

Kahramanmaraş'ta Termal Turizm İşletmeciliği

Mehmet POLAT^{1*}

¹Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği, Kahramanmaraş

¹<https://orcid.org/0000-0002-5591-5422>

* Sorumlu Yazar: polat.m@outlook.com

Derleme

Makale Tarihiçesi:

Geliş tarihi: 17.05.2022

Kabul tarihi: 12.09.2022

Online Yayınlanma: 08.03.2023

Anahtar Kelimeler

Termal Turizm

Kaplıca

Ilıca

Döngel

Kahramanmaraş

ÖZ

Bu çalışmanın amacı Kahramanmaraş ilindeki termal turizm işletmeciliğinin mevcut durumunu değerlendirmek ve termal turizmin bu bölgedeki gelişimi için öneriler sunmaktır. Bu sayede kentin termal turizmden sağladığı katkılarının en üst düzeye çıkarılması hedeflenmektedir. Bu çalışmada kentin termal turizm alanları ile ilgili literatür incelemesi yapılmıştır. Kahramanmaraş'ta Ilıca ve Döngel olmak üzere iki termal turizm destinasyonu bulunmaktadır. Bu destinasyonlar termal turizmin sürdürülebilirliği açısından uygun özellikler taşımaktadır. Termal sularının iyi kalitede olması, ulaşım sorununun bulunmaması ve termal turizm işletmelerinin yeterliliği ön plana çıkmaktadır. Bunların yanında aynı destinasyonlar, bünyesinde bazı dezavantajları da barındırmaktadır. Daha çok geleneksel tarzda yönetilen işletmeler, kalifiye personel eksikliği ve pazarlama çalışmalarının yetersizliği bunlardan bazılarıdır. Bu çalışma Kahramanmaraş'taki termal turizm işletmeciliğine odaklanmaktadır. Alanyazında bölge ile ilgili daha önce benzer bir çalışmanın bulunmadığı görülmüştür. Bu nedenle bu çalışmanın termal turizm literatürüne katkıda bulunması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Thermal Tourism Management in Kahramanmaraş

Reviews

Article History:

Received: 17.05.2022

Accepted: 12.09.2022

Available online: 08.03.2023

Keywords:

Thermal Tourism

Spa

Ilıca

Döngel

Kahramanmaraş

ABSTRACT

The aim of this study is to evaluate the current situation of thermal tourism management in Kahramanmaraş and to offer suggestions for the development of thermal tourism in this region. In this way, it is aimed to maximize the contribution of the city from thermal tourism. In this study, a literature review about the thermal tourism areas of the city was made. There are two thermal tourism destinations in Kahramanmaraş, Ilıca and Döngel. These destinations are suitable for the sustainability of thermal tourism. The thermal waters are of good quality, there is no transportation problem and the adequacy of the thermal tourism enterprises come to the fore. In addition to these, the same destinations also have some disadvantages. More traditionally managed businesses, lack of qualified personnel and inadequacy of marketing activities are some of them. This study focuses on thermal tourism management in Kahramanmaraş. In the literature, it has been observed that there is no similar study about the region before. For this reason, it is thought that this study is important in terms of contributing to the thermal tourism literature.

To Cite: Polat M., 2023. Kahramanmaraş'ta termal turizm işletmeciliği. Kadirli Uygulamalı Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(1): 182-196.

Giriş

Turizm sektörü Türkiye’de hızla gelişmeye devam ederek destinasyonların ekonomisine katkıda bulunmaktadır. Bu gelişime paralel olarak turizm hareketleri de kendi içinde çeşitlenerek gelişimini sürdürmektedir. Bu çeşitliğin nedeni, turistlerin özel ilgi ya da ihtiyaçları olarak gösterilebilir. Bazen de gezginlerin sağlık sorunları gibi nedenlerle seyahat etmesi farklı turizm çeşitlerinin ön plana çıkmasını sağlamıştır. Bunların arasında sağlık turizmi altında incelenen termal turizm önemli bir yer tutmaktadır.

Aslında sağlık için seyahat etmek, turizmdeki en eski motivasyonlardan biridir. 18. ve 19. yüzyıllarda Avrupa'daki insanların kaplıcaları ziyaret etmesi insanların sağlık sorunlarını gidermek amacıyla seyahat ettiğini göstermektedir (Boekstein, 2014). Son yıllarda, devam eden sosyal değişimler ve daha stresli bir yaşam tarzının neden olduğu bazı hastalıkların tedavisinde geleneksel yöntemler yerine alternatif tedavilere olan talep önem kazanmıştır (Chrobak ve ark., 2020). Bunun yanında artan yaşam beklentisi ve yaşlılık gibi nedenlerle sağlıkla ilgili harcamalar birçok insanın yaşamının önemli bir parçası haline gelmiştir (Koskinen, 2019). Bu gibi gelişmeler ve ihtiyaçlar doğrultusunda termal turizmin getirdiği esenlik ve iyileştirici uygulamalar ona olan talebin de artmasını sağlamıştır. Termal kaynaklara sahip destinasyonlar ise artan bu talepler karşısında kaynaklarını verimli bir şekilde kullanmak veya yeni yatırımlar yapmak için girişimlerde bulunmaktadır. Bu bağlamda Kahramanmaraş ili Türkiye çapında fazla bilinmemesine rağmen termal turizm potansiyeli yüksek destinasyonlar arasında bulunmaktadır.

Bu çalışmanın amacı Kahramanmaraş’taki termal turizm işletmeciliğinin mevcut durumunun değerlendirilmesi ve bu yöredeki termal turizmin gelişimi için bazı önerilerin sunulmasıdır.

Kavramsal Çerçeve

Termal Turizm ve İşletmeciliği

Termal turizm, kapsam olarak sağlık turizmi adı altında incelenmektedir. Çünkü sağlık turizmi, temel olarak sağlığın korunması, yaşanan rahatsızlığın giderilmesi gibi nedenlerle bireylerin belirli sürelerle yer değiştirmesi ve gidilen yerde tedavi uygulamasına katılımı, konaklama, yiyecek içecek ve eğlence gibi gereksinimlerinin karşılanması olarak ifade edilmektedir (Çeken, 2016). Termal turizme katılanların belirli rahatsızlıklarının giderilmesi veya iyileştirilmesi amacıyla bu seyahatlerini gerçekleştirmeleri termal turizmin, sağlık turizmi adı altında incelenmesini sağlamaktadır.

Sağlık turizminin temelinde kaplıcalar yatmaktadır. İşletmecilik bakımından Türkiye'nin termal turizm ve seyahat pazarından aldığı payın artması oldukça önemli görülmektedir. Kaplıcalar tedavi amaçlı olarak yılın her mevsimi kullanılabilir. Yerel halk ilkbahar ve sonbahar aylarında bu merkezlere giderek bölgede turizmin dengeli gelişimine katkıda bulunabilir (Hacıoğlu ve Avcıkurt, 2008). Dinlenme ve rahatlamanın fiziksel ve zihinsel faydalarını, diğer turistler ve yerel insanlarla kaynaşmanın sosyal yönlerini ve yeni yerler hakkında bilgi edinmenin getirdiği entelektüel uyarımı göz önünde bulundurursak, seyahat, sağlığın tüm yönlerine katkıda bulunabilir (Boekstein, 2014). Sağlık turizmi ve özellikle termal turizm, hem doğal alanlarda turizme katılarak kirliliğin olumsuz etkilerini sınırlayabilir, hem de yaşlanmakta olan toplumun sağlığını mümkün olduğunca uzun süre korumak için talepleri karşılayabilir (Szromek ve Naramski, 2019).

Term sözcüğü, latince sıcak anlamına gelen *thermos* sözcüğünden gelmektedir. Romalılar zamanında önceleri halk banyoları anlamında kullanılan *term* sözcüğü daha sonraları, su alınan yer anlamında kullanılmaya başlanmıştır. Doğal sıcak sular için *thermal* (termal), suların sıcaklık özelliğini belirtmek için *thermique* (termik), doğal sıcak su kaynaklarının incelenmesi ve sağlık amacıyla yararlanılması amacıyla düzenlenmesine ise *thermalizme* (termalizm) denmektedir (Yaylı ve Sürücü, 2016). Orta çağdan itibaren insan sağlığı ile olan yakın ilişkisi nedeniyle termal kaynaklara büyük önem vermeye başlanmış ve bu tip kaynakların fiziko-kimyasal özelliklerini inceleyen balneoloji (şifalı sular bilimi) ile balneoterapi (termal kaynaklarla tedavi) giderek büyük önem kazanmıştır (Sandıkçı ve Gürpınar, 2008). Halk arasında şifalı sular olarak tanımlanan bu kaynaklardan içilenlere içme veya içmece, dış tatbikler ile kullanılanlarına ise ılıca, girme, çermik, hamam, kaynarca, ılısu gibi isimler verilmektedir. Turizm literatüründe ise kaplıca merkezi veya termal merkez olarak adlandırılmaktadır (Karademir ve ark., 2019). Anadolu'da içme, banyo ve çamur banyosu gibi tedavi amaçlı kullanım şekillerinin Hititlerden başlayarak günümüze kadar geldiği söylenebilir. Günümüzde ise sanayi faaliyetlerine yönelik sıcak su temini, elektrik üretimi, konut ve seraların ısıtılması gibi kullanımlarının yanında, modern tıbbın yetersiz kaldığı bazı hastalıkların tedavisinde alternatif tedavi kaynağı olarak görülmeye başlanmıştır (Çetin, 2011).

İnsanların sürekli değişen ihtiyaçlarına paralel olarak sağlık turizmi kapsamında termal turizm için seyahat edenlerin sayısında son yıllarda artış görülmektedir. Bu artış aynı zamanda bu turizm markasına hizmet veren işletme sayısında da artışa neden olmuştur. Bu bağlamda Türkiye, Avrupa'nın en popüler dördüncü termal turizm destinasyonudur. 1400 adet kaplıcaya sahip olan Türkiye, termal turizm gelirini artırmak ve ülke kaynaklarını etkin bir şekilde

kullanmak için termal turizme büyük önem vermektedir. Buna göre termal turizm Kùltür ve Turizm Bakanlığı tarafından desteklenmekte ve Türkiye'de ön plana çıkmaktadır (Emir ve Saraçlı, 2011).

Termal turizm işletmeciliğinde turistlerle doğrudan iletişim, bilgi ve etkileşim içinde olan personelin kişisel bilgi, deneyim, giyim ve görünüş, tutum ve davranışları turistlerin memnuniyeti açısından büyük rol oynamaktadır (Emir ve Saraçlı, 2011). Bu nedenle misafirleri ağırlamak, onların istek ve şikayetlerini değerlendirmek gibi faaliyetlerde personellerin bu konudaki yetenekleri ön plana çıkmaktadır. Bunlara ek olarak, turizm endüstrisinin rekabet ortamında, sağlık için seyahat eden turistlerde sadakat oluşturma sürecini anlamak turizm destinasyonlarının başarısı için önemli bir gerekliliktir. Çünkü bu destinasyonlara finansal faydalar ve yerel kalkınma getirmektedir (Han ve ark., 2018). Son yıllarda kişisel sağlığa olan ilgilinin artması termal turizmin önemini de artırmıştır. Sonuç olarak bu pazardan alınan payın her geçen yıl artması ön görülebilir. Bu bağlamda termal turizmin eskilerden bu yana var olduğu ancak termal turizm işletmeciliğinin istenilen seviyelere ulaşamadığı önemli destinasyonlardan biri olarak Kahramanmaraş ön plana çıkmaktadır.

Kahramanmaraş ve Termal Turizm

Kahramanmaraş ili doğal, tarihi ve kültürel varlıklar bakımından büyük bir zenginliği içinde barındırmakta olup, bu potansiyel kaynakların ulusal ve uluslararası ölçekte tanıtılması ve çekiciliğinin artırılması bu bölgedeki turizm ekonomisi açısından önem arz etmektedir (Zengin, 2014). Aynı zamanda turizmin, kaynakların ekonomik kullanılması, yöre insanının ekonomik durumuna katkıda bulunması, örf âdet ve geleneklerin farklı kültürdeki insanlara tanıtılması gibi faydaları da bulunmaktadır.

Akdeniz, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu bölgelerinin birbirine en çok yaklaştığı alanda bulunan Kahramanmaraş, çeşitli doğal ve kültürel turizm kaynaklarını bünyesinde barındırmaktadır. Özellikle 1980'lerdeki ekonomik teşvikler sonrasında sanayi, ticaret ve tarım sektörlerinde yaptığı hamlelerle ön plana çıkan Kahramanmaraş ilinin benzer bir gelişimi turizm sektöründe de gerçekleştirmesi yerel ve bölgesel ekonomi açısından büyük önem taşımaktadır (Karademir ve ark., 2018). Özellikle sahip olduğu termal kaynakların verimli bir şekilde kullanımının sağlanması bu destinasyonun termal turizm potansiyelinden optimum seviyelerde yararlanılmasını sağlayabilir. Bu sayede Kahramanmaraş termal turizm pazarından önemli bir katkıyı kent ekonomisine kazandırabilir.

Kahramanmaraş ili Arap Levhası ve Anadolu Levhası'nın çarpışma kuşağında yer almaktadır. İki levhanın Kretase'de çarpışması ile başlayan kuzey-güney kompresyonel rejim birçok kıvrılma, kırılma, bindirme ve sürüklenimlerin oluşmasına neden olmuştur. Bu jeolojik ve tektonik gelişim birçok şifalı suyun oluşumunu da beraberinde getirmiştir (Gürbüz ve Korkmaz, 2004). Kahramanmaraş il sınırları içerisinde birçok şifalı veya termal su kaynağı bulunmasına rağmen termal turizm açısından incelendiğinde sadece iki kaynak bölgesi dikkat çekmektedir. Bunlar Ilıca ve Döngöle bölgelerinden çıkan kaynaklardır.

Şifalı sular buldukları yerlerin jeolojik yapısına, kaynak türlerine, bileşenlerine, sıcaklıklarına, pH ve sertlik derecelerine, radyoaktif özelliklerine, sağlık açısından etkili oldukları hastalıkların türlerine vb özelliklere bağlı olarak sınıflandırılırlar. Kahramanmaraş ilindeki şifalı sular sıcaklıklarına göre değerlendirildiğinde bunlardan Ilıca (Süleymanlı Kaplıcası) ve Döngöle kaynaklarının suları "sıcak şifalı sular" (20 °C'nin üstünde) özelliğinde olup diğerleri "soğuk şifalı sular" (20 °C'nin altında) grubuna girmektedir (Gürbüz ve Korkmaz, 2004). Bu bağlamda Ilıca ve Döngöle kaynaklarından çıkan sular sıcak şifalı sular özelliğinde olduğundan konunun ilerleyen bölümlerinde termal turizm potansiyeli en yüksek olan Ilıca ve Döngöle termal kaynakları üzerinde durulacaktır.

Ilıca (Süleymanlı/Zeytun) Termal Turizm Bölgesi

Ilıca termal turizm bölgesi kimi kaynaklarda Süleymanlı veya zeytun olarak da anılmaktadır. Ancak bölge halkı ve çevre illerden gelenlerin bu bölgeyi Ilıca adıyla benimsediği görülmektedir. Kahramanmaraş il merkezine 70 km uzaklıkta olan Ilıca Kaplıcalarına karayolu ile ulaşım sağlanmaktadır. Ilıca Kaplıcaları Kahramanmaraş ilinde bilinen en eski termal turizm destinasyonlarının başında gelmektedir. Ziyaretçilerin önemli bir bölümü kent merkezinden gelmekle birlikte çevre illerden de birçok turist ağırlanmaktadır. Bölgede, turistlerin ihtiyacını karşılamaya yönelik yeterli sayıda konaklama ve yiyecek içecek işletmeleri bulunmaktadır.

İlk Çağ'dan bu yana kullanılmakta olan kaplıca, uzun yıllar kaynak alanlarındaki basit hamamlar şeklinde faaliyet göstermiştir. Mağaradan çıkan sıcak su kaynağı üzerine 1957 yılında betonarme bir hamam yapılmış ve bu yapı 1980 yılına kadar kullanılmıştır (Gürbüz ve Korkmaz, 2004). Bu yapılar her ne kadar basit yöntemlerle işletilmiş olsa da termal turizm faaliyetleri içerisinde değerlendirilmiş ve termal turizmin gelişmesinde etkili olmuşlardır.

Yılın her döneminde yerli ve yabancı turistleri ve çeşitli hastaları ağırlayan destinasyonun sahip olduğu termal suyun birçok hastalığı iyileştirmede fayda sağladığı bilindiğinden burası her geçen yıl daha fazla ilgi çekmektedir. Kaplıcanın bulunduğu bölgenin

pH	8,5	8,2
Spesifik Kondüktivite	390	420
Spesifik gravite	1000	1000
Buharlaşma kalıntısı	280	270
Toplam	1,02	2,02
Genel toplam	32,755	320,95
Suyun Sınıflandırılması	Mineralce fakir "Akrotora" sıcak	Mineralce fakir "Akrotora"

İlıca'daki termal suların sıcaklığı mevsime göre genellikle 41°-49°C arasında değişmektedir. Buna göre İlıca termal kaynakları hipertermal sular (40°-50°C) grubuna girmekte ve sularının pH değeri 7-7,5 arasında değişmektedir. Bu değerler itibarıyla olumlu ve yarı olumlu bazik sular grubuna girmektedir. İlıca termal kaynakları, kimyasal bileşenleri bakımından bikarbonatlı (HCO₃), kalsiyumlu (Ca), kükürtlü (S), ve magnezyumlu (Mg) içeriğe sahiptir (Sandal ve Karademir, 2015). Sahip olduğu bu özel termal suyun bilinirliğinin artmasıyla birlikte bu bölge, turizm hareketleri sayesinde hızla gelişmeye devam etmektedir. Tablo 2'de ılıca bölgesindeki tesislerin mevcut durumu yer almaktadır. Bu tablo bölgedeki termal turizmin gelişimi hakkında fikir vermektedir.

Tablo 2. İlıca Kaplıcaları Tesis İstatistikleri (KİKTİM, 2018).

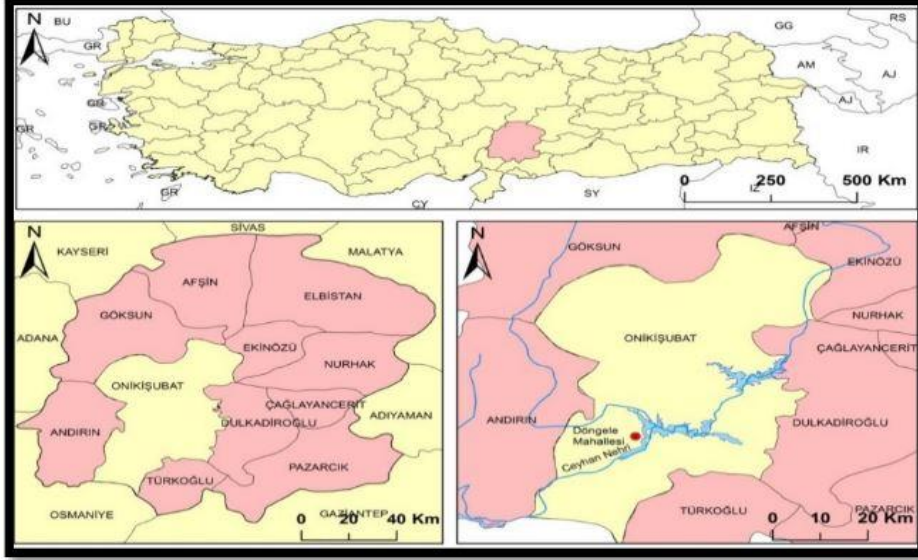
TURİZM İŞLETME BELGELİ			BELEDİYE BELGELİ		
İŞletme Sayısı/Türü	Oda	Yatak	İŞletme Sayısı/Türü	Oda	Yatak
21/Pansiyon	349	677	116/ Müstakil Apart	2187	5815

İlıca termal turizm bölgesindeki yapılaşma eskilere dayandığından ve çevre illerden bu destinasyona olan yoğun talep nedeniyle tesislerin sayısı talepleri karşılamak üzere sürekli artmaktadır. Tablo 2'den anlaşılacağı üzere 2018 yılı itibari ile turizm işletme belgeli tesislerin 349 oda, belediye belgeli tesislerin ise 2187 odaya sahip olduğu görülmektedir. Yatak sayısının ise turizm işletme belgeli tesislerde 677, belediye belgeli tesislerde 5815 olduğu anlaşılmaktadır. Bu bölgede birçok yazlık kiralık ev de bulunmakta ve sezonluk veya aylık olarak kiraya verilmektedir. Bu tipteki yerlerin resmi olarak kaydı tutulmadığından tabloda onlara yer verilmemiştir. Gelecekte bu bölgedeki termal turizm tesislerinin daha da artması öngörülmektedir. Ancak bu gelişmenin iyi planlanması gerekmektedir. Aksi takdirde turizmden beklenen maksimum fayda sağlanamayabilir.

Döngel Termal Turizm Bölgesi

Döngel Kaplıcaları, Döngel Mahallesi sınırları içinde bulunmaktadır. Mahalle, Kahramanmaraş İli Onikişubat ilçesine bağlıdır. Kahramanmaraş'a 40 km mesafede bulunan Döngel Mahallesi, Ceyhan Nehri üzerinde bulunan Sır Barajının batısında yer almaktadır. Mahallenin batısında Andırın ilçesi ve güneyinde Osmaniye ilinin Düziçi ilçesi, batısında

Rahmacılar Mahallesi, güneyinde Yolyanı Mahallesi ve kuzeyinde Yenice kale Mahallesi bulunmaktadır (Karademir ve ark., 2019). Bu destinasyon Ilıca termal turizm bölgesi ile kıyaslandığında kent merkezine daha yakın olduğundan ziyaretçiler için ulaşılabilirlik noktasında daha avantajlıdır.



Şekil 2. Döngele Termal Turizm Bölgesi (Karademir ve ark.,2019).

Döngele kaplıcasının geçmişinin çok eskilere dayandığı belirtilmektedir. İçilebilir nitelikte ve kalitedeki termal suyun çeşitli hastalıklara iyi gelmesi nedeniyle ilgi çektiği anlaşılmaktadır. Tarihsel olarak ele alındığında Döngele Kaplıcası, üzerine kurulan baraj nedeniyle 1991 yılında sular altında kalmıştır. Daha sonraları özel sektör teşebbüsleri ve destekleriyle yeniden 2010 yılında termal suların faydalanılmaya başlanmıştır. Sağlık turizmi açısından önemli olarak kabul gören termal suyun ortalama sıcaklığı 38 C° olarak tespit edilmiştir. Bu kaynaktan elde edilen suyun içeriğinde, sodyum, potasyum, amonyum, magnezyum, kalsiyum, mangan, demir, klorür, bromür, hidrojen sülfür, bikarbonat, fosfat ve florür bulunmaktadır (Karademir ve ark., 2019). İçerik olarak yeterli seviyelerde kimyasal bileşenleri barındıran termal kaynaklardan henüz tam verimli bir şekilde faydalanılmamasına rağmen bölgedeki termal turizm hareketlerinin hızlı bir şekilde geliştiği ve büyük bir potansiyeli olduğu düşünülmektedir. Özellikle romatizmal hastalıkları bulunan ziyaretçilerin sık sık tercih ettiği bölgede bilinirliğin artmasıyla birlikte farklı rahatsızlıkları bulunan termal turistlerin de bu destinasyonu tercih etmesi beklenmektedir.

2009 yılında Döngele Kaplıcasındaki suyun kimyasal özellikleri ile ilgili çalışmalarda bu kaynaktan elde edilen suların, romatizmal hastalıklara, kemik erimesi, siyatik, bel-boyun fitiği, kireçlenme, böbrek hastalıkları, dolaşım sistemi hastalıkları, sindirim sistemi rahatsızlıkları, cilt hastalıkları, nörolojik iyileştirme gerektiren hastalıklar ve kemik erimesi

gibi rahatsızlıkların tedavisinde faydalı olduğu belirtilmiştir (Karademir ve ark., 2019). Bu doğrultuda destinasyona olan taleplerin özellikle yaşlı hastalar başta olmak üzere diğer rahatsızlıklara sahip potansiyel termal turistlerin de ilgisini çekeceği düşünülmektedir. Tablo 3'te Döngel bölgesinden çıkan termal suyun kimyasal özelliklerine yer verilmiştir.

Tablo 3. Döngel Kaplıcası Suyunun Kimyasal Özellikleri (Karademir ve ark., 2019).

Kimyasal Özellikler	mg/L	meg/L	% milival
Sodyum	25,1	1,09	16,0
Potasyum	3,15	0,08	1,0
Amonyum	<0,05	-	-
Magnezyum	32,2	2,68	39,0
Kalsiyum	60,6	3,03	44,0
Mangan	<0.0005	-	-
Demir	0,021	-	-
Florür	0,57	-	-
Klorür	18,4	0,52	7,5
Bromür	<0,2	-	-
İyodür	0,001	-	-
Nitrit	<0,05	-	-
Nitrat	1,58	0,03	0,4
Sülfat	12,6	0,26	3,8
Bikarbonat	37,149	6,09	88,3
Hidrojen sülfür	<0,01	-	-
Fosfat	<0,4	-	-

Kahramanmaraş ilinde bilinen en eski termal turizm merkezi olarak Ilıca ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle Ilıcadaki tesisleşme ve turist sayıları dikkate alındığında Döngel kaplıcaları daha az dikkat çekmektedir. Ancak Ilıca kaplıcalarındaki tesisleşme genelde butik işletmeler tarzında ve düşük gelirli turistlere hitap etmektedir. Bu nedenle bu destinasyonda yapılan yatırımların genellikle düşük maliyetli işletmeler olduğu görülmektedir.

Döngel kaplıcalarındaki durum ise tamamen farklı bir şekilde ilerlemektedir. Burada kurulan termal turizm işletmeleri daha planlı, standartlara uygun ve daha yüksek gelir seviyesine de hitap eden profesyonel işletmeler şeklinde yapılmaya devam etmektedir. Aslında bu destinasyondaki termal suların 2010 yıllarından sonra başka bir deyişle geç faydalanılmaya başlanması avantaja çevrilerek daha düzenli ve çağdaş tesisleşmenin önünü açmıştır. Bu durum termal turizm anlayışının geliştiğini ve değişime uğradığını göstermektedir. Bu doğrultuda, turistler hem sağlık hizmetlerinden faydalanmakta hem de konforlu bir konaklama ve yiyecek içecek hizmeti olarak termal turizm hareketine katılmaktadırlar. 2021 yılı itibari ile Döngel termal turizm bölgesinde hizmet veren termal turizm işletmelerinin mevcut durumu Tablo 4'te verilmektedir.

Tablo 4. Döngel Bölgesindeki Termal Turizm İşletmeleri (Yazar tarafından derlenmiştir)

Sınıf	Tesis Adı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Personel Sayısı
5 Yıldızlı	Orkis Palace	132	378	80
3 Yıldızlı	Adonis Park Hotel	24	55	15
Apart Otel	Tatlısu Termal	26	34	20
Apart Otel	Gold Termal SPA	25	50	10

Tablo 4'te görüldüğü gibi bu bölgede 4 termal tesis bulunmaktadır. Bunlardan biri 5 yıldızlı diğeri 3 yıldızlı konaklama işletmesi iken 2 adet apart otel şeklinde hizmet veren tesis de bulunmaktadır. İşletmelerden elde edilen bilgilere göre apart oteller oda kahvaltı veya sadece oda şeklinde satış yaparken yıldızlı oteller oda kahvaltı veya yarım pansiyon konseptinde hizmet vermektedirler. Bu bölgede 5 yıldızlı bir otelin bulunması ve 5 yıldır hizmet veriyor olması ve bunlara ek olarak yeni tesislerin de çoğalması termal turizme olan talep artışının devam edeceğini göstermektedir. Ancak termal turizm tesislerinin işletimi, yönetimi ve müşteri memnuniyeti konusunda hassas davranılması gerekmektedir.

Termal turizm tesisleri hizmete girdikten sonra asıl önemli konu onun nasıl işletildiğidir. Bu faktör, termal turizm işletmelerinin verimli çalışmasını doğrudan etkilemektedir. Termal turizm işletmelerinin verimli çalışması, müşterilerinin isteklerini en iyi şekilde yerine getirecek personeli bir araya getirmesi ve bunların organizasyonu, işletmeciliğin ilgi ve sorumluluk alanına girmektedir (Kozak, 1992). Bu konuda yeterli kalifiye personel bulunmaması özellikle de yeni açılmış işletmelerde bir dezavantaja dönüşebilir. Memnun ayrılmayan her müşteri işletmeyi tekrar ziyaret etmeyecek bunun yanı sıra ağızdan ağıza kötü reklam yapılmasına neden olacaktır. Bu nedenle nasıl işletmenin fiziki yapısı planlanırken özen gösteriliyorsa aynı hassasiyet personel seçimi ve yönetimi konusunda da gösterilmelidir.

Tartışma ve Sonuç

Kahramanmaraş kültürü, tarihi ve doğal güzellikleri bir arada barındıran ender kentlerden bir tanesidir. Bu özelliği ona çeşitli turizm türlerinden yararlanma fırsatı vermiştir. Yerel yönetimin son dönemde olan çabalarıyla birlikte turizm çeşitlenerek gelişmeye devam etmektedir. Yedi kuyular kayak merkezinin faaliyete geçmesi kış turizminin (Polat, 2021a), başkonuş yaylasının turizme kazandırılması kırsal ve sürdürülebilir turizmin, Ashab-ı kehf külliyesi inanç turizminin, germenicia antik kentinin keşfedilerek gün yüzüne çıkarılması kültür turizminin, yedi güzel adam edebiyat müzesi edebiyat turizminin (Polat, 2021b) şehirde gelişmesini sağlayarak ekonomiye katkıda bulunmaya devam etmektedir. Ayrıca,

Kahramanmaraş yöresel mutfağı oldukça köklü ve zengin bir mutfak kültürüne sahiptir (Polat, 2020). Bu durum gastronomi turizmi açısından destinasyonun önemli bir cazibe merkezi olmasını da sağlamıştır.

Turizmin çeşitlenerek büyüdüğü bölgede son dönemlerde termal turizm de ön plana çıkmaya başlamıştır. Termal suların kalitesi ve kullanılabilirliği ziyaretçilerin ilgisini çekmeye başlamıştır. Birçok hastalığa iyi geldiği raporlarla kanıtlanan Kahramanmaraş'ın şifalı termal suları, termal turizmin bu bölgede çok büyük bir gelişme potansiyeli olduğunu göstermektedir. Her yıl artan tesis ve ziyaretçi sayıları da bu gelişimi destekler niteliktedir. Mevcut durumda pazarlama çalışmalarının yetersiz olduğu düşünülürse gelecekteki termal turist sayılarının iyi bir reklam ve pazarlama çalışmalarıyla daha da artacağı öngörülmektedir.

Önceki termal turizm ile ilgili çalışmalara (Kozak, 1992; Sandıkçı ve Gürpınar, 2008; Çetin, 2011; Han ve ark., 2018; Koskinen, 2019; Bayat, 2020) bakıldığında bir bölgenin termal turizm potansiyelinin keşfedilmesi ve bu potansiyelin en verimli şekilde kullanılmasının sağlanması hem turizmin hem de bölgenin ekonomik anlamda gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Bu nedenle Kahramanmaraş'ın termal turizm potansiyelinin belirlenmesi ve geliştirilmesi için yapılan her türlü çalışmanın önemli olduğu ve turistik çekicilik bağlamında olumlu etki yapması düşünülmektedir.

Destinasyona gelen turist sayılarının artmasının yanında müşterilere sunulan hizmetler ve bu hizmetlerin kalitesi de önemlidir. Çünkü her gelen turist ne kadar memnun ayrılırsa destinasyonu tekrar ziyaret etme olasılığı artmaktadır. Bunun yanında memnun ayrılmayan her turist destinasyon için bir kayıp olmanın yanında kötü reklama da neden olacaktır. Bu gibi olumsuz durumların önüne geçilebilmesi için her turistin destinasyondan memnun ayrılması için azami hassasiyet gösterilmelidir. Özellikle termal turizm işletmeleri daha çok sağlık sorunlarının giderilmesine yönelik hizmet verdiği için burada hijyen konusunun önemi artmaktadır. Çünkü hijyenik olmayan bir ortamda hasta insanlar iyileşeceklerine olan inançlarını kaybedebilirler. Tesislerdeki odaların, havuzların ve açık alanların temizliğine ve hijyenine hassasiyet gösterilmesi memnuniyet açısından önemli bir etkidir. Bunlara ek olarak işletme personel ve yöneticilerinin kalifiye ve uzman kişiler arasından seçilmesi işlerin standartlara uygun yapılmasını sağlayarak hizmet kalitesini artıracaktır. Ancak işletme maliyetlerinin yüksek olması, kalifiye personel eksikliği ya da ulaşım sorunları gibi nedenlerden dolayı işletmeler istenilen performansları yakalayamayabilir. Bu gibi durumlarda dengeli bir işletme politikası izlenerek mevcut kaynaklarla maksimum verim alınmaya çalışılmalıdır.

Kahramanmaraş'ta termal turizm potansiyeli bulunan iki bölge bulunmaktadır. Bunlardan biri Ilıca diğeri ise Döngöle bölgeleridir. Ilıca bölgesindeki termal kaynaklardan faydalanma daha eskilere dayandığı için buradaki bilinirlik ve tesisleşme daha fazladır. Ancak bu tesisleşmenin tam anlamıyla planlı bir şekilde geliştiğini söylemek doğru olmaz. Önceleri bölgedeki toprak sahiplerinin inşa ettirdiği pansiyon tipi yerleri yine kendilerinin işletmesi ile gerçekleşen turizm hareketleri zamanla buraya olan talebin artmasıyla dışardan da yatırımcı çekerek gelişimini sürdürmüştür. Amatör bir ruhla işletilen bu butik işletmeler zamanla çoğalmış ancak hizmet standartları profesyonel bir seviyeye ulaşamamıştır. Bunun nedeni olarak, Ilıca kaplıcalarının genellikle düşük ve orta gelir grubuna hitap etmesi gösterilebilir. Çünkü burayı ziyaret eden turistlerin beklentileri de düşük olmaktadır. Doğal olarak fiyat/performans karşılaştırmasında uyum olduğu için bu destinasyonun kalitesi de artmamaktadır. Öte yandan termal kaynakların kullanımını hem yerel yönetim hem de özel teşebbüslerin kurduğu havuzlarda gerçekleşmektedir. Bu havuzların üç dört kişilik küçük gruplara veya aileye özel hizmet verenleri olduğu gibi toplu kullanıma özel büyük havuzlarda bulunmaktadır.

Bir diğeri termal turizm bölgesi olan Döngöle bölgesinde termal kaynaklardan faydalanma 2010 yılından sonra başlamıştır. Ancak buradaki yapılanma daha profesyonel tarzda başlamıştır. İlk kurulan termal otel 5 yıldızlı olduğu için belirli standartları da karşılamıştır. Bu aynı zamanda termal şifalı suların faydalanmak, kaliteli hizmet almak ve bunun bedelini de ödemeye istekli olan potansiyel turistler için ılıca destinasyonuna karşı bir alternatif oluşturmuştur. Bu sayede Döngöle bölgesi de tanınmaya başlayarak talepler artmıştır. Belli standartlarda tesislerin bulunması sonraki işletmelere de örnek olduğu için bu çevredeki termal tesislerin sayısı artmaya başlamıştır. Mevcut durumda hizmet veren ikisi yıldızlı otel olmak kaydıyla bölgede dört termal tesis hizmet vermektedir. Bu sayının artan talepler doğrultusunda çoğalması öngörülmektedir.

Kuşkusuz ki Kahramanmaraş ilinin termal turizm potansiyeli rekabet üstünlüğü elde etmede önemli bir araç olarak kullanılabilir. Bu nedenle yeni büyümeye başlayan döngöle bölgesindeki termal turizm çok iyi planlanarak geliştirilmelidir. Ulaşılabilirlik açısından bir problemi olmayan destinasyonun alt yapı yatırımlarının uzun yıllar sonraki hali de göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Çok sayıda tesis yapılmasına izin verilmemeli ve termal kaynakların en verimli şekillerde kullanılması teşvik edilmelidir. Doğanın korunması ve sürdürülebilirlik açısından işletmecilere eğitim verilmeli ve ziyaretçilerin de bu konuda bilinçlenmesi için projeler üretilmelidir. Döngöle bölgesindeki flora ve fauna ziyaretçiler açısından ayrıca bir çekim unsuru olarak kullanılabilirdiğinden bu

yapıya zarar verecek her türlü tedbir en başından alınmalıdır. Yeni kurulacak işletmelerde atık kullanımı veya atık termal suların tekrar kullanılabilirliği ile ilgili yeni projeler geliştirilmesi katma değer yaratarak ekonomiye fazladan gelir getirebilir. Örneğin sıcak suların seralarda kullanılması gibi. Bu örnekler daha da artırılabilir.

Bir başka dikkate alınması gereken konu ise tanıtım çalışmalarıdır. Mevcut durumda termal tesisler kendi tanıtımlarını kendileri yapmakta ve bu nedenle bilinirlik büyük boyutlara ulaşamamaktadır. Bu bölgedeki termal turizmin gelişmesi daha büyük çapta kitlelere ulaşılmasını ve reklamının yapılmasını gerektirmektedir. Yerel yönetimin bu çalışmalar için hatırı sayılır bütçe ayırması ve bu bütçeyi verimli bir şekilde kullanması gerekmektedir. Ne kadar iyi termal sularınız veya işletmeleriniz olursa olsun insanların bundan haberdar olmaması başarıyı büyük ölçüde etkileyecektir. Bunların yanında bölgeye gelen turistlerin kaliteli zaman geçirmesini sağlayacak farklı etkinlikler veya geziler düzenlenmesi turistlerin güzel anılarla dönmelerini sağlayarak tekrar ziyaret niyetlerini artırabilir.

Son olarak termal turizm tesislerinde istihdam edilecek çalışanların temini konusunda turizm ve otel işletmeciliği üzerine eğitim veren lise ve üniversite gibi kurumlarla iş birliği yapılmalı ve projeler geliştirilmelidir. Bu sayede sektörün ihtiyaç duyduğu kalifiye eleman sorunu çözülebilir ve hizmet kalitesi artabilir. Hizmet kalitesi artışı ise talepte bir artış sağlar. Sonuç olarak artan talep doğrultusunda hem ilgili destinasyonlar hem de kent ekonomik anlamda turizm gelirlerinden istenilen payı alabilir. Gelecekte yapılması planlanan çalışmaların termal turizm tesislerinin hizmet kalitesi ve pazarlama konuları üzerine odaklanması bu alandaki eksikliklerin görülmesini sağlayarak iyileştirmeler adına katkıda bulunabilir.

Araştırmacıların Katkı Oranı Beyan Özeti

Yazar, makaleye % 100 oranında katkı sağladığını beyan eder.

Çıkar Çatışması Beyanı

Yazar, makalede herhangi bir çıkar çatışması olmadığını beyan eder.

Kaynaklar

Boekstein M., 2014. Tourism, health and the changing role of thermal springs- should South Africa reposition its thermal spring tourism product? African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, 3(2): 1–9.

Çeken H. (Ed.), 2016. Sürdürülebilir turizm (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

Çetin T., 2011. Termal turizm potansiyeli açısından Kozaklı (Nevşehir) kaplıcaları. *Turkish Studies International Periodical For the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 6(2011): 899–924.

Chrobak,A, Ugolini F, Pearlmutter D, Raschi A., 2020. Thermal tourism and geoheritage: Examining visitor motivations and perceptions. *Resources*, 9(5): 1–26. <https://doi.org/10.3390/RESOURCES9050058>

Emir O, Saraçlı S., 2011. Determinants of customer satisfaction with thermal hotels. *Anatolia*, 22(1): 56–68. <https://doi.org/10.1080/13032917.2011.556221>

Gürbüz M, Korkmaz H., 2004. Kahramanmaraş ilinde şifalı su potansiyeli ve değerlendirilmesi. *Kahramanmaraş Sempozyumu*, 1543–1558.

Hacıoğlu N, Avcıkurt C.(Ed.), 2008. Turistik ürün çeşitlendirmesi. Ankara: Nobel Yayın.

Han H, Kiatkawsin K, Jung H, Kim W., 2018. The role of wellness spa tourism performance in building destination loyalty: the case of Thailand. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 35(5): 595–610. <https://doi.org/10.1080/10548408.2017.1376031>

Karademir N, Sandal EK, Bilinir Ş., 2019. Döngele kaplıcası (Kahramanmaraş)’nın termal turizm potansiyeli ve sosyo-ekonomik katkıları. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(2): 677–710. <https://doi.org/10.33437/ksusbd.601710>

Karademir N, Sandal EK, Urhan FB., 2018. Kahramanmaraş’ta turizm algısı. *Doğu Coğrafya Dergisi*, 23(39): 45–64.

KİKT.M., 2018. Kahramanmaraş İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü İstatistikler Arşivi. Kahramanmaraş.

Koskinen V., 2019. Spa tourism as a part of ageing well. *International Journal of Spa and Wellness*, 2(1): 18–34. <https://doi.org/10.1080/24721735.2019.1668673>

Kozak N., 1992. Termal turizm işletmeciliği ve önemi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3): 33–38.

Polat M., 2020. Yöresel yemek imajının destinasyon tercihine etkisi: Kahramanmaraş Örneği. *Doğu Coğrafya Dergisi*, 25(43): 183–194. <https://doi.org/10.17295/ataunidcd.712430>

Polat M., 2021a. Hizmet kalitesinin tekrar ziyaret niyetine etkisi: Kahramanmaraş Yedikuyular kayak merkezinde bir araştırma. *Uluslararası İşletme, Ekonomi ve Yönetim Perspektifleri Dergisi*, 5(1): 161–174. <https://doi.org/10.29228/ijbemp.50934>

Polat M., 2021b. Yedi güzel adam edebiyat müzesinin kültür ve edebiyat turizmi kapsamında değerlendirilmesi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(1): 645–658. <https://doi.org/10.33437/ksusbd.677931>

Sandal EK, Karademir N., 2015. Ilica (Kahramanmaraş) kaplıcalarında termal turizm odaklı rekreasyon faaliyetleri. *Türk Coğrafya Dergisi*, 64: 39–50.
<https://doi.org/10.17211/tcd.00199>

Sandıkçı M, Gürpınar K., 2008. Termal turizm işletmelerinde kür hizmetlerinin algılanan önemi: Ege bölgesinde bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 10(1): 103–121.

Szromek AR, Naramski M., 2019. A business model in spa tourism enterprises: Case study from Poland. *Sustainability (Switzerland)*, 11(10): 1–22.

<https://doi.org/10.3390/su11102880>

Uslu Ö, Kaya A., 2015. Kırsal turizm alanında tarım ve kırsal kalkınmayı destekleme kurumu (TKDK) destekleri: Kahramanmaraş Örneği. *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, 5(2): 17–24.

Yaylı A, Sürücü Ö., 2016. Özel ilgi turizmi. Ankara: Detay Yayıncılık.

Zengin M., 2014. Akdeniz'in altın kenti Kahramanmaraş (O. Doğan, R. Avcı, & S. Yakar, Ed.). 09.08.2022 Tarihinde erişildi.

<https://kahramanmaras.ktb.gov.tr/Eklenti/37089,akdenizin-altin-kenti-kahramanmaras-32-mb.pdf?0>