

AZERBAYCAN CUMHURİYETİ EĞİTİM BAKANLIĞI
AZERBAYCAN DEVLET İKTİSAT ÜNİVERSİTESİ
ULUSLARARASI YÜKSEK LİSANS VE DOKTORA MERKEZİ

Elyazması hukukunda

Gurbanova Remziyye Zulfugar kızının

**Azerbaycan’da sağlık turizmi işletmelerinin tercihinə etki eden
faktörler: Naftalan örneği
Konusunda**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İhtisasın şifresi ve adı:	060803 “Turizm ve Otelcilik”
İhtisaslaşma:	“Turizm İşi”
Tez Danışmanı:	Yüksek Lisans Programının Rehberi:
Doç. Dr. Rehman Seferov Saleh	Doç. Dr. Kadir Bayramlı Nezir
Kafedra Müdürü Evezi:	Öğr. Gör. Yusif Aliyev Nadim

BAKÜ – 2018

AZERBAYCAN CUMHURİYETİ EĞİTİM BAKANLIĞI
AZERBAYCAN DEVLET İKTİSAT ÜNİVERSİTESİ
ULUSLARARASI YÜKSEK LİSANS VE DOKTORA MERKEZİ

AZERBAYCAN’DA SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNİN
TERCİHİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER: NAFTALAN ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Remziyye GURBANOVA

Danışman

Doç. Dr. Rehman SEFEROV

BAKÜ-2018

ÖZET

Azerbaycan'ın turizm potansiyeli açısından birçok avantajı vardır. Antik ve ortaçağ ticari karavanları döneminde, Azerbaycan'a yapılan ilk geziler ticari, dini, politik ve memnuniyet verici amaçlarla bağlantılı olmuştur. İnsanları turizme yönleltmenin nedenlerinden biri, nasıl sağlığa kavuşacağını ve nasıl korunacağını bilmek olmuştur. Azerbaycan'da yerli ve yabancı turistlerin dinlenebilecekleri, tatil kaynaklarını kullanabilecekleri, kaplıcaları kullanabilecekleri ve tedavi için şifali suları kullanabilecekleri çok azad modern tesisler mevcuttur. Gelişimin en önemli göstergelerinden biri, ülke çapında turist sanatoryumu, tedavi merkezleri ve kurumlarının düzenli dağılımıdır. Özellikle, Naftalan'da bulunan turistik tesislerin mevcut durumunun nasıl olduğu ve tüketicilerin kullandıkları hizmetler belirlenmiştir. Ülkede volkanik çamur ve petrolün varlığı, bunun sağlık turizmi açısından gelişmiş bir ülke olduğunu göstermektedir.

Çalışmada Azerbaycan'ın büyük bir potansiyele sahip olduğu turizm sektörü, onun bir kolu olan sağlık turizmi ele alınmaktadır. Bu çalışmanın amacı, Azerbaycan'da sağlık turizminin mevcut durumunun, özellikle de tüketicilerin Naftalan bölgesinde mevcut olan sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin belirlenmesidir.

Daha önceler bu konuda Azerbaycan'ın Naftalan bölgesinde mevcut olan sağlık turizmi işletmelerinin yöneticileri ve personeli ile mulakat yapılarak fikirleri belirlenmiştir. Amma tüketicilerin sağlık turizmine katılması ve sağlık turizmini tercih etme nedenleri belirlenmemiştir. Bu araştırmanın önemi bu konuda Naftalan

bölgesine sağlık turizmine katılan tüketicilerin istekleri ve tercihlerinin ortaya koyulması ile faydalı olmasıdır.

Araştırmada, ülkemizde mevcut olan doğal kaynaklar araştırılmış ve bu kapsamda özellikle de sağlık turizminin bir kolu olan termal turizmi potansiyeli incelenmiştir. Naftalan örneği üzerinden sağlık turizminin gelişme imkanları araştırılmıştır. Naftalan bölgesinde bulunan turizm arz olanaklarının mevcut durumu ve işletmelerde tüketicilere verilen hizmetler belirlenmiştir. Çalışmada veri tekniği olarak anket kullanılmıştır. Örneklem seçilerek belirlenen 204 hizmet yararlanıcısına anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler analiz edilip yorumlanarak çalışma tamamlanmıştır. Sağlık tesislerinin hizmet kalitesi boyutları kapsamında tüketicilerin sosyo demografik özellikleri bazında bakış açıları, tercih etme sebeplerine bakılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre hizmet kalitesi boyutlarıyla sosyo demografik özellikler arasında anlamlı ilişkinin olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Turizmi, Turizm, Azerbaycan, Turizm Potansiyeli

ABSTRACT

Azerbaijan has many advantages in terms of tourism potential. During the antique and medieval commercial vans, the first trips to Azerbaijan were linked to commercial, religious, political and pleasurable purposes. One of the reasons for driving people to tourism is not knowing how to get healthy and how to be protected. There are very few modern facilities in Azerbaijan where national and foreign tourists can relax, use resort resources, use hot springs and use healing waters for treatment. One of the most important indicators of development is the regular distribution of tourist sanatoriums, treatment centers and institutions throughout the country. In particular, the tourist facilities in Naftalan have identified the current drum and the services that consumers use. The presence of volcanic sludge and oil in the country suggests that it is a developed country in terms of health tourism.

The tourism sector, which Azerbaijan has a great potential in the study, is the health tourism which is a branch of it. The aim of this study is to determine the current situation of health tourism in Azerbaijan, in particular the reasons why consumers prefer health tourism businesses in the Naftalan region.

Prior to this, opinions of the health tourism enterprises in the Naftalan region of Azerbaijan were discussed with the managers and staff. The reasons why consumers participate in health tourism and prefer health tourism have not been determined. The prominence of this research is that it is beneficial for the consumers who participate in health tourism in the Naftalan region to express their wishes and preferences.

In the study, the current state of natural resources which have positive effects on human health in our country has been researched and in this context, especially the potential of thermal tourism has been examined. The possibility of developing health tourism through naphtalen sample has been examined. The current situation of tourism supply facilities in Naftalan region and the services given to consumers in enterprises are determined. Questionnaire was used as the data technique in the study. Questionnaires were administered to 204 service beneficiaries determined by sampling. The study was completed by analyzing and interpreting the obtained data. Within the scope of quality of service of health facilities, sociodemographic characteristics of consumers are looked at in terms of preference points. According to the findings obtained from the research, it is seen that there is a significant relation between socio demographic characteristics and service quality dimensions.

Key words: Health Tourism, Tourism, Azerbaijan, Tourism Potential

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	v
KISALTMALAR LİSTESİ.....	ix
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ALTERNATİF TURİZME GENEL BAKIŞ VE SAĞLIK TURİZMİ

1.1. ALTERNATİF TURİZM KAVRAMI VE ÖNEMİ.....	3
1.2.ALTERNATİF TURİZM KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞ NEDENLERİ.....	4
1.3. ALTERNATİF TURİZMİN ÖZELLİKLERİ.....	7
1.4. ALTERNATİF TURİZM TÜRLERİ.....	9
1.4.1. Gençlik ve Üçüncü Yaş Turizmi.....	9
1.4.2. Kültür Turizmi.....	10
1.4.3. İnanç Turizmi.....	10
1.4.4. Kış Turizmi-Dağcılık.....	11
1.4.5. Gastronomi Turizmi.....	11
1.4.6. Av Turizmi.....	12

1.4.7. Sağlık Turizmi.....	12
1.5. SAĞLIK TURİZMİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	13
1.6. SAĞLIK TURİZMİNİN FAYDALARI VE ZARARLARI.....	14
1.7. SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİ VE EKONOMİK YAPISI.....	17
1.8. SAĞLIK TURİZMİ HİZMETLERİ.....	20
1.8.1. Sağlık Turizmi Hizmetlerinin Özellikleri.....	21
1.8.2. Sağlık Turizmi Hizmetlerinin Sınıflandırılması.....	23
1.8.3. Sağlık Turizminin Tercih Nedenleri.....	24
1.9. DÜNYADA SAĞLIK TURİZMİ.....	26

İKİNCİ BÖLÜM

AZERBAIJAN’DA SAĞLIK TURİZMİNİN MEVCUT DURUMU

2.1. SAĞLIK TURİZMİNİN TANIMI VE ÖZELLİKLERİ.....	31
2.2. SAĞLIK TURİZMİ ÇEŞİTLERİ.....	34
2.2.1. Termal (Kaplıca) Turizm.....	35
2.2.1.1. Termal (Kaplıca) Turizmin Özellikleri.....	36
2.2.1.2. Dünya’da Termal Turizm.....	36
2.2.2. Medikal (Tıbbi) Turizm ve Nedenleri.....	37
2.2.2.1. Dünya’da Medikal Turizm.....	38
2.2.3. SPA&Wellness Turizmi.....	38
2.2.4. İleri Yaş ve Engelli Turizmi.....	39
2.2.5. Uzun Yaşam Köyleri.....	40
2.3. AZERBAIJAN’DA TURİZM VE SAĞLIK TURİZMİ.....	40

2.3.1. Azerbaycan’da Turizm Potansiyeli.....	41
2.3.2. Azerbaycan’ın Turistik Yerleri.....	43
2.3.3. Azerbaycan’da Turizm Çeşitleri.....	46
2.3.3.1. Etnik Turizm.....	48
2.3.3.2. Dağ ve Av Turizmi.....	49
2.3.3.3. Yayla Turizmi.....	49
2.3.3.4. Eko Turizm.....	49
2.3.3.5. Kültür Turizmi.....	50
2.3.3.6. Plaj Turizmi.....	51
2.3.3.7. Kış Turizmi.....	51
2.3.3.8. Sağlık Turizmi.....	52
2.3.3.8.1. Azerbaycan’da Sağlık Turizmi Faaliyetleri.....	52
2.3.3.8.2. Azerbaycan’ın Sağlık Turizm Açısından Potansiyeli.....	54
2.3.3.8.3. Azerbaycan’da Sağlık Turizmi Arz Olanakları.....	58

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

NAFTALAN BÖLGESİNDE SAĞLIK TURİZMİ ÜZERİNE

ARAŞTIRMA

3.1. NAFTALAN BÖLGESİ.....	61
3.1.1. Naftalan Bölgesinin Sağlık Turizmi Açısından Başlıca Özellikleri.....	61
3.1.1.1. Naftalan Petrolü.....	62

3.1.2. Naftalan Bölgesinde Bulunan Sağlık Turizmi Arz Olanakları.....	63
3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	70
3.3. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	71
3.4. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ.....	72
3.5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE SINIRLILIKLARI.....	73
3.6. VERİLERİN ANALİZ YÖNTEMİ.....	75
3.7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLARI.....	75
3.7.1. Araştırma Katılımcılarının Demografik Özellikleri.....	75
3.7.2. Güvenilirlik Analizi.....	79
3.7.3. T Testine İlişkin Bulgular.....	80
3.7.4. Varyans Analizine (ANOVA) İlişkin Bulgular.....	83
3.7.5. Araştırma Alanına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi.....	88
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	90
KAYNAKÇA.....	96
EKLER.....	108

KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
BAKA	Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı
BDT	Bağımsız Devletler Topluluğu
CMT	Charcot Marie Tooth Sendromu
JCI	Joint Commission International
GSYİH	Gayri Safi Yurtiçi Hasıla
M. Ö.	Miladdan Önce
S	Sayfa
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
WHO	World Health Organization
WTO	World Tourism Organization
WTTC	World Travel and Tourism Council

TABLÖLAR

Tablo 1: Sağlık Hizmetinin Özellikleri.....	22
Tablo 2: Sağlık Hizmetleri ve Sağlık Kurumlarının Sınıflandırılması...	23
Tablo 3: Sağlık Turizmi Türleri.....	35
Tablo 4: Azerbaycan'daki dinlenme tesis türleri ve kapasiteleri.....	45
Tablo 5: Azerbaycan'daki turizm sektöründeki harcamalar ve gelirler.....	45
Tablo 6: Gelen ve Giden Turist Sayısı.....	46
Tablo 7: Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	76
Tablo 8: Katılımcıların ifadelerine vermiş oldukları cevaplara yönelik frekans dağılımı.....	77
Tablo 9: Güvenilirlik Analizi Değerlendirilmesi.....	79
Tablo 10: Cinsiyet ile tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında ilişki.....	80
Tablo 11: Medeni durum ile tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında ilişki.....	82
Tablo 12: Grup Varyanslarının Homojenlik Testi.....	83
Tablo 13: Welch ve Brown-Forsythe testleri.....	84
Tablo 14: Gelir düzeyi ile tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında ilişki.....	85
Tablo 15: Katılımcıların rahatsızlıklarında termal hizmetlerden yararlanma durumlarına ilişkin dağılımı.....	88
Tablo 16: Katılımcıların kullandıkları veya kullanmayı düşündükleri sağlık tesislerine göre dağılımı.....	89

ŞEKİLLER

Şekil 1: Dünya’da Sağlık Turizmi Ülkeleri.....	27
Şekil 2: Sağlık Turistlerinin Uluslararası Hareketi.....	28
Şekil 3: Bölgede mevcut sağlık turizmi fırsatları haritası.....	59
Şekil 4: Azerbaycan’ın başlıca sağlık noktaları.....	60
Şekil 5: Naftalan Sanatoryumu.....	64
Şekil 6: Chinar Hotel & Spa.....	65
Şekil 7: Gashalti Sanatoryumu.....	67
Şekil 8: Garabag Resort & Spa.....	68
Şekil 9: Esa Muzesi.....	69
Şekil 10: Güzel Naftalan Sanatoryumu.....	70

GİRİŞ

İnsanoğlu tarih boyunca, var olduğu günden bu yana farklı nedenlerle seyahatler gerçekleştirmiştir. Bu seyahatler turizm sektörünün gelişiminde önemli rol oynamıştır. Turizm sektörünün ulusal ekonomiye önemli katkıları bulunmaktadır. İnsanları turizme yönlendiren nedenlerden biri de sağlıklarına kavuşa bilmek ve koruya bilmek amacı taşımıştır. Bununla da sağlık turizmi günümüzde alternatif turizm türü olarak ön plana çıkmıştır. Sağlık turizmi ile yanaşı termal, medikal, SPA turizm türleri de günümüzde aynı amaca hizmet etmektedir.

Bugün sağlık turizmi her yerde büyümekte ve modern turizm endüstrisinin küresel eğilimi haline gelmektedir. Benzersiz tarihi ve kültürel mekanları ile ünlü Azerbaycan bu süreçlerin arkasında kalmamaktadır. Azerbaycan'da da bir çok alternatif turizm türleri ile yanaşı sağlık turizmi özellikle onun bir kolu olan termal turizm gerçekleşmektedir. Özellikle de, sağlık turizmi alanında Naftalan bölgesi bu gelişime örnek olarak gösterilebilir. Ünlü olan bu bölge birçok hastalıkların tedavisi için yararlanılan bir merkez konumundadır. Gürcistan, Kazakistan, Rusya, Türkmenistan, Özbekistan gibi eski Sovyet ülkelerinden yanısıra İran ve diğer ülkelerden Naftalan bölgesine yönelik turist ziyaretleri günümüzde de devam etmektedir. Ülkemiz tükenmez maden suyu kaynakları, şifalı çamurları, naftalan yağı, sayısız tuz mağarası bakımından zengindir. Bu da insanların sağlık sorunlarını çözmelerine ve organizmalarını güçlendirmelerine yardımcı olmaktadır. Son yıllarda Azerbaycan'da turizm sektörü gelişmiş olsa da aynı zamanda sorunlar yaşanmaktadır.

Çalışmada Azerbaycan'ın büyük bir potansiyele sahip olduğu turizm sektörü, onun bir kolu olan sağlık turizmi ele alınmaktadır. Bu

Çalışmanın amacı, Azerbaycan’da sağlık turizminin mevcut durumunun, özellikle de tüketicilerin Naftalan bölgesi’nde mevcut olan sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin belirlenmesidir.

Çalışma giriş ve üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde, alternatif turizm kavramı ve önemi, alternatif turizm kavramının ortaya çıkış nedenleri, alternatif turizmin özellikleri, alternatif turizm türleri, sağlık turizminin tarihsel gelişimi, sağlık turizminin faydaları ve zararları, sağlık turizmi işletmeleri ve ekonomik yapısı ve dünya’da sağlık turizmi ile ilgili gerekli bilgiler verilmektedir.

Çalışmanın ikinci bölümünde, sağlık turizminin tanımı ve özellikleri, sağlık turizmi eşitleri, Azerbaycan’ın turizm potansiyeli, Azerbaycan’ın turistik yerleri, Azerbaycan’da turizm eşitleri, Azerbaycan’da sağlık turizmi faaliyetleri, Azerbaycan’ın sağlık turizmi açısından potansiyeli ve Azerbaycan’da mevcut olan sağlık turizmi arz olanakları ile ilgili bilgiler verilmiştir.

Çalışmanın nc bölümünde, Naftalan’ın sağlık turizminin potansiyeli açıklanmış ve tüketiciler üzerinden anket yapılarak, onların sağlık turizmi ile ilgili fikirleri ve tercih nedenleri belirlenmiştir. Bulgular dikkate alınarak sonuç belirlenmiş ve sorunlarla ilgili öneriler verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ALTERNATİF TURİZME GENEL BAKIŞ VE SAĞLIK TURİZMİ

1.1. Alternatif Turizm Kavramı ve Önemi

Alternatif kelmesinin kökenine bakıldığında fransızcadan geldiği görülmektedir. Fransızca Alternatif kelimesinin anlamı “seçenek”, “sırayla değişen”, “almaşık”dır (Web 1). Türk Dil Kurumuna göre, alternatif kavramı “seçenek”, “değişik” ve “farklı” anlamlarına gelmektedir (Web 2).

Farklı kaynaklarda alternatif turizminin tanımı ile ilgili farklı fikirler söylenilmektedir. Bu tanımlardan bazılarını şöyle sıralayabiliriz:

Alternatif turizm-“yerel ve yabancı girişimcilerin birlikteliğine imkan yaratma ve sosyal ve ekolojik uyuma amacı güden turizm çeşitlerinden biridir”. Kültür ve Turizm Bakanlığı alternatif turizmin tanımını böyle vermiştir (Web 3). Farklı bir tanıma göre, “üçlü turizmden (kum-deniz-güneş) farklı bir turizm çeşiti olan, insanların çeşitli isteklerinden doğan, seyahatleri kendinde içeren alternatif turizm çeşitli ürünler yaratma, geleneksel turizmden farklı olarak yalnız tüketicilerin memnuniyetini kazanmak değil, daha geniş anlama sahip olan turizm çeşiti” şeklinde ifade edilmektedir (Web 4). Alternatif Turizm-doğal ve kültürel kaynakların azalması, tüm dünyada gelişmiş kitle turizminin olumsuzluklarını azaltmak, tüketicilere daha fazla turizm türlerini yani yeni turistik ürünleri sunmak nedeniyle oluşturulan turizm çeşitidir (Albayrak, 2013: 38). İkiye ayrılan alternatif turizm bir taraftan ekoturizm adlanan doğayla iç-içe, doğaya saygılı, diğer taraftan sosyo-kültürel kaynaklara dayalı turizm türüdür (Zengin ve Sancar, 2014: 144). Başka bir araştırmaya göre, yeni turistik ürünleri oluşturmayı amaçlayan

alternatif turizm geleneksel turizmin çevre üzerinde ve genel olarak bölge veya ülke üzerindeki olumsuz etkilerini aradan kaldırmak için ortaya çıkarılan turizm türü olarak tanımlamaktadır (Kılıç ve Kurnaz, 2010: 42). Yeni konukseverlik veya ağırlama anlayışı olarak tanımlanan ve kitle turizminden farklı ürünler sunan alternatif turizm turistlere özel olarak yeni ürünler sunmaktadır (Çontu, 2006: 16; Ulsan ve Batman, 2010: 245). Doğal kaynakları korumakla alternatif turizm çevrenin kaliteli şekilde oluşmasını ve yöre insanların turizmle bağlı faaliyetlerine dikkat ederek bölgeye ekonomik fayda sağlamayı amaçlayan turizm türüdür (Ulsan, 2010: 22; Albayrak, 2011: 9). 1980 yıllarından bu yana kitle turizmine alternatif olarak ortaya çıkan ve önemi gittikçe artan alternatif turizm hedef kitlelerinin değişik şekilde ve onlara farklı ürünler üretilmesini hedefleyen turizm türüdür (Zengin ve Sancar, 2014: 144).

Gösterilen bu tanımlardan yola çıkarak ben alternatif turizmi böyle tanımlaya bilirim. Alternatif turizm-eski zamanlardan bu yana mevcut olan turizm faaliyetlerinin olumsuz etkilerini ortadan kaldırmak, tüketicilerin yeni istek ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak kitle turizminden farklı ürünler sunan bir turizm türüdür. Alternatif turizmin önemini ise kendi açımdan böyle açıklaya bilirim. Alternatif turizm turizmin daha geniş alanlara yayılmasına, turistlerin daha çeşitli nedenlerle seyahat etmesine yardımcı olan turizm türüdür.

1.2. Alternatif Turizm Kavramının Ortaya Çıkış Nedenleri

Alternatif turizm kitle turizminin olumsuz etkilerini aradan kaldırmak, tüketiciler için yeni turistik ürünler üretmek ve insanların refah düzeyine uygun turizm gelirlerini oluşturmak amacıyla ortaya çıkmıştır. Belirli bir zaman içinde insanların kullandıkları doğal ve

kültürel kaynakların niteliklerinin azalması, tüketicilerin yeni ürünlerle ilgili istek ve ihtiyaçlarının yaranması ve zevklerinin değişmesi alternatif turizmin gelişmesine neden olmuştur (Akoğlan Kozak ve Bahçe, 2012: 96).

Alternatif turizm farklı toplulukların üyeleri arasında, katılımcılar arasında karşılıklı anlayış, dayanışma ve eşitliği, konuklar ve konaklar arasındaki karşılıklı ilişkiyi, iyi düzenlenmiş özel ilgi turlarının düzenlenmesi amacı ile oluşturulmuş bir turizm türüdür. Alternatif turizm, daha sonra “turizm ile tutarlı biçimler” olarak görülür. Doğal, sosyal ve toplumsal değerler ve hem de konukların olumlu ve değerli etkileşimin tadını çıkarmaları ve deneyimleri paylaşmaları için ortaya çıkmıştır (Triarchi ve Karamanis, 2017: 40).

Alternatif kavramına ayrı-ayrı dahil edilebilecek başka boyutlar da vardır: sosyal, kültürel ve çevresel. Önemli şartlardan biri katılımdır. Yerel topluluk sürecin tüm aşamalarına doğrudan dahil olmalıdır: karar vermede, turizm planlamasında ve geliştirmede ve nihai turizm ürününün yönetiminde. Sisteme bir katılımcı yönetim biçimi uygulanmalıdır. Turizm kalkınma planlamasında yerel halkın ihtiyaçları ve istekleri dikkate alınmalı ve öncelik verilmelidir (Procházková, 2012: 31). Alternatif turizm-yerel halkın turizmde olan faaliyetlerini kontrol ederek turizme ekonomik gelir sağlayan ve kaynakları koruyarak kaliteli bir çevre oluşturan bir turizm çeşitidir (Zengin vd., 2014: 2).

Kitle turizminde kullanılan turistik ürünlerin ve kaynakların bozulması nedeniyle ve insanların bir çok sosyal sorunlarla karşı-karşıya kalması insanları bu turizm türünden uzaklaştırmaya başlamış ve yeni turizm türü arayışına çıkmışlar. Bu nedenler insanları alternatif turizme doğru yönlendirmiştir. Son yıllarda alternatif turizm çok hızla büyüyen

bir turizm türü olmuştur. Bu turizm türünün yaranması ile genel turizmin olumsuz etkileri azda olsa aradan kaldırılmıştır (Zengin ve Sancar, 2014: 143).

Bu turizm türü turizm ürünlerinin planlama ve geliştirilmesini kolaylaştırmak için onları tüketmek isteyenlerin talep, beğeni ve tercihlerini karşılamak için kriterleri birleştirmek ve standartlaştırmaya çalışarak “doğal ve kültürel kaynakları koruma, bilmek, buna saygı duymak, eğlenmek ve katılmak için bir tutum ve taahhüt ile doğayla doğrudan ilişkide olan rekreasyonel faaliyetler ve onu çevreleyen kültürel ifadeler yürütmek” amacıyla ortaya çıkmıştır (Web 5).

Alternatif turizmi ortaya çıkaran nedenleri şu şekilde sıralaya biliriz (Triarchi ve Karamanis, 2017: 42; Akoğlan Kozak ve Bahçe, 2012: 98; Albayrak, 2013: 33-37):

- Yerel mülkiyet oranlarının yüksek olduğu küçük çaplı kalkınmanın oluşması
- Çevresel ve sosyal olumsuz etkileri en aza indirmek
- Yerel ekonominin diğer sektörlerine, tarım gibi azalan bağları azaltmak, ithalata güven oluşturmak
- Ekonomik harcamanın büyük bir kısmının halk tarafından turizmden alınması
- Yerelleştirilmiş güç paylaşımı ve insanların karar alma sürecine dahil olması
- Dış etkenlerden ziyade yerli halk tarafından yönetilen ve kontrol edilen kalkınma hızı
- Günlük kitle turizminin çevresel etkilerini artırmak ve kaldırılması zor olan sosyal ve çevresel problemler yaratmak

- Tüketicilerin gerçekleşen yeniliklerin sonucunda turizmin yeni türleri aramaya başlaması
- Tüketicilerin daha kişisel, ama toplumsal ürünler ve hizmetler talep etmesini ve onların dünyayı tanımasını sağlar
- Büyük şehirlerde olduğu gibi kıyı şeridinin inşası, plansız bir önyargıya neden olacak ve büyük şehirlerde yaşayan tüketicilerin bu tür destinasyonlardan kaçmaya başlaması
- Tüketiciler tarafından turizm talebindeki artış ve kıyıdan uzak bölgelerin ekonomik fayda sağlayan bir sektör olması gerçeği
- Ülkeler arasında yaşanan rekabet
- Ülkelerin kimlik koruma isteklerinin olması
- Turistlerin profilindeki değişimler
- Turistlerin beklenti ve isteklerinde meydana gelen değişimler ile yeni arayışlara ve farklı faaliyetlere yönelmeleri

1.3. Alternatif Turizmin Özellikleri

Kavramsal bilgilere ve alternatif turizm-kitle turizmi karşılaştırmasındaki alternatif turizme ait kriterlere bakıldığında alternatif turizmin özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz (Baytok vd., 2017: 6; Gülbahar, 2009: 162).

- Yerel sakinlerin önceliği
- Doğal, tarihi ve kültürel kaynakları koruyan ve ulaşım olanaklarını dikkate alan gelişmeyi gösterir
- Geliştirme sürecine ilgi duyan herkesin katılımına izin verir
- Yeni turizm ürünleri sürdürülebilir kalkınma felsefesi doğrultusunda yerel toplumun yaşam kalitesini geliştirmek için kalifiye olmalıdır
- Alternatif turizm olarak, bir ekonomik rasyonalitenin yanı sıra sosyal ve fiziksel bir potansiyel yaratmak önemlidir

- Yerel nüfus ve turistler arasında olumlu bir etkileşim olduğunu görerek, çevresel farkındalığı doğal ve sosyal değerlerin üzerinde tutar
- Küçük grupları veya bireysel turizm faaliyetlerini kitlesel hareketlerden koruyur
- Toplumun temelini oluşturan kaynak tablonun kalitesinin korunması, ve geliştirilmesi teşebbüsünde bulunmaktadır
- Belirli yerel alanlarda kök salınması ve yerel nitelikleri tamamlayan yollarla ilave ziyaretçilerin ilgi çekici yerleri ve altyapısı ile ilişkili olarak gelişimin teşvik edilmesi ve aktif olarak geliştirilmesinde rol oynamaktadır
- Çevre üzerindeki etkisini en aza indirmeye çalışan alternatif turizm ekolojik açıdan sağlamdır ve daha önce geliştirilmemiş alanlarda üstlenilen birçok büyük ölçekli tarımsal gelişmenin olumsuz etkilerinden kaçınır
- Sadece ekolojik sürdürülebilirlik değil, aynı zamanda kültürel sürdürülebilirlik üzerine de bir vurgudur. Yani ev sahibi toplumun kültürüne zarar vermeyen turizm, turistlerin eğitim yoluyla yaşadıkları kültürel gerçeklere saygıyı teşvik eder ve “buluşmalar” organize eder

1.4. Alternatif Turizm Türleri

Turizme yapılan yatırımlar özellikle gelişmekte olan dünyaya, sadece “alternatif” turizm olarak adlandırılabilen şeylerin patlamasına katkıda bulunmakla kalmayan, aynı zamanda güçlendirilen bir seyahat yeri olarak yükselen ilgisi göz önüne alındığında, mantıklı olduğu görülmektedir. Alternatif turizmin son yıllarda popülerliğe yükselmesi gelişim için önemli etkilere sahiptir (Dwyer, 2014: 3).

İnsanları seyahat etmeye yönlendiren çok farklı nedenler vardır. İnsanların farklı amaçlarla turizme katılmaları daha çok alternatif turizm çeşitlerinin oluşmasına neden olmuştur. Farklı alanlar incelidiğimiz zaman, farklı şekilde alternatif turizm çeşitlerinin mevcut olduğunu göre biliriz. Bu bölümde bazı alternatif turizm türleri ile ilgili bilgiler verelim. Burada açıklayacağımız alternatif turizm türleri şunlardır:

- Gençlik ve Üçüncü Yaş Turizmi
- Kültür Turizmi
- İnanç Turizmi
- Kış Turizmi-Dağcılık
- Gastronomi Turizmi
- Golf Turizmi
- Av Turizmi
- Sağlık Turizmi

1.4.1. Gençlik ve Üçüncü Yaş Turizmi

Gençler kendi yaş grupları ile birlikte hoş vakit geçirerek, macera arayışı içerisinde olan belirli bir yaş gruplarıdır. Her genç yaşadığı dünyayı, çevreyi tanımak, görmek arzusu duyar. Gençlerin bu isteği, arzusu turizme katılmaları ile gerçekleşir. Zira, gençlerin kişiliklerinin gelişmesinde, kendilerine güvenin sağlanmasında turizme katılmaları en önemli unsurdur (Küçükaltan, 1995: 80). Gençlik turizmi 15-25 yaş grubu arasındaki gençlerin kendi aralarında gruplaşarak ve ya bireysel olarak yaptıkları turistik seyahat ve konaklamalardan doğan olay ve ilişkilerin bütünüdür. Gençlik turizmi 4 temel olguya dayanır-bu olgular gençlerin varlığı, gençlik turizmi yapan kurum ve kuruluşların varlığı, kültürel ve sosyal ilişkilerin varlığı, ucuz konut ve ulaşımın mevcudiyeti (Bahar, 2016: 47).

1.4.2. Kültür Turizmi

Kültür turizmi kavramını açık bir Şekilde tanımlamak için öncelikle kültür ve turizmin iki karmaşık tanımını temel bir anlayıŐa sahip olmak gerekir. Ancak, kültür turizmi tanımlamak için kültür ve turizmin iki kavramını ayrı-ayrı tanımanın bir n Şart olduğu dŐnlmelidir. Kültür turizmi tanımı oldukça farklıdır ve bu iki terimin, kültürün ve turizmin anlamlarının bir kombinasyonu olarak kabul edilmemelidir (Mousavi, 2016: 71). Alternatif turizmin fazla öneme sahip olan türlerinden biri kültür turizmi, “bir taraftan gelir sağlayan etkiye sahip olan, diğer taraftan kültürel değerlerin koryanı bir turizm Őeklidir” (Meydan Uygur ve Baykan, 2007: 33).

1.4.3. İnanç Turizmi

İnsanların dini amaçlarla ve görevlerin gerçekleŐtirilmesi için yapmıŐ oldukları ve farklı dinler için önemli olan inanç merkezlerini görmek için gerçekleŐtirdikleri bir turizm Őeklidir, tüm diğer türler de olduğu gibi, bu turizm türü de bölgeye çok sayıda avantaj sunar. Bu faydaların başında, elbette bölgenin ekonomik kalkınmaya sağladığı katkılar dayanır. Bu turizm sektöründe özellikle az gelişmiş bölgelerde veya bölgede iŐsizliđi azaltmak için nispeten sektörlerde çalıŐanlarına yardım etmek, büyük bir sorun olan iŐsizlik sorununu çözmek için yeni iş ve insan gücü yaratılmasına en önemli katkısı olarak kabul edilir (Sevinç ve Azgn, 2012: 19).

1.4.4. Kış Turizmi-Dağcılık

Kış turizmi genellikle karlı bir alan üzerine inşa edilen ve kış sporu uygulamalarının geçerli olduğu merkezlere ve alanlara odaklanan bir turizm hareketi olarak tanımlamaktadır. Bu nedenle, kış turizmi bazen

“kış sporları turizmi” olarak adlandırılıyor ve belki de bu terim daha kolay anlaşılabilir. Doğanerin söylediğine göre, kış turizmi-dağların kayak alanları (karla kapalı dağlar) için konut, misafirperverlik ve eğlence ile birlikte bir kayak merkezini haline gelmiştir (Demiroğlu, 2013: 23).

Dağ turizmi geniş bir anlam taşımaktadır, dağlık çevre, dağ ve dağ doğasının dinlenme ve spor aktivitelerini içeren bir turizm hareketi olarak kabul edilmektedir. Günümüzde tırmanma dağları sadece bir dağ zirvesine tırmanmak ya da bir kayaya tırmanmakla ilgili değil. Çünkü bu aktiviteler artık çok farklıdır. Modern tırmanışlar, yürüyüş / trekking (bisiklet) ve kaya tırmanışı (çok yüksek değil, çok dik ve eşsiz kaya tırmanışı), kayak tırmanışı ve geleneksel tırmanış bunlara ait edilir (Somuncu, 2004: 7).

1.4.5. Gastronomi Turizmi

Gastronomi-seyir seyahat için bütçenin üçte biri gıda tüketimi için kullanıldığı için bu, yeni bir turizm ürünü olarak gelişmekte olan yeni bir olgudur. Bu sebeple, yöresel mutfak festival mutfağında önemli bir faktördür. Gastronomik turizminin en yaygın tanımlardan biri “gastronomik turizm”, gastronomik turizm olduğu eğlence deneyimleri üretilen veya eğlence amaçlı kullanılan alanlarda zengin gastronomik kaynaklardır. Bunlar aşağıdakileri içerir: gıda ile ilgili bir gıda, gastronomik festivaller, fuar, etkinlik, mutfak sergiler birincil ya da ikincil üretici, tatma gıda ya da başka bir etkinliği ziyaret etmek (Gheorghe vd., 2014: 14). Bu turizmin kökleri turizm, kültür ve tarıma dayanmaktadır. Bu turizm türü bölgesel bir cazibe ve gastronomi turizmi deneyimi için pazarlama ve konumlandırma fırsatları sunan unsurlardan oluşmaktadır (Gülen, 2017: 33).

1.4.6. Av Turizmi

Son dönemlerde av turizmi dünya çapında hızla büyümüş ve önemli bir döviz kaynağı haline gelmiştir. Bazı ülkelerdeki zengin avcılar, avlanma duyularını tatmin etmek ve macera yaşamak için diğer ülkelerde avlanmayı tercih ederler. Av turizme katılan turistler çok fazla harcama eğilimindedir. Bu yüzden alımlar için çok para harcıyorlar. Bazı evlerde avlanma yerleri köy konakları tarafından sunulmaktadır. Konut normunun yanı sıra kırsal bölge sakinleri tarafından üretilen gıda ve gıda ürünleri bölge için önemli bir gelir kaynağıdır (Ukav, 2012: 7).

1.4.7. Sağlık Turizmi

Bu, insan vücudunun ve ruhunun sağlığını bozan olumsuz etkileri tedavi etmek için tasarlanmış ulusal ve uluslararası gezilere dayalı olarak sanayileşme ve termal turizmin oluşturduğu bir tür turizmdir. Bugün milyonlarca insan, meditasyon, saç çıkarma, estetik operasyonlar, ulaşım ve konaklama gibi seyahat hizmetlerini içeren sağlık turizmine her yıl katılmaktadır ve bu ilgi sürekli olarak artmaktadır (Gülbahar, 2009: 163-164). İnsanların tedavisi için yeryüzünde başka yerlere seyahat etmek ve bulmak amacıyla özel bir turizm türü olan sağlık turizmi ortaya çıkmıştır. Tıbbi turizmin hedef grupları zayıf sağlıklı insanlar ve sağlıklarını korumak isteyen insanlardır. Başka bir terime göre, “Sağlık alanında Turizm” tedavi ihtiyaçları, konaklama, sağlık ve güvenliyi karşılamak için belirli bir süre (genellikle 21 gün) içinde doğal kaynakların temelinde tıbbi turizm tesislerinin korunması ve tedavisi için bir halk hareketidir (Koncul, 2012: 528).

1.5. Sağlık Turizminin Tarihsel Gelişimi

Sağlık turizminin gelişmesinden sonra medikal turizm de gelişmeye başlamıştır. Bu sebepten, sağlık turizmi turizmle tıbbın birleştiği bir alan gibi bilinir. Henüz gelişmekte olan ülkelerin bir çokunda ilaç ve teknoloji geliştirilmemiş olsalarda, daha çok gelişmiş ve az gelişen ülkelerin bir çoğunda yeterli finansal statüye sahip hastaların elişmiş ülkelerde tedavi gördüğü bulunmuştur (Barca vd., 2013: 65).

Dünyada ilk konut meskenleri Nil, Ganj, Fırat, Dicle nehirlerinin geçtiği Mezopotamya ve Mısır bölgeleri olmuştur. Su ana yaşam kaynağıdır. Kaplıcalar uzun zamandır iyileşme yetenekleri nedeniyle insan sağlığına katkıda bulunur. Su bilinir ve kullanılır çünkü ilk önce tedavi edilebilir hastalıkların tedavisinde keşfedilmiştir. Avrupa ülkelerinde uzun süredir sağlık turizmi amaçlı bu turizm çeşiti üzerinde çalışıyorlar. Kaplıcalar ile turizmin ilk insanların uygun olduğu görülebilir. Rönesans sırasında bu sağlık turizmi Avrupa'da büyük önem kazanmıştır (Kerimova, 2017: 5).

Avrupa'daki sağlık turizmi geçmişi, kaplıcalar ve deniz suyu tedavilerine dayanıyor. Hidroterapi veya su bazlı tedaviler Avrupa kaplıcalarının geleneksel olarak sağlığa ve fiziksel iyilik haline odaklanmak zorunda kaldıklarının temel taşıdır. Sadece son yıllarda kozmetik ve güzellik tedavisi daha popüler olduğu gibi daha manevi ve psikolojik etkinlikler haline gelmiştir. Avrupa'daki insanların sağlık standartlarının geliştirilmesiyle birlikte, kaplıcalar, odağı fiziksel ve tıbbi (maden suyu, termal su, deniz suyu, çamur, iklim ve oksijen terapisi, özel diyetler vb.) alanlardan giderek daha rahatlatıcı ve vücuda sabır verici faaliyetlere kaydırılmıştır. II Dünya Savaşı'ndan sonra, Batı

Avrupa’da kaplıcalar durgunlaşırken Doğu’da Avrupa ülkeleri devlet tarafından komünizm altına alınmıştır (Koncul, 2012: 529).

Eski Yunanlılar, bir sağlık turizmi ağının temellerini atan ilk siviller olarak kabul edilir. İzmir çevresinde inşa edilen Asklepios kiliselerinin ilk örnekleri, dünyanın ilk tıp merkezleri olarak bilinir. M.Ö. (Milattan Önce) 300 yıl boyunca Yunan bölgesinde başka kiliseler de vardı. Bunlardan en ünlüsü Epidauros, spor köşk, yılan çiftliği ve termal banyoları içerir (Tontuş, SATURK Yayınları). Eski Yunanistan’da hastalar Akdeniz’in dört bir yanından şifa tanrısının kutsal alanına Epidauros’ta geliyorlardı. 18. yüzyılda zengin Avrupalılar Almanya’dan Nil’e kadar kaplıcalara geliyorlardı. Artık 21. yüzyılda nispeten düşük maliyetli jet seyahati, endüstriyi zenginlerin ve çaresizlerin ötesine taşıyordu. Mezopotamyalıların tarihsel hesapları, Hint, Mısır ve Çin kültürleri banyo ve şifa komplekslerini açıkça belgelemektedir. Bronz Çağında, adak da dahil olmak üzere uygular içme bardakları, Fransa ve Almanya’daki kaplıcalar çevresinde de bulunmuştur. Celtic maden kuyularında olduğu gibi. M.Ö. 4.000’de Sümerler, en erken bilinen sağlık kompleksleri ile birlikte yükselen mineral su yayları, tapınaklar ve akan havuzlar ile zengin olmuştur (Jyothis, 2016: 641).

1.6. Sağlık Turizminin Faydaları ve Zararları

Sağlık turizminin faydası, insan sağlığının doğrudan yoğunlaşmasıdır. Kendi ülkelerinde iyileşemeyen veya geç iyileşen kişiler tarafından başka bir yerde şifa araması ile bir fenomen olarak adlandırılan sağlık turizminin yaranmasına neden olmuştur (Özkurt, 2007:126).

Sağlık turizmi endüstrisinin işlev ve materyalleri göz önünde bulundurulduğunda sistemin işleyişini destekleyen bir dizi alt sektörün

varlığı söz konusudur. Sağlık turizm sektörü, genel olarak bu sektörlerdeki tüm değişimlerden, konumlardan ve otel, ulaşım, iletişim, pazarlama gibi alt sektörlerin yapısından etkilenmektedir. Sağlık turizmi endüstrisini tüm alt sektörlerle bir araya getirdiği faydaları şöyle sıralayabiliriz (Aslanova, 2013: 133; Jyothis, 2016: 642; Heydarov, 2016: 24):

- Sağlık turizmi, Avrupa Birliği'ndeki hastaların, doğru ve kaliteli bakım bulmak için uzun mesafelere gitmek yerine, gerekli hizmetleri almasını sağlar.
- Sağlık turizmi sayesinde hastaneler, sağlık hizmetlerini daha üst düzeyde sağlamak için tecrübe, en iyi uygulama ve ekipman paylaşımından yararlanırlar.
- Sigorta şirketleri, müşteri memnuniyetini arttırmak ve bekleme listelerini azaltmak için sağlık turizmi ve ek hizmetler sunmaktadır.
- Genel olarak tüm sağlık sistemi göz önüne alındığında, sağlık turizmi hizmetlerinin satın alımında tekrarlanmayı önler ve maliyetleri, kaynakları ve hizmetleri paylaşarak ekonomiyi desteklemektedir.
- Sağlık turistleri kişiye özel ilgi görürler.
- Sağlık turizmi destinasyonunda tedavi maliyeti çok yüksek olduğu için potansiyel tasarruflar menşe ülkeden daha azdır.
- Kısaltılmış bekleme süresi, hastanın tedavi için beklemesi gerekmez ve tedavi hemen alındıktan sonra görülebilir.
- Düşük maliyetle yüksek kaliteli işleme
- Yeni kültürel deneyim
- Ayurveda, Yoga gibi bütünsel tedavilerin bulunması
- Yüksek vasıflı ve deneyimli sağlık çalışanları tarafından tedavi

- Sağlık turistleri sofistike teknolojileri daha düşük maliyetle kullanabilirler
- Alternatif tedavi yöntemleriyle zihin, beden ve ruhun canlandırılması
- Stres yönetimi programına katılabilmek
- Kurtuluş döneminde doğal güzelliğin ve rahatlamamanın tadını çıkarma fırsatı
- Bu, ülkeye dünya düzeyinde tıbbi bakım sağlama imajı verir

Sağlık turizmi insanlara fayda sağladığı gibi, aynı zamanda bu seyahatin gerçekleştiği sağlık turizmi destinasyonlarında sorunlar bulunmaktadır. Bu da aynı zamanda sağlık turizmine katılan turistlere bu turizm türünün zararlı yönlerini göstermektedir. Destinasyonlarda sağlık turistleri belli zorluklarla karşılaşa bilirler. Bu zorlukları şöyle anlatabiliriz (Jyothis, 2016: 643; Özsarı ve Kratana, 2013: 137):

- Devlet ve temel sağlık sigortası ve bazen uzatılmış tıbbi hizmetler.
- Az izlem tedavisi var. Hasta genellikle sadece birkaç hastanede günler sonra gezinin tatil bölümüne gider veya eve geri döner.
- Komplikasyonlar, yan etkiler ve ameliyat sonrası bakım daha sonra sorumluluğundadır.
- Tıbbi turizm sunan ülkelerin çoğunda zayıf malpraktis yasaları bulunmaktadır. Hasta bir şey çıkarsa, yerel mahkemelere veya sağlık kurullarına başvuruda bulunur.
- Özel sektör olarak kamu sektöründen beyin boşaltımı yetenekli doktorlar peşinde koşmaya çalışıyor.
- İthal teknoloji kullanımı nedeniyle, özel hizmetler için ücretler istikrarlı bir şekilde yükselir ve sağlık, ortak insanın elinden çıkar.
- Sağlık turizmi, seks turizmine neden olabilir.

- Bazı sağlık kuruluşlarının yurt dışı hizmetlerini ödememesi ve kişilerin bu harcamaları ceplerinden demesi,
- Kişinin tedavi gördükten bir kaç gün sonra evine dönmesi ve bu kapsamda oluşan yan etkiler
- Tedavi gördükten sonra insanların komplikasyonlarını ve endişelerini kendi ülkelerinde gidermeye alışması
- Sağlık turizminin bir başka olumsuz yönü de, insanların yanlış muamelenin veya operasyonun sonucu olarak yerel mahkemelerden böyle bir destek almaması
- Bazı hkmetler ve sigorta poliçeleri hastalarından aldıkları hizmetlerin bedelini öderler, çünkü yurt dışından alınan tıbbi hizmetler için ödeme yapmazlar
- Olumsuz etkiler, komplikasyonlar ya da postoperatif bakım, hastanın kendi ülkesinde birkaç gün boyunca ameliyattan sonra hastanın ülkesine dönmesini gerektirir.
- Birçok ülkede istismar konusunda yeterli mevzuat bulunmadığından, yerel mahkemeler kötü muamele durumunda yeterli yardım almamaktadır.

1.7. Sağlık Turizmi İşletmeleri ve Ekonomik Yapısı

Sağlık hizmeti sağlayıcıları için hastaların güvenliği çok önemlidir. Tesise girişden çıkışı kadar mevcut sağlık durumu bozulmayacak veya mevcut durum bozulmayacaktır. n planda turistlerin kaydı, sağlık hizmetlerinin sunumu, turistlerin sağlığı kavramıdır. Turist kurumları gerekli önlemleri almalı ve çalışanlarını bu problemler hakkında bilgilendirmeli, böylece sağlıklarını iyileştirmeye gelen turistlerin sağlığı bozulmayacaktır. Yapılan alışmalar, turistlerin güvenlik sorunları hakkında endişe duyduklarını, rahat ve konforlu bir ortamda

rahatladıklarını, çalışanlarının kendilerini özel hissetmelerini ve çalışanların temizliğine ve iyi görünümüne dikkat etmelerini sağladığını göstermektedir (Tütüncü, 2011: 91). Avrupada pek çok tedavi edici tesisler mevcuttur. Sağlık turizminde tedavi edici özelliklerine göre başta gelen ülkeler Almanya, Fransa, İsviçre, İtalya, Yunanistan, Rusya ve diğerleridir (Albayrak, 2013: 124).

Özellikle talebin yüksek olduğu ülkelerde 12 ay boyunca turizm yaygınlaşmakta, sürdürülebilirlik açısından en önemli turizm türü olan sağlık sektöründe turizmin gelişimi vazgeçilmez bir turizm kalitesi haline gelmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na göre, ortalama 630 dolar harcayan turist bir hafta kalıyor ve bu genel olarak Türkiye için özeldir. Yine de, yabancı hastalar, 10 gün ve 10 bin ABD (Amerika Birleşik Devletleri) doları, önümüzdeki aylarda 7,000 yabancı hastanın rehabilitasyon hastanelerine girmesinden dolayı, ortalama kalış için Türkiye'ye geliyor. Türkiye, son yıllarda sağlık turizminde büyük başarılar kazanmaktadır ve şimdi Malezya, Tayland ve Hindistanı izliyor (Erdem, 2015: 138). Türkiye'ye gelen turistlerin sayısı, 2000'li yılların başındaki artışa rağmen, yıllık bazda yaklaşık %1, toplam turist sayısı arasındaki oran, ancak her zaman denetim altındadır (Tütüncü, 2011: 91). 2008 yılında 74 bin, 2009 yılında 94 bin, 2010 yılında 110 bin, 2011 yılında 156 bin olan kişilerin sayısı 2012 yılında 262'ye ulaşmıştır. 218'i özel sağlık kurumlarına, 43'ü kamu kurumlarına gitmektedir. Önümüzdeki yıllarda bu sayının artması bekleniyor (Ünal, 2014: 13).

Sağlık turizmi, küresel bir neoliberal politikanın bir parçası olarak görüldüğünde, bir ülkenin ekonomisine katkıda bulunan bir hareket olarak antagonisttir. Az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerdeki yetersiz teknoloji nedeniyle hastalar Amerika, Kanada veya Avrupa

Birliği ölkelerini seçmektedir (Aslanova, 2013: 131). Bunların arasında 4-5 gün boyunca ölkede kalan oftalmolojiyi seçen Türkiye bulunmaktadır. Sadece göz ameliyatı olan hastalar ölkeye 2500 dolar harcıyor. Tıp turizmi geliştirmeye çalışan ölkelerin sayısı her geçen gün artıyor. Asya'daki sağlık turizminin başarısı, küresel çıkarlara ve rekabete katkıda bulunuyor. Örneğin, termal turlara yapılan geziler açısından Singapur, nispeten pahalı bir yer olması beklenen 1 milyon hastayı çekmektedir. Singapur 2012'de 1,8 milyar dolar kazanmıştır (şencan, 2012: 19). Dünya'da 2005 yılında turizm sektörü 20 milyar dolarlık bir pazara sahipken bu pazar oranı 2009 yılında 40 milyar dolar düzeyine ulaşmıştır (Ünal ve Demirel, 2011: 106).

2006 statistiklerine göre, medikal turizmin toplam maliyeti dünya çapında 60 milyar dolara ulaşmıştır ve 2012 yılına kadar 100 milyar dolar artmıştır. ABD'de sağlık bakım maliyeti yaklaşık 5,5 milyar dolar olmuştur. ABD, Avrupa'da 3,5 milyar avro ve Macaristan, ek Cumhuriyeti ve Romanya gibi sağlık turizmine 120 yıl katkısıyla ek Cumhuriyeti'nin sanayi gelirleri 1 milyar dolar olmuştur (şencan, 2012: 22).

Dünya Turizm Örgütü'ne göre, 2010 yılında turist sayısı 980 milyon kişi olmuştur. 2011 yılında bu gösterge %3,5 oranında artarak 1 milyarı aşmıştır. Türkiye, 2010 yılında, 27 milyon turist ile dünya turizminde 7. sırada, 2011 yılında 29 milyon turist ile 6. sırada olmuştur (Erdem, 2015: 138). Bu sayı 2013 yılında bir milyarı aşmıştır (Barca vd., 2013: 68).

Amerika Birleşik Devletleri'ndeki bir araştırmaya göre, tıbbi tedavi masrafının 6,000 dolar veya daha fazla olması durumunda paradan tasarruf edebilirsiniz ve yurtdışından düzeltici prosedürleri benimseme maliyetinin maliyetleri düşürme olasılığı daha düşüktür. Öte yandan,

sunulan hizmetlerin çeşitliliği ve sunulan hizmetler ile aralarındaki geniş fiyat farkları göz önüne alındığında, her turist için ortalama bir rakam vermek çok zordur. Ancak, açık kalp cerrahisi, kök hücre nakli, diz replasmanı ve kalça replasmanı gibi karmaşık ve ciddi tıbbi müdahalelerde onbinlerce dolar yaygındır (Şencan, 2012: 21).

Amerikalılar, Kanadalılar veya Avrupa Birliği vatandaşları ucuz tedavi için Asya veya Latin Amerika ülkelerini seçerler. Örneğin, İngiltere’de bir omuz operasyonu Hindistan’da bir hastanede kalış süresi boyunca haftada 1.700 sterline mal olan 10.000 sterlin’dir ve analizlere göre, sağlık turizmi gelişmiş ülkelerin ekonomilerinde de önemli tasarruflar sağlamaktadır. 2007 yılında, yarım milyon ABD vatandaşı yurtdışında tedavi görmek istiyordu ve 1.29 milyon İngiliz vatandaşı dış tedavisi için yurt dışına gitmiştir (Aslanova, 2013: 132).

1.8. Sağlık Turizmi Hizmetleri

Tıbbi bakım, bir kaza veya hastalık durumunda yaralanmaların onarımı için bir hizmettir ve neredeyse herkesin bunu tüketeceği muhtemeldir. Sağlık sektörü sürekli gelişim içinde toplumun gelişim düzeyine paralel olarak gelişir (Yaylalı vd., 2012: 563). Tıbbi hizmetlerin kullanımı- “Sağlık, istikrar ve sağlığı mümkün olan en üst düzeyde sağlamak için bireyler, aileler ve toplumlar için tıbbi hizmetlerin tedavisi ve rehabilitasyonu” olarak tanımlanabilir. Ayrıca, ihtiyacı olan kişiler tarafından özel tıbbi bakım kullanımı olarak tanımlanabilir (Gökkaya ve Erdem, 2017: 151).

Sağlığa (kaynak yönetimine) yapılan katkı, sağlık hizmeti sağlamak için gereken kaynakların toplanmasıdır, ancak bu kaynaklar genellikle sağlık sistemi içinde ortaya çıkar. Bu materyaller arasında insan kaynakları (genellikle sağlık sistemi için bir miktar katkı ile eğitim

sistemi tarafından oluşturulan), ilaçlar ve tıbbi ekipman bulunmaktadır. Bu kaynakların oluşturulması genellikle uzun bir zaman alır (örneğin, eğitilmiş bir doktor, yeni bir aşı veya bir ilaç). Bu işlev, kural olarak, sağlık politikacıları tarafından doğrudan kontrole tabi değildir, ancak mevcut kaynaklara bakılmaksızın kısa vadede nüfusun ihtiyaçlarına cevap vermelidir (Annex, 2007: 1). Sağlık hizmetlerinin ve sağlık hizmetlerinin arz ve talep unsurlarının temel amacı ve bu sektörde varlığını sürdürmesi hedeflenen faaliyetler insanları sağlıklı kılmak ve toplumu sağlıklı kılmak, korumak ve geliştirmektir. Bu hedef, çevresel sağlık hizmetleri, kolektif ve kişisel için arz ve talebi içerir ve en büyük başarı hedefi, sağlıklı bir dünya yaratmaktır (Sargutan, 2005: 403).

1.8.1. Sağlık Turizmi Hizmetlerinin Özellikleri

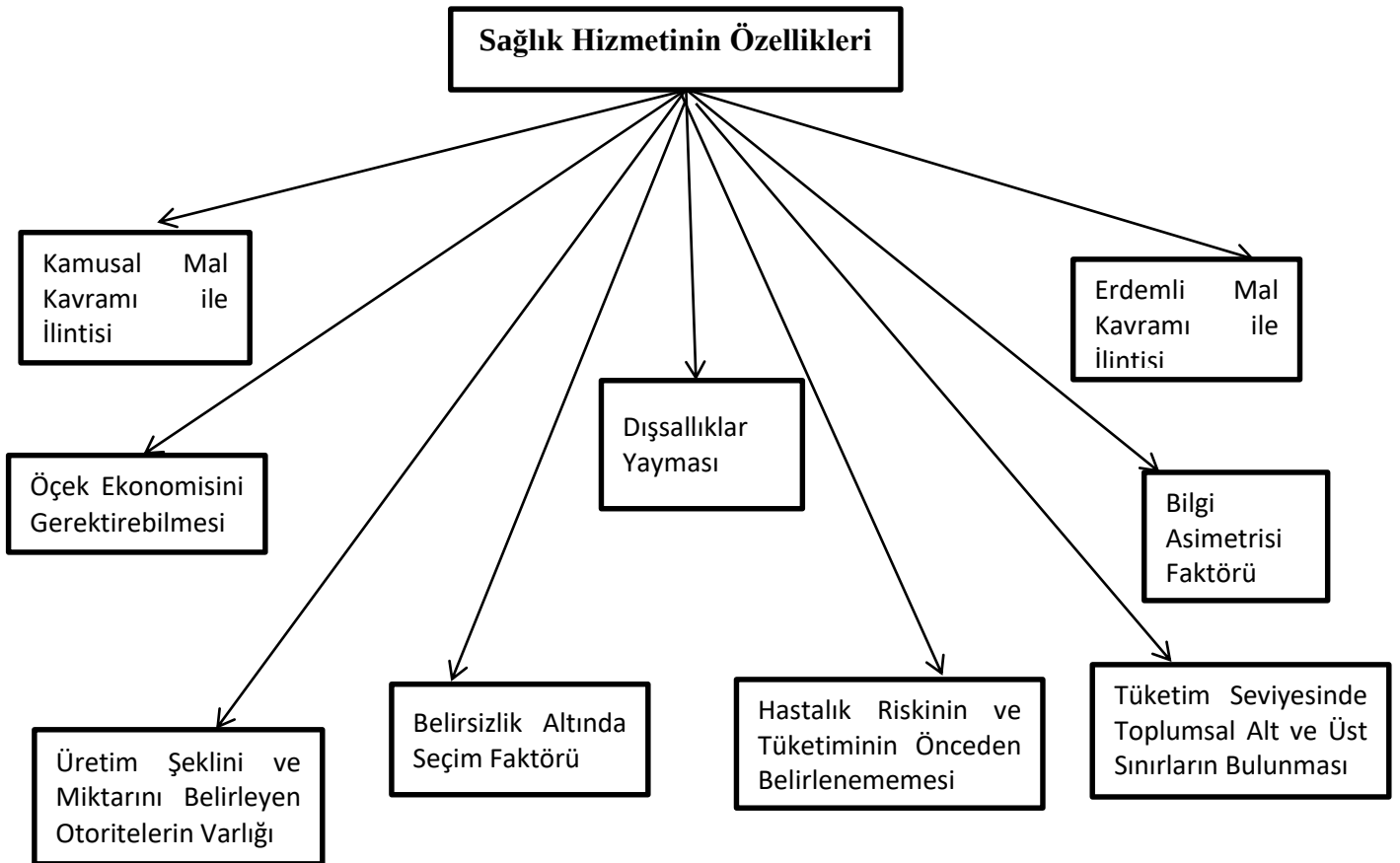
Sağlık hizmetleri ve sağlık hizmetlerinin özelliklerine yönelik faaliyetleri içeren tanımlamalara ilişkin maddeleri şu şekilde sıralayabiliriz (Akın, 2016: 9):

- Sağlık kurumlarının yapısına bakıldığında uzmanlık düzeyi her daim fazladır.
- Sağlık kurumları incelendiğinde işlevler ve bağımlılığa ilişkin yapı da oldukça üst seviyelerde seyretmektedir. Bu nedenle değişik meslek sınıflarının çalışmaları içinde üst seviyede koordinasyon bulunmaktadır.
- Sağlık kurumları çatısı altında insan kaynakları bölümü, alanında uzman bireylerden oluşmaktadır ve bununla beraber bu bireyler için kurumsal amaçlardan daha çok mesleki yönde amaçları öne çıkmaktadır.

- Hizmet miktarları ve sağlık harcamaları alanındaki maliyetlerin önemli bir kısmını açığa çıkaran sağlık çalışanlarının uzmanlık çalışmaları üzerinde bir denetim sistemi öne çıkmaktadır.
- Hastane ve sağlık kurumları başta olmak üzere bütün sağlık kuruluşlarında ciddi bir disiplin bulunmaktadır. Bu kavramlar, koordinasyon denetimi ve çatışmaların yanında çeşitli sorunların yaşanmasına da neden olmaktadır.

Sağlık turizm hizmetlerinin farklı kaynaklardaki özellikleri farklı şekillerde gösterilmiştir. Sağlık hizmetleri, sosyal devlet prensibinin, özellikle halk tarafından üretilen ve kamu denetimi altında olan bir ekonomik faaliyet olarak ortaya çıkması karşısında özellikle antagonisttir:

Tablo 1: Sağlık Hizmetinin Özellikleri



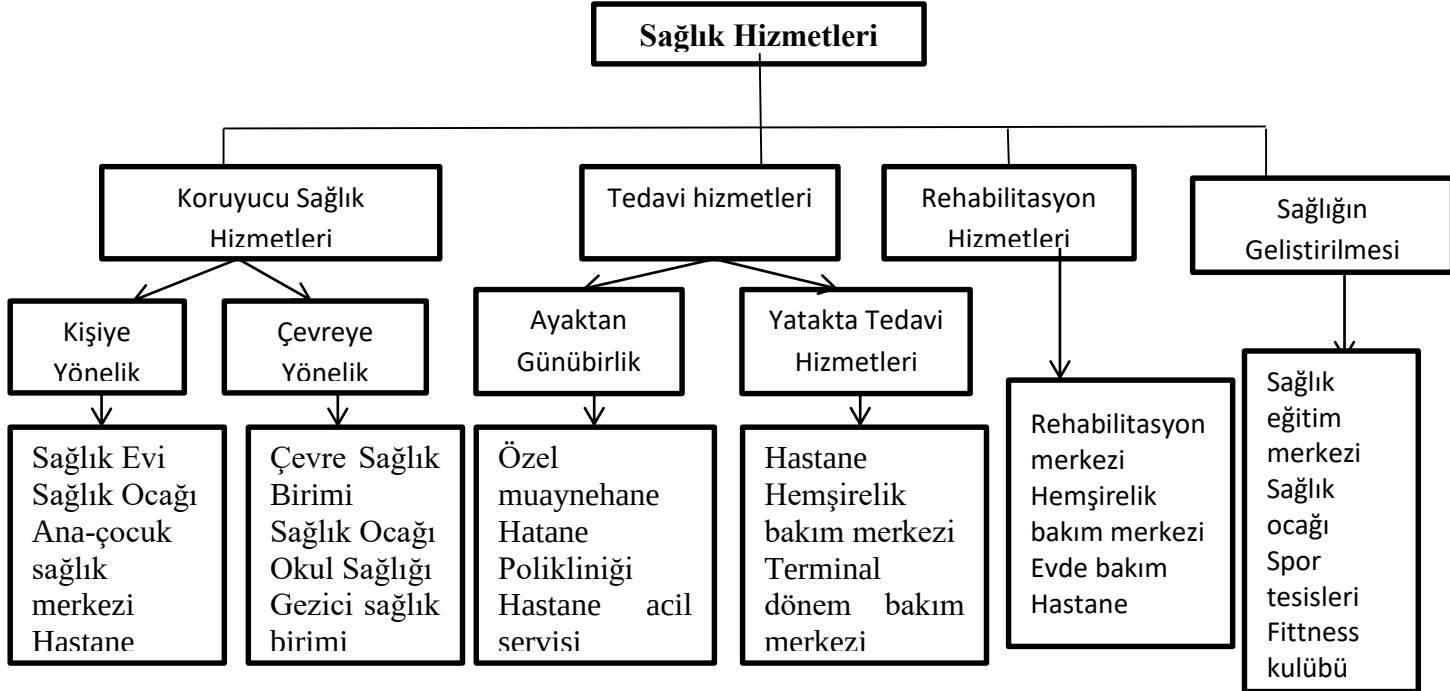
Kaynak: SAYIM Ferhat, “Sağlık Hizmetinin Özellikleri”, **Akademik Arge Dergisi-Sosyal Bilimler**, 2015, s.6.

Bazı yönlerden sağlık hizmetleri diğer hizmetlerden ayrılır. Bu özellikler-dokunulmazlık, tekdüzelik, eşzamanlı üretim ve tüketim, direnç eksikliği ve tüketicilerin tüm bilgileri, hizmet sağlayıcılarının bilgi gücünü, tüketicilerin mantıksız davranışlarını, tıp mesleğinin kurallarını içermemesi gibi her türlü hizmetin ana özelliklerinin yanı sıra, kamu malları ve devlet müdahalesine açıktır (Karaçor ve Arkan, 2014: 92).

1.8.2. Sağlık Turizmi Hizmetlerinin Sınıflandırılması

Tıbbi hizmetler, koruyucu sağlık hizmetleri, tedavi edici sağlık hizmetleri, rehabilitasyon hizmetleri ve sağlığın teşviki ve geliştirilmesi hizmetleri olarak sınıflandırılabilir. Bu hizmetleri ve bu hizmetleri sağlayan kurumların sınıflandırılması aşağıdaki gibi gösterilebilir.

Tablo 2: Sağlık Hizmetleri ve Sağlık Kurumlarının Sınıflandırılması



Kaynak: Şeniz Erdem, “Sağlık Hizmetleri Pazarlaması: Hastaların Sunulan Hizmetlerin Kalitesini Algılamaları Üzerine Bir Uygulama”, **Yayımlanmayan Yüksek Lisans Tezi**, 2007, s.61.

Önleyici sağlık hizmetleri-hastalığı önlemek, bulaşıcı hastalıklarla mücadele etmek, hastalara ve akrabalarına hijyen, hastalara karşı rehabilitasyon, hastalık ve sağlık eğitimi, diyet ve yaşam tarzı değişiklikleri yoluyla hastalığın önlenmesi konularında ihtiyati tedbirler almak, tedaviden önce birincil önleme pozisyonunu alan tıbbi hizmetlerdir (Basan ve Bilir, 2016: 45).

Terapötik tıbbi hizmetler, hastalık veya hastalık bildiriminin ortaya çıkmasından sonra tanı ve teşhis prosedürlerini içeren hizmetlerdir. Bu, koruyucu sağlık hizmetlerinden daha özel bir fayda anlamına gelse de, hastalıkların tedavisinden kaynaklanan artan üretkenlik nedeniyle sosyal faydaları da içerir. Terapötik tıbbi hizmetler, koruyucu tıbbi hizmetlerden daha fazla maliyet ve organizasyon gerektirir (Yaylalı ve diğerleri, 2012: 563).

Rehabilitasyon-tıbbi, psikolojik, sosyal ve profesyonel yönlerden hastalığa ya da kazara zarar verebilme olasılığından dolayı bir takım becerilerini kaybeden bir kişiyi çekerek kalıcı sakatlığın sonuçlarını en aza indirmeyi amaçlayan terapötik tedavidir (Akdemir, Akkuş, 2006: 85).

1.8.3. Sağlık Turizminin Tercih Nedenleri

İnsanları turizme teşvik etmenin nedenlerinden biri, nasıl sağlığa kavuşacağını ve nasıl korunacağını bilmektir. Sağlık işletmelerinin temel hedefleri, insanların sağlığını ve korunmalarını ve iyileştirmelerini sağlamak, önlemlere rağmen, hastalığa karşı gerekli önlemleri alarak ve

en kısa sürede insanların sağlık ihtiyaçlarını karşılayarak, en uygun maliyet ve etik ilkeleri kullanarak halk sağlığı seviyesini iyileştirmektedir (Karaçor ve Arkan, 2014: 92).

Diğer pazarlarda olduğu gibi, sağlık hizmetleri sunma zamanı da sağlık hizmeti tüketicilerinin hangi hizmetleri ve hangi hizmeti sağlayıcıdan alacağını seçmeleridir. Tüketiciler genellikle kararlarını dikkate alarak kararlarını alırlar. Kaynakların sınırsız olması ve kısıtlamaların varlığı tüketicileri seçim yapmaya yönlendiriyor (Şantaş ve diğerleri, 2016: 20).

Müşteriler tercih yaparken sağlık hizmeti veren işletmenin tüm hizmetlerinin iyi olmasını ister. Diğer piyasalarda olduğu gibi sağlık hizmetlerinde de müşteri ona yapılan tüm hizmetlerden memnun kalmak ister. Bu da her bir müşterinin sağlık hizmeti yapan işletmeye uygun memnun kalıp, kalmadığını ortaya çıkarır. Sağlık hizmeti tüketicileri herhangi bir işletmenin sağlık hizmetlerinden yararlandığı zaman bir çok faktörleri göz önünde bulunduruyor.

Sağlık hizmeti alan tüketicilerin memnuniyetini bir çok açıdan inceleyebiliriz (Öz ve Uyar, 2014: 124; Aydın, 2017: 27-28).

- Sağlık bakım hizmetlerinin yapısı, süreci ve çıktısı
- Sağlık hizmetinin kalitesi
- Fiyatlar
- Gelir düzeyi
- Zaman maliyeti
- Güvenilirlik
- Genel bakım kalitesi
- Erişim kolaylığı

- Fiziksel Özellikler
- Sağlık sigortası sahipliği
- İsteklilik
- Yeterlilik
- Nezaket
- İletişim

1.9. Dünyada Sağlık Turizmi

Dünyanın her yerinde ve ülkemizde insanlar, dinlenme sırasında sağlığını korumaya başlamıştır. Tatilde olan çiftçiler, deniz ve dağ ilaçlarının kullanıldığı merkezlerde dinleniyor ve tedavi görüyorlar. Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin bakış açısına göre özel bir yön olan medikal turizm, bir dizi arıtmanın yüzme, sürüklenme, soğuk ve sıcak maden sularının yarattığı bir turizm türü olarak tanımlanmıştır (Emekli, 2002: 77). Çoğu ülke sağlık turizminde ulusal bir politika yapmaya ve yatırım yapmaya başlamıştır. Bunun başlıca nedenleri, ülkeler arasındaki iş birliklerinin ve ortaklıkların gelişmesi, artan özgürlük ve insanların seyahat etmeleri için fırsatlar, ulaşım ve vize gibi engellerin azaltılması, sağlık turizmi ülkenin gelirene önemli bir katkı sağlamıştır. Bu alanda ilk atılımı yapan ülkeler-Hindistan, Singapur, Tayland, ABD, Almanya, Malezya, Brezilya, Güney Afrika, Meksika ve Kosta Rika (Dökme vd., 2017: 304). Dünya’da sağlık turizminin gerçekleştiği ülkeler şekil 1’de verilmektedir.

Şekil 1: Dünya’da sağlık turizmi ülkeleri

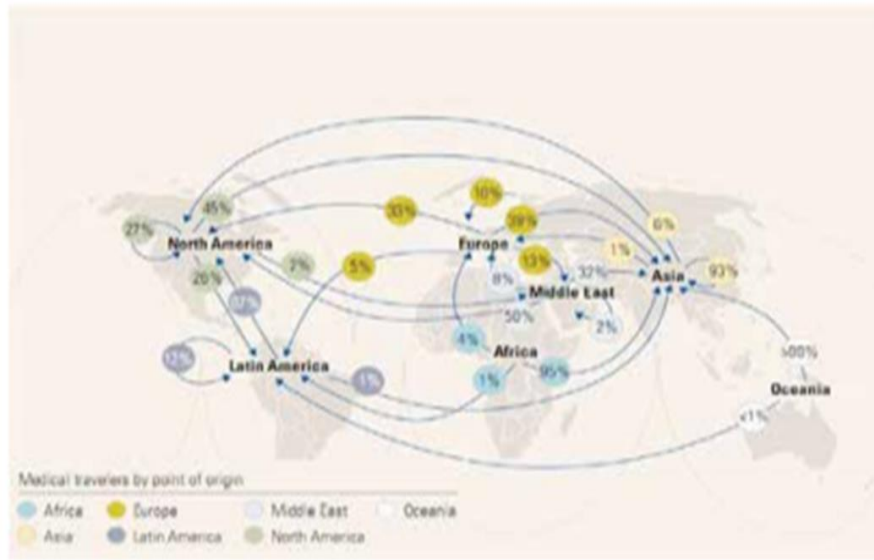


Kaynak: Kərimova Tovuz, “Dünya’da ve Azərbaycan’da Sağık Turizminin Değerlendirilmesi: Naftalan Örneği”, **Yayımlanmayan Yüksek Lisans Tezi**, 2017, s.6.

Medikal turizm dünyanın birçok bölgesinde başarılı uygulamalara sahiptir. Bu ülkeler, özellikle sağık turizmi için yurtdışına turist gönderen ülkelerin yakın çevreleridir. Böyle Hindistan, Singapur, Tayland, Filipinler ve Avrupa pazar olarak ülkeler, diğer piyasalarda ise böyle Meksika, Küba, Panama ve Kosta Rika gibi ülkeler, ABD’ye yakın önemli bir pazar ön planda olan Doğu, Orta Doğu için İsrail ve Ürdün önemli yönler olarak görülüyor. Özellikle Avrupa ve Orta Doğu pazarları için yeni bir cazibe merkezi olarak, Türkiye uluslararası pazarlarda rekabet avantajı elde etmek için yeni bir politika ve strateji geliştirmektedir (Aktepe, 2013: 173). Ana turizm merkezi Asya’dır, çünkü en çok tercih edilen ülkeler-Hindistan, Küba, Kosta Rika, Tayland, Singapur, Kolombiya ve Malezyadır. Tayland ve Malezya ile rekabet edebilmek için Singapur bu ülkelerdeki fiyatları düşürmüştür ve hava limanlarındaki tıp turizmi alternatifleri hakkında bilgi vermiştir (Barca vd., 2013: 68). Hindistan, Tayland, Singapur gibi sağık turizm durakları JCI (Joint Commission International) akreditasyonuna sahip

hastanelerin %10 una tekbaşına sahiptir (Zengingönül ve diğerleri, 2012: 8). Şekil 2'e baktığımız zaman, Amerikalı sağlık turistlerinin %45'nin Asya ülkelerine, %26'nın Latin Amerika'ya gittiğini, Avrupalı sağlık turistlerinin %39'nin Asya ülkelerine, %33'nin Amerika'ya, %13'nin ise Orta Doğu ülkelerine tedavi amacıyla gittiğini görebiliriz (BAKA, 2013: 11).

Şekil 2: Sağlık turistlerinin uluslararası hareketi



Kaynak: Baka, “Sağlık Turizmi Sektör Raporu”, **Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı**, 2013, s.12.

Bu sağlık alanında 22 milyon turist olduğu potansiyelini ve dünyadaki medikal turizmin gelişmesini dikkate alarak, önümüzdeki yıllarda ortaya çıkacak küresel rekabet ve küresel rekabet olacağını söyleyebiliriz. Ancak, fazla sayıda dünya merkezleri Karlovi Vari, Almanya, Macaristan ve Heviz-t termal merkezleri hedef olarak satılan uzun yıllar hareketiyle ilişkili turizm geliri açısından hesaplanır (Erdem, 2015: 138).

Geçtiğimiz otuz yıl boyunca, sağlık turizmi hem uluslararası bir yolculuk hem de ülkeler için bir gereklilik ve kıtalar arası seyahat planı haline gelmiştir. Özellikle uluslararası turizm hareketleri hızlanmış, sağlık alanındaki altyapı ve taşıtların gelişimi turizm alanında ciddi değişikliklere neden olmuştur. Öte yandan, medikal turizmin popülerliğini artıran diğer bir önemli faktör, özellikle tıbbi müdahalenin tedavisinde fiyat avantajıdır. Kuzey Amerika ve Avrupa ülkelerinden daha düşük fiyatlarla benzer operasyonlar gerçekleştiren Hindistan, Tayland, Kosta Rika, Meksika gibi ülkeler ön plandadır (Aktepe, 2013: 171).

Sağlık durumu genellikle iyi olma hissini içerir. Almanya, Avusturya ve İsviçre gibi bazı ülkelerde sağlık için yaşam tarzı ve sorumluluk, “tıbbi nezaket”e vurgu yaparak önemlidir. Orta ve Güney-Doğu Avrupa ülkelerinde güneş, deniz havası ve talasoterapiye esas ilgi gösterilmektedir. Fiziksel uygunluk da günlük sağlıklı yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır. Asya ülkelerinde, birçok spiritüel sınıf, yoga, meditasyon ve masaj gibi günlük aktiviteler önemlidir. Düşük verimlilik, yüksek devamsızlık ve yüksek sağlık hizmetleri maliyetleri (muhtemelen 2030 yılına kadar 957 milyar ABD Doları) ve ABD’de yıllık milyonlarca dolara mal olan obezite sorunları. Buna göre, spa endüstrisi, yoga, pilates, zihin, beden ve ruh egzersizleriyle entegre hizmetler sunmaya çalışıyor. Bu çalışmalar, tüketicilerin kilo vermesine, kolesterol düzeyini düşürmesine ve genel refahı sağlamasına yardımcı olmak için tasarlanmıştır (Koncul, 2012: 530).

Sağlık hizmetlerinde turizm farklı açılardan önlenemeyen bir gerçektir. Birçok ülke arasındaki dernek ve ortaklık sayısındaki artış, kişi başına düşen turist sayısında (yaklaşık 650 kişi) bir artışa, bireysel

seyahat fırsatlarının sayısının artmasına ve ulaşımın önündeki engellerin azaltılmasına ve düzenli olarak kurulan sağlık turizmi başına düşen kişi başına düşen ortalama gelirin artmasına yol açmıştır. dolar. ABD) çok düşüktür, medikal turizm tarafından sağlanan gelir, tıp turizmi alanında birçok ülke için ulusal turizm politikasıdır ve bu alandaki önemli yatırımlardır (Şencan, 2012: 21).

İKİNCİ BÖLÜM

AZERBAIJAN'DA SAĞLIK TURİZMİNİN MEVCUT DURUMU

2.1. Sağlık Turizminin Tanımı ve Özellikleri

Sağlık hizmetlerinde turizm yarın gibi tarih öncesi ve güncel kadar eskidir. Sağlık turizmi için tek bir tanım yoktur. Genellikle sağlık turizmi bugün iki alanda yoğunlaşmaktadır: şımartıcı ve sağlıklı bir yaşam tarzı. İnsanların kendilerini iyi hissetmelerini sağlayan masaj, bitkisel sarma ve kabartma gibi hizmetleri içerir. Sağlık, sağlıklı insanların problemlerden kaçınmasına yardımcı olur, bu yüzden fiziksel ve zihinsel olarak iyi kalırlar. Bazen bu, olası sorunları tanımlamak için tanı testleri sağlamak anlamına gelir (Web 6).

Alanlar incelendiği zaman biz sağlık turizminin farklı şekilde tanımlandığını görebiliriz. Sağlık turizmine verilen tanımları biz şu şekilde anlatabiliriz.

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın tanımına göre, sağlık turizmi bir çeşit seyahat odaklı tedavi olarak kabul edilmektedir (Web 3). Turizmi olarak bilinen medikal turizm, tıbbi tesisler, turistler gibi önceden planlanmış promosyonlar ya da bölgelerdeki olay ve olayları turist çekmek için oteller olarak tanımlanmaktadır (Gülmez, 2012: 24). Sağlıklı turizm, daha iyi ve fiziksel olarak düşünen ve aynı zamanda da güncellenen insanlar tarafından gerçekleştirilen bir turizm türüdür (Albayrak, 2013: 105). Dünya Sağlık Örgütü'nün sağlığının tanımını kabul edersek, bu sağlık sadece hastalık veya güçsüzlüğün yokluğu değil, aynı zamanda fiziksel, zihinsel ve sosyal refahın tamamlanmasını da içerir. Medikal turizm tüm olası kategorilerde sağlıkla ilgili bir faaliyettir. Başka bir deyişle, medikal turizm sağlık turizminin bir alt

kümesidir. Diğer sağlık turizmi alt grupları arasında mutfak turizmi, uygun fiyatlı turizm ve spor turizmi yer alabilir (Julie, 2012: 5). “Sağlık” terimi bazen farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Zamanla, bu kavram farklı değerler ile yüklenebilir. Bu kavramın olumsuz bir çağrışımına sahip olduğumuzda, bu kelimededen “hasta değil” anlaşılmaktadır. Kavramın olumlu yaklaşımları, fiziksel ve zihinsel uyum gibi fiziksel özellikleri vurgular. Bugün bu ikinci anlam daha yaygındır. “Sağlık turizmi, sağlık nedenleriyle seyahat edenlerin kendileri dışındaki yerlerde seyahat etmeleridir” (İçöz, 2009: 2260). Medikal turizm-başka bir yerden sağlık hizmetleri almak için planlanmış gezilerden bahsetmektedir (Aktepe, 2013: 171). Medikal turizm, hastanın acil tıbbi bakımı veya farklı ülkelerden sağlık hizmeti seçimi seçimi olarak tanımlanabilir (Barca vd., 2013: 66). Geniş anlamda medikal turizm, insanların ikamet yerinden sağlığa kavuşması anlamına gelir. Bu tanım, geleneksel sağlık hizmetlerine ek olarak estetik operasyonları, tamamlayıcı prosedürleri ve alternatif sağlık hizmetlerini içermektedir (Özkurt, 2007: 126). Medikal turizm bir şemsiye kavramıdır ve bu kavram altında alt kavramlar oluşur. Sağlık turizminin özü, tıp turistlerinin tıbbi hizmetler için bir yerden diğerine hareket etmeleri gerçeğinde yatmaktadır. Aynı zamanda, tıbbi turistler, bir zaman sınırı ve 24 saatten uzun süren evden uzakta tıbbi ziyaretçi olarak hizmet eden bir kişi olarak kabul edilmektedir (Şencan, 2012: 14).

Sağlık turizmi, insanlara hizmet etmek için başka yerlerde seyahat ve konaklama amacıyla özel bir tür turizm türü olarak ortaya çıkmıştır. Turizm sağlığı için hedef gruplar zayıf sağlık çalışanlarıdır ve insanlar sağlığını korumaya hazırdır. Başka bir bakış açısına göre, sağlık turizmi “tedavi, barınma, tıbbi bakım ve belli bir süre doğal kaynaklara dayalı

turizm tesislerine dayanarak güvenlik şartlarını (genellikle 21 gün) insan sağığına kavuşturan sağık ve tedavi” olarak tanımlamaktadır (Erdem, 2015: 136). Sağık turizmi kavramı, kısa bir süre tıbbi yardım almak veya menşe ülkesindeki bekleme listelerini engellemek için uluslararası akademik çevrede diğerk ülkelere uygulanmaktadır. Medikal turizm çoğı zaman bir inovasyon ürünü olarak görölür. Sağık turizmi otelcilik sektörüdür-turizm ihtiyaçlarının mevsimsel doğasına, sağık turizmi ve sağık kurumlarına alternatif olarak, ulusal ve uluslararası turizme odaklı bazı alanlarda. Sonuç olarak, aracılar (tıbbi seyahat şirketleri) yeni bir anlama sahiptir (Antonio, 2016: 86).

Hastaların sağığını almak veya sağığına kavuşmak için ulaştıkları sağık turizmi, kendi içinde bazı özelliklere sahiptir. Bu özellikleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Albayrak, 2013: 110; Dökme, 2016: 5):

- Sağık turizmi hasta insanları hedef alır veya sağığını sürdürür.
- Medikal turizm, belirli uygulamaların yasaklandığı, aşırı pahalıya mal olduğı, uzun süreler gerektiren ve yaşadıkları ülkeye müdahale etmek için yeterince donanımlı olmayan bir ülkede uluslararası olarak yürütölmektedir.
- Sağık hizmetlerinde turizm, yerine geçmeyen bir turizm türüdür.
- Medikal turizm, yılda on iki ay boyunca yapılabilecek bir turizm türüdür.
- Sağık sektöründe turizm, turistlerin girmesi nedeniyle yabancı turistleri ekonomik olarak çeken bir turizm türüdür.

- Medikal turizm, hastaların uluslararası potansiyelini kullanarak tıbbi tesislerin geliştirilmesine ve geliştirilmesine olanak sağlayan bir turizm türüdür.
- Bir hekim tarafından teşhis, tıbbi ve teknolojik araçların kullanılması nedeniyle, bireylerin talebi yerine hekimlerin kararları verilir.
- Değişken ve devredilemez hizmetler,
- Diğer sektörlerden daha insan merkezli bir alan,
- Bu hizmetlerden aldığınız sonuçlar paraya dönüştürülemez,
- Tıbbi hizmetler bireysel olarak düşünülse de, aslında kamu hizmetleridir.
- Sebep önleyici, iyileştirici ve rehabilitasyon hizmetlerinin kullanılabilirliğidir.
- İnsanların hasta olduklarını bilmemeleri, arz ve talep arasında bir eşitsizlik yaratan belirsizliğe yol açmaktadır.
- Bu hizmetlerin memnuniyetini ve kalitesini belirlemek çok zordur.

2.2. Sağlık Turizmi Çeşitleri

Dünyada sağlık ve termal turizmin iyileştirilmesi ile birlikte, genel popülasyonu da kapsayan, tıp teknolojilerini tedavi etmek veya tanıtmak isteyen çok sayıda tesis açıktır. Termal turizm rehabilitasyon hizmetleri, sağlık amaçlı turizme ihtiyaç duymayan tıbbi hizmetleri de içermektedir (Gülmez, 2012: 30). Günümüzde turizm türleri, yenilikler ile kademeli olarak zenginleştirilmekte ve farklı alanlarda, hedeflerde, talepte ve insanlarda çeşitlendirilmekte ve sağlık turizmi de modernleşmektedir (Şencan, 2012: 18).

Sağlık turizmi çeşitlerini şu şekilde gösterebiliriz:

- Termal (kaplıca) turizmi
- Tıbbi (medikal) turizmi
- SPA ve sağlık turizmi
- İleri yaş turizmi

Tablo 3: Sağlık Turizmi Türleri

Sağlık-Güzellik Turizmi	Tedavi	Rehabilitasyon
SPA Doğal Turizm Ekoturizm Kitle Turizmi Bitkisel Turizm Tamamlayıcı Tedavi	Elektif Cerrahi Plastik Cerrahi Eklem Replasmanı Kardiyotorasik Servisler Diagnostik Servisler Kanser Tedavisi İnfertilite Tedavisi	Diyaliz İlave Programlar Yaşlı Bakımı Programları Bağımlılık Tedavileri

Kaynak: Gülmez Zeynep, “Türkiye’de ve Dünya’da Sağlık Turizmi ve Çeşitleri: Sağlık Turizminin Ülkemizdeki Mevcut Durumu ve Bazı Ülkelerle Kıyaslanması”, **Yayımlanmayan Yüksek Lisans Tezi**, 2012, s.31.

2.2.1. Termal (Kaplıca) Turizm

Su dünyada kullanılan en eski tedavi ve rahatlama aracı olarak kabul edilir. Kavramsal olarak “spa” kelimesi kapalı bir kelimeden gelir. Ilıca, sıcak su kaynağı anlamına gelir. Latince “termal” kelimesi Romalılardan bir kelimedir ve bir spa ile eş anlamlıdır. Roma’da Grand Spa merkezleri “Terme” olarak seçilmiştir. “Çermik”-konuşulan dilde bazı dillerde kullanılan bir kelime, Farsça hamamına atıfta bulunur (Erdem, 2015: 137). Termal merkezler, bölgesel asimetrinin bir paradigması ve yerel halkın yaşam kalitesinin bölgesel olarak zenginleştirilmesi, yerel ve bölgesel ölçekte kalkınma direkleri yaratarak

ekonomik ve sosyal refah üzerinde yaygın bir etki yaratmaktadır (Carlos vd., 2015: 22).

2.2.1.1. Termal (Kaplıca) Turizminin Özellikleri

Termal merkezler, bölgesel asimetrinin bir paradigması ve yerel halkın yaşam kalitesinin bölgesel olarak zenginleştirilmesi, yerel ve bölgesel ölçekte kalkınma direkleri yaratarak ekonomik ve sosyal refah üzerinde yaygın bir etki yaratmaktadır (Carlos vd., 2015: 22). Sunulan hizmetler ve ürünler nedeniyle, termal tesisler diğer turizm organizasyonlarından farklıdır. Termal tesisatların özellikleri (Dökme, 2016: 22):

- Turizmin 12 aya yayılması
- Sitelerde yüksek düzeyde istihdam ve istihdam,
- Dağ turizmi ve kış turizmi gibi diğer alternatif turizm türleri ile birlikte bölgede turizmin dengeli bir şekilde gelişmesini sağlamak.
- Rekreasyon ve eğlence fırsatları da dahil olmak üzere insanların sağlığını iyileştirebilecek aktivitelerle sağlıklı insanlar yaratmak,
- Karlı ve rekabetçi bir güce sahip yatırımların, bir tedavi merkezinin entegrasyonu ile tesislerin maliyetini hızla geri yüklediği görülmektedir (tedavi)

2.2.1.2. Dünya’da Termal Turizm

Afrika ülkelerinde bazıları da dahil olmak üzere dünyanın dört bir yanındaki termal kaynaklı sağlık merkezleri ürünlerini değiştiriyor ve her ikisine de uyum sağlamak için kendilerini yeniden konumlandırıyorlar. Ekonomik gerçekler ve değişen talep açısından kaplıca sağlık turizmi ürünü böylece spesifik hastalıklar için tıbbi tedavilerden uzaklaşıyor ve fitness ile sağlıklı yaşam tedavilerinin

kombinasyonuna doğru ilerliyor. Bu, sağlıklı kaplıca gelişimine yönelik küresel bir hareketi yansıtırken, gerek kentsel gerekse kırsal alanlarda olmak üzere termal kaplıcalar, başta Avrupa olmak üzere birçok termal kaplıcanın önemli dönüm noktası, başta termal su kullanılması olmak üzere, hastalıktan muzdarip kişilerin tedavisinde, diğerlerinde kelimeleri hasta insanlar, zaten sağlıklı insanlara yardımcı olmak için termal su kullanmaktan daha sağlıklı hale geliyor (Boekstein, 2014: 1).

Uluslararası olarak Türkiye’de, en fazla sayıda termik su yayları bulunabilir. Ayrıca Japonya, İtalya, İzlanda ve Fransa da piyasada bulunuyor. Macaristan’ın önemli miktarda termal su ve olumlu jeotermal koşulları mevcuttur. Termal su ülke topraklarının %80’inde bulunabilir. Bunların sadece yüksek sıcaklık değil aynı zamanda mineral içeriği de yüksektir. Macaristan, en önemli 5. ülke olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda Japonya, İzlanda, İtalya ve Fransa’dan sonra, Macaristan’da yaklaşık olarak 1200 termal su kuyusu, 220 onaylı tıbbi, 195 kabul edilen maden suyu ve 70 termal kap vardır (Veronika, 2014: 78).

2.2.2. Medikal (Tıbbi) Turizm ve Nedenleri

Medikal turizm, kendi ülkelerindeki yüksek tedavi maliyeti nedeniyle ortaya çıkan turizm hareketleri olarak tanımlanmaktadır. Bu durum, dış ve genellikle uzak ülkelere, bu ülkelerdeki tedavi maliyetlerinin düşük olmasına ve bu ülkelerde tıbbi prosedürlerin ya da operasyonların uygulanmasına yol açmaktadır (İçöz, 2009: 2266). Medikal turizm tüketiciler için hala önemlidir. Ancak, tıp turizmi doktorlar ve servis sağlayıcılar için çok kullanışlı veya pratik değildir. Bu, “ev” ten ayrılırken sağlıkla ilgili herhangi bir faaliyet arayan veya alan neredeyse tüm kategorileri kapsayan evrensel bir terim haline gelmiştir (Julie, 2012: 5). Tıp turizmi, medikal turistlerin refahını iyileştirmeye yönelik tıbbi uygulamalar veya faaliyetlerdir. Bu faaliyetler

arasında hasta tedavisi, tıbbi muayeneler, sağlık taraması, diş hekimliği, kardiyopriya, protez, kanser tedavisi, n6roşir6rji, organ nakli ve nitelikli tıbbi bakım gerektiren diğer işlemler, m6dahaleler yer almaktadır (şencan, 2012: 19).

2.2.2.1. D6nya’da Medikal Turizm

Tıbbi turizmin uzun bir ge6mişi olmamasına rağmen, medikal turizm yıllar 6ncesine dayanmaktadır. Ge6mişte medikal turizmin en 6nemli 6zelliği pahalı olması. Sağlık turizmi geliştik6e ve pop6ler hale geldik6e, 6lkeler daha kolay hale geldi ve sonu6 olarak medikal turizm gelişti. Bu nedenle, hastaların akışı gelişmekte olan 6lkelere değil, azgelişmiş 6lkelerden gelişmiş 6lkelere y6nelikti. Ger6ekten de, tıbbi turist her yaşta olabilir ve genellikle sık-sık Avrupa veya gelişmiş 6lkelerden, yaşlı veya emekliler bulunmaktadır (Erdem, 2015: 137).

2.2.3. SPA&Wellness Turizmi

Sağlık-insanların sağlıklı olmaları, performanslarını arttırmaları, daha uzun yaşamak ve yaşam kalitelerini y6kseltmek i6in yaptıkları faaliyetlerdir. Spa-duş, sıcak spreyci, soğuk ve 6eşitli su formları gibi uygulamalarla dinlenme ve rahatlama duygularının elde edildiği ek tedavi anlamına gelir. Bununla birlikte, bug6n6n spası sadece su terapisi değildir, 6eşitli masaj ve aromaterapi, g6zellik ve bakım hizmetleri dahildir. “Wellness” kelimesi “Well Being ve fitness” kelimelerinin birleşiminden yaranmış ve akıl, beden, ruh ilişkilerinde iyilik ve varlık anlamındadır (Erdem, 2015: 137). Wellness turistleri-doğumdan kişisel sağlık ve refah i6in proaktif bir şekilde ilerlemek ve evde olmayan benzersiz, otantik veya yer-tabanlı deneyim ve terapiler aramak i6in seyahat edenler olarak tanımlanmaktadır. Wellness turizmi terimi, sağlık turizmini tanımlamak i6in kullanılmamasını 6nermektedir. Elbette, wellness turizmi sağlık turizmi değildir. Sağlık turizminin bir alt

kümesidir. Sağlık işletmeleri “hasta” değil “misafir” kelimesini kullanmayı ve sonuçlardan ziyade ortam ve deneyimler üzerine yoğunlaşmayı tercih etmektedir (Julie, 2012: 16).

2.2.4. İleri Yaş ve Engelli Turizmi

Dünyamızdaki hızla yaşlanan nüfusun oranı, toplam nüfusta zamanla artmaktadır. Bugün nesiller 50 yaş üstü koruyucu sağlık hizmetinden haberdar oldukları için daha iyi eğitilidir ve uyum sağlamışlardır. Ekonomik göstergeleri sürekli olarak gelişmektedir. Bu nedenle, daha aktiftirler ve lüks servislere daha önce olduğundan daha fazla ilgi gösterirler. Emeklilik nedeniyle boş zaman da dahil edildiğinde, üçüncü yaş grubu, turizm için mükemmel bir pazar oluşturmaktadır. Özellikle son 20 yılda, sağlık turizmi grubunda yukarıda belirtilen ekonomik nedenlerle üçüncü yaş turizminin payı artmıştır (Erdem, 2015: 137). Geçen yüzyılda, insan hayatı yayılmış ve yaşlıların sayısı buna göre büyümüştür. Kalkınma Bakanlığı, 2002 yılında Birleşmiş Milletler ve Dünya Yaşlanma Derneği'nin tahminlerine göre, gelişmekte olan ülkelerdeki tahmini 400.000.000 yaşlı insanın 600.000.000 kişiye ve 2050'de 2 milyara ulaşacağı tahmin etmektedir. Bu grubun yeni sosyal ve ekonomik durumlara yol açacağını gösteriyor (Web 9). Özürlülük, yalnızca biyolojik ya da tıbbi koşullar değil, ayrı-ayrı ya da çevresel ve kişisel faktörlerin bir arada bulunmasının bir sonucu olarak ortaya çıkan bir olgudur. Özürlülük faktörlerinden biri bedenin işlevi veya yapısındaki amortismanın ortaya çıkmasıdır. Bu durumda, insan aktivitesi sınırlıdır. Genellikle (yürümek, duymak veya zihinsel engellilik) devre dışı olarak bilinen insanlar, yaşlılık gibi ağır gerçekleştirilmede güçlü kronik hastalıklar, şiddetli ruhsal bozukluklar, multipl skleroz (multipl skleroz) vb. gibi, sağlıkla ilgili sorunlar yaşamaktadırlar (Bulgan ve Çarıkçı, 2015: 16-17).

Dünya Sağlık Örgütü'nden (WHO) alınan verilere göre, dünya nüfusunun %15'i (1 milyar) engeller şeklinde yaşıyor. Toplumdaki nüfus için engelli bireylerin oranı, sağlık turizminde iş göremezlik için turizmin tanımlanmasını gerektirir. Bu yüzden seyahat etmeyi engelleyen bu tür turizm, seyir eğlence için turistik bir yer olarak ve görsel terapi için ihtiyaçların çeşitliliği olarak büyüyor (Web 11).

2.2.5. Uzun Yaşam Köyleri

Uzun ve sağlıklı bir yaşamın sürekli izlenmesini gerektiren kronik metabolik hastalıklar, diğer hastalıkların oluşumunda en önemli faktörlerdir ve kesinlikle gözlemlenmediklerinde sağlık düzeyini azaltarak morbidite ve mortaliteye neden olabilirler. Öte yandan, son yıllarda artan sayıda demografik endeks, ülkelerdeki sağlık ekonomisini yoğunlaştırmış ve bu durum yaşlılık bakım ve tedavisinin maliyetlerinde artışa neden olmuştur. Bu bağlamda, daha uygun fiyatlarla sağlık ve sağlık hizmetleri alabilecekleri turistik merkezlere seyahat eden yaşlı insanların sayısı artmıştır. Batı ve Doğu tıp anlamında bir bütün olarak sağlığı dikkate alan “Sağlıklı yaşam ve uzun ömür”, felsefesinde merkezleri ve sağlık kurumlarının sayısı hızla dünyada yeni bir trend olarak yayılıyor (Karasu, 2009: 118).

2.3. Azerbaycan'da Turizm ve Sağlık Turizmi

Tarih boyunca Azerbaycan, farklı kültürlerin birbirleriyle temasa geçtiği bir transit ülkesi olmuştur. Bu bölgedeki ilk seyahatler, Büyük İpek Yolu'nun Arnavutluk antik krallığının topraklarını geçmekte olan karavanlar olarak görülebilir. Hindistan ve Çin'den gelen malların birçoğu oradan geçmiştir ve Gence, Nahçıvan, Ordubad ve Shaki gibi şehirler karavanlar için önemli duraklar olmuştur. Bakü'nün önemi, yüzyılların geçişi ile Hazar Denizinin stratejik konumu ve gelişmiş deniz ticareti sayesinde artmaya başlamıştır (Ricapito, 2014-2015: 58).

2.3.1. Azerbaycan’da Turizm Potansiyeli

Azerbaycan’ın turist potansiyeli, güzelliği, tarihi eserleri, eşsiz sanatsal fırsatları ve turizme yönelik fırsatları pek çok ülkede olduğundan daha fazla fırsata sahiptir (Hüseynov, Əfəndiyeva, 2007: 3-5).

Azerbaycan pitoresk doğal manzaralar, kültür anıtları ve modern turistik tesislerle donatılmıştır. Ormanlar, Absheron ve Lenkeran sahilleri ile çevrili Khudat-Yalama sahilleri, dinlenmek ve rahatlamak için güzel yerlerdir. Bu yerlerde uzun bir yüzme mevsimi sağlayan beş veya daha fazla ay boyunca 22-26 C’lik sabit su sıcaklıklarına sahip ince kumlu plajlar vardır. Alpinizm ve kış sporları için en cazip alanlar Shamakhi ve Gusar’dır. Birçok hayvan ve kuş türü lisanslı avlanma nesnesidir ve rezervlerde izlenmesi ve fotoğraflanması çok kolaydır. Bakü ve Absheron yarımadası: Nahçıvan, Guba-Haçmaz, Şeki-Zagatala ve Lenkeran-Astara bölgeleri ve Shirvan ve Ganjabasar’ın tarihi bölgeleri Azerbaycan’daki gezginler için en çekici olanlardır. Bu mekanların güzel doğası, sayısız antik kalıntı, harika etnografik çeşitlilik ve yerel ustaların şaşırtıcı becerileri, misafirlerine Azerbaycan’ın unutulmaz bir izlenimini bırakacaktır (Web 32).

Yeni petrol patlamasının kaynaklarının ülkenin turizm tanıtımında yeniden girmeye başladığı yüzyılın sonlarında değişmeye başlamıştır. Günümüzde Azerbaycan, turizm tanıtımını öncelikle iki nedenden dolayı yerine getirmiştir: Birincisi, ekonomisini çeşitlendirmenin genel bir gereksiniminden dolayı şu anda enerji sektörüne fazla bağımlı olmasıdır. İkinci olarak, turizmin ulus inşası sürecine güçlü katkıda bulunmasıdır. Bu süreç Azerbaycan’ın gelişmekte olduğu bir süreçtir. Turizmin gelişmesine bir diplomatik ilişkilerin gelişmesi ve bunun için Azerbaycan’ın uluslararası arenadaki rolünü arttırmak için turizm

tanıtımını kullandığını söyleyebiliriz. Hükümet, turizmin Azerbaycan'ın önemli bir seviyede gelişme imkanı bulduğu sektörlerden biri olabileceğine ve son yıllarda bu yönde birçok yatırım yapılmasına ve pek çok ilerlemenin yapılmasına neden olabileceğine karar vermiştir (Ricapito, 2014-2015: 79).

Azerbaycan'ın doğu yarısı ile karşılaştırıldığında, orta ve batı bölgelerdeki rekreasyon ve turizm sektörlerinin az gelişmiş durumda olduğu görülmektedir. Bu bölgelerde, bazı mevsimsel sağlık kurumları faaliyet göstermektedir. Küçük Kafkasya'nın eteklerinde bulunan Dünyada bilinen tek tıbbi petrol yatağı-Naftalan tamamen benzersizdir. Bu şehirde ayrıca bir yıl boyunca çalışan tıp merkezi bulunmaktadır. Azerbaycan'da Naftalan'ın önemini şöyle söyleyebiliriz. Ondokuzuncu yüzyılın ikinci yarısında, Batılı ülkeler Naftalan'ın bu özelliklerini öyenmeye çalışmışla ve 1887 yılında bir Alman mühendislerden biri petrolü anketten almış ve Almanya'da melhem bırakmıştır. Bugün, yerli ve yabancı turistler Naftalan doktorları tarafından kontrol edilen çeşitli hastalıkları tedavi etmeye geliyorlar (Heydarov, 2016: 47-48).

Azerbaycan hükümeti 2002 yılında bir turizm geliştirme stratejisi uygulamaya başlamıştır. İlk kalkınma programı (2002-2006 yılları için yapılmış) öncelikli olarak ülkenin turizm altyapısının yeniden yapılandırılmasıydı. Fiziksel gelişmelere ek olarak, program tur operatörleri, rehberler ve diğer ağırlama personeli gibi önemli turizm personelinin eğitimini de vurgulamıştır (Roinila, 2015: 28).

WTTC'ye (World Travel and Tourism Council) göre, 2013 yılında turizmin GSYİH'ye (Gayri Safi Yurtiçi Hasıla) katkısı % 8,8 iken, 2024 yılında % 5,3 artacağı tahmin edilmektedir. Bununla birlikte doğrudan katkıyı göz önüne alırsak, turizm GSYİH'nın % 2,4'ünü temsil etmektedir. 2012 yılına göre daha düşüktür, ancak tahminler bu oranın

önümüzdeki yıllarda tekrar artmaya başlayacağını öngörüyor. Göz önüne almamız gereken bir diğer husus, Azerbaycan'ın GSYİH'sinin gelecekte de artacağıdır. Dolayısıyla mutlak anlamda sektörün genel bir büyümesi olsa da görece olarak turizmin GSYİH'ye katkısı az çok aynı seviyede kalacaktır. 2013 yılında Azerbaycan'da istihdamın % 8'i turizm sektörü tarafından toplam 352 milyon manatlık bir değer yaratılmıştır. Rakamlarla Azerbaycan'a bakarsak, turizm sektöründe çalışanların sayısı kesin değildir, ancak ekonomik faaliyet gösteren çalışanların dağılımı vardır ve turizm ile bağlantılı sektörlerin sayısının (konaklama ve yemek, idari ve destek hizmet faaliyetleri, sanat eğlence ve rekreasyon ve diğer hizmetler ve faaliyetler) toplam sonu % 7.8 olup, yaklaşık olarak WTTC tarafından sağlanan istatistiklerin iyi bir teyidi bulunmaktadır. Azerbaycan'daki Turizm ve Hizmetlere göre, bu çalışanların çoğunun çalıştığı turistik işletmelerin sayısı son yıllarda büyümüştür ve 2013'te yüz doksan yedi yaşındadır. WTTC'nin 2014'te sağladığı öngörüler, turizm sektöründe istihdam edilen insanların bu payının önümüzdeki yıllarda % 3 oranında düşeceğini, ancak 2024 yılına kadar % 8'e gerileyerek toplam 367 milyon manata ulaşacağını öngörüyor (Ricapito, 2014-2015: 61).

2.3.2. Azerbaycan'ın Turistik Yerleri

Bu bölümde Azerbaycan'ın başlıca turistik yerlerini inceleyeceğiz. Bu cazibe merkezlerini seçebilmek için Azerbaycan'ı ziyaret ederken görmesi gereken beş ana gidilecek yerler olarak şunları göstere biliriz. Bu yerler, petroglyphleri ve çamur volkanları, Kuzey dağ köyleri (Xınalıq ve Laza), Shaki köyü ve Lahic köyü ile Bakü, Gobustan'dır. Ülkenin önemli noktalarını temsil ettiklerini, Azerbaycan dışındaki en tanınmışları olduklarını söyleyebiliriz (Ricapito, 2014-2015: 99).

Bakü-Shamahi-Pirghulu-Bu turist rotası, Büyük Kafkasya'nın güneydoğu yamaçlarında, Samahida bulunan turistik oteller ve Pirghulu köyündeki köy evleri boyunca uzanmaktadır. Shamahi-birçok tarihi esere ve antik yerleşim birimlerine sahip bir mahalle merkezi ve Pirghulu çevresi, sayısız su ve yeşil çayırlar ile kırsalda dinlenme yeridir. Astronomik gözlemevi burada çekicidir. Kış aylarında, karlı alan kayak için uygundur ve basit dağ birkaç yürüyüş ve konut bulunur (Seferov ve Hesenov, 2006: 264).

Azerbaycan'ın kuzeydoğu kesiminde yer alan Guba-Khacmaz, büyük bir gelişme potansiyeli olan rekreasyon turizmi alanlarından biridir. Bu bölge için bu uygun yer, pitoresk güzellik ve dağ bölgeleri, Hazar Denizi çevresinde bulunan şifa merkezleri, Gilezi-Zarat, Chenlibel, Kachresh, Kalaalti, Khaltan, Afruca (şelale) bölgelerinde eğlencenin önemini arttıran özellikler var (Növresli, 2010: 208). Gobustan, kendi başına Bakü'nün 60 kilometre güneyindeki üzücü bir Sovyet sonrası köydür. Adı meşhurdur, çünkü Azerbaycan'ın en ilginç cazibe merkezlerine yakın bir konumdadır, çamur, yanardağlar ve petroglyphler mevcuttur. Petroglyphler şimdi Qobustan Ulusal-Sanatsal Rezerv olarak adlandırılan alana dahil edilmiştir ve UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation) Dünya Mirası Listesine eklenmiştir. Rezervin 537 hektarlık bir alanı vardır ve dört binden fazla petroglyph sayılır. Bunlar temelde bazı oymalarla Taş Devri sırasında bu bölgenin ilk sakinleri tarafından bazı kayalarda yapılmıştır. En ünlü avukatlık, avcılık, gündelik hayat, hayvanlar hakkında temsili vardır ve ayrıca bir çeşit de teknedir. Bu petroglyphlerin çoğu, aynı küçük alanda yoğunlaşmıştır (Ricapito, 2014-2015: 110).

Tablo 4: Azərbaycan'daki Dinlenme Tesis Türleri və Kapasiteleri

Tesis Türleri	Tesis Sayısı	Yatak Sayısı
Tedavi-Dinlenme Amaçlı Tesisler	48	10.914
Dinlenme Evləri və Pansionlar	13	845
Dinlenme Kampları	27	1461
Turistik Otellər və Turizm Kampları	10	5004
Toplam	98	18.224

Kaynak: <http://tourism.edu.az/2015/images/media/pages/research/publications/Jurnal-1.pdf> (erişim tarihi: 16.10.2017)

Bu tesis türlerinin her birine yıl boyunca farklı sayıda turistler gelmektedir.

Tablo 5'de 2006-2016 yılları arasında Azərbaycan'a gelen ve Azərbaycan'dan giden turist sayısı gösterilmiştir. Yıllar arasındaki farka baktığımız zaman turist gelişinde azalmanın, turist gidişinde artımın olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Gelen ve Giden Turist Sayısı

Yıllar	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Toplam Turist Sayısı	45,605	56,290	59,607	59,700	69,923	83,620	101,431	91,961	92,305	61,965	53,999
Gelen Turist Sayısı	14,472	12,356	19,288	17,009	17,641	18,840	23,440	10,605	10,657	2,009	8,949
Giden Turist sayısı	31,133	43,934	40,319	42,691	52,282	64,780	77,991	81,356	81,648	59,956	45,050
Toplam Günleri n sayısı ve Kişi Sayısı	218,982	341,502	358,806	383,479	458,568	544,778	674,435	670,367	614,009	428,557	349,496

Kaynak: Azərbaycan İstatistik Komitesi, <https://www.stat.gov.az/> (erişim tarihi: 17.09.2017).

Aşağıdaki Tablo 6’de 2005-2014 yılları arasında Azerbaycan’a gelen turistlerden elde edilen gelirler ve turizm sektöründeki harcamalar gösterilmiştir. Yıllar arasında farka baktığımız zaman turizmle uğraşan tesislerin toplam gelirinde artışın olduğunu, turist hizmetlerinden elde edilen gelirde azalmanın olduğu görülmektedir. Aynı zamanda turizm sektöründeki toplam harcamalarda ve turist hizmetlerine olan harcamalarda artışın olduğu görülmektedir.

Tablo 6: Azerbaycan’daki Turizm Sektöründeki Harcamalar ve Gelirler

Göstergeler	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Turizmle uğraşan tesislerin toplam geliri(bin manat)	6020.9	8480	15966.6	17120.5	17839.6	19065.3	22634.8	27121.5	29600.9	31107.01
Turist hizmetlerinden elde edilen gelir (bin manat)	4035.3	4788.1	11646.1	12987.6	14013.6	14755.5	17804.7	21597.1	24823.6	26031
Turizm sektöründeki toplam harcamalar (bin manat)	5661.4	7054.4	13843	15612.1	16907.9	17811.3	20662.1	23540.8	25292.5	27018.1
Turist hizmetlerine olan harcamalar (bin manat)	3884	4094.3	9763.1	11909.5	13220.7	13805.7	16065.6	18903.1	218181.2	25708.6

Kaynak: Azerbaycan İstatistik Komitesi, <https://www.stat.gov.az/> (erişim tarihi: 17.09.2017).

2.3.3. Azerbaycan’da Turizm Çeşitleri

Ülkedeki turistik aktiviteler daha fazla rahatlamaya ve Hazar Denizi’nin sınırlarının ve tatil yerlerinin bulunduğu yerlerdir. Bu durumda, bunun rekreasyona dayalı olarak iç turizmin avantajına sahip olduğunu söyleyebiliriz ve kıyı-deniz turizmi ve termal turizmin

popülerliği artar. Buna ek olarak, Azerbaycan'daki bazı dağlık bölgelerde dağ turizmi ve avcılık için büyük bir potansiyel vardır (Seferov ve Hesenov, 2006: 262).

Azerbaycan'da turizm sisteminin karşılaştığı başlıca sorunlardan biri de, ülkede turizm günlerinin sayının az olmasıdır. Bu faktör fiyatları da etkilemektedir. Turist sayısının az olması nedeniyle fiyatlar da yüksek oluyor. Bu da turist sayısı üzerinde olumsuz etki yaratıyor. Bu yüzden Turistler daha ucuz ülkelere yöneliyor. Azerbaycan'ın 11 iklim bölgesinden 9'una sahip olmasına rağmen bu potansiyel hala doğru bir şekilde kullanılmamaktadır (Məmmədova, 2015: 34).

Dünya uygulamasında yüksek gelir elde etme potansiyeline sahip olan turizm sektörü, ürün ve hizmetler sürekli ilgi ve müşteri memnuniyetini sağlamaktadır. Azerbaycan Cumhuriyeti'nde turizm ürünlerinin geliştirilmesi için özel girişimler destekleyici, tutarlı, yerel ve bölgesel koordinasyon seviyesinin oluşturulması, tüketici talebine, ürünün bölgesel ve tematik gelişimine odaklanarak hedefin yanı sıra ilginç ve çekici ürünlerle güçlendirilmesi önemli bir noktadır. Genel olarak, Azerbaycan'da birçok turizm ve bu potansiyelin gerçekleşmesi için hem de özel sektörün sürekli desteği önemli faktörlerdir (Web 11).

Zengin bir tarihe ve kültürel mirasa sahip olan Azerbaycan, dünyanın dört bir yanından gelen turistleri çekmeye başlamıştır. Ülkede turizm çeşitlendirmesinin önceliği Azerbaycan'da bulunan doğal kaynaklarda, coğrafî değerlerde, mevcut tıbbi naftalan yağında, antik mimari anıtlarda, eşsiz kültürde, yöresel mutfakta ve diğer birçok değerlerde mevcuttur. Zengin kaynaklara sahip olan Azerbaycan spor turizmi, termal turizm, av turizmi, deniz turizmi, kongre turizmi, dağ turizmi, kış turizmi gibi turizm türlerinin gelişmesinde büyük potansiyeline sahiptir (Ekber ve Mirzaeva, 2017: 4).

Azerbaycan Cumhuriyeti'nde turizm ürünlerinin geliştirilmesi için özel girişimler destekleyici, tutarlı, yerel ve bölgesel koordinasyon seviyesinin oluşturulması tüketici talebine, ürünün bölgesel ve tematik gelişimine odaklanarak hedefin yanı sıra ilginç ve çekici ürünlerle güçlendirilmesi koordinasyon önemli bir noktadır. Genel olarak, Azerbaycan'da birçok turizm ve bu potansiyelin gerçekleşmesi için potansiyel, hem de özel sektörün sürekli desteği önemli faktörlerdir (Web 8).

Ülkede turizm etkinliklerini organizeli bir şekilde açıklamak için ülkemizde mevcut olan turizm çeşitlerini böyle açıklayabiliriz (Seferov ve Hesenov, 2006: 262-263; Musayeva, 2016: 122-123):

- Etnik Turizm
- Avçılık Turizmi
- Yayla Turizmi
- Eko Turizm
- Kültür Turizmi
- Plaj Turizmi
- Kış Turizmi
- Sağlık Turizmi

2.3.3.1. Etnik Turizm

Etnik turizm akrabaları ve arkadaşları ziyaret etmek için bir ülkeden diğer ükeye ziyaretçilerin seferidir. En önemli amil tarihi köklere, aile ve akrabalara bağlılık duygusudur. Şimdiye kadar, 5 kıtada 10 milyon azerbaycanlının göçmen statüsünde yaşamıştır. Bunların arasında sadece yaşadıkları ülkeyi değil, aynı zamanda Azerbaycan'da da toplumsal ve politik hayatta aktif olarak yer alan insanlar vardır. Ülkeye vatandaşların

gelişen etnik turizmin gelişmesi için büyük önemdir (Musayeva, 2016: 123).

2.3.3.2. Av Turizmi

Azerbaycan'da uygun lisansa sahip birçok orman hayvanları, yabani kuşları avlamak mümkündür. Ülkede, kanatlı hayvanları kalıcı olarak Agjabedi, Astara, Jalilabad (Kızıl kırsal avcılık çiftliği hariç) Beylagan, İmişli (Sarisu ve Bozgobu av çiftlikleri hariç), Lenkeran (Hovzava avcılık çiftliği hariç), Masalli, Bilasuvar (Mahmudchala ve Zavvar avcılık çiftlikleri hariç), Jeyranbatan gölü ve Absheron Yarımadası'nın diğer rezervuarlarının yanı sıra Mingechevir rezervuarı yapılabilir. Özel izinlere dayanan dağlık insanları orman hayvanlarını, İsmayılı ve Şeki bölgelerinde av çiftliklerinde avlayabilir (Web 10).

2.3.3.3. Yayla Turizmi

Azerbaycan'da yayla turizmi için en elverişli fırsatlar Küçük Kafkasya iklim kuşağında mevcuttur. Küçük Kafkasya iklim bölgesi bu bölgeleri içermektedir: Hacikend, Göygöl, Shusha, Lachin-Minkand. Azerbaycan'ın tarihi yerleşimlerinden biri olan Shaki verimli topraklarda (bahçeler) ve ovalarda bulunur. Tarihi Gamigaya açıklamaları, Kapchik Tepesinin güney ve batı yamacındaki Nebiyurdu, Camysolen ve Garangush çayırlarında, deniz seviyesinden 3907 m yükseklikte (Ordubad bölgesinde NMR) bulunur. Kaya resimlerinin toplandığı ana alan siyah ovadır. Gri ve siyah taş parçalarındaki çizimler çoğunlukla pembedir. Çizimler sondaj ve dokuma teknikleriyle gerçekleştirilmiştir. Az miktarda ortaçağ tabloları sıfırdan yapılmıştır (Web 10).

2.3.3.4. Eko Turizm

Azerbaycanda eko turizm ulusal parkları geliştirmek için planlanıyor. Çevre Bakanlığı ulusal parklardaki parurlarla ilgilenen departmanla çalışıyor. Aynı zamanda, Azerbaycan eko turizmin bir kolu olan tarım

turizmini hızla geliştiriyor. Seyahat acenteleri ülke dışındaki turistlere kalacak yer sağlamak için çalışıyor. Ev sahipleri, konuklara en iyi şekilde nasıl karşılandıklarını anlatan bir eğitim kursu eğitimi alıyorlar. Binicilik, yürüyüş turları için de hizmet vermektedir. Azerbaycan'da turizmin gelişimi üzerine devlet programı geniş kapsamlı bir şekilde ölçülürse ekoturizm daha da geliştirmek olur (Musayeva, 2016: 122-123).

Zengin flora ve faunası ile Azerbaycan'ın büyük ekoturizm potansiyeli var. Azerbaycan bulunduğu yerde, 4.600'den fazla farklı bitki çeşidine ev sahipliği yapmaktadır. Azerbaycan'daki bitki çeşitliliği, doğa tarihi içinde derin bir kök salmış durumdadır. Bu, aynı zamanda birkaç floristik bölgenin yoğunlaşması ve mevcut doğal çevre ile bağlıdır. Aynı zamanda, Azerbaycan topraklarının yüzde 10'u esas olarak meşe, alıç, fıstık, dağ ormanları ve huş ağaçları ile örtülüdür. Bu fırsatlardan açık doğa turistik gezi (dağlar, nehirler, ormanlar) ve geziler düzenleniyor (Web 6).

2.3.3.5. Kültür Turizmi

Ülkenin kültür turizmi potansiyelinde-sanat turizmi, galeriler, ulusal müzik-mugam, iyi gelişmiş dünya caz müziği, ulusal ve yabancı danslar, leziz tadı olan zengin yemekler, farklı dinsel ve laik görüşlere hoşgörülebilir bir yaklaşım bir örnek olarak gösterilebilir. Tarihi yollar (örneğin Büyük İpek Yolu, ünlü askeri yürüyüşler, tarih savaş alanları vb.), kültür turizminin bir parçası olarak gösterilebilir. Turistlerin ekstra özelliklerini hesaba katan tarihi ve kültürel hususlar karakteristik turizm güzergahları dünyada daha iyi kabul görmektedir ve bu nedenle ayrıca, Azerbaycan Cumhuriyeti için potansiyel bir turizm ürünü olarak da düşünülebilir (Web 6).

Bugün, 65 binden fazla evrensel önem taşıyan anıtlara ait 6 binden fazla tarihi ve kültürel anıt ülke çapında dağılmış durumdadır. Bakır Kenti, Shirvanshah Sarayı ve Kız Kulesi ile Gobustan Kayası Sanat Kültür Peyzajı UNESCO tarafından Dünya Mirası Listesi'ne salınmıştır. Halen Azerbaycan, Avrupa kültürel rota kurumlarıyla işbirliği içinde uluslararası belgelendirme için hazırlanan bir dizi uluslararası tarihsel ve kültürel rotayı önermektedir. Bunlar arasında, şarap turu, Büyük İpek Yolu, Kafkasya'daki Alexander Dumas, çeşitli lezzetleri ve tercihleri yansıtır. Her yıl Azerbaycan'ın çeşitli alanlarında kültür ve sanat başkentlerinin ilan edildiği bir gelenek vardır. Örneğin, 2012 yılında Masalli "Folklor Başkenti", Guba "El Sanatları Sermayesi" ve Gedebe "Efsanelerin Başkenti" olarak ilan edilmiştir. Ayrıca Bakü, İKT tarafından 2009 yılı için İslam Kültür Başkenti ilan edilmiştir (Web 10).

2.3.3.6. Plaj Turizmi

Azerbaycan Cumhuriyeti Abşeron Yarımadasından Kuzey (Khizi, Siyazan, Shabran, Khachmaz ilçeleri) ve Güney bölgesi (Lankaran, Astara ilçeler) plaj turizmi potansiyeline sahiptir ve bu turizm sektörünün gelecekte gelişimi için, plaj alanlarının altyapısı (su havzaları, havuzlar vb.) ile ilgili standartları karşılamak ve ilave hizmetler sunmak (eğlence merkezleri, cazibe merkezleri) gerekir (Web 10).

2.3.3.7. Kış Turizmi

Kış turizmi Azerbaycan'da önemli alanlardan biridir. Bu nedenle, Azerbaycan Cumhuriyeti'nin dağlık bölgelerinde kış turizmini kullanma fırsatları bulunmaktadır. Bu alanlar, doğayı sevenler, kuşlar ve vahşi hayvanları izlerken, fiziksel gerginliklerin ve heyecanverici sporların keyfini çıkaranlar da dahil olmak üzere turistleri yoğun olarak cazb etmektedir. Ülkemizde kış turizmini geliştirmeye yönelik amaçlanan

adımların bir sonucu olarak, dağların etekleri bir turizm bölgesi olarak geliştirilmiştir. Böylece, “Shahdag” Turizm Merkezi CJSC ve “Tufandag” Kış-Yaz Turizm Rekreasyon Kompleksi gibi dinlenme bölgeleri bugün popüler rekreasyon merkezleri haline gelmiştir (Web 6).

2.3.3.8. Sağlık Turizmi

Azerbaycan’da yaklaşık 1500 maden suyu vardır. Dünyada sadece Azerbaycan’da bulunan “Naftalan” olarak adlandırılan, özellikle cildin, jinekolojik hastalıkların ve özellikle de sinir sistemi başta olmak üzere diğer birçok hastalığın tedavi edilmesinde önemlidir. Öte yandan, Azerbaycan’da tıbbi özellikleri olan sanatoryumun çoğunluğu Absheron yarımadasında yer almaktadır. Bu Sanatoryum’daki toplam yatak sayısı yaklaşık 5000 kişidir (Seferov ve Hesenov, 2006:263).

Azerbaycan’da hem geleneksel, hem de modern tedavi seçenekleri mevcuttur. Ülkede binlerce sıcak ve mineral sular vardır. Bunlara İstisu, Turshsu, Badamli, Galaalti, Shikhanu, Surakhani suları dahildir. En çok bilinen terapötik sudur kaynaklarından biridir. Rüzgar, hastalık ve hareket kaynaklı Naftalan yağı organlarda görülen hastalıklar, metabolik bozukluklar, cilt ve jinekolojik hastalıkların tedavisinde kullanılır. Aynı zamanda Nahçıvan Özerk Cumhuriyeti nadir bulunan tuz dağıyla ünlüdür (Web 8).

2.3.3.8.1. Azerbaycan’da Sağlık Turizmi Faaliyetleri

Azerbaycan Sağlık ve Termal Turizm Derneği Başkanı Ruslan Guliyev’in fikrine göre, “Sağlık turizmi Azerbaycan’da 12 ay boyunca geçerlidir. Diğer turizm türlerinden farklı olarak gece sayısı 14-21 gündür. Azerbaycan’ın sağlık turizmi gelenekleri mevcuttur. Bu gelenekleri restore ederek Naftalan, Duzdag ve diğer sağlık turizm merkezlerini dünya sağlık turizmi fuarlarında yeni teknoloji ve yenilikçi

sistemler kullanarak tanıtıyoruz”. R.Guliyev belirtmiştir ki, “1980’lerin sonuna kadar sağlık turizmiyle ilgili olarak Sovyet Sosyalist Cumhuriyeti’nden Azerbaycan’a 1 milyondan fazla turist gelmiştir. Şu anda somut bir rakam yoktur. Bununla birlikte, 1999 yılından bu yana sağlık için ülkemize gelen yabancı turistlerin sayısı her geçen yıl artmakla birlikte artmaktadır. Hedefimiz önümüzdeki 5 yıl içinde ülkemizde turist sayısının % 30’unu sağlamaktır” (Web 8).

Ülkemizde sağlık turizmini geliştirmek amacıyla yaratılan tesislerden biri de Galaaltı sanatoryumudur. Öncelikle, Galaaltı’nın çok çekici ve benzersiz balneolojik tatil yeri olduğu unutulmamalıdır. Buranın doğal zenginliği olan maden suyu 1969 yılında Şabran ilçesinin 20 kilometresinde Galaaltı denilen köyün üst tarafında, dağ ormanda bulunmuştur. Ormanda yedi su kaynağı tespit edilmiştir. Büyük Kafkasların eteklerinde, deniz seviyesinden 700 metre yükseklikte bulunan “Galaaltı” sanatoryumu 1976 yılından bu yana faaliyet göstermektedir. Geçen yılın ağustosunda, modern tedavi ve rekreasyon kompleksi “Galaaltı Hotel & SPA” işler haline gelmiştir. Kompleks Azerbaycan’ın eski tarihi-kültür abidelerinden olan Çıraqqalanın yakınlarında, sarp kayanın altında bulunmaktadır. Safra suyu, üriner sistem hastalıklarının tedavisinde çeşitli şekillerde kullanılır. Bileşimi ve insan vücudundaki fizyolojik etkileri nedeniyle orijinaldir. Yerel sakinler bu suyu “Naftsu”, yani yağlı su olarak değerlendiriyorlar. “Naftsu” keskin bir kokusu ile seçiliyor. Bu su, suda çözünür olan, yüksek oranda organik madde içeren tek şifai sudur. Safra suyu, üriner sistem hastalıklarının tedavisinde çeşitli şekillerde kullanılır. O, küçük taşların ve kumun böbreklerden, safra kesesinden, idrar ve safra yollarından çıkmasını uyarır, taşların tekrar oluşma riskini ortadan kaldırır. Aynı zamanda bu su vücuttaki metabolizmayı normalleştirir, kan ve idrara

qələviləşdirici etkiliyor, idrar asit oluşumunu azaltır ve organizmadan çıkarılmasına yardım eder, mide turşuluğunu, kanamayı azaltır, karşı-inflamatuar etki gösterir, vücuttaki artık sıvıyı çıkarır. Organizmanın gücünü bağışıklık etkisine geri yükler (Web13).

Doğal tedavi ve dinlenme faktörleri (iklim faktörleri, mineral sular, vb.)ile ülkemiz rekreasyon ülkesi olarak gösterile bilir. Azerbaijan'ın hemen hemen tüm bölgelerinin klimaterapi özellikleri vardır. Naftalan dünyadaki petrolün tek tedavi yeri, orman deniz bölgesi Yalama-Nabran, ılıman iklimi, değerli maden suları ile Shusa-Turshsu bölgesi, günler tatil çiftler, mineral açısından zengin olan İstisu, zengin güneşli plajlar olan Absheron ve dağ iklim bölgesi olan Lenkeran-Astara, elverişli iklimi, bol su ve mineralları ile zengin Galaalti, Gence-Hacikend-Göy-Göl, Guba-Hachmaz, Zakatala-Shaki bölgesi, farklı malzemelerle, tuz mağaraları ile zengin Nahçıvan gibi ülkemizde zengin turizm bölgeleri vardır. Bazıları ülkede 12.000 tatil, dinlenme ve balneoloji kurortlar olduğunu söylüyor (Kerimova, 2017: 42).

2.3.3.8.2. Azerbaijanın Sağlık Turizm Açısından Potansiyeli

Görünen manzara şudur ki, sağlık turizmi her yerde gelişmekte ve modern turizm endüstrisinin küresel eğilimine dönüşmektedir. Nadir bulunan tarihi ve kültürel mekanlarıyla ünlü Azerbaijan, bu süreçleri giderek artırıyor. Ülkemiz sadece ılıman bir iklim değil, aynı zamanda büyüleyici manzaralara-ormanlar, dağlar, nehirler ve şelalelere sahiptir. Ayrıca, spa cenneti ve sonsuz maden suyu kaynakları, terapitik çamur, naftalin ve tuz mağaraları bakımından zengindir. Sağlık turizmi aynı zamanda birçok sağlık sorunundan kurtulma ve organizmalarını güçlendirme konusunda da yardımcı olur. İstisu, Galaalti, Naftalan ve Duzdag'ın ünlü spa merkezlerini hatırlamak yeterlidir. Bir hususu da belirtmek yerinde olur ki, turizmin, özellikle sağlık turizminin

gelişmesine devlet her türlü ortam yaratır, ister yasal tedbirlerin oluşturulması, gerekse de maddi destek açısından bu alanın gelişimini dikkatte barındırıyor. Azerbaycan’da sağlık turizmi için fırsatlar, sağlık turizmi fırsatları, ülkenin çeşitli bölgelerinde altyapı bulunmaktadır. Günümüzde damar turizm tesislerinin yeniden inşası ve yeni dünya standartlarında tatil bölgeleri yaratılması için sürekli çalışma sürdürülmektedir (Web 11).

Turistlerin sağlık nedenleriyle almış oldukları Naftalan petrol banyoları Rusya, Kazakistan ve diğer BDT (Bağımsız Devletler Topluluğu) ülkeleri turistleri için özellikle benzersiz sağlık hizmetleri turizm için bir mekandır. Son yıllarda sağlık turizmi alanlarında doğal yol da dahil olmak üzere tedavi sanatoryumlarının iyileştirilmesi için bir takım önlemler alınmıştır (Web 3).

Azerbaycan’da tedavi turizmi fırsatlarından bahs ederken Naftalan yağı hususile vurgulanmalıdır. Çünkü bu dünya için nadir bulunan bir tedavi yöntemidir. Naftalan yağı yabancı ülkelere ihraç edilmekte ve tedavi amacıyla kullanılmaktadır. Naftalan’da büyük bakım merkezleri inşa edilmiştir. Sovyet döneminde Naftalan’ın adı İttifak’ın en ünlü tatil beldelerinden olmuştur. Galalti suyu, iyileştirici etkileri nedeniyle All-Union yarışmalarında defalarca 2. ve 3. Yerlere sahip olmuştur. O sırada Azerbaycan’ın ünlü doğal şifa alanlarından biri, Nahçıvan’daki Duzdagh mağaraları olmuştur. O zamanlar Bakü-Absheron yönünde birçok sanatoryum-tatil tesisi, Bilgah ve Merdekan’daki sanatoryumlar popüler olmuştur. Gebele’daki Jungia suyu, Masalli’deki İstisu kompozisyonu bir kaç hastalık için ilaçtır. Şu anda Naftalan’da 5 yıldızlı üç otel ve yaklaşık 15 farklı bölüm mevcuttur. Galaalti’daki birinci sınıf sanatoryum kompleksi, Masalli, Nahcivan ve Gebele’deki modern sağlık

kompleksleri tarafından kullanılmaktadır. Bu tesislere her yıl yüzlerce yabancı turist ve binlerce yerli halk gitmektedir (Web12).

Naftalan'ın ve doğal ilaçlar Avrupa'dan ve bölgenin diğer ülkelerinden geliyor. Bu ürünler, turistler için cazibelerini artırmak için uluslararası düzeyde geliştirilmiştir. İlgili belgeyi almak ve Uluslararası SPA Dernekleri ile işbirliği yapmak için birkaç ihtiyaç vardır. Bununla birlikte, Azerbaycan'da Naftalan yağı ve diğer terapötik sağlık turizmi fırsatlı önemli doğal kaynaklar kullanıyor. Bu bağlamda, 2020 yılına kadar Naftalan'ın sağlık turizmindeki yağlarından ve ayrıca Duzdag'ın doğal kaynakları kullanıma öncelik verilecektir (Web 3).

Azerbaycan'da doğal kaynaklara dayalı rekreasyon açısından birçok yerel tedavi ve rekreasyon merkezleri bulunmaktadır. Ülkedeki Kafkas Dağları, Kur-Aras Ovası, Lenkeran ve Nahçıvan, turizm ve rekreasyon açısından büyük zenginliklere sahiptir. Örneğin, Shusa'nın şifalı suları ile balneoloji, sağlıklı bir dağ iklimi olan bir rekreasyon merkezi haline gelmiştir. Ayrıca, Nabran ve Absheron sahillerindeki Hazar Denizi'ndeki kaplıcaların çevreleri gençlik kampları ile donatılmıştır (Seferov ve Hesenov, 2006: 260).

Özel sektör temsilcileri ve ilgili devlet kurumları, ülkemizdeki sağlık turizm potansiyelini tüm dünya için temsil etmek için çaba sarf ediyorlar. Ülkemizde sağlık turizminin gelişim tarihi 2001 yılında başlamaktadır ve bu yıllarda bu alanda az sayıda başarı elde edilmemiştir. Geçen yıl Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın desteği ile "Galaalti" tedavi ve dinlenme kompleksinin Avrupa Tarihi Termal Kentler birliğine üye seçilmesi bunun bir kanıtıdır. Azerbaycan'da sağlık turizmi fırsatlarını teşvik etmek ve bu alanda başarılar elde etmek için yeniden hak kazandırır. Geçen yıl Naftalan dünyanın 75 ülkesinden 35 000den fazla turist gelmiştir ve bu gerçeği ifade etmek yeterlidir ki, bu

yardımlar yakın gelecekte daha fazla başarılar elde edeceklerine ilişkin bir örnektir. Azerbaycan’da turizm fırsatlarının sunulması, ülkede çok güçlü turist akışları elde edilebilir. Bu alandaki potansiyelden dolayı, bu fırsatları sadece turizm sektörünün temsilcilerine sunmak yeterlidir (Web 9).

Azerbaycan’da bu tür sağlık tesislerinin sayısını artırmak için birçok maden bulunduğunu biliyoruz. Masalli’deki ısıtım kaynağı, Nahçıvan’ın Julfa bölgesindeki Dardak termal suyu bir örnek olabilir. Bu su 18 mineral içerir. Bu mineraller çeşitli hastalıkları tedavi etmek için kullanılabilir. Türkiye ve İran’ın komşularının çoğu iyileşmek için buraya geliyor. Öte yandan, Azerbaycan’ın eşsiz çamur volkanları hakkında konuşabiliriz. Çamurdan elde edilen ilaçların kullanımı için sağlık tesislerinin inşası, Azerbaycan’da turizmin gelişimi üzerinde büyük bir etkiye sahip olacaktır. Genel olarak, ülkemizde yüksek düzeyde tüm doğal ilaçların teşvik edilmesine ihtiyaç vardır (Web 10).

2009-2018 yıllarında Azerbaycan’da Tatil Köyleri İçin Devlet Programının Kabul Edilmesi, 2011’in Turizm Yılı olarak ilan edilmesi, 2002-2005 ve 2010-2014 yıllarında turizmin geliştirilmesi için Devlet Programının uygulanması, sağlık ve tıbbi turizm dahil olmak üzere turizmin gelişmesi için uygun koşullar yaratmıştır. Sağlık ve Termal Turizme Destek Halk Birliği, modern tıbbi ve sağlık merkezleri, dağ köyleri ve genel sağlık merkezlerinin açılmasının yanı sıra Bakü, Nahçıvan ve diğer bölgelerde yaratılmıştır. Kuşkusuz, bu eğilim büyük bir potansiyele sahiptir ve gelecekte daha da gelişecektir. Bu amaçla, Kültür ve Turizm Bakanlığı, sağlık turizmi tesislerini restore etmek ve yeni dünya standartlarında tatil alanları oluşturmak için ilgili yapılarla sürekli çalışmaktadır (Web11).

2.3.3.8.3. Azerbaycan’da Sağlık Turizmi Arz Olanakları

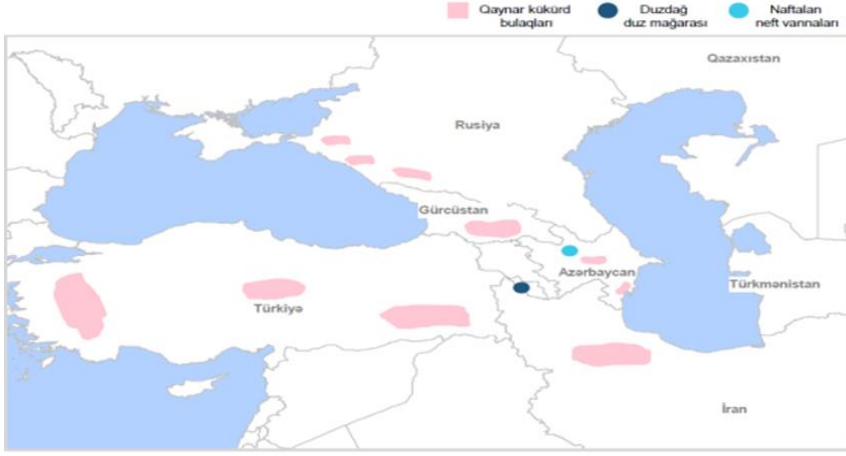
Dünya’da sağlık turizmi için talep zamanla artmaktadır. Bu turistik tesisler, özel bakım ve diğer ilgili ürün türlerine ek olarak ek hizmetler sunmaktadır. Genel olarak, sağlık nedenleriyle seyahat eden daha fazla turist, haftasonları ve diğer günlerde özel sağlık kursları almayı veya yurtdışında ve yurtdışında çeşitli tedavi türlerini tercih etmektedir.

Azerbaycan’da Sağlık Bakanlığı sağlık sisteminden sorumludur. Çocuklar ve yetişkinler için hastaneler ve dispanserlerin bulunduğu çoğu sağlık merkezi halka açıktır ve bir hizmet ücretsizdir. Polinikler sadece ayakta tedavi hizmetleri sunar ve hastaneler ve uzman klinikler ayakta hasta ve ayakta tedavi hizmetleri sunar. Kırsal alanlarda, temel sağlık hizmetleri genellikle kırsal bir doktor (paramedik) tarafından sağlanmaktadır. Bununla birlikte, birincil ve ikincil profesyonel yardımlar, modern teçhizatlı özel kliniklerde ve Azerbaycan genelinde hastanelerde mevcuttur. Onkoloji gibi bazı tıbbi prosedürler yalnızca kamu hastanelerinde alınabilir. Üreme sağlığı ve doğum hizmetleri kadın danışma merkezlerinde verilmektedir (Web 12).

Sağlık turizmi alanında doğal kaynakları zengin olan Azerbaycan gelişmiştir. Geleneksel sağlık hizmetleri sadece sağlık teşvikleri (örneğin ısı tedavisi, sağlık, vb.), ham petrol, kaplıcalar, tuz madenleri, sağlıklı silt sadece yerel nüfusun değil, aynı zamanda yabancı turistlerin de dikkatini çekmektedir. Azerbaycan kaplıcalar ve mineral kaynakları, kükürt-hidrojen yayları ve tıbbi amaçlı kullanılan her türlü çamur volkanı bakımından zengin bir ülkedir. Dünyada 300’ü Azerbaycan’da olan 800 çamur volkanı var. Çamur, radikülit, deri, kardiyovasküler, jinekolojik ve ürolojik hastalıkları ve mide-bağırsak bozukluklarını

tedavi etmek için kullanılır. Ayrıca kozmetolojide yaygın olarak kullanılır (Web 13).

Şekil 3: Bölgede Mevcut Sağlık Turizmi Fırsatları Haritası

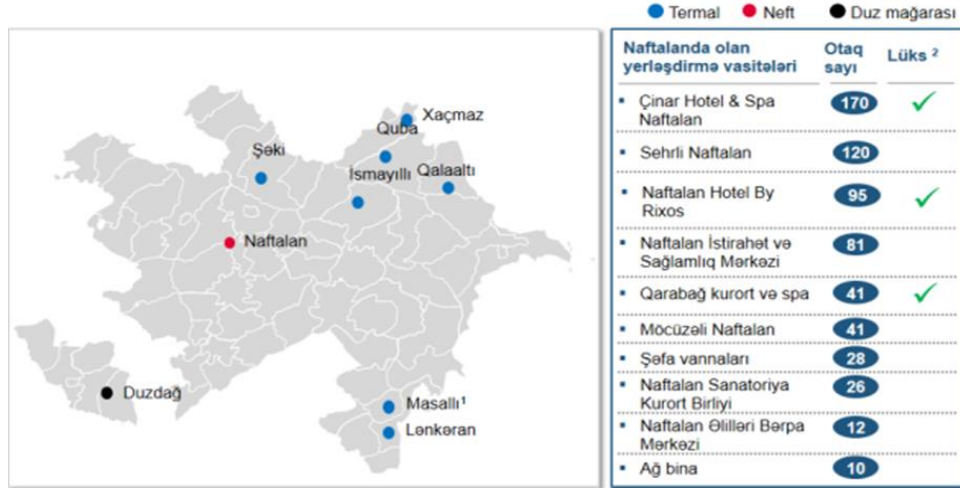


Kaynak: <https://afn.az/xeber/38494-azerbaycanda-saglamliq-turizminin-mirvarisi-qalaalt-kurortu.html> (erişim tarihi: 21.09.2017).

Sağlık nedenleriyle turistler tarafından kabul edilen Naftalan'ın kaynakları, Rusya, Kazakistan ve diğer BDT ülkelerinden gelen turistlere eşi görülmemiş sağlık hizmetleri sunan bir turizm alanıdır. Son yıllarda, sağlık turizmi alanlarında doğal yollar da dahil olmak üzere tedavinin sanatoryumlarını geliştirmek için bir dizi önlem alınmıştır. 2010 yılında Naftalan'da ve 2013 yılında Şabran'da spa ve tıp merkezi gibi rehabilitasyon örnekleri olarak pek çok sanatoryum sunulabilir. Ancak, tesisin sakinleri, masaj altyapısı ve su sporları henüz Naftalan'daki tüm mevcut sağlık tesislerinin tüm lüks özellikleriyle tamamen rafine edilmemiştir. Bu ürünler turistlerin çekiciliğini artırmak için uluslararası olarak geliştirilmiştir. İlgili belgeyi almak ve Uluslararası SPA Dernekleri ile işbirliği yapmak gereklidir. Bununla birlikte, naftalen yağı ve diğer önemli tıbbi kaynaklar, Azerbaycan'da sağlık turizmi fırsatlarının kullanılması için önemli doğal kaynaklardır. Bu bağlamda, 2020 yılına kadar Naftalan'ın eğlence amaçlı turizm

yağları ve Duzdağ'ın doğal kaynaklarının kullanımı öncelik kazanacaktır (Web 16).

Şekil 4: Azerbaycan'ın Başlıca Sağlık noktaları



Kaynak: <https://afn.az/xeber/38494-azerbaycanda-saglamliq-turizminin-mirvarisi-qalaalt-kurortu.html> (erişim tarihi: 21.09.2017).

Azerbaycan'ın bir başka özel ürünü, birçok hastalık için işlendiği düşünülen Naftalan yağıdır. Bu ham petrolün kaynağı olan Naftalan, yağ banyoları ile ünlü bir balneoterapötik sağlık merkezidir. Özel nesnelerin ilk kompleksi burada 1926 yılında kurulmuştur. Aynı zamanda, Naftalan petrolü Azerbaycan'daki en önemli tatil kaynaklarından biridir. Metabolik bozukluklar, jinekolojik ve deri hastalıklarının yanı sıra rüzgarın, hastalıkların ve hareketin neden olduğu naftalan organ bozukluklarının tedavisinde kullanılır (Web 29).

Azerbaycan ayrıca astım tedavisi için kullanılan tuz madenleri ile bilinir. En popüler olanı, Nahçıvan'da bulunan "Duzdag Mağara"sıdır. Mağara bronşiyal astım, saman nezlesi, bronşit, rinit ve diğer solunum yolu hastalıklarının tedavisine yarar sağlayan sodyum klorür iyonları bakımından zengin olan bir mağaradır (Web 14).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

NAFTALAN BÖLGESİNDE SAĞLIK TURİZMİ ÜZERİNE ARAŞTIRMA

3.1. Naftalan Bölgesi

7000 kişilik nüfusa sahip Naftalan bölgesi, adını ilk olarak “petrol” adı verilen şifalı bir melhemden almıştır, daha sonra “Neft-Alan” terimi Naftalan olarak adlandırılmıştır (Web 18). Naftalan, Küçük Kafkasya’nın kuzeydoğu eteklerinde yer alır ve yüzeyi kuzeye inen dağlık arazilerden oluşmaktadır. Murovdağ sıradağlarının güney ve güneybatı kısımları kuzey yamaçlarıdır. Bozdağ, sahil boyunca Mingencevir hidroelektrik santralının kuzey kısmını çevrelemiştir (İmat, 2015: 243).

3.1.1. Naftalan Bölgesinin Sağlık Turizmi Açısından Başlıca Özellikleri

Azerbaycan’da termal turizm açısından zengin alanlar mevcuttur. Azerbaycan’da mevcut olan mucizelerden biri de naftalan yağıdır. Naftalan’da bulunan kaplıcalarda bu yağ kullanılmaktadır. Yağın içerisinde kalmak insanların daha iyi olmasını sağlar. Bu yağ nadir yanmaz yağlardan biridir. Bu melhemden bir çok hastalıkların-cilt sorunları, sırt ağrısı, romatizma, artrit vb. gibi hastalıkların tedavisinde kullanmak önerilir. Yağların olduğu küvetlerde kalma süresi 10 dakika ile sınırlıdır. Bu süre, hastanın burun spreyi için yeterlidir (Web 18). Tatil köyü Naftalan, sadece yaz aylarında değil, aynı zamanda kış aylarında da turistleri de kendine çekiyor. Sadece geçen yılın Aralık ayında 1.300 turist Naftalan’ı ziyaret etmiştir. Geçtiğimiz yıl 16.000’den fazla ulusal ve yabancı turist Naftalan’ı ziyaret etmiştir. Bunun son beş

yıldan altı kat daha fazla olduğunu görebiliriz. Naftalan'ın tıbbi değerleri ülke dışında biliniyor ve yabancılar bir çikolata çeşmesine benzeyen bu petrol ruhlarını deneyimlemek için Azerbaycan'a geliyor. Dünyanın en eski tatil beldelerinden biri olan Naftalan bugün gezegenden insanları cezbetmektedir. Aynı zamanda Naftalan'a gelen yabancı turist sayısı da hızla artıyor. Almanya, Türkiye, Kanada, Polonya, Fransa, İtalya, Japonya, Çin, İspanya, Rusya, Özbekistan, Kazakistan, Ukrayna ve diğer ülkelerde olmak üzere 42 ülkeden 3000'den fazla yabancı ziyaretçi geliyor (Web 17).

3.1.1.1. Naftalan Petrolü

Uzmanlar tarafından naftalan yağı bir çok hastalıkların tedavisinde başarıyla kullanılmaktadır. XXI Yüzyılın başlangıcında, Naftalan Sağlık Merkezi tarihin harika tedavi aracı gibi, Naftalan yağı ile bir çok uygulama ve iletişim yapılmasını üstlenmiştir. Naftalan banyolarının gönüllü fizyoterapik tedavi yöntemleri, tıbbi personelin özenli tutumları, yeterli koşullar, karmaşık araştırma yöntemlerini kullanarak Naftalan Sağlık Merkezindeki hastaların tedavisinde daha etkili sonuçlar alma imkanı olmuştur (Kerimova, 2017: 54). Naftalan yağı % 70 oranında taze naftalan yağı, % 18 oranında balmumu ve % 12 saf vazelin içerir. Cilt hastalıkları, yanıklar, vb. tedavilerde kullanılır. Bu yağ yarı sıvı koyu kahverengi aromatik bir melhemdir. Naftalan yağı uzun bir süre içerisinde bir çok özellikleri koruyup saklayan ağır bir yağdır. Diğer taraftan, petrolün diğer petrol sahalarından payı % 50'tir. Yer altı suyu naftalen potasyum (K), kalsiyum (Ca), magnezyum (Mg), iyot (I), kloro (Cl), potasyum karbonat (K₂CO₃) ve mineraller içerir, ve bir dereceye kadar tedavi edici özellikleri arttırır (Web 20).

Naftalan ham petrolü normal ihracat için çok ağırdır, ancak sedef hastalığının tedavisinde kullanılan naftenik hidrokarbonların yaklaşık yüzde 50'sini (Hazar Denizi'nde bol miktarda bulunan Hazar petrolünden farklı olarak) içerir. Bu nedenle sadece tıbbi amaçlı kullanılır. Bilim adamlarına göre, naftenik hidrokarbonlar terapötik özelliklerine yatkındır. Bu tür hidrokarbonlar birçok biyolojik olarak aktif maddenin (steroller, safra asitleri, D vitamini, progesteron) temelidir. Ayrıca steroid hormon biyosentezinin reaksiyonlarına da katılırlar. Ayrıca, naftalenin çinko, bor, manganez, iyot, bakır, lityum, rubidyum, kobalt, molibden gibi tıbbi etkilerde ve ayrıca çeşitli fizyolojik aktif mikroelementlerde önemli bir rol oynadığı bilinmektedir. Ayrıca naftenik asitlerin yanı sıra biyolojik olarak aktif naftalen nitrojendir (Web 21).

3.1.2. Naftalan Bölgesinde Bulunan Sağlık Turizmi Arz Olanakarı

Naftalan'da "2009-2018" yılları için Azerbaycan Cumhuriyeti'nde "Yerleşim Yerlerinin Geliştirilmesi Programı" ile farklı etkinlikler düzenlenmektedir. Şu anda, şehirde 7 özel sağlık ve eğlence merkezi bulunmaktadır ve aynı zamanda Azerbaycan Sendikalar Konfederasyonu "Çare" Stok Derneği bünyesinde "Naftalan" Çare Birliği faaliyet gösteriyor. Genelde şehirde 2 bin turist tedavi görebilir. "Naftalan şehrinin sosyal-ekonomik gelişiminin hızlandırılmasına dair ek tedbirler hakkında" Cumhurbaşkanı İlham Aliyev'in 20 Ekim 2014 tarihli kararnamesi ile ilgili hazırda Naftalan'da büyük çalışmalar yapılmaktadır. Bu plana göre, şehirde aileler ve çocuklar için turistik koşullar yaratılacaktır. Ayrıca özel evler ve kulübeler inşa edilmesi planlanmaktadır. Yeniliklerden biri, dünyadaki en yaygın turizm

türlerinden biri olan bireysel bahçelerin sayısında bir artış olacaktır. Bu evler sayesinde turistler şehir hayatına, kültüre, mutfağa vb. sahip olacaklar. Onlarla daha yakın olma şansı bulacaklar. Ayrıca, 1.7 kilometrelik bir kanat inşa edilmesi önerilmiştir. Bu plan aynı zamanda golf sahaları, tenis kortları, at alanları, seralar, hayvan bakımı, kesme gibi taze ürünlerin kullanımı için hayvan ve kümes hayvanlarının çiftliklerinin yapımını da içermektedir (Web 22).

Cumhurbaşkanı İlham Aliyev Natalan'daki otellerle ilgili konuşurken böyle söylemiştir-“Naftalan'da otellerin sayısı artıyor. Bu zamana kadar Naftalan'da inşa edilen tüm yeni otellerin açılışlarında bizzat katılmışım-“Çınar” oteli, “Gasaltı”-şimdi onun adı “Rixos” olmuştur. Naftalan'ın çok büyük tarihi, şöhreti vardır. Sovyetler zamanında 80 bin kadar turist geliyordu. Biz son yıllarda bu tatbikatı restore ediyoruz. Bu yıl 15 bin kadar turistin gelişi bekleniyor. Hala, biz Sovyet seviyesine çatmamışık, ancak eminim ki, o seviyeye ulaşacağız” (Web 23). Naftalan'da bilinen sağlık işletmeleri arasında: tıbbi profilaktik merkez “Naftalan” Sanatoryumu, “Chinar Hotel & Spa”, “Gasaltı”, “Garabag Resort & Spa”, “Güzel Naftalan”, “Shefa” Sanatoryumu, “Kepez” Sanatoryumu, “Mucizeli Naftalan” Sanatoryumu ve diğerleri vardır.

Şekil 5: Naftalan sanatoryumu



Kaynak: <https://www.azernews.az/travel/95911.html> (erişim tarihi: 24.09.2017).

Naftalan Sanatoryumu-biyolojik özelliklerinde benzersiz olan naftalin yağına dayalı karmaşık bir tedavi sunan büyük bir özel tıbbi kurumudur. Naftalan sanatoryumu naftalin banyolarının yardımı ile maksimum konfor koşullarında iyileştirilmiş yöntemlerle 70'in üzerinde hastalık için tedavi sağlamaktadır. Nitelikli, deneyimli ve güler yüzlü personel ana hedefe ulaşmak için her türlü çabayı göstermektedir. Naftalan sanatoryumu, fonksiyonel teşhis, klinik tanı ve biyokimyasal laboratuvar gibi modern bir büroya sahiptir. Bütün ziyaretçiler detaylı bir incelemeye tabi tutulur ve bundan sonra doktor ayrı ayrı bir dizi prosedür seçer. Naftalan ile tedavi, kas-iskelet sistemi, nörolojik, deri, jinekolojik ve ürolojik hastalıkların tedavisinde etkili yöntemdir (Web 24).

Şekil 6: Chinar Hotel & Spa



Kaynak:<http://www.naftalanbooking.com/Default.aspx?sifraStranica=32> (erişim tarihi: 28.10.2017).

Chinar Hotel & Spa Naftalan, Sovyet döneminden “Çare Chinar” olarak bilinir, geniş bir çam ve düzlem ağaçlarının parkında bulunmaktadır. Gölün gölgeli sokaklarında dinlenme ve tedavi için

mükemmel bir rahat atmosfer yaratılmıştır. Şu anda “Chinar”-lüks, çağdaş bir 5 yıldızlı otel ve aynı zamanda en yüksek teknolojiyle donatılmış ve naftalan yağı kullanarak çeşitli hastalıkların tedavisinde geniş bir yelpazeyi temsil eden tıbbi profilaktik merkezdir. Chinar Hotel & Spa Naftalan’da-lüks konaklama, sıcak bir atmosfer ve konukseverlik, rahatlama ve tıp alanında deneyimli profesyonel ekibin sunduğu unutulmaz birçok hizmetler bulunmaktadır. Konuk odalarında konforlu mobilyalar, benzersiz bir dekor ve güzel bir sanat koleksiyonuyla donatılmıştır (Web 25). Konukları ağırlamak için otel, ekonomi sınıfından kraliyet sütünlerine kadar, 353 kişiye kadar kapasiteli, iki yatak odası bulunan 170 odaya sahiptir. 6 asansörlü bina, 4 asansör ile donatılmıştır. Odalar sıcak bir palet ve konforlu mobilyalar kullanarak oldukça modern bir tarzda dekore edilmiştir. Bir sauna kompleksi, sauna ve hamam (Türk hamamı), kapalı yüzme havuzu ve ayrıca bir fitness merkezi, ücretsizdir. Chinar Merkezi, tıbbi geçmişi ve MR incelemelerinin sonuçlarını temel alan bir ekstrakta sadece tedaviyi kabul eder. Çocuklar, bir sanatoryum kartı ve epidemosikülasyon sertifikasına sahip olmak zorundadır. 7 günden fazla zaman yerleştirirken, yaşamının maliyeti ayrıca doktor tavsiyesine ve spa tedavisine uygun teşhis yöntemlerini de içerir. Otelde ikamet eden otel, “açık büfe” ilkesine göre günde üç öğün yemek sunmaktadır, tatilcilerin 7 günden daha az yaşaması halinde, 7 günlüğünden konaklama ve yalnızca kahvaltı sunulmaktadır. Ayrıca otel, eğlenmek isteyenler için restoran ve barlar sunmaktadır: Firuza, Sapphire, Paradise, Vitamin Bar. Bir mini bar ve oda servisi sipariş etme imkanı da bulunmaktadır. Ve hoş bir tatilin güzel anılarını daha iyi korumak için topraklarda bir hediyelik eşya dükkanı var (Web 26).

Şekil 7: Gasalti sanatoryumu



Kaynak: <http://www.naftalanbooking.com/Default.aspx?sifraStranica=33> (erişim tarihi: 01.1.2017).

“Gasalti” sanatoryumu, konuklarına yüksek hizmet kalitesi ve Avrupa hizmeti sunmakla kalmayıp aynı zamanda benzersiz naftalin yağı ile ilgili kapsamlı bir program sunmaktadır. Kompleks, Azerbaycan’daki Naftalan kentinin şahane doğasının kalbinde, özel bir sanatoryum bölgesinde yer almaktadır. Azerbaycan’da turizmin ve sanatoryumun gelişimi konusunda varlığını Devlet programına yükümlü kılar. “Gasalti” sanatoryumunda hoş ve yararlı bir konaklama için ihtiyacınız olan her şeyi bulacaksınız. Avrupa hizmet kalitesi, ulusal misafirperverlikle birleştirilir. Rahat odalar, spor kompleksi ve poliklinik içeren bir otel vardır. “Gasalti” sanatoryumunda yalnızca yüksek nitelikli uzmanlar çalışmaktadır ve yalnızca modern cihazlar ve teknolojiler kullanılmaktadır. 5 kişilik gruplar için hem standart kategori hem de “Lüks” yazlık evler yerleştirilmesi önerilir. Önerilen konaklama seçeneklerinin her birinde mini bar, kablo TV, uluslararası telefon ağı, internet, klima bulunmaktadır. Tüm odalar, 5 yıldızlı otellerin konaklama kategorisi için uluslararası gereksinimleri karşılamaktadır (Web 27).

Sanatoryum “Gasaltı” üç merkeze ayrılmıştır: bir otel ve bir sağlık merkezi, bir sağlık binası ve bir spor ve eğlence kompleksi. Sanatoryumda kapalı havuz, brom iyotlu banyo, su altı sporları için yüzme havuzu, sauna, türk ve fin hamamı bulunmaktadır. Fizyoterapi bölümünde en modern tedavi yöntemleri kullanılmaktadır. Yüksek kaliteli tıbbın tüm modern gereksinimlerini karşılayan klinikler ve laboratuvarlar vardır. Otelde 83 oda ve 9 standart oda olmak üzere 92 oda bulunmaktadır. Sanatoryum “Gasaltı” büyük bir eğlence merkezi, tiyatro, bowling, bilardo ve video odası var. Simülatörün lokomotor aparatında sağlık ile ilgili sorunlar ve spor salonunu ve modern ekipmanlı bir spor salonunu ortadan kaldırır. Tesis mini futbol, tenis kortu ve basketbol sahası için açık stadyuma sahiptir (Web 28).

Şekil 8: Garabag Resort & Spa



Kaynak: http://www.naftalan-booking.com/Garabag_naftalan.aspx (erişim tarihi: 03.11.2017).

Garabag Resort & Spa, tıbbi özellikleriyle 600 yıldan fazla bilinen naftalan yağının eşsiz yatağı sayesinde dünya çapında ün kazanan Naftalan’da bulunan güzel ve bakımlı bir bölgede yer almaktadır. Garabag Resort & Spa, kapsamlı bir parkın gölgesindeki lüks bir otelden

başka bir şey değil-sağlıklı bir yaşam tarzı, gevşeme ve yüksek gastronomik mutfakın birleşimidir. Her zaman sıcak bir atmosfer ve personelin samimi ve özenli bir tutumu vardır. Efsanevi naftalin yağına dayalı çeşitli tıbbi ve sağlık programlarının yanı sıra geleneksel ve özel SPA programları ile konforlu bir konaklama olanağı bu, kalitenin dinlenmesine ve canlılığın yeniden kazanılmasına katkıda bulunur. Gelişmiş altyapıya ve modern olanaklara sahip olan otel konuklarına rahat odalar, lezzetli yemekler, çocuklar ve yetişkinler için çok sayıda eğlence sunmaktadır (Web 29).

Şekil 9: Esa muzesi



Kaynak: <https://magicoilnaftalan.blogspot.com/2017/> (erişim tarihi: 04.11.2017).

Naftalan'da istisnai olarak seçkin bir müze vardır. Bu müzenin eksponatları-atılmış esalardır. Unutmayın ki, bu müze dünyadaki tek müze olarak kabul edilebilir. Müzenin sergileri boğulan ağaçlar, tuhaf olsa da farklı boyut ve ebattaki ahşap ağaçlar vardır. Bunun nedeni, tedaviden önce bu tedavi merkezine gelen hastaların sanatoryumdaki tedavi prosedürlerini tamamladıktan sonra bu ağaçlara ihtiyaç duymamalarıdır. Bu yüzden de onlar Naftalan'da çengellerini bırakıp gidiyorlar. Müze 1978 yılından itibaren faaliyet göstermektedir (Web 30).

Şekil 10: “Güzel Naftalan” Sanatoryumu



Kaynak: <http://www.gozelnaftalan.az/otaglar/12-sutkalq-qiymtlr.html>
(erişim tarihi: 20.05.2018).

“Güzel Naftalan” sanatoryumu 2011 yılında kurulmuş ve 2016 yılının başında faaliyete başlamıştır. Sanatoryuma tedavi için yerli halk yanı sıra, diğer yabancı ülkelerden, Avrupa ülkelerinden ve Türkiye, İran, Rusya ve diğer ülkelerden konuklar geliyor. Sanatoryumda sinir, kemik-kas-iskelet sistemi, kadın hastalıkları, prostatit, erkek ve diş ultrason, fizyoterapik tedaviler mevcuttur. Sanatoryumda profesyonel gıda şefleri tarafından nitelikli gıda maddeleri tarafından yapılan tedavi paketi için günde üç öğün yemek içerir. Çay, kahve, şekerleme ve çeşitli tipte kazan ve barbeküler hazırladığımız, sanatoryumun bahçesinde açık bir kafe bulunmaktadır (Web 31).

3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İnsanları turizme yönlendiren nedenlerden biri de sağlıklarına kavuşa bilmek ve koruya bilmek amacı taşımıştır. Bununla da sağlık turizmi günümüzde alternatif turizm türü olarak ön plana çıkmıştır. Sağlık turizmi ile yanaşı termal, medikal, SPA turizm türleri de günümüzde aynı amaca hizmet etmektedir. Bugün sağlık turizmi her yerde büyümekte ve modern turizm endüstrisinin küresel eğilimi haline

gelmektedir. Benzersiz tarihi ve kültürel mekanları ile ünlü Azerbaycan bu süreçlerin arkasında kalmamaktadır. Azerbaycanda'da bir çok alternatif turizm türleri ile yanaşı sağlık turizmi özellikle onun bir kolu olan termal turizm gerçekleşmektedir. Ülkemiz tükenmez maden suyu kaynakları, şifalı çamurları, naftalan yağı, sayısız tuz mağarası bakımından zengindir. Bu da insanların sağlık sorunlarını çözmelerine ve orqanizmlarını güçlendirmelerine yardımcı olmaktadır. Araştırmanın temel amacı sağlık turizmi hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin sağlık turizmine yönelik bakış açılarını, sağlık turizmini tercih etme nedenlerini belirlemektir.

Daha önceler bu konuda Azerbaycan'ın Naftalan bölgesinde mevcut olan sağlık turizmi işletmelerinin yöneticileri ve personeli ile mulakat yapılarak fikirleri belirlenmiştir. Amma tüketicilerin sağlık turizmine katılması ve sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerini belirlenmemiştir. Bu araştırmanın önemi bu konuda Naftalan bölgesine sağlık turizmine katılan tüketicilerin istekleri ve tercihlerinin ortaya koyulması ile faydalı olmasıdır.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Literatürde yapılan çalışmalar, hizmet kalitesinin tüketicilerin sağlık tesislerindeki algısı üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Hizmet kalitesi alt boyutları ayrı ayrı karşılaştırılmıştır.

H1: Hizmet kalitesi boyutlarının önem düzeyleri sosyo-demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

H1a: "Tüketicilerin cinsiyeti ile fiziksel imkanlar boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır"

H1b:“Tüketicilerin cinsiyeti ile cevap boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır”

H1c: “Tüketicilerin cinsiyeti ile yeterlilik boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır”

H1d: “Tüketicilerin medeni durumu ile yeterlilik boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır”

H1e: “Tüketicilerin medeni durumu ile empati boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır”

H1f: “Tüketicilerin medeni durumu ile cevap boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır”

H1g: “Tüketicilerin gelir düzeyi ile yeterlilik boyutuna verdikleri önem arasında anlamlı bir fark vardır”

3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın ana kitlesini 18 yaş üzerindeki tüm tüketiciler oluşturmaktadır. Araştırma bağlamında örneklem çerçevesi Naftalan bölgesindeki sağlık turizmi işletmelerinde konaklayan ve bu hizmetlerden yararlanan diğer tüketiciler seçilmiştir. Naftalan bölgesinde mevcut olan Mucizeli Naftalan sanatoryumu, Naftalan Sanatoryumu, Shefa Sanatoryumu, Güzel Naftalan Sanatoryumu, Chinar Hotel & Spa, Gashaltı Sanatoryumu ve Garabag Resort & Spa gibi sağlık turizmi işletmelerinde tedavi alan konuklara sağlık turizmi ile ilgili sorular sorulmuştur.

Araştırmada kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır. Anket formu uygulanmadan önce 30 kişilik tüketici grubuna ön test yapılmış, ankette yer alan sorular veri kalitesini arttırmak amacıyla düzeltilmiştir. 215 adet anket formu doldurulmuş ancak verilerin bilgisayara

aktarılması sırasında 11 anketin eksik veya yanlış doldurulmasından dolayı geçersiz sayıldığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla 204 adet anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

3.5. Araştırmanın Yöntemi ve Sınırlılıkları

Araştırma ilk olarak kaynak taraması yapılarak araştırılmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde sağlık turizmi ile ve ikinci bölümünde Azerbaycan'da sağlık turizmi ile ilgili bilgiler kaynak taraması sonucunda ortaya çıkarılmıştır. Araştırmanın üçüncü bölümünde anket uygulaması yapılarak veriler elde edilmiş, sonuç belirlenmiş ve öneriler verilmiştir. Bu araştırmada veriler, pazarlama araştırmalarında yaygın olarak kullanılan anket tekniği ile toplanmıştır. Mevcut araştırma Mayıs 2018 tarihinde Azerbaycan'ın sağlık turizmi bölgesi olan Naftalan şehrinde yapılmıştır. Bu bağlamda Naftalan bölgesindeki tüketicilerin sağlık turizmi ile ilgili görüşleri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Veri toplama yöntemi olarak ve bilgilere ulaşmada sağlık turizmi tüketicileriyle yüz yüze anket uygulamasından faydalanılmıştır. Anket formu hazırlanırken daha önce yapılan araştırmalar incelenmiştir. Literatür incelemesi sonucunda bu konu ile yapılan araştırmalar baz alınarak mevcut anket soruları oluşturulmuştur. Tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin belirlenmesinde kullanılan faktörleri belirleme amacıyla hazırlanan anket formunun üçüncü kısmında Arıkan (2017) tarafından derlenen ölçek bu çalışmanın içeriğine uyarlanmıştır.

Çalışmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde cevaplayıcıların sosyo-demografik özelliklerini belirleye bilmek için yaş, cinsiyet, eğitim durumu, aylık gelir düzeyi, medeni durumuna ilişkin sorular sorulmuştur. İkinci

bölümde hangi rahatsızlık durumunda (Romatizmal hastalıklar... diğer hastalıklar) sağlık hizmetlerden yararlanmayı düşündükleri ve hangi sağlık tesisini kullandıkları (Chinar hotel& SPA....Diğer) soruları yöneltilmiştir. Son bölümde ise uygulama içerisinde beşli Likert tipli ölçekle 20 ifade ((1) Hiç önemli değil, (2) Önemli değil, (3) Kararsızım, (4) Önemli, (5) Çok önemli) şeklinde cevaplayıcılara yöneltilmiştir. Bu bölüm 5 alt başlıktan oluşmaktadır.

Bu bölümün “Fiziksel imkanlar” başlığı altında sağlık turizmine katılanların sağlık turizmi işletmelerini tercih nedenlerini ölçme bilmek için 5’li likert ((1) Hiç önemli değil, (2) Önemli değil, (3) Kararsızım, (4) Önemli, (5) Çok önemli) ölçeğine dayalı 6 soru yer almıştır.

Bu bölümün “Güvenilirlik” başlığı altında sağlık turizmine katılanların sağlık turizmi işletmelerini tercih nedenlerini ölçme bilmek için 5’li likert ((1) Hiç önemli değil, (2) Önemli değil, (3) Kararsızım, (4) Önemli, (5) Çok önemli) ölçeğine dayalı 4 soru yer almıştır.

Bu bölümün “Cevap” başlığı altında sağlık turizmine katılanların sağlık turizmi işletmelerini tercih nedenlerini ölçme bilmek için 5’li likert ((1) Hiç önemli değil, (2) Önemli değil, (3) Kararsızım, (4) Önemli, (5) Çok önemli) ölçeğine dayalı 4 soru yer almıştır.

Bu bölümün “Güven ve Yeterlilik” başlığı altında sağlık turizmine katılanların sağlık turizmi işletmelerini tercih nedenlerini ölçme bilmek için 5’li likert ((1) Hiç önemli değil, (2) Önemli değil, (3) Kararsızım, (4) Önemli, (5) Çok önemli) ölçeğine dayalı 3 soru yer almıştır.

Bu bölümün “Empati” başlığı altında sağlık turizmine katılanların sağlık turizmi işletmelerini tercih nedenlerini ölçme bilmek için 5’li likert

((1) Hiç önemli değil, (2) Önemli değil, (3) Kararsızım, (4) Önemli, (5) Çok önemli) ölçeğine dayalı 3 soru yer almıştır.

Araştırma yapılan zaman bazı zorluklar yaşanmıştır. Araştırma bağlamında ana kütleyi Naftalan'da sağlık turizmi hizmetlerini kullanan tüketiciler oluşturmaktadır. Ancak, tüm bireylere ulaşılması mümkün olmadığından örnekleme yapılması zorunlu görülmüştür. Aynı zamanda sağlık turizmüne katılan tüketicilerin fazla sayıda olmaması anket sayısının da az olmasına neden olmuştur.

3.6. Verilerin Analiz Yöntemi

Araştırma sonucunda elde edilen 204 anketteki cevaplar bilgisayar ortamına uyarlanmış ve istatistiksel analizler SPSS 21.0 paket programında oluşturulan veri dosyalarına aktarılmıştır. Paket programı kapsamında bulunan testlerden iki cevaplı değişkenler için “Bağımsız Örneklem T-testi”, üç ve daha fazla cevaplı değişkenler için “One Way ANOVA”, frekans analizi yapılmıştır.

3.7. Araştırmanın Bulguları ve Yorumları

Bu bölümde, anketler aracılığıyla toplanan verilerin düzenlenerek istatistiksel yöntemlerle değerlendirilmeleri yapılmış ve elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

3.7.1. Araştırma Katılımcılarının Demografik Özellikleri ve Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırma sonucunda katılımcılara sosyo-demografik özelliklerle ilgili sorulan soruların cevaplarının değer dağılımları Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo 7: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Özellikler	Kategori	Örnekleme	
		Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
Cinsiyet	Kadın	132	64,7
	Erkek	72	35,3
Medeni Durum	Bekar	90	44,1
	Evli	114	55,9
Yaş	18-25	30	14,7
	26-35	36	17,6
	36-45	42	20,6
	46-55	48	23,5
	56 ve üstü	48	23,5
Eğitim durumu	Lise	60	29,4
	Ön Lisans	60	29,4
	Lisans	54	26,5
	Yüksek Lisans	30	14,7
Gelir Düzeyi	0-250 AZN	72	35,3
	251-500AZN	42	20,6
	501-750 AZN	42	20,6
	751-1000 AZN	30	14,7
	1001 AZN ve üzeri	18	8,8
TOPLAM		204	100

Bireylerin demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların çoğunluğunu %64,7 kadınların, %35,3'lik kısmını ise erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların çoğunluğu %55,9 oranla evli iken, %44,1'lik kısım ise bekarıdır. Katılımcıların %14,7'i 18-25 yaş arası, %17,6'i 26-35 yaş arası, %20,6'i 36-45 yaş arası, %23,5'i 46-55 yaş arası, %23,5'i 56yaş ve üzeridir. Eğitim düzeylerine bakıldığında katılımcıların %29,4'nün lise, %29,4'nün ön lisans, %26,5'nin lisans, %14,7'nin yüksek lisans eğitimi aldıkları görülmektedir. Araştırmaya katılanların %35,3'ü "0-250AZN arası", %20,6'sı "251-500AZN arası", %20,6'sı "501-750AZN arası", %14,7'si "751-1000AZN arası", %8,8'i "1001AZN ve üzeri" aylık ortalama gelire sahip olduklarını ifade etmektedirler.

Katılımcıların sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenleri ile ilgili ifadelere verdikleri önem düzeyini gösteren cevapların frekans ve yüzdeleri Tablo 8’de sunulmuştur.

Tablo 8: Katılımcıların ifadelere vermiş oldukları cevaplara yönelik frekans dağılımı

		İfadeler	Hiç önemli değil		Önemli değil		Kararsızım		Önemli		Çok önemli		Ortalama	Standart Sapma
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Fiziksel İmkanlar	1	Otelin iç mekanının ferah ve geniş olması	30	14,7	90	44,1	0	0	48	23,5	36	17,6	2,85	1,40
	2	Sunulan hizmetlerin çeşitliliğinin fazla olması (SPA, fizik tedavi)	24	11,8	48	23,5	72	35,3	30	14,7	30	14,7	2,97	1,20
	3	Çalışanların görünümünün düzgün, temiz ve bakımlı olması	0	0	6	2,9	90	44,1	60	29,4	48	23,5	3,73	0,85
	4	Oda donanımının ihtiyaçları karşılar düzeyde olması	6	2,9	6	2,9	12	5,9	11	5,4	66	32,4	4,11	0,86
	5	Tesisin çevresinde doğal güzelliklerin bulunması	12	5,9	24	11,8	66	32,4	48	23,5	54	26,5	3,52	1,17
Güvenilirlik	6	Kolay ulaşım olanaklarının olması	0	0	6	2,9	0	0	72	35,3	12	6,8	4,55	0,65
	7	Çamaşırhane ve kuru temizleme hizmetinin yeterli olması	0	0	0	0	6	2,9	66	32,4	13	6,2	4,61	0,54
	8	Günlük oda temizliği, çarşaf vb. değişimi gibi	0	0	0	0	0	0	66	32,4	13	6,2	4,67	0,46

		hizmetlerin yeterli Olması												
	9	Taleplerin karşılanma hızı ve süresinin uygunluğu	0	0	0	0	18	8,8	150	73,5	36	17,6	4,08	0,50
	10	Tutulan hesap ve kayıtların doğruluğuna güven düzeyi	0	0	0	0	12	5,9	72	35,3	120	58,8	4,52	0,60
Cevap	11	Çalışanların nazik, saygılı, güler yüzlü ve samimi olmaları	6	2,9	12	5,9	96	47,1	48	23,5	42	20,6	3,52	0,97
	12	Oda tahsislerinde müşteri tercihlerinin dikkate alınması	18	8,8	54	26,5	6	2,9	66	32,4	60	29,4	3,47	1,38
	13	Otelde kalınan sürede her müşteriye değer verildiği ve özen gösterildiği duygusu	0	0	0	0	36	17,6	114	55,9	54	26,5	4,08	0,65
	14	Hizmetlerin doğru ve zamanında yerine getirilmesi	0	0	0	0	12	5,9	72	35,3	120	58,8	4,52	0,60
Güven ve Yeterlilik	15	Yiyecek ve içeceklerde kalite ve yeterlilik düzeyi	0	0	0	0	6	2,9	60	29,4	138	67,6	4,64	0,53
	16	Otelde verilen hizmetlerden memnuniyet düzeyi	0	0	0	0	12	5,9	120	58,8	72	35,3	4,29	0,57
	17	Otelin havuz, sauna, klinik vb. alanlarının hijyen ve temizlik kurallarına uygun olması	0	0	0	0	0	0	48	23,5	156	76,5	4,76	0,42
Empati	18	Çalışanların müşterilerle iletişim kurabilme yeteneği	6	2,9	12	5,9	54	26,5	84	41,2	48	23,5	3,76	0,97
	19	Otelde verilen hizmetlerin müşterinin harcadığı parayı Karşılatabilmesi	0	0	0	0	0	0	42	20,6	162	79,4	4,79	0,40
	20	Çalışanların müşteri isteklerine karşı	6	2,9	0	0	0	0	114	55,9	84	41,2	4,32	0,75

Buna göre çalışmada tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin belirlenmesi amacıyla kullanılan, 20 ifadeden oluşan, geçerliliği ve güvenilirliği önceden tespit edilmiş olan ölçeğin bütün ifadeleri dikkate alınarak Cronbach Alpha değeri 0,800 olarak hesaplanmıştır. Bu değere göre, ölçeğin oldukça güvenilir olduğu kanıtlanmıştır.

3.7.3. T Testine İlişkin Bulgular

T testi, inceleme konusu değişken açısından iki grup arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olup olmadığının tespitinde kullanılmaktadır. Bağımsız örneklem t testi ise bağımsız iki grup arasındaki farklılıkların incelenmesine yarayan bir t testi analizidir (Çakan, 2016:85).

Bu bölümde T testine ilişkin analiz sonuçları yer almaktadır. Cinsiyet değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını ölçmek amacıyla yapılan T testi sonuçları Tablo 10’da görülmektedir

Tablo 10: Cinsiyet ile tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında ilişki

Independent Samples Test									
	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper

Fiziksel İmkanlar	Equal variances assumed	62.85 9	.000	6.23 7	202	.000	.51894	.08320	.35489	.6829 9
	Equal variances not assumed			7.72 9	190.32 9	.000	.51894	.06714	.38651	.6513 7
Güvenilirlik	Equal variances assumed	25.02 8	.000	-.039	202	.969	-.00189	.04838	-.09728	.0935 0
	Equal variances not assumed			-.047	200.56 2	.963	-.00189	.04039	-.08153	.0777 4
Cevap	Equal variances assumed	6.312	.013	4.97 8	202	.000	.43182	.08675	.26076	.6028 7
	Equal variances not assumed			5.43 3	184.33 2	.000	.43182	.07948	.27500	.5886 3
Yeterlilik	Equal variances assumed	3.571	.060	-.470	202	.639	-.02273	.04837	-.11810	.0726 4
	Equal variances not assumed			-.464	140.84 5	.643	-.02273	.04897	-.11955	.0740 9
	Equal variances assumed	15.86 6	.000	.383	202	.702	.02525	.06600	-.10488	.1553 8
Empati	Equal variances not assumed			.442	200.89 5	.659	.02525	.05708	-.08731	.1378 1

İlk önce Levene testindeki Sig. Değerine bakılır. Cinsiyet değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenleri faktörlerine yönelik yapılan analiz sonucunda Levene Varyansların Eşitliği Testi anlamlılık düzeyleri-Fiziksel imkanlar, Güvenilirlik, Cevap, Empati boyutları için 0.05 değerinden küçüktür. Yeterlilik boyutu 0.05 değerinden yüksek olduğu için H0 hipotezi kabul edilerek, H1c hipotezi ret edilmiştir. Yani Yeterlilik boyutunda cinsiyet açısından istatistiksel olarak fark yoktur. Diğer boyutlar için Sig. (2-tailed) değerinin ikinci satırına bakarsak sadece Fiziksel imkanlar ve

Cevap boyutlarının değerleri 0.05 değerinden küçük olduğu için H1a ve H1b hipotezleri kabul edilerek, H0 hipotezi ret edilmiştir. Yani Fiziksel imkanlar ve Cevap boyutları cinsiyet açısından istatistiksel olarak fark vardır.

Medeni durum değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını ölçmek amacıyla yapılan T testi sonuçları Tablo 11’de görülmektedir.

Tablo 11: Medeni durum ile tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında ilişki

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Fiziksel İmkanlar	Equal variances assumed	30.126	.000	4.152	202	.000	.34854	.08394	.18303	.51404
	Equal variances not assumed			3.959	145.818	.000	.34854	.08804	.17454	.52254
Güvenilirlik	Equal variances assumed	44.699	.000	2.823	202	.005	.12895	.04567	.03890	.21900
	Equal variances not assumed			2.615	119.039	.010	.12895	.04931	.03132	.22658
Cevap	Equal variances assumed	27.409	.000	.924	202	.357	.08158	.08828	-.09249	.25565
	Equal variances not assumed			.880	144.518	.380	.08158	.09272	-.10168	.26484
Yeterlilik	Equal variances assumed	1.153	.284	2.081	202	.039	.09591	.04608	.00504	.18678
	Equal variances not assumed			2.059	182.388	.041	.09591	.04659	.00399	.18782

Empati	Equal variances assumed	6.388	.012	1.108	202	.269	.07018	.06335	-.05474	.19509
	.Equal variances not assumed			1.063	152.036	.290	.07018	.06604	-.06030	.20065

İlk önce Levene testindeki Sig. Değerine bakılır. Cinsiyet değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenleri faktörlerine yönelik yapılan analiz sonucunda Levene Varyansların Eşitliği Testi anlamlılık düzeyleri-Yeterlilik boyutu 0.05ten büyük olduğu için H0 hipotezi kabul edilerek, H1d hipotezi ret edilmiştir. Yani medeni durum açısından fark yoktur. Diğer boyutlar için Sig. (2-tailed) boyutuna bakılır. Cevap ve Empati boyutları 0.05ten büyük olduğu için H0 hipotezi kabul edilerek, H1e ve H1f hipotezleri ret edilmiştir. Yani sadece Fiziksel özellikler ve Güvenilirlik boyutlarında medeni durum açısından istatistiksel olarak fark vardır.

3.7.4. Varyans Analizine (ANOVA) İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde varyans analizine ilişkin bulgular yer almaktadır. Varyans analizi (ANOVA), ikiden fazla grup arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan bir analiz yöntemidir. ANOVA’da üç veya daha fazla grup ortalamasının birbiriyle aynı olduğu (aralarında bir fark olmadığı) şeklindeki yokluk hipotezi test edilir. Varyans analizi karşılaştırılan grup ortalamalarından en az birinin diğerlerinden bir şekilde farklı olup olmadığını gösterebilmektedir (Çakan, 2016:88).

Tablo 12: Grup Varyanslarının Homojenlik Testi

Test of Homogeneity of Variances				
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Fiziksel İmkanlar	11.267	4	199	.000

Güvenilirlik	9.826	4	199	.000
Cevap	15.703	4	199	.000
Yeterlilik	8.301	4	199	.000
Empati	20.602	4	199	.000

Grup Varyanslarının Homojenlik Testine bakılarak Anova testinin yapılması için gerekli olan ön şart sig. değerlerinin 0.05 değerinden küçük olmakla sağlanmamıştır. Böyle durumlarda Anova tablosuna bakılamamaktadır. Bunun için alternatif testler olan Welch ve Brown-Forsythe testlerine bakılmıştır.

Tablo 13: Welch ve Brown-Forsythe testleri

Robust Tests of Equality of Means					
		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Fiziksel İmkanlar	Welch	23.638	4	68.094	.000
	Brown-Forsythe	12.698	4	62.647	.000
Güvenilirlik	Welch	21.118	4	73.479	.000
	Brown-Forsythe	8.743	4	73.078	.000
Cevap	Welch	16.712	4	68.265	.000
	Brown-Forsythe	9.255	4	66.753	.000
Yeterlilik	Welch	1.515	4	74.298	.207
	Brown-Forsythe	1.801	4	152.935	.131
Empati	Welch	5.329	4	67.820	.001
	Brown-Forsythe	2.495	4	53.637	.054

Tabloda sig. değerlerine bakılırsa sadece Yeterlilik boyutunun 0.05ten büyük olduğu görülmektedir. Yeterlilik boyutu 0.05 ten büyük olduğu için H0 hipotezi kabul edilerek, H1g hipotezi ret edilmiştir. Bu da Yeterlilik boyutunun gelir grupları açısından istatistiksel bir farkın olmadığı görülmüştür.

Tablo 14: Gelir düzeyi ile tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında ilişki

Multiple Comparisons							
Dependent Variable	(I) Gelir	(J) Gelir	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
	0-250	251-500	.63889*	.07884	.000	.4134	.8644
		501-750	.75794*	.08998	.000	.4996	1.0163
		751-1000	.27222	.13916	.446	-.1397	.6841
		1001+	.19444	.21942	.992	-.4978	.8867
	251-500	0-250	-.63889*	.07884	.000	-.8644	-.4134
		501-750	.11905	.08986	.877	-.1399	.3780
		751-1000	-.36667	.13908	.112	-.7786	.0453
Fiziksel İmkanlar		1001+	-.44444	.21937	.442	-1.1367	.2478
	501-750	0-250	-.75794*	.08998	.000	-1.0163	-.4996
		251-500	-.11905	.08986	.877	-.3780	.1399
		751-1000	-.48571*	.14568	.017	-.9139	-.0576
		1001+	-.56349	.22361	.183	-1.2629	.1359
	751-1000	0-250	-.27222	.13916	.446	-.6841	.1397
		251-500	.36667	.13908	.112	-.0453	.7786
		501-750	.48571*	.14568	.017	.0576	.9139
		1001+	-.07778	.24753	1.000	-.8270	.6714
	1001+	0-250	-.19444	.21942	.992	-.8867	.4978
		251-500	.44444	.21937	.442	-.2478	1.1367
		501-750	.56349	.22361	.183	-.1359	1.2629
		751-1000	.07778	.24753	1.000	-.6714	.8270
Güvenilirlik	0-250	251-500	-.08333	.05586	.775	-.2430	.0763
		501-750	.05952	.05911	.978	-.1093	.2283
		751-1000	-.33333*	.05578	.000	-.4930	-.1736
		1001+	-.08333	.10979	.998	-.4198	.2531
	251-500	0-250	.08333	.05586	.775	-.0763	.2430
		501-750	.14286*	.04599	.026	.0104	.2753
		751-1000	-.25000*	.04163	.000	-.3705	-.1295
		1001+	.00000	.10332	1.000	-.3246	.3246
	501-750	0-250	-.05952	.05911	.978	-.2283	.1093
		251-500	-.14286*	.04599	.026	-.2753	-.0104
		751-1000	-.39286*	.04590	.000	-.5255	-.2602

		1001+	-.14286	.10511	.876	-.4706	.1849
	751-1000	0-250	.33333*	.05578	.000	.1736	.4930
		251-500	.25000*	.04163	.000	.1295	.3705
		501-750	.39286*	.04590	.000	.2602	.5255
		1001+	.25000	.10328	.225	-.0746	.5746
	1001+	0-250	.08333	.10979	.998	-.2531	.4198
		251-500	.00000	.10332	1.000	-.3246	.3246
		501-750	.14286	.10511	.876	-.1849	.4706
		751-1000	-.25000	.10328	.225	-.5746	.0746
Cevap	0-250	251-500	.60714*	.09550	.000	.3329	.8813
		501-750	.64286*	.08590	.000	.3970	.8887
		751-1000	.30000	.14528	.371	-.1297	.7297
		1001+	.50000	.22381	.316	-.2051	1.2051
	251-500	0-250	-.60714*	.09550	.000	-.8813	-.3329
		501-750	.03571	.09725	1.000	-.2443	.3158
		751-1000	-.30714	.15227	.398	-.7544	.1401
		1001+	-.10714	.22840	1.000	-.8202	.6059
	501-750	0-250	-.64286*	.08590	.000	-.8887	-.3970
		251-500	-.03571	.09725	1.000	-.3158	.2443
		751-1000	-.34286	.14644	.216	-.7757	.0899
		1001+	-.14286	.22456	.999	-.8492	.5635
	751-1000	0-250	-.30000	.14528	.371	-.7297	.1297
		251-500	.30714	.15227	.398	-.1401	.7544
		501-750	.34286	.14644	.216	-.0899	.7757
		1001+	.20000	.25329	.997	-.5656	.9656
	1001+	0-250	-.50000	.22381	.316	1.2051	.2051
		251-500	.10714	.22840	1.000	-.6059	.8202
		501-750	.14286	.22456	.999	-.5635	.8492
		751-1000	-.20000	.25329	.997	-.9656	.5656
Yeterlilik	0-250	251-500	-.06349	.05494	.944	-.2204	.0934
		501-750	.07937	.07532	.970	-.1374	.2961
		751-1000	-.04444	.06370	.999	-.2280	.1391
		1001+	-.11111	.07918	.844	-.3483	.1261
	251-500	0-250	.06349	.05494	.944	-.0934	.2204
		501-750	.14286	.06976	.367	-.0595	.3452
		751-1000	.01905	.05702	1.000	-.1471	.1852
		1001+	-.04762	.07392	.999	-.2736	.1784
	501-750	0-250	-.07937	.07532	.970	-.2961	.1374

		251-500	-.14286	.06976	.367	-.3452	.0595
		751-1000	-.12381	.07685	.694	-.3460	.0984
		1001+	-.19048	.09010	.336	-.4557	.0747
	751-1000	0-250	.04444	.06370	.999	-.1391	.2280
		251-500	-.01905	.05702	1.00	-.1852	.1471
		501-750	.12381	.07685	.694	-.0984	.3460
		1001+	-.06667	.08064	.995	-.3085	.1751
	1001+	0-250	.11111	.07918	.844	-.1261	.3483
Empati		251-500	.04762	.07392	.999	-.1784	.2736
		501-750	.19048	.09010	.336	-.0747	.4557
		751-1000	.06667	.08064	.995	-.1751	.3085
	0-250	251-500	.13095	.07460	.575	-.0821	.3440
		501-750	.27381*	.06594	.001	.0848	.4629
		751-1000	.21667	.10360	.340	-.0844	.5177
		1001+	.08333	.18489	1.00	-.4936	.6603
	251-500	0-250	-.13095	.07460	.575	-.3440	.0821
		501-750	.14286	.05044	.059	-.0032	.2889
		751-1000	.08571	.09450	.990	-.1927	.3641
		1001+	-.04762	.17995	1.00	-.6164	.5211
	501-750	0-250	-.27381*	.06594	.001	-.4629	-.0848
		251-500	-.14286	.05044	.059	-.2889	.0032
		751-1000	-.05714	.08783	.999	-.3198	.2055
		1001+	-.19048	.17654	.970	-.7540	.3731
	751-1000	0-250	-.21667	.10360	.340	-.5177	.0844
		251-500	-.08571	.09450	.990	-.3641	.1927
		501-750	.05714	.08783	.999	-.2055	.3198
		1001+	-.13333	.19378	.999	-.7280	.4614
	1001+	0-250	-.08333	.18489	1.00	-.6603	.4936
		251-500	.04762	.17995	1.00	-.5211	.6164
		501-750	.19048	.17654	.970	-.3731	.7540
		751-1000	.13333	.19378	.999	-.4614	.7280

Bu tabloda önce sig. değerlerine bakılır. 0.05ten küçük olan değerlerin farklılık yarattığını göstermektedir. Tabloya göre Empati boyutunda 0-250 gelir grubu ile 501-750 gelir grubu arasında istatistiksel olarak fark vardır. Cevap boyutunda 0-250 grubu ile 251-500 ve 501-750

grupları arasında istatistiksel olarak fark vardır. Güvenilirlik boyutunda 0-250 ile 751-1000, 251-500 ile 501-750 ve 501-1000 arasında istatistiksel olarak fark vardır. Fiziksel imkanlar boyutunda 0-250 grubu ile 251-500, 501-750 grupları arasında, 501-750 ile 751-1000 arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

3.7.5. Araştırma Alanına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırmanın bu bölümünde araştırma alanına ilişkin hazırlanan kapalı uçlu sorular yer almaktadır.

Katılımcıların Yaşadıkları Rahatsızlıklara Göre Sağlık Tesislerini Tercih Etme Durumlarının Belirlenmesi

Çalışmada katılımcılara hangi rahatsızlıklar yaşamaları durumunda termal tesisleri tercih edecekleri sorulmuştur. Hastalıklara ilişkin önceden belirlenmiş listeden seçim yapılarak gerçekleştirilen değerlendirme sonuçları Tablo 15’de sunulmuştur.

Tablo 15: Katılımcıların rahatsızlıklarında termal hizmetlerden yararlanma durumlarına ilişkin dağılımı

Hastalıklar	Sıklık (N)	Yüzde(%)
Deri hastalıkları	19	8,8
Kalp-Damar hastalıkları	32	14,9
Romatizma hastalıkları	78	36,3
Dinlenme amaçlı ve sağlık	31	14,4
Diğer hastalıklar	44	20,5

Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%36,3) romatizma hastalıkları, katılımcıların %14,9’nin kalp-damar hastalıkları, %14,4’nin dinlenme amaçlı ve sağlık, %8,8’nin deri

hastalıkları, %20,5'nin diğer hastalıklar için sağlık tesislerinin hizmetlerinden yararlandığı görülmektedir.

Katılımcıların kullandıkları veya kullanmayı düşündükleri sağlık tesislerine ilişkin bulguların değerlendirilmesi

Çalışmada katılımcılara hangi sağlık tesisini tercih ettikleri veya tercih etmeyi düşündükleri sorusu sorulmuştur. Sağlık tesislerine ilişkin önceden belirlenmiş listeden seçim yapılarak gerçekleştirilen değerlendirme sonuçları Tablo 16'da sunulmuştur.

Tablo 16: Katılımcıların kullandıkları veya kullanmayı düşündükleri sağlık tesislerine dağılımı

Sağlık Tesisleri	Sıklık(N)	Yüzde(%)
Chinar hotel & SPA Naftalan	32	14,9
Mucizeli Naftalan	37	17,2
Naftalan otel Gasaltı	32	14,9
Naftalan Sanatoryumu	43	20,0
Diğer	60	27,9
Total	204	100,0

Sonuçlara göre katılımcıların büyük çoğunluğunun (%27,9) Diğer Sanatoryumları, %20'nin Naftalan Sanatoryumunu, %17,2'nin Mucizeli Naftalan Sanatoryumunu, eşit olarak %14,9'nun Naftalan otel Gasaltini, %14,9'nun Chinar Hotel & SPA Naftalan seçtiği görülmektedir. Diğer tesisler olarak daha fazla seçilen tesisler Güzel Sanatoryumu ve Shefa Sanatoryumu olmuştur.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Turizm sektörünün ulusal ekonomiye önemli katkıları bulunmaktadır. Turizm sektörü iyi değerlendirilirse bu zaman turizmi tüm yıla yaymayı sağlayabiliriz. Azerbaycan'da turizm faaliyetleri çoğunlukla rekreasyonel amaçlıdır ve Hazar Denizi sınırlarının ve kaplıcalarının kurulduğu yerlerdir. Bu nedenle ülkenin rekreasyona dayalı iç turizmin avantajından, kıyı-deniz turizminden ve spa turizminden daha fazla yararlandığı görülmektedir. Bu avantajların bulunması ile Azerbaycan'ın doğa kaynaklarına dayalı rekreasyonel potansiyeline paralel olarak tedavi ve rekreasyon için birçok yerel merkezler bulunmaktadır. Sağlık turizmi, son dönemlerde turizm sektöründe gelişmiş bir turizm türü haline gelmiştir. Gün geçtikçe daha fazla sayıda insan bu turizm türünden yararlanmakta ve insanların daha da yoğun ilgisini çekmektedir.

Çalışmamızın ana konusunu oluşturan ve sağlık turizminin bir alt sektörü olan termal turizm ile ilgili gösterilen çabalarda da işletme yönetimlerinin başarı için odak noktalarının hizmet kalitesi ve tüketici tatmini olması konusunda şüphe yoktur. Azerbaycan'da hem yerli, aynı zamanda yabancı turistlerin rahatlayabilecekleri, tatil yapabilecekleri, termal yayları kullanabilecekleri, şifalı sulardan, kür uygulamalarından istifade edebileceği çok azad modern tesisler bulunmaktadır. Gelişmişliğin en önemli göstergelerinden biri, turistik sanatoryumlarının, tedavi merkezlerinin ve tesislerin ülke çapında düzenli olarak dağıtılmasıdır. Bu nedenle, ülkenin kaynaklarının tam olarak değerlendirilmesi ve kalkınmayı ülke çapında yaygınlaştırmak için gerektiğinde tüm turistik tedavi merkezlerinin ve tesislerinin dengeli bir şekilde dağılımının sağlanması gerekmektedir.

Çalışmamızda Naftalan bölgesinde faaliyet gösteren sağlık tesislerinden hizmet alan tüketicilere anket uygulaması yapılmıştır. Toplam 204 örnekleme dayalı veriler içerisinde ilk bölümde cevaplayıcıların sosyo-demografik özelliklerini belirleye sorular sorulmuştur. İkinci bölümde ise “Hangi rahatsızlık durumunda termal hizmetlerden yararlanırsınız?” sorusu ve hangi sağlık tesisini kullandıkları soruları sorulmuştur. Son bölümde ise 20 soruluk tüketici hizmet kalitesi algılamasıyla ilgili sorular kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan bireylerin sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde, %64,7’nin kadınlardan, %35,3’nün erkeklerden oluştuğu, çoğunluğun 46-55 yaş ve 56 ve üstü aralığında olduğu (%23,5), büyük bir kısmının ise lise ve ön lisans mezunu (%29,4) olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların gelir düzeyi ağırlıklı olarak 0-250AZN arasında (%35,3) ve 1001AZN ve üzeri geliri olanlar ise %8,8’dir. Araştırmaya katılanların %55,9’u evli iken, %44,1’lik kısmı bekdir.

Araştırmada, katılımcıların termal tesislerle ilgili genel değerlendirmelerini kapsayan bulgular da elde edilmiştir. Ortalamalar bakıldığında, Fiziksel imkanlar boyutu altındaki “Otelin iç mekanının ferah ve geniş olması” ifadesi (2,85), güvenilirlik boyutu altındaki “Taleplerin karşılanma hızı ve süresinin uygunluğu” ifadesi (4,08), cevap boyutu altındaki “Oda tahsislerinde müşteri tercihlerinin dikkate alınması” ifadesi (3,47), güven ve yeterlilik boyutu altındaki “Otelde verilen hizmetlerden memnuniyet düzeyi” ifadesi (4,29), empati boyutu altındaki “Çalışanların müşterilerle iletişim kurabilme yeteneği” ifadesi (3,76) ortalaması en düşük ifadelerdir.

Cinsiyet değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında anlamlı bir fark olup

olmadığını ölçülmüştür. Sonuç olarak yalnız fiziksel imkanlar ve cevap boyutlarında fark olduğu belirlenmiştir.

Medeni durum değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını ölçülmüştür. Sonuç olarak yalnız fiziksel imkanlar ve güvenilirlik boyutlarında fark olduğu belirlenmiştir.

Gelir düzeyi değişkeni açısından tüketicilerin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerinin faktörleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını ölçülmüştür. Sonuç olarak boyutların hiç birinde fark olmadığı belirlenmiştir.

Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%36,3) romatizma hastalıkları, %14,9'nin kalp-damar hastalıkları, %14,4'nin dinlenme amaçlı ve sağlık, %8,8'nin deri hastalıkları, %20,5'nin diğer hastalıklar için sağlık tesislerinin hizmetlerinden yararlandığı görülmektedir.

Katılımcıların büyük çoğunluğunun (%27,9) Diğer Sanatoryumları, %20'nin Naftalan Sanatoryumunu, %17,2'nin Mucizeli Naftalan Sanatoryumunu, eşit olarak %14,9'nun Naftalan otel Gasaltini, %14,9'nun Chinar Hotel & SPA Naftalan seçtiği görülmektedir.

Sağlık turizminin gelişimi için ana öneriler ve ülkedeki turizm gelirlerinin artışı şu şekilde sıralanmıştır:

- Modern turistik tesislerin sayısı artırılmalıdır
- Termal turizm tesisleri ile ilgili yetersiz mevzuat, alanında uzman sağlık ve insan kaynağı eksikliği, bu tesislere ulaşımında karşılaşılan zorluklar, yetersiz alt yapı, yanlış kuruluş yeri ve mimari yapının yetersizliğidir.

- Ülkemizde potansiyel olmasına rağmen ne yazık ki markalaşma sürecinde de sıkıntılar yaşanmaktadır. Azerbaycan'ı turizmin gelişmesi için uygun koşullara sahip bir ülke olarak tanıtmak
- Azerbaycanlı turizm markasının tanıtım ve propaganda ve bilgi-sorgulama faaliyetlerinin teşvik edilmesi
- Ülkedeki turizm politikasının perspektiflerinin, farklı turizm türlerinin gelişiminin, mevcut turizm potansiyelinin uluslararası olarak tanınması
- Termal turizmle ilgili işletmelerin hizmet kalitesi artırılmalıdır
- Termal tesislerde hizmet, güvenlik, hijyen ve alt yapı konusunda kalite standartları oluşturulmalıdır.
- Dünya ölçeğinde önemli tur operatörleri ile anlaşmalar yapılarak özellikle yurtdışından katılımcı sayısının artırılması sağlanmalıdır
- Turizm işletmelerinde eğitimli personelinin istihdam edilmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır
- Bölgeler ve yörelerde de yerel turizm merkezleri oluşturulmalıdır
- Sağlık turizmine ek olarak diğer turistik ürünleri de içerecek geniş kapsamlı gezi turları planlanmalıdır
- Sağlık turizminde gelişmiş olan ülkelerin uygulamaları incelenerek başarılı uygulamalar Naftalan'a uygulanmalıdır
- Dünyada benzeri olmayan Naftalan yağı, böbrek taşlarının azaltılmasında mucizevi etkisi olan Gasaltı suyu ve diğerleri gibi tedavi tesisleri doğru yaygınlaştırılmalıdır
- Naftalan kurort rekreasyon komplekslerinin yeniden inşası
- Sağlık turizmi ile ilgili ve genel olarak altyapı hizmetlerine yönelik devlet ve yerel yönetim yatırımları artırılmalıdır

- Turizm ve özellikle de sağlık turizmi ile ilgili olarak üniversite-turizm sektörü işbirliği geliştirilmelidir
- Sağlık turizmi taşıyıcılarını yansıtan katalogların hazırlanması, çeşitli tedavi hizmetlerinin belirlenmesi
- Sağlık tesislerini kendisinde oluşturan sağlık turizmi haritasının oluşturulması
- Sağlık turizmi işletmelerinden personel de dahil olmak üzere turistlerden ve diğer iş akademisyenlerinden yeni iş çözümleri sağlamak için anketler alınması
- Tüketici ihtiyaçlarına cevap verebilen ve tatminini sağlayabilen, tüketicilerine geri bildirim yapabilen, tüketicilerine kaliteli hizmet sunabilen tesislerin sayısının artırılması gerekmektedir.
- Analiz sonuçlarına göre tüketiciler termal tesisleri sağlık amaçlı tercih ettiklerini belirtmekte fakat sağlık uygulamalarından tam anlamıyla yararlanmamaktadırlar. Bu kapsamda çalışmalar yapılarak tüketicilerin termal özellikleri ve sağlık uygulamalarını tam anlamıyla kullanmaları amacıyla çalışmalar yapılmalıdır.

Stabiliteyi sağlamak ve turist akışını arttırmak önemlidir. Bu amaçla, Azerbaycan'ın her yıl turizm fırsatları sağlaması ve turistlerin çıkarlarına hizmet edecek bilgilendirme programları hazırlaması önemlidir. Devletin sosyal ve ekonomik yaşamının önemli bir parçası haline gelen turizm sektörü, rekabet gücünün ve yüksek getirinin daha hızlı gelişmesi için çok önemlidir. Bu görev kamu ve özel sektör arasında işbirliği gerektirir. Bu görevi bilinçli ve tutarlı bir şekilde yürütmek için turizm programlarını bilgilendirmekten sorumlu bir kuruluş oluşturmak önemlidir. Bütün bu öneriler çerçevesinde meydana gelecek gelişmeler, Azerbaycan'ın ekonomisine büyük katkı

sağlayacak ve sonuç olarak Azerbaycan'da turizm çok geniş bir potansiyele sahip olacak ve turizm etkinlikleri ülkenin ekonomisine katkıda bulunmak için etkin bir şekilde kullanılacak ve böylece turizm önde gelen sektörlerden biri olacaktır.

KAYNAKLAR

KİTAPLAR

Akoğlan Kozak, M., A. S. Bahçe (2012), Özel İlgi Turizmi, Detay Yayıncılık, Ankara.

Albayrak, A. (2013), Alternatif Turizm, Detay Yayıncılık, Ankara.

Hüseynov İ. ve N. Efendiyeva (2007), Turizmin Esasları, Azerbaycan Respublikası Tehsil Nazirliyi, Azerbaycan Devlet Medeniyyet ve İncesenet Universitesi, Derslik, Bakı.

MAKALELER

Aslanova, K. (2013), “Türkiye’de Sağlık Turizmi ve Sağlık Turizmi Hukuku”, *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, Cilt:2, Sayı:3, ss.130-145, Türkiye.

Antonio, P. ve A. Ana-Rosa (2016), “Health Tourism:Conceptual Framework and Insights from the Case of a Spanish Mature Destination”, *Tourism & Management Studies*, Cilt:12, Sayı:1, ss.86-96.

Aktepe, C. (2013), “Sağlık Turizminde Yeni Fırsatlar ve Türkiye’de Yerleşik Sağlık İşletmelerinin Pazarlama Çabaları”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt:5, Sayı:1, ss.170-188.

Akdemir, N. ve Y. Akkuş (2006), “Rehabilitasyon ve Hemşirelik”, *Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, ss.82-91.

Annex, L. (2007), “Healthy Development”, *The World Bank Strategy for HNP Results*, ss.1-4.

Aydın, G. (2017), “Factors affecting health tourism and international healthcare facility choice”, *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, ss.16-36.

Baytok, A., E. Pelit, H. H. Soybalı (2017), “Alternatif Turizm Mi Turizmde Çeşitlilik Mi? Kavramsal Bir Değerlendirme”, *Erzincan*

Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (ERZSOSDE) ÖS-IV, ss.1-14.

Bahar, E. (2016), “Gençlik Turizminin Sorunları, Gelişmesine Yönelik Çözüm Önerileri”, *Ekonomi, Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, ss.45-58.

Barca, M., E. Akdeve, İ. Gedik Balay (2013), “Türkiye Sağlık Turizm Sektörünün Analizi ve Strateji Önerileri”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt:5, Sayı:3, ss.64-92.

Boekstein, M. (2014), “From illness to wellness-has thermal spring health tourism reached a new turning point?”, *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Cilt:3, Sayı:2, ss.1-11.

Bulgan, G. ve İ. H. Çarikçi (2015), “Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:7 Sayı:13, ss.15-42.

Basan, N. M. ve N. Bilir (2016), “Koruyucu sağlık hizmetlerinde önleme çelişkisi ve nedenleri”, *TAF Prev Med Bull*, Cilt:15, Sayı:1, ss.44-50.

Carlos, C. ve diğerleri (2015), “Health and Wellness Tourism: A Strategic Plan for Tourism and Thermalism Valorization of São Pedro do Sul”, *Springer International Publishing*, ss.21-31.

Christou, L. (2012), “Is it possible to combine mass tourism with alternative forms of tourism: the case of Spain, Greece, Slovenia and Croatia”, *Journal of Business Administration Online*, Nicosia, Cyprus, ss.1-8.

Dökme, S., M. A. Parlayan, F. Yağar (2017), “Adana İlinin Medikal Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt:5, Sayı:42, ss. 298-320.

Dwyer, A. E. (2014), “Alternative Tourism and Development: Implications for International Study Abroad and Volunteer Programs in the Global South”, Senior Theses, *Trinity College Digital Repository*, ss.1-53.

Erdem, H. (2015), “Added Value of Health Tourism and its Potential in Bursa”, *The Russian Academic Journal*, Cilt:31, ss.136-140.

Ekber, Ş. ve G. Mirzaeva (2017), “Azerbaycan’da İç Turizmin Yerel Turistler Tarafından Değerlendirilmesi”, *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:2, Sayı:1, ss.1-14.

Georgică, G., T. Petronela, N. Puiu (2014), “Gastronomic Tourism, A New Trend For Contemporary Tourism??”, *Cactus Tourism Journal*, Cilt:9, Sayı:1, ss.12-21.

Gülen, M. (2017), “Gastronomi Turizm Potansiyeli ve Geliştirilmesi Kapsamında Afyonkarahisar İlinin Değerlendirilmesi”, *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:1, Sayı:1, ss.31-42.

Gülbahar, O. (2009), “1990’lardan Günümüze Türkiye’de Kitle Turizminin Gelişimi Ve Alternatif Yönelimler”, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:14, Sayı:1 ss.151-177.

Gökkaya, D. ve R. Erdem (2017), “Sağlık Hizmetleri Kullanımına Etki Eden Faktörlerin Hastalık Şiddeti Algısıyla Değerlendirilmesi”, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:1, Sayı:26, ss.149-184.

Jyothis, T. (2016), “Health Tourism: Pros And Cons”, *International Journal of Multidisciplinary Research and Modern Education (IJMRME)*, Cilt:2, Sayı:1, ss.640-643.

Julie, W. M. (2012), “What is Medical Tourism? Toward a practical understanding of medical tourism and medical travel, wellness tourism,

health tourism and health travel”, *MTQUA Best Practices in Medical Tourism*, ss.2-27.

İçöz, O. (2009), “Sağlık Turizmi Kapsamında Medikal(Tıbbi) Turizm ve Türkiye’nin Olanakları”, *Journal of Yaşar University*, Cilt:4, Sayı:1, ss.2257-2279.

İmat, F. (2015), “Gence-Kazak İktisadi Bölgesinin Turizm Kaynaklarının Değerlendirilmesinde Coğrafi Konumunun Rolü (Küçük Kafkas - Azerbaycan Cumhuriyeti)”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 2, Sayı:5, ss. 236-251.

Karaçor, S. ve A. Arkan, “Sağlık Kuruluşlarında Pazarlama: Sağlık Pazarlama Karması Unsurlarının Hasta/Müşteri Açısından Önemi Üzerine Bir Araştırma”, *Selçuk İletişim*, Cilt:8, Sayı:2, ss. 90-118.

Karasu, Ç. (2009), “Sağlık Turizminde Yeni bir Konsept: Uzun Yaşam Köyleri”, *Türkiye Klinikleri J Med Sci*, Ankara, ss.117-119.

Kiliç, B. ve A. Kurnaz (2010), “Alternatif Turizm ve Ürün Çeşitliliği Oluşturmada Ekolojik Çiftlikler:Pastrol Vadi Örneği”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt:2, Sayı:4, ss.39-56.

Koncul, N. (2012), “Wellness: A New Mode Of Tourism”, *Economic Research - Ekonomska istraživanja*, Cilt:25, Sayı:2, ss.525-534.

Mousavi, S. S., N. Doratli, S. M. Mousavi, M. Fereshte (2016), “Defining Cultural Tourism”, *International Conference on Civil, Architecture and Sustainable Development*, ss.70-75.

Meydan, Uygur, S. ve E. Baykan (2007), “Kültür Turizmi Ve Turizmin Kültürel Varlıklar Üzerindeki Etkileri”, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:2.

Özkurt, H. (2007), “Sağlık Turizmi Tahvilleri”, *Maliye Dergisi*, Sayı:152, ss.121-142.

- Özsari, S. H. ve Ö. Karatana (2013), “Sağlık Turizmi Açısından Türkiye’nin Durumu”, *J Kartal TR*, Cilt:24, Sayı:2, ss.136-144.
- Öz, M. ve E. Uyar (2014), “Sağlık Hizmetleri Pazarlamasında Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Ağızdan Ağıza Pazarlamanın Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Cilt:16, Sayı:26, ss. 123-132.
- Sargutan, A.E. (2005) “Sağlık Sektörü Ve Sağlık Sistemlerinin Yapısı”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergi*, Cilt:8, Sayı:3, ss.401-428.
- Sayım, F. (2015), “Sağlık Hizmetinin Özellikleri”, *Akademik Arge Dergisi-Sosyal Bilimler*, Sayı:15-1, İstanbul.
- Sevinç, H. ve S. Azgün (2012), “Bölgesel Kalkınma ve İnanç Turizmi Bağlamında Akdamar Kilisesi Örneği”, *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi, International Journal of Social and Economic Sciences*, Cilt:2, Sayı: 2, ss.17-21.
- Seferov, R. ve T. Hesenov (2006), “Azerbaycan Turizm Potansiyeli ve Turizm Etkinliklerinin Değerlendirilmesi”, *Türkiyat Araştırmalar Dergisi*, ss.255-272.
- Somuncu, M. (2004), “Dağcılık ve Dağ Turizmindeki İkilem: Ekonomik Yarar ve Ekolojik Bedel”, *Coğrafi Bilimler Dergisi*, ss.1-21.
- Şantaş, F., A. Kurşun, A. Kar (2016), “Hastane Tercihine Etki Eden Faktörler: Sağlık Hizmetleri Pazarlaması Perspektifinden Alan Araştırması”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt:19, Sayı:1, ss.17-33.
- Şencan, İ. (2012), “Definitions And Descriptions Regarding Health Tourism”, *Ministry Of Health General Directorate Of Health Services Department Of Health Tourism*, ss.3-80.
- Triarchi, E. ve K. Karamanis (2017), “The evolution of alternative forms of Tourism: a theoretical background”, *Business & Entrepreneurship Journal*, Cilt:6, Sayı:1, ss.39-59.

Tontuş, H.Ö., Sağlık Turizminin Tarihçesi, SATURK Yayınları.

Tütüncü, Ö., İ. Kiremitçi, U. Çalışkan (2011), “Sağlık Turizmi, Güvenlik ve Kalite”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:22, Sayı:1, ss.91-93.

Uluslan, Y. ve O. Batman (2010), “Alternatif Turizm Çeşitlerinin Konya Turizmine Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, ss.244-260.

Ünal, A. ve G. Demirel (2011), “Sağlık Turizmi İşletmelerinden Yararlanan Müşterilerin Beklentilerinin Belirlenmesine Yönelik Bolu İlinde Bir Araştırma”, *Electronic Journal of Vocational Colleges*, ss.106-115.

Ünal, M. (2014), “Sağlık Turizminde Mevzuat ve Teşvikler”, ss.12-19.

Veronika, F. ve diğerleri (2014), “Economical aspects of thermal and medical tourism”, *Applied Studies in Agribusiness and Commerce – APSTRACT*, *Agroinform Publishing House*, Budapest, Cilt:8, Sayı:4, ss.77-84.

Yaylali, M., S. Kaynak, Z. Karaca (2012), “Sağlık Hizmetleri Talebi: Erzurum İlinde Bir Araştırma”, *Ege Academic Review*, Cilt:12, Sayı:4, ss. 563-573.

Zengin, B. ve M. F. Sancar (2014), “Alternatif Turizm Türlerinin Pazarlanabilirliği ve Seyahet Acentalarının Bakış Açıları: Şanlıurfa Örneği”, *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, ss.141-160.

Zengin, B., E. Öztürk, H. Salha (2014), “Amasya İlinin Alternatif Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi”, *Namık Kemal University Institute of Social Sciences*, Sayı:6.

Zengingönül, O., H. Emeç, D. E. İyilikçi, P. Bingöl (2012), “Sağlık Turizmi: İstanbul’a yönelik bir değerlendirme”, *Ekonomistler platformu*, İstanbul, ss.1-61.

TEZLER

Albayrak, A. (2011), *Tüketicilerin Alternatif Turizm Türlerini Satın Alma Davranışlarını Etkileyen Faktörler*, Yayınlanmamış Doktora tezi, Ankara.

Akın, M. (2016), *İç Sağlık Turizminde Hastane Tercihini Etkileyen Faktörler Üzerine Araştırma: İstanbul Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Arıkan, G. (2017), *Sağlık Turizm Kapsamında Termal Turizm Tüketicilerinin Termal Turizme Yönelik Bakış Açılarını İçeren Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Çakan, H. V. (2016), *Termal Turizm İşletmelerine Yönelik Tüketici Satın Alma Karar Süreci*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Çontu, M. (2006), *Alternatif Turizm Çeşitleri ve Kızılcahamam Termal Turizmi Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bolu.

Demiroğlu, O. C. (2013), *İklim Değişikliğinin Kış Turizmine Etkisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Dökme, S. (2016), *Sağlık Turizmi Açısından Adana İlinin İncelenmesi Ve Sağlık Çalışanlarının Medikal Turizm Faaliyetlerine Bakış Açısı: Bir Hastane Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.

Gülmez, Z. (2012), *Türkiye’de ve Dünya’da Sağlık Turizmi ve Çeşitleri:Sağlık Turizminin Ülkemizdeki Mevcut Durumu ve Bazı Ülkelerle Kıyaslanması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Heydarov, P. (2016), *Azerbaycan-Naftalan Bölgesinin Sağlık Turizmi Açısından Elmas Modeliyle İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Kərimova, T. (2017), *Dünya’da ve Azərbaycan’da Sağlık Turizminin Değerlendirilmesi: Naftalan Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bakü.

Küçükaltan, G. (1995), *Gençlik Turizmi Önemi, Dünyada ve Türkiye’deki Gelişme Seyri*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Məmmədova, N. (2015), *Azərbaycanda turizm sisteminin inkişafı*, Magistr Dissertasiyası, Bakı.

Musayeva, N. (2016), *Development of Regional Tourism in Azerbaijan*, Submitted for the Doctor Degree of Economics, Daugavpils.

Növresli T. (2010), *Azerbaycan Turizm Potansiyelinin Kalkınma Amaçlı Değerlendirilmesi*, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, İktisat Programı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Procházková, K. (2012), *Alternative Tourism And Sustainable Development In The Small Island Caribbean Case Study Of Dominica, West Indies*, Bachelor Thesis, Olomouc.

Ricapito, F. (2014-2015). , *Analysis and Perspectives of Tourism in Azerbaijan*, Università Ca Foscari Venezia, Master’s Degree programme – Second Cycle.

Roinila, E. (2015), *Sustainable Tourism Development In Rural Azerbaijan*, Bachelor’s thesis.

Şeniz, E. (2007), *Sağlık Hizmetleri Pazarlaması: Hastaların Sunulan Hizmetlerin Kalitesini Algulamaları Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Edirne.

Uluslan, Y. (2009), *Alternatif Turizm Çeşitlerinin Turizm Potansiyeline Etkisi: Konya Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

BİLDİRİLER

Akpınar, E. ve Y., Bulut (2010), “Ülkemizde Alternatif Turizm Bir Dalı Olan Ekoturizm Çeşitlerinin Bölgelere Göre Dağılımı ve Uygulama Alanları”, III. Ulusal Karadeniz Ormancılık Kongresi, Cilt:4, ss.1575-1594.

Aslan, Ş. ve H., Şahin, “Sağlık Turizminin Bölgesel Kalkınmaya Katkısının Doğal Zenginlikler Açısından Değerlendirilmesi:Bozkır Örneği”, Uluslararası Sempozyum: Geçmişten Günümüze Bozkır, ss.1158-1168.

Baka (2013), Sağlık Turizmi Sektör Raporu, Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı.

Emekli, G. (2002), Turistik Ürün Çeşitlendirilmesinde Termal Turizmin Önemi Ve İzmir, Türkiye Turizmini Araştırma Enstitüsü, III. Ulusal Türkiye Turizmi Semp Kitabı, ss.267-286.

Ukav, İ. (2012), Adıyaman’da Av Turizmi, II. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi: 3-18, Kemer, Antalya.

İNTERNET KAYNAKÇALARI

<http://www.etimolojiturkce.com/kelime/alternatif>

(erişim tarihi:15.08.2017)

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.59fd9e683d06c4.15301325 (erişim tarihi: 17.08.2017)

<http://www.turizm.gov.tr/TR,96268/turizm.html>

(erişim tarihi: 19.10.2017)

<https://www.uludagsozluk.com/k/alternatif-turizm/>

(erişim tarihi: 20.11.2017)

http://www.tanzaniagateway.org/docs/ecotourism_and_other_forms_of_tourism.pdf (erişim tarihi: 05.01.2018).

<http://tourism.edu.az/2015/images/media/pages/research/publications/Jurnal-1.pdf> (erişim tarihi: 16.10.2017)

<https://www.stat.gov.az/> (erişim tarihi: 17.09.2017).

https://azertag.az/store/files/Strateji_yol_xeritesi/Turizm_s%C9%99naye_sinin_inki%C5%9Faf%C4%B1na_dair_strateji_yol_xeritesi.pdf

(erişim tarihi: 19.11.2017)

<https://www.igeme.com.tr/yasli-bakimi-turizmi-ve-engelli-turizmi-nedir/>

http://ier.az/uploads/IETI-UNDP_Turizm-az.pdf

(erişim tarihi: 19.11.2017)

<http://azpromo.az/uploads/files/pages/6cac4718f61c44390cbe43453747fb77.pdf> (erişim tarihi: 02.03.2018)

https://apa.az/turizm_az/assosiasiya-sedri-azerbaycanda-saglamliq-turizmi-ile-bagli-boyuk-eneneler-var.html (erişim tarihi: 04.05.2018)

<https://afn.az/xeber/38494-azerbaycanda-saglamliq-turizminin-mirvarisi-qalaalt-kurortu.html> (erişim tarihi: 21.02.2018)

<http://www.azerbaijan-news.az/index.php?mod=3&id=12402>

(erişim tarihi: 22.03.2018)

<http://www.ap-companies.com/services/ekspatam/azerbaijan/n>

(erişim tarihi: 24.03.2018)

<https://afn.az/xeber/38494-azerbaycanda-saglamliq-turizminin-mirvarisi-qalaalt-kurortu.html> (erişim tarihi: 19.02.2018).

<https://www.turkcebilgi.com/naftalan> (erişim tarihi: 17.03.2018)

<http://tr.euronews.com/2014/06/11/azerbaycan-in-sifali-naftalan-yagi>
(erişim tarihi: 18.02.2018)

<https://www.azernews.az/travel/95911.html> (erişim tarihi: 25.12.2017)

<http://www.turkelpress.com/?p=17518> (erişim tarihi: 26.03.2018)

<http://irs-az.com/new/pdf/201109/1316508008796389694.pdf>
(erişim tarihi: 16.01.2018).

<http://www.azerbaijan-news.az/index.php?mod=3&id=78676>
(erişim tarihi: 17.05.2017).

<https://az.trend.az/azerbaijan/politics/2323468.html>
(erişim tarihi: 16.09.2017)

<http://www.naftalan.biz/sanatoriynaftalan.html>
(erişim tarihi: 13.02.2018)

<http://www.naftalan-booking.com/Default.aspx?sifraStranica=32>
(erişim tarihi: 14.05.2017)

https://www.alean.ru/azerbaydzhan/naftalan_gorod/naftalan_kurort/chinar_hotel_i_spa_naftalan/ (erişim tarihi: 16.09.2017)

<http://www.naftalan-booking.com/Default.aspx?sifraStranica=33> (erişim tarihi: 15.03.2018)

<http://www.azerbaijanbooking.com/Qashaltiru.aspx?ignorePriceAndAvailability=0&persons=2&tab=basicInfoTab> (erişim tarihi: 12.01.2018)

http://www.naftalan-booking.com/Garabag_naftalan.aspx (erişim tarihi: 15.02.2018)

<https://magicoilnaftalan.blogspot.com/2017/> (erişim tarihi: 27.02.2018)

<http://www.gozelnaftalan.az/otaqlar/12-sutkalq-qiymtlr.html> (erişim tarihi:18.03.2019)

<http://files.preslib.az/projects/azerbaijan/eng/gl5.pdf> (erişim tarihi: 18.03.2018)

<http://www.anl.az/down/atotkr.pdf> (erişim tarihi: 18.02.2018)

Ekler

A.Aşağıda, tüketicinin sağlık turizmi işletmelerini tercih etme nedenlerine yönelik ifadeler yer almaktadır. Hizmet kalite beklentilerinizi dikkate alarak katılım derecenizi belirtiniz. (1=Hiç Önemli Değil, 2=Önemli Değil, 3=Kararsızım, 4=Önemli, 5=Çok önemli)

		İFADELER	Hiç önemli değil	Önemli değil	Kararsızım	Önemli	Çok önemli
Fiziksel imkanlar	1	Otelin iç mekânının ferah ve geniş olması	1	2	3	4	5
	2	Sunulan hizmetlerin çeşitliliğinin fazla olması (SPA, fizik tedavi)	1	2	3	4	5
	3	Çalışanların görünümünün düzgün, temiz ve bakımlı olması	1	2	3	4	5
	4	Oda donanımının ihtiyaçları karşılar düzeyde olması	1	2	3	4	5
	5	Tesisin çevresinde doğal güzelliklerin bulunması	1	2	3	4	5
	6	Kolay ulaşım olanaklarının olması	1	2	3	4	5
Güvenilirlik	7	Çamaşırhane ve kuru temizleme hizmetinin yeterli olması	1	2	3	4	5
	8	Günlük oda temizliği, çarşaf vb. değişimi gibi hizmetlerin yeterli Olması	1	2	3	4	5

	9	Taleplerin karşılanma hızı ve süresinin uygunluğu	1	2	3	4	5
	10	Tutulan hesap ve kayıtların doğruluğuna güven düzeyi	1	2	3	4	5
Cevap	11	Çalışanların nazik, saygılı, güler yüzlü ve samimi olmaları	1	2	3	4	5
	12	Oda tahsislerinde müşteri tercihlerinin dikkate alınması	1	2	3	4	5
	13	Otelde kalınan sürede her müşteriye değer verildiği ve özen gösterildiği duygusu	1	2	3	4	5
	14	Hizmetlerin doğru ve zamanında yerine getirilmesi	1	2	3	4	5
Güven ve yeterlilik	15	Yiyecek ve içeceklerde kalite ve yeterlilik düzeyi	1	2	3	4	5
	16	Otelde verilen hizmetlerden memnuniyet düzeyi	1	2	3	4	5
	17	Otelin havuz, sauna, klinik vb. alanlarının hijyen ve temizlik kurallarına uygun olması	1	2	3	4	5
Empati	18	Çalışanların müşterilerle iletişim kurabilme yeteneği	1	2	3	4	5
	19	Otelde verilen hizmetlerin müşterinin harcadığı parayı Karşılatabilmesi	1	2	3	4	5
	20	Çalışanların müşteri isteklerine karşı duyarlılığı	1	2	3	4	5

B. Araştırma Alanı

1.Aşağıda yer alan hangi rahatsızlık durumunda sağlık hizmetlerinden yararlanmayı düşünürsünüz?

☐ Romatizma hastalıkları ☐ Kalp-Damar hastalıkları ☐ Deri hastalıkları ☐ Dinlenme amaçlı ve sağlık ☐ Diğer

2. Hangi sağlık tesisini kullanıyorsunuz (veya kullanmayı düşünüyorsunuz)?

☐ Chinar hotel& SPA Naftalan ☐ Naftalan otel Gasaltı

☐ Naftalan Sanatoryumu ☐ Mucizeli Naftalan ☐ Diğer

C. Sosyo-Demografik Özellikler

1. Cinsiyetiniz: ☐ Kadın ☐ Erkek

2. Medeni durumunuz: ☐ Bekar ☐ Evli

3. Yaşınız:

☐ 18-25 yaş ☐ 26-35 yaş ☐ 36-45 yaş ☐ 46-55 yaş ☐ 56yaş ve üzeri

4. Eğitim durumunuz (Mezun):

☐ Lise ☐ Önlisans ☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans

5. Aylık gelir aralığınız ne kadardır?

☐ 0-250 AZN

☐ 251-500 AZN

☐ 501-750AZN

☐ 751-1000 AZN

☐ 1001AZN ve üzeri