanın amacı doğrultusunda yorumlayıcı paradigma ekseninde, nitel veri toplama metodlarından görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırma evreni, Sapanca yöresindeki bungalov işletmeleridir. Çalışmanın örneklemini ise, Sapanca yöresinde ulaşılan 14 bungalov işletmesi yöneticisi oluşturmaktadır. Veri analizi MAXQDA 2020 programı aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.

Bulgular

Elde edilen verilerden ulaşılan bulgulara göre; Sapanca'daki bungalov işletmelerinin en fazla sorun yaşadığı konular, rezervasyon ve yerel yönetimlere yönelik sorunlardır. Bunun yanında kısmen nitelikli personel konusunda sorunlar yaşandığı görülmektedir. Belirtilen diğer temalarda ise işletmelere özgü belli başlı sorunların yaşandığı ve genel manada çok fazla sorunla karşılaşmadığı bulgusuna ulaşılmıştır.

Sonuç ve Öneriler

Çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda, yerel yönetimler alt yapı çalışmalarına odaklanmalı, bölgenin doğal yapısı imkân veriyorsa yenilenebilir kaynaklardan enerji üretmek düşünülebilir, ardından bölgedeki dolandırıcılık faaliyetlerini azaltmak için tüm bungalov işletmelerine tek bir web sitesi üzerinden iletişim sağlanabilir, personel konusunda turizm fakültelerine başvurulabilir. Staj vb. yönlendirmeler sayesinde personelin nitelik sorunu ortadan kalkmış olacaktır. Belgelendirme konusunda ise bir takip sistemi oluşturulabilir. Belirli aralıklar ile belge hakkı verilen işletmeler çeşitli denetimlere ve yönergelere tabii tutulabilir şeklinde çözüm önerileri getirilmiştir.

Orijinalliği/Değeri

Sapanca'da bulunan bungalov işletmeleri özelinde yönetsel sorunların incelendiği bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu durum çalışmanın özgün değerini yansıtmaktadır.

1. Giriş

Doğaseverlerin doğa içerisinde konaklama yapmak amacıyla seyahat etmeleri ve yaşanan Covid- 19 salgını sonrasında turistlerin kalabalıktan uzak destinasyonlarda tatil yapabilmeleri için doğada konaklama işletmeleri mevcuttur. Bu konaklama işletmelerine en güzel örnek gündemde olan ve çok tercih edilen bungalovlardır (Kıvılcım ve Aydın, 2022). Bungalov tipi işletmelerin günlük veya haftalık olacak şekilde kiralınması ile oluşan bu yeni konaklama çeşiti hem büyük şehirlerde hem de nispeten daha küçük yerleşim birimlerinde turizm yoğunluğunu artırmaktadır (Yıldırđan ve Bilgiçli, 2021). Özellikle Sakarya İli Sapanca İlçesi'nde bulunan bungalov evler turistlerin sıklıkla konaklamak için tercih ettiği yerler haline gelmiştir.

Covid-19 pandemisi ile bungalov tipi işletmelere olan yönelim artış göstermiştir (Yenişehirlioğlu ve Salha, 2020). Bungalov konaklama işletmeciliği gelen misafirlere kişiselleştirilmiş hizmet sunarak, son dönemde turizm sektörüne yeni bir soluk getirmiştir (Emir ve Kurgun, 2019). Bundan dolayı bungalov işletmeciliğine dair yapılacak çalışmalar önem arz etmektedir. Çalışma, "Sapanca'daki bungalov işletmeciliğinde yaşanan sorunlar nelerden oluşmaktadır?" sorusu ile ortaya çıkmıştır. Buradan hareketle çalışmada, Sapanca'da bulunan bungalov işletmelerinde yaşanan yönetsel sorunların tespit edilmesi ve belirlenen sorunlara yönelik çözüm önerileri getirilmesi amaçlanmıştır.

İlgili alanyazında bungalov evlerin tercih edilmesindeki faktörleri inceleyen (Kıvılcım ve Aydın, 2022), villa, müstakil ev, bungalov gibi konaklama yerlerinin çoğunlukla kısa süreli kiralınması yoluyla oluşan turistik talebi Sapanca destinasyonu üzerinden araştıran (Yıldırđan ve Bilgiçli, 2021), ev pansiyonculuğuna ilişkin uygulama sorunlarını inceleyen (Emir ve Kurgun, 2019) çalışmalar yer almaktadır. Fakat Sapanca'da bulunan bungalov işletmeleri özelinde sorunların incelendiği bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Yapılacak mevcut çalışma ile bu konudaki literatüre katkı sağlanması hedeflenmektedir. Bunun yanı sıra, çalışmadan elde edilen bulgular ve sonuçlar neticesinde bungalov işletmelerindeki sorunlara yönelik çözüm önerileri getirilerek, işletmecilere katkı sağlanması beklenmektedir.

2. Literatür

2.1. Bungalov Kavramı ve Özellikleri

Herhangi bir mekânın fiziki, beşerî ve kültürel potansiyeli, bahsi geçen destinasyonda bulunan ve ön plana çıkmış olan turistik faaliyetleri ve konaklama çeşitlerini büyük oranda etki etmektedir. Temel anlamda belirgin

olan turistik konaklama türleri arasında otel, motel, tatil köyü, pansiyon, karavan, bungalov, çadır-kamping ve oberj bulunmaktadır (Ceylan ve Yakut, 2021). Türk Dil Kurumu'na göre ahşap tek katlı ev olarak açıklanan bungalov evler, genellikle Hindistan'da veranda ile çevrili ev şeklinde ifade edilmektedir (TDK, 2023). “Bungalov” kelimesi Hintçe’ den türemiştir. Hintçe “bangla” ifadesinden ortaya çıkan bungalov kelimesi, 17. yüzyılda kullanılmaya başlanmıştır. İlk olarak bungalov; Hindistan'da bulunan çamurlu duvarları, sazdan çatısı olan ve verandadan meydana gelen bambudan inşa edilmiş kulübeler şeklinde tanımlanmıştır. Ardından Hindistan'da artan sömürgecilik faaliyetleri sebebi ile yerli bungalovlar inşa edilmiş ve daha kalıcı konaklama yerleri hale getirilmiştir.

1850-1851 yılları arasında ilk bungalov İngiltere'de inşa edilmiş ve ilk kez turistik merkezlerde tatilcilerin konaklama faaliyeti olarak değerlendirilmesine fırsat verilmiştir. Ardından 1869 yılına kadar çeşitli tatil köylerinde öncü olması sebebiyle bungalovlar inşa edilmiş ve zamanla farklı biçimlerde tasarlanmıştır (Levell vd., 2021). 1915-1919 yıllarına gelindiğinde Amerika'nın California eyaletinde adından söz ettiren bungalov evleri inşa edilmeye başlandığı ilk dönemlerde bölgenin kültürel değerlerini yansıtan ilkel evler olarak tasarlanmıştır. İç dizaynının da bulunduğu bölgenin kültürel desenlerini yansıtacak şekilde yapılması, bölgede yaşayan bireyler tarafından satın alınarak bahçe, bağ evi, tarla evi şeklinde kullanılmasını sağlamıştır. Özellikle savaş yıllarında maddi imkânsızlıklar ve göçmenlerin gelmesiyle birlikte bungalovlara olan ilgi artmıştır. Normal bir evin maliyetinin yarısından daha az bir fiyata inşa edilebilen bu evler, uzun bir süre göçmenlerin tercih ettiği konutlar olarak değerlendirilmiştir. Ardından çoğunlukla ahşaptan yapılması ve taşınabilirliği sebebi ile deniz kenarı, orman gibi turizm faaliyetleri bakımından değerli alanlara taşınması ile kısa sürede bungalov evlerine verilen değer gözle görünür oranda artmıştır. Günümüzde ise bungalovlar turizm faaliyetlerindeki gelişmeler sayesinde turizmde eşsiz konaklama tercihlerinden birisi haline gelmiştir. (Faragher, 2001).

Kırsal bölgelere inşa edilen bungalovlar genellikle doğa ile iç içe olan mekânlarda olması tercih edilmektedir. Dolayısıyla deniz kenarı, orman, dağ vb. alanlara konumlandırılmaktadır. Bungalov evlerinin özelliği yapısı bakımından bulunduğu çevre ile uyum içerisinde olmalıdır. Dışarıdan bakıldığında inşa edildiği bölgedeki doğal alanın görüntüsünü bozmamalıdır. Dolayısıyla bulunduğu mekânı tamamlayıcı nitelikte inşa edilmelidir (Faragher, 2001).

Günümüzde ise birçok ülkede konaklama tercihleri bungalovların bulunduğu doğal alanlara, kırsal kesimlere doğru yönelmiştir. Hem

şehirleşmeden uzaklaşmak hem de diğer lüks işletmelere göre daha uygun fiyatlandırma seçeneklerinin bulunması kırsal alanlarda bulunan konaklama işletmelerine olan rağbeti arttırmıştır. Bu sebeple bu alanlarda bulunan dağ evi, taş evler, ahşap evler, kulübeler, bungalov vb. konaklama alanı olarak tercih edilmektedir (Poruğu vd., 2021).

1134 sayılı turizm tesislerinin niteliklerine yönelik açıklamalara yer verilen yönetmelikte belirtildiği üzere, kırsal turizm tesisleri şeklinde ifade edilen bungalov evler, kamping sınıfında yer almaktadır. Yayınlanan yönetmelik gereğince kırsal turizm tesisleri; en az beş odası bulunan, köy evi, çiftlik evi, dağ evi veya yayla evi tesisleri olarak ifade edilmektedir. Tesislerde konaklayanlara, bölgenin mutfak kültürünü yansıtan, doğal içerikli yiyecek-icecekleri tüketebilme fırsatı sunan tesisler buna ek olarak yöresel mimari yapı ve dekorasyonlarını da sergileme imkânı bulmaktadır. Kampingler olarak ayrıştırılan bungalov evlerin büyüklükleri ve sayıları bakımından birtakım sınırlamalar mevcuttur. Bir bungalov en fazla 20 m² büyüklüğünde olmak durumundadır. Buna ek olarak aynı bölgede peş peşe en fazla 30 adet bungalovun bulunmasına izin verilmektedir. Bungalov evlerin yer aldığı konumun girişinde gelen müşteriler ile doğrudan ilgilenmek adına bir resepsiyon yer almaktadır. İlâveten yeme-içme hizmeti vermek için de bir restoran bulunmaktadır. Bungalovların içerisinde misafirlerin kullanımına sunulan bir mutfak yer almamaktadır (Resmî Gazete, 2019).

Kırsal turizm tesisi olarak ifade edilen bungalovlar, buldukları yörede turistler için bir çekicilik unsuru olmakla beraber az gelişmiş ya da gelişmekte olan destinasyonların gelişimine gözle görünür oranda katkı sağlamakta, kırsal alanları yerel halk ve turistlerin buluşma noktaları haline getirerek bölgeyi toplumsal, ekonomik ve hatta sosyal anlamda geliştirmektedir (Ötügen, 2010). Bu ve buna benzer yapılar, bölgeye gelen misafirlere huzur ve dinginlik vermesi gibi farklı yönleriyle destinasyonların tercih edilebilirliğini arttırmaktadır (Brebbia ve Maugeri, 2007).

Çoğunlukla doğal alanlara inşa edilmiş olan bungalovlar, turistlerin bölgedeki endemik bitki ve hayvan türlerini gözlemlemesine, doğal alanlara olan ilgi ve alakalarını arttırmalarına ve benzersiz deneyimler kazanmalarına olanak tanımaktadır (Ötügen, 2010). Ayrıca, gastronomik açıdan değerli olan bölgenin yerel mutfak kültürünün ön plana çıkmasını, tanıtılmasını sağlamaktadır (Chuang, 2009).

2.2. Sapanca'daki Bungalov İşletmeciliği

Turistik destinasyon olarak Sapanca gölü ve yakın çevresine bakıldığında, bölgenin ulaşım ve haberleşme imkânlarının son derece gelişmiş olması,

büyük yerleşim yerlerine yakınlığı ve doğası gereği bölgenin önemli bir çekim merkezi olduğunu göstermektedir. Tüm bunların yanında gelişmiş ve çeşitlendirilmiş konaklama imkanları ile de Sapanca bir turistik destinasyon olarak da ön plana çıkmaktadır (Zengin ve Çevrimkaya, 2022). Yalnızca villa ve bungalov tipi butik konaklama işletmeleri sayesinde ulaşılan 4.000 yatak kapasitesi Sapanca halkı için istihdam, ekonomik gelir, misafirler ile yerel halk arasındaki kültürel etkileşim, âtl toprakların değerlendirilmesi ve özellikle Sapanca ilçesinin ulusal ve uluslararası imajı bakımından pozitif sonuçları da beraberinde getirmiştir. Bununla birlikte, ilçe genelinde kontrolsüz bir bungalov yapılaşması, rastgele birçok yerin bungalov yatırımına yönlendirilmesi, çevre, altyapı, nitelikli işgücü, sağlık ve güvenlik gibi konularda birçok soruna da ev sahipliği yapmıştır. Bu açıdan ilçede yer alan Sapanca Villa ve Bungalov İşletmecileri Derneği (SAVİBU) artan konaklama gereksinimini faydaya dönüştürmek ve Sapanca turizmını sürdürülebilirlik anlayışı içerisinde ileriye taşımak için gösterilen gayrete güzel bir örnek olarak değerlendirilebilir (Yıldırğan ve Taşçıoğlu, 2023). Tablo 1'de SAVİBU üyesi konaklama işletmelerinin sayısal dağılımı verilmiştir.

Tablo 1. Sapanca'da Örgütlü Düzeydeki Bungalov, Villa, Glamping İşletmeleri (2023)

Tesis Tipi	Adet
Bungalov	759
Villa	155
Glamping	53
Toplam	967

Kaynak: Yıldırğan ve Taşçıoğlu, 2023.

Sapanca'da faaliyet gösteren farklı tipteki Basit Konaklama Tesisi Belgeli toplam 967 işletme bulunmaktadır. Bu işletmelerin oda kapasitesi ise 1630 olarak görülmektedir. Halen inşaat aşamasında olup faaliyete geçmeye hazırlanan tesisler de dikkate alındığında bu sayının 1200 civarında olacağı ön görülmektedir. Bunların dışında örgütlü olmayan işletmelerle birlikte Sapanca'da 1500'ün üzerinde bu kapsamda işletme olduğu bilinmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yayınlamış olduğu verilere bakıldığında ise Sapanca'da faaliyet gösteren toplam 382 tesisin 19'u Turizm İşletme Belgeli iken, 363'ü Basit Konaklama Tesisi Belgeli olarak görülmektedir (www.ktb.gov.tr).

2.3. İlgili Araştırmalar

Yenişehirlioğlu ve Salha'ya (2020) göre, pandemi öncesi dönemdeki tatillerinde otel tercih eden kişilerin büyük oranda otellerden uzaklaşarak

glamping, hobbit evleri kamping veya bungalov gibi kalabalıktan uzak ve bireysel zaman geçirerek sosyal mesafeyi koruyabilecekleri destinasyonlara yönelindikleri ifade edilmektedir. Otel gibi büyük ve daha kapsamlı konaklama işletmelerinde konaklamak yerine daha az kişinin bulunduğu, sosyal mesafenin kolaylıkla uygulanabileceği veya bütünüyle insanlardan uzak zaman geçirilebileceği destinasyonlara kaydđı görölmektedir. Özellikle yazlıklar, tatil amaçlı günlük, aylık ya da haftalık olarak kiralanabilen daireler, bungalov ve çadır gibi i işleyişinin bir çalışan tarafından yapılmadđı temizlik faaliyetleri, yeme-içme ve sosyal mesafe gibi faktörlerin tümüyle kişilerin kendi tarafından yönetildiği konaklama seçeneklerine bir eğilim olduğu belirtilmektedir. Aynı zamanda Kale ve diğerlerine (2022) göre, Covid-19 pandemisinin yıkıcı etkilerinin azalmasına karşılık, katılımcıların büyük çoğunluğunun hala bungalov vb. küçük işletmelere yönelik tatil planları yaptđı görölmüşür.

Olca ve Turhan'a (2017) göre, işletmeden işletmeye bungalov evlerin iç mimarisi, dizayn edilmiş tarzı kullanılan eşyalar farklılaşmaktadır. Bazı işletmelerde yemek alanları, duş vb. hizmetler ortak kullanım alanları olarak tasarlanmışken bazı işletmelerde bu hizmetler bireysel, sadece konaklayan kişi ya da kişilere özgü hizmetler olarak sunulmaktadır.

Cohen (1982) alışmasında Güney Tayland'da bungalov turizmini incelemiştir. Çalışmada bölgedeki bungalov işletmelerinin bazı sorunlarına değinilmiştir. Öncelikle bungalov işletmelerinde yerli halkın istihdam edilmediğini öne sürmüştür. Ayrıca lüks otellerin sunduğu hizmeti sunamadđı ve bu konuda özellikle alt yapı eksikliklerinin olduğunu belirtmiştir. Bungalov evler konusunda bir diğer problem ise bungalovların turistlerin uğrak yeri olan destinasyonlara inşa edilmesidir. Bunun sonucunda çoğunlukla geleneksel orta sınıf turistlere hitap ettiği düşünölmektedir. Ancak daha seçici ve zengin olan turistler kalabalık destinasyonlar yerine insanlardan uzak ve kimsenin deneyimlemediği turistik ve doğal alanları tercih etmektedir şeklinde belirtmiştir. Son olarak bu çalışmada lüks oteller yerine daha fazla bungalov tatil köyünün inşa edilmesi ve bu tatil köylerinin de lüks otelleri aratmayacak personel ve hizmete sahip olmasını, verilen hizmetin kalitesinin artırılması gerektiğini, kırsal kesimlere inşa edilen bungalovların öncelikle yöre halkı tarafından kabul görmesini ve uyumlu bireylerin yaşadđı yerlere inşa edilmesi gerektiğini belirtmiştir.

Kıvılcım ve Aydın (2022) alışmalarında bungalov evlerinin konaklama faaliyeti olarak tercih edilmesinde etkin olan unsurları irdelemiştir. Çalışmada bungalov işletmelerinde çalışan personelin tutum ve davranışlarının samimi olması, sunulan hizmetin kalitesi ile hijyen kurallarına verilen önem

işletmelerin turistler tarafından tercih sebepleri arasında belirleyici faktörler olarak yer almaktadır. Bununla birlikte bungalov işletmesinin sahip olduğu sosyal medya hesaplarının bilinirliği ve fenomen kişiler tarafından ziyaret edilip edilmediği, daha önce işletmeyi deneyimlemiş olan kişilerin yorumları da turistlerin bungalov işletmeleri arasında yaptıkları tercihleri etkileyen faktörler içerisinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Turistlerin konaklama tercihlerini yaparken dikkat etmediği özellikler ise bungalovların mimari yapıları, işletmenin sunduğu gıda ürünlerinin doğal/organik olup olmaması, yeni yerler keşfetme isteği gibi faktörlerdir.

Emir ve Kurgun (2019) çalışmalarında Bartın ilinin Amasra ilçesinde yapılan ev pansiyonculuğu ve ortaya çıkan sorunları incelemiştir. Amasra'da, bir ailenin sürekli olarak ikamet ettikleri bir evin belirli odalarını bölgeye gelen turistlere kiralaması ile ortaya çıkan ev pansiyonculuğu, bölgenin önemli ekonomik kaynaklarından birisi haline geldiği belirtilmiştir. Çalışma sonucunda, bölgedeki pansiyonculuk faaliyetlerinin turizm sektörü içerisinde daha iyi bir konuma gelebilmesi için kontrollerin arttırılması, pansiyon işletmelerinin Amasra Belediyesi, Amasra Kaymakamlığı ve Bartın İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ile bağlantı halinde olunması ve birlikte çalışmaları, bölge halkının pansiyonculuk konusunda bilgilendirilip teşvik edilmesi, ev pansiyonculuğunda “Her Misafiri Evinde Gibi Ağır” prensibinin yaygınlaştırılması konuları ön plana çıkartılmıştır.

Yıldırğan ve Bilgiçli (2021) çalışmasında Sapanca'da bulunan bungalov, müstakil ev vb. konaklama alanlarının kısa süreli olarak kiralanması sayesinde meydana gelen turistik talebi) incelemiştir. Çalışmada Sapanca bölgesindeki bu turistik talebin genel özellikleri, ev sahibi veya işletmelerin konutları kiralama işlemini yaparken herhangi bir güvence altına almadıkları, oluşabilecek sorunlara karşı ev sahiplerinin çözüm önerilerinin olmadığı ve komşuluk değerlerine önem verilmediği gibi olumsuzluklara dikkat çekmiştir. Ev sahibi ve işletmecilerin turizm pazarında var olmak ve rekabet üstünlüğü sağlamak amacıyla ürün çeşitlendirmesine gittiği ancak bu da konutların amaç dışı kullanımlara sebebiyet verdiği ortaya çıkmıştır.

Pathiranaa ve diğerleri (2021) ise çalışmasında Sri Lanka'da çay turizmi faaliyetleri esnasında konaklama ihtiyacını karşılamak amacıyla bungalovların kullanılmaya başlanması ve bu süreçte karşılaşılan sorunlara değinilmiştir. Bungalovlarda konaklama faaliyetleri başlatıldıktan sonra bölgenin turizm gelirlerinin arttığını, bungalov işletmelerinin sağladığı finansal girdiler bölgenin ekonomik sürdürülebilirliğini meydana getirdiğini, farklı ülkelerden gelen misafirlerin bungalovlarda konaklayarak bölgedeki turizm faaliyetlerine katılmak istediğini belirtmiştir. Ancak bungalovlar

konusunda kaynak eksikliğinin var olduğu, ulaşım açısından zor bölgelerde yer aldığı, bungalov işletmelerinde nitelikli personellerin bulunmadığını ve var olan personellerin de turizm sektörü konusunda deneyimsiz ve bilinçsiz olduğunu ileri sürmüştür.

3. Yöntem

Araştırma yöntemi olarak, hedef kitlenin özellikleri ve çalışmanın konusu göz önünde bulundurularak çalışmada nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Nitel araştırma yöntemi, olgu ve olayların bütüncül bir şekilde doğal bir ortamda görüşme gözlem ve belge analiziyle incelendiği ve sözcüklerle ifade edildiği araştırma türüdür (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Gürbüz ve Şahin, 2018). Araştırmanın sorusu Sapanca'daki bungalov işletmeciliğinde yaşanan yönetsel sorunlar nelerden oluşmaktadır? şeklindedir.

Araştırma evreni, Sapanca yöresindeki bungalov işletmeleridir. Çalışmanın örneklemini ise, Sapanca yöresinde ulaşılan 14 bungalov işletmesi yöneticisi oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini oluşturmada tesadüfi olmayan örnekleme metotlarından birisi olarak bilinen kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Hız, maliyet ve örneklemin kolay ulaşılabilir olmasından dolayı bu örnekleme yöntemi seçilmiştir. Kolayda örnekleme, ana kütle içerisinde belirlenecek örnek kesimin araştırmacı tarafından tespit edildiği tesadüfi olmayan örnekleme metodudur (Malhotra, 2004; Aaker vd., 2007; Zikmund, 1997). Veriler, katılımcılardan yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile toplanmıştır. Yarı yapılandırılmış mülakat; araştırmacının genel bir çerçeveye sahip olduğu, fakat görüşmenin gidişatına göre farklı soruların üretilerek, detaylı ve farklı boyutlarda verilerin elde edilmeye çalışıldığı veri toplama metodudur (Altunışık vd., 2010). Yarı yapılandırılmış mülakatlardan alınan veriler içerik analizi ile açıklanmıştır. İçerik analizinde alınan veriler öncelikle kavramsallaştırılarak gruplanır ve verileri açıklayan temalar oluşturulur (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Çalışmada nitel veri analiz programlarından MAXQDA 2020 kullanılarak elde edilen sözel veriler sistematik hale getirilmiş ve içerik analizine tabi tutulmuştur. Bu bağlamda elde edilen bulgular 8 farklı ana tema altında sunulmuştur.

3.1. Görüşme Formunun Hazırlanması ve Uygulanması

Bu araştırmada katılımcıların değerlendirmelerine yönelik verilere ulaşabilmek için yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kullanılan görüşme formu Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 09.06.2023 tarihli ve E-26428519-044-86515 sayılı karar ile onaylanmıştır. Bu bağlamda alanyazın incelenmiş, turizm alanında uzman 2 akademisyenden de görüş alınarak

bungalov işletmecisi 14 katılımcıya 16 adet soru yöneltilmiştir. Soruların içeriği bungalov işletmelerinde yaşanabilecek rezervasyon, personel, maliyet, güvenlik, belgelendirme, yerel halk, yerel yönetimler ve tanıtım sorunlarından oluşmaktadır. Katılımcılarla gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmeler araştırmacılar tarafından bizzat gerçekleştirilmiştir.

Görüşmeler, 17.07.2023-31.07.2023 tarihleri arasında yüz yüze ve yaklaşık 20 dakikalık sürelerle gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler esnasında katılımcı işletmecilerden görüşmelere yönelik ses kaydı alınıp alınamayacağı sorulmuş ve 8 işletmeciden ses kaydı yöntemi ile 6 işletmeciden ise not tutma yöntemi ile veriler kayıt altına alınmıştır. Alınan notlar düzenlenmiş ve ses kayıtları deşifre edilerek bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Daha sonraki aşamada ise MAXQDA 2020 programı vasıtasıyla “kodlar” ve “temalar” oluşturularak analize tabii tutulmuştur. Verilerin kodlamasında keşifsel kodlama kullanılmıştır. Keşifsel kodlama katılımcıların yanıtlarından elde edilen veriler doğrultusunda yapılan kodlamadır (Yıldırğan ve Taşcıoğlu, 2023). Analizin ilk aşamasında görüşmeler esnasında alınan ses kayıtlarının ve tutulan notların her biri bilgisayar ortamına aktarılmış ve word dosyası olarak kaydedilmiştir. Daha sonra deşifre edilen metinler araştırmacılar tarafından dikkatle okunmuş, okumalar tamamlandıktan sonra word dosyaları MAXQDA 2020 programına aktarılmıştır. Bu aşamada öncelikle katılımcıların soru formlarında bungalov işletmelerinde yaşanan yönetsel sorunlara dair kullandıkları sözcükler ve cümleler detaylı bir şekilde incelenmiştir. Bu incelemeler neticesinde çözümlenmeler yapılarak ifade ettikleri anlamlara göre kodlanmıştır. Kod güvenliğini sağlamak adına kodlama işlemi bir defaya mahsus olacak şekilde değil, tekrarlanarak gerçekleştirilmiştir. Kodlardan yola çıkarak kodları belirli başlı kategoriler altında sınıflandırabilecek temalar meydana getirilmiştir. Son aşamada ise bu veriler oluşturulan temalar sayesinde düzenlenerek bulgular oluşturulmuş ve ardından yorumlanmıştır.

3.2. Geçerlik ve Güvenirlik

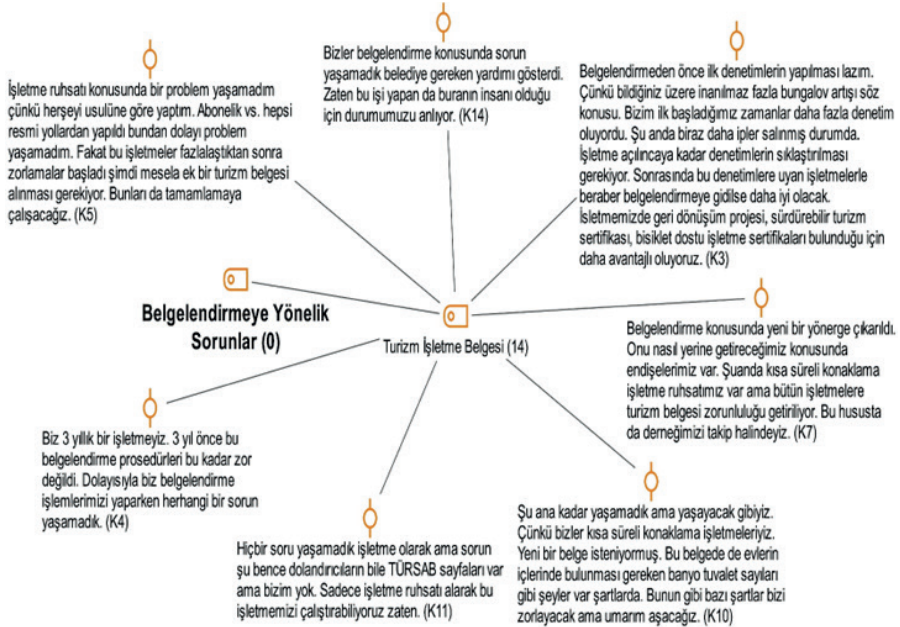
Nitel bir araştırmada geçerlik ve güvenilirliği olumsuz yönden etkileyen faktörleri azaltmak veya ortadan kaldırmak hedefiyle araştırmacılar tarafından çeşitli tedbirler alınabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Aydın, 2014). Bu bağlamda mevcut çalışmada araştırmacı üçgenlemesi kullanılmıştır. Yani birden fazla araştırmacı kullanılmıştır. Katılımcıların ifadelerine yönelik küçük açıklamalar ve araştırmacılar tarafından alan notları alınmıştır veya doğrudan alıntılar yapılmıştır. Uzman görüşünün alınması, katılımcı teyidinin alınması, veri toplama süreci ve aracının belirtilmesi, veri analiz sürecinin belirtilmesi, çalışma grubunun seçim şeklinin belirtilmesi, bulguların yorum

yapılmaksızın aktarılması, veriler arasındaki uygunluğun kontrol edilmesi şeklinde geçerlik ve güvenilirliğe yönelik tedbirler alınmıştır.

4. Bulgular ve Tartışma

Sapanca bölgesinde faaliyet gösteren bungalov işletmelerinin yöneticileri ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşme sonucunda elde edilen veriler MAXQDA 2020 programında Kelime Bulutu ve Kod-Alt Kod Bölümler modeli kullanılarak görselleştirilmiştir ve ardından yorumlanmıştır. Sapanca bölgesinde bulunan bungalov işletmelerinin sorunları doğrultusunda belgelendirmeye yönelik sorunlar, güvenliğe yönelik sorunlar, maliyete yönelik sorunlar, personele yönelik sorunlar, rezervasyona yönelik sorunlar, tanıtıma yönelik sorunlar, yerel halka yönelik sorunlar ve yerel yönetimlere yönelik sorunlar şeklinde kodlama cetveli oluşturulmuştur. Ardından temalara uygun bir biçimde alt kodlar meydana getirilmiştir. Bulgular, kod alt kod bölümler modelleri içerisinde katılımcıların doğrudan ifadelerine yer verilerek sunulmuştur.

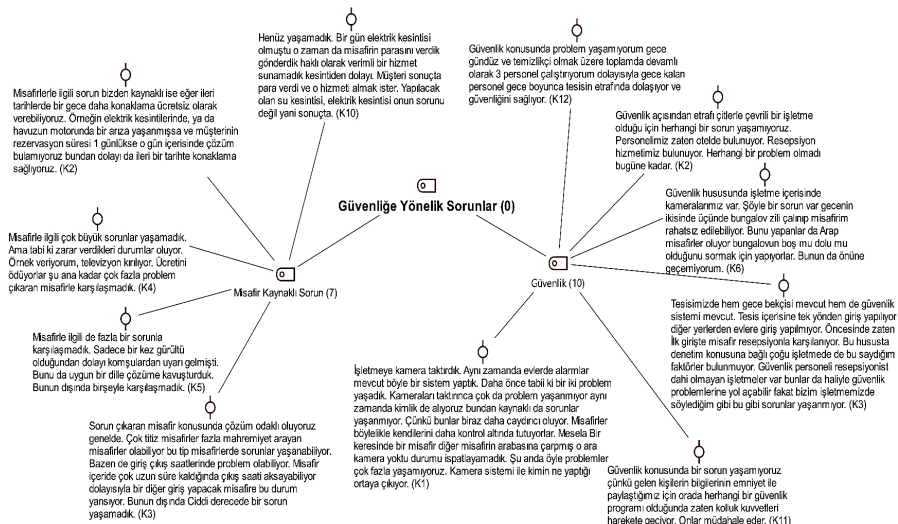
Belgelendirmeye Yönelik Sorunlar



Şekil 1. Belgelendirmeye Yönelik Sorunlara Yönelik Kod Alt Kod Bölümler Modeli

Sapanca bölgesinde bulunan bungalov işletmelerinin belgelendirmeye yönelik sorunlarına Şekil 1'deki Kod-Alt Kod Bölümler modelinde yer verilmiştir. Ulaşılan verilere göre genel olarak görüşme yapılan bungalov işletmelerinin belgelendirme sorunu yaşamadıklarını ve gereken belgeleri eksiksiz bir biçimde tamamladıkları görülmektedir. Ek olarak bölgedeki bungalov işletme sayısının artması sebebi ile belgelendirme faaliyetlerinin bir denetim altında yapılması gerektiği belirtilmiştir. Son olarak turizm işletmelerini kapsayan yeni düzenlemeler, belgeler vb. prosedür konusunda sorun yaşadıklarını ya da ilerleyen süreçte yaşayabilecekleri belirtilmiştir. Bunun temel sebebi kısa süreli konaklama işletmeleri ile uzun süreli konaklama işletmelerinin prosedür açısından farklılıklara sahip olması ve zamanla ilgili bakanlıklar tarafından istenilen belgelerin değişmesi şeklinde ifade edilmiştir.

Güvenliğe Yönelik Sorunlar

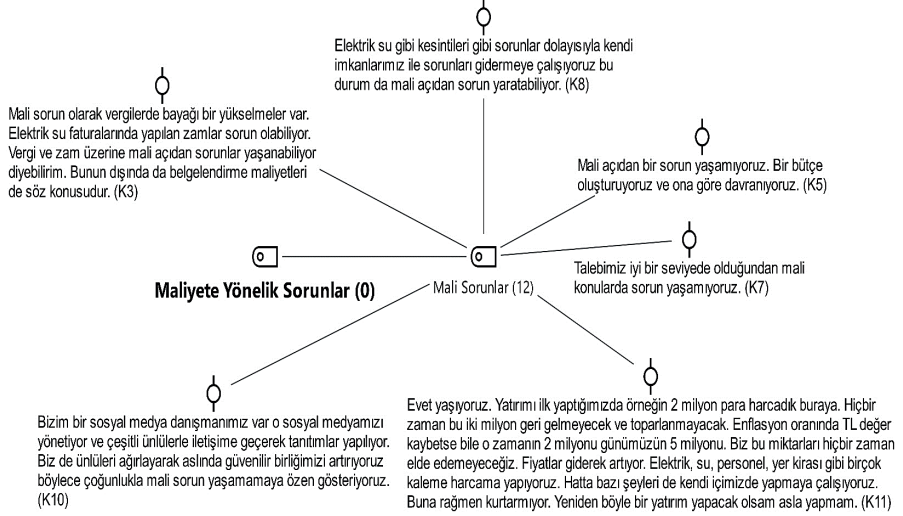


Şekil 2. Güvenliğe Yönelik Sorunlar Yönelik Kod Alt Kod Bölümler Modeli

Sapanca bölgesinde bulunan bungalov işletmelerinin güvenliğine yönelik sorunlarına Şekil 2'deki Kod-Alt Kod Bölümler modelinde yer verilmiştir. Sonuç olarak güvenlik bakımından misafirler ile ilgili işletme içerisinde genellikle pek sorun yaşamadıkları görülmektedir. İşletmeler güvenlik kameraların ve müşteri bilgilerinin polise bildirilmesi ile güvenlik konusunda müşteriden kaynaklı meydana gelebilecek sorunları ortadan kaldırdıklarını belirtmişlerdir. Ek olarak işletme kaynaklı güvenlik sorunları olursa da işletmeler tarafından misafirlere ek konaklama süresi, para iadesi

gibi hakların tanındığı görülmektedir. Bunun dışında müşterilerin işletme içerisinde yer alan eşya vb. maddelere zarar vermesi durumunda ücret iadesi gibi uygulamaların yapıldığı belirtilmiştir.

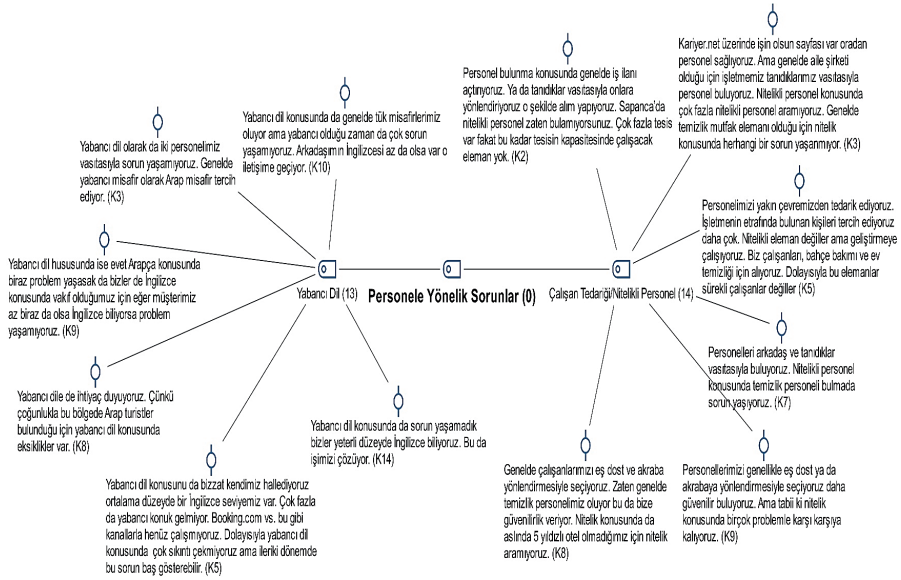
Maliyete Yönelik Sorunlar



Şekil 3. Maliyete Yönelik Sorunlara Yönelik Kod Alt Kod Bölümler Modeli

Bahsi geçen bölgede bulunan bungalov işletmelerinin maliyete yönelik sorunları Şekil 3'teki Kod-Alt Kod modelinde yer almaktadır. Yapılan görüşmeler ışığında Sapanca bölgesinde bulunan bungalovların maliyet açısından genel anlamda sorun yaşamadığı görülmektedir. Görüşme yapılan 14 işletmenin 13 tanesi maliyet açısından sorun yaşamadığını belirtmiştir. Sadece bir işletme zaman zaman mali sorunlar yaşadıklarını, genel anlamda vergi, fatura vb. ödemelerin çok fazla olduğunu belirli aralıklarla da işletmenin bundan olumsuz etkilendiğini ifade etmiştir.

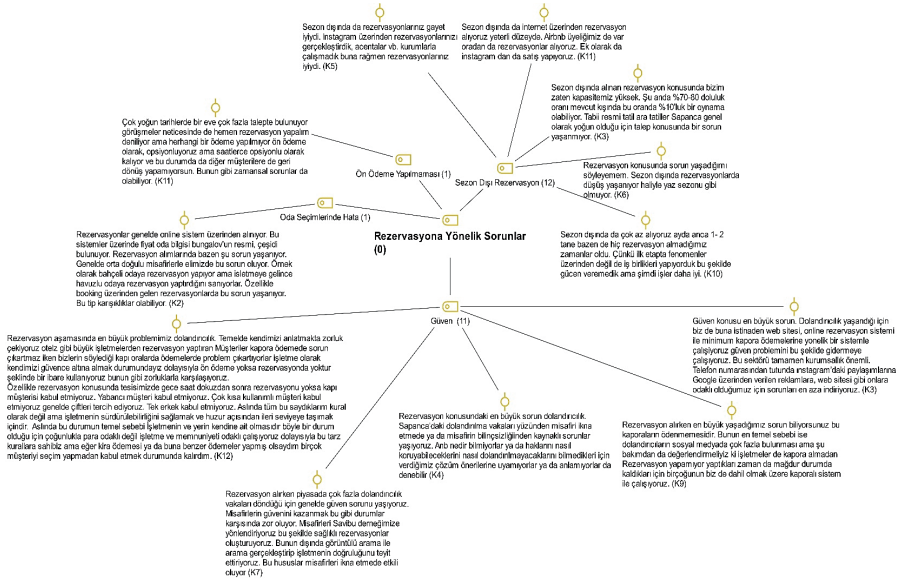
Personele Yönelik Sorunlar



Şekil 4. Personele Yönelik Sorunlara Yönelik Kod Alt Kod Bölümler Modeli

Sapanca'da bulunan bungalov işletmelerinin personele yönelik sorunları Şekil 4'deki Kod-Alt Kod Bölümler modelinde yer almaktadır. Bu bağlamda işletmelerin birçoğunun personel tedariki konusunda eş, dost, akraba ve tanıdıklar vasıtasıyla seçimler yaptığı görülmektedir. Yapılan görüşmeler neticesinde 9 işletme personellerini tavsiye, akraba ve tanıdık vasıtasıyla tedarik ettiğini belirtmiştir. 2 işletme personele ihtiyaç duymadıklarını ve temizlik vb. işlerini kendileri yaptıklarını söylemiştir. Geriye kalan 2 işletme ise çeşitli sitelere ilan vererek personellerini tedarik ettiklerini söylemiştir. Genellikle yakın çevreden temin edilen personelin nitelik açısından donanımlı olmadığını ancak işletmenin personeli geliştirmeye çalıştığı açıkça belirtilmiştir. Personellerin yabancı dil konusunda genellikle yetilerinin olmadığı ve ihtiyaç durumunda işletme sahibinin veya ortağının devreye girdiği görülmektedir. Ek olarak tesis içerisinde İngilizce veya Arapça bilen bireylerin bulunduğu ya da yabancı dile gerek duymadıklarını belirtmişlerdir.

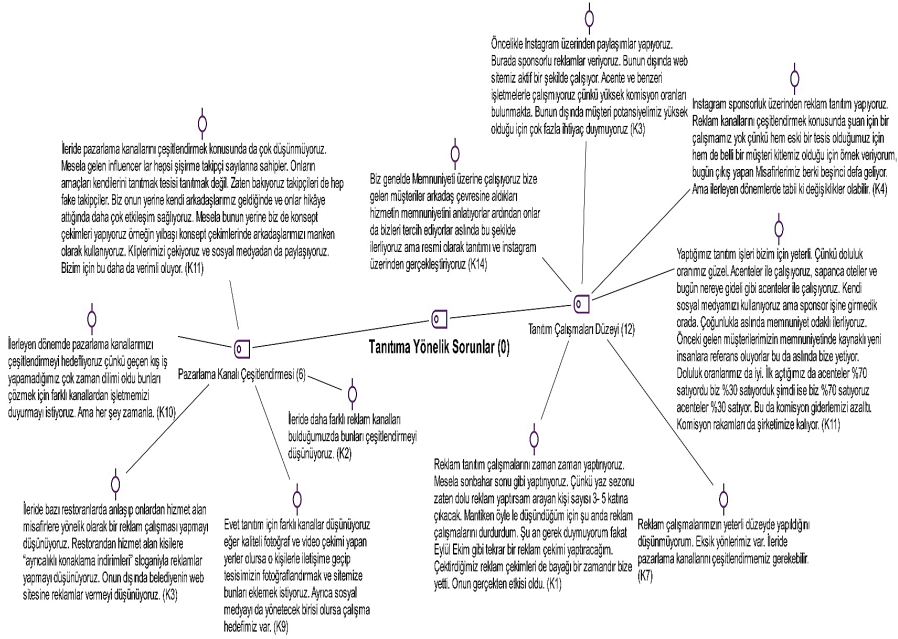
Rezervasyona Yönelik Sorunlar



Şekil 5. Rezervasyona Yönelik Sorunlar Yönelik Kod Alt Kod Bölümler Modeli

Bahsi geçen bölgede bulunan bungalov işletmelerinin rezervasyona yönelik sorunları Şekil 5'teki Kod-Alt Kod modelinde yer almaktadır. Sonuç itibarı ile iletişime geçilen işletmelerin hepsi rezervasyon konusunda dolandırıcılık, kaparo ödememe durumu gibi sorunlar ile karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Son dönemde sahte bungalov işletmelerinin oluşturduğu sahte rezervasyonlar sebebi ile işletmeyi arayan bir müşteriyi ikna etme, işletmenin bu konuda güvenilir bir konaklama tesisi olduğunu hissettirme konusunda sorunlar yaşadıkları açıkça ifade edilmiştir. İşletmeler bu sorunları SAVİBU (Şapancık Villa ve Bungalov İşletmecileri Derneği) internet sayfasından işletmelerini teyit edebilecekleri, görüntülü arama yaparak konaklama alanlarının gösterilmesi ve işletmeye PR amacıyla gelen sosyal medya fenomenlerinin hesaplarında işletme hakkında oluşturdukları içerik, paylaşım ve etkileşimler yoluyla çözmeye çalıştıkları belirtilmiştir. Buna rağmen işletmelerin sezon dışında da genel anlamda doluluk oranlarının iyi olduğu, zaman zaman azalmalar olsa da çoğunlukla bu oranlarda büyük kayıplar yaşamadıkları belirtilmiştir. Kaparo ödeme konusunda ise müşterilerin fiyat fark etmeksizin rezervasyon yaptırmak için ödeme yapmak istemedikleri ifade edilmiştir. Ancak bölgede bulunan dolandırıcılık faaliyetlerinden dolayı işletmelerin rezervasyon alırken ön ödeme istemeleri aksi takdirde rezervasyon işlemini gerçekleştirmeyecekleri işletmeler tarafından müşterilere belirtildiği görülmektedir.

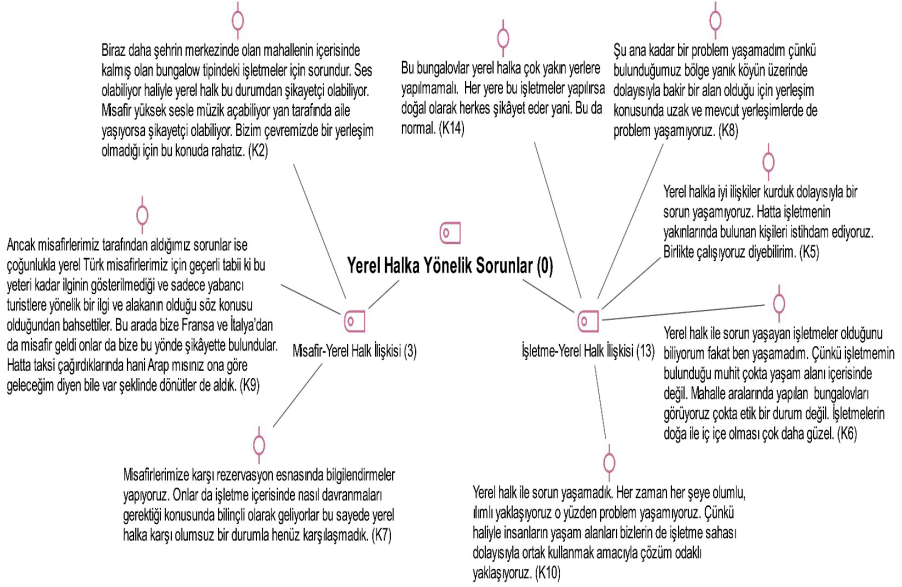
Tanıtıma Yönelik Sorunlar



Şekil 6. Tanıtıma Yönelik Sorunlar Yönelik Kod Alt Kod Bölümler Modeli

Şekil 6'daki Kod Alt Kod Bölümler modelinde bölgedeki bungalov işletmelerinin tanıtımlarına yönelik sorunları belirtilmiştir. Bu kapsamda işletmeler genellikle Google üzerinden verilen reklamlar, sosyal medya reklamları- sosyal medya aracılığı ile tanınmış olan kişileri ağırlama ve memnuniyet odaklı tanıtım faaliyetleri sürdürdüklerini ifade etmişlerdir. Görüşme yapılan işletmelerin hepsi Instagram üzerinden tanıtım faaliyetlerini aktif bir biçimde sürdürdüklerinden ve memnuniyet üzerine kurdıkları tanıtım uygulamasından bahsetmiştir. Bunun yanında 5 işletme ek olarak Google reklamı verdiğini ve 3 işletme de acenteler ile çalıştığını belirtmiştir. Genel hatları ile değerlendirildiğinde ise tanıtım konusunda problemlerinin olmadıklarını ancak daha farklı pazarlama kanalları geliştirilirse bu kanalları kullanıma açık olduklarını da belirtmişlerdir. Buna ek olarak acenteler vasıtasıyla yapılan tanıtım faaliyetlerinin yetersiz olduğunu ve bunun yerine gelen müşterilerin memnun ayrılmasını sağlayarak bu müşterilerin de farklı bireylere etkileşimde bulunmaları yani tavsiye ve öneri usulünün acente ile yapılan reklam anlaşmalarından hem daha hesaplı hem de işletme için daha verimli olduğunu açıkça belirtmişlerdir.

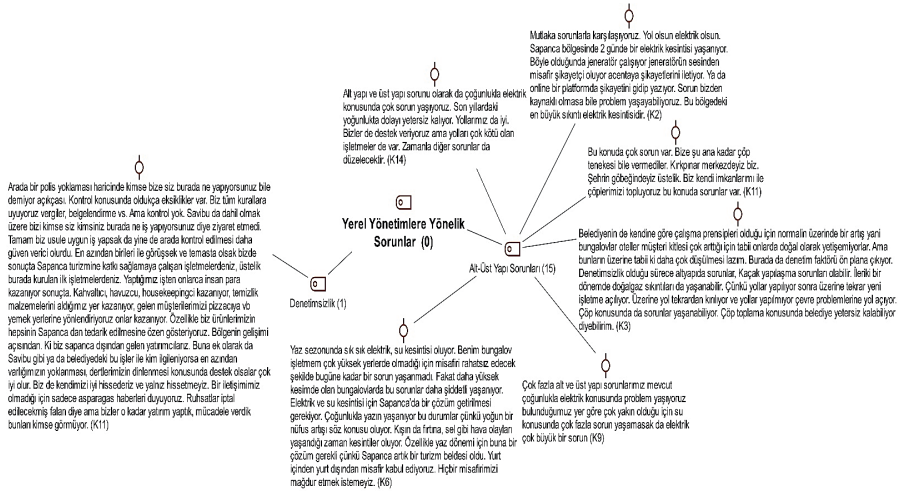
Yerel Halka Yönelik Sorunlar



Şekil 7. Yerel Halka Yönelik Sorunlara Yönelik Kod Alt Kod Bölümler Modeli

Şekil 7'de bungalow işletmelerinin yerel halka yönelik sorunlarına değinilmiştir. İşletmeler çoğunlukla işletmeye gelen misafirlerin halk ile ilişkisi bakımından ilgi sorunları yaşadıklarını belirtmişlerdir. Yerel halkın sadece yabancı turistlere ya da bölgede sayıca fazla bulunan Arap asıllı turistlere ilgi göstermesi ve odaklanması işletmeye gelen misafirlerin yerel halk ile yaşadığı sorunlar olarak ifade edilmiştir. Bir de bungalow işletmelerinin halkın daimî olarak konakladığı alanlara yakın olması sebebi ile misafirlerin yüksek sesli müzik dinlemeleri de yerel halk ile misafirler arasında sorunlara neden olduğu görülmektedir. İşletme ile yerel halk arasında ise çoğunlukla bir sorun olmadığı, işletmenin yerleşim yerlerine yakın olması gerginliklere sebebiyet verebileceği ve işletmelerin yerel halka karşı sergiledikleri tutum ve davranışların bu konuda önemli olduğu belirtilmiştir.

Yerel Yönetimlere Yönelik Sorunlar



Şekil 8. Yerel Yönetimlere Yönelik Kod Alt Kod Bölümler Modeli

Şekil 8'de bungalov işletmelerinin yerel yönetimlere ilişkin sorunları belirtilmiştir. Bu hususta hemen hemen her işletme bölgesinin alt yapı ve üst yapıya ilişkin sorunlarını dile getirmiştir. Bölgede elektrik ve su sorunlarının sık sık yaşandığını ve yerel yönetimlerin bu sorunlara herhangi bir çözüm üretilmediğini belirtmişlerdir. Ayrıca yerel yönetimler tarafından düzenli olarak kontrollerin olmadığını işletmelerin çok serbest bir sistem içerisinde faaliyet gösterdikleri konusu da sorun olarak dile getirilmiştir. Son olarak bu konuda işletmeler tarafından, birçok bölgede çöp toplama işlemlerinin düzenli aralıklarla gerçekleştirilmediğinin ve yerel yönetimlerin çöp toplama konusunda yeterli özeni göstermediği belirtilmiştir.

arttırarak bölgede popüler işletme türleri arasında yer almasını sağlamıştır. Ancak günümüzde bu kadar yaygın olması ve bölgenin turizm faaliyetlerinde belirleyici bir faktör olarak değerlendirilmesi işletme içerisinde de birçok sorunu beraberinde getirmiştir. Bölgedeki bungalov işletmelerinin genel anlamda yönetsel sorunlarını ortaya çıkartmak ve bu sorunlara çözüm önerileri oluşturmak amacı ile yapılan görüşmelerde farklı temalar altında katılımcılara sorular yöneltilmiştir. Alınan cevaplar doğrultusunda bahsi geçen konularda belli başlı sonuçlara ulaşılmıştır.

Belgelendirmeye yönelik sorunlar;

Bölgedeki bungalov işletmelerine belgelendirmeye yönelik sorunları tespit etmek amacıyla birtakım sorular sorulmuş ve bungalov işletmelerinin belgelendirme hususunda işletmeyi kurarken çok büyük sorunlarla karşılaşmadıkları tespit edilmiştir. Ancak ilerleyen süreçte çıkartılan yeni yasa ve zorunluluklar durumun seyrini değiştirmiştir. Anlık olarak mevcut dönem içerisinde sorun yaşamadıklarını belirten işletme sahipleri ilerleyen süreç için aynı fikirde olmadıklarını özellikle son çıkartılan bungalov vb. konaklama işletmelerinin sahip olduğu geçici konaklama işletmesi belgesinin yeterli olmayacağı durumu tüm işletmeleri zor duruma düşürdüğü görülmüştür. Buna ek olarak bölgedeki bungalov işletmelerinin kısa sürede sayılarının oldukça artması sebebiyle işletme sahipleri açısından mevcut durumda sorunlar oluşturmamasına karşın, işletmeciler geleceğe yönelik sorunlar yaşayabileceklerini belirtmişlerdir. Bu sebeple bir bungalov işletmesinin faaliyet verebilmesi için gerekli olan dokümanların kolaylıkla her işletmeye verilmemesi gerektiği ve verilse dahi denetimin yapılması gerektiğinin altı çizilmiştir.

Güvenliğe yönelik sorunlar;

Güvenlik konusunda bungalov işletmelerinin büyük çoğunluğunun güvenliği tehdit eden herhangi bir unsur ile karşılaşmadığı kanısına varılmıştır. Turizm işletmelerinin her akşam düzenli olarak misafir listelerini polis, jandarma gibi kurumlara bildirmesi işletmeleri güvenlik açısından oluşabilecek tehditlerden uzak tutmaktadır. Ek olarak işletmede mevcut konaklayan misafirlerden kaynaklı oluşan, işletmenin ve misafirlerin güvenliğini tehdit eden durumlarda doğrudan polis ile iletişime geçildiği açıkça ifade edilmiştir. İşletmelerin neredeyse hepsinin güvenlik kamerası sistemine sahip olması da oluşabilecek sorunların çözüm sürecini hızlandırmakta ve misafirlere güven vermektedir. Son olarak misafirlerin kasti olarak işletmeye verdikleri maddi zararlar da müşteriye yansıtıldığı ve bu zararın karşılandığı sonucuna varılmıştır.

Maliyete yönelik sorunlar;

Sapanca bölgesinde bulunan bungalov işletmelerinin maliyet açısından çoğunlukla sorun yaşamadığı sonucuna varılmıştır. Gerek sezon dışında gerek aktif sezonda doluluk oranlarının işletmenin kâr elde edebileceği konumda olduğu açıkça ifade edilmiştir. Sadece ilerleyen süreçte artan vergi fatura vb. ödemeler işletme yöneticilerini kaygılandırmaktadır. İşletmeciler mevcut doluluk oranının ilerleyen süreçte ihtiyaç ve gereken ödemeleri karşılayamayacağı öngörüsünde bulunmaktadırlar. İşletmelerde, daimî olarak maliyet sorunu yaşanmasa da aralıklı olarak artan fiyatlar konusunda işletmenin olumsuz etkilendiğini söyleyebiliriz.

Personele yönelik sorunlar;

Sapanca'da bulunan bungalov işletmelerinin personele yönelik sorunları temelde personelin tedarik edilmesi ve personelin niteliği konusundadır. Bu tarz konaklama işletmeleri 7/24 hizmet vermediği ve sürekli olarak resepsiyon, temizlik gibi hizmetlerinin bulunmaması yani daimî olarak çalışan personelin olmaması işletme açısından geçici süreçlerde personel tedarikini zorlaştırmaktadır. Bulunan personel de turizm işletmeleri açısından deneyime sahip olmayan çoğunlukla eş, dost ya da akraba önerisi ile işe alınan kişilerden oluştuğu için personelin deneyimi ve niteliği konusunda belirli kriterler oluşturulamamaktadır. Buna ek olarak Sapanca bölgesi turist profili açısından değerlendirildiğinde çoğunlukla Arap misafirlerin çoğunlukla konaklamayı tercih ettiği bir bölgedir. Dolayısıyla Arap turistler ile işletme içerisinde iletişime geçmek için yabancı dile ihtiyaç vardır. İşletmeler personellerinin yabancı dil yetilerinin olmadığını kısmi olarak bu konuda sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Ancak bazı işletmelerde işletme sahibinin İngilizce ve Arapça bilmesi bu durumu kısmi olarak çözmektedir.

Rezervasyona yönelik sorunlar;

Bungalov işletmelerinde yaşanan diğer sorunlar rezervasyona yöneliktir. Burada başlıca problemlerden birisi ise bölgede sıklıkla karşılaşılan dolandırıcılık faaliyetleridir. Sapanca bölgesi bungalov işletmeleri ile ünlü destinasyonlardan birisidir. İrili ufaklı işletmeler özellikle doğal alanlara yakın konumlarda hizmet vermektedir. Bölgede işletmelerin sayılarının fazla olmasını fırsat bilen kişiler bu konuda dolandırıcılık yapmakta, sahte rezervasyon ve kaparo almaktadır. Özellikle sosyal medya üzerinden potansiyel turist profilindeki kişiler ile iletişime geçmekte hayali rezervasyonlar yapmaktadır. Bu kısa sürede yaygınlaşmış ve bölgede işletmecilerin en çok yakındığı sorunlardan birisi haline gelmiştir. Duruma kendilerince çözüm üretmeye çalışan işletmeler, görüntülü arama yaparak

ya da SAVİBU derneği aracılığı ile işletmelerini teyit ettirerek doğru müşteri kitlesine ulaşabilmektedir. Bu da hem zaman kaybına, rezervasyon için fazladan çaba harcamalarına ve zaman zaman müşteri kaybına sebebiyet vermektedir. Ek olarak kaparo ödemesi de müşteriler tarafından alınamamaktadır. İşletmeler de belirtilen ücret ödenmediğinde rezervasyon yapamadıklarını karşı tarafa belirttiklerinde bir de psikolojik şiddet ile karşılaştıkları tespit edilmiştir.

Tanıtıma yönelik sorunlar;

Bölgedeki bungalov işletmelerinin birçoğunun reklam ve tanıtım faaliyetlerini instagram üzerinden yaptığı tespit edilmiştir. İkinci sırada ise Google reklamları ve acente satış ve tanıtımları gelmektedir. Burada sorun reklam faaliyetlerinin kısıtlı olması, acente reklamlarının yeteri kadar etkileşim oluşturmadığıdır. Dolayısıyla birçok işletmede ek ücret ödememek adına kendi yöntemleri ile (sosyal medya araçları ile) reklam ve tanıtım faaliyetlerini yürüttüğü saptanmıştır. Bu da aslında verimliliği düşürmekte ve sıradanlaşmaya sebebiyet vermektedir. Reklam ve tanıtım araçları sayesinde daha özgün içerikler üretilmesi işletmenin satışlarını arttıracaktır. Ancak bunu da alanında uzman PR şirketleri vb. kurumlar tarafından yapılması gerekmektedir.

Yerel halka yönelik sorunlar

İşletmeler yerel halk ile genel olarak değerlendirildiğinde sorunlar yaşamamaktadır. Bunun yanında yöre halkının yaşadığı yerlere daha yakın alanlarda bulunan işletmeler genellikle gürültü konusunda çevrede ikametgâh edenler ile problem yaşamaktadır. Ek olarak bölgede sayıca Arap turistlerin fazla olması etraftaki satıcıları odak noktasını değiştirdiği görülmektedir. Yerli turiste uygulanmayan fiyatlar Arap turistlere uygulandığı için bölge esnafının yerli turisti hizmet odağının dışına çıkartarak sadece Arap turistlere hizmet verme eğiliminde olduğu ifade edilmiştir. Bu da bungalov işletmelerine gelen misafirlerin yerel halktan oluşan esnaf ile yaşadığı sorunlar olarak görülmektedir.

Yerel yönetimlere yönelik sorunlar

Bungalov işletmeleri yerel yönetimler ile birçok sorun yaşamaktadır. Öncelikle bunların başında alt yapı eksikleri ve çevre düzenlemesi gelmektedir. Bölgenin elektrik ve suyunun yeterli olmaması işletmelerde zaman zaman kesintilere sebebiyet vermektedir. Bu da uzun vadede müşteri kaybına, konaklama açısından kesinti yaşayan misafirlere +1 gün kesintinin telafi edilmesi için opsiyon tanınmasına ve gelir kaybına sebebiyet vermektedir. Çevre düzenlemesi bakımından temizlik faaliyetlerinin az olması işletmelerin

ve bölgenin tercih edilebilirliğini düşürmekte ve müşteri kaybına sebebiyet verebilir. Bu da işletmeleri olumsuz yönden etkileyen bir durumdur.

Sonuç olarak bungalov işletmeleri yukarıda belirtilen konularda sorunlar yaşamaktadır. Bu sorunların yaşanmaması ve çözüme kavuşturulması için öncelikle yerel yönetimler alt yapı çalışmalarına odaklanmalı, bölgenin doğal yapısı imkân veriyorsa yenilenebilir kaynaklardan enerji üretmek düşünülebilir. Ardından bölgedeki dolandırıcılık faaliyetlerini azaltmak için tüm bungalov işletmelerine tek bir web sitesi üzerinden iletişim sağlanabilir. Ya da bir telesekreter yöntemi kurulabilir. Böylece işletmelerin teyit edilebilirliği kolaylaşacaktır. Ayrıca her müşteriyi işletmenin varlığını kanıtlamak için SAVİBU derneğine yönlendirmek durumunda kalınmayacaktır. Personel konusunda turizm fakültelerine başvurulabilir. Staj vb. yönlendirmeler sayesinde personelin nitelik sorunu ortadan kalkmış olacaktır. Belgelendirme konusunda ise bir takip sistemi oluşturulabilir. Belirli aralıklar ile belge hakkı verilen işletmeler çeşitli denetimlere ve yönergelere tabii tutulabilir. Böylece denetimsiz belgelendirme konusunda meydana gelebilecek sorunlar ortadan kalkacaktır.

Kaynakça

- Aaker, D.A., Kumar, V. & Day, G.S., (2007). *Marketing Research*, Danvers: John Wiley & Sons,
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Bungalow (2023). *Bungalow en nedir? Nasıl Yapılır?*. <https://www.bungalow.com.tr/blog/bungalow-ev-nedir-nasil-yapilir/> Erişim Tarihi: 22.01.2023.
- Ceylan, M. A. ve Yakut, M. (2021). Türkiye’de turistik konaklama türlerine ve dağılışına coğrafi bir bakış. *Turkish Academic Research Review*, 6(2), 697-724.
- Chuang, H. T. (2009). The rise of culinary tourism and its transformation of food cultures: the national cuisine of Taiwan. *The Copenhagen Journal of Asian Studies*, 27(2), 84-108. <https://doi.org/10.22439/cjas.v27i2.2542>
- Emir, G. Ve Kurgun, O.A. (2019). Ev pansiyonculuğunda yaşanan uygulama sorunları: amasra örneği, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(2), 1038-1059.
- Faragher, J. M. (2001). Bungalow and ranch house: the architectural backwash of california. *The Western Historical Quarterly*, 32(2), 149. doi:10.2307/3650771
- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Sapanca INFO (2022). *Sapanca turizminin geleceği onlara emanet; “SAVİBU”*. <https://www.sapanca.info/savibu/>. Erişim Tarihi: 21.01.2023.
- Kale, A., Güler, O. ve Şimşek, N. (2022). Covid-19 tedbirleri sonrası yerli turistlerin tatil tercihleri ve beklentileri üzerine bir durum araştırması, *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*.
- Kıvılcım, B. ve Aydın, E. (2022). Turistlerin bungalow evleri tercihinde önemli olan unsurlar: Çamlıhemşin örneği. *Journal of Academic Tourism Studies*, 3(2), 16-24.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2023). *Sapanca'daki basit konaklama işletme ve turizm işletme belgeli tesis sayıları*. <https://www.ktb.gov.tr/genel/searchhotel-genel.aspx?lang=tr> Erişim Tarihi: 20.01.2023
- Levell, N. J., Hassan, S., Nashawaty, M., Mohammed, T. O., Mahmoud, A., & Hoenig, L. J. (2021). The first dermatologist to own a bungalow: Sir Erasmus Wilson. *Clinics in Dermatology*, 39(5), 927-929.
- Malhotra, N. K. (2004), *Marketing Research an Applied Orientation*. New Jersey: Pearson Prentice Hall,
- Olca, A. ve Turhan, U., (2017). Türkiye’de glamping hizmeti veren işletmelerin sahip ve yöneticilerinin “yeni turizm trendi glamping” ile ilgili görüşleri

- (Muğla ve Antalya Örneği). *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 16 (4), 980-996.
- Ötügen, E. (2010). *Eco tourism and Caravan Tourism. International Symposium on the Biology of Rare and Endemic Plant Species*. Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi.
- Pathiranaa, A.P.R.P., Assellab, A.P.N., & Gnanapalac, W.K.A.C. (2021) Re-purposing Tea Estate Bungalows As An Accommodation Option For Tea Tourism With Special Reference To Nuwara Elyya District, Sri Lanka.
- Poruğu, A., Tirpe, O.P., Oroian, C., Mihai, V.C., Chiciudean, G.O., Chiciudean, D., & Poruğu, C. (2021). Analysis on tourists' preferences for rural tourism destinations in Romania. *Societies*, 11(3), 92: <https://doi.org/10.3390/soc11030092>
- TDK, (2023). "*Bungalov nedir?*" <https://sozluk.gov.tr/>. Erişim Tarihi: 22.01.2023
- Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik* (2019 Haziran). *Resmî Gazete* (Sayı: 30791). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/06/20190601-16.pdf>.
- Yenişehirlioğlu, E. ve Salha, H. (2020). Covid-19 pandemisinin türkiye iç turizmüne yansımaları: değişen talep üzerine bir araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37), 355-368.
- Yıldırđan, R., ve Bilgiçli, İ. (2021). Turizmde kısa süreli konut kiralama: sapanca destinasyonu üzerine bir araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 1687-1703.
- Yıldırım, A. ve şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırđan, R. Ve Taşçıoğlu, H. (2023). Sapanca'daki bungalov işletmecilerinin sürdürülebilir turizm ve çevre tutumları üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism & Gastronomic Studies*, 11 (2), 969-990.
- Zengin, B. ve Çevrimkaya, M. (2022). Turizm boyutu ile sapanca (İ. Koç, F.Ç. Boz, H. Saraltın, T. Uslu Eds.). *Dünden Bugüne Sapanca içinde*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Zikmund, W. G. (1997), *Business Research Methods*. Orlando: The Dryden Press.