

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURULUŞLARI YÖNETİMİ PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

SPA HİZMETLERİNDE SAĞLIK KAPSAMINDA
MÜŞTERİ GÜVENLİĞİ

İpek AYDIN

Danışman
Prof. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ

İZMİR - 2012

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURULUŞLARI YÖNETİMİ PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

SPA HİZMETLERİNDE SAĞLIK KAPSAMINDA
MÜŞTERİ GÜVENLİĞİ

İpek AYDIN

Danışman
Prof. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ

İZMİR - 2012

Yemin Metni

Yemin Metni

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “SPA Hizmetlerinde Sağlık Kapsamında Müşteri Güvenliği” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

11/07/2012

İpek AYDIN

İmza

ÖZET
Yüksek Lisans Tezi
SPA Hizmetlerinde Sağlık Kapsamında Müşteri Güvenliği
İpek AYDIN

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Programı

Hızla gelişen bir sektör olan SPA ile ilgili dünya trendleri ve değişimlerine ayak uydurmak günden güne zorlaşmakta ve SPA merkezlerinin sayısının hızla artmasıyla rekabet üst düzeye çıkmaktadır. Bu noktada yapılacak farklılaştırma çabaları, SPA merkezine rekabet avantajı sağlayacak ve rakiplerinin önüne çıkaracaktır.

SPA hizmeti sunan işletmeler, sağlığın geliştirilmesine katkı sağlayan, insanları psikolojik yönden rahatlatan hizmetler sunmaktadırlar. Hem turizm hem de sağlık sektörü bünyesinde değerlendirilebilmektedir. Özellikle sağlık turizmi kapsamında gerçekleştirilen birçok hizmet SPA işletmelerinde sunulmaktadır. Temeldeki kavramın sağlık olması, bu hizmeti alan müşterilerinin güvenliklerinin sorgulanması gerekliliğini ortaya çıkartmadır. Bu doğrultuda, SPA merkezlerinde uygulanan güvenlik önlemleri, çalışanların ve müşterilerin güvenlik algıları ve tutumlarının belirlenmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Araştırma, SPA merkezlerinde uygulanabilecek önlem paketleri, müşteri güvenliği uygulamaları gibi çalışmaların gerçekleştirilmesine yön gösterebilecektir.

Bu çalışmanın sonucunda, SPA hizmetlerinde sağlık kapsamında müşteri güvenliği ile ilgili müşterilerin algıları belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar, müşteri güvenliği kültürünün oluşturulması ve merkezin bu yönde yapacağı çalışmalara yön gösterecektir. Bu çalışma kapsamında

SPA hizmetlerinde güvenlik algıları değerlendirilerek, İzmir ilinde bulunan SPA merkezlerinde bir uygulama gerçekleştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: SPA Hizmetleri, Sağlık, Müşteri Güvenliği

ABSTRACT
Master's Thesis
Customer Safety in SPA within the Context of Health
İpek AYDIN

Dokuz Eylul University
Graduate School of Social Sciences
Department of Business Administration
Management of Hospital and Healthcare Organizations Program

It is difficult to keep pace with the world trends and changes in SPA industry, which is changing rapidly, and because of the increasing numbers of SPAs, the competition is so hard. At this point, the different activities that can be bring the SPAs to different points from the others, will provide competitive advantage and bring it ahead of competitors.

SPA centers provide services to promote human health and relieve the people psychologically. SPA services can be considered both tourism and healthcare sector. Especially, the services, which are, provide in the SPA centers can be named with the context of health tourism. Because of the main aim is health, safety must be questioned in SPA centers. Accordingly, the purpose of the study is to determine the safety implementations and the perceptions and attitudes of employees and customers. The study will help to realization the response packages and customer safety implementations.

According to research, the perceptions of the customers about SPA safety can be identified. The results contribute to create a SPA safety culture for SPA centers and help to compose the safety activities. In this study, perceptions of customer about safety are analyzed and an application has been done in the SPA centers, which are located in İzmir.

Keywords: SPA Services, Health, Customer Safety

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM SPA HİZMETLERİ

1.1	SPA KAVRAMI, ÖZELLİKLERİ VE SINIFLANDIRILMASI	3
1.2	SPA MERKEZLERİNDE UYGULANAN TERAPİLER	4
1.2.1	Thalassoterapi	5
1.2.2	Klimaterapi	5
1.2.3	Balneoterapi	6
1.2.4	Hidroterapi	6
1.2.5	Aromaterapi	7
1.2.6	Fizyoterapi	7
1.3	ISLAK ALAN UYGULAMALARI	7
1.3.1	Banyo	7
1.3.1.1	Sıcak Banyo	8
1.3.1.2	Soğuk Banyo	8
1.3.1.3	Kontrast (Zıt) Termal Banyolar	9
1.3.1.4	Buhar Banyosu	9

1.3.1.5	Bitkisel Banyolar	9
1.3.1.6	Gaz Banyosu	9
1.3.1.7	Çamur Banyosu	10
1.3.1.8	Lokal Banyolar	10
1.3.2	Hamam	10
1.3.2.1	Türk Hamamının Bölümleri	11
1.3.2.2	Hamamda Gerçekleştirilen Uygulamalar	12
1.3.3	Duş	13
1.3.3.1	Sıcak/Soğuk Duşlar	13
1.3.3.2	Afüzyon Duş	13
1.3.3.3	Jet Duş	13
1.3.3.4	Hortum	14
1.4	KURU ALAN UYGULAMALARI	14
1.4.1	Sauna	14
1.4.2	Vücut Sarma Uygulamaları	15
1.4.2.1	Bitkisel Sarma Uygulamaları	15
1.4.2.2	Çamur Sarma Uygulamaları	16
1.4.3	Masaj Uygulamaları	16
1.4.3.1	Shiatsu	17
1.4.3.2	Reiki	19
1.4.3.3	Refleksoloji Masajı	20
1.4.3.4	Sıcak Taş Masajı	22
1.4.3.5	Lenf Drenaj Masajı	23
1.4.3.6	Thai Masajı	24
1.4.3.7	Lomi Lomi Masajı	25
1.4.3.8	Aromaterapi Masajı	27
1.4.4	Tuz Odası	27

İKİNCİ BÖLÜM

SPA HİZMETLERİ YÖNETİMİ VE SPA GÜVENLİĞİ

2.1	SPA HİZMETLERİ YÖNETİMİ	29
2.1.1	PLANLAMA	29
2.1.1.1	Plan Çeşitleri	30
2.1.1.2	Planlama Süreci	31
2.1.2	ÖRGÜTLEME	32
2.1.2.1	Örgütleme Süreci	33
2.1.2.2	Örgütlemenin İlkeleri	34
2.1.3	EŞGÜDÜMLEME	35
2.1.3.1	Yönetme İlkeleri	36
2.1.4	Yönetimin Unsurları	36
2.1.4.1	Motivasyon	37
2.1.4.2	Liderlik	38
2.1.5	DENETİM	39
2.1.5.1	Denetim Süreci	30
2.1.5.2	Denetimin İlkeleri	41
2.2	SPA HİZMETLERİNDE GÜVENLİK	42
2.2.1	Güvenlik Kültürü	42
2.2.2	SPA HİZMETLERİNDE GÜVENLİK BİLEŞENLERİ	46
2.2.2.1	Fiziksel Özellikler	47
2.2.2.2	İnsan Kaynakları	47
2.2.2.3	İletişim	49
2.2.2.4	Takım Çalışması	49
2.2.2.5	Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri	49
2.2.2.6	Geribildirim Sistemi	49

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
SPA HİZMETLERİNDE SAĞLIK KAPSAMINDA MÜŞTERİ GÜVENLİĞİ

3.1	ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	51
3.2	ARAŞTIRMANIN KAPSAMI	51
3.3	ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	52
3.4	VERİ TOPLAMA ARACI	52
3.5	ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ	53
3.6	ARAŞTIRMA BULGULARI	57
3.6.1	Sıklık Analizi	57
3.6.2	Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	59
3.6.3	Tanımlayıcı İstatistikler	62
3.6.4	Bağımsız Örneklem t Testi	63
3.6.5	Tek Yönlü ANOVA Testi	65
3.6.6	Korelasyon Analizi	74
3.6.7	Regresyon Analizi	76
	SONUÇ	79
	KAYNAKÇA	86
	EK	91

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Bireylerin Sayısal ve Yüzdesel Dağılımı	s. 57
Tablo 2: Hizmet Alım Sonrasında Müşteri Düşünceleri	s. 58
Tablo 3: Faktör Analizi Sonuçları	s. 59
Tablo 4: Tanımlayıcı İstatistikler	s. 62
Tablo 4: Cinsiyete göre Bağımsız Örneklem T-Testine İlişkin İstatistikler	s. 63
Tablo 5: Yaşa göre Tek Yönlü Varyans Analizine (ANOVA) İlişkin İstatistikler	s. 66
Tablo 6: Yaşa İlişkin Çoklu Karşılaştırma	s. 67
Tablo 7: En Çok Tercih Edilen Uygulamaya göre Tek Yönlü Varyans Analizine (ANOVA) İlişkin İstatistikler	s. 70
Tablo 8: En Çok Tercih Edilen Uygulamaya İlişkin Çoklu Karşılaştırma	s. 72
Tablo 9: Korelasyon Analizi	s. 75
Tablo 10: Müşterinin Kendisini Güvende Hissetmesini Etkileyen SPA Hizmetlerinde Müşteri Güvenliği Boyutlarının Regresyon Analizi	s. 76
Tablo 11: Müşterinin Sağlığını Güvence Altında Hissetmesini Etkileyen Müşteri Güvenliği Boyutlarının Regresyon Analizi	s. 77
Tablo 12: SPA Merkezi Kalitesini Etkileyen SPA Hizmetlerinden Müşteri Güvenliği Boyutlarının Regresyon Analizi	s. 77
Tablo 13: SPA Merkezinden Memnuniyeti Etkileyen SPA Hizmetlerinden Müşteri Güvenliği Boyutlarının Regresyon Analizi	s. 78

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Planlama Süreci	s. 32
Şekil 2: Denetim Süreci	s. 39

GİRİŞ

Hızla gelişen bir sektör olan SPA ile ilgili dünya trendleri ve değişimlerine ayak uydurmak günden güne zorlaşmakta ve SPA merkezlerinin sayısının hızla artmasıyla rekabet üst düzeye çıkmaktadır. Bu noktada yapılacak farklılaştırma çabaları, SPA merkezine rekabet avantajı sağlayacak ve rakiplerinin önüne çıkaracaktır.

SPA hizmeti sunan işletmelerin sayısı günden güne artmaktadır. Ancak önemli sayıda otel işletmesi bünyesinde barındırdığı bu tip hizmetleri adlandıramamakta ve profesyonel yönetim yaklaşımlarıyla yönetilememektedirler. Özellikle hizmet sektörü olduğu ve kişilerin sağlıklarına yönelik hizmet ettikleri için ayrı bir önem taşımaktadır. Sunulan hizmetin kalitesi, hijyen faktörlerine gösterilen özen, iletişim becerileri, SPA merkezinin tasarımı, tasarımın çekiciliği, süreç yönetimi, müşteri ve çalışan memnuniyeti SPA yönetiminin önemli konuları arasında yer almaktadır.

Özellikle kuruluşun yapısına, içinde faaliyet gösterdiği coğrafi konuma ve demografik özelliklere göre belirlenebilecek strateji ve taktikler farklılık göstermektedir. SPA Merkezinin içinde bulunduğu içsel ve dışsal çevre koşulları, ister istemez sunulan hizmetleri ve belirlenebilecek stratejileri etkilemektedir. İşte burada önemli olan nokta, bu koşulları çok iyi tespit ederek planlamanın gerçekleştirilmesidir.

Günümüzde otel tercihleri, içinde barındırdıkları aktivitelere ve bu aktivitelerin çeşitliliğine göre belirlenmektedir. Bireylerin otel tercihlerinde, otelin SPA merkezinin olup olmamasının büyük etkisi olmaktadır. Çünkü artık bireyler de yavaş yavaş SPA kültürü oluşmaya başlamıştır. Kişisel sağlıklarına kavuşmak, sağlıklarını geliştirmek ve günlük yaşam stresinden ve koşuşturmalarından uzaklaşmak için SPA merkezlerine başvurmaktadırlar.

SPA hizmeti sunan işletmeler, sağlığın geliştirilmesine katkı sağlayan, insanları psikolojik yönden rahatlatan hizmetler sunmaktadırlar. Hem turizm hem de sağlık sektörü bünyesinde değerlendirilebilmektedir. Özellikle sağlık turizmi kapsamında gerçekleştirilen birçok hizmet SPA işletmelerinde sunulmaktadır. Temeldeki kavramın sağlık olması, bu hizmeti alan müşterilerinin güvenliklerinin sorgulanması gerekliliğini ortaya çıkartmadır. Bu doğrultuda, SPA merkezlerinde uygulanan güvenlik önlemleri, çalışanların ve müşterilerin güvenlik algıları ve tutumlarının belirlenmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Araştırma, SPA

merkezlerinde uygulanabilecek önlem paketleri, müşteri güvenliği uygulamaları gibi çalışmaların gerçekleştirilmesine yön göstermektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

SPA HİZMETLERİ

1.1 SPA KAVRAMI, ÖZELLİKLERİ VE SINIFLANDIRILMASI

SPA kavramı, “Sallus Per Aquam” sözcüklerinin kısaltılmasıyla oluşturulmuştur. SPA, “sudan gelen sağlık” veya “suyla gelen sağlık” anlamını taşımaktadır. Kişilerin bedensel ve ruhsal olarak rahatlamalarını su aracılığı ile sağlayan her türlü sağlık uygulaması SPA kapsamı içerisinde ele alınmaktadır. Dünyada ve ülkemizde farklı türlerde uygulamalara rastlamak mümkündür.

Turizmin gelişmesiyle, termal ve SPA ile ilgili uygulamaların geliştiği varsayılmakla birlikte ilk olarak ne zaman ortaya çıktığı bilinmemektedir. Ancak, insanın en eski çağlarda bile sıcak su kaynaklarından çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak için faydalandığı bilinmektedir. İlk olarak Yunanlılar tarafından sıcak suyun sağlığı geliştirdiğine yönelik çalışmalar yapılmıştır. Daha sonra Romalılar tarafından sağlığın geliştirilmesine yönelik su kaynakları bulunmuş ve savaşa giden askerlerin zindelik kazanmalarını sağlamak amacıyla bu suları kullanmalarına izin verilmiştir. Romalılardan esinlenerek Bizanslılar da Yalova civarında ilk kaplıcalarını kurmuşlardır.

Bu zamanda özellikle Anadolu’da sağlığı geliştirmek amacıyla suyun kullanıldığı tesislerin yapılmasına büyük önem verilmiştir. Uzun zamanlar termal suların şifa vermesinden dolayı kutsal sayıldıkları bilinmektedir. Rönesansla birlikte kaplıca ve hamam yapıları tüm Avrupa’ya yayılmış ve büyük ilgi görmüştür. Bu ilgi ilerleyen zamanlarda kaplıca, banyo ve hamamları içinde barındıran turistik yapıların oluşması ile kendini göstermiştir.

Günümüzde SPA uygulamaları çok farklı alanlarda olmakta ve kişilerin sağlıklarını kazanmak veya geliştirmek amacıyla suyun ve diğer doğal kaynakların çeşitli kullanım alanları yaratılmıştır. SPA Uygulamaları: Hidroterapi (Su terapisi), Talassoterapi (deniz suyu ile yapılan terapi), Balneoterapi (kaplıca suyu ile yapılan terapi), Bitki, deniz-termal çamur banyoları ve diğerleri şeklinde yapılmaktadır.

Uluslararası SPA Birliği (ISPA)' nin yapmış olduğu sınıflandırması;

- **Kulüp SPA:** Üyelik usulüyle çalışan, aynı zamanda günlük SPA aktivitelerinden de faydalanılmasına olanak sağlayan merkezlerdir.

- **Yolcu Gemisi (Cruise) SPA:** Tatil amaçlı ulusal ve uluslararası deniz yolculuğu yapan kişilerin SPA hizmetlerinden faydalanabilmeleri için oluşturulmuş gemi içinde bulunan merkezlerdir.
- **Günlük SPA (DaySPA):** Gününbirlik olarak SPA hizmetlerinden faydalanabilmek için oluşturulmuş merkezlerdir. Genellikle kişiler günlük iş stresinden kurtulmak için bu hizmetlere başvururlar.
- **Ziyaret-Tatil Destinasyon SPA:** SPA hizmetlerinden yararlanarak, rahatlamak, sağlıklarını iyileştirmek ve geliştirmek isteyen kişilere profesyonel bir ekip tarafından sunulan hizmettir. Bu merkezlerde kişiler aynı zamanda konaklamaktadırlar.
- **Sağlık-Medikal-Tıbbi SPA:** Modern SPA hizmetlerinin geleneksel yöntemler ile birlikte kullanılarak tedavi amaçlı sunulan hizmetlerdir. Burada amaç kişilerin bozulan sağlıklarını yerine getirmektir.
- **Termal-Mineral-Kaplıca (jeotermal) SPA:** Kaynağından alınarak kullanılan doğal mineral, termal veya deniz suyu ile yapılan SPA-WELLNESS hizmetlerini ve hidroterapi uygulamalarını kapsamaktadır.
- **Tatil-Dinlenme Yeri- Otel-Resort SPA:** Bir tatil merkezi veya otel içinde faaliyet gösteren profesyonelce yönetilen SPA hizmetlerini kapsamaktadır. Sağlığın iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için otelin mutfağından bedensel uygunluk (fitness) merkezine kadar tüm ünitelerin SPA ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Bu yerlerde SPA hizmetleri hem günlük hem de uzun süreli olarak gerçekleştirilmektedir.

1.2 SPA MERKEZLERİNDE UYGULANAN TERAPİLER

Terapi kavramı, tedavi kavramıyla karıştırılmakla birlikte farklı anlamlara gelen bir sözcüktür. Türk Dil Kurumu sözlüğünde terapi kelimesi karşılığının tedavi olmasına rağmen, sağaltım sözcüğü ruh bilimi açısından bakıldığında terapi anlamına gelmektedir. Bu doğrultuda, terapi kavramı hem ruhsal, hem fiziksel hem de sosyal iyi olma durumu ile özdeşleştirilebilir. Bu bakımdan, Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından yapılan sağlığın tanımıyla da yakından ilgilidir. DSÖ, sağlığı, kişinin yalnızca hastalık ve sakatlık halinin olmayışı değil, ruhen, bedenen ve sosyal yönden tam bir iyilik halinde olması şeklinde tanımlamıştır.

Bu doğrultuda termal ve SPA terapilerinin kişinin sağlığını olumlu yönde etkileyebilmektedir. Ancak bu hizmetleri sunan kurumların daha çok turistik işletme

olmasından dolayı tedavi edici bir yöntem olarak tanıtılmaması gerekmektedir. Bunun yanında, hekim kontrolünde gerçekleştirilen uygulamalar normal tedaviyi tamamlayıcı uygulamalar olarak önerilebilir. Termal ve SPA hizmetini sunan kurumların bu terapileri yerine getirebilmek amacıyla çeşitli yükümlülükleri yerine getirmeleri ve bu doğrultuda faaliyetlerini sürdürmeleri gerekmektedir.

1.2.1 Thalassoterapi

Talassoterapi, deniz suyu ve deniz iklimi ile yapılan kür olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda gerçekleştirilen her türlü su ve çamur uygulaması SPA hizmetleri kapsamına girmektedir. Thalassoterapi, deniz kenarında belli bir süre kalmak ve bu sırada bölgeye has iklimsel faktörler, deniz, kum, güneş banyosundan yararlanmaktır. Talassoterapi'nin, çoğu zaman termal su terapisi, fizyoterapi veya SPA terapi uygulamalarıyla aynı olduğu düşünülmektedir. Ancak, termal su merkezlerinde hastalıkların tedavisi sırasındaki banyo, duş, çamur ve yosun uygulamaları esnasında sadece kaynak sular kullanırken, talassoterapi kürleri için sadece deniz suyu kullanılmaktadır (Cirik, 2005: 47).

Terapide iyileştirme ve tıbbi kontrol anlamı taşımakta olup üç vazgeçilmez faktör (Kültür ve Turizm Bakanlığı, a);

- a. Denizin belirli derinliğinden elde edilen ve insanın vücut sıcaklığı kadar ısıtılan tuzlu deniz suyu.
- b. Yosun, çamur ve termal plankton gibi denizden elde edilen unsurların toplanması.
- c. Deniz iklimi ve deniz havası.

1.2.2 Klimaterapi

Klimaterapi sağlıklı iklim ortamında bulunmayı ifade etmektedir ve sağlıklı iklimlerde bulunma, dinlenme, eğlenme (Özbek, 1991: 16) ve iklimsel faktörlerin belirli hastalıkların tedavisinde sistematik kullanımıyla gerçekleştirilen tedavi yöntemi olarak tanımlanabilir (Çalışkan, 2009: 105). Klimaterapi bütünsel bir kür programı çerçevesinde kullanılmaktadır. Kaplıca, kürünün faydalı olmadığı durumlarda klimaterapi uygulanmaz. Tedavi amaçlı kullanılan klimaterapik kürler aşağıda kısaca özetlenmektedir (Karagülle, 2002: 2);

Açık hava kürleri: Hasta açık havada bulunarak dinlendirilir, havalandırılır. Özellikle hastanın sürekli yatağa bağlı olduğu durumlarda kullanılır.

Helioterapi ve Talassoterapi: Helioterapide çıplak ya da hafif giyinmiş hasta doğrudan güneş ışığında belirli sürelerde maruz bırakılır. Türkçede güneş banyosu adıyla da anılır. Talassoterapi ise, bu uygulamanın deniz banyoları ile kombine edilerek uygulanmasıdır.

Hava Banyosu: Kişi güneş ışığının doğrudan etkisinden korunmuş olarak gölgede tutulur. Özellikle cilt ve kan dolaşımı etkilenir.

Klimatik Arazi Kürleri: Klimaterapi egzersiz ve hareket tedavisi ile kombine edilmektedir. Burada, açık havada yürüyüşten, yoğun açık hava egzersizlerine kadar çok çeşitli biçimlerde hareket tedavisi söz konusudur.

1.2.3 Balneoterapi

Balneoterapi, termal ve/veya mineralli suların, peloidlerin ve gazların, yöntem ve dozları belirlenmiş, banyo, paket, içme ve soluma uygulamaları şeklinde, düzenli aralıklarla seri halde tekrarlanarak kullanılmasıyla, belirli bir zaman aralığında ve kür tarzında gerçekleştirilen bir uyarı – uyum tedavisidir (Karagülle, 2002: 2). Kozak (1996: 13) ise balneoterapiyi, termal kaynakların, gaz ve çamur kaynaklarının incelenmesi, iklim ve çevre imkânları ile birleştirilerek sağlık amacıyla kullanımı şeklinde tanımlamıştır.

1.2.4 Hidroterapi

Hidroterapi, Yunanca hydor (su) ve therapeia (terapi) kelimelerinden türemiştir. Terapötik ve rekreasyonel etkileri yıllardan beri bilinmekte olan ve farklı yaştaki, cinsiyetteki her insanda faydalı olduğu bilinen çok eski bir terapi yöntemidir (Campion, 2001: 3). Bu terapi yönteminin M.Ö. 2400'lü yıllara kadar uzandığı ve Mısır, Hindistan, Çin ve Yunanistan gibi birçok medeniyet tarafından uygulandığı bilinmektedir. Bugün hidroterapinin artan bir taleple tüm dünyada uygulamalarını görmek mümkündür.

Su içinde gerçekleştirilen bu egzersizlerin fiziksel, zihinsel ve ruhsal yönden bireyleri geliştirdiği düşünülmektedir. Bu egzersizlerin; kas spazmlarını ve ağrılarını rahatlatıldığı, eklemlerdeki hareketi artırdığı, zayıf kasları güçlendirdiği ve bu kasların egzersiz yapabilme kabiliyetlerini artırdığı, felçli kasların yeniden hareket etmesinin

sağlanması, dolaşım sisteminin rahatlama, fonksiyonel aktivitelerde rahatlama, denge ve koordinasyon gelişimi gibi terapötik etkileri vardır.

1.2.5 Aromaterapi

Aromatik esansları etken madde olarak kullanan terapi şeklidir. Yapraklar, çiçekler, ağaç kabukları, meyveler, kökler, ağaç sıvıları gibi bitkisel kaynaklardan elde edilen yağların tedavi ve rahatlama amacıyla kullanıldığı bir tekniktir. Aromaterapi tedavi amacıyla kullanıldığı gibi estetik ve güzellik alanında oldukça sıklıkla kullanılmaktadır. Bu doğrultuda aromaterapi yıllardır estetik ve güzellik amacıyla kullanılan, temeli bitkisel tedaviye (Fitoterapi) dayanan ruh, beden, zihin bakımı ve bütünlük etkisi sağlayan doğal bir yöntemdir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, b).

1.2.6 Fizyoterapi

Bireylerin çeşitli egzersizlerle, masajla, sıcak veya soğukla, elektrik akımı veya ışın yöntemleri kullanılarak tedavi edilmeleridir. Fizik tedavi uygulamaları genellikle termal hizmet sunan otellerde, tedavi veya destekleyici tedavi olarak gerçekleştirilmektedir. Uzman hekim veya fizyoterapistler tarafından gerçekleştirilen bu uygulamaların hastaların sağlığının iyileştirilmesinde oldukça önemli etkisi vardır.

1.3 ISLAK ALAN UYGULAMALARI

1.3.1 Banyo

Belli bir ısıdaki mineral şifalı suya bir süre batırmayla yapılan bir tekniktir. Banyo, ozon, oksijen ve iyonize buharın bileşimiyle, doğal bir şekilde kandaki oksijen miktarını artırarak metabolizmayı hızlandırmakta ve organizmayı canlandırıp temizlemektedir. Banyo yapmakta sorun yaşayan hastaların vücutlarının sıkıntılı bölgesi tıbbi sular içerisinde tutularak tedavi edilebilir. Mineral sularda yapılan banyolar ile suda bulunan bileşenler hastanın vücuduna girerek, tüm vücut veya vücudun bir bölgesi için faydalı olmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, b).

Banyolar soğuk (hipotermal; 34°C'nin altında), ılık (izotermal; 34-35°C sıcaklıkta), sıcak (termal; 36-40°C sıcaklıklarda) ve aşırı sıcaklık (hipertermal; 40-42°C sıcaklıkta) olarak sınıflandırılmaktadır. Banyo süresi genellikle 20 dakikadır. Banyo uygulamaları tam, yarım ve oturma banyoları şeklinde yapılmaktadır. Banyolar genellikle 2-4 hafta süreyle, ya her gün (haftada bir gün banyosuz geçer) yada gün aşırı bir kez yapılmaktadır. Banyo alma sıklığı kaplıca doktoru tarafından ayarlanmaktadır. Bir kaplıca küründeki banyo sayısı 15-20 arasındadır.

Kaplıca banyosu uygulama birimleri termal tedavi havuz/havuzlar, sıra banyoları, lokal banyo aygıtları (yarım, oturma banyoları vb.), tedavi duşları ve egzersiz havuzundan oluşmaktadır. Termal tedavi havuzlarında derinlik en fazla 150 cm. olmalıdır. Havuz çevresinde devamlı su değişimini sağlayan su taşıma olukları yer almaktadır. Havuz suyu kullanıcı başına saatte 1500 mililitre yenilenecek biçiminde havuza verilmektedir. Havuza girilmeden önce duş ve ayak dezenfeksiyon kanalından geçilmesi sağlanmaktadır. Sıra banyoları biriminde banyo odasının alanı en az 5 m² olmalıdır. Banyo odasında sadece tedavi amacına uygun banyo küveti ve donanımı yer almaktadır. Küvetlerde kullanılan su her hastadan sonra değiştirilir ve usulüne uygun küvet temizliğinin yapılmasının ardından bir sonraki hastanın kullanımına sunulmaktadır.

1.3.1.1 Sıcak Banyo

Sıcak banyo (termal) 36-40°C sıcaklık arasında ve aşırı sıcak banyo (hipertermal), 40-42°C sıcaklık arasındadır. Sıcak banyolarda kalış süresi oldukça önemlidir. Bu banyolarda çok uzun süre kalmak kan dolaşımını çok hızlandırdığı ve su içinde bulunan minerallerin fazla emiliminden dolayı insan sağlığını olumsuz yönde etkileyebilir.

1.3.1.2 Soğuk Banyo

Soğuk banyo (hipotermal) 34°C'nin altında, ılık banyo ise (izotermal) 34-35°C sıcaklıkta olan banyolardır. Genellikle vücut ısıtıldıktan sonra soğuk banyoya girilerek kan dolaşımı düzenlenmeye çalışılmaktadır. Burada önemli olan nokta hem uzman gözetimi altında bu geçişin gerçekleştirilmesi hem de sıcaktan sonra vücudun hangi noktasından başlayarak soğuk suyla temas edileceğidir.

1.3.1.3 Kontrast (Zıt) Termal Banyolar

Sıcaklığın (Soğuk/Sıcak) en uç noktalara değiştirilmesi yoluyla bir damar jimnastiği yapılmaktadır. Bu kan damarlarının ısı ile genişletilmesi ve soğuk ile büzülmesi şeklinde en uç noktalarda kan ve sıvıların alıkonulmasını ortadan kaldırır.

1.3.1.4 Buhar Banyosu

Buhar jeneratörü yardımı ile buharla doldurulan odalara buhar odası denir. Bu odalarında alınan banyolara da buhar banyosu adı verilir. Buhar banyosu, bir kabinin içine buhar verilmesi ve belirli bir süre için bu kabinde durularak gerçekleştirilen bir uygulamadır. Kabine verilen buhara, farklı bitki aromaları katılarak uygulama gerçekleştirilebilir. Buhar banyolarında sıcaklık saunadan daha düşüktür. Solunum sistemine büyük faydaları vardır. Özellikle okaliptüs aroması ile gerçekleştirilen buhar banyosunun solunumu rahatlattığı bilinmektedir.

1.3.1.5 Bitkisel Banyolar

Bitkisel banyolar, yıkanma suyuna karıştırılan bitki esanslarının vücut tarafından emilmesi ve bu yolla rahatlama sağlanmasını amaçlamaktadır. Bu banyolar sırasında, esansın aynı zamanda solunması, solunum yollarının da olumlu yönde etkilenmesini sağlayabilir. Bitki ve suların iyileştirici etkisi bitki banyolarında birleşmektedir. Bitkisel ürün ve uygulamalarının damar genişlemesi etkisi sayesinde dolaşım düzenlenmekte, zararlı maddelerin vücuttan atılması kolaylaştırılmaktadır. Termal suda hazırlanan bitki banyoları birçok hastalıklara olumlu etki sağlanmaktadır.

1.3.1.6 Gaz Banyosu

Gaz banyosu, genellikle karbondioksitle yapılmaktadır. Karbondioksitli sular ile yapılan banyo yöntemi olan karbondioksitli sıvı banyo uygulamalarında, suyun sıcaklığı 33-35 °C arasında tutulmakta olup banyo süresi 15-20 dakikadır. Banyo sayısı genellikle 3 ila 5 hafta süreyle 15-20 arasındadır. Karbondioksit banyolarında sıklıkla önerilen iki gün üst üste banyo yapıp, üçüncü gün ara verilmesidir. Bu tür

tedavi yöntemi kardiyovasküler sistem hastalıklarında uygulanmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, b).

Ayrıca, özel kabinde yalnız gaz verilerek yapılan tedavi şekli de vardır. Bu tür uygulamalara da “kuru karbondioksit banyosu” adı verilmektedir. Hasta bu tür tedavi şeklinde özel kabinde karbondioksit buharı içinde oturtulur ve kabindeki gaz ortamının üst düzeyi kişinin koltuk altı seviyesini aşmaz. Gaz ortamının sıcaklığı genellikle 20 °C’de tutulmakta olup banyo süresi 20-30 dakika arasındadır. Banyodan sonra, hastada görülen ter kurulanır ve hasta yarım saat kadar serin ortamda dinlendirilmektedir. Bu banyo yönteminin avantajı su banyosundaki hidrostatik basıncın etkisinin ortadan kaldırılmasıdır. Bu tür banyolar daha sonra karbondioksitli su banyolarına geçiş için başlangıç tedavisi olarak da kullanılmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, b).

1.3.1.7 Çamur Banyosu

Çamur banyoları suya göre daha derin ve güçlü bir ısınma yaratır. Çamurda kükürt, volkanik kül gibi minerallere rastlanmaktadır. Deniz çamuru ile de bu uygulama gerçekleştirilebilir. Uygulamalar gel-git olayının etkili olduğu deniz kıyılarında oluşan organik-inorganik bileşime sahip deniz çamurunun ısıtılması ile yapılmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, a) .

1.3.1.8 Lokal Banyolar

Vücutta ihtiyaç duyulan bölgelere uygulanan banyo türüdür. Bunların başında el ve ayak banyosu gelmektedir. Ayak banyosu, ayakların ve bacakların bir kısmının banyoya tabi tutulmasıdır.

1.3.2 Hamam

Geçmiş Roma’ya dayanan hamam Osmanlı İmparatorluğu’nun da günlük hayatının ayrılmaz bir parçası olma özelliğini taşımıştır. Kadın ve erkeklerin ayrı ayrı banyo yaptıkları bu mekanlar toplumun sosyal yapısını gösteren ve manevi anlam taşıyan yapılardır. Hamam kelimesi, Arapçada ‘ısıtmak, sıcak olmak’ anlamına gelen ‘hamam’ kökünden türetilmiştir. Sözlük anlamı ‘ısıtılan yer’ olan hamam, insanların temizlenme ve yıkanma ihtiyaçlarını karşılayan yapıların genel adı olarak

kullanılmaktadır (Savaş, 2007: 9). Uygarlığın ögesi olan su ile yıkanma ve temizlik fikri, insanlık tarihinde tıp tarihi ile birlikte kültürel gelişim doğrultusunda günümüz koşullarına ulaşmıştır (Esemenli ve diğerleri, 2006: 10).

İnsanların temizlenmek ve masaj yaptırmak amacıyla kullandıkları sıcak ve buharlı bir yer olan Türk hamamlarının farklı mimari özellikleri vardır. Türk Hamamı; dört yanı çevrilmiş işlemeli duvarlar ve kubbeli yapısıyla sadece temizlenmek için yıkanılan bir yer değil, aynı zamanda toplumsal hayatın vazgeçilmez bir parçası olup, tellağı, natırı, külhanbeyi ile yaşayan ve kuşaklar boyu aktarılan bir kültürün simgesidir (Göker, 2009: 7). Özellikle Osmanlı döneminde cami mimarisinin özelliklerinin hakim olduğu hamamları bugün daha modern şekli ile görmek mümkündür.

Bugün İngiltere, ABD gibi birçok ülke hamam kültürünü kendi ülkelerinde de yaşamak istemektedirler. Bunun en büyük nedeni, hamam kültürünün en önemli özelliği sağlık mekânları olmasıdır. Hamamlarda tipik olarak görülen en büyük özellik göbek taşının olmasıdır. Göbek taşı hamamın ortasında bulunan, kese ve masaj yapmak için oluşturulmuş ısıtmalı bir taştır. Bunun yanında odanın çevresinde yer alan yıkanma yerleri ve kurnalar da hamamın vazgeçilmezleri arasındadır. Başlangıçta kurnalara doldurulan sularla yumuşayan deri, göbek taşında gerçekleştirilen kese ile vücuttan atılır.

Uzun süre kalmamak koşuluyla, hamamda sıcak su ve sabunla yapılan yıkanma işlemi hem derinin nefes almasını hem de rahatlamasını sağlamaktadır. Kese ile aynı zamanda kan dolaşımı hızlanmış olmaktadır. Ancak önemli sağlık sorunları olan kişilerin sıcak soğuk ilişkisinden dolayı hamamda fazla kalmaları sakıncalı olabilmektedir.

1.3.2.1 Türk Hamamının Bölümleri

Özel bir mimari tarza sahip bulunan hamamlardaki içyapının önemli kısımları genellikle câmegâh (soyunma yeri), ılıkılık (kurulanma ve peştamal değiştirme yeri) sıcaklık (yıkanma yeri) ve külhan (ısıtma yeri) adı verilen bölümlerdir.

Soyunma Yeri (Camegah): Osmanlı hamam mimarisinin en büyük hacimli bölmesi olan soyunma yeri, geniş bir alandan ve bunun çevresindeki bir-üç katlı küçük soyunma kabinlerinden oluşmuştur.

Ilıklik Yeri: Bu kısım ısıtılan, ancak ısısı sıcaklık kadar yüksek olmayan bölümdür. Sıcaklıkla beraber ılıkliğında duvarları ve zemini mermer kaplıdır. Genellikle kullanılmayan bu bölümde aşırı sıcaktan rahatsız olanlar ve hastalar yıkanır. Ilıklik, enine uzanan dikdörtgen bir mekândır. Hamamlarda sıcak banyo alındıktan sonra, vücudun ılıktan soğuğa alıştırılması gereklidir. Bu alıştırma süreci ise soğuk oda denilen özel bir bölmede gerçekleştirilmektedir.

Sıcaklık Yeri: Hamamların sıcaklık bölümlerinin kubbeleri genellikle harç ve taş karışımı şeklinde inşa edilmiş, büyük hamamlarda da çoğu zaman kurşunla kaplanmış. Bu bölümün üzerindeki yuvarlak kubbede, neredeyse günün her saati mekânın ışık almasını sağlayan yuvarlak veya yıldız şekilli küçük pencereler bulunur. Bu bölümün ortasında bulunan, mermer zeminden 45–50 cm. yükseltilecek yine mermerle kaplanmış göbek taşı hamamın en fazla ısınan zeminidir. Çoğunlukla sekizgen ya da dikdörtgen olan göbek taşı, üzerine yatıp terlemek ya da masaj yaptırmak için kullanılır. Göbek taşının çevresinde duvar boyunca uzanan 15–20 cm. yüksekliğinde, 70–100cm. genişliğinde mermerden setlerin üstüne aralıklarla yerleştirilmiş sıcak ve soğuk kurnalarla, mermer kurna taşları bulunur. Bu bölüme küçük ve daha sıcak yıkanma yerleri olan halvetler açılır. Halvetler genellikle ortadaki geniş hacme göre, daha sıcaktırlar ve özel yıkanmak isteyenler tarafından tercih edilirler. Halvetlerde bir-üç arası kurna bulunur. Sıcak su deposuna bitişik halvetler her zaman daha sıcaktırlar.

Külhan: Hamamların ısıtıldığı, hamamın altında bulunan kapalı ve geniş ocaktır. Külhandaki ocağın üzerinde sıcak su kazanı, onunda üzerinde soğuk su deposu bulunur. Ocağın dip kısmındaki birkaç kanal, hamamın yıkanma yerinin ortasındaki göbek taşının altına kadar uzanır. Ocakta yanan odunların tesirli alev ve dumanları, bu kanallardan göbek taşının altına kadar gider.

1.3.2.2 Hamamda Gerçekleştirilen Uygulamalar

Kese: Türk Hamam geleneğinde ilk aşamayı oluşturan “Kese” iyi bir terlemeden sonra bedeni temizlemek ve toksinlerden arındırmak için kullanılır. Bunun bir kültür ve gelenek olması, hamamın vazgeçilmez olduğunun en iyi örneğidir. Hamamda yumuşamış, terlemiş ve kıvama gelmiş bir vücuda yapılan kese, derinin gözeneklerindeki bakterileri, zararlı ve atık maddeleri çıkarır ve tıkanmış gözenekleri açar. Cildin ölü tabakasını temizler ve toksik hücrelerden

arındırır ve üst tabakanın yeniden yapılandırılmasını sağlar. Bu uygulama aynı zamanda derinin kan dolaşımı hızlanarak derinin daha iyi beslenmesin neden olur.

Köpük Banyosu: İyi ve sağlıklı bir keseden sonra, kesenin faydalı etkilerini tamamlamak ve vücudun daha iyi temizlenmesini sağlamak için yapılır. Hem deri üzerinde ve gözeneklerde kalmış kir-ölü deri atıklarını temizlemek, yıkamak hem de vücudu rahatlatmak için masaj ile birlikte yapılan en iyi hamam uygulamalarından bir tanesidir.

Köpük Masajı: Doğal ya da kokulu sabunlarla birlikte köpük oluşturularak yapılır. Keseden sonra yapılması uygundur.

1.3.3 Duş

Duş çeşitleri kapsamında, sıcak/soğuk duşlar, afüzyon duş, jet duş ve hortum ele alınmaktadır.

1.3.3.1 Sıcak/Soğuk Duşlar

Düzenli bir hızda sıcak veya soğuk olarak su püskürtülen duşlardır. Gözeneklerin kapatılması veya vücudun ısıtılması amacıyla gerçekleştirilmektedir. Genellikle oldukça sık kullanılan bir uygulamadır; ancak genellikle terapötik uygulamalarda kullanılması yaygındır.

1.3.3.2 Afüzyon Duş

Duş yatağı üzerinde bulunan yatay bir çubuk üzerinde bulunan birden çok püskürtme deliği ile gerçekleştirilen uygulamadır. Dinlenme, sıcak-soğuk uygulamaları gerçekleştirilmektedir. SPA merkezlerinde sıklıkla kullanılan bir uygulamadır. Ancak kullanıcıların bu konuda gerekli bilgilere sahip olması gerekmektedir. Suyun şiddeti çok önemlidir. Çok şiddetli sularda vücut zarar görebilir. Az şiddetli duşta ise herhangi bir fayda sağlanmayabilir.

1.3.3.3 Jet Duş

Duş kabini içinde birden fazla noktadan kullanıcının bulunduğu yere doğru suyun püskürtülmesi ile gerçekleştirilen uygulamadır. Bu uygulama dolaşım

hızlanmasını sağlamaktadır. Sıcak/soğuk uygulaması da gerçekleştirilmektedir. Daha çok klasik uygulamalar gerçekleştirilen SPA merkezlerinde daha çok kullanılmaktadır.

1.3.3.4 Hortum

Kullanıcı üzerine suyun çok kuvvetli bir şekilde püskürtülmesi şeklinde uygulanmaktadır. Dolaşım sisteminin uyarılması ve cildin canlanması amacıyla uygulanmaktadır. Daha çok talassoterapi merkezlerinde bu uygulamayı görmek mümkündür.

1.4 KURU ALAN UYGULAMALARI

1.4.1 Sauna

Sauna, öncelikle terlemek ve terleme yoluyla toksinleri vücuttan uzaklaştırmak amacıyla kullanılmaktadır. İyi bir dinlenme ve rahatlama aracı olarak tercih edilmektedir. Bunun yanında sauna insanlara zinde bir bünye kazanmalarında büyük fayda sağlar. İyi bir beslenme ile beraber, düzenli sauna banyoları, enerjik ve sağlıklı kalmak için mükemmel bir yoldur. Vücut direncine ve vücut sağlığına olan katkıları en önemli iki özelliğidir. Saunanın tıbbi ve terapi özellikleri de bulunmaktadır.

Buhar banyosu, ister kuru (sauna) ister ıslak (buhar) olsun, vücut toksinlerinden arınmanın en basit yoludur. Bu yolla cildin gözenekleri açılır, ter bezleri salgılama yapmaya başlar ve atık maddeler dışarı atılır. Vücut sıcaklığı yükseldikçe, vücutta terleme meydana gelir. Bunun sonucu olarak da terin üzerinden buharlaşması ile birlikte serinleme oluşur. %100 nem ortamı sağlayan buhar banyosunda saunadaki gibi buharlaşma mümkün değildir, bu yüzden de vücut ısısında düşüş daha az olur.

Finlilerin, göl kenarları ve fiyortların yakınlarında kurdukları tahta kulübelere sıra sıra düz taslar yerleştirip, alttan odunla ısıttığını, sıcak taslara soğuk su dökerek elde ettikleri buharla banyo yaparken, bir yandan da kendilerini ağaç dalları yada özel sopalarla kamçılattıklarını, sonrada soğuk suya daldıklarını belirtmiştir. Aşırı ısı değişikliğinin bedende oluşturduğu sokun dolaşım sistemine olumlu etki yaptığı

düşünölmüş, geçmişteki bu varsayımdan yola çıkılarak uygulanan bu tür tedavi yöntemlerinin günümüzdeki bilimselliğinin ispatlandığını söylemiştir.

Saunalar ısı yalıtımı sağlanmış, hava geçirimi yüksek ahşap elemanlardan üretilirler. Sedir ağaçları gemi yapımında kullanıldığı gibi kaplıcalar içinde sıklıkla kullanılır. Oturma basamakları ahşap lata ızgaralardan farklı yüksekliklerde yapılır. Sauna döşemesi yürürken kaymayı önleyen malzemelerden yapılır. Saunalarda tavan yüksekliği 2.50 m' den fazla olmamalıdır. En üst basamak tavandan 1.00 m aşağıda bulunur. Saunada sıcaklık zeminden, tavana doğru artarak 110 °C'yi bulabilir.

Sauna, öncelikle terlemek ve terleme yoluyla toksinleri vücuttan uzaklaştırmak amacıyla kullanılmaktadır. İyi bir dinlenme ve rahatlama aracı olarak tercih edilmektedir. Bunun yanında sauna insanlara zinde bir bünye kazanmalarında büyük fayda sağlar. İyi bir beslenme ile beraber, düzenli sauna banyoları, enerjik ve sağlıklı kalmak için mükemmel bir yoldur. Vücut direncine ve vücut sağlığına olan katkıları en önemli iki özelliğidir. Saunanın tıbbi ve terapi özellikleri de bulunmaktadır.

1.4.2 Vücut Sarma Uygulamaları

Çeşitli bitkiler ve çamur gibi maddeler vücuttaki kiri ve toksinleri temizlemek için kullanılabilir. Vücut sarma uygulamaları Mısır'da gerçekleştirilen mumyalamadan esinlenerek uygulanmaya başlamıştır. Bu uygulama, vücudun tamamına gerçekleştirilebildiği gibi sadece vücudun sıkıntılı olduğu bölümlerde de uygulanabilir. Uygulamanın amacı, vücuda detoks yapmak, kilo kaybetmek ve vücut sıkılaştırmak amacıyla gerçekleştirilmektedir. Vücut sarma uygulaması haftada iki veya üç kez uygulanabilir. Uygulamanın sıklığı vücuttaki sıkıntılı bölgenin durumuna göre farklılık gösterebilir. Bu uygulama vücuttaki ölü derinin atılması, terleme sağlanması ve deri üzerindeki gözeneklerin açılması sağlanmaktadır. Vücut sarma uygulamaları bitkisel sarma uygulamaları ve çamur sarma uygulamaları olmak üzere iki biçimde uygulanabilir.

1.4.2.1 Bitkisel Sarma Uygulamaları

Bu uygulama bitkilerden elde edilen ve vücutta olumlu etkileri olduğu bilinen yapraklar, çiçekler, ağaç sınırları, meyveler, kökler ve bunlardan elde edilen

esansların kullanılmasıyla gerçekleştirilmektedir. Aromaterapi kapsamında kullanılan malzemelere ek olarak vücudun sarılmasında kullanılan bezler bulunmaktadır.

1.4.2.2 Çamur Sarma Uygulamaları

İnce bir çamur tabakasıyla sıvanan vücut ince bir bez ya da gazlı bezle sarılmaktadır. Bu uygulamalar dinlenmek, vücudu temizlemek ve kasları rahatlatmak amacıyla gerçekleştirilmektedir. Çamurun su tutma özelliğinden dolayı kirleri dışarı çekerek gözenekleri temizlemektedir.

1.4.3 Masaj Uygulamaları

Masaj uygulamaları, sıvazlama (eflörāj), dairesel hareketler (friksiyon), yoğurma (petrisaj), baskılama (presyon), vurma (perküsyon), titreme (vibrasyon) şeklinde sınıflandırılabilir (MEGEP, 2007: 41-74).

Sıvazlama (Eflörāj): Yüzeysel ve derin olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Tek farklı yönü uygulamalardaki basınç değişiklikleridir. Basınç değişiklikleri kullanılan vücut bölgelerine göre değişmektedir.

Dairesel Hareketler (Friksiyon): Derin ve yüzeysel olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. Yüzeysel friksiyon sıvazlama tekniği ile birlikte kullanılırken, derin friksiyon yoğurma tekniği sonrasında kullanılır. Kaslarda meydana gelen ağrılı durumlarda, gergin bölgelerin gevşetilmesinde vb. başparmak ve parmak uçları ile dairesel yönde yapılan basınçlı, derin hareketlerdir. Başparmak, dört parmak, avuç içi, el tarak, el dirsek friksiyonu gibi uygulama çeşitleri vardır.

Yoğurma (Petrısaj): Deri, deri altı ve kas dokularının bir elle kaldırılıp kemik üzerinde yuvarlanması ve serbest bırakılması şeklinde uygulanır. Ayrıca yoğurma manipölasyonu kasların kavranıp kaldırılmasından sonra ellerin farklı yönlerle itilmesi (hamur yoğurma-çamaşır sıkma gibi) veya deri altı dokularının baş ve işaret parmakları arasında tutulmasıyla sağa veya sola oynatılarak çimdiklenir gibi yapılmasıdır. Yoğurma tekniği uygulanırken hareketler yavaş, yumuşak ve ritmik olmalıdır. Tek elle yoğurma, çift elle yoğurma, parmakla yoğurma, düz elle yoğurma, ezerek yoğurma, dairesel yoğurma, ütöleme, yuvarlama ve toplama şeklinde uygulama çeşitleri vardır.

Baskılama (Presyon): Baskı anlamına gelir. Masaj yapılan bölgeye parmak uçları, el ayakları ve elserti ile yapılan basınç hareketleridir. Presyon tekniği bölgesel ve kayıcı olabilir. Kayıcı presyon; geniş alanlarda, elin sırt bölgeleri ile uygulanır.

Vurma (Perküsyon): Genel anlamda vurma, çarpma, baltalama ve darbe anlamına gelen uygulamadır. Ellerle deri üzerine ritmik vurma hareketleri uygulanır. Yumruklama, el kenarı ile vuruş, baskılı vuruş ve avuç içi sesli vuruş gibi uygulama çeşitleri bulunmaktadır.

Titreme (Vibrasyon): Tüm el veya parmak uçlarının yardımıyla yapılan manipölasyondur. Eller, masaj yapılacak cilt yüzeyine konur; omuzdan ve dirsekten çok hızlı hareketlerle titreşim sağlanarak eller sabit veya doku üzerinde kaydırılarak uygulamaya devam edilir. Titreme uygulamaları rahatlatıcı, gergin kasları gevşetici, karın içi organlardaki şişkinliği giderici etkiye sahiptir. Aynı zamanda sert olan titretmeler uyarıcı ve zindelik kazandırıcıdır. Titretme uygulamalarının içinde sarsma tekniği, masaj yapılan bölgenin yukarı aşağı, içe dışa veya bir yandan diğer bir yana hareket ettirilmesidir.

1.4.3.1 Shiatsu

Shiatsu, en eski doğal iyileşme yöntemlerinden biridir. Bu yöntemle enerjinin dengelenmesi, sağlık ve iyi olma durumunun sağlanması için temel oluşturmaktadır. Enerjideki dengesizlikler sonucu sağlığın kötüye gitmesi, stresli ve yorgun hissedilmesi gibi durumlar söz konusu olabilir. Bugün tedavi amaçlı kullanımları görülse bile shiatsu genel olarak sağlığın korunması ve hastalıkların önlenmesi amacıyla insan vücudunu güçlendiren bir tekniktir.

Sözcük anlamı “parmak baskısı” dır. Hizmeti sunan kişiye “verici” hizmeti alan (müşteri) kişiye ise “alıcı” denilmektedir. Shiatsu, verici tarafından önceden belirlenmiş vücuttaki stratejik noktalara basınç uygulanması ile gerçekleşmektedir. Bu noktalara uygulanan basıncın amacı, zihin ve beden arasındaki dengenin sağlanması ve sürdürülmesidir. Böylelikle, alıcının enerji engeli ortadan kaldırılmış olup denge sağlanmaktadır. Zihin ve beden dengesinin sağlanması ile stresin kaybolması ve vücutta bir canlılık hissinin yaşanması söz konusudur. Shiatsunun fiziksel etkilerinin yanında duygusal, zihinsel ve ruhsal durum üzerinde de etkisi olduğu bilinmektedir (Anderson, 2007: 4).

1.4.3.1.1 Shiatsu Uygulaması

Shiatsu, hastalıklardan korunmaya, enerjinin dengelenmesine ve meridyenlerdeki enerji akışı ile ilgili sıkıntıların ortadan kaldırılmasına yardımcı olmaktadır. Meridyenler, insan vücudu üzerinde olduğu varsayılan çapraz enerji yolları veya kanallarıdır. Meridyenler vasıtasıyla enerji akışına yön verilmektedir. Meridyenlerin işlevleri; vücutta bulunan hayati maddelerin hareketinin kontrolü (kan, gaz ve su), uzuvların kontrolü, organların işlevlerinin kontrolü, vücudun içi ve dışı arasındaki ve bunun yanı sıra vücudun üstü ve altı arasındaki iletişimi kolaylaştırmadır.

Vücudumuzda 12 meridyen vardır. Bu meridyenler temsil ettikleri organların isimleriyle anılmaktadır. Meridyenler boyunca gerçekleşen serbest enerji akışı sağlığı korunması için enerji dengesini sağlamaktadır. Shiatsu, stresi azaltmak için meridyenlerde bulunan dengesizlikleri ve enerji bloklarını ortadan kaldırmak amacıyla dokunularak gerçekleştirilen bir yöntemdir.

Parmakla basıncın yanı sıra verici, alıcıya avuç içi, dirsek veya diz ile de temas uygulayabilir. Vericinin basınç uyguladığı yer alıcının ihtiyaç duyduğu noktaya göre belirlenmektedir. Meridyen boyunca dengeli enerji akışının sağlanması ile bağışıklık sistemi dahil vücutta birçok sistem olumlu yönde etkilenmektedir.

1.4.3.1.2 Shiatsunun Yararları

Beden zihin arasındaki enerji akışının sağlandığı, vücudun hastalıklardan korunduğu, daha canlı ve enerjik bir yapıya kavuştuğu bu tekniğin yararları oldukça fazladır. Shiatsu sayesinde olumsuz etkileri azaltılabilen farklı hastalıkların olduğu bilinmektedir. Baş ağrısı, migren, yüksek tansiyon, astım, sindirim ve boşaltım sistemi rahatsızlıkları, depresyon bu hastalıklar arasında sayılabilir. Bunların yanında, shiatsu yönteminin yararları;

- Önlemeye odaklanmaktadır.
- Vücudun kendi iyileştirme gücünü artırmasını sağlamaktadır.
- Bağışıklık sistemini geliştirmektedir.
- Zihin ve vücut arasındaki enerji akışını dengelemektedir.
- Stresi azaltmaktadır.
- Rahatlama ve canlılık hissi vermektedir.
- Enerjiyi artırmaktadır.

1.4.3.2 Reiki

Reiki, tüm canlılarda bulunan “evrensel yaşam enerjisi” anlamına gelen Japonca bir kelimedir. Şifa vermek amacıyla kullanılan Reiki, beden, zihin ve ruhun yanında bu üçlünün aralarındaki ilişkilerle de ilgilidir. Reiki ile hastalık ve acı nedenlerine ilişkin zihin açılmakta ve fiziksel olarak iyileşme sağlamak amacıyla vücudun iyileşme kabiliyeti yükseltilmektedir.

Reiki insanın kendini iyi hissetmesi, özgürlüğüne kavuşması amacıyla gerçekleştirilen elle uygulanan bir yöntemdir. Bu uygulamayı yalnızca reiki ustaları gerçekleştirebilmektedir. Bu ustalar, evrensel yaşam enerjisinin önündeki engelleri kaldırarak şifa dağıtan kişiler olarak tanımlanmaktadırlar. Reikin bilimsel olarak nasıl uygulandığı bilinmemekle birlikte reiki yapılan kişilerde oldukça büyük bir rahatlama tespit edilmiştir (Coughlin, 2002: 177).

Reikin temeli, beden zihin ve arasındaki karmaşık ve karşılıklı ilişkilere önem vermektir. Reiki ustalarına göre, insanlar, chakra, meridyen ve nadi olarak bilinen vücudumuzu saran yollar sayesinde ayakta kalabilmektedir. Yaşam enerjisi herkesin çevresine doğru yayılmakta ve bu enerjiye de aura denilmektedir. Yaşam gücünün bu yollardan aktığı ve vücudumuzdaki organları beslediği düşünülmektedir. Bu akışın bozulması organ ve dokularımızın beslenemediği ve hasar gördüğü anlamına gelmektedir. Reiki teorisine göre herkes doğarken sağlıklı ve dengeli bir yaşam enerjisiyle doğmaktadır ve bu yaşam enerjisine ulaşmak için her zaman bireylerin şansı vardır. Hayat şartları, duygu ve düşüncelerimiz, yaşadığımız olumsuz deneyimler bu enerjide ve akışında çeşitli sıkıntıların doğmasına neden olabilir.

Reiki ustaları, enerji yollarındaki engelleri kaldırarak vücuttaki evrensel enerji gücünü vücuda yaymakla yetkilendirilmişlerdir. Bu yardımla enerji akışları sağlanan bireylerin bu akışın etkinliğini sürdürmeleri gerekmektedir. Bu da bireyin kendi kendini geliştirmesi ile mümkün olmaktadır.

1.4.3.2.1 Reikin Uygulanması

Reiki uygulanması yumuşak; ama etkisi güçlü bir yöntemdir. Bir reiki oturumu 60 dakika ile 90 dakika arasında sürmektedir. Reiki uygulanan kişi giyiniktir ve yağ, pudra gibi kayganlaştırıcı maddelere ihtiyaç duyulmamaktadır. Reiki enerjisi reiki

ustasının uygulanan kişinin başından girip ellerinden çıkmakta ve alıcı yönünde ilerlemektedir.

Uygulayıcı, alıcının negatif enerjiden kurtulmasını sağlamak amacıyla ellerini belirli alanlarda 10 ile 20 cm uzaklığa koyarak enerjiyi uzaklaştırmaya çalışmaktadır. El pozisyonları chakraları ve iç organları etkileyebilecek biçimde belirlenmektedir.

1.4.3.2.2 Reikinın Yararları

Reiki ile vücudun doğal dengesi sağlanarak kendi kendini iyileştirme yeteneği desteklenmektedir. Stres, keder, kaygı veya depresyon gibi yaşamın getirdiği bazı olumsuzlukların etkilerini en aza indirmeye çalışmaktadır. Bunun yanında bağışıklık sistemini destekleyerek vücuttan toksinlerin atılmasını sağlamakta ve vücudu hastalıklardan korumaktadır. Bu çerçevede, reikinın yararları;

- Fiziksel, ruhsal ve duygusal engelleri ortadan kaldırmaktadır.
- Daha fazla enerji ve canlılık sağlamaktadır.
- Daha az stres yaşamaya yardımcı olmaktadır.
- Bağışıklık sistemini güçlendirmektedir.
- İyileşme sürecini hızlandırmaktadır.
- Her yaşta bireye uygulanabilmektedir.
- Reiki için bireylerin yakın mesafede olmaları şart değildir. Farklı yerlerde de reiki uygulaması yapılabilmektedir.

1.4.3.3 Refleksoloji Masajı

Refleksoloji, uzun yıllardan beri baskı uygulanarak gerçekleştirilen iyileştirme tekniğidir. Refleksoloji çoğunlukla ayağı uygulanan bir yöntem olarak bilinmesine rağmen zihin-beden sisteminde bütünleyici bir yapıya yarar sağlamaktadır. Ayaklara, ellere veya hatta kulaklara uygulanan basınç vücutta olumlu değişimlere yol açabilir. Refleksolojinin de amacı, shiatsu gibi zihin ve beden dengesini sağlamaktır. Bu etki ile denge sağlamak ve sağlık problemlerinin önlenmesi hedeflenmektedir. Shiatsuda tüm vücuttaki belirli noktalara basınç uygulanırken, refleksolojide uygulama sadece ayaklarla sınırlıdır (Levine ve Levine, 1999: 146).

1.4.3.3.1 Ayak Bölgeleri

Refleksoloji uzmanları ayağı vücudun bir haritası olarak görmektedirler. Ayaktaki belirli bölgelerin, vücutta bulunan bölgelerle veya organlarla eşleştirmişlerdir. Diğer bir ifade ile ayağın vücudun bir aynası olduğu düşüncesi hakimdir.

Refleksoloji, eller, ayaklar ve kulaklardaki noktalara uygulanan basınçla iç organların uyarıldığı, kan dolaşımının artırıldığı doğal bir yöntemdir. Bir insanın vücuduna basınç uygulamaktansa anatomik olarak ayaklarına basınç uygulamak daha kolaydır. Bunun yanında çalışma hayatında bütün gün ayakların üzerine durmak insanı yorar. Ayrıca ayaklarda yedi binden fazla sinir ucunun bulunması hem uygulanan basınçların etkili olmasını hem de vücudun nevrolojik sistemi ile bağlantı kurulmasını sağlamaktadır. Refleksoloji için özellikle ayakların seçilmesinin diğer bir nedeni de gün boyunca hem ayakların konumu hem de yer çekiminin etkisiyle toksinlerin birikme olasılığının daha fazla olduğu bölgeler olmasıdır. Dolaşımın artırılarak, özellikle ayaklarda yerleşmiş toksinlerin dağıtılması ve vücuttan atılması sağlanabilmektedir.

1.4.3.3.2 Refleksoloji Uygulaması

Bu masajı gerçekleştirmek için, fazladan bir masaj yatağı veya özel bir odaya ihtiyaç yoktur. Ayaklar dışında vücudun diğer bölgeleri giyiniktir. Özellikle ayakların temizliği hem hizmeti sunan hem de alan açısından oldukça önemlidir. uygulamaya başlamadan önce kayganlaştırma özelliği bulunan yağ veya pudra ayağa uygulanabilir.

Uygulama hem sağ ayağa hem de sol ayağa gerçekleştirmek amacıyla iki bölümden oluşmaktadır. Her bir bölüm 20 dakika ile 60 dakika arasında sürebilir. Uygulama boyunca masaj yapılan kişinin rahat bir sandalyede oturması önemlidir. Masaj yapan kişi ayağın tüm bölgelerine sistematik bir şekilde masaj uygulamasını gerçekleştirmektedir. Uygulama sona erdiğinde ise genellikle bireyler kendilerini rahatlamış ve enerjik hissetmektedirler.

1.4.3.3 Refleksolojinin Yararları

Refleksoloji ile sinirsel sıkıntıların ortadan kalması, dolaşımın gelişmesi, vücudun dengeye kavuşması sağlanmaktadır. Bunun yanında bağışıklık sistemini geliştirerek hastalıkları önleme gibi etkilerinin olduğu da düşünülmektedir. Özellikle iş hayatı yoğun olan bireylerin refleksoloji sayesinde daha canlı ve dinamik oldukları söylenebilir. Bunların yanında refleksolojinin diğer yararları;

- Stres ve gerginliği azaltır.
- Rahatlama sağlar.
- Canlılık verir ve dinamizm sağlar.
- Dolaşımı hızlandırır.
- Zihin beden arasındaki dengeyi sağlar.
- Bağışıklık sisteminin uyarılmasını sağlar.
- Hastalıkların önlenmesini sağlar.

1.4.3.4 Sıcak Taş Masajı

Taş terapisi, dünyanın birçok yerinde farklı kültürlerde iyileştirme aracı olarak kullanılmaktadır. Taşın iyileştirme sürecindeki kullanımı sıcak olduğu gibi soğuk da olabilmektedir. Günümüzde de taş masajı ağrılı kas ve yumuşak doku rahatsızlıklarını gidermek ve fiziksel-ruhsal dengeyi sağlamak amacıyla uygulanmaktadır (Trulock, 2008: 6).

1.4.3.4.1 Sıcak Taş Masajı Uygulaması

Taş masajı, sırasında taşlar masaj uygulanan kişilere hem sırtüstü hem de yüzüstü pozisyonda uygulanabilmektedir. Burada önemli olan nokta taşların sıcaklığıdır. Taş konulduğu bölgeyi ısıtacağından dolayı müşterinin hassasiyetine bağlı olarak taş ve cilt arasına havlu yerleştirilebilmektedir. Sıcak taş masajının uygulanması sırasında, taşların ısıtılabilceği bir fırın, taş, havlu gibi malzemelere ihtiyaç duyulmaktadır.

1.4.3.4.2 Sıcak Taş Masajı Yararları

Sıcak taş masajı beden ve zihin dengesini sağlamak ve hem iyileşme hızlandırmak hem de hastalıklardan korunmak için oldukça etkili bir masaj türüdür. Bu doğrultuda sıcak taş masajının diğer yararları;

- Kan dolaşımını hızlandırmaktadır.
- Metabolizma hızını artırmaktadır.
- Enfeksiyonlara karşı vücudun bağışıklık sistemini güçlendirmektedir.

1.4.3.5 Lenf Drenaj Masajı

Lenf drenaj, lenf sisteminin uyarılmasıyla gerçekleştirilen bir masaj yöntemidir. Lenf sisteminin doğru çalışması insan sağlığı üzerinde çok etkilidir. Bu sistemin doğru çalışması; vücuttaki toksinlerin atılmasına, vücudun arınmasına ve yenilenmesine, iç organların sağlıklı bir şekilde çalışmasına ve bağışıklık sisteminin güçlenmesini etkilemektedir. Bu sistem doğru çalışmadığında ise vücudun dengesi bozulmaktadır.

Lenf drenaj tekniği lenf sistemi iyi çalışmayan bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere ortaya çıkmıştır. Bu uygulama lenf sisteminin daha etkili ve verimli, çalışmasını sağlayarak vücuttaki toksinlerden arınmayı sağlamaktadır. Ancak uygulanması oldukça bilgi ve deneyim gerektiren bir tekniktir. Bunun nedeni, özellikle kanser gibi vücutta yayılım gösterebilen bazı hastalıkların vücutta yayılmasını hızlandırabilmektedir.

1.4.3.5.1 Lenf Drenaj Uygulaması

Lenf drenaj oldukça hassas uygulanması gereken bir masaj türüdür. Lenf drenaj normal masajlarda olduğu gibi masaj yatağında direk tene uygulanan bir masajdır. Öncelikli olarak ana kanalları arındırmak için masaja boyundan başlanmaktadır. Bunun sonrasında sırasıyla, kollara, bacaklara, gövdeye ve sırtta masaj uygulanmaktadır.

Sistematik ve ritmik vuruş teknikleriyle lenf sistemindeki sıkıntıların ortadan kaldırılması ve bu yolla vücudun toksinlerden arındırılması sağlanmaktadır. Bu masaj ile normalde atılabilecek toksin miktarının on katı kadarı vücuttan atılabilmektedir. Bu yöntemin uygulayıcısı lenf sistemini iyileştirmek için hafif ve

tekrarlayan vuruşlar gerçekleştirir. Bu vuruşlar, lenf akışı yönünde gerçekleştirilmelidir.

Bu süreçte uygulanan basınç miktarı, hareket hızı ve uygulanacak bölge kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Masaj sonunda, müşterinin belirli bir süre için dinlenmesi ve bu süre sonunda ayağa kalması tavsiye edilmektedir. Bu masajın olumlu etkileri diğer masaj türlerine göre daha uzun bir süre hissedilmektedir. Ancak, bu uygulamanın uzman tarafından gerçekleştirilmesi çok önemlidir.

1.4.3.5.2 Lenf Drenajın Yararları

Lenf Drenajı öncelikli olarak bağışıklık sistemini geliştirmektedir. Ağrıların geçirilmesi, şişkinliklerin indirilmesi ve vücut dengesinin sağlanması açısından oldukça önemlidir. Bu teknik yalnızca sağlıkla ilgili sıkıntılar yaşayan bireyleri değil sağlıklı bireylere de uygulanabilmektedir. Vücuttaki birikmiş toksinlerden arınmaya yardımcı olduğu için sağlıklı bireyler için de etkileri. Son olarak bu masaj tekniği bireyleri yatıştırıp rahatlatmakla birlikte enerji ve daha canlı hissettirmektedir.

1.4.3.6 Thai Masajı

Thai masajı, geleneksel Thai tıbbında iyileştirmek amacıyla kullanılan eski bir tekniktir. Thai masajı diğer masaj türlerine göre oldukça karmaşık ve farklıdır. İtme, çekme, döndürme ve birleştirme gibi kendine has hareketleri vardır. Thai masajı birçok yönüyle yogaya benzemektedir; ancak yogada gerekli olan hareketleri bireyin kendisi yapması gerekirken, Thai masajında bir uygulatıcı sayesinde bu hareketler gerçekleştirilmektedir. Thai masajı, kaslara baskı uygulayabilmek ve enerji düzeyini dengelemeyi sağlamaktadır (Mercati, 1998:10).

Thai masajının, vücut üzerindeki sakinleştirici ve iyileştirici etkisinin, fiziksel vücut üzerinde depozitif etkisi vardır: fazla enerjiyi serbest bırakır ve canlandırır, mutluluk sağlar ve dejeneratif durumları tersine çevirir. Bu eski sanatın Hintli Ayurveda, yoga, geleneksel Çin tıbbı ve Japon Shiatsu ile yakın bir ilişkisi vardır. Geleneksel Thai masajının temel kurallarında katılık yoktur, bu yapıyı ve teknik seçimini sınırlardı. Herkesin kendi stili vardır ve farklı diziliş ve varyasyonlar kullanır.

1.4.3.6.1 Thai Masajı Uygulaması

Vücut için hayati önem taşıyan akış noktalarının 30 tanesi vücudun ön kısmında bulunmak üzere terapi noktalarıyla beraber enerji kanallarını (Sen) gösterir. Bütün bu kanallar Thai masajının orijinal temelini oluşturur (Gold, 2007: 6). Gerginlikten, esneklik kaybindan ve kronik ağrıdan arındırılır ve kişinin duygularını serbest bırakmasına izin verecek şekilde enerji seviyeleri dengelenir. Kaslar büzülüp gevşeyerek iskeletin hareketini sağlar. Duygusal gerilim, bir kasın gerilmesine, büzülmesine ve kısılmasına yol açarak gerginlik, ağrı ve sancıya sebebiyet verir. Gerginlik aynı zamanda omurga üzerindeki kuvvette dengesizlik yaratarak, yaşlandırma sürecini hızlandıran sırt, boyun ve baş ağrısına sebep olur. Masaj ve geleneksel Thai masajıyla esnemek sinir sisteminin endorfin salgılamasını sağlar.

1.4.3.6.2 Thai Masajının Yararları

Thai masajı genel olarak hem uygulayan hem de masajı uygulatan kişi için oldukça etkilidir. Bu egzersiz ile yaşamın getirdiği dengesizliklerin düzeltilmesine yardımcı olunmaktadır.

- Derin bir rahatlama sağlar. Ayak ve bacaklara yapılan baskı yatıştırıcı etki meydana getirir.
- Denge ve iç uyumun oluşmasına yardımcı olur.
- Bağışıklık sistemini güçlendirir.
- Dolaşımı düzenler.
- Toksinlerin vücuttan atılmasına yardımcı olmaktadır.
- Ağrıyı ve sızıyı hafifletir.

1.4.3.7 Lomi Lomi Masajı

Lomi lomi masajı Hawai’de ortaya çıkan ve bireyleri iyileştirme özelliği olduğu düşünülen bir masaj tekniğidir. Hem “lomi lomi”nin kelime anlamına hem de masaj tekniğine yönelik farklı birçok yaklaşım bulunmaktadır. Lomi lomi kelime olarak vücudun yağlanması ve bütünsel olarak gerçekleştirilen masaj anlamına gelmektedir. Özellikle Hawai yerlileri Lomi lomi’yi bir masaj uygulamasının yanında ruhun yeniden canlanmasını da sağladığını düşünmektedirler.

Lomi lomi vücutta ritmik olarak avuç içi, parmaklar, eklem yerleri kullanılarak gerçekleştirilen bir tekniktir ve vücuttaki, sıkıntılı ve ağrılı bölgelere odaklanılmaktadır. Bu sıkıntılardan arınmak amacıyla öncelikle bireyin iyileşme niyetinde olması, dua etmesi, nefes alması ve enerji kullanması gerekmektedir. Bu dokunuşlar, kalbin, ellerin ve ruhun bir bağlantısı olarak kabul edilmektedir.

1.4.3.7.1 Lomi Lomi Masajı Uygulaması

Lomi lomi genellikle uygulayıcı ve hizmeti alan kişi arasındaki sessizlikle başlamaktadır. Uygulayıcı öncelikle uygulamayı alan kişiden iyilik isteyen bir dilekte bulunmasını istemektedir. Gerçekleştirilen masaj ritmik hareketlerle ve kayganlaştırıcı bir madde kullanarak uygulanmaktadır. Bu masajın özelliği masajı uygulatan tarafından yumuşak su dalgali olarak hissedilmesidir. Bu masajın diğeri bir özelliği de vücutun farklı yerlerinde eş zamanlı olarak uygulamanın gerçekleştirilmesidir. Beynin farklı bölgelere odaklanması zor olduğundan, bu uygulama oldukça rahatlatıcıdır.

Burada önemli olan duygu dengesinin ve harmoninin sağlanmasıdır. Bu nedenle masaj kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Bu uygulama sırasında enerjinin açığa çıkması, vücutun rahatlaması ve yaşam enerjisinin akışı sağlanmaktadır. Bu uygulamanın felsefesine göre enerjinin eklemlerde toplandığı ve bu eklemlere gerçekleştirilen döndürme hareketleriyle bu enerjinin açığa çıkacağı düşünülmektedir. Lomi lomide diğeri önemli faktör ise nefestir. Uygulayan ve uygulatıcı arasındaki nefes paylaşımının evrensel enerji olduğu ve nefes akışını artırdığı düşünülmektedir. Bu uygulama, teknik özellikleri ile değil, ruhsal ve duygusal özellikleriyle ön plana çıkmaktadır.

1.4.3.7.2 Lomi Lomi Masajı Yaraları

- Kaygı, endişe, korku gibi olumsuz düşüncelerin ortadan kaldırılmasını sağlar.
- Beden, zihin ve ruh bütünlüğünü sağlamaktadır.
- Doğru nefes almayı sağlamaktadır.

1.4.3.8 Aromaterapi Masajı

Aromaterapi masajı, masaj ve aromaterapinin olumlu etkilerini birleştiren, verilen bakımın daha etkili olmasını sağlayan, tamamlayıcı tedavi yöntemidir. Aromaterapi genellikle bir bitki, ağaç kabuğu, kök, çiçek veya yaprak gibi maddelerden sağlanan yağlarla gerçekleştirilen oral, solunum ve emilim yoluyla vücuda alınması sağlanan ve vücut üzerinde olumlu etkiler sağlayan bir terapi şeklidir. Aromaterapi masajı ise, bu yağların emilim yoluyla vücuda alınmasını hızlandıran bir yöntemdir. Masaj sırasında, elde edilen bu yağlar vücutta kullanılmakta ve daha hızlı bir şekilde kan dolaşımına karışmaktadır (Allardice, 1997: 4). Yağların vücuda farklı şekillerde etkileri bulunmaktadır. Bu yağların kimisi bir arada kullanılıp daha etkili sonuçlar verebilmektedir. Ancak bazı yağların ise bir arada kullanılması oldukça tehlikeli olabilmektedir.

Aromaterapi masajı, kan dolaşımının hızlandırması, duygusal bozuklukların ortadan kaldırılması, ağrının azaltılması ve bağışıklık sisteminin artırılması gibi konularda oldukça etkilidir. Bunun yanında, uykusuzluk, iştahsızlık, kas ve deri hastalıkları gibi birçok hastalığın tedavisinde de aromaterapi masajının faydaları görülmüştür (Kuhn, 1999: 356).

1.4.3.8.1 Aromaterapi Masajının Yaraları

- Solunum ve sindirim sisteminin düzenlenmesine yardımcı olmaktadır.
- Ağrı, deri problemleri, uyku problemleri, madde bağımlılığı, kemik ve kas problemleri, üreme organları, migren, depresyon/anksiyete ve sindirim sistemi, solunum sistemi, sinir sistemi üzerinde yararlı etkileri olduğu görülmektedir.
- Bağışıklık sistemini geliştirmektedir.
- Kan dolaşımını düzenlemektedir.

1.4.4 Tuz Odası

Tuz terapisi veya diğer adıyla Haloterapi, deri hastalıkları, astım, bronşit ve diğer solunum yolu hastalıklarının tedavisine katkıda bulunup halkın oldukça ilgisini çekmekle birlikte, hekimlerin tedaviyi destekleyici terapi olarak gördükleri bir uygulamadır.

Tuz terapisi yüzyıllardan beri bilinmektedir. Avrupa, Rusya ve Amerika'da hem sağığı geliştirici ve hem de tedaviyi destekleyici özelliğıinden dolayı bireylerin günlük hayatlarında düzenli bir şekilde tercih ettikleri bir uygulamadır. Ateşli enfeksiyonlarda, Kanser geçirmiş hastalarda, Tüberküloz geçirmiş veya geçirmekte olan hastalarda, Kalp yetmezliğı olan kişilerde, Yüksek tansiyon hastalıklarında tuz odasının kullanımı önerilmemektedir. Bunun yanında, astım atakları, Alerji, Akut Solunum Yolu Hastalıkları, Burun tıkanıklığı, Kronik bronşit, Öksürük, Sedef hastalığı gibi hastalıkların tedavisine katkı sağladığı bilinmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

SPA HİZMETLERİ YÖNETİMİ VE SPA GÜVENLİĞİ

2.1 SPA HİZMETLERİ YÖNETİMİ

SPA hizmeti sunan işletmelerin sayısı günden güne artmaktadır. Ancak önemli sayıda otel işletmesi bünyesinde barındırdığı bu tip hizmetleri adlandıramamakta ve profesyonel yönetim yaklaşımlarıyla yönetilememektedirler.

Özellikle hizmet sektörü olduğu ve kişilerin sağlıklarına yönelik hizmet ettikleri için ayrı bir önem taşımaktadır. Sunulan hizmetin kalitesi, hijyen faktörlerine gösterilen özen, iletişim becerileri, SPA tasarımı, tasarımın çekiciliği, süreç yönetimi, müşteri ve çalışan memnuniyeti SPA yönetiminin önemli konuları arasında yer almaktadır.

İşletme üretim faktörlerini bir araya getirerek pazar için iktisadi mal ve hizmet üreten ve/veya pazarlayan ekonomik, teknik ve hukuki birimler olarak tanımlanabilir. Burada üzerinde durulması gereken konular vardır. İşletmeler başkalarının ihtiyaçlarını karşılamak üzere mal ve hizmet üretirler.

Genel olarak, işletme yönetim fonksiyonları termal ve SPA hizmeti sunan işletmelerde de temel olarak ele alınmaktadır. Sunulan hizmetin yapısı itibarıyla çeşitli farklılıklar olsa bile temelde aynı prensiplerin mevcut olduğunu söylemek mümkündür. Termal ve SPA hizmeti sunan işletmeler, büyüklükleri, çalıştırdıkları insan gücü sayısı ve sundukları hizmet çeşidine göre farklılık göstermektedir. Bu da, yönetsel farklılıkları beraberinde getirmektedir. Örneğin, 250 çalışan sayısı olan bir termal otel de termal ve SPA hizmeti sunmakta, bunun yanında, 5 çalışanı olan bir günlük SPA merkezi de bu hizmetleri sunmaktadır. Dolayısıyla yönetim uygulamaların farklılıkların oluşması olağandır. Temelde yönetim fonksiyonlarını dört başlık altında toplamak mümkündür. Bunlar; planlama, örgütleme, yöneltme ve denetim fonksiyonlarıdır.

2.1.1 PLANLAMA

Özellikle kuruluşun yapısına, içinde faaliyet gösterdiği coğrafi konuma ve demografik özelliklere göre belirlenebilecek strateji ve taktikler farklılık göstermektedir. SPA Merkezinin içinde bulunduğu içsel ve dışsal çevre koşulları, ister istemez sunulan hizmetleri ve belirlenebilecek stratejileri etkilemektedir. İşte

burada önemli olan nokta, bu koşulları çok iyi tespit ederek planlamanın gerçekleştirilmesidir.

Plan, amaca ulaşmak için hangi işlerin yapılacağını, bunların hangi sıraya göre ne şekilde ve ne zaman ve ne kadar zamanda yapılacağını ve bunların yapılma sırasını gösteren bir tasarıdır, tutulacak yolu gösteren bir modeldir (Ertürk, 1995). Planlama, yönetim isinin birinci ve en önemli safhasıdır. Yönetim süreci çerçevesinde planlama, planı ortaya çıkarmak için sarf edilen gayretleri, bir süreci ifade eder. Kısaca, herhangi bir konu ile ilgili olarak; neyin, ne zaman, nasıl, nerede, kim tarafından, neden, hangi maliyetle, hangi sürede sorularına cevap vermeye çalışmayı ifade etmektedir (Koçel, 2001: 87).

İyi bir plan işletmeyi başarıya götüreceği için şu özelliklere sahip olmalıdır (Koçel, 2001: 89);

- Planlama geleceğe dönük bir düşünme tarzı, araştırma ve inceleme işidir.
- Planlama kaynakların etkin bir biçimde kullanılmasını sağlamalıdır.
- Plan anlaşılır, açık, kesin ve kabul edilebilir bir amaca sahip olmalıdır.
- Planlar, işletmenin değişen iç ve dış şartlarına uymalıdır.
- Planlama sürekli bir faaliyettir.
- Planlama unsurları arasında denge sağlanmalıdır.

2.1.1.1 Plan Çeşitleri

Termal ve SPA hizmeti sunan işletmeler, faaliyetleri süresince farklı türde plan kullanırlar. Genellikle planlar kapsadıkları zaman dilimi açısından sınıflandırmaya tabi tutulmaktadırlar.

Kısa dönemli planlar: Bir yıl ve daha az sürelik bir zaman dilimini kapsayan planlardır. Örneğin, bir günlük SPA merkezinin 6 aylık dönem içinde müşteri portföyünü geliştirmesine yönelik planlar kısa dönemli planlara örnek olarak gösterilebilmektedir.

Orta dönemli planlar: Bir yıl ile beş yıl arasında bir zaman dilimini kapsayan planlardır. Bir termal otelin 2 yıl içinde SPA merkezini yeniden yapılandırması orta dönemli planlara örnek olarak gösterilebilir.

Uzun dönemli planlar: Beş yıldan daha uzun bir zaman dilimini kapsayan planlardır. Örneğin Kaz Dağlarının eteklerinde bulunan bir termal otelin, Afyon ilinde bir otel açmayı planlaması uzun dönemli planlara örnek olarak gösterilebilir. Bu planlar daha çok işletmelerin üst kademesinde oluşturulan planlamalardır.

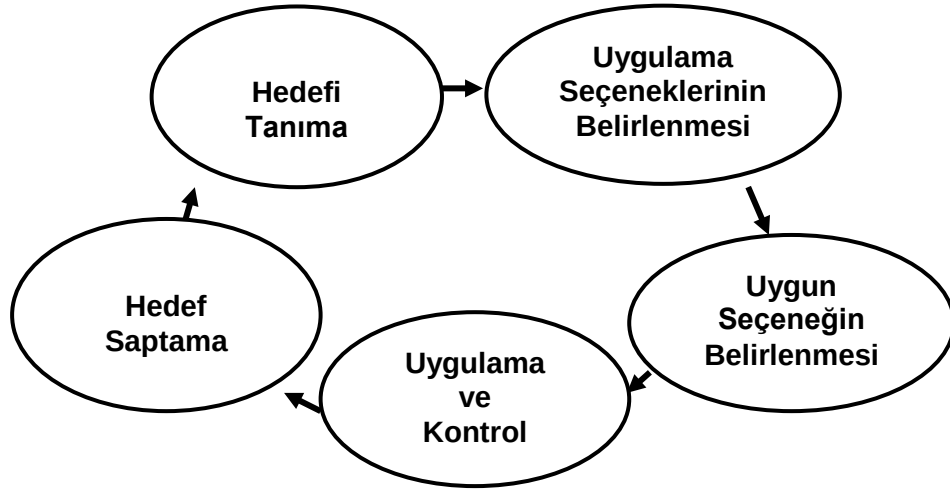
2.1.1.2 Planlama Süreci

Planlamanın en temel amacı; sınırsız olan istek ve beklentileri, sınırlı maddi kaynaklarla optimum düzeyde yerine getirme çabalarını kapsamaktadır. Bu çabalar gelişigüzel, nesnel veya kanıta dayalı gerçekleştirilmediği takdirde işletmenin planlarını gerçekleştirebilme kabiliyeti de zayıflamaktadır. Bu doğrultuda, planlama sistematik ve kanıta dayalı bir süreci ifade etmektedir. Bu doğrultuda planlamanın aşamaları; hedef saptama, hedefi tanıma, uygulama seçeneklerinin belirlenmesi, uygun seçeneğin belirlenmesi ve uygulama ve kontrolü kapsamaktadır (Başaran, 2000: 216).

Hedefi saptama: Planlamanın ilk basamağı olan hedef saptama, işletmenin faaliyet gösterdiği pazara, üretim kabiliyetine, müşteri profili vb. özelliklere bağlı olarak farklılık göstermektedir. Örneğin bir medikal SPA'nın planları ile otel SPA'nın planları birbirinden farklılık gösterebilmektedir. Bu aşamada önemli nokta öncelikli hedeflerin belirlenmesidir. Bu hedeflere ulaşılması durumunda işletmenin sağlayacağı faydalar veya hedefe ulaşılamaması durumunda işletmenin karşılaşacağı kayıplar bu aşamada belirlenmektedir. İşletmenin gerçekleştirmekte sıkıntı yaşayabileceği, işletmenin yapabilme kabiliyetini aşan hedeflerin belirlenmesi, öncelikle hedeflere ulaşılamamaya, kaynakların verimsiz kullanılmasına ve özellikle personel motivasyonunun olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır.

Hedefi tanıma: Belirlenen hedeflere ulaşılması durumunda işletmenin sağlayacağı faydalar veya hedefe ulaşılmaması durumunda işletmenin karşılaşacağı kayıplar bu aşamada belirlenmektedir. Kimi zaman, işletmeye maddi açıdan büyük külfet getireceği düşünülen; ancak öncelikli olarak belirlenmiş hedefleri yerine getirmek gerekli olabilir. Kimi zaman ise, daha az maliyetli hedefleri yerine getirerek işletme için büyük kazanımlar sağlanabilir.

Şekil 1: Planlama Süreci



Uygulama seçeneklerinin belirlenmesi: Hedeflerin belirlenmesinden sonra uygulama seçenekleri belirlenmektedir. Örneğin bir otel SPA'sı tanım faaliyetleri kapsamında, reklam vermek istiyor. Burada, önemli olan nokta, otelin televizyon, radyo, dergi, gazete gibi iletişim araçlarından hangisini tercih edeceğidir. Bu seçeneklerin getirecekleri fayda, otele maliyeti, en etkili olan tür gibi bilgiler elde edilmektedir. Tüm bu seçenekler arasından hedef kitlesine en etkili bir şekilde ulaşabileceği ve maddi bütçesine bağlı olarak bir tercih yapacaktır.

Uygun seçeneğin belirlenmesi: Bu aşamada hedeflere ulaşmada tercih ettiğimiz seçeneklerden hangisinin uygulanacağı belirlenmektedir. İşletmenin çalışanlarıyla ortak karar verme sürecini sağlaması, çalışanların da bu hedefleri benimseyip daha özveri ile çalışmalarını sağlamaktadır.

Uygulama ve kontrol: Uygun seçeneğin belirlenmesinden sonra uygulama aşamasına geçebilmektedir. Uygulama sırasında ve sonrasında sağlanan kazanımlar veya tespit edilen aksaklıklar, bir sonraki planlama için yararlı bilgiler sağlayabilmektedir.

2.1.2 ÖRGÜTLEME

Yönetimin örgütleme fonksiyonu, işletmenin faaliyet gösterdiği sektöre, çalışan sayısına, içinde bulunduğu pazara, benimsenen yönetim şekline gibi faktörlere göre değişiklik gösterebilir. Örgütleme, insan yaşamında çok önemli bir yer tutmaktadır. Hemen her iş veya faaliyet için her zaman bir tür örgütlenmeye ihtiyaç

duyulabileceği gibi, hemen her insanın günlük hayatında veya iş hayatında bir veya birkaç örgüt ile ilişki içerisinde. Örneğin; çalışan yetişkin insanlar zamanlarının üçte birinden fazlasını istihdam edildikleri örgütlerde geçirmektedirler (Güney, 2007; 202).

2.1.2.1 Örgütlenme Süreci

İşletme bir sistemdir ve alt sistemlerden oluşmaktadır. Bu alt sistemlerde kendi içlerinde bir süreçten geçerek hedeflenene ulaşılmasını sağlamaktadır. Bir işletmenin amacını gerçekleştirebilmesi için özellikle amaca uygun bir yapının kurulması, amaçları gerçekleştirecek nitelikte personelin işe alınması, personelin çalışması ve örgüt amaçlarının gerçekleşmesi için uygun nitelikte donatının sağlanması gerekir.

Yönetimin örgütlenme fonksiyonu da kendi içinde bir süreçten geçmektedir. Bu sürecin aşamaları; yapılacak işlerin belirlenmesi ve gruplandırılması, personelin belirlenmesi ve atanması, yer, araç ve yöntemlerin belirlenmesidir (Özalp, 1994: 166). Farklı bir yaklaşımla, örgütlenme süreci, şu aşamalardan oluşmaktadır (Koçel,2001: 167);

- Belirlenen hedefleri gerçekleştirebilmek için tüm faaliyetlerin ayrıntılarının belirlenmesi,
- Birbiriyle anlamlı ve ilişkili olan faaliyetlerin yeterli ve yetenekli çalışanlar tarafından gerçekleştirilebilecek şekilde bir araya getirilmesi veya işin kendi alanında uzmanlaşmış parçalara dönüştürülmesi; bu yolla en küçük iş birimlerinin oluşturulması,
- Oluşturulan iş birimlerinin kendi aralarında anlamlı ve ilişkili olanların gruplandırılması,
- İş gruplarının belirli örgütsel kademe ve mevkileri durumuna getirilmesi,
- Örgütsel kademe ve mevkilere anlam kazandırılması, buralarda kullanılacak araçların ve yöntemlerin belirlenmesi,
- Örgütsel pozisyonlar arasında kurulacak ilişki biçiminin belirlenmesi,
- Çalışanların seçilmesi ve yerleştirilmesi,
- Çalışacak yer, araç ve yöntemlerin belirlenmesi.

2.1.2.2 Örgütlemenin İlkeleri

Örgütleme belirlenen ilkeler çerçevesinde gerçekleştirildiği takdirde gerçek başarıya ulaşabilmektedir. Bu doğrultuda işletmenin de başarısı sağlanmış olacaktır. Örgütlemenin ilkeleri (Şimşek, 1999: 358);

Amaç Birliği İlkesi: İşletmede yürütülen tüm faaliyetler aynı amaca ulaşmaya hizmet etmelidir. İşletmenin başarısı, belirlenen amaçlara uygun bir şekilde hareket edilmesine bağlıdır.

İş bölümü ve uzmanlaşma ilkesi: İşletmenin amaçlarını gerçekleştirecek işler parçalara bölünmeli, her işin sürekli olarak bir kişi tarafından yapılması sağlanmalıdır. Uzmanlaşma ile üretim kalitesinin ve niteliğinin artması sağlanacaktır.

Hiyerarşik yapı (basamaklar) ilkesi: İşletmedeki yetki ve sorumluluklar açık ve anlaşılır bir şekilde hiyerarşik bir yapıyla belirlenmiş olmalıdır. Çalışanların kendi sorumluluklarını, kime bağlı çalıştıklarını veya kimlerden sorumlu olduklarını bilmeleri gerekmektedir.

İş bölümü ve bölümlere ayırma ilkesi: İş bölümü o alanda uzmanlaşmayı sağlamaktadır. İş bölümü ile işletmede yatay farklılaşma sağlanarak aynı kademede farklı iş kollarının ve çalışanların olmasına olanak tanır.

Emir-komuta birliği ilkesi: Bir işletmede çalışanın kimin emirlerine uyacağı belirlenmelidir. Net olarak belirlenmemiş organizasyon yapılarında çalışanın kimden veya kimlerden emir alacağı belli olmadığı için çeşitli karmaşalara neden olabilir. İşletmede bir astın yalnızca bir üstten emir alması sağlanmalıdır.

Sınırlı denetim alanı ilkesi: İşletme yöneticileri çalışanların görev ve yetkilerini belirlemektedir. Bu doğrultuda çalışan da kendine düşen görevi gerçekleştirmekle yükümlüdür. Yöneticilerin zamanları ve enerjileri sınırlı olduğundan her an çalışanları denetlemesi mümkün olmayabilir.

Yetki ve sorumlulukların denkliği ilkesi: İşletmede çalışanlara eşit ve hakkaniyetli görev dağılımı gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Yetki devri ilkesi: Belirli konularda ve belirli bir çerçevede yetki devri söz konusu olabilir. Bir yönetici her zaman her şeye yetişemeyebilir. Bu noktada karar verme yetkisini astına devredebilir.

İstisnalarla yönetim ilkesi: İşletmede sık sık tekrarlanan ve daha basit nitelikteki kararlar, alt kademe yöneticilere bırakılmalı; fakat stratejik, işletmenin varlığını etkileyen ve önemli nitelik taşıyan kararlar üst yönetim tarafından alınmalıdır.

Denge ilkesi: Bir işletme yapılandırılırken, temel işe bağlı olarak oluşturulan yapı arasındaki karşılıklı iş ilişkileri ile bu ilişkilerin kimlerin sorumluluğunda olduğu ve kimler tarafından yürütüleceği belirtilmelidir. Bu da alt sistemin etkin çalışmasını sağlar, iletişimin etkililiğini artırır ve bilgi akışını kolaylaştırır.

Verimlilik ve etkinlik ilkesi: İşletmede, mevcut girdiyle en çok çıktı üretilmeye çalışılır veya en az girdi ile mevcut çıktının üretilmesi sağlanmalıdır. Bu yolla etkililiğe ve verimliliğe ulaşılabilir.

Basitlik ilkesi: İşletmenin bir yapısı olmalıdır. Bu yapı basit ve anlaşılır bir şekilde şematize edilmelidir. Dolaylı ve karmaşık yapılar işletmenin verimliliğini düşürebilir.

Esneklik ilkesi: İşletmeler dinamik bir çevre içinde varlıklarını sürdürmeye çalışmaktadırlar. Bu dinamik yapı içinde işletme değişimlere kolay ayak uydurabilecek esneklikte bir yapıya sahip olmalıdır. Ortam koşulları değişmişse yeni düzenlemeler yapılmalıdır.

Açıklama ilkesi: İşletmede çalışanların görevleri, yetki ve sorumlulukları ile örgütsel ilişkileri açık bir biçimde ve yazılı olarak açıklanmalıdır.

2.1.3 EŞGÜDÜMLEME

Yöneltme, bir ya da birden çok insanı belirli bir yöne ya da amaca doğru devamlı bir şekilde harekete geçirmek anlamına gelmektedir. İşletme açısından ele alındığında çalışanların örgütsel amaçlar doğrultusunda yönlendirilerek, belirlenen plan ve programlarla uyum içinde faaliyet göstermelerini ifade etmektedir (Gürüz ve Gürel, 2006: 290). Bir yönetici çalışanları yönlendirmek için onları güdelemekte, teşvik öğelerini kullanmakta, onlarla iletişim kurmakta ve onlara önderlik etmektedir. Yöneticilerin, emir ve isteklerini sorumluluğu dahilinde olan çalışanlara iletmek ve bu çalışanların istekli bir şekilde çalışmalarını sağlamak amacıyla çalışanların istek ve beklentilerini öğrenmeleri gerekmektedir. Bunun yanında yöneticilerin çalışanlarla kurdukları iletişim sisteminin sağlıklı olması çalışanları güdüleme açısından oldukça önemlidir. Sağlıklı oluşturulmayan iletişim kanalları, yönetici ve çalışan arasında yanlış ve eksik anlaşmalara neden olabilmektedir.

2.1.3.1 Yöneltilme İlkeleri

Bir işletmede etkili bir yöneltilme işlevinin gerçekleştirilebilmesi için uyulması gereken bazı ilkeler vardır. Bu ilkeler; amaçların uyumlaştırılması, kumanda birliğı ilkesi ve işe alıştırmadır.

Amaçların Uyumlaştırılması: Bir işletmede amaçlara ulaşmada başarı hedefleniyorsa, bu işletmenin amaçlarını çalışanlarla oluşturması veya çalışanların amaçlarıyla örtüşen amaçlar belirlemesi gerekmektedir. İşletmenin amaçları ile çalışanların amaçlarının uyumlaştırılması çalışanın işinde daha özveri ile çalışmasını ve işini kendi işi gibi görmesini sağlayabilmektedir.

Kumanda Birliğı İlkesi: Bu ilke her çalışanın yalnızca bir yöneticinin sorumluluğunda olması anlamına gelmektedir. Aynı yöneticinin emirleri doğrultusunda hareket etmek hem çalışanı hem de yöneticiyi rahatlatmakta, karmaşık emir yapısı ve kararlardan uzaklaşmayı sağlamaktadır. Birbiriyle çalışan yönetici ve çalışanlar birbirini daha iyi tanımaktadır. Bunun yanında yöneticiler, çalışanlardan en yüksek verimi nasıl elde edebileceklerini daha iyi bilmektedirler. Bunun yanında yöneticinin öngördüğü güdüleme ve teşvik sistemine çalışanların karşılık vermelerinde doğrudan kumanda ilişkisinin olumlu rolü vardır.

İşe Alıştırma (Oryantasyon) : İşe alıştırma, yeni işe başlayan bir çalışanın işe uyum sağlamasını ve alıştırılmasını amaçlayan bir süreçtir. Bu süreçte, yapılacak işin hangi teknik koşullar içinde gerçekleştirileceğı, yöneticisinin kim olduğı ve işyerinde görülmekte olan faaliyetlerin hangi temel hedefler doğrultusunda sürdürüldüğü yolunda bilgilerin sistemli bir biçimde yeni çalışana verilmesi işlemlerini kapsamaktadır. Bunun yanında işletmenin temel kuralları ve temelde her çalışan tarafından bilinmesi gereken bilgiler de yeni çalışana verilmelidir. İşe alıştırma yalnız yeni işe girenler için uygulanan bir süreç değildir. İşletmede gerçekleştirilen yenilik ve değışikliğın anlaşılması ve bu doğrultuda işlerin devamlılığıının sağlanması amacıyla da işe alıştırma gerçekleştirilebilmektedir.

2.1.4 Yöneltilmenin Unsurlar

Yöneltilme, temelinde çalışanların da amaçlarını göz önünde bulundurarak, işletme faaliyetlerinden en iyi verim almak amacıyla çalışanları temel alan faaliyetleri kapsamaktadır. Yöneltilmede en önemli unsurlar çalışanların motivasyonu ve yöneticilerin liderlik özellikleri ve tarzlarıdır.

2.1.4.1 Motivasyon

Çalışanların motivasyonun sağlanması iş hayatının önemli konuları arasında yer almaktadır. Çünkü motivasyon, hem çalışanın hem de işletmenin performansında önemli rol oynamaktadır (Ağırbaş ve diğerleri, 2005: 328). İşletmedeki çalışanların yüksek düzeyde bir performans göstermeleri için, işletmenin amaçları doğrultusunda motive edilmesi gerekir. Etkili bir motivasyon sistemi bireyin hem kendi hem de işletme amaçları doğrultusunda çalışmasını sağlamaktadır. Her işletme kendi çalışanlarının beklentilerini, ihtiyaçlarını, arzularını ya da amaçlarını tatmin etmek gibi geniş bir biçimde tanımlanan amaç ya da amaçlara ulaşmak için çaba harcamaktadır.

Her ne kadar insanları çalışmaya motive eden kurumlar değil kendileri ise de en iyi uygulamaların olduğu kurumlar, yaratıcı çözümler çok çalışma ve organizasyona bağlılık için ilham veren bir ortam yaratmak amacıyla sürekli çaba harcamaktadır. Bu pozitif ortam yetenekleri geliştirme ve değişime kolay adapte olma ve çalışanın kendisine güven duygusunu geliştirmesini de içeren birçok yarar sağlamaktadır (Özer ve Bakır, 2003: 119).

Motivasyon, işletmenin ve çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak bir iş ortamı yaratarak çalışanların harekete geçmesi için etkilenmesi ve isteklendirilmesi sürecidir. İşletmede çalışanlar işlerini etkili ve verimli bir biçimde başarmak için motive edilmelidir. Çalışanların motive edilmesi için çeşitli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Geçmişten günümüze çeşitli bilim adamları tarafından iş motivasyonunu açıklamaya yönelik birçok motivasyon ortaya konulmuştur. Bu motivasyon kuramları, insan davranışlarının altında yatan bilinçli ve bilinçsiz etmenlerin harekete geçirilerek, işletme amaçları doğrultusunda kullanılmasını sağlamaya yöneliktir.

Günümüzde çalışanların yalnızca ücret artışlarıyla motive olmadıkları, çalışanlar için işletmedeki olumlu çalışma ortamının olmasının daha etkili bir motivasyon aracı olduğu bilinmektedir. Ücret, bir motivasyon aracı olarak kullanılabilir; ancak her zaman verimliliğe ulaştırmayabilir. Daha iyi çalışma koşulları, eğitim programları, sağlık sigortası, geliştirilmiş emeklilik politikaları, tatil olanakları, aile ve çocuklar için yaratılan olanaklar, kararlara katılma diğer motivasyon araçlarıdır.

Termal ve SPA hizmetlerine baktığımızda, çalışma şartları bakımından oldukça zorludur. Bunun nedeni çalışma saatlerinin uzun olması, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerindeki çeşitlilik olarak gösterilebilir. Etkili ve verimli bir çalışma sistemi oluşturabilmek amacıyla bu sektörde de genellikle ücret ön planda tutulmaktadır. Ancak hizmet sektöründe hizmetin kalitesi oldukça önemlidir. Örneğin prim esasıyla çalışan bir masör, daha fazla para kazanmak amacıyla kapasitesi dışında sayıda masaj uygulaması gerçekleştirebilir; ancak özellikle son yaptıkları masajlarda masörün yorgunluğu ve bıkkınlığı ile sunduğu hizmetin kalitesi düşmektedir. Bu nedenle her zaman ücretle verimi artırmak etkililiğin sağlandığı anlamına gelmemektedir.

2.1.4.2 Liderlik

Yönetimin ikinci önemli unsuru liderliktir. Liderlik ve yöneticilik kavramları birbirine yakın görülmekle birlikte, eş anlamlı sözcükler değildir. Yönetim insanları etkilemede gücün formel yollarla elde edilmesidir. Oysa liderlik sosyal etkilime süreciyle meydana gelmektedir (Özkalp ve Kirel, 2002: 10). İyi lider, çalışanların güvenini kazanmak ve çalışanların işlerini etkili bir şekilde gerçekleştirmelerini sağlamakta büyük sıkıntılar yaşamamaktadırlar. Bir işletmede liderlere düşen görev büyüktür ve toplayıcı, bütünleştirici ve işbirliğini geliştirici bir işletme yapısı oluşturmaya çalışmaktadırlar.

İşletmelerde, yöneticilerin sergiledikleri yönetim ve liderlik tarzları, çalışanların örgütsel hedef ve değerlere olan bağlılığı artırmaktadır. İnsanlar grup halinde yaşayan sosyal nitelikli canlılardır. Ancak bu durum herkesin tek başına koordineli ve etkili bir şekilde çalışıp bir amaca ulaşabilecekleri anlamına gelmemektedir. İnsanlar, oluşturdukları grupları yönetecek ve hedeflerine götürecek liderlere de gereksinim duyan varlıklardır. Bu nedenle liderlik her zaman, her sektördeki ve her büyüklükteki işletme için gereksinim duyulan bir kavramdır.

Liderler, örgütte değerleri, ahlaki kuralları, kültürü ve yönetim yapısını oluşturmaktadır ve sağlam oluşturulmuş yapı taşları paydaşlara güven ortamı sağlayarak örgütün çekiciliğini artırmaktadır. Örgütün her kademesinde görev yapan liderler mükemmellik için, örgüt çalışanlarını desteklemekte ve motive edebilmektedir. Liderlerin bir önemli işlevi de çalışanlarına rol model olmalarıdır. Gelişim faaliyetlerinde onlarla birlikte çalışarak, çalışanlarına örnek olmaktadır.

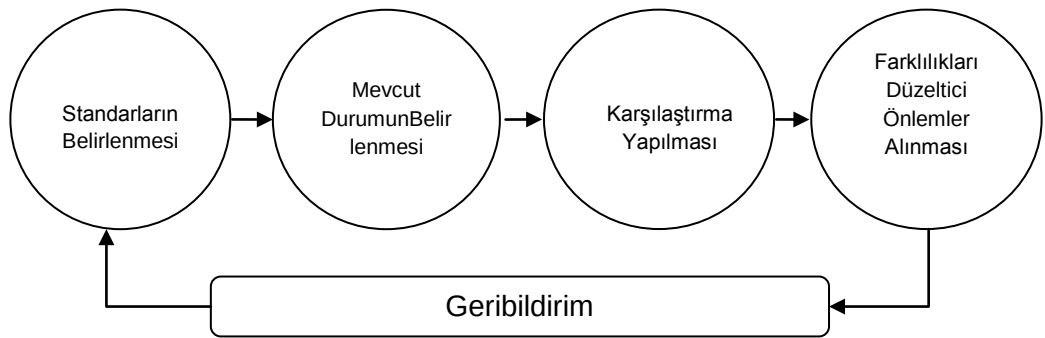
Liderlerin, örgütün çeşitli iç ve dış çevresel nedenlerden dolayı yaşadığı dalgalanma zamanlarında örgüt amacının tutarlılığının korunmasını ve paydaşların örgüte duydukları güvenin ve bağlılığın devamını sağlamaları gerekmektedir. Aynı zamanda değişen dış çevrede ve çok hızlı değişim ışığında örgütün yönünün değişime adapte edilmesi ile ilgili gerekliliklerin geliştirilmesi gerekmektedir ve örgütün değişime hazırlanması sağlanmalıdır.

2.1.5 DENETİM

Denetim, bir işletmedeki yönetim işlevlerinin yürütülmesindeki başarı derecesini ortaya koyan ve yöneticilerin gerek kendilerince, gerekse kendilerine bağlı alt düzey yöneticiler ve uygulama birimleri tarafından yapılan çalışmaları değerlendirmelerine imkân veren bir süreç olarak tanımlanabilir (Büyükmirza, 1997: 37). Denetim yönetim faaliyetlerinin, kabul edilen plana, verilen direktiflere ve konulan hedeflere uygun olarak etkin bir şekilde yapılıp yapılmadığını belirten bir araçtır. Bu hedeflere ulaşıp ulaşılmadığının denetlenmesi sistematik bir süreç içinde gerçekleştirilmektedir.

2.1.5.1 Denetim Süreci

Şekil 2: Denetim Süreci



Kaynak: Eren, 2000, s. 293

Denetim süreci dört aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar; standartların belirlenmesi, mevcut durumun ölçülmesi, karşılaştırma yapılması, önleyici faaliyetlerin belirlenmesidir.

2.1.5.1.1 Standartların Belirlenmesi

Standartların belirlenmesi aşamasında, gerçekleştirilen faaliyetlerden neler beklendiği, ne gibi sonuçlara ulaşılması gerektiği veya faaliyet performans göstergelerinin neler olduğu belirlenmektedir. Yönetmelik ya da diğer örgütsel faaliyetlerden elde edilen kazanımlar belirlenen performans göstergeleriyle karşılaştırıldığında ancak anlam taşımaktadır. Bu nedenle, ulaşılabilir, mantıklı standartlar belirlemek bu aşamanın en önemli özelliğidir. Belirlenen performans göstergelerinin ölçülebilen, hesaplanabilen değerlerle ifade edilebilir olması, elde edilen sonucun objektif olmasını sağlamaktadır.

2.1.5.1.2 Mevcut Durumun Ölçülmesi

Denetim işlevinin ikinci aşaması, uygulama sonuçlarının, yani mevcut durumun saptanması oluşturmaktadır. Mevcut durumu ya da uygulama sonuçlarını ölçmek amacıyla çeşitli veri toplama araçlarından yararlanılmaktadır. Gözlem, görüşme, anket gibi veri toplama teknikleri ile mevcut durumun ölçülmesi gerçekleştirilmektedir.

2.1.5.1.3 Karşılaştırma Yapılması

Denetim sürecinin en önemli evrelerinden biri, standartlarla veya mevcut durumun karşılaştırılması faaliyetidir. Standartlarla fiili durumun karşılaştırılması sonucunda, eğer, gerçekleştirilen başarı düzeyi düşük bulunursa bunların nedenini objektif ve gerçek nedenlerine inerek analiz etmek, sorumluları bulmak ve yorumlamak çok kolay bir iş değildir. Asıl kontrol işleri burada kendini göstermektedir. Kuşkusuz bu evrenin başarı ile gerçekleştirilmesi için birinci ve ikinci evrelerin çok iyi ve eksiksiz biçimde yerine getirilmesi gerekmektedir (Eren, 2000: 295).

2.1.5.1.4 Farklılıkları Düzeltici Önlemler Alınması

Denetim işlevinin tamamlanabilmesi için standartlar ile gerçek sonuçlar arasındaki farklar belirlendikten sonra, tekrar aynı sonuçlara ulaşmamak amacıyla çeşitli önlemlerin alınması gerekmektedir. Denetim süreci bir döngüdür ve standart belirleme aşamasına sağlanan bilgiler bu aşamada elde edilememektedir. Burada önemli olan nokta, hem ne gibi düzeltici önlemlerin alınması gerektiğinin belirlenmesi ve yeni standart oluşturulması için anlamlı bilgilerin sağlanmasıdır.

2.1.5.2 Denetimin İlkeleri

Etkili bir denetim sürecinin sağlanabilmesi için bazı ilkeler çerçevesinde hareket edilmesi yararlı olmaktadır. Bu ilkeler (Can ve diğerleri, 2001);

1) Anlaşılabilirlik: Denetim sisteminin etkili olabilmesinin ilk koşulu, anlaşılır olmasıdır. İşletmede çeşitli düzeylerde görev yapan yöneticiler, denetimlerin nasıl gerçekleşeceğini bilmeli ve uygulanacak standartları açıkça anlamalıdır.

2) Örgütsel Yapıya Uygunluk: Örgüt şemasında yer alan kademelerdeki çalışanların sorumlu oldukları alanlarda denetimi gerçekleştirmeleri denetimin etkililiğini artırmaktadır.

3) Sapmaların Hemen Bildirilmesi: Yönetim denetim sonuçları ile ilgili bilgilere ne kadar erken sahip olursa düzeltici faaliyetler de ine o kadar erken geçecektir.

4) Duruma Uygunluk ve Yeterlik: Denetim yönlendireceği faaliyete uygun olmalıdır. Her bir birimin denetim teknikleri birbirinden farklılık gösterebilir. Bununla birlikte bazı kontrol teknikleri hemen hemen tüm örgütler için evrenseldir. Standart saatler, standart harcamalar, bütçe, başa baş analizleri örnek olarak gösterilebilir.

5) Esneklik: Bir denetim önceden tespit edilemeyen durumlar karşısında esneklik gösterebilmelidir.

6) Ekonomiklik: Denetim sisteminin işler olabilmesi için ekonomik olması gerekir. Denetim, sağladığı yararlardan çok değerinde gidere neden olmamalıdır.

7) Düzeltici Eylemi Göstermesi: Denetim sisteminin yalnızca sapmaları ortaya çıkarması yetmez. Bu durumdan kimin sorumlu olduğunu, sapmanın nerede bulunduğunu belirtmesi yanında, çözüm önerilerine de işaret etmesi gerekmektedir.

2.2 SPA HİZMETLERİNDE GÜVENLİK

Bilindiği üzere kalite müşteri beklentilerinin karşılanması ve bu beklentilerin üzerine çıkarak müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu doğrultuda müşterilerle uzun süreli ilişkilerin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Müşteriler, ihtiyaçlarını da karşılarken sunulan hizmet kalitesi oldukça önemlidir. Müşteri memnuniyeti sağlamak ve müşteri sadakati yaratmak SPA işletmesine büyük kazanımlar sağlamaktadır. Özellikle sahil kesimlerinde yabancı müşterilere hizmet sunan resort SPA merkezlerinde kalite konusunda oldukça büyük sıkıntı yaşanmaktadır. Müşterinin sezonluk olarak otele gelmeleri müşteri sadakatine çok da önem verilmemesine neden olmaktadır. Ancak özellikle Türk müşterilere hitap eden, termal oteller veya günlük SPA merkezlerinin hizmet kalitesine daha çok önem verdikleri bilinmektedir.

Özellikle SPA merkezlerinde sunulan hizmet, sağlık hizmetleri kapsamında değerlendirilebilir. Müşteriler bu tür hizmetleri alırken hem ruhen hem bedenen hem de sosyal yönden rahatlama ihtiyacını gerçekleştirmiş olmaktadır. Bu doğrultuda müşteriler bir nevi sağlıklarını geliştirmektedirler. Sunulan hizmet bir tedavi hizmeti değildir; ancak doğru bir şekilde uygulanmadığında insan sağlığını olumsuz etkileyecek durumlar ortaya çıkabilir. Bu nedenle, gerek fiziksel özelliklerin insan sağlığını olumsuz yönde etmemesi gerekse de çalışan personelin işinde deneyimli ve eğitimli olması gerekmektedir.

Sağlık hizmeti sunan işletmelerde hasta güvenliği oldukça önemli bir konudur. Bir turistin tesise girişinden çıkışına kadar olan sürede mevcut sağlığının bozulmaması veya var olan durumunun daha da kötüye gitmemesi gerekmektedir. Turistik tesiste, sağlık hizmetlerinin sunulması, turist sağlığı güvenliği kavramını ön plana çıkartmaktadır. Sağlığını geliştirmek veya sağlık kazanmak amacıyla gelen turistlerin sağlıklarının bozulmaması veya daha kötüye gitmemesi için turistik tesislerin de, gereken çeşitli önlemleri almaları ve çalışanlarını bu konularda bilinçlendirmeleri gerekmektedir.

2.2.1 Güvenlik Kültürü

SPA işletmelerinde bir nevi sağlık hizmetinin sunulmasından yola çıkılarak müşteri güvenliği hasta güvenliği kapsamında da değerlendirilebilmektedir. SPA merkezine gelen müşteriler hasta olabilir, bunun yanında hiçbir sağlık sorunu

olmayan kişiler de olabilir. Ancak onların sağlıklarını kaybetmeden SPA işletmesinden çıkmaları çok önemlidir. Bu doğrultuda, güvenlik, güvenlik kültürü ve bu kültürün oluşturulmasına ilişkin çabaların hasta güvenliği çerçevesinde değerlendirilmesi yanlış olmayacaktır.

Güvenlik kültürünün değişen ve gelişen çevreyle beraber öneminin oldukça arttığını görmekteyiz. Güvenlik kültürünün önemi ilk olarak Çernobil kazasından sonra patlak vermiş ve günümüze kadar önemini artırarak devam ettirmiştir. Hazırlanan raporda kurumun güvenlik kültürünün zayıflığından söz edilmiş ve bu kazanın nedenlerinden biri olarak gösterilmiştir. Bu kavram ve önemi çeşitli şekillerde vurgulanmasına rağmen detaylı bir şekilde tanımlanmamış ve ölçülebilirliği üzerine araştırmalar yapılmamıştır. Ancak, IAEA (Uluslararası Atom Enerjisi Kurumu) 1991 yılında bu kavramı tanımlamıştır. “Güvenlik kültürü, kurumun sağlık ve güvenlik programlarının yeterliliğine, tarzına ve uygulamadaki ısrarına karar veren birey ve grupların değer, tutum, yetkinlik ve davranış örüntülerinin bir ürünüdür.” Diğer yandan, “güvenlik kültürü” ve “güvenlik iklimi” üzerine yapılan tanımlamalar, ilgili boyutlar ve ölçümler bir çalışmadan diğer çalışmaya değişiklik göstermeye devam etmektedir.

Tıp Enstitüsü, güvenlik kültürü ve hasta güvenliği ile ilgili olarak “To Err Is Human” ı (IOM, 2003) yayınlamış ve bu konuların önemine dikkat çekmiştir. IOM’ye göre “ güvenli bir sağlık sistemine kavuşmada en büyük engellerden bir tanesi yapılan hatanın takım başarısızlığı olarak değil de kişisel başarısızlık olarak algılanmasıdır. Bir bütün olarak hareket eden ve sorumluluğu üstlenen bir kültür geliştirilmesi esastır.” ifadelerine yer verip güvenlik kültürünün önemini belirtmektedir.

Güvenlik kültürünün anlaşılmasında öncelikle bu kavramın bileşenlerini açıklamamız gerekmektedir. Shein’e (1990: 3) göre kültür, bir grubun dış çevredeki yaşamsal sorunlarını ve içerideki bütünleşme problemlerini çözerken öğrendiği şeylerdir. Yani genel anlamda kültür, bir örgüt içinde paylaşılan değerler, tutumlar ve inanışlar bütünüdür. Güvenlik ise, yanlışlıkla veya hata sonucu ortaya çıkabilecek bir kazaya maruz kalmama durumudur. Bu iki kavramı SPA hizmetlerine göre yorumladığımızda güvenlik kültürü; hasta (müşteri) güvenliğini tehlikeye sokan bütün durumların raporlandığı, yapılan hatalarda ve yanlışlıklarda suçun diğer personelin sorumluluğunda gösterilmediği ve bütün olarak sorumluluğun üstlenildiği, üst düzey yöneticilerinin tam katılımının sağlandığı ve sistem üzerine odaklanan bir çevredir.

SPA personelinin güvenlik kültürü gelişimine katkısı gönüllülük esasına dayanmaktadır.

Güvenlik kültürü, SPA hizmetleri işletmelerinde tüm kademeler ve meslek grupları tarafından benimsenmeli ve yapılan hatalar diğer personele deneyim kazandırabilmesi ve iyileştirmelerin sağlıklı yapılabilmesi için raporlanmalıdır. Bilgi paylaşımının sağlanması oluşabilecek hataların önlenmesine yönelik büyük bir adımdır. Güvenlik, SPA hizmeti sunan işletmelerin etkili bir şekilde varlıklarını sürdürüp toplumsal fayda sağlayabilmeleri açısından öncelikli bir konudur. Sağlık hizmeti sunan işletmeler kaynaklarının belirli bir miktarını güvenlik kültürünün oluşturulması ve kültürün devamlılığının sürdürülmesi için ayırmalıdır (Yıldız, 2010).

Bir SPA işletmesinde güvenlik kültürünün oluşturulabilmesi için öncelikle liderlerin buna inanması ve hasta (müşteri) güvenliğinin bir SPA işletmesi açısından vazgeçilmez bir unsur olduğunu benimsemesi gerekmektedir. Güvenlik kültürünün oluşturulması ve devamlılığının sağlanmasında liderlerin rolü oldukça büyüktür; çünkü SPA işletmesinin kültürüne göre personel tarafından rahatlıkla benimsenebilecek ve aynı zamanda iyileştirme yapılabilecek politika, prosedür veya stratejiler liderler tarafından oluşturulmaktadır. Tüm personelin gönüllülük esasıyla bu sürece dahil edilmeleri ve gerekirse motivasyon sağlayarak desteklenmeleri gerekmektedir. Güvenlik kültürü bir bütündür ve SPA işletmelerinde bulunan tüm personelin katılımını gerektirmektedir. Bu yüzden personele kültürün tanımında var olan güvenlikle ilgili değerler, tutumlar, algılar ve normların benimsetilmesi gerekmektedir.

Reiman ve Oedewald (2002) literatürde çalışmalardan elde edilen ‘iyi güvenlik kültürünün’ kriterlerini; “güvenlik politikaları, yönetimin güvenlik için görünür dirayeti, demokratik uygulamaları ve yetkinliği, güvenlik yönelimli olumlu değerler, tutumlar ve bağlılık, zorunluluk ve sorumlulukların açık tanımı, güvenlik ve üretim arasındaki denge, çalışanlar ve eğitim, yüksek motivasyon ve iş tatmini, yönetim ve çalışanlar arasında karşılıklı güven ve adil yaklaşım, kalite, kural ve düzenlemelerin güncellenmesi, düzenli ekipman bakımı, gerekli olay ve küçük bile olsa kazaların rapor edilmesi ve etkin yorumu, farklı kurumsal seviyelerden ve görevlilerden sağlıklı bilgi akışı, uygun tasarım, yeterli kaynak ve sürekli iyileştirme ve otorite ile olan iş ilişkileri” ana başlıklarında toplamıştır.

Hasta (müşteri) güvenliğini tehlikeye sokan sağlık personeli kaynaklı dört davranışsal kavramdan söz edebiliriz: (1) İnsan hatası, (2) İhmalkârlık, (3) Kasıtlı davranış ve (4) Dikkatsiz davranış. İnsan kaynaklı olan bu kavramların ortak pozitif

bir kültür oluşturulmasıyla azalabileceği düşünülmektedir. Olumlu güvenlik kültürüne sahip olabilen örgütler, iletişimde karşılıklı güven kurabilmekte, güvenlik anlayışını bütün olarak paylaşabilmekte ve önleyici faaliyetlerin yararına inanmaktadırlar. Ancak bir örgütün güvenlik kültürünü tam olarak benimsediği gibi bir durumdan söz etmemiz mümkün değildir. SPA hizmetleri için güvenlik kültürü oluşturmada bir model bulunamamıştır. Çünkü sağlık örgütleri dinamik bir çevrede yer almaktadır ve çok farklı meslek gruplarını bir arada barındırdığı için örgütte bir bütün olarak hareket etmede zorluk çekilmektedir.

“Güvenlik kültürünün” örgütten bağımsız olması pek düşünülemeyeceğinden farklı seviyelerin (örn. takım kültürü, birim kültürü, kurum kültürü, bölgesel kültür, ülke bazlı kültür vb.) dikkate alması gerekmektedir. Farklı seviyelerde yapılacak olan karşılaştırmalı araştırmaların katkısı yadsınmaz olmakla birlikte bu karşılaştırmalarda elde edilecek “kültürel farklılıkların” kaynağının titizlikle belirlenmesine çalışılmalıdır. Bu noktada, kurumların veya birimlerin veya takımların eşdeğerliği bazı değişkenler (örn., demografik bilgiler, yıllık bütçe vb.) kontrol edilerek sağlanmalı, elde edilecek farklılık ya da benzerliğin “kültürün” kendi içeriğinden kaynaklandığından emin olunmaya çalışılmalıdır.

Bir işletmede iyi bir kültürün oluşması oldukça zordur. Kültürün oluşturulması aşamasında olduğu gibi, değişim sürecinde de çalışanlarla kurulaşacak iletişim ağı, değişimin başarıyla gerçekleşmesini sağlayacaktır. Bu kültürel değişimin işletme içinde yaratacağı olumlu veya olumsuz etkiler, önceden analiz edilmeli, kültürel özellikler açık bir şekilde tanımlanmalıdır (Çakır, 2007: 93). Güvenlik kültürü yalnızca güvenliğe ilişkin taahhüt, iletişim stili ve hataları rapor etmeye yönelik açık kurallarla değil aynı zamanda çalışanların motivasyonu, morali, hataları algılama biçimleri ve hataları etkileyen faktörlere karşı tutumlar ile de ilgilidir. Bu nedenle olumlu bir güvenlik kültürüne sahip olan kurumlarda, karşılıklı güvene dayanan iletişim, güvenliğin önemi ve önleyici tedbirlerin yararlı olacağı yönündeki algılamalar ön plana çıkmaktadır (Tütüncü ve diğerleri, 2006: 63).

Sağlık hizmetlerinde yapılan işlemler nedeniyle oluşan hatalar doğudan insanın ölümüyle veya önemli derecede zarar görmesiyle sonuçlanabilmektedir. Hasta (müşteri) güvenliği ile ilgili yapılan çalışmalar, bu hataları ve buna bağlı ölümleri en aza indirmeye odaklanmaktadır (Kohn ve diğerleri, 2000: 35).

SPA hizmetlerinde güvenlik kültürü oluşturma veya geliştirme zor olması böyle bir kültürün asla geliştirilemeyeceği anlamına gelmemektedir. Bu konuyla ilgili lider takımı stratejilerini belirlemeli ve gelecek planlarını buna göre hazırlamalıdır.

Çünkü böyle bir kültürün geliştirilmesi oldukça önemlidir. Sağlık örgütlerinde hem çalışanların hem de hastaların güvenliğinin gelişen teknoloji, risk ve belirsizliklerden fazla etkilenen bir yapıya sahip olması, hizmetlerin çeşitlenmesi, hastaların ve sağlık personelinin daha bilinçli hale gelmesi, beklentilerin artması ve değişim ve gelişimle yapılan hata oranlarının artması göz ardı edilemez bir durum olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Hasta (müşteri) güvenliği konusundaki eksikliklerin pek çok nedeni olabilir. Bu nedenlerden en çok karşılaşılanları (Richardson ve Briere, 2001: 55; Kohn ve diğerleri, 1999: 32);

- Çalışan yetersizliği,
- Değişim ve yeni teknolojilerin ortaya çıkısındaki hızlılık,
- Kalite geliştirme konusundaki etkin yolları uygulamak için gerekli olan teknik bilgi eksikliği veya bu bilginin gelişmesine olanak tanıyacak yapının olmayışı,
- Hatanın hissedilmesinde / tanınmasındaki eksiklik (genelde tehlike zamanında giderilir veya hata ortamı düzeltilir ve kişiler zarar görmez),
- Hataları izlemeye ve hatalardan öğrenmeye yardımcı olacak sistemlerin eksikliği ve
- Hastane kültüründeki engeller olarak belirlenmiştir.

Burada güvenlik kavramı SPA hizmeti sunan bir işletmeye gelen müşterinin, işletmeye girişinden çıkışına kadar olan süreçte herhangi bir olumsuz durumla karşılaşmayıp sağlığını kaybetmemesi çerçevesinde ele alınmaktadır. Bu doğrultuda, SPA hizmeti sunan işletmelerde sağlık kapsamında müşteri güvenliği fiziksel özellikler, insan kaynakları, iletişim, takım çalışması, müşteri ihtiyaç ve beklentileri ile geribildirim sistemi başlıklarında ele alınmaktadır.

2.2.2 SPA HİZMETLERİNDE GÜVENLİK BİLEŞENLERİ

SPA hizmetlerinde güvenlik, güvenlik kültürü ve kültür oluşturma ile ilgili açıklamadan sonra SPA hizmetlerinde güvenlik bileşenleri olan; fiziksel özellikler, insan kaynakları, iletişim, takım çalışması, müşteri ihtiyaç ve beklentileri ve geribildirim sistemi açıklanmaktadır.

2.2.2.1 Fiziksel Özellikler

Bir termal ve SPA hizmeti sunan işletmeye girildiği zaman öncelikli olarak dikkati çeken özellik fiziksel özelliklerdir. İşletmeye girildiğinde, ortamın ambiyası, ısısı, kokusu ve ışıklandırma sistemi gibi özellikler belirlenmiş konseptte uygun olmalıdır. Bu durum daha çok müşterinin duygusal algılarını etkilemektedir. Bunun yanında, bir termal veya SPA merkezinin ısısı oldukça önemlidir. Gelen müşteriler genellikle, havuz, hamam, duş gibi ıslak uygulamaları tercih ettikleri için, çabuk üşüme eğilimindedirler. Gelen misafirlerin üşütmemeleri için ortamın ısısı oldukça önemlidir.

Fiziksel özellikler kapsamında ele alınması gereken diğer bir nokta da uyarı levhaları ve yönlendirme tabelalarıdır. Her bir uygulama için gerekli bilgilendirme panolarının olması, bunun yanında, bu merkezlerin çeşitli alanlarında saatin bulunması çok önemlidir. Özellikle sauna, termal havuz gibi sıcaklığın insan vücudu üzerinde olumsuz etkiler yaratabileceği mekanlarda derece ile sıcaklığın ölçülmesi ve görünür bir yerde sergilenmesi gerekmektedir.

Termal ve SPA hizmeti sunan işletmeler açısından hijyen çok önemlidir. Bu merkezlerde tek kullanımlık malzemeler bulunduğu gibi tekrar kullanılabilir malzemeler de bulunmaktadır. Önemli olan nokta, tekrar kullanılabilir olan malzemelerin yeteri kadar dezenfekte edilmesidir.

2.2.2.2 İnsan Kaynakları

SPA Merkezlerinde görev alan masörler, tellaklar ve terapistlerin sundukları hizmetin müşterilerin ihtiyaçlarına göre belirlenmesi ve uygulanması en önemli konulardan birisidir. Burada sunulan hizmet doğrudan insan sağlığını etkilediği için bilgili ve deneyimli personel tarafından kaliteli hizmetin sunulması müşterinin rahatlamasına, iyileşmesine ve sağlığının daha da gelişmesine katkıda bulunur. Ancak yeteri düzeyde bilgiye ve deneyime sahip olmayan kişiler tarafından bu hizmetlerin sunulması çok ciddi zararlara neden olabilmektedir. Hatta geri dönüşü olmayan sonuçlar doğurabilir. Bu nedenle gerekli eğitimi almış ve bu eğitimleri belgeleyebilen ve ayrıca yeterince tecrübe sahibi olan personel tarafından sunulan hizmet müşteri memnuniyeti ve güvenliği açısından çok önemlidir.

Güzellik ve Estetik Amaçlı Sağlık Kuruluşları Hakkında Yönetmelik, Kaplıcalar Yönetmeliği, İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelikte

Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik kapsamında termal ve SPA hizmetlerinde çalışacak personelin niteliklerine ilişkin özellikler belirlenmiştir. Bu hizmeti sunan kurumların da mevzuat çerçevesinde insan kaynaklarını belirleyip planlama yapmaları gerekmektedir. Örneğin, son düzenlemelerle termal ve SPA hizmeti sunan işletmelerde görev yapacak olan masöz ve masözlerin Milli Eğitim Bakanlığı onaylı 608 saatlik eğitim almaları gerekmektedir. Müşteri güvenliği açısından çalışanların eğitilmiş ve deneyimli olmaları yanlış uygulamaların önüne geçmek amacıyla oldukça önemlidir.

Bu hizmeti sunan işletmelerde yeterli personelin bulunması da oldukça önemlidir. Yorgunluk, dikkatsizliğe neden olacağı için çalışanın hata yapma olasılığı da artmaktadır. bu nedenle, yeteri kadar çalışan istihdam edilmeli ve görevleri, sorumlulukları ve yükümlülükleri tam olarak belirlenmelidir.

Çalışanların kişisel hijyenlerine özen göstermesi, özellikle el temizliği müşteri güvenliği için oldukça önemlidir. Genelde çalışanla müşteri arasında direk temas olduğundan her iki taraf için de vücutta bulunan yara, deri döküntüsü gibi karşılıklı zarar görülebilecek durumlara da oldukça dikkat edilmelidir. Bunun yanında, çalışanlar uygulama esnasında müşterilerin canını acıtacak aksesuar takmamalıdır.

2.2.2.3 İletişim

İletişim, duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her yolla başkalarına aktarılmasıdır. İletişimin amacı; İletişim halindeki kişi ya da kişiler arasındaki bir şeyi ortak kılmak, anlaşma ve uzlaşma sağlamaktır.

Termal ve SPA hizmeti sunan işletmedeki çalışanların güler yüzlü olmaları, müşteriye isimleriyle hitap etmeleri, nazik davranmaları da oldukça önemlidir. Özellikle isim ile hitap etmek hem müşterinin hoşuna gitmekte hem de müşteriye uygulanacak terapilerin karışmasını engellemektedir.

Personelin müşterinin beklentilerini anlaması ve bu beklentiler doğrultusunda uygulama planını oluşturması gerekmektedir. Burada önemli olan nokta müşterinin sağlık geçmişi göz önünde bulundurularak uygulama planının oluşturulmasıdır. Sağlık geçmişi göz önünde bulundurulmadığı takdirde uygulanmaması gereken bir terapi ile kişinin sağlığı bozulabilir ve istenmeyen sonuçlarla karşılaşılabilir. Son olarak, çalışanların müşteriye uygulanacak program ile ilgili bilgi vermesi ve uygulama sonucunda elde edeceği faydaları anlaması gerekmektedir.

2.2.2.4 Takım Çalışması

Termal ve SPA hizmetleri farklı meslek grupları tarafından eşgüdömlü bir şekilde yürütölmesi gerekmektedir. Bu hizmetlerden faydalanmak isteyen bir müşteri, doktor, hemşire, fizyoterapist, masöz veya masör, tellak veya natr gibi farklı bir çok meslek grubundan çalışanla karşılaşmaktadır. Tüm çalışanlar bir takım içinde çalışmalı ve kendi aralarında bilgi akışını sağlamalıdır. Özellikle müşteri ile ilgili bilgilerin ilgili personel arasında paylaşılması oldukça önemlidir.

Bu işletmelerde her çalışanın görevlerinin belirli olması, kendi üzerlerine düşen görevleri tam olarak yerine getirmeleri oldukça önemlidir. Böylelikle karışıklıkların önüne geçilmiş olacaktır. Bunun yanında müşterinin olumsuz herhangi bir durumda ulaşacağı sağlık merkezinin belirli olması müşteri güvenliği açısından oldukça önemlidir.

2.2.2.5 Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri

Müşterinin termal ve SPA merkezine hangi amaçla geldiği ve ihtiyaçlara yönelik olarak çalışanın çeşitli programlar önermesi güvenlikte önemlidir. Özellikle, uygulamaya başlamadan önce bilgilendirilmiş onam formunun doldurulması müşteriye yönelik önemli bilgilerin elde edilmesi sağlanmış olmaktadır. Müşterinin sağlık geçmişine bağlı kalarak program önermek, sağlıkları açısından tehdit oluşturacak uygulamaları programa dahil etmemek gerekmektedir.

Uygulama süresince müşterinin devamlı takip edilmesi, herhangi birşeye ihtiyaç duyup duymadığının sorulması veya sıkıntılı bir durumda hemen müdahale edilmesi gerekmektedir. İşletmeden ayrılırken müşterinin ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmadığının sorgulanması gerekmektedir. Bu yolla müşteriye işletme için onun düşüncelerinin önemli olduğu duygusu verilmektedir.

2.2.2.6 Geribildirim Sistemi

Geribildirim sistemi, SPA merkezine gelen müşteriye randevusu ile ilgili hatırlatma yapıp yapılmadığı, bu hizmetten yararlandıktan sonra memnuniyet düzeyi, yeni programlar, menüye konan yeni uygulamalarla ilgili bilgilendirme yapıp

yapılmadığı, müşterinin sıkıntısını rahatlıkla bir SPA personeline bildirebilme özgürlüğü ve müşterinin herhangi bir sıkıntı ile karşılaşması durumunda başvurması gereken yerlerin belirli olup olmadığına ilişkin bir sistemi ifade etmektedir.

Müşteri takibi, özellikle etkili bir müşteri ilişkileri programının yürütülmesinde oldukça önemlidir. Müşterinin son geliş tarihi, gelme sıklığı, müşteri ile ilgili önemli gün ve tarihler, müşteri ilişkileri kapsamında oldukça değerli bilgiler sağlamaktadır. Müşteri memnuniyeti hem müşteri açısından hem de SPA merkezi açısından oldukça önemlidir. Öncelikle SPA merkezine bir müşterinin olumlu duygularla gelmesi, karşılaştığı durumlara daha olumlu yaklaşmasını sağlayacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SPA HİZMETLERİNDE SAĞLIK KAPSAMINDA MÜŞTERİ GÜVENLİĞİ

3.1 ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

SPA hizmeti sunan işletmeler, sağlığın geliştirilmesine katkı sağlayan, insanları psikolojik yönden rahatlatan hizmetler sunmaktadırlar. Hem turizm hem de sağlık sektörü bünyesinde değerlendirilebilmektedir. Özellikle sağlık turizmi kapsamında gerçekleştirilen birçok hizmet SPA işletmelerinde sunulmaktadır. Temeldeki kavramın sağlık olması, bu hizmeti alan müşterilerinin güvenliklerinin sorgulanması gerekliliğini ortaya çıkartmadır. Bu doğrultuda, SPA merkezlerinde uygulanan güvenlik önlemleri, çalışanların ve müşterilerin güvenlik algıları ve tutumlarının belirlenmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Araştırma, SPA merkezlerinde uygulanabilecek önlem paketleri, müşteri güvenliği uygulamaları gibi çalışmaların gerçekleştirilmesine yön gösterebilecektir.

Bu çalışmanın sonucunda, SPA hizmetlerinde sağlık kapsamında müşteri güvenliği ile ilgili müşterilerin algıları belirlenmiş olacaktır. Elde edilen sonuçlar, müşteri güvenliği kültürünün oluşturulması ve merkezin bu yönde yapacağı çalışmalara yön gösterecektir.

Özellikle SPA hizmetlerinde güvenlik konusu ile ilgili olarak genellikle, havuz güvenliği, elektrik sistemi ile ilgili güvenlik konuları akla gelmektedir. Ancak, SPA hizmetlerinde sağlık açısından müşteri güvenliği oldukça geniş kapsamlı bir konudur. SPA hizmetlerinde güvenlik konusuyla ilgili dünyada ve Türkiye’de yapılan çalışmaların yetersiz kalması nedeniyle bu işletmelerde güvenlik kültürü oluşturulması çabalarının başlatılmasına öncülük edilebilecektir.

3.2 ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Araştırma evreni İzmir ilinde merkezde bulunan ıslak ve kuru uygulamaları sunabilen SPA merkezleri oluşturmaktadır. İzmir merkezde bulunan SPA merkezleri ele alınmış ve uygulamayı kabul eden SPA merkezleri ile çalışmaya devam edilmiştir. Araştırmaya İzmir ilinde bulunan 9 farklı SPA merkezine gelen müşterilerden, araştırmaya katılmayı kabul eden 392 kişi dahil edilmiştir.

Çalışma evreninin İzmir ile sınırlamasının nedeni, öncelikle Türkiye genelinde bir örnekleme çalışmak için yeterli zamanın ve finansman kaynağının olmayışıdır. Ayrıca araştırmanın bireysel olarak yapılması gereği, insan gücü açısından da bir sınırlılık oluşturmaktadır.

3.3 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada öncelikle yazın araştırması yapılmıştır. Elde edilen ikincil verilerle çalışmanın birinci, ikinci ve üçüncü bölümleri oluşturulmuştur. Araştırmada alan araştırması yöntemi ve anket tekniği uygulanmıştır. Araştırmaya 01 Mart- 1 Mayıs 2012 tarihleri arasında İzmir merkezde bulunan SPA merkezlerinden müşterilerine anket uygulanmasını kabul eden 9 SPA merkezi dahil edilmiştir.

Araştırma esas olarak SPA merkezlerinde sağlık açısından müşteri güvenliğine müşterilerin güvenlik algılamalarının ölçülmesine yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini SPA merkezine gelen müşteriler oluşturmaktadır. İzmir kent merkezinde bulunan ve anket uygulanmasını kabul eden SPA merkezlerinin özellikle hem ıslak hem de kuru alan uygulamalarının olmasına sağlıklı kıyaslama yapabilmek için özellikle dikkat edilmiştir. Araştırmanın yapıldığı dönemde SPA merkezlerine gelen herkese anket uygulaması gerçekleştirilmek istenmiştir. Ancak anket uygulamasını kabul eden katılımcılara anket uygulanmıştır ve toplamda geçersiz anketler kapsam dışı bırakıldıktan sonra 392 anket çalışma kapsamında değerlendirmeye alınmıştır.

3.4 VERİ TOPLAMA ARACI

Bu araştırma kapsamında değerlendirme yapabilmek için konuyla ilgili farklı uzmanların görüşlerinden yararlanılmıştır. Literatür ve uzmanlardan sağlanan görüşler doğrultusunda SPA güvenliği ölçeği oluşturulmuştur. Bu ölçek, üç bölümden oluşmaktadır ve toplamda 50 soru bulunmaktadır. Birinci bölümde müşterilerin sağlık açısından güvenlik algılarını belirlemek amacıyla sorulan 39 ifade yer almaktadır. Bu bölümde mevcut olan ifadelerin oluşturulmasında, York Üniversitesi bünyesinde gerçekleştirilen “Sağlık Hizmeti Sunan İşletmelerde Hasta Güvenliği Anketi” temelinde Tütüncü ve diğerleri (2007: 519-533) tarafından ülkemize adapte edilen anketten faydalanılmıştır.

SPA güvenliğine ilişkin genel olarak sorulan ifadeler, anketin ikinci bölümünü oluşturmaktadır ve 4 ifade bulunmaktadır. Anketin son bölümünde, katılımcıların demografik özellikleri (müşterinin cinsiyeti, yaşı, eğitimi vb.) ile ilgili sorular yer almaktadır. Ölçeğin ilk bölümünde katılımcılardan kendilerine yöneltilen 5’li likert tipi ölçeğindeki ifadelerle ilişkin “(1) Tamamen Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum, (4) Katılıyorum, (5) Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinden düşüncelerine en uygun olanını işaretleyerek cevap vermeleri istenmiştir.

Anket formlarının kontrolünden sonra analize dâhil edilmesine karar verilen anket formları bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Veri analizi için IBM® SPSS® 18 programı kullanılmıştır. Ölçek maddeleri arasındaki iç tutarlılık Cronbach alpha katsayısı ile ölçülmüştür. Çalışmada yapısal geçerliliği ölçmek amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Demografik özelliklere göre katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü ANOVA testi gerçekleştirilmiştir. SPA güvenliği boyutlarını, bunlar arasındaki ilişkinin yönünü ve kuvvetini belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken üzerindeki etkilerini belirlemek amacı ile regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

3.5 ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

SPA merkezlerinde uygulanan güvenlik önlemleri, çalışanların ve müşterilerin güvenlik algıları ve tutumlarının belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmanın hipotezleri aşağıda sıralanmaktadır.

H₁: Katılımcıların cinsiyetlerine göre SPA güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{1a}: Katılımcıların cinsiyetlerine göre “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{1b}: Katılımcıların cinsiyetlerine göre “Takım Çalışması” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{1c}: Katılımcıların cinsiyetlerine göre “İletişim” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{1d}: Katılımcıların cinsiyetlerine göre “Geribildirim Sistemi” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{1e}: Katılımcıların cinsiyetlerine göre “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{1f}: Katılımcıların cinsiyetlerine göre “Fiziksel Özellikler” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H₂: Katılımcıların eğitim durumlarına göre SPA güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{2a}: Katılımcıların eğitim durumlarına göre “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{2b}: Katılımcıların eğitim durumlarına göre “Takım Çalışması” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{2c}: Katılımcıların eğitim durumlarına göre “İletişim” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{2d}: Katılımcıların eğitim durumlarına göre “Geribildirim Sistemi” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{2e}: Katılımcıların eğitim durumlarına göre “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{2f}: Katılımcıların eğitim durumlarına göre “Fiziksel Özellikler” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H₃: Katılımcıların “Bu merkeze daha önce geldiniz mi?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre SPA güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{3a}: Katılımcıların “Bu merkeze daha önce geldiniz mi?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{3b}: Katılımcıların “Bu merkeze daha önce geldiniz mi?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre “Takım Çalışması” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{3c}: Katılımcıların “Bu merkeze daha önce geldiniz mi?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre “İletişim” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H_{3d}: Katılımcıların “Bu merkeze daha önce geldiniz mi?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre “Geribildirim Sistemi” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

- H_{3e}: Katılımcıların “Bu merkeze daha önce geldiniz mi?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{3f}: Katılımcıların “Bu merkeze daha önce geldiniz mi?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre “Fiziksel Özellikler” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H₄: Katılımcıların yaşa göre SPA güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{4a}: Katılımcıların yaşa göre “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{4b}: Katılımcıların yaşa göre “Takım Çalışması” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{4c}: Katılımcıların yaşa göre “İletişim” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{4d}: Katılımcıların yaşa göre “Geribildirim Sistemi” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{4e}: Katılımcıların yaşa göre “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{4f}: Katılımcıların yaşa göre “Fiziksel Özellikler” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H₅: Katılımcıların SPA merkezinde sunulan uygulamaları kullanma sıklığına göre SPA güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{5a}: Katılımcıların SPA merkezinde sunulan uygulamaları kullanma sıklığına göre “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{5b}: Katılımcıların SPA merkezinde sunulan uygulamaları kullanma sıklığına göre “Takım Çalışması” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{5c}: Katılımcıların SPA merkezinde sunulan uygulamaları kullanma sıklığına göre “İletişim” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

- H_{5d}: Katılımcıların SPA merkezinde sunulan uygulamaları kullanma sıklığına göre “Geribildirim Sistemi” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{5e}: Katılımcıların SPA merkezinde sunulan uygulamaları kullanma sıklığına göre “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{5f}: Katılımcıların SPA merkezinde sunulan uygulamaları kullanma sıklığına göre “Fiziksel Özellikler” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H₆: Katılımcıların en çok tercih edilen uygulamaya göre SPA güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{6a}: Katılımcıların en çok tercih edilen uygulamaya göre “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{6b}: Katılımcıların en çok tercih edilen uygulamaya göre “Takım Çalışması” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{6c}: Katılımcıların en çok tercih edilen uygulamaya göre “İletişim” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{6d}: Katılımcıların en çok tercih edilen uygulamaya göre “Geribildirim Sistemi” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{6e}: Katılımcıların en çok tercih edilen uygulamaya göre “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H_{6f}: Katılımcıların en çok tercih edilen uygulamaya göre “Fiziksel Özellikler” değişkenine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H₇: SPA güvenliği değişkenleri arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki vardır.
- H₈: Müşterinin kendisini güvende hissetmesinde SPA güvenliği değişkenlerinin etkisi vardır.
- H₉: Müşterinin kendi sağlığını güvence altında hissetmesinde SPA güvenliği değişkenlerinin etkisi vardır.
- H₁₀: SPA merkezi kalitesinde SPA güvenliği değişkenlerinin etkisi vardır.
- H₁₁: Müşteri memnuniyetinde SPA güvenliği değişkenlerinin etkisi vardır.

3.6 ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırma kapsamında belirlenen örneklemin demografik özelliklerine ilişkin sayısal ve yüzdesel dağılım, Tablo 1’de gösterilmektedir. Araştırmaya toplam 392 kişi katılmıştır.

3.6.1 Sıklık Analizi

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Bireylerin Sayısal ve Yüzdesel Dağılımı

Değişkenler		n	%
Cinsiyet	Kadın	272	70,8
	Erkek	112	29,2
	Toplam	384	100,0
Yaş	35 yaş ve altı	98	25,7
	36-45 yaş	146	38,3
	46 yaş ve üzeri	137	36,0
	Toplam	381	100,0
Eğitim Durumu	Üniversite ve altı	258	67,9
	Yüksek Lisans ve üzeri	122	32,1
	Toplam	380	100,0
SPA Merkezini Daha Önce Ziyaret Durumu	Evet	122	32,1
	Hayır	258	67,9
	Toplam	380	100,0
SPA Merkezini Kullanma Sıklığı (Ay)	1 kez	187	49,6
	2-4 kez	75	19,9
	5 kez ve daha fazla	115	30,5
	Toplam	377	100,0
En Sık Kullanılan Uygulama	Masaj	102	26,6
	Kese-Köpük	106	27,7
	Sauna	88	23,0
	Diğer	87	22,7
	Toplam	383	100,0

Çalışmaya katılan bireylerin %70,8'inin kadınlardan ve %29,2'sinin erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Çalışmaya katılanların büyük bir kısmını kadınlar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde %25,7'sinin 35 yaş ve altında, %38,3'ünün 36-45 yaş arasında, %36'sının ise 46 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Çalışmaya katılanların çoğunluğunu orta yaş oluşturmaktadır. Katılımcıların eğitim düzeylerine ilişkin istatistikler incelendiğinde %67,9'unun üniversite ve altında ve %32,1'inin yüksek lisans ve üzerinde eğitim düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların oldukça yüksek eğitim düzeyine sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Çalışma gerçekleştirilen SPA merkezini katılımcıların daha önce ziyaret edip etmediklerine ilişkin ifadeye, katılımcıların %32,1'i "evet" ve %67,9'u "hayır" cevabını vermişlerdir. Katılımcıların SPA merkezini kullanma sıklığına ilişkin soruya katılımcıların %49,6'sı ayda 1 kez, %19,9'u ayda 2-4 kez ve %30,5'i ayda 5 kez ve daha fazla SPA merkezini kullandıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların, %26,6'sı SPA merkezinde en sıklıkla tercih ettiği uygulamanın masaj olduğunu, %27,7'si en sık tercih ettiği uygulamanın kese-köpük olduğunu, %23'ü en sık tercih ettiği uygulamanın sauna olduğunu ve %22,7'si diğer uygulamaları sıklıkla kullandıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 2: Hizmet Alım Sonrasında Müşteri Düşünceleri

		n	%
Düşünce	Tekrar gelirim	2	,6
	Bir daha hayatta gelmem	25	6,6
	Arkadaşlarımı da alır gelirim	112	29,8
	Herkese tavsiye ederim	237	63,0
	Toplam	376	100,0

SPA merkezinden hizmet aldıktan sonra müşterilerin SPA merkezi ile ilgili görüşleri oldukça önemlidir. Bu nedenle, hizmet alım sonrasında müşteri düşünceleri sorgulanmış ve Tablo 2'de bu bulgular ele alınmıştır. Araştırmaya katılanların %0,6'sı tekrar gelirim, %6,6'sı bir daha hayatta gelmem, %29,8'i arkadaşlarımı da alır gelirim ve %63'ü herkese tavsiye ederim şeklinde yanıt vermişlerdir.

3.6.2 Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Genel güvenilirlik analizine göre Cronbach's alpha katsayısının 0,98 olması çalışmada kullanılan maddelerin birbiri ile tutarlı olduğunu ve geliştirilen ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Nunnally, 1967: 267). Boyutlar bazında güvenilirlik analizleri Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3. Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yükü	Özdeğerler	Açıklanan Varyans %	Ortalama	F Değeri	α	p
1. FAKTÖR – ÇALIŞANLAR VE MALZEMENİN NİTELİĞİ		21,906	56,169	3,25	16,139	,96	,001
Yeterli personel bulunmaktaydı.	,832						
SPA merkezinde herkes kendi işini yapmaktaydı.	,791						
Benim için personelin kazanmış olduğu deneyimler yeterliydi.	,782						
Çalışanlar hoş kokmaktaydı.	,764						
Çalışanlar birbirine saygılıydı.	,756						
Çalışanlar uygulama esnasında canımı acıtacak aksesuar takmaktaydı.	,740						
Çalışanların kıyafetleri temizdi.	,689						
İstenilen tüm eğitimleri almışlardı.	,684						
SPA merkezinde yerler kaygan değildi.	,515						
Kullanılan malzemeler (kese, havlu, peştamal) temizdi.	,510						
Malzemeler (kese, havlu..) yalnızca benim için kullanılmaktaydı.	,496						
SPA personeli uygulama sonunda elde edeceğim faydaları bana açıkladı.	,483						
2. FAKTÖR –TAKIM ÇALIŞMASI		2,528	6,481	2,91	2,642	,83	,015
SPA personeli kendine düşen görevleri yerine getirmekteydi.	,775						
Programın belirlenen saatte başladı.	,734						
Programım belirlenen saatte bitti.	,693						
SPA merkezinde herkesin görevleri belirliydi.	,686						
Olumsuz herhangi bir durumda ulaştırılacağım sağlık merkezi belirliydi.	,666						
Personel benimle ilgili bilgileri ilgili personele aktardı.	,596						
SPA merkezinde takım ruhunun olduğu belliydi.	,596						

3. FAKTÖR – İLETİŞİM		1,882	4,825	3,64	37,300	,90	,001
SPA personeli bana ismin ile hitap etti.	,839						
SPA personeli beklentilerimi anlamaya çalıştı.	,820						
SPA personeli beni güler yüzle karşıladı.	,811						
SPA merkezinde personel bana nazik davrandı.	,706						
SPA personeli bana uygulanacak program ile ilgili bilgi verdi.	,499						
4. FAKTÖR – GERİBİLDİRİM SİSTEMİ		1,276	3,271	3,16	33,274	,93	,001
SPA personeli randevum ile ilgili hatırlatmada bulundu.	,734						
SPA hizmeti aldıktan sonra memnun kalıp kalmadığımı soruldu.	,721						
SPA merkezindeki yeni programlarla ilgili bilgilendirme yapıldı.	,694						
Her türlü sıkıntımı rahatça personele bildirebilirdim.	,649						
Herhangi bir sıkıntıda başvuracağım yer belirliydi.	,428						
5. FAKTÖR – MÜŞTERİ İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİ		1,086	2,784	3,29	10,979	,92	,001
Merkezden ayrılırken ihtiyaçlarımın karşılanıp karşılanmadığını soruldu.	,725						
İhtiyaçlarıma yönelik olarak bana programlar önerildi.	,719						
Uygulama süresince herhangi bir şeye ihtiyacım olup olmadığı soruldu.	,713						
Personel SPA merkezine ne amaçla geldiğini sordu.	,698						
Uygulamaya başlamadan önce bilgilendirilmiş onam formu doldurtuldu.	,670						
6. FAKTÖR – FİZİKSEL ÖZELLİKLER		1,030	2,641	3,29	58,700	,87	,001
SPA merkezinde huzurlu bir ambiyans oluşturulmuştu.	,672						
Gerekli uyarı levhaları ve yönlendirme tabelaları bulunmaktaydı.	,646						
SPA Merkezinin ısısı yeterliydi.	,622						
SPA Merkezinin ışıklandırma sistemi uygundu.	,558						
SPA merkezinde hijyenin önemi anlaşılmaktaydı.	,518						
KMO= 0,957; Barlett's Test of Sphericity= 10100,712; Toplam Açıklanan Varyans= 76,171;Sig.0,001							

SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği için geliştirilen ölçeğin yapısal geçerliliğini sınamak amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan faktör analizi (Tablo 3) sürecinde Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçümü 0,96 olarak tespit

edilmiştir. Bu değer örneklemin doğru seçildiğinin bir göstergesi olarak karşımıza çıkmakta ve faktör analizine uygunluğu vurgulanmaktadır (Hair ve diğerleri, 2007: 348). Buna bağlı olarak, Barlett's Test of Sphericity değeri anlamlıdır. Barlett's Test of Sphericity sonucuna göre de maddeler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde ilişki vardır ve test sonucu $X^2 = 10100,712$, $p=0,001$ olarak gerçekleşmiştir.

Faktör analizi sonucunda SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği ile ilgili ifadelerin altı boyut altında toplandığı tespit edilmiştir (Tablo 3). Bu altı boyutun SPA hizmetlerinde sağlık açısından müşteri güvenliğini %76,17 oranında açıkladığı belirlenmiştir. Faktör analizi sonucunda elde edilen boyutlar; çalışanlar ve malzemenin niteliği, takım çalışması, iletişim, geribildirim sistemi, müşteri ihtiyaç ve beklentileri ve fiziksel özelliklerdir. Bu analiz sonucunda hiçbir ifade kapsam dışında tutulmamıştır.

SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği veri setinin faktör analizinde; ilk faktörün tanımladığı fark yüzdesi 56,17'dir ve 12 değişkenle ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan ifadeler incelendiğinde değişkenlerin "Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği" ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Bu değişkenler; yeterli personelin bulunması, görev ve sorumlulukların belirlenmiş olması, çalışanların temizliği, personelin deneyimi ve eğitimi ile ilgili ifadelerden oluşmaktadır.

İkinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi 6,48'dir ve 7 değişkenle ifade edilmektedir. Personelin müşteri ile ilgili bilgileri ilgili diğer personele aktarması, SPA merkezinde herkesin görevlerinin belirli olması, herkesin kendi üzerine düşen görevi yerine getirmesi, SPA merkezinde takım ruhunun olduğu ile ilgili ifadeler "Takım Çalışması" ile ilgili ifadeleri oluşturmaktadır.

Üçüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi 4,83'tür ve 5 değişkenle ifade edilmektedir. Bu değişken "İletişim" değişkenini ifade etmektedir. Bu ifadeler; SPA personelinin hitap ediş biçimi, personelin müşteri beklentilerini anlaması, müşteriye güler yüzle karşılaması ve müşteriye nazik davranması ve gerekli açıklamaları yapması ile ilgilidir.

Dördüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi 3,27'dir ve 5 değişkenle ifade edilmektedir. SPA personelinin müşteriye randevusu ile ilgili hatırlatmada bulunması, SPA hizmeti aldıktan sonra memnun kalıp kalmadığının sorulması, SPA merkezindeki yeni programlarla ilgili bilgilendirme yapılması, müşterinin her türlü sıkıntısını rahatça personele bildirebilmesi, herhangi bir sıkıntıda başvuracak yerin belli olması "Geribildirim Sistemi" değişkeninin ifadelerini oluşturmaktadır.

Beşinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi 2,78'dir ve 5 değişkenle ifade edilmektedir. Bu değişken "Müşteri Gereksinim ve İhtiyaçları" bağımsız değişkenini ifade etmektedir. Müşteri Gereksinim ve İhtiyaçları değişkeninin altında yer alan ifadeler; merkezden ayrılırken ihtiyaçların karşılanıp karşılanmadığının sorulması, ihtiyaçlara yönelik olarak programlar önerilmesi, uygulama süresince herhangi bir şeye ihtiyaç duyulup duyulmadığının sorulması, SPA merkezine ne amaçla geldiğinin sorulması, uygulamaya başlamadan önce bilgilendirilmiş onam formu doldurulmasıdır.

Altıncı faktörün tanımladığı fark yüzdesi 2,64'tür ve 5 değişkenle ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan ifadeler incelendiğinde değişkenlerin "Fiziksel Özellikler" ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Bu değişkenler; SPA merkezinde huzurlu bir ambiyans oluşturulması, gerekli uyarı levhaları ve yönlendirme tabelaları bulunması, SPA merkezinin ısısının yeterli olması, SPA merkezinin ışıklandırma sisteminin uygun olması ve SPA merkezinde hijyenin önemi ile ilgilidir.

3.6.3 Tanımlayıcı İstatistikler

Tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde çalışanların "Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği" ile ilgili verdikleri yanıtların ortalaması 3,24, "Takım Çalışması" ile ilgili verdikleri yanıtların ortalaması 2,90, "İletişim" ile ilgili verdikleri yanıtların ortalaması 3,61, "Geribildirim Sistemi" ile ilgili verdikleri yanıtların ortalaması 3,17, "Müşteri Gereksinim ve İhtiyaçları" ile ilgili verdikleri yanıtların ortalaması 3,28 ve "Fiziksel Özellikler" ile ilgili verdikleri yanıtların ortalaması 3,30'dur. Bu doğrultuda katılımcıların algılamalarının en iyi olduğu boyutun "İletişim" olduğu ve en kötü boyutun ise "Takım Çalışması" olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 4: Tanımlayıcı İstatistikler

	N	Min.	Max.	Ort.	Std. Sapma
Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği	392	1,00	5,00	3,2408	,76152
Takım Çalışması	390	1,00	5,00	2,8967	,93921
İletişim	392	1,20	5,00	3,6136	,79973
Geribildirim Sistemi	387	1,00	5,00	3,1692	,87359
Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri	379	1,00	5,00	3,2812	,71763
Fiziksel Özellikler	392	1,00	5,00	3,2967	,78686

3.6.4 Bağımsız Örneklem t Testi

T- test, iki örneklem grubu arasında ortalamalar açısından fark olup olmadığını araştırmak için kullanılmaktadır. T-testi bir gruptaki ortalamanın diğer gruptaki ortalamadan önemli derecede farklı olup olmadığını belirlemektedir. Gruplar arası farklılıkların anlamlılık düzeyleri incelenirken, tek yönlü (one tailed) veya çift yönlü (two tailed) olmaları söz konusudur. Çift yönlü testinde farkın pozitif veya negatif yönde olması önemsizken, tek yönlü testinde farkın yönü önemlidir. SPSS programında üç farklı t-testi alternatifi bulunmaktadır: Independent-Samples t Test (Bağımsız örneklem t-testi), Paired Samples t test (Eşleştirilmiş Gruplar arası T-testi) ve One Sample t test (Tek grup T-testi). Uygulamalarda bağımsız iki grup arası T-testidir. Bu çalışmada da bu test kullanılmıştır.

Katılımcıların cinsiyetlerine, eğitim durumlarına ve daha önce SPA merkezine gelip gelmeme durumlarına göre bağımsız değişkenleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı sınanmıştır.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen bağımsız örneklem t-testi katılımcıların cinsiyetlerine göre verdikleri yanıtların anlamlı olup olmadığına ilişkindir. Katılımcıların cinsiyetlerine göre verilen yanıtlar arasında “İletişim” değişkeni hariç tüm değişkenlerde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 5: Cinsiyete göre Bağımsız Örneklem T-Testine İlişkin İstatistikler

	Cinsiyet	n	Ort.	ss	t	p
Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği	Kadın	272	3,1819	,75942	-2,388	,017
	Erkek	112	3,3854	,75759		
Takım Çalışması	Kadın	270	2,8204	,94086	-2,414	,016
	Erkek	112	3,0736	,91399		
Geribildirim Sistemi	Kadın	269	3,0602	,83153	-3,802	,001
	Erkek	111	3,4302	,93372		
Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri	Kadın	262	3,2200	,69655	-2,961	,003
	Erkek	109	3,4583	,72790		
Fiziksel Özellikler	Kadın	272	3,2271	,74755	-2,791	,006
	Erkek	112	3,4853	,85360		

Bağımsız örneklem t-testi, katılımcıların cinsiyetlerine göre “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” bağımsız değişkenini algılamaları ve değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark olduğu gözlenmektedir ($t=-2,388$ ve $p=0,017$). Bu farklılığı incelemek amacıyla tanımlayıcı istatistikler yapıldığında bayanların “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” ortalaması 3,18 iken erkeklerin ortalaması 3,39’dur H_{1a} kabul edilmiştir.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre “Takım Çalışması” değişkenini algılamaları ve değerlendirmeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($t=-2,414$ ve $p=0,016$). H_{1b} kabul edilmiştir. Tanımlayıcı istatistiklere göre “Takım Çalışması” değişkeni için bayanların ortalaması 2,82 ve erkeklerin ortalaması 3,07’dir.

“Geribildirim Sistemi” bağımsız değişkenini katılımcıların cinsiyetlerine göre algılama ve değerlendirmelerinde anlamlı bir fark görülmektedir ($t=-3,802$ ve $p=0,001$). Bayanların “Geribildirim Sistemi bağımsız değişkeni ortalamaları 3,06 iken, erkeklerin ortalaması 3,43’tür. Bulgulara göre H_{1d} kabul edilmiştir.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre “Müşteri Gereksinim ve İhtiyaçları” değişkenini algılamaları ve değerlendirmeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($t=-2,961$ ve $p=0,003$). H_{1e} kabul edilmiştir. Tanımlayıcı istatistiklere göre “Müşteri Gereksinim ve İhtiyaçları” değişkeni için bayanların ortalaması 3,22 ve erkeklerin ortalaması 3,46’dır.

Son olarak, katılımcıların cinsiyetlerine göre “Fiziksel Özellikler” değişkenini algılamaları ve değerlendirmeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($t=-2,791$ ve $p=0,006$). Tanımlayıcı istatistiklere göre “Fiziksel Özellikler” değişkeni için bayanların ortalaması 3,23 ve erkeklerin ortalaması 3,49’dur. H_{1f} kabul edilmiştir. Burada, bağımsız örneklem t-testinden elde edilen bulgulara göre erkeklerin verdikleri yanıtların ortalamasının kadınlara göre daha olumlu olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen ikinci bağımsız örneklem t-testi katılımcıların eğitim durumlarına göre verdikleri yanıtların anlamlı olup olmadığına ilişkindir. Katılımcıların eğitim durumlarına göre verilen yanıtlar arasında tüm değişkenler için anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bu doğrultuda H_2 reddedilmiştir.

Çalışmada gerçekleştirilen üçüncü bağımsız örneklem t-testi katılımcıların “Bu SPA merkezine daha önce geldiniz mi?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre anlamlı olup olmadığına ilişkindir. Katılımcıların “Bu SPA merkezine daha önce geldiniz mi?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre verilen yanıtlar arasında tüm değişkenler için anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bu doğrultuda H_3 reddedilmiştir.

3.6.5 Tek Yönlü ANOVA Testi

ANOVA, iki örneklem grubu arasında ortalamalar açısından fark olup olmadığını araştırmak için kullanılmaktadır. ANOVA bir gruptaki ortalamanın diğer gruptaki ortalamadan önemli derecede farklı olup olmadığını belirlemektedir. İki'den fazla seçeneği olan bir sınıflama ölçeği ile eşit aralıklı ölçekle sorulmuş bir bağımsız değişkenin karşılaştırılmasında ANOVA testi uygulanmaktadır. Çalışmada katılımcıların yaşlarına, SPA merkezlerinde sunulan uygulamaları kullanma sıklığına ve en çok tercih edilen uygulamaya ilişkin 3 adet ANOVA Testi yapılmıştır.

İlk olarak, yaş grupları değişkenine göre SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği bağımsız değişkenlerine ilişkin ANOVA Testi (Tablo 5) uygulanmıştır. Bu analizde yaş gruplarına SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği bağımsız değişkenlerine verdikleri yanıtların ortalamaları arasında anlamlı farklılık olup olmadığı sorgulanmaktadır.

Katılımcıların yaş grubuna göre “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” bağımsız değişkenini algılamaları ve değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark olduğu gözlenmektedir ($F=3,653$ ve $p=0,027$). Bu farklılığı incelemek amacıyla tanımlayıcı istatistikler yapıldığında 35 ve altı yaş grubunda olan katılımcıların “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” bağımsız değişkenine verdikleri yanıtların ortalaması 3,40, 36–45 arası yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 3,24 ve 44 ve üzeri yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 3,13'tür. Bu doğrultuda H_{4a} kabul edilmiştir.

Yaş gruplarına göre “Takım Çalışması” bağımsız değişkenine katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($F=7,711$ ve $p=0,001$). H_{4b} kabul edilmiştir. “Takım Çalışması” bağımsız değişkenine 35 ve altı yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 3,19, 36–45 arası yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 2,87 ve 46 ve üzeri yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 2,71'dir.

Tablo 6: Yaşa göre Tek Yönlü Varyans Analizine (ANOVA) İlişkin İstatistikler

Değişkenler	Yaş	n	Ort.	Ss	F	P
Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği	35 yaş ve ↓	98	3,4012	,81042	3,653	,027
	36-45 yaş	146	3,2429	,69226		
	46 yaş ve ↑	137	3,1292	,79249		
	Toplam	381	3,2427	,76577		
Takım Çalışması	35 yaş ve ↓	97	3,1904	,88266	7,711	,001
	36-45 yaş	145	2,8680	,97944		
	46 yaş ve ↑	137	2,7143	,87904		
	Toplam	379	2,8950	,93586		
İletişim	35 yaş ve ↓	98	3,7755	,79607	3,399	,034
	36-45 yaş	146	3,6346	,77064		
	46 yaş ve ↑	137	3,5010	,82987		
	Toplam	381	3,6228	,80391		
Geribildirim Sistemi	35 yaş ve ↓	97	3,4474	,90267	8,256	,001
	36-45 yaş	145	3,1552	,80801		
	46 yaş ve ↑	135	2,9841	,87785		
	Toplam	377	3,1691	,87468		
Müşteri Gereksinim ve İhtiyaçları	35 yaş ve ↓	97	3,4912	,74962	7,359	,001
	36-45 yaş	141	3,2915	,64334		
	46 yaş ve ↑	130	3,1296	,72800		
	Toplam	368	3,2870	,71482		
Fiziksel Özellikler	35 yaş ve ↓	98	3,5112	,85734	6,796	,001
	36-45 yaş	146	3,3192	,73290		
	46 yaş ve ↑	137	3,1344	,75876		
	Toplam	381	3,3021	,78750		

Katılımcıların yaş grubuna göre “İletişim” bağımsız değişkenini algılamaları ve değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark olduğu gözlenmektedir ($F=3,399$ ve $p=0,034$). Bu farklılığı incelemek amacıyla tanımlayıcı istatistikler yapıldığında 35 ve altı yaş grubunda olan katılımcıların “İletişim” bağımsız değişkenine verdikleri yanıtların ortalaması 3,78, 36–45 arası yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 3,64 ve 44 ve üzeri yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 3,50’dir. H_{4c} kabul edilmiştir.

Yaş gruplarına göre “Geribildirim Sistemi” bağımsız değişkenine katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($F=8,256$ ve $p<0,001$). “Geribildirim Sistemi” bağımsız değişkenine 35 ve altı yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 3,45, 36–45 arası yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 3,16 ve 46 ve üzeri yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 2,98’dir. H_{4d} kabul edilmiştir.

Katılımcıların yaş grubuna göre “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” bağımsız değişkenini algılamaları ve değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark olduğu gözlenmektedir ($F=7,359$ ve $p=0,001$). H_{4e} kabul edilmiştir. Bu farklılığı incelemek amacıyla tanımlayıcı istatistikler yapıldığında 35 ve altı yaş grubunda olan katılımcıların “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” bağımsız değişkenine verdikleri yanıtların ortalaması 3,49, 36–45 arası yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 3,29 ve 46 ve üzeri yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 3,13’tür.

Yaş gruplarına göre “Fiziksel Özellikler” bağımsız değişkenine katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($F=6,796$ ve $p=0,001$). “Fiziksel Özellikler” bağımsız değişkenine 35 ve altı yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 3,51, 36–45 arası yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 3,32 ve 46 ve üzeri yaş grubunun verdiği yanıtların ortalaması 3,13’tür. H_{4f} kabul edilmiştir.

Anlamlı farklılık tespit edilen boyutlar için hangi gruplar arasında anlamlı farklılık olduğunu tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen post hoc analizlerden Dunnet C ve LSD testine göre belirlenen farklılıklar Tablo 7’de gösterilmektedir. Dunnet C ve LSD analizi ANOVA testi sonucunda anlamlı farklılık tespit edilen değişkenlerde, hangi seçenekler arasında anlamlı farklılığın olduğunu tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Anlamlılık değerleri 0,05’e eşit veya 0,05’ten küçük olanlar arasında anlamlı bir farklılığın olduğu kabul edilmektedir.

Tablo 7: Yaşa İlişkin Çoklu Karşılaştırma

DUNNET C				
	(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Farkı (I-J)	Std. Hata
Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği	35 yaş ve ↓	36-45 yaş 46 yaş ve ↑	,15826 ,27193*	,09992 ,10624
	36-45 yaş	35 yaş ve ↓ 46 yaş ve ↑	-,15826 ,11368	,09992 ,08869
	46 yaş ve ↑	35 yaş ve ↓ 36-45 yaş	-,27193* ,11368	,10624 ,08869

LSD				
Takım Çalışması	35 yaş ve ↓	36-45 yaş 46 yaş ve ↑	,32245* ,47611*	,12063 ,12204
	36-45 yaş	35 yaş ve ↓ 46 yaş ve ↑	-,32245* ,15366	,12063 ,10958
	46 yaş ve ↑	35 yaş ve ↓ 36-45 yaş	-,47611* ,15366	,12204 ,10958
İletişim	35 yaş ve ↓	36-45 yaş 46 yaş ve ↑	,14092 ,27454*	,10433 ,10569
	36-45 yaş	35 yaş ve ↓ 46 yaş ve ↑	-,14092 ,13362	,10433 ,09503
	46 yaş ve ↑	35 yaş ve ↓ 36-45 yaş	-,27454* ,13362	,10569 ,09503
Geribildirim Sistemi	35 yaş ve ↓	36-45 yaş 46 yaş ve ↑	,29225* ,46335*	,11258 ,11424
	36-45 yaş	35 yaş ve ↓ 46 yaş ve ↑	-,29225* ,17110	,11258 ,10265
	46 yaş ve ↑	35 yaş ve ↓ 36-45 yaş	-,46335* ,17110	,11424 ,10265
Müşteri Gereksinim ve İhtiyaçları	35 yaş ve ↓	36-45 yaş 46 yaş ve ↑	,19975* ,36162*	,09270 ,09429
	36-45 yaş	35 yaş ve ↓ 46 yaş ve ↑	-,19975* ,16187	,09270 ,08545
	46 yaş ve ↑	35 yaş ve ↓ 36-45 yaş	-,36162* ,16187	,09429 ,08545
Fiziksel Özellikler	35 yaş ve ↓	36-45 yaş 46 yaş ve ↑	,19205 ,37680*	,10131 ,10263
	36-45 yaş	35 yaş ve ↓ 46 yaş ve ↑	-,19205 ,18475*	,10131 ,09227
	46 yaş ve ↑	35 yaş ve ↓ 36-45 yaş	-,37680* ,18475*	,10263 ,09227

* p<0,05

“Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” için Dunnet C testine göre 35 yaş ve altında olan katılımcıların verdikleri yanıtlar ile 46 yaş ve üzerinde olan (p<0,05) katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır. “Takım Çalışması” için LSD testine göre 35 yaş ve altında olan katılımcıların verdikleri yanıtlar ile 36-45 yaş arasında olan katılımcılar (p<0,05) ve 46 yaş ve üzerinde olan (p<0,05) katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

“İletişim” için LSD testine göre 35 yaş ve altında olan katılımcıların verdikleri yanıtlar ile 46 yaş ve üzerinde olan (p<0,05) katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır. “Geribildirim Sistemi” için LSD testine göre 35 yaş ve altında olan katılımcıların verdikleri yanıtlar ile 36-45 yaş arasında olan

katılımcılar ($p<0,05$) ve 46 yaş ve üzerinde olan ($p<0,05$) katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” için LSD testine göre 35 yaş ve altında olan katılımcıların verdikleri yanıtlar ile 36-45 yaş arasında olan katılımcılar ($p<0,05$) ve 46 yaş ve üzerinde olan ($p<0,05$) katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır. “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” için LSD testine göre 35 46 yaş ve üzerinde olan katılımcıların verdikleri yanıtlar ile 35 yaş ve altında olan katılımcılar ($p<0,05$) ve 36-45 yaş arasında olan ($p<0,05$) katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen ikinci tek yönlü ANOVA testi katılımcıların SPA merkezinde sunulan uygulamaları kullanma sıklıklarına göre SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Tek yönlü ANOVA testi sonucunda elde edilen bulgulara doğrultusunda SPA merkezinde sunulan uygulamaları kullanma sıklıklarına göre SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Bu doğrultuda, H_5 reddedilmiştir.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen üçüncü tek yönlü ANOVA testi katılımcıların SPA merkezinde en çok kullanılan uygulamaya göre SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Tek yönlü ANOVA testi sonucunda elde edilen bulgulara doğrultusunda SPA merkezinde en çok kullanılan uygulamaya göre SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında tüm değişkenler için anlamlı farklılık (Tablo 7) tespit edilmiştir.

En çok tercih edilen uygulamaya göre “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” bağımsız değişkenine katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($F=27,158$ ve $p<0,001$). “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” bağımsız değişkenine en çok masaj uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 3,06, en çok kese-köpük uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 2,98, en çok sauna uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 3,19 ve diğer yanıt veren katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 3,82’dir. Bu doğrultuda, H_{6a} kabul edilmiştir.

Tablo 8: En Çok Tercih Edilen Uygulamaya göre Tek Yönlü Varyans Analizine (ANOVA) İlişkin İstatistikler

Değişkenler		n	Ort.	Ss	F	P
Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği	Masaj	102	3,0599	,81318	27,158	,001
	Kese-Köpük	106	2,9759	,65639		
	Sauna	88	3,1891	,60941		
	Diğer	87	3,8155	,68658		
	Toplam	383	3,2380	,76682		
Takım Çalışması	Masaj	102	2,6659	1,07895	21,856	,001
	Kese-Köpük	106	2,5795	,73673		
	Sauna	88	2,9060	,76161		
	Diğer	86	3,5249	,86377		
	Toplam	382	2,8906	,94256		
İletişim	Masaj	102	3,5757	,86317	21,757	,001
	Kese-Köpük	106	3,3668	,78890		
	Sauna	88	3,4085	,67697		
	Diğer	87	4,1563	,57201		
	Toplam	383	3,6114	,80009		
Geribildirim Sistemi	Masaj	102	2,8951	,98949	28,692	,001
	Kese-Köpük	106	2,9099	,73919		
	Sauna	88	3,1159	,59849		
	Diğer	86	3,8442	,77191		
	Toplam	382	3,1637	,87587		
Müşteri Gerekseim ve İhtiyaçları	Masaj	99	3,1116	,77036	23,105	,001
	Kese-Köpük	105	3,0224	,68028		
	Sauna	86	3,3029	,49814		
	Diğer	83	3,7777	,64724		
	Toplam	373	3,2788	,71863		
Fiziksel Özellikler	Masaj	102	3,1186	,84132	18,300	,001
	Kese-Köpük	106	3,0761	,68693		
	Sauna	88	3,2591	,54496		
	Diğer	87	3,7925	,83197		
	Toplam	383	3,2922	,78650		

En çok tercih edilen uygulamaya göre “Takım Çalışması” bağımsız değişkenine katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (F=21,856ve p<0,001). “Takım Çalışması” bağımsız değişkenine en

çok masaj uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 2,67, en çok kese-köpük uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 2,58, en çok sauna uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 2,91 ve diğer yanıtı veren katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 3,53'tür. H_{6b} kabul edilmiştir.

"İletişim" bağımsız değişkeni için en çok tercih edilen uygulamaya göre katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($F=21,757$ ve $p<0,001$). H_{6c} kabul edilmiştir. "İletişim" bağımsız değişkenine en çok masaj uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 3,58, en çok kese-köpük uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 3,37, en çok sauna uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 3,41 ve diğer yanıtı veren katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 4,16'dır.

En çok tercih edilen uygulamaya göre "Geribildirim Sistemi" bağımsız değişkenine katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($F=28,692$ ve $p<0,001$). "Geribildirim Sistemi" bağımsız değişkenine en çok masaj uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 2,90, en çok kese-köpük uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 2,91, en çok sauna uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 3,12 ve diğer yanıtı veren katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 3,84'tür. H_{6d} kabul edilmiştir.

"Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri" bağımsız değişkeni için en çok tercih edilen uygulamaya göre katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($F=23,105$ ve $p<0,001$). "Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri" bağımsız değişkenine en çok masaj uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 3,11, en çok kese-köpük uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 3,02 en çok sauna uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 3,30 ve diğer yanıtı veren katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 3,78'dir. H_{6e} kabul edilmiştir.

"Fiziksel Özellikler" bağımsız değişkeni için en çok tercih edilen uygulamaya göre katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($F=18,300$ ve $p<0,001$). H_{6f} kabul edilmiştir. "Fiziksel Özellikler" bağımsız değişkenine en çok masaj uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 3,12, en çok kese-köpük uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların ortalaması 3,08 en çok sauna uygulamasını tercih edenlerin verdiği yanıtların

ortalaması 3,26 ve diğer yanıtı veren katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 3,79'dur.

Anlamlı farklılık tespit edilen boyutlar için hangi gruplar arasında anlamlı farklılık olduğunu tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen post hoc analizlerden Dunnet C testine göre belirlenen farklılıklar Tablo 9'da gösterilmektedir. Dunnet C analizi ANOVA testi sonucunda anlamlı farklılık tespit edilen değişkenlerde, hangi seçenekler arasında anlamlı farklılığın olduğunu tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Anlamlılık değerleri 0,05'e eşit veya 0,05'ten küçük olanlar arasında anlamlı bir farklılığın olduğu kabul edilmektedir.

Tablo 9: En Çok Tercih Edilen Uygulamaya İlişkin Çoklu Karşılaştırma

DUNNET C				
	(I) Uygulama	(J) Uygulama	Ortalama Farkı (I-J)	Std. Hata
Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği	Masaj	Kese-Köpük	,08402	,10270
		Sauna	-,12918	,10346
		Diğer	-,75559*	,10909
	Kese-Köpük	Masaj	-,08402	,10270
		Sauna	-,21320	,09102
		Diğer	-,83961*	,09738
	Sauna	Masaj	,12918	,10346
		Kese-Köpük	,21320	,09102
Takım Çalışması	Masaj	Kese-Köpük	-,62641*	,09818
		Sauna	,75559*	,10909
		Diğer	,83961*	,09738
	Kese-Köpük	Masaj	,62641*	,09818
		Sauna	,08645	,12858
		Diğer	-,24003	,13418
	Sauna	Kese-Köpük	-,85900*	,14173
		Masaj	-,08645	,12858
		Diğer	-,32648*	,10822
	Diğer	Masaj	-,94545*	,11746
		Kese-Köpük	,24003	,13418
		Sauna	,32648*	,10822
İletişim	Masaj	Kese-Köpük	-,61896*	,12356
		Sauna	,85900*	,14173
		Diğer	,94545*	,11746
	Kese-Köpük	Masaj	,61896*	,12356

		Diğer	-,78950*	,09814
	Sauna	Masaj	-,16713	,11186
		Kese-Köpük	,04170	,10526
		Diğer	-,74780*	,09470
	Diğer	Masaj	,58067*	,10519
		Kese-Köpük	,78950*	,09814
		Sauna	,74780*	,09470
Geribildirim Sistemi	Masaj	Kese-Köpük	-,01481	,12146
		Sauna	-,22081	,11692
		Diğer	-,94909*	,12856
	Kese-Köpük	Masaj	,01481	,12146
		Sauna	-,20600	,09605
		Diğer	-,93428*	,10992
	Sauna	Masaj	,22081	,11692
		Kese-Köpük	,20600	,09605
		Diğer	-,72828*	,10488
	Diğer	Masaj	,94909*	,12856
		Kese-Köpük	,93428*	,10992
		Sauna	,72828*	,10488
Müşteri Gereksinim ve İhtiyaçları	Masaj	Kese-Köpük	,08924	,10199
		Sauna	-,19129	,09423
		Diğer	-,66609*	,10508
	Kese-Köpük	Masaj	-,08924	,10199
		Sauna	-,28053*	,08540
		Diğer	-,75533*	,09724
	Sauna	Masaj	,19129	,09423
		Kese-Köpük	,28053*	,08540
		Diğer	-,47480*	,08906
	Diğer	Masaj	,66609*	,10508
		Kese-Köpük	,75533*	,09724
		Sauna	,47480*	,08906
Fiziksel Özellikler	Masaj	Kese-Köpük	,04253	,10673
		Sauna	-,14046	,10156
		Diğer	-,67390*	,12205
	Kese-Köpük	Masaj	-,04253	,10673
		Sauna	-,18299	,08847
		Diğer	-,71643*	,11139
	Sauna	Masaj	,14046	,10156
		Kese-Köpük	,18299	,08847
		Diğer	-,53344*	,10645
	Diğer	Masaj	,67390*	,12205
		Kese-Köpük	,71643*	,11139
		Sauna	,53344*	,10645

* p<0,05

“Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” için Dunnet C testine göre diğer uygulamaları tercih eden katılımcıların verdikleri yanıtlar ile masajı tercih eden katılımcıların (p<0,05), kese-köpük uygulamasını tercih eden katılımcıların (p<0,05)

ve saunayı tercih eden katılımcıların ($p<0,05$) verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır. “Takım Çalışması” için Dunnet C testine göre kese-köpük uygulamasını tercih eden katılımcıların verdikleri yanıtlar ile saunayı tercih eden katılımcıların ($p<0,05$) verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır. Bunun yanında, diğer uygulamaları tercih eden katılımcıların verdikleri yanıtlar ile masajı tercih eden katılımcıların ($p<0,05$), kese-köpük uygulamasını tercih eden katılımcıların ($p<0,05$) ve saunayı tercih eden katılımcıların ($p<0,05$) verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

“İletişim” için Dunnet C testine göre diğer uygulamaları tercih eden katılımcıların verdikleri yanıtlar ile masajı tercih eden katılımcıların($p<0,05$), kese-köpük uygulamasını tercih eden katılımcıların($p<0,05$) ve saunayı tercih eden katılımcıların ($p<0,05$) verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır. “Geribildirim Sistemi” için Dunnet C testine göre diğer uygulamaları tercih eden katılımcıların verdikleri yanıtlar ile masajı tercih eden katılımcıların($p<0,05$), kese-köpük uygulamasını tercih eden katılımcıların($p<0,05$) ve saunayı tercih eden katılımcıların ($p<0,05$) verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” için Dunnet C testine göre kese-köpük uygulamasını tercih eden katılımcıların verdikleri yanıtlar ile saunayı tercih eden katılımcıların ($p<0,05$) verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır. Bunun yanında, diğer uygulamaları tercih eden katılımcıların verdikleri yanıtlar ile masajı tercih eden katılımcıların ($p<0,05$), kese-köpük uygulamasını tercih eden katılımcıların($p<0,05$) ve saunayı tercih eden katılımcıların ($p<0,05$) verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Fiziksel Özellikler” için Dunnet C testine göre diğer uygulamaları tercih eden katılımcıların verdikleri yanıtlar ile masajı tercih eden katılımcıların ($p<0,05$), kese-köpük uygulamasını tercih eden katılımcıların ($p<0,05$) ve saunayı tercih eden katılımcıların($p<0,05$) verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılık vardır.

3.6.6 Korelasyon Analizi

SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği boyutları arasındaki korelasyonun yönü ve kuvvetini belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Tüm boyutlar arasında $<0,001$ düzeyinde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Korelasyon analizi ile ilgili bulgular Tablo 10’da yer almaktadır.

Tablo 10: Korelasyon Analizi

	Ort.	ss	1	2	3	4	5	6
1. Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği	3,2408	,76152	1					
2. Takım Çalışması	2,8967	,93921	,697*	1				
3. İletişim	3,6136	,79973	,648*	,466*	1			
4. Geribildirim Sistemi	3,1692	,87359	,767*	,717*	,584*	1		
5. Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri	3,2812	,71763	,688*	,611*	,638*	,717*	1	
6. Fiziksel Özellikler	3,2967	,78686	,777*	,656*	,537*	,711*	,631*	1

* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı (2-tailed).

Bu doğrultuda, “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” değişkeni ile “Takım Çalışması” değişkeni arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki ($r= 0,697$; $p<0,001$) olduğu görülmektedir. “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” değişkeni ile “İletişim” değişkeni arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki ($r= 0,648$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir. “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” değişkeni ile “Geribildirim Sistemi” değişkeni arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki ($r= 0,767$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir. “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” değişkeni ile “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” değişkeni arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki ($r= 0,688$; $p<0,001$) olduğu görülmektedir. “Çalışanlar ve Malzemenin Niteliği” değişkeni ile “Fiziksel Özellikler” değişkeni arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki ($r= 0,777$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir.

“Takım Çalışması” değişkeni ile “İletişim” değişkeni arasında pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki ($r= 0,466$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir. “Takım Çalışması” değişkeni ile “Geribildirim Sistemi” değişkeni arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki ($r= 0,717$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir. “Takım Çalışması” değişkeni ile “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” değişkeni arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki ($r= 0,611$; $p<0,001$) olduğu görülmektedir. “Takım Çalışması” değişkeni ile

“Fiziksel Özellikler” değişkeni arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki ($r= 0,656$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir.

“İletişim” değişkeni ile “Geribildirim Sistemi” değişkeni arasında pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki ($r= 0,584$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir. “İletişim” değişkeni ile “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” değişkeni arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki ($r= 0,638$; $p<0,001$) olduğu görülmektedir. “İletişim” değişkeni ile “Fiziksel Özellikler” değişkeni arasında pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki ($r= 0,637$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir.

“Geribildirim Sistemi” değişkeni ile “Müşteri Gereksinim ve İhtiyaçları” değişkeni arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki ($r= 0,717$; $p<0,001$) olduğu görülmektedir. “Geribildirim Sistemi” değişkeni ile “Fiziksel Özellikler” değişkeni arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki ($r= 0,711$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir. “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” değişkeni ile “Fiziksel Özellikler” değişkeni arasında pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki ($r= 0,631$; $p<0,001$) olduğu tespit edilmiştir. Korelasyon analizinden elde edilen bulgulara göre H_7 kabul edilmiştir.

3.6.7 Regresyon Analizi

Çalışmada Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki önemlerini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 11: Müşterinin Kendisini Güvende Hissetmesine İlişkin Regresyon Analizi

DEĞİŞKENLER	β	t	Sig T
İletişim	,397	7,739	,000
Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri	,237	4,010	,000
Geribildirim Sistemi	,145	2,605	,010
SABİT	,432	2,453	,015
Not: Multiple R: ,689; R Square: ,474; Adjusted R Square: ,470; F: 110,014; Sig. <0,001			

Tablo 11 incelendiğinde F değerinin 110,014; anlamlılık değerinin 0,001 düzeyinde gerçekleştiği görülmektedir. Buna bağlı olarak Multiple R= 0,689 ve R Square= 0,474 olarak gerçekleşmiştir.

Regresyon analizinde elde edilen sonuçlara göre, müşterinin kendisini güvende hissetmesini en fazla etkileyen bağımsız değişken grubunun “İletişim”

olduğu gözlenmektedir ($p=,001$ ve $\beta= 0,397$). Müşterinin kendisini güvende hissetmesini etkileyen ikinci değişken olarak “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” karşımıza çıkmaktadır ($p=0,001$ ve $\beta=0,237$). Üçüncü değişken “Geribildirim Sistemi”dir($p=0,010$ ve $\beta= 0,145$). Bu üç değişken müşterinin kendisini güvende hissetmesini%47 oranında açıklamaktadır ($R^2=,474$). Regresyon analizinden elde edilen bulgulara göre H_8 “İletişim”, “Müşteri İhtiyaç ve Beklentiler” ve “Geribildirim Sistemi” değişkenleri için kabul edilmiştir.

Tablo 12: Müşterinin Sağlığını Güvence Altında Hissetmesine İlişkin Regresyon Analizi

DEĞİŞKENLER	β	t	Sig T
Geribildirim Sistemi	,458	7,899	,000
Takım Çalışması	,248	4,842	,000
Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri	,112	2,213	,028
Not: Multiple R: ,745; R Square: ,555; Adjusted R Square: ,551; F: 152,888; Sig.< 0,001			

Tablo 12 incelendiğinde F değerinin 152,888; anlamlılık değerinin 0,001 düzeyinde gerçekleştiği görülmektedir. Buna bağlı olarak Multiple R= 0,745 ve R Square= 0,555 olarak gerçekleşmiştir.

Regresyon analizinde elde edilen sonuçlara göre, müşterinin sağlığını güvence altında hissetmesini en fazla etkileyen bağımsız değişken grubunun “Geribildirim Sistemi” olduğu gözlenmektedir ($p<,001$ ve $\beta= 0,459$). Müşterinin sağlığını güvence altında hissetmesini etkileyen ikinci değişken olarak “Takım Çalışması” karşımıza çıkmaktadır ($p<0,001$ ve $\beta=0,248$). Üçüncü değişken “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri”dir ($p=0,028$ ve $\beta= 0,112$). Bu üç değişken müşterinin sağlığını güvence altında hissetmesini %55 oranında açıklamaktadır ($R^2=,555$). Regresyon analizinden elde edilen bulgulara göre H_9 “Geribildirim Sistemi”, “Takım Çalışması” ve “Müşteri İhtiyaç ve Beklentiler” değişkenleri için kabul edilmiştir.

Tablo 13: SPA Merkezi Kalitesine İlişkin Regresyon Analizi

DEĞİŞKENLER	β	t	Sig T
İletişim	,541	10,710	,000
Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri	,178	3,531	,000
SABİT	,957	5,619	,000
Not: Multiple R: ,668; R Square: ,446; Adjusted R Square: ,443; F: 146,732; Sig.< 0,001			

Tablo 13 incelendiğinde F değerinin 146,732; anlamlılık değerinin 0,001 düzeyinde gerçekleştiği görülmektedir. Buna bağlı olarak Multiple R= 0,668 ve R Square= 0,446 olarak gerçekleşmiştir.

Regresyon analizinde elde edilen sonuçlara göre, SPA merkezi kalitesini en fazla etkileyen bağımsız değişken grubunun “İletişim” olduğu görülmektedir ($p<,001$ ve $\beta= 0,541$). SPA merkezi kalitesini etkileyen ikinci değişken olarak “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” karşımıza çıkmaktadır ($p<0,001$ ve $\beta=0,248$). Bu iki değişken SPA merkezi kalitesini hissetmesini %45 oranında açıklamaktadır ($R^2=,446$). Regresyon analizinden elde edilen bulgulara göre H_{10} “İletişim” ve “Müşteri İhtiyaç ve Beklentiler” değişkenleri için kabul edilmiştir.

Tablo 14: SPA Merkezinden Memnuniyete İlişkin Regresyon Analizi

DEĞİŞKENLER	β	t	Sig T
İletişim	,517	9,632	,000
Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri	,220	3,647	,000
Takım Çalışması	-,120	-2,301	,022
SABİT	1,127	6,284	,000
Not: Multiple R: ,623; R Square: ,389; Adjusted R Square: ,384; F: 77,136; Sig.< 0,001			

Tablo 14 incelendiğinde F değerinin 77,136; anlamlılık değerinin 0,001 düzeyinde gerçekleştiği görülmektedir. Buna bağlı olarak Multiple R= 0,623 ve R Square= 0,389 olarak gerçekleşmiştir.

Regresyon analizinde elde edilen sonuçlara göre, SPA merkezinden memnuniyeti en fazla etkileyen bağımsız değişken grubunun “İletişim” olduğu gözlenmektedir ($p<,001$ ve $\beta= 0,517$). Müşterinin sağlığını güvence altında hissetmesini etkileyen ikinci değişken olarak “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” karşımıza çıkmaktadır ($p<0,001$ ve $\beta=0,220$). Üçüncü değişken “Takım Çalışması”dır ($p=0,022$ ve $\beta= -0,120$). Bu üç değişken müşterinin sağlığını güvence altında hissetmesini %39 oranında açıklamaktadır ($R^2=,384$). Regresyon analizinden elde edilen bulgulara göre H_{11} “İletişim”, “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” ve “Takım Çalışması” değişkenleri için kabul edilmiştir.

SONUÇ

Günümüz SPA sektörü çok hızlı bir şekilde gelişmektedir. SPA merkezleri, otel SPA'ları, sezonluk çalışan SPA merkezleri, güzellik salonları, spor merkezleri gibi işletmeler günden güne çoğalmaktadır. SPA sektörünün genel ekonomideki yerinin ABD'de bulunan 16.000 ve dünyada bulunan 50.000 SPA merkezi ile 40 milyar dolar olduğu tahminlenmektedir (SpaFinder, 2009). Bu sektörün çok hızlı gelişiyor olması rekabeti de beraberinde getirmektedir. Ancak rekabet gücünü artıracak yönetici ve personel sayısının az olması işletmelere dezavantaj sağlamaktadır.

Hızla gelişen bir sektör olan SPA ile ilgili dünya trendleri ve değişimlerine ayak uydurmak günden güne zorlaşmakta ve SPA merkezlerinin sayısının hızla artmasıyla rekabet üst düzeye çıkmaktadır. Bu noktada yapılacak farklılaştırma çabaları, SPA merkezine rekabet avantajı sağlayacak ve rakiplerinin önüne çıkaracaktır. Son yılların en hızlı gelişen sektörlerden bir olan SPA eş zamanlı olarak ülkemizde de gündemde yerini aldı. Bazı güzellik veya kuaför merkezleri, merkezlerine bir masaj yatağı alarak kendi merkezlerine SPA unvanını eklediler.

Otel tercihleri, içinde barındırdıkları aktivitelere ve bu aktivitelerin çeşitliliğine göre belirlenmektedir. Bireylerin otel tercihlerinde, otelin SPA merkezinin olup olmamasının büyük etkisi olmaktadır. Çünkü artık bireyler de yavaş yavaş SPA kültürü oluşmaya başlamıştır. Kişisel sağlıklarına kavuşmak, sağlıklarını geliştirmek ve günlük yaşam stresinden ve koşuşturmalarından uzaklaşmak için SPA merkezlerine başvurumaktadırlar ve halkın bu konu ile ilgili farkındalığı günden güne artmaktadır (Cohen, 2004). Hatta gelecekte SPA merkezlerinin eğitici bir rol üstleneceği ve halka kendilerine daha iyi nasıl bakabilecekleri ve optimum sağlık düzeyine nasıl ulaşabilecekleri konusunda eğitimler verebileceği düşünülmektedir (Stapleton, 2003).

SPA hizmeti sunan işletmelerin sayısı günden güne artmaktadır. Ancak önemli sayıda otel işletmesi bünyesinde barındırdığı bu tip hizmetleri adlandıramamakta ve profesyonel yönetim yaklaşımlarıyla yönetilememektedirler. Özellikle hizmet sektörü olduğu ve kişilerin sağlıklarına yönelik hizmet ettikleri için ayrı bir önem taşımaktadır. Sunulan hizmetin kalitesi, hijyen faktörlerine gösterilen özen, iletişim becerileri, SPA tasarımı, tasarımın çekiciliği, süreç yönetimi, müşteri ve çalışan memnuniyeti SPA yönetiminin önemli konuları arasında yer almaktadır.

Özellikle kuruluşun yapısına, içinde faaliyet gösterdiği coğrafi konuma ve demografik özelliklere göre belirlenebilecek strateji ve taktikler farklılık göstermektedir. SPA Merkezinin içinde bulunduğu içsel ve dışsal çevre koşulları, ister istemez sunulan hizmetleri ve belirlenebilecek stratejileri etkilemektedir. İşte burada önemli olan nokta, bu koşulları çok iyi tespit ederek planlamanın gerçekleştirilmesidir.

Türkiye’de genelde SPA merkezleri küçük ölçekli işletmeler olduğundan ve birçoğu sadece yaz döneminde faaliyet gösterdiğinden dolayı hizmet kalitesine, müşteri memnuniyetine ve personel eğitime yeterince önem verilmemektedir. Personelin eğitimi ve deneyimi ile ilgili sorunlar iki şekilde karşımıza çıkmaktadır.

İlk olarak, kış aylarında personelin farklı sektörlerde çalışması veya hiç çalışmaması, SPA sektörü ile ilgili bilgi ve deneyim kaybı yaşamasına neden olmaktadır. İkinci olarak her sezon farklı personelin istihdam edilmesi ile yeni personelin eğitimi ve oryantasyonu sorunu ortaya çıkmaktadır. Personel eğitime harcanan para personelin gelişmesine, kaliteli hizmet sunulmasına ve dolayısıyla müşteri memnuniyetinin artırılması ve müşteri sadakatinin sağlanmasına olanak tanımaktadır. Bu eğitimler, işletmenin nakit akışını artırmanın yanında personel tatminini, motivasyonunu ve sadakatini de geliştirmektedir. Sonuç olarak personel devir hızı düşmektedir. Bunun yanında, personelin iş tatminin yüksek olması ve motivasyonu müşteri sadakatini sağlayarak karlılığı artıracaktır (Tipping, 2004).

Yakın bir zamana kadar SPA denildiğinde akla gelenler sadece hamam veya masajdan ibaretti; fakat dünyada ve ülkemizde SPA sektörünün hızla gelişmesi hem SPA kapsamındaki hizmetlerin çeşitliliğinin artmasına hem de müşteri beklentilerinin değişmesine ve yükselmesine neden oldu. Bununla birlikte SPA merkezlerinde yeni görev tanımları ortaya çıkarak, yeni iş kolları oluştu. Natır-tellak, masöz -masör, terapist, SPA resepsiyonisti, SPA pazarlama & satış elemanı, SPA kalite uzmanı, SPA yöneticisi, SPA denetçisi buna örnek olarak gösterilebilir. Ancak ülkemizdeki SPA merkezlerinde bu görevler altında çalışacak personel bulmakta büyük sıkıntılar yaşanmaktadır. Küreselleşen dünyamızda rekabet diğer sektörlerde olduğu gibi SPA sektöründe de üst seviyelerdedir. Ülkemizde SPA merkezlerinin faaliyetlerini planlayacak, örgütleyecek, yürütecek, koordine edecek ve denetleyecek SPA yöneticileri aranmaktadır. Bazı firmalar yöneticilerini yurt dışından getirirken bazı Türk SPA yöneticilerimiz ise bilgilerini yurt dışındaki SPA merkezleriyle paylaşmakta ve kariyerlerini yurtdışında sürdürmektedirler.

SPA Merkezlerinde görev alan masörler, tellaklar ve terapistlerin sundukları hizmetin müşterilerin ihtiyaçlarına göre belirlenmesi ve uygulanması en önemli konulardan birisidir. Burada sunulan hizmet doğrudan insan sağlığını etkilediği için bilgili ve deneyimli personel tarafından kaliteli hizmetin sunulması müşterinin rahatlamasına, iyileşmesine ve sağlığının daha da gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Ancak yeteri düzeyde bilgiye ve deneyime sahip olmayan kişiler tarafından bu hizmetlerin sunulması çok ciddi zararlara neden olabilmektedir. Hatta geri dönüşü olmayan sonuçlar doğurabilir. Bu nedenle gerekli eğitimi almış ve bu eğitimleri belgeleyebilen ve ayrıca yeterince tecrübe sahibi olan personel tarafından sunulan hizmet müşteri memnuniyeti ve güvenliği açısından çok önemlidir(Aydın, 2011).

SPA merkezleri amaçlarına göre sağlın geliştirilmesi ve rehabilite edici hizmetler olarak kabul edilmektedir. Sunulan hizmet insan sağlığını doğrudan etkilediği için daha dikkatli ve bilinçli olunması gerekmektedir. Bu hizmetlere bu kadar talebin olmasının nedenlerinden biri de sağlığı geliştirici özelliğinin olması yanında bireylerin eğlenceli zaman geçirme ihtiyaçlarını da gidermesidir (Pert ve Marriot, 2006).

Genel olarak, SPA hizmetleri ve SPA sektörü ile ilgili olarak genel bir değerlendirme gerçekleştirdikten sonra, araştırma kapsamında elde edilen bulgular doğrultusunda sonuçlar ortaya konmaktadır.

SPA hizmeti sunan işletmeler, sağlığın geliştirilmesine katkı sağlayan, insanları psikolojik yönden rahatlatan hizmetler sunmaktadırlar. Hem turizm hem de sağlık sektörü bünyesinde değerlendirilebilmektedir. Özellikle sağlık turizmi kapsamında gerçekleştirilen birçok hizmet SPA işletmelerinde sunulmaktadır. Temeldeki kavramın sağlık olması, bu hizmeti alan müşterilerinin güvenliklerinin sorgulanması gerekliliğini ortaya çıkartmadır. Bu doğrultuda, SPA merkezlerinde uygulanan güvenlik önlemleri, çalışanların ve müşterilerin güvenlik algıları ve tutumlarının belirlenmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Araştırma, SPA merkezlerinde uygulanabilecek önlem paketleri, müşteri güvenliği uygulamaları gibi çalışmaların gerçekleştirilmesine yön gösterebilecektir. Bu doğrultuda çalışmadan elde edilen sonuçlar ele alınmaktadır.

SPA hizmetleri göz önüne alındığında genelde bayanların bu hizmetleri daha çok tercih ettiği düşünülmektedir. Ancak çalışma kapsamında örneklem profili incelendiğinde katılımcıların üçte birinin erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Bu

doğrultuda erkeklerin de güvenlik konusundaki düşüncelerinin oldukça önemli olduğunu söylemek mümkündür.

Katılımcıların dağılımları incelendiğinde genelde orta yaş grubunun bu hizmetleri daha çok tercih ettikleri görülmektedir. Bunun nedeni çalışma şartlarının zorluğu, stres gibi olumsuz unsurlarla karşı karşıya olan grubun bu grup olmasından kaynaklanıyor olabilir. Bunun yanında, 46 yaş ve üzerinde olan katılımcılar da genelin üçte birini oluşturmaktadır. Bu kesim de çalışan kesimdir ve yaşın ilerlemesiyle bu hizmetlere fiziksel olarak daha fazla ihtiyaç duyulabilir.

SPA hizmetlerini tercih eden katılımcıların eğitim düzeyleri incelendiğinde oldukça yüksek düzeyde eğitime sahip olduklarını söylemek mümkündür. Bunun bir nedeni kişilerin eğitim düzeyi artıkça daha bilinçli olmaları ve bu hizmetlerin sağlıklarını geliştirici bir unsur olarak görmeleri olabilir. Diğer bir neden ise, kişilerin eğitim düzeyleri artıkça gelir düzeylerinin de artacağı varsayımından yola çıkarak maddi olarak daha rahat olduklarından bu hizmetlere ayırabilecek maddi kaynaklarının daha fazla olması olabilir.

Katılımcıların SPA merkezini aylık kullanma sıklıkları incelendiğinde düzenli olarak SPA merkezini ziyaret eden katılımcıların olduğu görülmektedir. Özellikle ayda beş kez ve daha fazla SPA merkezine gelen müşteriler bulunmaktadır. Özellikle son zamanlarda spor merkezlerinde uygulandığı gibi üyelik sistemlerinin SPA merkezlerinde de oluşturulması SPA merkezine müşterinin gelmesini sürekli hale getirmektedir.

SPA merkezlerinde katılımcıların sıklıkla kullandıkları uygulamalar incelendiğinde, masaj ve kese-köpük uygulamalarının olduğu tespit edilmiştir. Özellikle masajın rahatlatıcı etkisi, kese-köpük uygulamasının vücudu temizlemesi, ölü derilerin vücuttan atılması, kan dolaşımını hızlandırması gibi nedenlerinden dolayı tercih edilmesi olabilir.

SPA merkezinde hizmet alım sonrasında müşteri düşünceleri incelendiğinde, katılımcıların büyük bir bölümünün uygulamalardan memnun kaldıkları sonucuna varılabilir. Bunun nedeni hem katılımcıların arkadaşları ile birlikte tekrar gelme düşünceleri ve uygulamaları herkese tavsiye edeceklerini söylemeleridir.

Araştırma kapsamında kullanılan SPA güvenliği ölçeğinin geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmıştır. Faktör analizi sonucunda kuramsal olarak belirlenen çerçeveyi destekleyen sonuçlar elde edilmiş ve altı boyut tespit edilmiştir. Bu boyutlar, çalışanlar ve malzemenin niteliği, takım çalışması, iletişim, geribildirim sistemi, müşteri ihtiyaç ve beklentileri ve fiziksel özelliklerdir.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen bağımsız örneklem t-testi katılımcıların cinsiyetlerine göre verdikleri yanıtların anlamlı olup olmadığına ilişkindir. Katılımcıların cinsiyetlerine göre verilen yanıtlar arasında “İletişim” değişkeni hariç tüm değişkenlerde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Burada, bağımsız örneklem t-testinden elde edilen bulgulara göre erkeklerin verdikleri yanıtların ortalamasının kadınlara göre daha olumlu olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen ikinci bağımsız örneklem t-testi katılımcıların eğitim durumlarına göre verdikleri yanıtların anlamlı olup olmadığına ilişkindir. Katılımcıların eğitim durumlarına göre verilen yanıtlar arasında tüm değişkenler için anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Çalışmada gerçekleştirilen üçüncü bağımsız örneklem t-testi katılımcıların “Bu SPA merkezine daha önce geldiniz mi?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre anlamlı olup olmadığına ilişkindir. Katılımcıların “Bu SPA merkezine daha önce geldiniz mi?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre verilen yanıtlar arasında tüm değişkenler için anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Yaş grupları değişkenine göre SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği bağımsız değişkenlerine ilişkin ANOVA Testi uygulanmıştır. Bu analizde yaş gruplarına SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği bağımsız değişkenlerine verdikleri yanıtların ortalamaları arasında anlamlı farklılık olup olmadığı sorgulanmaktadır. Yaş gruplarına göre verilen yanıtlar incelendiğinde katılımcıların yaşları yükseldikçe verdikleri yanıtların daha olumsuz olduğu görülmektedir. Bunun nedeninin bireylerin yaşları arttıkça, deneyimlerinin ve beklentilerinin yükselmesi ve bu doğrultuda daha tatminsiz olmaları olabilir.

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen ikinci tek yönlü ANOVA testi katılımcıların SPA merkezinde sunulan uygulamaları kullanma sıklıklarına göre SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Tek yönlü ANOVA testi sonucunda elde edilen bulgulara doğrultusunda SPA merkezinde sunulan uygulamaları kullanma sıklıklarına göre SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen üçüncü tek yönlü ANOVA testi katılımcıların SPA merkezinde en çok kullanılan uygulamaya göre SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla

gerçekleştirilmiştir. Tek yönlü ANOVA testi sonucunda elde edilen bulgulara doğrultusunda SPA merkezinde en çok kullanılan uygulamaya göre SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında tüm değişkenler için anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

SPA hizmetlerinden sağlık açısından müşteri güvenliği boyutları arasındaki korelasyonun yönü ve kuvvetini belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Tüm boyutlar arasında $<0,001$ düzeyinde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Bu değişkenlerin bir SPA merkezi için birbirinden ayrılmaz parçalar olduğu söylenebilir.

Çalışmada bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki önemlerini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Bu doğrultuda, katılımcıların SPA merkezlerinde kendilerini güvende hissetmesi, müşterinin sağlığını güvence altında hissetmesi, merkezin kalitesi ve memnuniyeti etkileyen SPA güvenliği değişkenleri tespit edilmiştir.

Müşterinin kendisini güvende hissetmesini en fazla etkileyen bağımsız değişken grubunun “İletişim” olduğu görülmektedir. Müşterinin kendisini güvende hissetmesini etkileyen ikinci değişken olarak “Müşteri Gereksinim ve İhtiyaçları” olarak karşımıza çıkmaktadır. Üçüncü değişken ise “Geribildirim Sistemi”dir. Bu doğrultuda, müşteri ve personel arasındaki iletişimi sağlıklı hale getirmek müşterinin kendisini güvende hissetmesine neden olabilir.

Müşterinin sağlığını güvence altında hissetmesini en fazla etkileyen bağımsız değişkenin “Geribildirim Sistemi” olduğu tespit edilmiştir. Müşterinin sağlığını güvence altında hissetmesini etkileyen ikinci değişken olarak “Takım Çalışması” karşımıza çıkmaktadır. Üçüncü değişken “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri”dir. Bu doğrultuda, etkili bir geribildirim sisteminin oluşturulması müşterinin sağlığını güvence altında hissetmesine neden olabilir.

SPA merkezi kalitesini en fazla etkileyen bağımsız değişkenin “İletişim” olduğu görülmektedir. SPA merkezi kalitesini etkileyen ikinci değişken olarak “Müşteri Gereksinim ve İhtiyaçları” karşımıza çıkmaktadır. Bu doğrultuda, kaliteli SPA uygulamaları sunabilmek ve sürekliliğini sağlamak için müşteri ve personel arasındaki iletişime odaklanmak öncelikli olmalıdır.

SPA merkezinden memnuniyeti en fazla etkileyen bağımsız değişken grubunun “İletişim” olduğu tespit edilmiştir. Müşterinin sağlığını güvence altında hissetmesini etkileyen ikinci değişken olarak “Müşteri İhtiyaç ve Beklentileri” karşımıza çıkmaktadır. Üçüncü değişken “Takım Çalışması”dır. Bu doğrultuda, müşteri memnuniyeti için öncelikli olarak üzerinde durulması gereken konu müşteri

ve personel arasındaki iletişimdir. Memnuniyet açısından diğeri önemli konu müşterinin ihtiyaç ve beklentilerinin tam olarak anlaşılması ve buna uygun bir paket doğrultusunda hizmet sunulmasıdır.

KAYNAKÇA

- Ağırbaş, İ., Çelik, Y. ve Büyükkayıkçı, H. (2005). Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 326-350.
- Allardice, P. (1997). *The Art of Aromatherapy: A Guide to Using Essential Oils for Health and Relaxation*. Avenel: Random House Value Publishing, Inc.
- Anderson, S. A. (2007). *The Practice of Shiatsu*. Missouri: Mosby Inc.
- Aydın, S. (2011). *SPA Fırtınası ve Tehlikeleri*. <http://www.spayonetimi.com/index/default.aspx?id=548> (11.12.2011).
- Başaran, İ.E. (2000). *Yönetim* (3.Basım). Ankara: Feryal Matbaası.
- Büyükmirza, K. (1999). *Maliyet ve Yönetim Muhasebesi*. Ankara: Barış Yayınları
- Campion, M. R. (2001). *Hydrotherapy: Principles and Practice*. Oxford: Butter-Heinemann.
- Can, H., Kavuncubaşı, A. ve Şahin, A. (2001). *Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cirik, S. (2005). Denizden Gelen Sağlık. Standart Dergisi. *Türk Standartları Enstitüsünün Ekonomik ve Teknik Dergisi, Su Ürünleri Özel Sayısı*, 44(528), 47-49.
- Cohen, M. (2004). *Academia Responds to Healing and Wellness Trends*, Presentation at the Turning Point Seminar, Singapore.
- Coughlin, P. (2002). Reiki: The Usui System of Natural Healing. *Principles and Practice of Manual Therapeutics* (175–183). Micozzi, M. Philadelphia: Churchill Livingstone.

- Çakır, A. (2007). *Hasta Güvenliği Kültürü İle Kalite Yönetim Sistemi Arasındaki İlişkinin Analizi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çalışkan, U. (2009). *Turist Sağlığı Güvenliğinin Analizi: Türkiye Termal Tesisler Uygulaması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eren, E. (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Ertürk, M. (1995) *İşletme Biliminin Temel İlkeleri*. Beta Basım Yayın Dağıtım: İstanbul
- Esemenli, D. Bilirgen, E., Çakmut, F. ve Delibaş, S. (2006). *Hamam: Osmanlı'da Yıkınma Geleneği ve Berberlik Zanaatı*. Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları.
- Gold, R. (2007). *Thai Massage: A Traditional Medical Technique*. (2.Baskı.). Missouri: Mosby Inc.
- Göker, M. (2008). Hamam Kültürünün Günümüz Banyo Tasarımında Yeri, Önemi ve Hierapolis Örneği. *Türk Kültür Tarihinde Denizli ve Kentleşme Sorunları Sempozyumu*, Denizli. 22 Aralık 2008.
- Güney, S. (2007). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Yayınları
- Gürüz, D. ve Gürel, E. (2006). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Yayınları
- Hair, J. F., Black, B., Babin, B., Anderson, R. E. and Tatham, R. L. (2007) *Multivariate Data Analysis* (6th Edition). New Jersey, USA: Pearson Education Inc.
- IOM-Institute of Medicine (2003). *Priority Areas for National Action: Transforming Health Care Quality*, <http://www.iom.edu> , <http://www.nap.edu>. (22.6.2010).

ISPA (2004). *Industry Study. International Spa Association*. Association Resource Centre Inc.

Karagülle, M. Z. (2002). *Kaplıca Tedavisi, Balneoterapi ve Klimaterapi, Kaplıca Tıbbı ve Türkiye Kaplıca Rehberi*, (ss 1- 21). Düzenleyen; M. Zeki Karagülle, Mahmut B. Doğan Ankara:Nobel Tıp Kitapevleri

Koçel, T. (2001). *İşletme Yöneticiliği* (8.Baskı). İstanbul: Beta Yayınları

Kohn, L. T., Corrigan, J. M. and Donaldson, M. S. (1999). *To Err is Human: Building a Safer Health System*. National Academy Press, Washington.

Kohn, L. T., Corrigan, J. M. and Donaldson, M. S. (2000). *To Err Is Human: Building a Safer Health System, Institute of Medicine*. Washington, DC: The National Academy Pres.

Kozak N. (1996) *Termal Turizmi Müşteri Profilini Belirleme Aracı Olarak Tüketici Araştırmaları: İç Turizme Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kuhn, M. A. (1999). *Complementary Therapies for Health Care Providers*. Philadelphia, PA: Lippincott Williams & Wilkins.

Kültür ve Turizm Bakanlığı. (a) *Talassoterapi - Deniz Kürleri*. <http://www.ktbayatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-4596/talassoterapi---deniz-kurleri.html>. (10.01.2012).

Kültür ve Turizm Bakanlığı (b). *Genel Tanımlar* <http://www.kultur.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF03077CA1048A18340FF1F6AD2BAE41E9> (10.02.2012).

Levine, A. S. and Levine, V. J. (1999). *The Bodywork and Massage Sourcebook*. Illinois: NTC/Contemporary Publishing Group, Inc.

- MEGEP (2007). *Güzellik ve Saç Bakım Hizmetleri, Klasik Masaj Teknikleri*.
http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/modul_pdf/815SBG006.pdf.
(22.03.2012)
- Mercati, M. (1998). *The Thai Massage Manual: Natural Therapy for Flexibility, Relaxation and Energy Balance*. New York: Sterling Publishing Co., Inc.
- Nunnally, J. C. (1967). *Psychometric Theory*. New York: McGraw Hill
- Özbek, T. (1991). Dünyada ve Türkiye’de Termal Turizmin Önemi. *Anatolia:Aylık Turizm ve Kültür–Sanat Dergisi* 2(17–18):15-29.
- Özer, M. ve Bakır, B. (2003). Sağlık Personelinin Motivasyonu İlgili Etmenlerin Belirlenmesi. *Gülhane Tıp Dergisi*, 45(2), 117-122.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2002). *Örgütsel Davranış*. Anadolu Üniversitesi Yayınları No:11, Eskişehir.
- Pert, C. B. ve Marriott, N. (2006). *Everything You Need to Know to Feel Go(o)d*, HayHouse.
- Reiman, T. and Oedewald, P. (2002). *The Assessment of Organizational Culture: A Methodological Study*. VTT Research Notes 2140. Espoo, Finland.
- T. C. Resmi Gazete (2001). *Kaplıcalar Yönetmeliği*. <http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-520/kaplıcalar-yonetmeliği.html>. (22.03.2012)
- Richardson W. C. and Briere R. (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington, DC: National Academies Press.
- Savaş, S. (2007). *İstanbul, Kumkapı-Nişanca Köşklü Hamamı (1887) Araştırması ve Restorasyon Projesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

- Schein, E. H. (1990). Organizational Culture, *American Psychologist Published*, 45(2), 109-119. Çev: Atilla Akbaba. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(3), 1-32.
- SpaFinder (2007). *2007 Day Spa Industry Report*.
http://www.spafinder.com/about/press_release.jsp?relId=113. (03.09.2011).
- Stapleton, J. (2003). *Keynotes*. International SpaAssociation Europe Congress, Slovenia.
- Şimşek, M.Ş. (1999). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- T.C. Remi Gazete (2010). *İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik*.
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2010/07/20100725-10.htm>
- TDK. *Türkçe Sözlük*. www.tdk.gov.tr. (12.9.2011).
- Tipping , C. (2004). *Spiritual Intelligence at Work: A Radical Approach to Increasing Productivity, Raising Morale and Preventing Conflict in the Workplace*, Global 13 Productions, Inc .
- Trulock, A. (2008). *Hot Stone Massage: The Essential Guide to Hot Stone and Aromatherapy Massage*. New York: Sterling Publishing Co., Inc.
- Tütüncü, Ö., Küçükusta,D. ve Yağcı K. (2007). Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında Hasta Güvenliği Kültürü ve Bir Ölçme Aracı. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 519-533.
- Tütüncü, Ö. ve D. Küçükusta., (2006). Hasta Güvenliği Kültürü ve Hemşireliğe Yönelik Bir Uygulama. *Hastane Yönetimi Dergisi*, 10 (2), 61-68.
- Yıldız, E. (2010). *Hasta Güvenliği ile Değişime Direnç Arasındaki İlişkinin Analizi: Üniversite Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Algılarının Değerlendirilmesi*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

EK

Sayın Katılımcı,

Bu anket Dokuz Eylül Üniversitesi Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Yüksek Lisans Tezi kapsamında gerçekleştirilmektedir. Anketi doldurmanız sadece 10 dakikanızı alacaktır. Verdiğiniz bilgilerde gizlilik kurallarına uyulacaktır. Elde edilen bilgiler bilimsel amaçlı kullanılacaktır.

SPA GÜVENLİĞİ	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
FİZİKSEL ÖZELLİKLER					
SPA merkezinde huzurlu bir ambiyans oluşturulmuştu.	⑤	④	③	②	①
SPA Merkezinin ısısı yeterliydi.	⑤	④	③	②	①
SPA Merkezinin ışıklandırma sistemi uygundu.	⑤	④	③	②	①
Gerekli uyarı levhaları ve yönlendirme tabelaları bulunmaktaydı.	⑤	④	③	②	①
SPA merkezinde yerler kaygan değildi.	⑤	④	③	②	①
SPA merkezinde hijyenin önemi anlaşılmaktaydı.	⑤	④	③	②	①
Kullanılan malzemeler (kese, havlu, peştamal) temizdi.	⑤	④	③	②	①
Malzemeler (kese, havlu..) yalnızca benim için kullanılmaktaydı.	⑤	④	③	②	①
İNSAN KAYNAKLARI					
İstenilen tüm eğitimleri almışlardı.	⑤	④	③	②	①
Benim için personelin kazanmış olduğu deneyimler yeterliydi.	⑤	④	③	②	①
Yeterli personel bulunmaktaydı.	⑤	④	③	②	①
SPA merkezinde herkes kendi işini yapmaktaydı.	⑤	④	③	②	①
Çalışanlar birbirine saygılıydı.	⑤	④	③	②	①
Çalışanların kıyafetleri temizdi.	⑤	④	③	②	①
Çalışanlar hoş kokmaktaydı.	⑤	④	③	②	①
Çalışanlar uygulama esnasında canımı acıtacak aksesuar takmaktaydı.	⑤	④	③	②	①
İLETİŞİM					
SPA personeli beni güler yüzle karşıladı.	⑤	④	③	②	①
SPA personeli bana ismin ile hitap etti.	⑤	④	③	②	①
SPA personeli beklentilerimi anlamaya çalıştı.	⑤	④	③	②	①
SPA merkezinde personel bana nazik davrandı.	⑤	④	③	②	①
SPA personeli bana uygulanacak program ile ilgili bilgi verdi.	⑤	④	③	②	①
SPA personeli uygulama sonunda elde edeceğim	⑤	④	③	②	①

faydaları bana açıkladı.					
TAKIM ÇALIŞMASI					
Personel benimle ilgili bilgileri ilgili personele aktardı.	⑤	④	③	②	①
SPA merkezinde herkesin görevleri belirliydi.	⑤	④	③	②	①
SPA personeli kendine düşen görevleri yerine getirmekteydi.	⑤	④	③	②	①
Programın belirlenen saatte başladı.	⑤	④	③	②	①
Programım belirlenen saatte bitti.	⑤	④	③	②	①
Olumsuz herhangi bir durumda ulaştırılacağım sağlık merkezi belirliydi.	⑤	④	③	②	①
SPA merkezinde takım ruhunun olduğu belliydi.	⑤	④	③	②	①
MÜŞTERİ GEREKSİNİM VE İHTİYAÇLARI					
Personel SPA merkezine ne amaçla geldiğimi sordu.	⑤	④	③	②	①
İhtiyaçlarıma yönelik olarak bana programlar önerildi.	⑤	④	③	②	①
Uygulama süresince herhangi bir şeye ihtiyacım olup olmadığı soruldu.	⑤	④	③	②	①
Merkezden ayrılırken ihtiyaçlarımın karşılanıp karşılanmadığını soruldu.	⑤	④	③	②	①
Uygulamaya başlamadan önce bilgilendirilmiş onam formu doldurttu.	⑤	④	③	②	①
GERİBİLDİRİM SİSTEMİ					
SPA personeli randevum ile ilgili hatırlatmada bulundu.	⑤	④	③	②	①
SPA hizmeti aldıktan sonra memnun kalıp kalmadığımı soruldu.	⑤	④	③	②	①
SPA merkezindeki yeni programlarla ilgili bilgilendirme yapıldı.	⑤	④	③	②	①
Her türlü sıkıntımı rahatça personele bildirebilirdim.	⑤	④	③	②	①
Herhangi bir sıkıntıda başvuracağım yer belirliydi.	⑤	④	③	②	①
GENEL OLARAK					
SPA merkezinde kendimi güvende hissettim.	⑤	④	③	②	①
SPA merkezinde sağlığım güvence altındaydı.	⑤	④	③	②	①
SPA merkezini kaliteliydi.	⑤	④	③	②	①
SPA merkezinden memnunum.	⑤	④	③	②	①

Demografik Özellikler

1. Cinsiyetiniz
a) Kadın b) Erkek
2. Yaşınız
a) 25 ve altı b) 26-35 c) 36-45 d) 46-55 e) 56 ve üzeri
3. Eğitim Durumunuz
a) Lise ve altı b) Üniversite c) Yüksek Lisans d) Doktora
4. Bu SPA merkezine da önce geldiniz mi?
a) Evet b) Hayır
5. Bu merkezden çıktıktan sonra;
a) Tekrar gelirim.
b) Bir daha hayatta gelmem.
c) Arkadaşlarımı da alır gelirim.
d) Herkese tavsiye ederim.
6. SPA merkezlerinde sunulan uygulamaları kullanma sıklığınız (Ayda)
a) 1 b) 2-4 c) 5-7 d) 8 ve daha fazla
7. SPA merkezinde en çok kullandığınız uygulama
a) Masaj
b) Kese-Köpük
c) Sauna
d) Havuz
e) Güzellik Uygulamaları
f) Diğer

Önerileriniz

