



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: 1

ISSN:2148-5321

DOI: 10.31771/jrtr.2018.4

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇOCUK KULÜBÜ AKTİVİTELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA¹

Gizem ÖZGÜREL^a 

Cafer TOPALOĞLU^b 

^aMuğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Marmaris Turizm MYO, Öğr. Gör., Muğla, Türkiye (gizemozgurel@mu.edu.tr)

^bMuğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doç. Dr., Muğla, Türkiye (ctopaloglu@mu.edu.tr)

ARTICLE HISTORY

ÖZ

Received:

16.08.2018

Accepted:

17.09.2018

Anahtar Kelimeler:

Çocuk kulübü aktiviteleri
Konaklama işletmeleri
Turizm animasyonu

Konaklama işletmelerinde misafirlerin eğlenmeleri ve hoşça vakit geçirmeleri için birçok farklı aktivite düzenlenmektedir. Çocuk kulübü aktiviteleri; ebeveynlerin daha rahat bir tatil geçirmesine olanak tanırken, diğer yandan da çocukların eğlenerek; sosyal, psikolojik, fizyolojik ve zihinsel gelişimlerine katkılar sağlamaktadır. Çalışmada; konaklama işletmelerinde çocuk kulübü çatısı altında ne tür aktiviteler yapıldığı ve bu aktivitelerin işletmeye, ebeveynlere ve çocuklara katkılarının neler olduğu, çocuk kulübü animatörlerinin perspektifinden tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda; konaklama işletmelerinde eğlence hizmetleri departmanında çalışan on çocuk kulübü animatörü ile nitel araştırma yöntemi kullanılarak, yüz yüze görüşmeler yapılmış, yarı yapılandırılmış açık uçlu sorulara verilen cevaplar içerik analizi yapılarak yorumlanmıştır.

ABSTRACT

Keywords:

Kid's club activities
Accommodation operations
Tourism animation

Many different activities are held in the hospitality management for the guests to have fun and enjoy their time. Kid's club activities allow parents to have more relaxed holiday and on the other hand they contribute to the social, psychological, physiological and mental development of children by amusing. In this study; it was determined to find out the types and contributes to the hotels, the parents and the children of activities from the perspectives of the kid's club animators. Within this context; face-to-face interviews were held with 10 the child's club animators who are working at the entertainment services department in hotel establishments by using qualitative research method. The answers given to the semi-structured and open-ended questions were interpreted by analyzing the content.

**Sorumlu Yazar:* Gizem ÖZGÜREL

E posta: gizemozgurel@mu.edu.tr

¹ Bu çalışma, 1. Uluslararası Çocuk Dostu Turizm Kongresi'nde özet metin olarak sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

Konaklama İşletmelerinde Turizm Animasyonu ve Çocuk Kulübü

Turizmde turistler farklı amaçlarla seyahat etseler de işin özünde dinlenmek ve eğlenmek yer almaktadır. Turistler tatillerinde hoşça vakit geçirmenin peşinde koşmakta, sahip oldukları bu kısa süreyi dolu dolu ve sıradanlıktan uzaklaşarak yaşamak istemektedirler. Bu durum turizm ve eğlence olguları arasında doğrudan ve dolaylı ilişkiler kurulmasına ve gelişmesine yol açmaktadır. Turistlerin seyahate çıkmasında temel amacın; sadece eğlenme olması turizm ile eğlence arasında doğrudan ilişkiler kurulmasına, deniz-kum-güneş, farklı kültürleri tanıma, sağlık, iş vb. gibi farklı amaçların olması durumlarında ise turizm ve eğlence arasında dolaylı ilişkiler kurulmasına sebep olmaktadır (Argan, 2007, p.424). Turistlerin ister doğrudan isterse de dolaylı biçimde olsun tatil deneyimleri içerisinde eğlenmenin yer alması; hoşça vakit geçirmelerine, yorgunluk ve stresten uzaklaşarak rahatlamalarına, canlanmalarına, gündelik rutin pratiğın dışında deneyimler yaşamalarına katkılar sağlamaktadır (Karaman, Özgürel ve Bingöl, 2016, p.602).

Konaklama işletmeleri tarihsel süreç içerisinde şekil ve içerik bakımından önemli değişiklikler geçirmiş olsa da, farklı amaçlarla seyahat eden turistlerin başta geceleme olmak üzere birçok gereksinimlerini gideren birimler olarak varlıklarını sürdürmeye devam etmektedirler. Konaklama işletmelerini; seyahat eden insanların temelde geçici konaklama, bunun yanı sıra tamamlayıcı olan yeme-içme, eğlence vb. gibi gereksinimlerini karşılayan işletmeler olarak tanımlamak mümkündür. Konaklama işletmelerinde misafirlerin eğlenmeleri ve hoşça vakit geçirmeleri için birçok farklı aktivite düzenlenmektedir. Misafirlerin aktif ya da pasif olarak katıldıkları, tatil deneyimlerine renk katan, kalıcı izler bırakan bu aktiviteler otel animasyonu başlığı altında incelenmektedir. Otel animasyonları turistler açısından tatil beklentilerinin gerçekleşmesinde önemli bir araç olabilmekte ve turistlerce kendilerine sunulan hizmetlerin ayrılmaz bir parçası olarak görülebilmektedir. Krippendorf'a (1986) göre animasyon; *"Tatil yerlerinde boş zaman harcama yöntemleri ve daha kültürlü seyahatlere rehberlik sağlayan, modern turist yetiştiren bir süreç"* tir (Krippendorf, 1986 akt., Stamenković, Blešić, Pivac ve Džigurski, 2015). Belirli bir faaliyet alanı olarak animasyon; önceden hazırlanmış iyi bir program ile turistin diğer turistlerle ve animatörler ile olan temasını içeren, folklor, spor, sanatla bütünleşen özel bir kültür bileşimidir (Deliverska, Tsankov ve Ivanov, 2017, p.110). Animasyon; turistin tatildeyken sahip olduğu boş zamanının neşeli ve ilginç bir tatil deneyimi yaratacak biçimde değerlendirilmesi ve sosyal ilişki ile etkileşimlerinin yönetilmesidir.

Günümüzde animasyon/eğlence hizmetleri özellikle kitle turizmine yönelik hizmet veren konaklama işletmeleri ile tatil köylerinin turistlere sunduğu bir değer, önemli bir çekicilik haline gelmiştir. Urry'e göre bu durum kitle turizminin bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Urry'nin bu husustaki tespitleri şu şekildedir; *"Kitle turizminin ilk biçimleri heteroseksüel çiftlere dayanmaktaydı; on dokuzuncu yüzyıl süresince tatil birimi giderek heteroseksüel bir çift ve onların çocuklarından meydana gelmeye başladı. İki dünya savaşı arası dönemde aile tatili çocuk merkezli oldu. 1930'larda tatil kamplarının gelişmeye başlaması (tatil kamplarının ana gövdesini çocuk temelli aktiviteler oluşturuyordu) bu tatil tipinin önemli ölçüde büyümesine yol açtı"* (Urry, 2009, p.241).

Dünyada turizm sektöründe 1950'lerden sonra yaşanan gelişmelerin bir yansıması olarak 1980'li yıllardan itibaren Türkiye'de kalkınma planlarında turizm geniş bir yer bulmuştur. Özellikle kıyı turizmi için sağlanan devlet destek ve teşvikleriyle, Türkiye kitle turizmi açısından cazip bir destinasyon haline getirilmiştir. Bu durum, Akdeniz ve Ege kıyılarında, 4-5 yıldızlı otellerin ve tatil köylerinin kitle turizmini tercih eden turistler ile yüksek doluluk oranlarına ulaşmasına yol açmıştır.

Türkiye'de animasyon, ilk olarak Club Med Foça Tatil Köyü'nde çocuklu aileler için Mini Club-Çocuk Kulübü kurulması ile başlamıştır. Otel animasyonu, 1980'li yıllara gelindiğinde; İspanya, İtalya, Yunanistan ve daha sonrasında Türkiye ve Kıbrıs'ta özellikle deniz kıyısı otellerinde spor, boş zaman ve kültürel eğlencelerin bir bileşimi olarak gelişim göstermiştir (Adeboye, 2012, p.31). Türkiye'de 1990'lı yıllarda Akdeniz ve Ege kıyı şeridinde bulunan tatil köyü ve otellerde yaygın olarak uygulanmaya başlayan animasyon aktiviteleri, 2000'li yılların başından itibaren herşey dahil sisteme geçişle, önemli bir maliyet kalemi olarak görülmeye başlanmıştır. Günümüzde farklılaşmaya, rekabette avantajlı duruma geçmeye önem veren konaklama işletmeleri, vitrin bir departman olarak gördükleri, animasyon departmanlarına yüzbinlerce dolarlık bütçeler ayırmaktadır. Türkiye'nin rakibi durumunda olan Yunanistan, İtalya ve Fransa'da; köpük, lazer, Dj'li İbiza partileri ağırlıklı olarak gerçekleştiriliyorken, Türkiye'de; sahne şovları, müzikaller, gündüz aktiviteleri ve çocuk kulübünde her yaş grubundan çocuklara özel aktiviteler sunulmaktadır (Aydın, 2008). Türkiye'de 2018 yılında hükümet tarafından başlatılan "İsrafi Önleme Kampanyası"na konaklama işletmelerinden destek verilmesi kararlaştırılmış ve 50 pilot

otelde “Gıda İsrafını Önleme ve Bilinçlendirme Programı” kapsamında “Afiyet Olsun, İsraf Olmasın” sloganıyla kampanya başlatılmıştır. Sadece eğlendirmeyen, kültürel aktarım, sosyal etkileşim için ortam yaratan animatörler şimdi de bir sosyal sorumluluk projesiyle misafirlerini bilinçlendirmek için düzenledikleri aktivitelerle destek sağlamaktadırlar (www.turkiyeturizm.com, 2018).

Turizmde animasyon, konaklama işletmelerinin faaliyetleri ve performansları toplamı olarak değerlendirilmektedir. Animasyon ile aksiyon, yaratıcılık, tatmin, sosyal etkileşim, gevşeme, bireyin kendine dönmesi, macera, eğlence ve yaşamın yeni yönlerini keşfetme olanakları misafirlere sunulmaktadır (Finger ve Gayler, 1993 akt., Costa ve diğ., 2004, p.122). Finger ve arkadaşlarına (1975) göre animasyonun bireylere olası etkileri arasında; bireyler arasında sosyal ve kültürel teması güçlendirmesi, iletişimi artırması, tatil aktivitelerini çeşitlendirmesi, daha yoğun bir tatil deneyimi yaşatması, bireyin girişimciliğini artırması, turistik gereksinimlerin karşılanması ve geçmiş deneyimlerin daha da geliştirilmesi için bir şans yaratması sayılmaktadır (Finger ve diğ., 1975:22 akt., Oláh, 2016, p.64; Sotiriadis, 2014, p.692). Turizm animasyonunun amacı iki katmanlı olarak değerlendirilmektedir (Laloumis, 2000, Lytras, 2002 akt., Sotiriadis, 2014, p.693): Birinci katmanda; turistlerin spor ve eğlence gereksinimlerinin karşılanması, ikinci katmanda; turistlere daha iyi sosyal temas, etkileşim ve iletişim için fırsatlar sağlanması amaçlanmaktadır.

Turizm animasyonu hizmetlerinin sınıflandırılması, beş temel başlık altında incelenebilmektedir. Bunlar; katılımcı sayısına (bireysel ya da grup), katılımcı yaşlarına, aktivitelerin yerine (iç veya dış mekan), aktivitelerin zamanına (gündüz veya gece) ve turistlerin katılım düzeyine (aktif ya da pasif katılım) göre sınıflandırılabilir. Animasyon aktiviteleri ve programları; bireysel veya grup odaklı olarak, spor, eğlence, oyun ve boş zaman değerlendirmeye yönelik gündüz ve gece programları biçiminde; yetişkinlere, üçüncü yaş grubuna ve çocuk kulübü çatısı altında; bebekler, çocuklar, gençler dahil farklı yaş gruplarına, turistlerin aktif ya da pasif biçimde katılım gerçekleştirmelerine göre tasarlanabilmektedir. Ayrıca konaklama işletmelerinde özel gün ve geceler için, düğün, doğum günü, yılbaşı gibi özel animasyon programları da düzenlenebilmektedir. Animatörler, havuz başı ve sahildeki spor aktiviteleri, çocuk kulübü aktiviteleri, yarışmalar, plaj ve disko partileri, gala geceleri, gece şovları, dans, taklit, müzikal, komedi, skeç gibi sahne şovlarını bir program dahilinde turistin otele girişinden otele çıkışına kadar bir takvime yayarak gerçekleştirmektedirler. Konaklama işletmesinde sahne gösterileri işletmedeki animatörler tarafından hazırlanabilmekte veya dışarıdan bir rekreasyon işletmesi aracılığıyla dış kaynak kullanımı (outsourcing) yapılarak, bir gösteri hazır satın alınarak misafirlere sunulabilmektedir (Karaman, 2014, p.103).

Konaklama işletmelerinde çocuk kulübü, çocuklara tatillerinde eğitimsel ve eğlenceli aktivitelerin sunulduğu, özel olarak tasarlanmış, alanında uzman, nitelikli animatörlerin görev yaptığı, eğlence hizmetleri departmanına bağlı bir bölümdür. Yaşa göre bölümlendirmenin yapıldığı çocuk kulübünde; bebek kulübü, mini kulüp, midi kulübü ve genç kulübünden oluşan kısımlar bulunmaktadır.

Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Çocuk Kulübü Aktiviteleri

Konaklama işletmelerinde çocuk animasyonu bir başka ifadeyle çocuk kulübü aktivitelerinin özünü ve türünü bazı temel alanlarla olan ilişkisine göre belirlemek mümkündür. Çocuk kulübü aktiviteleri bu doğrultuda aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir (Miteva, 2013 akt., Tsankov, Deliverska ve Ivanov, 2015, p.106):

- Fiziksel (spor) aktiviteleri,
- Oyunlar-eğlendirici oyunlar, beceri geliştirmeye odaklı oyunlar, macera animasyonu,
- İletişim (sosyal beceri ve duygusal yeterlilik),
- Yaratıcılık (kapasitesinin geliştirilmesi için yaratıcı aktiviteler)

Çocuk kulübünde gerçekleştirilecek aktiviteler titiz bir çalışma yapılarak planlanmaktadır. Planlama kapsamında; çocuk profilleri, çocukların konaklama süresi, çocuk kulübü alanı/alanları, animatör sayısı, yapılacak aktiviteler, aktivitelerin sıklığı ve dağılımı, gerekli malzemeler-araç/gereçler gibi unsurlar dikkate alınarak çalışma programı oluşturulmaktadır.

Çocukları yaşları itibariyle bir sınıflandırmaya tabi tutmak; hem verilecek hizmetler, hem de gereksinim duyulan donanımlar açısından önemlidir. Yaş gruplarına göre sınıflandırma şu şekilde yapılabilmektedir (Alexandrova, 2015, p.120):

- Bebekler (0-2 yaş arası): Bu yaş grubu, ailesine yakın olmaya ihtiyaç duymakta ve bakıma muhtaç durumda olan bebeklerden oluşmaktadır. Bebeklerin güvenliği ve rahatlığı aileler açısından büyük bir önem taşımaktadır.
- Küçük çocuklar (3-6 yaş arası): Bu yaş grubunda yer alan çocuklar, ailelerine yakın olmayı istemekle birlikte sosyalleşmek adına çeşitli aktiviteler içerisinde yer almaktan da geri kalmadıkları bir dönem içerisindeyler. Oyun oynamaya arzuları yüksek olan çocuklar özellikle ortak oyunlardan keyif almaktadırlar. Hareket etmek bu yaş grubu çocuklar için tipik bir özelliktir (Kagelman, 2006, pp.38-42 akt. Alexandrova, 2015, p.120).
- Yetişkin çocuklar (7-12 yaş arası): Bu yaş grubunda yer alan çocuklar, farklı ilgi alanlarına sahiptirler (oyun, müzik, resim, okuma, spor ve birçok farklı alan). Ebeveynleri yerine akranları ile oyun oynamayı ve ebeveynlerinden çoğu zaman ayrı olmayı tercih ederler. Özellikle hayvanlarla iletişim kurmayı ve onlarla vakit geçirmeyi severler.
- Gençler (13-16 yaş arası): Bu yaş grubu üyeleri, aileden ayrı olmak istemekte ve akranları ile birarada olmaktan keyif almaktadırlar.

Çocuk kulübünün yönetimi ve kalifiye insan kaynağının bu departmanda istihdam edilmesi çok önemlidir. Çocuk kulübü animatörlerinin; pedagojik eğitim almış, farklı dilleri konuşabilen, çocukları seven, iletişim yönü güçlü, sabırlı kişiler arasından seçilmesi gerekmektedir.

Araştırmacılar tarafından yapılan gözlemler neticesinde konaklama işletmelerinde yapılan çocuk kulübü aktiviteleri; dört temel temada gruplandırılarak aşağıda Tablo 1’de konaklama işletmelerinde yapılan çocuk kulübü aktiviteleri başlığı altında sunulmuştur.

Tablo 1. Konaklama İşletmelerinde Yapılan Çocuk Kulübü Aktiviteleri

Fiziksel (spor) aktiviteleri	Jimnastik	Çocukların fiziksel uygunluklarına ve aktivitenin zorluk seviyesine dikkat edilmektedir. İlgili fiziksel aktivite konusunda, özel eğitilmiş bir çocuk kulübü animatörü ile gerektiğinde sertifikalı uzmanlardan destek alınarak aktivite gerçekleştirilir. Aktivitenin türüne bağlı olarak açık ya da kapalı alanda, uygun fiziksel koşulların bulunduğu ortamda fiziksel (spor) aktiviteleri yapılır.
	Yoga	
	Zumba	
	Basketbol	
	Step	
	Aerobik	
	Mini Golf	
	Mini Futbol	
	Binicilik	
	Limbo	
	Boccia	
	Dart	
	Su Topu	
	Olimpiyat Günü	
Havuz Oyunları		
Oyunlar (eğlendirici oyunlar, beceri geliştirme odaklı oyunlar)	Plaj Oyunları	Çocukların yaş grupları, fiziksel açıdan yeterlilikleri, ilgileri, aktiviteyi yapmaktan keyif almaları göz önünde bulundurularak, çocuk sayısına bağlı olarak, bir ya da daha fazla sayıda animatör ile aktivitelere rehberlik edilir.
	Masa Oyunları	
	Yaratıcı Drama	
	Zeka Oyunları	
	Turnuvalar ve Yarışmalar	
	Şişme Muza Binme Etkinliği	
	Günün Büyük Oyunu	
	Çocuk Diskosu	
	Kart Oyunları	
	Çizgi Film Saati	
	Çocuk Karnavalı	
	Bahçe Oyunları	
	Kostüm Partisi	
	Müzikli Sandalye Oyunu	

	Doğum Günü Kutlama	
	Dans Saati	
	Twister	
	Yüz Boyama	
	Vücut Boyama	
Yaratıcılık (yaratıcı aktiviteler)	Aksesuar Atölyeleri	Cilt dostu boyaların kullanıldığı, çocukların sağlığının ve hijyen açısından uygunluğun en önemli öncelikler olarak dikkate alındığı aktivitelerdir. Aktivitelerde önlük, bone ve eldiven gibi materyaller kullanılmaktadır.
	El Yapımı Aktiviteler	
	Parmak Boyama	
	Tişört Boyama	
	Çanta Boyama	
	Oyun Hamuru Saati	
İletişim (sosyal beceri ve duygusal yeterlilik)	Pizza Günü	Pizza, Meyve Salatası, Kurabiye ile Kek ve Çay Saati aktivitelerinde, işletme mutfağına bir gün öncesinden haber verilerek gerekli malzemeler talep edilmekte, çocukların temizlik ve hijyen kurallarına özen gösterilerek aktiviteler gerçekleştirilmektedir.
	Meyve Salatası Günü	
	Kurabiye Günü	
	Kek ve Çay Saati	
	Aile İle Piknik	
	Yunus Parkı & Hayvanat Bahçesi Ziyareti	

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Özel (2015) "Understanding Mini Club Managers' Perceptions of Kid-Friendly Hotels' Marketing Practices in Turkey: An Application of Analytic Hierarchy Process" isimli çalışmasında, çocuk kulübü aktivitelerinde çocuklarda beklenen kalıcı değişiklikler ve gelişmeler, atletik ve sanatsal beceri kazanımları, deneysel öğrenme vb. eğitimsel pratiklerden ziyade tamamen eğlenceli ve kolay tüketilebilen gösterilere mini kulüp yöneticileri tarafından daha çok yer verildiği sonucuna ulaşmıştır (Özel, 2015, p.11).

Çocuk Kulübü Aktivitelerinin Çocuklar, Ebeveynler ve Konaklama İşletmeleri İçin Önemi

Konaklama işletmelerinde çocuk kulübü aktiviteleri; çocuklara, ebeveynlere ve konaklama işletmelerine önemli katkılar sunmaktadır. Çocuk kulübü aktivitelerinin olası katkıları, aşağıda ayrı başlıklar altında incelenmiştir.

Çocuk Kulübü Aktivitelerinin Çocuklar İçin Önemi

Çocukluk dönemi boyunca turizm aktivitelerine katılan çocuklar, ebeveynleriyle birlikte dinlenmekte, eğlenmekte ve tatil yapmaktadırlar. Çocuklar ailelerinin boş zamanlarını nasıl değerlendirdiğini aktif olarak gözlemlemekte; tatilin ne olduğunu, tatil çeşitlerini ve türlerini, tatilin amaçlarını, tatilde neler yapılması gerektiğini izleyerek ve deneyimleyerek öğrenmektedirler. Elde ettikleri bu deneyimler ise yaşamları boyunca yapacakları tatil tercihleri üzerinde etkili olmaktadır (Kelly, 1982, p.172 akt., Emir ve Pekiyan, 2010, p.162). Cullingford (1995); çocukların tatilde kültürel çeşitliliklere, kıyafetlere, yeme-içmeye, davranışlara ve dildeki farklılıklara dikkat ettiklerini, gözlemlerini ve deneyimlerini depoladıklarını ifade etmektedir (Cullingford, 1995 akt., Rhoden, Hunter-Jones ve Miller, 2016, p.426).

Çocuklar ve turizm ile ilgili alan yazın incelendiğinde, çocukların tatildeyken fiziksel olarak aktif olmayı istedikleri belirtilmektedir (Rhoden, Hunter-Jones ve Miller, 2016, p.425). Çocuklar için animasyon aktivitelerine katılmada temel etken eğlencenin olmasıdır. Çocuklar için tatillerini nerede geçirdiklerinin çok büyük bir önemi yoktur, onlar için tatillerinin ne kadar eğlenceli olduğu çok daha önemlidir (Alexandrova, 2015, p.121).

Çocuk kulübü aktiviteleri; çocuğun hayal dünyasının zenginleşmesinde, eğlence ve oyunla kendini ifade etmede, çocuk animatörleri ve akranlarıyla iletişim ve etkileşim içerisinde bulunarak deneyimler edinmede fırsatlar sunmaktadır. Aktivitelere katılan çocukların; özsaygınlıklarının gelişmesi, öğrenmeye olan ilgilerinin artması, zihinsel ve fiziksel gelişmelerine katkı, oyun ve eğlence aracılığıyla sağlanabilmektedir. Farklı kültürlerden gelen, farklı dilleri konuşan dünya çocuklarının akranlarıyla hoşça, kaliteli vakit geçirmesine, sosyalleşmesine ve eğlenerek öğrenmesine ortam yaratılmaktadır. (Özel, 2015, p.4).

Çocuk Kulübü Aktivitelerinin Ebeveynler için Önemi

Çocukları ile birlikte seyahat eden, turizm aktivitelerine katılan ailelerin; seyahatlerinin yönünü belirleyen, konaklama tesisi seçimlerini etkileyen birçok farklı özel gereksinimleri bulunmaktadır. Çocuklu ailelerin tatillerinde hem bireysel, hem de aile olarak ortak tatil beklentilerini gerçekleştirme arzuları bulunmaktadır. Ebeveynler çocuklarıyla birarada olmanın ve paylaşmanın tadını çıkarabilecekleri, doğa ile içiçe olabilecekleri, birbirlerine daha fazla zaman ayırabilecekleri, sevdikleri ile her anı güzel hatırlara dönüştürebilecekleri deneyimler yaşama isteğindedirler. Bireysel ya da çift olarak seyahat eden çocuksuz turistlere göre çocuklu ailelerin konaklama işletmelerinden istekleri, beklentileri ve satınalmaları çok daha yüksek olmaktadır. Ayrıca çocuklu ailelerin tercihleri çocuklarının yaşına/yaşlarına bağlı olarak da değişmektedir (Alexandrova, 2015, p.118).

Çocukların çocuk kulübü aktivitelerine bireysel katılımı; ebeveynlerin dinlenme, kendine zaman ayırma gibi farklı tatil beklentilerini gerçekleştirebilmeleri için uygun zaman ve ortamın yaratılmasını sağlamaktadır. Urry (2009) konaklama işletmelerinde çocuklarla ilgilenen, gereksinimlerini karşılayan animatörlerin kadınlar için yararlı olduğunu ifade etmektedir (Urry, 2009, p.241). Ebeveynler çocuklarının animatörlerin gözetiminde, güvenli bir ortamda, kaliteli zaman geçirmesini beklemektedir. Beklentileri gerçekleşen ebeveynler, çocuklar ile tatil yapmanın yaratacağı stres ve kaygıdan uzaklaşmaktadır. Çocuk/çocuklar ile ebeveynlerin birlikte katıldığı aktiviteler, eğlenerek birlikte zaman geçirmelerine ve hatırlanacak ortak deneyimler kazanmalarına olanak sunmaktadır.

Konaklama işletmelerinde ebeveynler, gerek kendileri gerekse çocuklarıyla ilgili istek ve beklentilerini aktarmada, şikayetlerini dile getirmede sık sık temas ettikleri animatörlerle etkileşim halindedirler. Problemlerin aktarımında, çözümlerin üretiminde bir elçi görevi gören animatörler, ailelerin tatil deneyimlerinden memnuniyet duymalarında ve tatmin düzeylerini arttırmada önemli bir fonksiyonu yerine getirmektedirler. Ayrıca farklı ülke ve kültürlerden gelen yabancı turistlerin duygusal olarak kendilerini güvende hissetmeleri, yabancıliğin yarattığı kaygıdan uzaklaşmaları ve kültür şoku yaşamamalarında, animatörlerin ve yaptıkları aktivitelerin önemli bir payı bulunmaktadır (Glinia ve Laloumis, 1999 akt., Costa ve diğ., 2004, p.122).

Tatilde ebeveynler ve çocuklar arasında çıkar çatışması yaşadıkları bazı durumlar ortaya çıkabilmekte ve çocukların yaşı arttıkça çatışmanın boyutu da artmaktadır (Rhoden, Hunter-Jones ve Miller, 2016, p.427). Ebeveynler huzur, sakinlik isterken çocuklar hareket ve eğlence peşindedirler. Ebeveynlerin tatilleri boyunca çocuklarıyla her anı beraber geçirmesi ve/veya gözlerini çocukların üzerinden ayıramamaları, yalnız ya da eşyle başbaşa kalabileceği zamanların oldukça azalmasına sebep olmaktadır. Bununla birlikte çocukların yemek ve uyku saatleri gibi durumlar nedeniyle de hem zamansal hem de mekansal olarak kısıtlanmaları söz konusu olmaktadır (Alexandrova, 2015, p.121). Çocuğun/çocukların kulüpte bulunduğu süreye bağlı olmakla birlikte, çocuk kulübü aktiviteleri ebeveynlere kendileri için ayırabilecekleri boş zamanlar yaratmaktadır.

Çocuk Kulübü Aktivitelerinin İşletmeler İçin Önemi

Konaklama işletmelerinin gereksinim duyduğu ürün/hizmet farklılaştırması için çocuk kulübü aktiviteleri değerli bir pazarlama aracıdır. İşletmeler açısından önemli bir çekicilik ve ayrıcalık olarak bir vitrin oluşturan animasyon aktiviteleri, özellikle çocuk merkezli tatil tercihi olan ailelerin, satın alma kararlarında yüksek bir etki yaratmaktadır. İşletme perspektifinden bakıldığında çocuk kulübü aktiviteleri; çocuklara/çocuklu ailelere bol seçenekli fırsatlar sunarak işletmenin tercih edilmesini sağlamakta, işletme imajını güçlendirmekte, işletme tanınırlığını artırmakta ve işletmelere rekabet avantajı sağlamaktadır (Sotiriadis, 2014, p.693). Çocuk kulübü aktiviteleri benzersizliğinden dolayı eşsiz bir turistik ürün olarak görülmektedir (Oláh, 2016, p.65).

Günümüz çocuklarının, aile satın alma davranışı üzerinde gerek doğrudan gerekse dolaylı etkileri olduğu bilinmektedir (Güleraslan, 2011; Aygün ve Kazan, 2008). Çocukların istek ve beklentilerinin bilinmesi, ebeveynlerin istek ve beklentilerinin bir parçası olarak görülmesi ve ebeveynler ile çocukların beklentilerine cevap veren ürünlerin bir bütün olarak sunulması gerekmektedir. Aile yapısına bağlı olarak çocuklar bazı durumlarda söz hakkı bulunan birer üye, bazı durumlarda ise aile kararlarında hakimiyet sahibi üyeler olarak karşımıza çıkabilmektedir. Bir diğer taraftan aile bütçesi içerisinde çocuklara ayrılan payın artması, aile harcamalarında üst sınırlara taşınması, çocukların dahil olduğu bu pazar bölümünün doğru biçimde analizini gerektirmektedir. Konaklama işletmelerinin misafirlerin sadakatini oluşturma süreçleri bebeklik-çocukluk

çağından itibaren başlamaktadır. Bu bağlamda konaklama işletmelerinde tatil yapan bugünün çocukları, geleceğin sadık misafirleri olarak görülmelidir. Bu durum işletmelerin yürüttükleri pazarlama faaliyetlerinde, hedef pazar seçimlerinde çocukları özel ve önemli bir yere taşımaktadır (Özel, 2015, p.3). Yapılan çalışmalarda; tatil kararın verilmesi, tatil zamanının belirlenmesi, destinasyonun seçilmesi, konaklama işletmesinin tercih edilmesinde ve tatilde hangi aktivitelerin yapılacağı belirlenmesinde, çocukların etkisine vurgu yapılmaktadır (Jenkins, 1979 akt., Wang ve diğ. 2004, p.184).

Animasyon aktiviteleri misafirlerin işletmeyle, animatörlerle ve diğer konuklarla iletişimlerini ve etkileşimlerini geliştirmesi açısından önemlidir. Çocuklarıyla rahat bir tatil geçiren ebeveynler, eğlenen çocuklar, işletme ve çalışanlarıyla gelişen sosyal ilişki ve etkileşimler, tatil deneyiminin olumlu değerlendirilmesini sağlamaktadır. Birçok yapılmış çalışma konaklama işletmelerinde animasyon aktivitelerinin, turistlerin tekrar aynı işletmeyi tercih etmesinde etkili olduğunu göstermektedir (Sotiriadis, 2014, p.692; Shportko, Lehto ve Ghiselli, 2013 akt., Demir ve Demir, 2015, p.48). Ayrıca animasyon hizmetleri mutlu ve tatmin olmuş çocuklar ile ebeveynler yaratmaktadır. Bu doğrultuda aileler bir sonraki tatilleri için aynı konaklama işletmesini ya da farklı bir destinasyonda aynı oteller grubunda yer alan bir başka konaklama işletmesini tercih edebilmektedir. Çocukların tatildeki gereksinimlerini karşılamak için aileleri tarafından yapılan harcamalar, işletmelere ve genel olarak turizm sektörüne gelir yaratmaktadır. Çocuklu aileler pazarında, çocukların gereksinimlerinin ve farklı isteklerinin bilinmesi, turizm sektöründe bu pazara yönelik pazarlama ve özellikle markalaşma çalışmalarının başarısında önem arz etmektedir (Alexandrova, 2015, p.118). Ayrıca içerik yönünden zengin, kaliteli animasyon programları; işletmenin saygınlığını artırarak, marka bilinirliği oluşturmada ve marka değerini artırmaktadır (Türkay ve diğ., 2015, p.85).

Herşey dahil sistemin dışındaki işletmelerde yürütülen animasyon aktiviteleri konaklama işletmesinin gelirlerine %20-30 arasında ilave bir artış sağlayabilmektedir (Oláh, 2016, p.65). Başarılı yürütülen animasyon aktiviteleri işletmenin doluluk oranlarında ve yapılan geceleme sayılarında artış sağlamaktadır (Koçak, 2001, p.61). Türkiye açısından ara tatilin yaşandığı kış döneminde ve hafta sonlarına özel zenginleştirilmiş animasyon aktivitelerinden oluşan ürünler sunan işletmeler, çocuklu aile pazarına çoklu seçenekler sunabilmekte ve işletmeye yönelik talebe yön verebilmektedir.

4-5 yıldızlı oteller ve tatil köyleri sahip oldukları işletme alanını çeşitli açık alan aktiviteleriyle renklendirebilmektedir. Ayrıca işletmeler sahip oldukları geniş alanda; hem ebeveynlere çocuklarını gözlemleyebilme fırsatı sunmakta, hem de mevcut alanın verimli bir şekilde değerlendirilmesini sağlamaktadır.

YÖNTEM

Çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırmayı; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel bilgi toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlamak mümkündür (Yıldırım ve Şimşek, 2008, p.39). Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden derinlemesine görüşme ile elde edilen veriler, içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi ile bireylerin ya da grupların inançları, tutumları, değerleri ve düşünceleri ortaya çıkarılabildiği için bu yöntem tercih edilmiştir. İçerik analizi, belirli kurallara dayalı kodlamalarla bir metnin bazı sözcüklerinin daha küçük içerik kategorileri ile özetlendiği sistematik, yinelenbilir bir teknik olarak tanımlanmaktadır (Büyüköztürk ve diğ., 2012, pp.240-241). Bu doğrultuda ilk olarak araştırma alanıyla ilgili alan yazın taraması yapılmış, alanında uzman kişilerden görüş alınarak araştırma soruları oluşturulmuştur. Saha çalışmasında araştırmanın güvenilirliğini sağlamak için; nitel araştırmalarda gözlemin doğruluğuna bakılması esasından hareketle çalışma alanında her tür veri kayıt altına alınmıştır. Verilerin gözlemlenerek kayıt altına alınmasında, iki araştırmacı sürece dahil olmuş, sonuçların güvenilir olarak tarafsız toplanması, detaylı olarak gerçeği yansıtması, dolayısıyla iç geçerliliğin sağlanmasına çalışılmıştır. Çocuk kulübü animatörleri ile görüşme yarı yapılandırılmış soru formu hazırlanarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın geçerliliğini sağlamak için görüşmede kayıt altına alınan notlar katılımcılar tarafından tekrar okunarak incelenmiş ve teyit edilmiştir. Ayrıca alanında uzman olan akademisyenlerden de çalışmanın her aşamasında görüş alınmıştır.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışmada; konaklama işletmelerinde çocuk kulübü çatısı altında ne tür aktiviteler yapıldığı ve bu aktivitelerin işletmeye, ebeveynlere ve çocuklara katkılarının neler olduğu, çocuk kulübü animatörlerinin perspektifinden tespit edilmeye çalışılmıştır. Çocuk animatörleri çocuklarla sürekli bir aradadırlar. Aktivitelerde aktif roller üstlenmekte, çocuklarla ve ebeveynlerle sosyal ve kültürel ilişkiler içerisine girmektedirler. Çocuk kulübü animatörlerinin; gözlemleri, bakış açıları, işleyiş ile ilgili gördükleri eksiklikler, çocuklar ve ebeveynler açısından daha iyi değerler ve tatil deneyimleri yaratabilmek için önemlidir. Ayrıca işletmelerin çocuk kulüplerinin durumunun tespiti açısından da animatörlerin bakış açısı önemlidir. Bu gerekçelerle çalışmada çocuk animatörlerinin perspektifinden çocuk kulüpleri incelenmiştir.

Çocuk kulübünde görev yapan animatörlerin, aktivitelere yönelik görüşlerinin bilinmesi, söz konusu aktivitelerin çocuklar, ebeveynler ve işletmeler açısından yarattığı etkilerin neler olabileceğinin belirlenmesi, turizm alan yazımına sağlayacağı katkılar açısından önemlidir. Bu bağlamda çalışma kapsamında yapılan derinlemesine inceleme ile çocuk kulübünde görev yapan animatörlerin perspektifinden, durum tespit edilmeye çalışılmıştır.

Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini konaklama işletmelerinde çocuk kulübünde çalışan/çalışmış animatörler oluşturmaktadır. Tüm animatörlere ulaşılması mümkün olmadığı için nitel araştırmalarda tercih edilen örneklemelerden olan amaçlı örnekleme yapılmıştır. Amaçlı örneklemenin gücü çalışmanın amacına uygun olarak zengin bilgi sağlayacak örnek birimlerinin seçilmesini sağlamıştır (Baş ve Akturan, 2013, p.196). Kartopu yöntemi ile evrene ait çocuk kulübü animatörlerinden biri ile temasa geçilmiş, temas kurulan animatör yardımıyla ikinci animatöre, ikinci animatörün yardımıyla üçüncü animatöre giderek, tıpkı bir kartopunun büyümesi gibi örneklem büyüklüğü genişletilmiş ve 10 animatöre ulaşılmıştır. Araştırma için gereksinim duyulan veriler; 01.02.2018-28.02.2018 tarihleri arasında Muğla ili Marmaris ilçesinde yüz yüze yapılan görüşmelerden elde edilmiştir. Araştırmada benzer cevapların alınmaya başlandığı noktada görüşmeler sonlandırılmıştır.

BULGULAR

Araştırma kapsamında katılımcıların özelliklerine yönelik elde edilen veriler, aşağıda Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Katılımcıların Özellikleri (Yaş, Cinsiyet, Eğitim, Uzmanlık Alanı, Konuşulabilen Yabancı Dil/Diller, Deneyim Süresi, Çalışılan İşletme Türü)

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Eğitim	Eğitim Alınan Alan	Konuşulabilen Yabancı Dil/Diller	Deneyim Süresi	Çalışılan İşletme Türü
A	21	Erkek	Üniversite	T. Animasyonu	İngilizce	1 Sezon	4 Yıldızlı Otel
B	42	Kadın	Lise	Turizm Lisesi	İngilizce	5 Sezon	5 Yıldızlı Otel
C	21	Erkek	Yüksekokul	T. Animasyonu	İngilizce	1 Sezon	4 Yıldızlı Otel
D	21	Erkek	Üniversite	T. Animasyonu	İngilizce	1 Sezon	Apart Otel
E	26	Kadın	Yüksekokul	Adalet Y.O.	İngilizce/Rusça	3 Sezon	4 Yıldızlı Otel
F	23	Kadın	Ön Lisans	Çocuk Gelişimi	İngilizce	5 Sezon	5 Yıldızlı Otel
G	22	Kadın	Ön Lisans	T. Animasyonu	İngilizce/Rusça	5 Sezon	5 Yıldızlı Otel
H	25	Kadın	Yüksekokul	T. Animasyonu	İngilizce	9 Sezon	5 Yıldızlı Otel
I	23	Kadın	Ön Lisans	T. Animasyonu	İngilizce	1 Sezon	5 Yıldızlı Otel
J	19	Kadın	Ön Lisans	İkram Hizm.	İngilizce/Almanca	1 Sezon	5 Yıldızlı Otel

Katılımcıların “yaş aralığı” değişkenine göre dağılımı; %90’ı “18-26 yaş aralığında”; % 10’u “40 yaş üzeri”ndedir. Bu durum özellikle animatörlük mesleğinin doğasına uygun olarak genç, dinamik insan kaynağının

istihdam edildiği bir alan olduğunu göstermektedir. Katılımcıların “cinsiyet” değişkenine göre dağılımı; % 70’i “kadın”, % 30’u “erkek”lerden oluşmaktadır. Turizm sektöründe kadın istihdamının yoğunluğu turizm animatörlüğünde de kendini göstermektedir. “Eğitim durumu” değişkeni açısından katılımcıların; % 90’ı “üniversite mezunu”, %10’u ise “lise mezunu”dur. Sektörün gereksinim duyduğu nitelikli işgücü, üniversite eğitimi almış insan kaynağı tarafından karşılanmaktadır. “Eğitim alınan alan” değişkenine göre katılımcıların % 80’i “turizm”, % 10’u “çocuk gelişimi” ve diğer % 10’u da “adalet” alanında eğitim almışlardır. Sektörde çocuk kulüplerinde; turizm, turizm animasyonu ve çocuk gelişimi eğitimi almış bireylerin yoğun olarak istihdam edildiği tespit edilmiştir. Bu durum işletmelerin eğitilmiş, uzman işgücüne verdikleri önemi göstermektedir. “Konuşulabilen yabancı diller” değişkenine göre, katılımcıların tamamı “İngilizce” konuşabilmekte, %30’u “İngilizce ile birlikte başka bir yabancı dil” de konuşabilmektedir. Katılımcıların “deneyim süresi” değişkenine göre dağılımları; %50’si “1 sezon”, % 30’u “5 sezon”, % 10’u “3 sezon” ve diğer % 10’u “9 sezon” boyunca, sezonluk işletmelerde çocuk kulübü animatörü olarak görev yapmışlardır. “Çalışılan işletme tipi” değişkenine göre katılımcıların %90’ı “4 ve 5 yıldızlı otellerde”, % 10’u “apart otel”de çalışmıştır. Denize kıyısı bulunan turizm destinasyonlarında görev yapmış olan çocuk kulübü animatörlerinin sezonluk çalıştığı tespit edilmiştir. Yüksek sezonda çalışan animatörler yaptıkları işe gönül vermiş, eğitilmiş işgücünden oluşmaktadır. Katılımcıların tamamı, talep olduğu müddetçe çocuk kulübü animatörü olarak çalışmaya devam etmek istediklerini belirtmişlerdir.

Tablo 3. Çalıştığınız konaklama işletmesinde/işletmelerinde çocuk kulübü çatısı altında hangi aktiviteler yapılmaktadır?

Katılımcı	Cevaplar
A	“Danslar, spor içerikli aktiviteler (tenis, yüzme, su sporları), masa oyunları, yüz boyama vb.”
B	“Mini kulüp dansları, eğitici aktiviteler, boyamalar, su sporları.”
C	“Çocuk dansları, mknatıslı dart, drama, boyama.”
D	“Çocukların yaşlarına göre mini disko ve çeşitli çocuk oyunları.”
E	“Kurabiye aktivitesi, pizza aktivitesi, zeka oyunları aktivitesi, eğitici aktiviteler (boya, çizim vb.)”
F	“Dart, boccia, masa tenisi, sabah jimnastiği, korsan günü, pizza günü, kızıl derili günü, yüz boyama, kum boyama, tişört boyama, el ayak baskısı, maske yapımı, tuz boyama, orman/hayvanat bahçesi, akvaryum yapımı, muz turu, yunus turu, serbest bahçe oyunları, resim yapma ve boyama vb.”
G	“Aktiviteler otel işletmesine, fiziksel elverişliliğe ve müşteri portföyüne göre değişmektedir. Hava şartları da dikkate alınarak her gün düzenli kapalı ve açık alan aktivitelerimiz yapılmaktadır. Haftanın 7 günü mini kulüp açıktır. Disko, dans aktiviteleri, spor yarışmaları, yaratıcı drama, boyama aktiviteleri yapılmaktadır.”
H	“Jimnastik, yoga, plaj oyunları, masa oyunları, yaratıcı drama, turnuvalar ve yarışmalar, havuz oyunları, aksesuar atölyeleri, günün büyük oyunu (hayalet-kızıl derili-korsan-palyaço), çizgi film saati, çocuk diskosu, dart, basketbol, limbo, kurabiye günü, aile ile piknik, mandala, boccia, çocuk karnavalı, şişme muza binme etkinliği, su topu, parmak boyama, zumba, zeka oyunları, el yapımı aktiviteler, müzikli sandalye oyunu, yüz boyama, bahçe oyunları, step, aerobik, twister, mini golf, mini futbol, tişört boyama, çanta boyama, oyun hamuru saati, kart oyunları, dans saati, olimpiyat günü, yunus parkı ziyareti, binicilik, vücut boyama, doğum günü kutlama, kostüm partisi, pizza günü, meyve salatası günü, kek ve çay saati.”
I	“Kurabiye aktivitesi, mini golf aktivitesi, korsan günü aktivitesi, tişört boyama aktivitesi, kum boyama aktivitesi, çocuk oyunları.”
J	“Yüz boyama, spor aktiviteleri, alan yeşillendirmeleri, boyama, sayı sayma, drama, çeşitli oyunlar.”

Tablo 3’e göre çocuk kulübü çatısı altında işletmeden işletmeye değişen, çeşitlilik gösteren birçok aktivite düzenlenmektedir. İşletmelerin tamamında; “fiziksel (spor) aktiviteleri, oyunlar, macera animasyonu aktiviteleri, yaratıcılığa yönelik aktiviteler ile iletişimi (sosyal beceri ve duygusal yeterlilik) geliştirmeye yönelik aktiviteler”in yapıldığı tespit edilmiştir.

Tablo 4. Çocuklar ailelerinden ortalama ne kadar süreyi ayrı geçiriyor? Bu ayrılık sürecinde ne gibi sorunlarla karşılaşılıyorsunuz?

Katılımcı	Cevaplar
A	"Yaş grubuna ve kalma isteklerine göre değişmektedir. Yarım saatten, 6 saate kadar. Anne ve babalarını aramak."
B	"Yarım saat. Bazen iki saat. Pek sorun yaşamıyoruz. Aileleri isteyebiliyorlar."
C	"Yaş grubuna ve istekliliğine bağlı olarak kalış süresi değişiyor. Yarım saatten başlayıp 4-5 saate kadar değişebiliyor. Aileden ayrı kalmayı istememe, diğer çocuklarla anlaşamama."
D	"Ortalama 3-4 saat. Çocuklarda sıkılma ve özleme gibi durumlarda ağlama ve uyumsuzluk yaşama sorunları gözlemliyorum."
E	"Sabah 2 saat öğleden sonra 3 saat. İsteyerek geliyorlar. Sorun yaşamıyoruz."
F	"Çocuklar ortalama olarak sabah 2 buçuk öğleden sonra 2 buçuk olmak üzere toplam 5 saati ebeveynlerinden ayrı geçiriyorlar. Yaşına göre gelişim gösterememiş bazı çocuklar oluyor. Tuvaletini unutanlar ya da kulübe geldiklerinde ailesini göremeyen çocuklar çekingenlik gösterebiliyorlar. Ailesi bırakıp gitsin istemiyorlar, aile bıraktığında ailenin gelmesini istiyorlar. Veya çok aktif çocuklar pasif olanlara bazen zarar verebiliyor."
G	"Çocuklar yemek saatleri ile birlikte günün minimum 9 saatini bizimle geçirirler. Nadiren de olsa aileden herhangi birini yanında isteyen çocuklar oluyor. Sevmedikleri bir aktivite olduğu zaman problem çıkaran ya da ailesine gitmek isteyen çocuklar olabiliyor. Tuvalet problemi veya diğer çocuklarla anlaşamama gibi ufak problemler olabiliyor."
H	"Çocukların ailelerinden ayrı kaldığı süre, işletmelerin çocuk kulübü programlarının saat aralıklarına göre değişiklik gösteriyor. Örneğin, sabah 10.00-12.00 ile öğleden sonra 14.00-17.00 saatleri arasında açık olan bir çocuk kulübü, başka bir otelde sabah 9.00-11.00 ile öğleden sonra 15.00-18.00 saatleri arasında aktif olabilir. Sabah jimnastiğine gelen bir çocuk, bir sonraki aktiviteye geçileceği zaman havuzda yüzmek isteyebiliyor ve anne babasını cep telefonlarından veya oda telefonlarından arasak da ulaşamayabiliyoruz. Kulübe gelen her çocuk her aktivitede aktif olmuyor. Koşarak kulübe gelen çocuk bir anda dondurma yemek için kulüpten ayrılmak isteyebiliyor. Aktivitelerimiz yarım saatte bir değişiyor. Aktiviteye katılım gösteren bir çocuk o an çocuk kulübü bahçesinden anne ve babasını yetişkinler için düzenlenen dart turnuvasında görüp kendi aktivite alanını bırakıp oraya gitmek için ağlayabiliyor. Kulübe düzenli olarak gelen çocuklar ise sabah ve öğle açılış saatlerinde kulübün kapısında bekleyip kapanışa kadar neredeyse tüm aktivitelere katılım gösterebiliyorlar ve bazen de kulüp kapanıyor diye üzülen çocuklarımızla karşılaşabiliyoruz."
I	"Genelde Çocuk Kulübü açık olduğu saatler boyunca ailelerinden ayrı kalıyorlar. Bu süreçte ortalama 5-6 saati buluyor. Karşılaştığımız sorunlar arasında; anne babadan ayrı kalmayı istememeleri, rahatsızlık ya da hastalık durumları."
J	"6 saat ayrı geçiriyorlar. Ailesini isteme, oynamak istememe, ortama ayak uyduramama, çalışanlara karşı tepkili olma, hiperaktifliğinden dolayı çoğu aktiviteyi dışarıda yapmayı isteme."

Tablo 4'de aktivitelere katılan çocukların kulüpte buldukları süre; yapılan aktivitelere, katılma isteklerine, yaşlarına, kulübün açılış ve kapanış saatine göre işletmeden işletmeye değişmektedir. Çocuklar, yarım saatten, 9 saate kadar değişen zaman aralığında çocuk animatörleri ile vakit geçirmekte, eğlenmektedirler. "Çocuk kulübünde karşılaşılan sorunlar" arasında ifadelerdeki sıklıkları açısından; 1. sırada "anne-babalarını arama" (f=9); 2. sırada "çekinme-ortama ayak uyduramama-isteksizlik" (f=6), 3. sırada "uyumsuzluk" (f=3), 4. sırada "diğer çocuklarla anlaşamama" ve "tuvalet problemi" (f=2); 5. sırada "diğer çocukların zarar vermesi", "hastalanma" ve "çalışanlara tepki" (f=1) durumları ile karşılaşıldığı belirtilmiştir. Çocuk kulüplerinde farklı yaş gruplarından, farklı milliyet ve kültürden çocukların bir arada bulunduğu göz önüne alındığında kişilik özellikleri ile yaşlarına bağlı sorunların olduğundan söz etmek mümkündür.

Tablo 5. Kaç yaş aralığındaki çocuklar kulübe aileler olmaksızın kabul ediliyor?

Katılımcı	Cevaplar
A	"4 yaş ve üzeri otele göre değişir."
B	"4 yaş ve üzeri."
C	"3-10 yaş arası"
D	"4 yaş üzeri çocuklar aileleri olmadan kabul edilir."
E	"4-12 yaş arası çocuklar aileleri olmaksızın çocuk kulübüne gelebiliyor."
F	"4 yaş ve üzeri."
G	"4 yaş ve üzeri çocuklar ebeveynsiz mini kulüpten yararlanabilir. Otel elverişli ise 4-7 yaş mini, 8-12 yaş midi ve 13-18 yaş arası genç (teenage) grubu olarak ayrılabilir."
H	"4-12 yaş arasındaki çocuklar ebeveynleri olmaksızın çocuk kulübüne gelebilirler. Öncelikle aile bireylerinden birinin gözetmenliğinde çocuk, kulübe kayıt ettirilir. Ardından çocuğa üyelik kartı verilir ve üzerine adı, soyadı, oda numarası, annesinin ve babasının cep telefonu yazılır. Doldurulan kayıt formlarındaki bilgiler doğrultusunda çocuk tatili boyunca kulübe yalnız giriş çıkış yapabilir veya aile yalnız gelip gitmesine onay vermiyorsa, çocuk aileden teslim alınır, aileye teslim edilir."
I	"4-10 yaş arası mini kulübe ailesiz girebilir."
J	"5 yaş ve üzeri."

Tablo 5'e göre görüşme yapılan çocuk kulübü animatörlerinin %80'i "4 yaştan itibaren", %10'u "3 yaştan itibaren", diğer % 10'u ise "5 yaştan itibaren" aileleri olmaksızın çocukların kulübe alındığını belirtmişlerdir. Üst sınır olarak da işletmeden işletmeye değişmekle birlikte 10 yaştan 18 yaşa kadar farklı yaşlarda çocuk ve gençlerin aktivitelere katıldıkları, kulübe geldikleri ifade edilmiştir.

Tablo 6. Sizce çocuk kulübü aktivitelerinin çocuklara ne gibi katkıları olmaktadır?

Katılımcı	Cevaplar
A	"Bedensel gelişim, iletişim becerileri."
B	"Yaratıcılık, eğlenirken öğrenme ve aileler için boş zaman yaratılmasına katkıları var."
C	"Eğlenceli ve öğretici."
D	"Gelişim sürecinde olan çocuklar için temel beceriler kazandırılması, yaratıcılık."
E	"Çocuk kulübü aktiviteleri çocuklara ebeveyn olmadan arkadaş edinme, iletişim, bedensel gelişim, aktiflik, eğlenerek öğrenme faydaları var. Hoşça vakit geçirerek güzel anılar biriktiriyorlar."
F	"Aktivitelerin çocuğun kendine güven duymasına katkısı oluyor. Sınıflarda sadece kendi yaş grubunu görürler. Burada ise kendinden büyük ya da küçük çocuklarla da arkadaş olurlar. Kulüpte çocuklara okuldaki gibi katı kurallar uygulanmaz. Esnek kurallar daha yaratıcı hale getirir."
G	"Sosyalleşme, topluluğa uyum sağlama, kurallara uyma gibi beceriler aşılanır. Bunun dışında tatilleri kendi yaşlıları ile daha eğlenceli hale gelir ve güzel hatıralar biriktirirler."
H	"Bence, öncelikle çocukları özgür kılan çocuk kulübü aktiviteleri, eğitim-öğretim dönemi sürecinden çıkıp yaz tatiline giren çocuklara, ders, okul, ödev stresinden uzaklaşıp, öğrenmenin ve yaratıcılığın eğlenmekle de mümkün kılındığını keşfetmelerine katkı sağlar."
I	"Keyifli tatil geçirmeleri, grupsal çalışmalara alışmaları, fiziksel gelişim, özbenliklerini bulmaları ve el becerilerini geliştirmeleri."
J	"Sosyal aktivitede bulunmuş oluyor. Fiziksel ve psikolojik açıdan gelişimine katkılar sunuyor. Genellikle ailesine yardımcı oluyor."

Tablo 6'ya göre, aktivitelerin çocuklara katkıları; fiziksel, zihinsel, psikolojik ve sosyal boyutlarıyla ortaya çıkmaktadır. Aktiviteler çocukların; bedensel gelişimlerine, eğlenerek öğrenmelerine, özgüvenlerinin artmasına, sosyalleşerek uyum sağlamalarına, aktif olmalarına, özgürlüğün tadına varmalarına, stresten uzaklaşarak keyifli bir tatil geçirmelerine ve güzel hatıralar biriktirmelerine katkılar sunmaktadır. Aktivitelerin çocuklara katkılarının neler olduğu sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde sıklık açısından; "temel beceriler kazanmaları (öğrenme)" (f=6) birinci sırada, "eğlence" (f=5) ikinci sırada, "bedensel gelişim ve yaratıcılık" (f=4) üçüncü sırada, "kendine güven" ve "keyifli bir tatil ile güzel anılar" (f=3) dördüncü sırada sıklıkla ifade edilen katkılar olarak belirlenmiştir.

Tablo 7. Sizce çocuk kulübü aktivitelerinin ebeveynlere ne gibi katkıları olmaktadır?

Katılımcı	Cevaplar
A	"Ebeveynlerin boş vakti olur."
B	"Hem aile hem çocuklar eğleniyorlar, ebeveynlere kendileri için zaman kalıyor."
C	"Kendilerine vakit ayırabiliyorlar."
D	"Aile olarak gelen grupların tatil süresince fiziksel, zihinsel olarak dinlenmesi ve üzerindeki stresi atabilmeleri için ek boş zaman yaratıyor."
E	"Çocuk kulübü aktivitelerinin ebeveynlere katkısı; çocukların özgüven kazanması, iletişim, anlaşma, saygı, sevgi ve güven gibi kavramları çocukların arkadaşlarıyla birlikte daha rahat geliştirmesi nedeniyle mutlu, keyifli, kendilerine zaman ayırabildikleri için güzel bir tatil geçirmelerindeki rolüdür."
F	"Ebeveynler açısından çocuğunu çok rahat gözlemleyebilir. Çocuğu ile rahatça yapamayacağı aktiviteleri gerçekleştirebilir. Örneğin çocuğunu çocuk kulübüne bırakıp alışveriş yapabilir veya bir aktiviteye katılabilir ya da yüzebilir."
G	"Ruhsal ve fiziksel dinlenmeye ihtiyacı olan ebeveynler, kendilerine daha fazla zaman ayırabilirler."
H	"Genellikle ev, iş ve çocuğun okul hayatı gibi rutin durumlardan uzaklaşma amacı ile tatile çıkan ebeveynlerin bir müddet yalnız kalabilmeleri, kendileriyle ilgilenebilmeleri, çocuksuz gidilen ortamlara rahatça gidebilmeleri gibi konularda tercih ettikleri otelin çocuk kulübü, onların kaliteli zaman geçirmeleri konusunda büyük rol oynar. Kulübe birkaç saatliğine çocuklarını bırakıp gönül rahatlığı ile otel dışına çıkabilirler, otel içerisindeki masaj merkezinden faydalanabilirler, eğlence departmanının düzenlemiş olduğu yetişkinlere uygun konseptli partilere katılırken (örneğin; beyaz parti-white party gibi) 18 yaş altı çocuklar kabul edilmediği için parti olduğu akşamlar çocuklarını kulübe bırakabilirler. Ayrıca gece 12'den sonra dışarı çıkmak isteyen aileler, pedagoji eğitimi almış olan çocuk kulübü animatörlerinden bebek-çocuk bakıcılığı (baby sitter) hizmetini ek ücret ödeyerek alabilirler."
I	"Ebeveynlere katkıları; rahat bir biçimde tatil geçirmeleri, dinlenmeleri, çocuklarını götüremeyecekleri yerlere rahat bir şekilde gitmeleri."
J	"Daha iyi tatil yaparlar. İstediklerini yapacak boş zamanları olur. Çocuklarının daha verimli vakit geçirdiklerinden emin olurlar."

Tablo 7'ye göre katılımcıların tamamı ilk sırada ebeveynlerin kendilerine ayırabilecekleri boş zaman yaratılmasında çocuk kulübünün önemli bir misyon üstlendiğini verdikleri cevaplar ile belirtmişlerdir. Ebeveynlerin tatilleri boyunca dinlenmeleri, eğlenmeleri, stresten uzaklaşmaları, küçük çocuklu ebeveynlere bebek-çocuk bakıcılığı (baby sitter) hizmetinin verilmesi, çocuklarının aktivitelerdeki kazanımlarından duydukları memnuniyet, tatmin edici bir tatil deneyimi yaşamalarında işletme bünyesindeki çocuk kulübünün önemini ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 8. Sizce çocuk kulübü aktivitelerinin konaklama işletmesine/işletmelerine ne gibi katkıları olmaktadır?

Katılımcı	Cevaplar
A	"Memnun misafirler yaratıyor. İşletmeye tekrar geliyorlar."
B	"Daha çok misafir gelmesine ve daha uzun geceleme yapılmasına olanak yaratır."
C	"Çocuklu aileler gelmeyi tercih eder. Daha uzun konaklama yaparlar. Çünkü çocuk/çocuklar eğlendiği zaman aile de mutlu olur. Memnuniyet artar."
D	"Daha fazla tercih edilmesi ve daha kaliteli hizmet sağlaması."
E	"Çocuk kulübü aktivitelerinin en önemli katkısı, çocuklar aktivitedeyken ebeveynler merak etmeden daha rahat tatil yapmaktadırlar. Bu durumda hem çocuklar hem de aileler keyifli bir tatil geçirmektedirler. Bu yüzden çocuklu aileler çocuk kulübü olan otelleri tercih etmektedirler."
F	"Aileler çocuğunun güvende olduğu, onun da tatil yaptığını hissettiği yerleri, memnuniyet duydukları işletmeleri tercih ederler. Haliyle çocuklu aileler çocuk kulübü olan otellere gitmek istiyorlar."
G	"İşletme ailelere hitap ediyorsa çocuk kulübünün çok büyük sorumlulukları vardır. Aileler ne kadar ailece vakit geçirmek istese de ebeveynlerin yalnız kalmaya ihtiyaçları vardır. Bu durumda çocuk kulübü ebeveynlerin yüklerini en aza indirmek için elinden geleni yapmalı ve çocuklara güvenli bir eğlence ortamı hazırlamalıdır. Çocuklar ne kadar mutlu ise ebeveynler de o kadar mutlu olur ve memnuniyetleri artar. Başka işletmeleri deneme ihtiyaçları kalmaz."
H	"Mutlu misafirler. Hem ebeveynler hem de çocuklar güzel bir tatil geçirirler. Tekrar işletmeye"

	<i>gelebilirler ya da başkalarına tavsiye edebilirler.”</i>
I	<i>“Müşteri memnuniyeti.”</i>
J	<i>“İşletmeyi her şekilde önde tutar. Tercih durumlarını yükseltmiş olurlar. Güven verirler. Memnuniyet yaratırlar. Verdikleri olanaklarla beğeniyi ve kalıcılığı arttırmış olurlar. Başkalarına tavsiye edebilirler.”</i>

Tablo 8'e göre katılımcılar çocuk kulübü aktivitelerinin konaklama işletmelerine katkıları ifadelerdeki sıklık açısından; “*misafir sayısında artış ve tercih edilme*” (f=9) birinci sırada, “*memnuniyet ve tatmin yaratma*” (f=8) ikinci sırada, “*geceleme sayısında artış*” ve “*tavsiye edilme*” (f=2) üçüncü sırada, “*kaliteli hizmet*” (f=1) dördüncü sırada yer almaktadır. Çocuk kulübü aktiviteleri; işletmenin çekiciliğini artıran, özellikle çocuk merkezli tatil yapan ailelerinin tercihleri üzerinde etkili olarak talep yaratan, tatil deneyimlerine renk katarak misafirlerin işletmeye olan sadakatini artıran uygulamalardır.

Tablo 9. Sizce çocuk kulübü aktiviteleri ne gibi özellikler taşımalıdır?

Katılımcı	Cevaplar
A	<i>“Bedensel, zihinsel eğitim sağlayacak aktiviteler.”</i>
B	<i>“Dans – eğlence.”</i>
C	<i>“Eğitici ve öğretici olmalı.”</i>
D	<i>“Çocukların yeterliliklerine göre aktiviteler yapılması.”</i>
E	<i>“Eğlendirme ve öğretme gibi özellikler taşımalıdır.”</i>
F	<i>“Çocukların sıkılmadığı, yaratıcılığını ortaya çıkarabilen, rekabet yerine paylaşmayı öğretebilen, çocuğun özgüvenini destekleyen türde olmalıdır.”</i>
G	<i>“Güvenli olmalı, Şiddet korku veya cinsellik gibi herhangi bir kötü içerik bulunmamalı. Temizliğe dikkat edilmeli. Eğitsel ve eğlenceli olmalı.”</i>
H	<i>“Bence çocuk kulübü aktivitelerinde öncelikle eğlenmek ilke edinilmelidir. Netice olarak çocuk, eğitim-öğretim döneminden çıkıp, havuzun, denizin, oyunun, dansın, müziğin vb. birçok şeyin tadını çıkarmak adına ailesi tarafından tatile çıkartılmaktadır. Tabii bir yandan da çocuk kulüpleri, çocukların motor gelişimlerine, bilişsel-algısal-dil gelişimlerine, duygusal-sosyal gelişimlerine, aileye-çevreye yaklaşımlarına katkı sağlar nitelikte aktiviteler içermelidir diye düşünüyorum.”</i>
I	<i>“Çocuğa faydalı, eğlenceli, zekâ gelişimine faydalı olmalı.”</i>
J	<i>“Eğitici olmalıdır. Çocuğu eğlendirmeli, aynı zamanda öğretmelidir. Eşit davranılmalıdır. Çalışanların çocuklarla ilişkileri iyi olmalıdır. Çeşitli aktivitelere sahip olmalıdır.”</i>

Tablo 9'a göre çocuk kulübü aktivitelerinin taşınması gereken özellikler ile ilgili olarak ifadelerdeki sıklık açısından katılımcıların tamamı “*eğitici ve öğretici -fiziksel, zihinsel, sosyal ve psikolojik açıdan-*” (f=10) aktivitelerin bulunması gerektiğini belirtmişlerdir. “*Eğlence*” (f=7) ikinci sırada, “*güvenli olması*” (f=2) üçüncü sırada yerini almıştır. Çocukların tatil boyunca bir taraftan eğlenmeleri, bir diğer taraftan güvenli bir biçimde yeterliliklerine uygun olarak eğitici ve öğretici aktiviteler içerisinde bulunmaları, yıllar sonra bile hatırlayabilecekleri unutulmaz deneyimler yaşamalarını sağlayacaktır.

Tablo 10. Sizce çocuk kulübü alanının özellikleri nasıl olmalıdır?

Katılımcı	Cevaplar
A	<i>“Güvenli bir alan olmalı.”</i>
B	<i>“Güvenilir olmalı öncelikle, eğlenceli olmalı.”</i>
C	<i>“Açık ve kapalı alanların güvenli olması, olası tehlikelere karşı önlemlerin alındığı alanlar olması gerekmektedir.”</i>
D	<i>“Temiz, ferah ve güven veren bir yer olmalı.”</i>
E	<i>“Çocuk kulübünün alanı, öncelikle temiz, tehlike arz etmeyecek şekilde, doğayla, yeşillikle iç içe ve çocukların rahat oyun ve aktivite yapabilecekleri konforda olmalı.”</i>
F	<i>“Çocuk kulübünün alanı çocukların rahat edebileceği kadar geniş, her çocuğun birbirini görüp beraber oynayabileceği kadar dar olmalıdır. Yani demek istediğim çalışanların çocuklara hâkimiyet sağlayabileceği ama aynı zamanda çocukların rahat edebileceği kadar da geniş olmalı. Sert ve sivri cisimlerden kaçınılmalı. Çocuğa zarar verecek kimyasallar bulundurmayan, hijyenik alanlar olmalıdır.”</i>
G	<i>“Tabii ki olası kazalar için önlemler alınmalı kapı kilitleri pencere kilitleri kontrol edilmeli zincirlemeli. Yangın tüpü, köşebentler, kablo korumaları, prizlere takılan kapak veya çocuk korumaları gibi odayı olası kaza ve tehlikeleri en aza indirgeyecek ekleme ve değişiklikler</i>

	yapılmalı. Eşyalar sabitlenmeli. Açık alan aktivitelerinin yapılabileceği güzel, makul genişlikte bir bahçe veya parka sahip olmalı.”
H	“Bence çocukların aktivitelere daha rahat katılabilmeleri için zeminin kaygan olmamasına (kauçuk zeminle kaplı olmasına) dikkat edilmelidir. Bahçe etrafını çevreleyen çitler çocuklara zarar verecek boyutta ve biçimde olmamalıdır. Dış mekân oyun parkının oyuncakları çocukların yaş aralıklarına uygun seçilmeli. Örneğin; 4-6 yaş grubu kaydırdaktan kayarken, 10-12 yaş grubu da tırmanma duvarının heyecanını yaşayabilmelidir. Kulüp alanında mutlaka revir, tuvalet (özellikle çocukların yaş grubuna uygun boylarda), kabin, emzirme odası, uyarı levhaları olmalıdır. Ayrıca mutlaka kilitli temizlik deposu olmalı, açıkta kimyasal bırakılmamalıdır. Çim biçme makinesi ve bahçe sulama hortumları için çocukların ulaşamayacağı depolar olmalı, yangın tüpleri ve elektrik prizleri yine çocukların erişemeyeceği yerlere sabitlenmelidir.”
I	“Düzenli, temiz ve hijyenik olmalı, yumuşak olmalı, tehlike arz edecek alet olmamalı, çocukların göz zevklerine uygun olmalı, eğlenceli ve rengarenk olmalı.”
J	“Oyun oynamaya elverişli olmalıdır. Materyaller yeterli olmalıdır. Ortamda çocuklara zarar verebilecek nesnelere bulunmamalıdır. Geniş alanlara sahip olunmalıdır.”

Tablo 10’a göre, ifadelerdeki sıklık açısından çocuk kulübü animatörlerinin tamamı açık ya da kapalı alan olması fark etmeksizin aktivite alanlarının “güvenli olması” (f=10) gerektiği konusunda görüş birliğindedirler. Aktivite alanlarının “makul genişlikte ve ferah alanlar olması” (f=6) ikinci sırada, “uygun araçların bulunması-eğlenceli ve konforlu” (f=5) üçüncü sırada, “temizlik ve hijyen açısından uygunluğu” (f=4) dördüncü sırada yer almıştır.

Tablo 11. Çocuk kulübüne gelen farklı dil ve kültüre sahip çocuklarla iletişimde nelere dikkat ediyorsunuz? Diğer çocuklarla beraberliği nasıl sağlıyorsunuz?

Katılımcı	Cevaplar
A	“Basit oyunlarla kaynaştırarak.”
B	“Beden dili.”
C	“Her ülkenin kültürüne uygun aktiviteler yapılıyor.”
D	“Çocukların kullandığı dile göre konuşmak ve çocuklar arasında sözlü olmasa da beden dili.”
E	“Çocuk kulübünde farklı dil ve kültürlerle sahip çocuklar olursa aktiviteleri herkese hitap edecek, herkesin ortak noktasını kapsayacak şekilde aktiviteler yapılırsa beraberlik daha kolay sağlanır.”
F	“Çocuklar büyükler kadar çıkarıcı değildir. Onlar diline teninin rengine değil birbirlerine olan sevgilerine, beden dillerine bakarlar. Ailelerine göre hareket eden çocuklar da var tabii. Onlara uygun bir dille çeviri yapıp arkadaş olabileceklerini, beraber oynayabileceklerini anlatıyoruz.”
G	“Genelde beden dillerini kullanabilecekleri drama oyunları oynatırız. Böylelikle çocuklar birbirlerine ısındıktan sonra -onun dilini konuşamıyorum ben nasıl onunla oynayabilirim?- korkusu ortadan kalkıyor. Çocuklar çekingenliklerini atıyor. Görüyorlar ki konuşmadan da anlaşabiliyorlar. Çalışanlar olarak müşteri portföyüne göre eleman seçeriz mutlak. Örneğin en son çalıştığım otelde İngiliz, Rus ve Alman ağırlıklı idi. Ben Rusça ve İngilizce bildiğim için eleman tercihi Almanca bilen kişiler arasından seçim yapıldı.”
H	“Çocuk kulübünde birden fazla milliyetten animatör bulunma durumu olabiliyor. Tesise gelecek çocuk misafirlerin milliyetine göre çocuk kulübünde çalışacak olan kişilerin dil bilgilerine çok fazla özen gösteriliyor. Mümkün olduğunca çeşitli milliyetlerden animatörler işe alınıyor, yani herkes Türk çalışan olmuyor. Her aktivitenin saati, düzeni, animatörü belirli bir düzende olduğu için pek fazla sıkıntı çıkmıyor. Çocuklar arasında nadiren anlaşmazlıklar olabiliyor; ama bunu da kolaylıkla çözebiliyoruz. Drama aktivitelerimiz, tanışma ve alışma saatlerimiz oluyor. Her şeyden önemlisi de bazen farklı dilden ziyade çocuk dilinden anlamak ve bir çocukla anlaşmak için göz teması kurmak ve her an gülümsemek çok önemli oluyor. Özellikle kulübe gelen özel çocuklara karşı...”
I	“Farklı dillerdeki çocuklarla yabancı dil konuşarak anlaşılıyor. Genelde aileleriyle oluyorlar zaten.”
J	“Birbirine benzeyen dillere sahip olan çocukları aynı kümeler içinde tutmaya çalışıp anlaşma problemlerini önlemeye çalışıyoruz.”

Tablo 11’e göre çocuk kulübü animatörleri; çocukların kaynaşması için basit oyun ve uygun aktivitelere yer vererek, beden dilini kullanmalarını sağlayarak, farklı milliyetlerden animatörlerle bir arada, ortak kültürden çocukları zaman zaman gruplandırarak ve çocukların ana dillerini konuşarak birlik ve beraberliklerini sağlamaktadırlar.

Tablo 12. Konaklama işletmesi, çocuk kulübü aktivitelerini mevcut ve potansiyel (gelecekte işletmeye gelme ihtimali olan) misafirlere nasıl duyuruyor, tanıtımını ne şekilde yapıyor?

Katılımcı	Cevaplar
A	"Web sayfası, broşürler, afişler, yönlendirme tabelaları ve animatörlerin duyuruları aracılığıyla."
B	"İnternet, broşür ve işletme içi bilgi vererek."
C	"Kataloglarda, reklam afişlerinde aktiviteler bulunmakta. İşletme içerisinde çalışanlar duyuruyor."
D	"İşletmenin bastırıldığı broşürler, işletme içerisindeki afişler ile."
E	"Müşteriler resepsiyondaki broşürler ve animasyon danışma masasından (info deskten) öğrenirler."
F	"Ön büroda tanıtım materyalleri bulunmakta, web sayfasında görseller ve aktiviteler ile ilgili bilgiler bulunmakta."
G	"İşletmenin internet sitesinde veya birebir görüşmelerde otelin sahip olduğu olanaklar hakkında bilgilere yer verilir. El broşürleri vardır ve acenteler aracılığı ile de tüm aktiviteler müşterilere aktarılır."
H	"Günümüzde dijital medya ortamı çok fazla aktif olarak kullanılıyor. Hem sürekli gelen hem de gelecek olan misafirler. Tripadvisor gibi otel arama ve otel hakkında yorum programlarını yakından takip ediyorlar. Konaklama işletmesi de bunun gibi programlara tesisin ve olanaklarının detaylı fotoğraf ve videolarını yükleyerek tanıtımını yapıyor. Hemen her otel bir resmi web sitesinden daha fazlasına sahip. Tatile çıkmış veya çıkacak olan aile, otelin instagram, facebook gibi sosyal medya sayfalarını istediği zaman inceleyerek, canlı yayınlara katılarak çocuk kulübü aktivitelerinden ve otel hakkında yapılan yorumlardan haberdar oluyor. Ayrıca birçok otel acentelerle anlaşmalı çalışıyor. En son çalıştığım otel Coral Travel ile iş birliği yapıyordu. Çocuk kulübüne ait çoğu tanıtımımızı bu acente yapmıştı."
I	"Çocuk animatörleri bilgi (info) veriyor. Misafir ilişkilerinde tanıtım yapılıyor."
J	"İnternet sayfasında ve resepsiyonda tanıtım yapılıyor."

Tablo 12'ye göre konaklama işletmelerinde çocuk kulübü aktiviteleri; sıklık açısından ilk sırada "işletme tarafından hazırlanan broşürler" ile "resepsyonistler, animatörler, misafir ilişkileri çalışanları tarafından yapılan tanıtım/bilgilendirmeler" (f=7), ikinci sırada "internet/web sayfası/sosyal medya mecraları" (f=6), üçüncü sırada işletme içerisinde farklı noktalara yerleştirilen "afişler/yönlendirme tabelaları" (f=5) ve son sırada "acenteler" (f=2) aracılığıyla tanıtılmakta ve duyurulmaktadır. Konaklama işletmesi hazırladığı el broşürleri, işletme çalışanlarının bilgilendirmeleri ve yönlendirmeleri ile işletmenin mevcut misafirlerinin aktivitelerden haberdar olmasını sağlamaktadır. Bu çabalar ebeveynler ile çocukların aktivitelere katılımlarını teşvik etmektedir. İşletmeler pazarlama faaliyetleri içerisinde vitrin departman olarak eğlence departmanı bünyesinde yapılan aktiviteleri, sadece web sayfalarında duyurmakla kalmayıp, sosyal medya mecralarına taşımakta, misafirlerin de bu mecralardaki paylaşımları ve yorumları işletme için önemli bir değer oluşturmaktadır. Ayrıca işletme içerisinde yönlendirme tabelaları, birçok farklı noktaya asılan afişler de işletme içi tanıtım ve bilgilendirmeye katkı sağlamaktadır. İşletmeler uzmanlaşmış seyahat acentelerinin bilgi birikimlerinden yararlanarak, pazarlama ve tanıtım konularında destek almakta, acenteler işletmelere yönelik talebin artmasında önemli bir rol oynamaktadırlar.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm sektöründe özellikle kıyı turizm destinasyonlarında bulunan işletmelerde, animasyon aktiviteleri işletmelere renk ve cümbüş katmakta, misafirlere ise eğlence ve rahatlama olanağı sunmaktadır. Aktiviteler çoğunlukla çocuklar ve yetişkinler olmak üzere iki farklı konuk segmenti için tasarlanmaktadır (Çevik ve Şimşek, 2017, p.281). Çocuk segmenti için çocuk kulübü çatısı altında, animatörlerin rehberliğinde, çocukların hoşlanacakları, eğlenerek öğrenecekleri çeşitli aktiviteler gerçekleştirilmektedir. İşletme bünyesinde açık ve kapalı alanlarda gerçekleştirilen aktiviteler, farklı kültür, dil, milliyet ve yaşta çocukları biraraya getirmekte ve unutulmaz bir tatil deneyimi yaşama olanağı çocuklara sunulmaktadır.

Çalışma kapsamında çocuk kulübü animatörlerinden hangi aktiviteleri yaptıkları ve bu aktivitelerin çocuklara, ebeveynlere ve konaklama işletmesine olan katkıları, animatörlerin perspektifinden tespit edilmiştir. Bu bağlamda çocukların aktivitelere katılmasının fiziksel, sosyal, psikolojik ve zihinsel açıdan gelişimlerine katkı sunduğu, eğlenerek öğrendikleri, hayatları boyunca hatırlayacakları tatil deneyimi kazandıkları (Sotiriadis, 2014, p.697), farklılıkların farkına vararak dünya görüşlerinin zenginleştiği sonuçlarına ulaşılmıştır. Çocuklar farklı

ülkelerden birçok çocuk ile iletişim kurmakta ve sosyalleşmektedirler. İşletmenin küçük misafirleri; çeşitli sporlar, becerilerini geliştiren ve eğlendiren oyunlar, dramalar, el ve göz koordinasyonunu geliştiren son derece renkli ve eğlenceli çeşitli aktiviteler yapmaktadırlar.Yapılan aktiviteler çocukların tatillerine yönelik memnuniyet düzeylerini artırmaktadır (Damjanović, Đorđević ve Dimitrijević, 2012, p.163).

Çocuk kulübü aktivitelerinin ebeveynler açısından da önemli katkıları bulunmaktadır. Bütün bir yılın yorgunluğunu atmak, dinlenmek ve eğlenmek isteyen ebeveynler kendileri için zaman yaratabilmekte, ortak aktivitelerde ailece kaliteli ve keyifli saatler geçirebilmektedirler. Ebeveynlerin güvenebilecekleri, karşılaştıkları herhangi bir sorunda kolayca ulaşıp çözüm üretmede destek alabilecekleri animatörlerin varlıkları, stresten uzak, rahat bir tatil geçirilmesinin yolunu açmaktadır (Gram, 2005, p.20). Aktiviteler mutlu çocuklar yaratmakta, mutlu çocuklar ebeveynlerin de mutlu ve huzurlu bir tatil geçirmesini sağlamaktadır. Sunulan hizmetlerden memnun kalan ebeveynler işletmede geceleme sürelerini uzatabilmekte, işletmeyi tekrar tercih edebilmekte, tanıdıklarına önerebilmekte ya da sosyal medya mecralarında edindikleri deneyimlerine yönelik yorumlar yaparak, işletmeye yönelik talep üzerinde etki yaratabilmektedirler.

Çocuk kulübü aktiviteleri işletmelerin çekiciliğini artırmakta, tercih edilmesinde etkili olmakta, tanıtım ve pazarlama faaliyetlerinde önemli bir argüman olarak değerlendirilmektedir (Alexandrova, 2015, p.124). Hem ebeveynlerin sadık misafirlere dönüştürülmesinde hem de bugünün çocuklarının geleceğin daimi misafirleri olmasında aktiviteler ve hissettirdikleri etkili olmaktadır. İşletmelerin çocukların sağlık ve güvenliğini çocuk kulübü çatısı altında sağlamaları önem arz etmektedir. Bu sağlanamazsa diğer hiçbir çabanın önemi işletmeler açısından kalmamaktadır (Özel, 2015, p.10). Emir ve Pekiyan 2010 yılındaki çalışmalarında, ailelerin otel seçiminde en çok önem verdikleri konularla ilgili; güvenlik, hijyene önem verilmesi ve çocuk havuzunun bulunması sonuçlarına ulaşmışlardır. Çocuklar için güvenli oyun ve gezi alanları, çocuklarını emanet edebilecekleri eğitilmiş çocuk kulübü çalışanları, çocukların her yere dokunabileceği düşünülerek hijyenik bir ortam yaratılması, gündüz ve gece çocuklar ile ebeveynlerinin katılabileceği oyunlar, animasyon gösterileri, havuz ve plaj oyunları, gezi programları hem çocukların hem de ailelerin kaliteli, tatmin edici bir tatil yaşamasını sağlamaktadır (Damjanović, Đorđević ve Dimitrijević, 2001, p.163; Emir ve Pekiyan, 2010, pp.177-178).

Yapılan çalışma ile bundan sonra yapılacak turizm animasyonu ve çocuk kulübü ile ilgili çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda; ebeveynlerin çocuk kulübüne yönelik algıları, memnuniyet düzeyleri, çocuk kulübünde çalışan animatörlerin yeterlik ve yetkinlikleri incelenebilir.

Araştırma bazı sınırlılıklar altında gerçekleştirilmiştir. Bu sınırlılıklardan en önemlisi, konaklama işletmelerinde spesifik bir alan olan çocuk kulübünde büyük çoğunluğunu mevsimlik çalışan animatörlerin oluşturduğu bir evrenin seçilmesidir. Diğer kısıtlar arasında, araştırmanın şubat ayında yürütülmesi açısından zaman faktörünün azlığı ve düşük sezonda araştırmanın yapılması sayılabilir.

KAYNAKÇA

- Adeboye, C. A. (2012, June). The Impact of Entertainment on Tourism Case Study: Agency Remarc in Greece. *Central Ostrobothnia University of Applied Sciences Degree Programme in Tourism*. Central Ostrobothnia University.
- Alexandrova, E. (2015). Harmonization of Family Holidays with Contemporar Requirements. *Economics Alternatives*(1), 118-125.
- Argan, M. (2007). *Eğlence Pazarlaması*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aydın, G. (2008, 08 24). *40 Bin Animatör Turist Eğlensin Diye Çırpınıyor*. Şubat 8, 2018 tarihinde www.hurriyet.com.tr: <http://www.hurriyet.com.tr/40-bin-animator-turist-eglensin-diye-cirpiniyor-9733616> adresinden alındı.
- Bibliography \L 1055 Aygün, İ. ve Kazan, H. (2008). Aie Üyelerinin Aile Satın Alma Kararlarına Etkileri: İstanbul Uygulaması. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 227-247.
- Baş, T. ve Akturan, U. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri* (2 b.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (13 b.). Ankara: Pegem Akademi.

- Costa, G., Glinia, E., Goudas, M. ve Antoniou, P. (2004). Recreational Services in Resort Hotels: Customer Satisfaction Aspects. *Journal of Sport Tourism*, 9(2), 117-126.
- Çevik, H. ve Şimşek, K. Y. (2017). The Quality of Five-Star Hotel Animation Services in Turkey with Regard to Tourists' Demographics. *Tourism*, 65(3), 280-293.
- Damjanović, A., Đorđević, S. ve Dimitrijević, V. (2012). TouristArea with Particular Focus on Animation. *QUAESTUS Multidisciplinary Research Journal*, 160-169.
- Deliverska, E., Tsankov, N. ve Ivanov, S. (2017). Dynamics of The Interest and Motivation Sport-Recreational Animation with Children. *European Journal of Physical Education and Sport Science*, 3(4), 109-120.
- Demir, M. ve Demir, Ş. Ş. (2015). Otel Animasyon Hizmetlerinin Yöneticiler ve Turistlerin Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 1(1), 44-61.
- Emir, O. ve Pekyaman, A. (2010). Çocuklu Ailelerin Otel İşletmesi Seçiminde Etkili Olan Faktörler: Afyonkarahisar'da Bir Uygulama. *Celal Bayar Üniversitesi, İİBF Yönetim ve Ekonomi*, 17(2), 159-181.
- Gram, M. (2005). Family Holidays. A Qualitative Analysis of Family Holiday Experiences. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 5(1), 2-22.
- Güleraslan, A. (2011). Tüketici Olarak Çocuk ve Ailenin Satın Alma Kararlarına Etkisi. *Selçuk İletişim Dergisi*, 6(4), 126-137.
- Karaman, M. (2014). Turizm Animasyonu Gösterilerinin Kökenleri ve Yapısal Özellikleri. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Güzel Sanatlar Enstitüsü Sahne Sanatları Anabilim Dalı .
- Karaman, M., Özgürel, G. ve Bingöl, Z. (2016). Turizm Pazarlamasında Animasyon Aktivitelerinin Bir Araç Olarak Değerlendirilmesi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 6(11), 599-618.
- Koçak, N. (2001). Konaklama İşletmelerinde Animasyonun Önemi ve Animasyon Personeline Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF*, 16(1), 61-79.
- Oláh, I. (2016). The Significance of Animation in the Tourism of Hungary. *Agricultural Bulletin of Stavropol Region Research and Practice Journal*, 4 (24)(2), 64-66.
- Özel, Ç. H. (2015). Understanding Mini Club Managers' Perceptions of Kid-Friendly Hotels' Marketing Practices in Turkey: An Application of Analytic Hierarchy Process. *Proceedings International Marketing Trends Conference* (s. 1-13). <http://www.marketing-trends-congress.com/archives/2015/pages/PDF/135.pdf>.
- Rhoden, S., Hunter-Jones, P. ve Miller, A. (2016). Tourism Experiences Through the Eyes of a Child. *Annals of Leisure Research*, 19(4), 424-443.
- Sotiriadis, M. D. (2014). Management and Operational Issues of Animation Services in Resort and All-inclusive Hotels: Evidence from Greece. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(20), 692-698.
- Stamenković, I., Blešić, I., Pivac, T. ve Džigurski, A. I. (2015). Attitudes of Participants of Tourist Animation- Case Study: Thematic Events as A Practical Training (Novi Sad, Serbia). *Turizam*, 19(4), 146-154.
- Tsankov, N., Deliverska, E. ve Ivanov, S. (2015). Achievement Motivation as a Determining Factor for Sports Quality and Animation Activities with Children. *Research in Kinesiology*, 43(1), 105-110.
- Türkay, O., Korkutata, A., Şengül, S. ve Solmaz, S. A. (2015). Animasyon Hizmetlerinin Rekabet Gücüne Katkısı: Otel İşletmelerinde Katılımcı ve Pazar Yönlü Örgüt Kültürünün Etkileri Bağlamında Bir Araştırma. *Bartın Üniversitesi İİBF*, 6(12), 79-102.
- Urry, J. (2009). *Turist Bakışı* (1 b.). (E. Tataroğlu, ve İ. Yıldız, Çev.) Ankara: Bilgesu Yayıncılık.
- Wang, K.-C., Hsieh, A.-T., Yeh, Y.-C. ve Tsai, C.-W. (2004). Who is the Decision-Maker: The Parents or the Child in Group Package Tours? *Tourism Management*, 25, 183-194.
- www.turkiyeturizm.com. (2018). [www.turkiyeturizm.com](http://www.turkiyeturizm.com/oteller-israfi-animasyon-ve-panelledurduracak-54311h.htm). 02 08, 2018 tarihinde <http://www.turkiyeturizm.com/oteller-israfi-animasyon-ve-panelledurduracak-54311h.htm> adresinden alındı
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (6 b.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.