Multidisipliner Yaklaşımla SAĞLIK TURİZMİ

Editör
Doç. Dr. Şükran Karaca

nobel

Multidisipliner Yaklaşımla SAĞLIK TURİZMİ
Editör: Doç. Dr. Şükran Karaca

Yayın No. : 3559
Sağlık Bilimleri No. : 097
ISBN : 978-625-439-700-4
E-ISBN : 978-625-439-699-1
Basım Sayısı : 1. Basım, Eylül 2021

© Copyright 2021, NOBEL AKADEMİK YAYINCILIK EĞİTİM DANIŞMANLIK TİC. LTD. ŞTİ. SERTİFİKA NO.: 40340
Bu baskının bütün hakları Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.ne aittir. Yayınevinin yazılı izni olmaksızın, kitabın tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.

Nobel Yayın Grubu, 1984 yılından itibaren ulusal ve 2011 yılından itibaren ise uluslararası düzeyde düzenli olarak faaliyet yürütmekte ve yayınladığı kitaplar, ulusal ve uluslararası düzeydeki yükseköğretim kurumları kataloglarında yer almaktadır.

Genel Yayın Yönetmeni : Nevzat Argun -nargun@nobelyayin.com-
Yayın Koordinatörü : Gülfem Dursun -gulfem@nobelyayin.com-

Redaksiyon : Dilek Gezgin -dilek@nobelyayin.com-
Sayfa Tasarım : Samet Tekin -samet@nobelyayin.com-
Kapak Tasarım : Mehtap Yürümez -mehtap@nobelyayin.com-
Baskı Sorumlusu : Yavuz Şahin -yavuz@nobelyayin.com-
Baskı ve Cilt : Atalay Matbaacılık / Sertifika No.: 15689-
Büyük Sanayi 1 Cad. Elif Sok. No.:7/236-237 İskitler / ANKARA

Kütüphane Bilgi Kartı

Karaca, Şükran.
Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi / *Editör: Şükran Karaca*
1. Basım. XXXVIII + 650 s. 16,5x24 cm. Kaynakça var, dizin yok.
ISBN: 978-625-439-700-4
E-ISBN: 978-625-439-699-1
1. Sağlık Turizmi 2. Sağlık Hizmetleri 3. Termal Turizm 4. Medikal Turizm 5. Üçüncü Yaş (İleri Yaş) Turizmi

Genel Dağıtım

ATLAS AKADEMİK BASIM YAYIN DAĞITIM TİC. LTD. ŞTİ.
Adres: Bahçekapı mh. 2465 sk. Oto Sanayi Sitesi No:7 Bodrum Kat Şaşmaz-ANKARA - siparis@nobelyayin.com-
Telefon: +90 312 278 50 77 - **Faks:** 0 312 278 21 65
E-Satış: www.nobelkitap.com - esatis@nobelkitap.com / www.atlaskitap.com - info@atlaskitap.com

Dağıtım ve Satış Noktaları: Alfa Basım Dağıtım, Arasta, Arkadaş Kitabevi, D&R Mağazaları, Dost Dağıtım, Ekip Dağıtım, Kida Dağıtım, Kitapsan, Nezih Kitabevleri, Pandora, Prefix, Remzi Kitabevleri

BÖLÜM YAZARLARI

1. Bölüm
SAĞLIK TURİZMİNE GENEL BİR BAKIŞ
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Halit Akın - Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, halitakin@erciyes.edu.tr, ORCID: 0000-0002-9455-0323

2. Bölüm
DÜNYADA SAĞLIK TURİZMİNİN POTANSİYELİ VE SAĞLIK TURİZMİ UYGULAMALARI
Dr. Öğr. Üyesi Gülser Yavuz - Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, gulser@mersin.edu.tr, ORCID: 0000-0001-9740-9045

3. Bölüm
TÜRKİYE'DE SAĞLIK TURİZMİNİN POTANSİYELİ VE SAĞLIK TURİZMİ UYGULAMALARI
Dr. Öğr. Üyesi Sine Erdoğan Morçin - Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, sinemorcin@sdu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2010-9743

4. Bölüm
TERMAL TURİZM (KAPLICA& SPA&WELLNESS)
Öğr. Gör. Esra Özkan Önem - Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, eozkanonem@cumhuriyet.edu.tr, ORCID: 0000 0003 0104 8981

5. Bölüm
MEDİKAL TURİZM
Dr. Zafer Buzcu - Çukurova Üniversitesi Karataş Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O. Konaklama İşletmeciliği Bölümü, zaferbuzcu@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-8379-762X.

6. Bölüm
ÜÇÜNCÜ YAŞ TURİZMİ
Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Emin Baynazoğlu - Trakya Üniversitesi Keşan Yusuf Çapraz Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu İşletme Bilgi Yönetimi Bölümü, meminbaynazoglu@trakya.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1978-1348

7. Bölüm

ENGELLİ TURİZMİ

Öğr. Gör. Esra Özkan Önem - Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, eozkanonem@cumhuriyet.edu.tr, ORCID: 0000 0003 0104 8981

8. Bölüm

YASA AŞAN VE DİASPORA SAĞLIK TURİZMİ

Doç. Dr. Meral Yılmaz - Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, meralylmz@cumhuriyet.edu.tr, ORCID: 0000-0001-6150-1640

9. Bölüm

SAĞLIK TURİZMİNDE POLİTİKA VE PLANLAMA

Dr. İsmail Uzut - Maltepe Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü, smailuzut@maltepe.edu.tr, ORCID: 0000-0001-6227-7249

10. Bölüm

SAĞLIK TURİZMİ EKONOMİSİ

Dr. Ümit Şengel - Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü, umitsengel@gmail.com, ORCID: 0000-0003-1284-836X

11. Bölüm

SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE YÖNETİM

Dr. Koray Genç - Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Mudurnu Süreyya Astarcı MYO Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, koray.genc@yahoo.com, ORCID: 0000-0001-5477-4683

12. Bölüm

SAĞLIK TURİZMİNDE PAZARLAMA

Doç. Dr. Şükran Karaca - Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, sukrankaraca@gmail.com, ORCID: 0000-0002-0268-1810

13. Bölüm

SAĞLIK TURİZMİNDE MARKALAŞMA

Dr. Öğr. Üyesi Ebru Sönmez Karapınar - Kayseri Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü, ebrusonmez@kayseri.edu.tr, ORCID: 0000-0001-5266-6451

14. Bölüm
SAĞLIK TURİZMİNDE İLETİŞİM VE HALKLA İLİŞKİLER
Dr. İbrahim Yemez - Sivas Cumhuriyet Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü, ibrahimyemez@cumhuriyet.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3176-6394

15. Bölüm
SAĞLIK TURİZMİNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ
Öğr. Gör. Caner Öniz - Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Koyulhisar Meslek Yüksekokulu Sosyal Güvenlik Bölümü, coniz@cumhuriyet.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7061-1518

16. Bölüm
SAĞLIK TURİZMDE FİNANSAL YÖNETİM
Dr. Öğr. Üyesi Seda Süer - İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, seda.suer@ikcu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0264-071X

17. Bölüm
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ
Dr. Öğr. Üyesi Gizem Özgürel - Balıkesir Üniversitesi Burhaniye Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Turizm İşletmeciliği Bölümü, gizem.ozgurel@balikesir.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1161-3721

18. Bölüm
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE KALİTE YÖNETİMİ
Öğr. Gör. Muhammed Yıldız - Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, yildizmd@yandex.com.tr, ORCID: 0000-0002-0407-8783

19. Bölüm
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE BANKET YÖNETİMİ VE ORGANİZASYONU
Dr. Öğr. Üyesi Züleyhan Baran - Düzce Üniversitesi Akçakoca MYO Turizm ve Otel İşletmeciliği, zuleyhanbaran@gmail.com, ORCID: 0000-0003-4804-5622

20.Bölüm
SAĞLIK TURİZMİNDE GİRİŞİMCİLİK UYGULAMALARI
Dr. Gökhan Gürler - Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümü, ggurler@sakarya.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7137-2061

21. Bölüm
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE BESLENME İLKELERİ VE MENÜ PLANLAMA
Dr. Öğr. Üyesi Merve Işkın - Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, merveiskin25@gmail.com, ORCID: 0000-0002-4748-0422

22. Bölüm

SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE DİYETETİK MUTFAK

Doç. Dr. Meral Yılmaz - Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, meralylmz@cumhuriyet.edu.tr,
ORCID: 0000-0001-6150-1640

23. Bölüm

SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE HİJYEN VE SANİTASYON

Ercan Polat - Yiyecek İçecek Hizmetleri Alan Şefi, Tokat Evliya Çelebi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, ercannpolatt@gmail.com, ORCID: 0000-0003-2587-9309

24. Bölüm

SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Dr. Öğr. Üyesi Züleyhan Baran - Düzce Üniversitesi, Akçakoca MYO Turizm ve Otel İşletmeciliği, zuleyhanbaran@gmail.com, ORCID: 0000-0003-4804-5622

25. Bölüm

SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE MESLEKİ ETİK

Doç. Dr. Gonca Aytaş - Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, gaytas@aku.edu.tr, ORCID: 0000-0002-8221-4808

Aysel Aliyeva - Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi, aysel.aliyeva@usr.aku.edu.tr,
ORCID: 0000-0002-7480-5800

26. Bölüm

SAĞLIK TURİZMİNDE AR-GE VE İNOVASYON

Dr. Öğr. Üyesi Tuba Aldemir - İstanbul Esenyurt Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, tubaaldemir@yahoo.com,
ORCID: 0000-0001-7419-3640

27. Bölüm

ULUSLARARASI SAĞLIK TURİZMİ HAREKETLİLİĞİ VE REHBERLİK HİZMETLERİ

Arş. Gör. Mustafa Çevrimkaya - Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü, mustafacevrimkaya@gmail.com,
ORCID: 0000-0003-3845-2670

Prof. Dr. Burhanettin Zengin - Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü, bzengin@gmail.com,
ORCID: 0000-0002-6368-0969

28. Bölüm
SÜRDÜRÜLEBİLİR SAĞLIK TURİZMİ

Doç. Dr. Şükran Karaca - Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, sukrankaraca@gmail.com, ORCID: 0000-0002-0268-1810

29. Bölüm
SAĞLIK TURİZMİNDE DİJİTAL PLATFORMLAR VE SOSYAL MEDYA

Dr. Öğr. Üyesi Ebru Özlem Güven - Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Gelibolu Meslek Yüksek Okulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü, ebruozlem.guven@comu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1298-8012

Murat Eren - Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Bölümü, murateren81219@gmail.com, ORCID: 0000-0002-5247-924X

30. Bölüm
SAĞLIK TURİZMİNDE YENİ UYGULAMALAR VE ALTERNATİFLER

Doç. Dr. Sabriye Çelik Uğuz - Balıkesir Üniversitesi Burhaniye Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Turizm İşletmeciliği Bölümü, sabriye_celik@yahoo.com, ORCID: 0000-0002-2424-649X

ÖN SÖZ

Sağlık, insanların en değerli varlığıdır ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından sadece hastalık ve sakatlığın olmayışı değil bir bütün olarak bedenen, ruhen ve sosyal yönden tam bir iyilik hâli olarak tanımlanmıştır. Sağlıkla ilgili hizmetler, doğası gereği tedavi edici ve rehabilitasyon gibi tıbbi sağlık hizmetlerini ve kişisel bakım, zindelik, ferahlık, iyileştirme ve olası sorunları önleme gibi hizmetleri de kapsamaktadır. İnsanların yaşam kalitesini iyileştirebilmesi ve sürdürebilmesi açısından sunulan sağlık hizmetleri çok önemlidir ve bu nedenle insanlar ihtiyaç duydukları tedaviyi veya esenliği sağlayarak yaşam kalitesini artırmak amacıyla sağlık amaçlı turizm seyahatleri yapmaktadırlar.

İnsanların ulusal ve uluslararası düzeyde farklı destinasyonlara yönelik sağlık hizmetleri taleplerinin artması, sağlık turizminin yarattığı küresel ekonomik değeri giderek artırmakta ve önümüzdeki yıllarda bu artışın katlanarak devam etmesi beklenmektedir. Sağlık turizminin küresel boyutta büyümesiyle birlikte sağlık turizmi destinasyonlarının ve sağlık hizmeti sunucularının da içinde bulunduğu rekabet her geçen gün daha da artmaktadır. Dolayısıyla mevcut ve potansiyel sağlık turistlerinin sağlık hizmetleri ve işletmelerine yönelik değerlendirme ve karar verme süreçlerinin yanı sıra sağlık hizmeti sunucularının rekabet ortamı içerisindeki planlama ve uygulamalarının da farklı disiplinler ile ilişkili olarak değerlendirilmesi önem arz etmektedir.

Multidisipliner Yaklaşımla Sağlık Turizmi Kitabı, 30 bölümden oluşmakta ve 18 farklı üniversiteden 29 akademisyen ve uygulayıcının katkılarıyla sağlık turizmi alanına kapsamlı ve modern bir bakış sunmaktadır. Bu kitap, sağlık turizminin farklı disiplinler perspektifinden kapsamlı bir şekilde ele alındığı ilk kitap olması nedeniyle temel kaynak niteliğindedir ve sağlık turizmine ilgi duyan herkes için paha biçilmez bir eser olacaktır. Kitapta, sağlık turizminin ele alındığı konuların birçoğunda ya çok az sayıda çalışma bulunmakta ya da herhangi bir çalışmaya rastlanılamamaktadır. Kitapta yer alan 30 bölüme ilişkin kısa açıklamalar aşağıda özetlenmektedir.

"Sağlık Turizmine Genel Bir Bakış" bölümü kitabın ilk bölümünü oluşturmaktadır. Dr. Mehmet Halit AKIN tarafından ele alınan bu bölümde, insanların farklılaşan ihtiyaçları doğrultusunda ortaya çıkan ve alternatif turizm faaliyetlerinden birisi olan sağlık turizminin son yıllarda sürekli büyüyen ve daha fazla öne çıkarak ekonomik katkılar sunan bir sektör olduğuna vurgu yapılmıştır. Ayrıca sağlık turizminin kavramsal olarak değerlendirilebilmesi adına, sağlık turizmi, sağlık turisti ve sağlık destinasyonu kavramları açıklanmış ve sağlık turizminde motivasyon kaynaklarının yanı sıra sağlık turizminin özellikleri ve çeşitleri ele alınmıştır.

Kitabın ikinci bölümünde yer alan "Dünyada Sağlık Turizminin Potansiyeli ve Sağlık Turizmi Uygulamaları" bölümü Dr. Gülser YAVUZ tarafından ele alınmıştır. Bölümde dünyada sağlık turizminin gelişimi incelenmiş ve günümüzdeki küresel düzeydeki potansiyeli hakkında bilgiler verilmiştir. Bu gelişim ve büyüme potansiyeli ile cezbeden sağlık turizmi pazarında payını arttırmak isteyen ülkelerin uyguladıkları çok çeşitli strateji ve politikaları üzerinde durulmuştur. Dünyada sağlık turizminde öncü olan ülkelerin bu uygulamaları; bulundukları bölge başlıkları altında güncel bilimsel çalışmalar, raporlar vb. kaynaklara dayalı olarak aktarılmıştır.

Kitabın üçüncü bölümü olan "Türkiye'de Sağlık Turizminin Potansiyeli ve Sağlık Turizmi Uygulamaları" Dr. Sine ERDOĞAN MORÇİN tarafından yazılmıştır. Bölümde, Türkiye'de sağlık turizmi, Türkiye'nin sağlık turizmi açısından önemi, Türkiye'nin sağlık turizmi pazarları ve Türkiye'de sağlık turizmi uygulamaları konuları ele alınmıştır. Türkiye'de termal, medikal, engelli ve üçüncü yaş turizminin gelişimi incelenmiş ve uygulamaların mevcut durumları açıklanmaya çalışılmıştır.

"Termal Turizm (Kaplıca&Spa&Wellness)" temasının irdelendiği dördüncü bölümde Öğr. Gör. Esra ÖZKAN ÖNEM, geçmişten günümüze termal turizmin dünyadaki durumunu ve bu turizm faaliyetlerinin turizm ekonomisinde edindiği rolü açıklamıştır. Termal turizm ile ilgili kavramlar, termal turizm bünyesindeki uygulamalar, termal turizm işletmelerinin genel özellikleri ve konu hakkındaki yasal mevzuat bu bölümde değinilen diğer konulardır.

"Medikal Turizm" bölümü Dr. Zafer BUZCU tarafından kaleme alınmış olup kitabın beşinci bölümünü oluşturmaktadır. Bu bölümde dünya genelinde önemli turizm çeşitlerinden birisi olan medikal turizmin kapsamına, tarihçesine, ekonomik olarak önemine ve özelliklerine, gelişimine etki eden olumlu ve olumsuz faktörlere, dünya genelinde ve özelinde Türkiye'deki durumuna değinilmiştir. Ayrıca medikal turizmin Türkiye'deki gelişiminin devam etmesi için önerilere yer verilmiştir.

Kitabın altıncı bölümünde "Üçüncü Yaş Turizmi" bölümü yer almaktadır. Bu bölümde Dr. Mehmet Emin BAYNAZOĞLU, üçüncü yaş turizmi gelirlerinin turizm endüstrisinin geleceği için önemini vurgulamıştır. Bölümde üçüncü yaş turizmi kavramı, sağlıklı yaşlanma, dünyada ve Türkiye'de üçüncü yaş turizmi uygulamaları, üçüncü yaş turizmini desteklemek için çıkarılan yasa ve teşviklerle ilgili konular izah edilmeye çalışılmıştır.

Sağlık turizmi içerisinde önemli bir potansiyele sahip olan "Engelli Turizmi" konusunun anlatıldığı yedinci bölümde Öğr. Gör. Esra ÖZKAN ÖNEM engellilik kavramını çeşitli boyutlarıyla açıkladıktan sonra engelli turizmi konusuna değinmiştir. Engelsiz turizm veya erişilebilir turizm olarak da isimlendirilen bu alanda yapılan güncel uygulamalar, dünyada örnek gösterilen çalışmalar, bu turizm türünün ekonomik potansiyeli, engellilere hizmet veren turizm işletmelerinin genel özellikleri ve engelli turizmi ile ilgili yasal mevzuat hakkında bilgi verilmiştir.

"Yasa Aşan ve Diaspora Sağlık Turizmi" bölümü kitabın sekizinci bölümünü oluşturmaktadır. Doç. Dr. Meral YILMAZ tarafından ele alınan bu bölümde, sağlık turizmi endüstrisinde dikkat çekici konu başlıkları arasında yer alan, yaşadıkları ülkelerde yasal olmayan bazı medikal işlem ve tedaviler için bu sağlık hizmetlerinin yasal olduğu ülkelere yapılan yolculukları kapsayan "yasa-aşan sağlık turizmi ve hasta olan bireylerin tedavi amacıyla ana vatan olarak benimsedikleri ülkelere gitme eylemlerini tanımlayan "diaspora sağlık turizmi" kavramları açıklanmıştır. Ayrıca, birçok yönden yeni umutlar ve imkânlar sunan bu iki sağlık turizmi kavramının özellikle etik ve yasal yönden çözüm arayan birçok sorunu da beraberinde getirdiği vurgulanmıştır. Yasa-aşan sağlık turizmi kapsamında; doku ve organ nakli, uyuşturucu turizmi, kürtaj turizmi, doğacak çocuğun tıbbi amaçlı olmayan cinsiyet seçimi, taşıyıcı annelik, yumurta bağışı gibi yardımcı üreme uygulamaları ve yardımlı intihar uygulamaları yer almaktadır.

"Sağlık Turizminde Politika ve Planlama" bölümü kitabın dokuzuncu bölümünü oluşturmaktadır. Dr. İsmail UZUT tarafından ele alınan bu bölümde, sağlık turizminin gelişim sürecinde Beş Yıllık Kalkınma Planları aracılığıyla oluşturulan politikalar ve yapılan planlamalara ilişkin bilgiler sunulmuştur. Bu bilgiler aracılığıyla okuyuculara sağlık turizmi kapsamında ülkemizde izlenen politika ve yapılan planlamalardaki dönüşüm süreci net bir şekilde sunulmaya çalışılmıştır.

"Sağlık Turizmi Ekonomisi" başlıklı bölüm kitabın onuncu bölümünü oluşturmaktadır. Dr. Ümit ŞENGEL tarafından yazılan bölüm son yıllarda turizm endüstrisinin en önemli aşama kaydeden alternatif turizm türlerinden biri olan sağlık turizmini arz ve talep perspektifiyle irdelemektedir. Ayrıca büyüyen bir pazar olarak sağlık turizminin turistik destinasyonlara sağladığı ekonomik getiriler de bölüme konu edinmiştir. Bu bağlamda sağlık turizminin destinasyonlara sağladığı ekonomik yararlar yatırım, gelir ve istihdam gibi parametreler bağlamında incelenmiştir.

"Sağlık Turizm İşletmelerinde Yönetim" bölümü kitabın on birinci bölümünü oluşturmaktadır. Dr. Koray GENÇ tarafından kaleme alınan bölümde, sağlık ve turizm sektörlerinin etkileşim içerisinde olduğu ve özellikle turizm işletmelerinin sağlık sektörü içerisinde önemli bir yer kapladığına vurgu yapılmıştır. Bu bağlamda sağlık turizm işletmeleri ve bu işletmelerin yönetimi üzerinde durulmuştur.

Kitabın on ikinci bölümünde "Sağlık Turizminde Pazarlama" bölümü yer almaktadır. Doç. Dr. Şükran KARACA tarafından ele alınan bu bölümde, sağlık turizmi sektöründe başarılı olabilmek için sağlık turistlerinin ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayacak güçlü pazarlama stratejilerine sahip olmak gerektiği ve güçlü bir pazarlama stratejisinin özünün ise pazar bölümlendirme, hedef pazar belirleme ve konumlandırma olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca bölümde; pazarlama bilgi sistemi ve pazarlama araştırması, pazarlama karması bileşenleri, tüketici davranışlarını etkileyen faktörler sağlık turizmi kapsamında incelenmiştir.

"Sağlık Turizminde Markalaşma " bölümü kitabın on üçüncü bölümünü oluşturmaktadır. Dr. Ebru SÖNMEZ KARAPINAR tarafından ele alınan bu bölümde, sağlık

turizminde markalaşma sürecinde genişletilmiş pazarlama bileşenleri (9P), sembol olarak marka, kuruluş olarak marka ve destinasyon olarak marka konuları sınıflandırma yapılarak incelenmiştir. Bu sınıflandırma ile sağlık turizminde markalaşmaya kapsamlı bir yaklaşım önerilmiştir.

"Sağlık Turizm İşletmelerinde İletişim ve Halkla İlişkiler" bölümü kitabın on dördüncü bölümü olarak yer almaktadır. Bu bölümde Dr. İbrahim YEMEZ, günümüzde sağlık turizm işletmelerinde iletişimin, sağlık iletişimi modellerinin ve halkla ilişkiler uygulamalarının yerini ve önemini vurgulamıştır. Bölümde sağlık turizm işletmelerinde iletişimin nasıl gerçekleştiği, hangi sağlık iletişim modellerinin kullanıldığı, halka ilişkilerin ne anlama geldiği, halkla ilişkiler faaliyetlerinin neden önem kazandığı, sağlık turizm işletmelerinde halkla ilişkiler faaliyet ve araçlarının kullanılmasına sağlayan sebeplerin neler olduğu, sağlık turizm işletmelerinde halkla ilişkilerin yerine getirdiği işlev, kullanılan yazılı, sözlü, görsel ve diğer uygulama araçlarının neler olduğu açıklanmaya çalışılmıştır.

"Sağlık Turizminde Müşteri İlişkileri ve Şikâyet Yönetimi" bölümü kitabın on beşinci bölümünü oluşturmaktadır. Kavramsal çerçevede müşteri ilişkileri yönetimi ile giriş yapılan bölümde Öğr. Gör. Caner ÖNİZ, sağlık turizmi işletmelerinin rekabet üstünlüğü kurabilmek adına, konuklarıyla kurduğu ilişki sürecini ele almıştır. Bölümde sağlık turistlerinin işletmeler için anlamı, yeni konukların kazanılması ve sadık turistlere dönüştürülmesinin önemine değinilmiştir. Ayrıca sağlık turizminde müşteri ilişkileri uygulamaları ve faydaları, bilinçlenen turistler için diğer teknolojik kanallarının kullanımı anlatılmaya çalışılmıştır. Son bölümde ise işletme-konuk memnuniyetinin önemli bir aşaması kabul edilen şikâyet yönetimi konusuna yer verilmiştir.

"Sağlık Turizminde Finansal Yönetim" bölümü kitabın onaltıncı bölümünü oluşturmaktadır. Dr. Seda SÜER tarafından ele alınan bu bölümde, günümüzde önemli bir pazar hâline gelen sağlık turizmi sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin varlığını sürdürebilmeleri ve pazar paylarını artırabilmeleri için başarılı bir finansal yönetimin önemi vurgulanmıştır. Bölümde başarılı bir finansal yönetimin temel taşları olan finansal yönetimin kapsamı, finansal planlama, finansal analiz, varlıkların ve kaynakların yönetimi konuları sağlık turizmi kapsamında bir bütün olarak ele alınmıştır.

"Sağlık Turizmde İnsan Kaynakları Yönetimi" bölümü kitabın on yedinci bölümü olarak yer almaktadır. Bu bölümde Dr. Gizem ÖZGÜREL, sağlık turizmi işletmelerinde, devamlılığın sağlanabilmesi ve rekabet üstünlüğünün yakalanabilmesinde stratejik bir ortak olarak insan kaynağının yeri ve önemini vurgulamıştır. Bölümde sağlık turizmi işletmelerinde insan kaynağı yaklaşımı ve insan kaynakları yönetiminin yerine getirdiği uygulamalardan insan kaynağı planlaması, insan kaynağı bulma ve seçme, eğitim ve geliştirme, performans değerlendirme, iş güvenliği ve çalışan sağlığı gibi konular açıklanmaya çalışılmıştır.

Kitabın on sekizinci bölümü olan "Sağlık Turizmi İşletmelerinde Kalite Yönetimi" bölümünde Öğr. Gör. Muhammed YILDIZ, öncelikle kalite ve akreditasyon kav-

ramları üzerinde durmuştur. Sonrasında kalite ve akreditasyon uygulamalarını sağlık turizmi işletmeleri açısından değerlendirerek bu uygulamaların önemini vurgulamıştır. Son olarak akreditasyon veren kuruluşlara ve akreditasyon alan sağlık kuruluşlarına yer vermiştir. Yazar sağlık turizmi işletmelerinde kalite konusunu kapsamlı bir şekilde aktarmaya çalışmıştır.

"Sağlık Turizmi İşletmelerinde Banket Yönetimi ve Organizasyonu" kitabın on dokuzuncu bölümü olarak yer almaktadır. Dr. Züleyhan BARAN tarafından yazılan bu bölümde dinamik yapısıyla sürekli gelişen turizm sektörünün sunduğu banket organizasyonu hizmeti konusu sağlık turizmi çerçevesinde ele alınmıştır. Bu kapsamda değişen dünyanın ve turist profilinin yenilikçi arayışlarına, sağlık turizmi bakış açısıyla gerçekleştirilen banket organizasyonları konusunda nasıl cevap verilebileceği konuları açıklanmıştır. Ayrıca küresel salgın koşullarında banket organizasyonlarında alınması gereken tedbirler üzerinde durulmuştur.

Kitabın "Sağlık Turizminde Girişimcilik Uygulamaları" isimli yirminci bölümü Dr. Gökhan GÜRLER tarafından yazılmıştır. Bu bölümde sağlık turizminin sürdürülebilirliğini destekleyen girişimcilik boyutunun akademik yazında yeteri kadar incelenmediği göz önünde bulundurularak sağlık turizmi sektöründeki girişimcilik konusu ele alınmıştır. Bölümde öncelikle sağlık turizmi girişimciliğine yönelik bir tanımlama girişiminin ardından yeni sağlık turisti olarak nitelendirilen "Homo Salus" kavramının ve devletlerin sağlık turizmi girişimciliğinin geleceği üzerindeki etkileri üzerinde durulmuştur. Girişimcilik uygulamaları açısından sağlık turizmi girişimciliği alanında iş fikri alternatiflerinin geliştirilebilmesine yönelik bir sınıflandırma önerisinde bulunulmuştur. Ayrıca bu bölümde yine gelecek odaklı bir bakış açısıyla sağlık turizmi uygulamalarındaki etik konusu üzerinden kısa bir tartışmaya yer verilmiştir.

"Sağlık Turizmi İşletmelerinde Beslenme İlkeleri ve Menü Planlama" bölümü kitabın yirmi birinci bölümünü oluşturmaktadır. Dr. Merve IŞKIN tarafından incelenen bu bölümde alternatif bir turizm çeşidi olan sağlık turizmi kapsamında faaliyet gösteren işletmelerde özellikle üzerinde durulması gereken beslenme kuralları ve menülerin hitap edilen turist potansiyeline göre planlanması konularına değinilmiştir. Bu bağlamda genel olarak beslenme, yeterli ve dengeli beslenme, besin ögeleri ve besin grupları, menü, menü planlama konuları ele alınmış, bu konuların sağlık turizmi işletmelerindeki önemi üzerinde durulmuştur.

"Sağlık Turizmi İşletmelerinde Diyetetik Mutfak" bölümü kitabın yirmi ikinci bölümünü oluşturmaktadır. Doç. Dr. Meral YILMAZ tarafından ele alınan bu bölümde, beslenme unsurları, gıdalar, işlevleri, metabolizma ve kalori gibi temel kavramlar hakkında bilgilere yer verilerek, sağlığın sürdürülmesi, yaşam kalitesinin arttırılması, beslenme ile ilgili hastalıkların tedavileri ve hastalık komplikasyonlarının önlenmesi adına diyetetik mutfak kapsamında yer alan fonksiyonel gıda örnekleri ve çeşitli diyet eğilimleri açıklanmıştır.

“Sağlık Turizmi İşletmelerinde Hijyen ve Sanitasyon” bu kitabın yirmi üçüncü bölümünü oluşturmaktadır. Yiyecek Hizmetleri Alan Şefi Ercan POLAT tarafından ele alınan bu bölümde, sağlık turizmi ile ilişkili tüm işletmelerde değişen tüketici ihtiyaçlarını karşılamak ve işletmelerin varolan imajlarını geliştirmek adına işletmelerdeki koşulların güvenli ve hijyenik hâle getirilmesinin ve buna bağlı olarak hizmet kalitesinin artırarak sağlıklı bir ortam oluşturmanın önemi ve müşteri memnuniyeti konularına dikkat çekilmiştir. Ayrıca, hijyen ve sanitasyon kavramları tanımlanarak işetme, personel, gıda hijyeni için dikkat edilmesi gereken hususlar açıklanmıştır.

“Sağlık Turizmi İşletmelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği” kitabın yirmi dördüncü bölümü olarak yer almaktadır. Dr. Züleyhan BARAN tarafından yazılan bu bölümde sağlık turizmi çerçevesinde İş Sağlığı ve Güvenliği konusu ele alınmıştır. Sağlığın ön planda olduğu bir hizmet alanı olması nedeniyle İş Sağlığı ve Güvenliği konusunun çok daha titizlikle üzerinde durulması gereken bir konu olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca küresel salgın döneminde göz önünde bulundurulması gereken İş Sağlığı ve Güvenliği tedbirleri değerlendirilmiştir.

“Sağlık Turizmi İşletmelerinde Mesleki Etik” bölümü kitabın yirmi beşinci bölümünde yer almaktadır. Doç. Dr. Gonca AYTAŞ ve doktora öğrencisi Aysel ALİYEVA tarafından yazılan bu bölümde sağlık turizmi işletmelerinde sürdürülebilir gelişim için önemli faktörlerden biri olan meslek etiği ilkelerinin oluşturulması gerektiği belirtilmiştir. Kitabın bu bölümünde ahlak, etik, hukuk kavramları, bunlar arasındaki temel farklılıklar, mesleki etik kavramı, sağlık turizminin de dâhil olduğu turizm işletmelerinde yaşanan etik sorunlar ve sağlık turizmi kapsamında hasta hakları hakkında bilgiler yer almaktadır.

Kitabın yimi altıncı bölümü olan “Sağlık Turizminde Ar-Ge ve İnovasyon” Dr. Tuba ALDEMİR tarafından değerlendirilmiş, yenilikçi yaklaşımların sağlık turizmi sektörünün gelişimi açısından önemine değinilmiştir. Bu bölümde Ar-Ge ve inovasyon kavramları açıklanmış, sağlık turizminde Ar-Ge çalışmaları ve inovasyon faaliyetleri ile Türkiye’de ve dünyadaki örnekleri ele alınmış, sektörde öne çıkabilmek ve fark yaratmak adına ne gibi düzenlemeler ve uygulamalar yapılması gerektiği vurgulanmıştır.

‘’Uluslararası Sağlık Turizmi Hareketliliği ve Rehberlik Hizmetleri’’ bölümü kitabın yirmi yedinci bölümünü oluşturmaktadır. Arş. Gör. Mustafa ÇEVRİMKAYA ve Prof. Dr. Burhanettin ZENGİN tarafından ele alınmış olan bu bölümde insanların sağlık alanında artan istekleri doğrultusunda uluslararası sağlık hareketliliğinin ortaya çıkması, artması ve rehberlik alanı ile ilgili bağlantısına vurgu yapılmıştır. Bu doğrultuda bölümde; kıtaların sağlık turizmi hareketliliği durumuna, sağlık turizminin ülkeler için önemine ve sağlık turizmi hizmetinin kalitesine etki eden rehberlerin katkılarına yer verilmiştir.

“Sürdürülebilirlik Sağlık Turizmi” bölümü kitabın yirmi sekizinci bölümü olarak yer almaktadır. Doç. Dr. Şükran KARACA, son yıllarda sağlık turizmi sektöründeki

hızlı büyüme ve artan çeşitliliğin sektör genelinde bir dizi sosyal ve çevresel probleme yol açtığını bu nedenle de diğer sektörlerde olduğu gibi sağlık turizm işletmelerinde de sürdürülebilirliği sağlamak için ekonomik, çevresel ve sosyal dengenin sağlanması gerektiğini ifade etmiştir. Bu bölümde sürdürülebilir sağlık turizmi, sağlık turizmi göstergeleri, sağlık turizmi stratejileri ve sürdürülebilir sağlık turizmi uygulamaları konularına yer verilmiştir.

"Sağlık Turizmde Dijital Platformlar ve Sosyal Medya" bölümü kitabın yirmi dokuzuncu bölümü olarak yer almaktadır. Bu bölümde Dr. Ebru Özlem GÜVEN ve Murat EREN, sağlık turizminde en sık kullanılan dijital platformlar ve sosyal medya araçlarının neler olduğunu; bu mecralardaki örnek uygulamaları, bu araçların kullanımlarının sağladığı yararları ve sektöre önerileri anlatılmıştır. İnternetin sağladığı fayda ile gelişen dijital platformlar ve sosyal medya mecraları, hedef kitlelerin sağlığı hakkında ön araştırma aşamasında en yaygın kullandığı araçlardır. Bu tür araçlar, hastaların kilometrelerce uzaklıktaki bir sağlık turizmi hizmeti hakkında hem görsel ve metinsel fikir edinmesi hem uzaktan bağlantı ile konu hakkında bire bir iletişim kurma hem de kullanıcı deneyimlerinden oluşan video ya da yorum bazlı deneyim paylaşımlarını görme gibi ön araştırma ve ön bilgi edinme imkânı edinmesine destek olmaktadır.

Kitabın son bölümü olan ve Doç. Dr. Sabriye ÇELİK UĞUZ tarafından ele alınan "Sağlık Turizminde Yeni Uygulamalar ve Alternatifler" başlıklı otuzuncu bölümde, öncelikle sağlığa yönelik bilincin gelişmesiyle; sağlıklı, doğal/ekolojik ve yeşil yaşam tarzlarına yönelik turizm ürünlerine olan ilginin arttığı vurgulanmıştır. Akabinde bu ilginin şekillendirdiği sağlıklı yaşam turizmi, bütünsel turizm ve ekoloji temelli sağlıklı yaşam turizmi kavramsal olarak ortaya konulmuştur. Beden, zihin ve ruhun birliği için yaratıcı, güçlendirici, rahatlatıcı, tamamlayıcı ve terapi edici yeni uygulamalar ve alternatifler; doğa, ekoloji, macera ve sanat temelli turizm türleri eşliğinde sunulmuştur.

Sağlık turizmi alanını çeşitli disiplinlerle ilişkilendirerek farklı bakış açılarıyla ele alan yazarlarımıza, Nobel Yayıncılık yöneticilerine ve çalışanlarına teşekkür ediyorum.

Kitabın sağlık turizmine ilgi duyan herkese faydalı olması temennisiyle…

Doç. Dr. Şükran KARACA

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Turizm Fakültesi

2021

SUNUŞ

Seyahat ve turizmin tarihi neredeyse insanlık tarihiyle özdeştir. İnsanlar tarihin ilk dönemlerinde zorunlu ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik seyahat ederken, daha sonraları yerleşik hayata geçişler hızlanmış ve toplu yaşama, hayatın bir gerçeği olarak ortaya çıkmıştır. Kalabalık yerleşim yerleri insan ihtiyaçlarını hem artırmış hem de çeşitlendirmiştir. İnsanların bu tür ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik turizm faaliyetleri de ticaret, şifa bulma, manevi tatmin, coğrafi keşif, yeni yerler ve insanlar görme vb. gibi çeşitlenmeye başlamıştır. Orta çağı bu faaliyetlerin yoğunluğu içerisinde geçiren insanlık, endüstri devrimi ile yeni bir yaşam tarzı ile de tanışmıştır. Sanayi devrimi üretim ve istihdamı artırmış, şehirleşmeyi hızlandırmıştır. Bu kapsamda insanların çalışma süreleri eskiye göre azalmış ve hatta yılın belirli günlerinde düzenli izin hakları da elde etmişlerdir.

Yakın çağ ile birlikte boş zaman artışı, ücretli tatil haklarının yaygınlaşması, ulaşım alanındaki gelişmeler, gelir düzeyinin artması, teknolojik gelişmeler, kentleşme ve nüfus artışı, seyahat özgürlüğü, sosyal güvenlik vb. sebeplerle turizm faaliyetleri hızla artmıştır. Bu kapsamda 1950'lerde dünyada uluslararası turist sayısı 25 milyon, turizm gelirleri ise 2,1 milyar $ civarında iken, 2019 da uluslararası turist sayısı 1,5 milyarı, turizm gelirleri ise 1,4 trilyon $'ı aşmıştır. Türkiye'de ise 1950'lerde turist sayısı ve geliri neredeyse yok gibi iken, 2019'da 6 milyonu yurt dışında yaşayan Türkler olmak üzere yaklaşık 51,7 milyon uluslararası turist ağırlarken, toplamda 36,5 milyar $ turizm geliri elde ederek dünyada en çok turist çeken ilk 10 ülke arasındaki yerini almıştır.

Dünyada ve Türkiye'de turist sayısı ve gelirlerinin artışında şüphesiz, payı her geçen gün artan sağlık turizminin önemi göz ardı edilemez. Bilindiği gibi sağlık turizmi; insanların sağlıklı olmak, şifa bulmak ve tedavi olmak amacıyla devamlı yaşadıkları yerlerin dışına yaptıkları seyahatlerden doğan olaylar ve ilişkiler bütünüdür. Bu kapsamda fiilen tıbbi tedavi amacıyla bir anlamda zorunluluk arz eden sebeplerle seyahatler yapılmakta, öte yandan termalizm, klimatizm, spa&welness, zindelik vb. amaçlarla seyahatler de son yıllarda büyük artışlar kaydedilmiştir. Sağlık turizminin bu bağlamda hem dünya hem de Türkiye açısından geleceği değerlendirildiğinde, diğer turizm türlerine göre oldukça parlak görülmektedir. UNWTO ve Bakanlığın 2019 verilerine göre sağlık amaçlı seyahatler dünyada 150 milyonu, Türkiye'de ise 2,5 milyonu aşmıştır. Bu sayı içerisinde Türkiye'ye sadece tıbbi tedavi amacıyla gelenlerin sayısı da 500 bini aşmıştır. Türkiye'de son yıllarda kaydedilen bu gelişmede; sağlık turizmi konusunda uluslararası akreditasyona sahip 40'a yakın hastanenin olması, deneyimli sağlık personeli, teknolojik gelişmeleri sıkı takip ve sağlık turizmi kapsamında başarılı organizasyon

yapan işletmelerin varlığı Türkiye açısından son derece önemli avantajları oluşturmaktadır. Dünya ve Türkiye'de sağlık amaçlı seyahatler, bu amaçla gerçekleştirilen tedavilerin yaygınlaşması ile gelecekte de gelişmesini sürdürecektir.

Sağlık turizmini tüm yönleri ile ele alan çalışmalar hem ülkemizde hem de dünyada oldukça az sayıdadır. Bu çalışma kadar geniş ve kapsamlı hazırlanmış olan bu kitabın son derece önemli bir eksikliği gidereceği ve bilgi bağlamında da "Sağlık Turizmi" konusundaki ihtiyacı karşılayacak nitelikte bir çalışma olduğu muhakkaktır. Özellikle multidisipliner bakış açısıyla ve neredeyse sağlık turizminin ilgili olduğu tüm branşlara göre bakış açısı getirmesi de çalışmanın güçlü yönlerinden birini oluşturmaktadır. Otuz bölüm ve bu bölümlere yazar olarak katkı sağlayan, ülkemizin güzide üniversitelerinde görev yapan yirmi dokuz araştırmacının yer almış olması da hem çalışmanın niteliğin artırmakta, hem de organizasyonu yürütenler açısından takdire şayandır. Bu duygularla çalışmada emeği geçenlere teşekkür eder, kitabın akademik çevreler başta olmak üzere herkes için hayırlı olması ve herkese katkı sağlaması dileğimizdir.

Prof. Dr. Burhanettin ZENGİN

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

Turizm Fakültesi Öğretim Üyesi

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM YAZARLARI ..... **iii**
ÖN SÖZ ..... **ix**
SUNUŞ ..... **xvii**

1. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİNE GENEL BİR BAKIŞ **1**
Mehmet Halit Akın

GİRİŞ 1
1.1. Sağlık Turizmi ve Temel Kavramlar 2
1.1.1. Sağlık Turizmi 2
1.1.2. Sağlık Turisti 3
1.1.3. Sağlık Destinasyonu 5
1.2. Sağlık Turizminde Motivasyon Kaynakları 5
1.3. Sağlık Turizminin Özellikleri 9
1.4. Sağlık Turizminin Çeşitleri 11
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 14
KAYNAKÇA 15

2. BÖLÜM
DÜNYADA SAĞLIK TURİZMİNİN POTANSİYELİ VE SAĞLIK TURİZMİ UYGULAMALARI **19**
Gülser Yavuz

GİRİŞ 19
2.1. Dünyada Sağlık Turizminin Gelişimi ve Günümüzdeki Potansiyeli 20
2.2. Sağlık Turizminde Öncü Ülkelerde Sağlık Turizmi Uygulamaları 22
2.2.1. Asya Ülkeleri 22
2.2.1.1. Hindistan 23
2.2.1.2. Tayland 23
2.2.1.3. Singapur 24
2.2.1.4. Güney Kore 25
2.2.1.5. Malezya 26
2.2.1.6. Birleşik Arap Emirlikleri 27
2.2.1.7. Japonya 28

2.2.1.8. Rusya 29
2.2.1.9. Çin 30
2.2.2. Avrupa Ülkeleri 31
2.2.2.1. İspanya 31
2.2.2.2. Almanya 32
2.2.2.3. Birleşik Krallık 33
2.2.2.4. Macaristan 33
2.2.2.5. Fransa 34
2.2.3. Amerika Ülkeleri 35
2.2.3.1. Amerika Birleşik Devletleri 35
2.2.3.2. Kanada 35
2.2.3.3. Meksika 36
2.2.3.4. Küba 36
2.2.3.5. Kosta Rika 37
2.2.4. Güney Amerika Ülkeleri 38
2.2.4.1. Brezilya 38
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 39
KAYNAKÇA 39

3. BÖLÜM
TÜRKİYE'DE SAĞLIK TURİZMİNİN POTANSİYELİ VE SAĞLIK TURİZMİ UYGULAMALARI 45
Sine Erdoğan Morçin

GİRİŞ 45
3.1. Türkiye'de Sağlık Turizmi 46
3.1.1. Türkiye'nin Sağlık Turizmi Açısından Önemi 47
3.1.2. Türkiye'nin Sağlık Turizmi Pazarları 48
3.1.3. Türkiye'nin Sağlık Turizminde Tercih Edilme Nedenleri 51
3.2. Türkiye'de Sağlık Turizmi Uygulamaları 51
3.2.1. Türkiye'de Termal Turizm Uygulamaları 51
3.2.2. Türkiye'de Medikal Turizm 54
3.2.3. Türkiye'de Engelli Turizmi 55
3.2.4. Türkiye'de Üçüncü Yaş Turizmi 55
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 56
KAYNAKÇA 57

4. BÖLÜM
TERMAL TURİZM (KAPLICA & SPA & WELLNESS)..... 61
Esra Özkan Önem

GİRİŞ 61
4.1. Termal Turizmin Tanımı ve Termalle İlişkili Kavramlar 62
4.1.1. Termal Turizm 62
4.1.2. Spa ve Wellness 62
4.2. Termal Turizmin Tarihçesi 63
4.3. Dünyada Termal Turizm 65
4.4. Türkiye'de Termal Turizm 67
4.5. Termal Turizm Uygulamaları 69
4.5.1. Hidroterapi 69
4.5.2. Speleoterapi 69
4.5.3. Talassoterapi 70
4.5.4. Balneoterapi 70
4.5.4.1. İnhalasyon Uygulamaları 71
4.5.4.2. İçme Kürleri 71
4.5.4.3. Peloidterapi 71
4.5.5. Klimaterapi 72
4.5.6. Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon 72
4.6. Termal Turizm İşletmelerinin Özellikleri 73
4.6.1. Termal Turizm İşletmelerinin Türleri ve Yapısı 73
4.6.1.1. Ön Büro 74
4.6.1.2. Yiyecek-İçecek Birimi 75
4.6.1.3. Kat Hizmetleri 75
4.6.1.4. Kür Merkezi 76
4.7. Termal Turizmde Yasal Mevzuat 77
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 78
KAYNAKÇA 78

5. BÖLÜM
MEDİKAL TURİZM 83
Zafer Buzcu

GİRİŞ 83
5.1. Medikal Turizm ve Kapsamı 83
5.2. Medikal Turizmin Tarihçesi 85
5.3. Medikal Turizmin Ekonomik Olarak Önemi ve Özellikleri 87
5.4. Medikal Turizmin Gelişimine Etki Eden Faktörler 88

5.4.1. Tedavilerde Maliyet Avantajının Bulunması ... 88
5.4.2. Tedavi İçin Bekleme Süresinin Olmaması ... 89
5.4.3. Tedavilerde Gizlilik İlkesi ... 89
5.4.4. Ulaşım Bedellerinde Yaşanan Azalmalar ve Tedavilerin Paket Şeklinde Sunulması ... 89
5.4.5. İnternet İmkânlarının Gelişmesi ve Medikal Aracı Şirketlerin Varlığı ... 90
5.4.6. Gelişmiş Ülkelerde Sağlık Harcamalarının Azaltılmaya Çalışılması ... 90
5.4.7. Teknolojik Gelişmeler ve Akreditasyon ... 91
5.5. Medikal Turizmin Önündeki Engeller ... 91
5.6. Dünyada Medikal Turizm ... 93
5.7. Türkiye'de Medikal Turizm ... 95
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME ... 97
KAYNAKÇA ... 98

6. BÖLÜM
ÜÇÜNCÜ YAŞ TURİZMİ ... 103
Mehmet Emin Baynazoğlu

giriş ... 103
6.1. Üçüncü Yaş Turizmi Kavramı ... 103
6.2. Sağlıklı Yaşlanma ... 105
6.3. Dünyada Üçüncü Yaş Turizmi ... 108
6.4. Türkiye'de Üçüncü Yaş Turizmi ... 110
6.5. Üçüncü Yaş Turizminin Önündeki Engeller ... 111
6.6. Üçüncü Yaş Turizmini Teşvik Amaçlı Yasa ve Destek Paketleri ... 113
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME ... 115
KAYNAKÇA ... 116

7. BÖLÜM
ENGELLİ TURİZMİ ... 121
Esra Özkan Önem

GİRİŞ ... 121
7.1. Engelli Kavramı ve Engellilik Türleri ... 122
7.2. Engelli Turizmi ve Erişilebilirlik Kavramı ... 123
7.3. Dünyada ve Türkiye'de Engelli Turizmi Potansiyeli ve Engelli Turizminin Ekonomik Boyutu ... 124
7.4. Engelsiz Turizm Kentleri ... 125
7.5. Engelli Turizmi Kapsamında Hizmet Veren İşletmeler ve Özellikleri ... 127
7.5.1. Seyahat İşletmeleri ... 127
7.5.2. Konaklama İşletmeleri ... 128

7.5.3. Yiyecek İçecek İşletmeleri 128
7.6. Dünyada ve Türkiye'de Engelli Turizmi ile İlgili Yasal Mevzuat....129
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME....131
KAYNAKÇA....131

8. BÖLÜM
YASA AŞAN VE DİASPORA SAĞLIK TURİZMİ....135
Meral Yılmaz
GİRİŞ....135
8.1. Yasa Aşan Sağlık Turizmi (Circumvention Health Tourism)....136
8.1.1. Organ Nakli Turizmi....136
8.1.2. Uyuşturucu (Madde) Turizmi 138
8.1.3. Üreme Turizmi ve Yardımcı Üreme Uygulamaları 138
8.1.3.1. Yumurta ve Embriyo Bağışı (Sperm-Ovum-Embriyo Donasyonu) 140
8.1.3.2. Taşıyıcı Annelik Kavramı ve Yasa Aşan Turizm 142
8.1.4. Kürtaj Turizmi 143
8.1.5. İntihar Turizmi 145
8.1.6. Cinsiyet Değişim Operasyonları ve Yasa Aşan Turizm 147
8.1.7. Kadın Sünneti (Female Genital Cutting) ve Yasa Aşan Turizm....149
8.2. Diaspora Sağlık Turizmi....151
8.2.1. Diaspara Kavramı ve Göç 151
8.2.2. Diaspora Turizmi....152
8.2.3. Diaspora Sağlık Turizmi 153
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME....155
KAYNAKÇA....156

9. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİNDE POLİTİKA VE PLANLAMA 163
İsmail Uzut
GİRİŞ....163
9.1. Sağlık Turizmi ve Sağlık Turizminin Önemi....164
9.2. Politika ve Planlama 165
9.3. Sağlık Turizmiyle İlgili Türkiye'de İzlenen Politikalar....166
9.4. Sağlık Turizmiyle İlgili Türkiye'de Yapılan Planlamalar....173
9.4.1. Sağlık Turizmi ve Turist Sağlığı Kapsamında Sunulacak Sağlık Hizmetleri Hakkında Yönerge 173
9.4.2. Özel Hastaneler Yönetmeliği 174
9.4.3. Kaplıcalar Yönetmeliği....175

9.5. Sağlık Turizmi ile İlgili Teşvikler 175
9.5.1. 6322 Sayılı Kanun'la Getirilen Sağlık Turizminde Gelir ve Kurumlar Vergisi İndirimi 175
9.5.2. 2015/8 Sayılı Döviz Kazandırıcı Hizmet Ticaretinin Desteklenmesi Hakkında Karar'ın Uygulama Usul ve Esaslarına İlişkin Genelge 176
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 178
KAYNAKÇA 179

10. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİ EKONOMİSİ 183
Ümit Şengel

GİRİŞ 183
10.1. Sağlık Turizmi Arzı 184
10.2. Sağlık Turizmi Talebi 189
10.3. Sağlık Turizminin Ekonomik Etkileri 193
10.3.1. Yatırım 194
10.3.2. İstihdam 195
10.3.3. Gelir 196
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 197
KAYNAKÇA 198

11. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE YÖNETİM 201
Koray Genç

GİRİŞ 201
11.1. Yönetim Kavramı 201
11.2. Sağlık Turizmi İşletmeleri 203
11.2.1. Sağlık Turizm Pazarında Konaklama İşletmeleri 204
11.2.1.1. Termal (Kaplıca) Oteller 204
11.2.1.2. Spa-Wellness Otelleri 205
11.2.1.3. Hastane Konukevleri 206
11.2.1.4. Civar Oteller 207
11.2.1.5. Anlaşmalı Oteller 207
11.2.2. Sağlık Turizm Pazarında Aracı İşletmeler: Seyahat Acenteleri 208
11.3. Sağlık Turizmi İşletmeleri Yönetimi 210
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 211
KAYNAKÇA 212

12. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİNDE PAZARLAMA 215
Şükran Karaca

GİRİŞ 215
12.1. Pazarlama ve Sağlık Turizmi Pazarlaması Kavramı 216
12.2. Sağlık Turizminde Pazarlama Bilgi Sistemi ve Pazarlama Araştırması 217
12.3. Sağlık Turizminde Pazarlama Stratejileri 218
12.3.1. Sağlık Turizminde Pazar Bölümlendirme (Segmentasyon) 218
12.3.2. Sağlık Turizminde Hedef Pazar Seçimi 220
12.3.2.1. Sağlık Turizminde Hedef Pazar Seçim Stratejileri 221
12.3.3. Sağlık Turizminde Konumlandırma 221
12.4. Sağlık Turizminde Pazarlama Karması Elemanları 222
12.4.1. Sağlık Turizminde Ürün 222
12.4.2. Sağlık Turizminde Fiyat 224
12.4.3. Sağlık Turizminde Dağıtım 225
12.4.4. Sağlık Turizminde Tutundurma (Pazarlama İletişimi) 226
12.4.5. Sağlık Turizminde Katılımcılar 229
12.4.6. Sağlık Turizminde Fiziksel Kanıt 230
12.4.7. Sağlık Turizminde Süreç Yönetimi 230
12.5. Sağlık Turizminde Tüketici Davranışları 231
12.5.1. Kişisel Faktörler 231
12.5.2. Sosyo-Kültürel Faktörler 232
12.5.3. Psikolojik Faktörler 233
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 234
KAYNAKÇA 235

13. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİNDE MARKALAŞMA 239
Ebru Sönmez Karapınar

GİRİŞ 239
13.1. Sağlık Turizmi Hizmetlerinde Marka ve Temel Marka Boyutları 239
13.2. Sağlık Turizmi Hizmetlerinde Markalaşma 241
13.2.1. Sağlık Turizmi Hizmetlerinde Markalaşma Uygulamaları 243
13.2.1.1. Sağlık Turizmi Hizmetleri Markalaşma Sürecinde Genişletilmiş Pazarlama Bileşenleri (9P) 243
13.2.1.2. Sembol Olarak Marka 255
13.2.1.3. Kuruluş Olarak Marka 256
13.2.1.4. Destinasyon Olarak Marka 257

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME....259
KAYNAKÇA....260

14. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİNDE İLETİŞİM VE HALKLA İLİŞKİLER....265
İbrahim Yemez

GİRİŞ....265
14.1. Sağlık Turizm İşletmelerinde İletişim....266
14.1.1. Sağlık İletişimi Kavramı....266
14.1.2. Sağlık İletişiminin Özellikleri....268
14.2. Sağlık Turizm İşletmelerinde İletişim Modelleri....269
14.2.1. Sağlık İnanç Modeli....269
14.2.2. Korunma Motivasyon Modeli....270
14.2.3. Sağlık Eylem Süreci Yaklaşımı....270
14.2.4. COMBI Modeli....270
14.3. Sağlık Turizminde Halkla İlişkiler....271
14.3.1. Halkla İlişkiler Kavramının Tanımı....271
14.3.2. Halkla İlişkilerin İlkeleri....274
14.3.3. Sağlık Turizm İşletmelerinde Halkla İlişkilerin Önemi....275
14.3.4. Hakla İlişkiler Türleri....276
14.3.4.1. Kurumsal Halkla İlişkiler....277
14.3.4.2. Pazarlama Halkla İlişkiler....277
14.4. Sağlık Turizminde Halkla İlişkilerin Ortaya Çıkma Sebepleri....277
14.4.1. Yönetimin Profesyonelleşmesi....278
14.4.2. Toplumun Değişmesi....279
14.4.3. Sağlık Sektörünün Yapısal Dönüşümü....279
14.4.4. Sağlık Kurumlarının Karmaşık Yapısı....279
14.4.5. Uzmanlaşmanın Giderek Artması....280
14.4.6. Asimetrik Bilginin Mevcudiyeti....280
14.4.7. Kaynakların Sınırlılığı....281
11.4.8. Sağlık Sektöründe Reklam Yasağı....281
14.5. Sağlık Turizminde Halkla İlişkiler Kampanya Uygulama Süreci....282
14.5.1. Amaç Belirleme....282
14.5.2. Bilgi Toplama....282
14.5.3. Faaliyetlerin Planlanması....283
14.5.4. Uygulama....283
14.5.5. Değerlendirme....284
14.6. Sağlık Turizminde Halkla İlişkilerde Kullanılan Araçlar....284

14.6.1. Yazılı Araçlar 284
14.6.1.1. Gazeteler....284
14.6.1.2. Dergiler 285
14.6.1.3. Diğer Yazılı Araçlar 285
14.6.2. Sözlü Araçlar....285
14.6.2.1. Yüz Yüze Görüşme 285
14.6.2.2. Telefonla Görüşme....286
14.6.2.3. Toplantı, Konferans ve Seminerler 286
14.6.3. Görsel Araçlar 286
14.6.3.1. Radyo ve Televizyon 287
14.6.3.2. Film ve Kapalı Devre Video Yayınları....287
14.6.4. Diğer Araçlar....287
14.6.4.1. İnternet 287
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 288
KAYNAKÇA....289

15. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ....291
Caner Öniz

GİRİŞ 291
15.1. Müşteri ve Müşteri İlişkileri Yönetimi Kavramı....292
15.1.1 Müşteri İlişkileri Kavramı 294
15.1.2. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Ortaya Çıkışı....296
15.1.3. Müşteri İlişkilerinin Amacı 297
15.1.4. Müşteri İlişkilerinin Faydaları....298
15.1.4.1 Müşteri İlişkilerinin İşletmelere Sağladığı Faydalar....298
15.1.4.2. Müşteri İlişkilerinin Müşterilere Sağlanan Faydalar....299
15.2. Sağlık Turizminde Müşteri (Hasta) İlişkileri Yönetimi 300
15.2.1 Sağlık Turizminde Müşteri (Hasta) Kavramı 301
15.2.2. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Teknolojik MİY ve Uygulamaları....302
15.2.2.1. Sosyal Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Oyunlaştırma 305
15.2.2.2. Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamalarının Başarısızlık Nedenleri....307
15.3. Sağlık Turizminde Şikâyet Yönetimi 307
15.3.1. Hizmet Telafisi ve Stratejileri....309
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME....310
KAYNAKÇA....311

16. BÖLÜM

SAĞLIK TURİZMDE FİNANSAL YÖNETİM 315

Seda Süer

GİRİŞ 315
16.1. Sağlık Turizminde Finansal Yönetimin Kapsamı 315
16.1.1. Sağlık Turizminde Finansal Yönetim 316
16.1.2. Finansal Tablolar 317
16.2. Sağlık Turizminde Finansal Planlama 318
16.2.1. Sağlık Turizminde Finansal Planlama ve Bütçeleme 318
16.2.2. Sağlık Turizminde İşletme Bütçeleri 318
16.2.2.1. Satış Bütçesi 319
16.2.2.2. Üretim Bütçesi 319
16.2.2.3. Satışların Maliyeti Bütçesi 320
16.2.2.4. Faaliyet Giderleri Bütçesi 320
16.2.2.5. Yatırım Bütçesi 320
16.2.2.6. Nakit Bütçesi 321
16.2.2.7. Proforma Bilanço ve Gelir Tablosu 321
16.3. Sağlık Turizminde Varlıkların Yönetimi 322
16.3.1. Sağlık Turizmi Kapsamında Dönen Varlıkların Yönetimi 322
16.3.1.1. Sağlık Turizminde İşletme Sermayesi Yönetimi 322
16.3.1.2. Sağlık Turizminde Nakit ve Benzeri Varlıkların Yönetimi 324
16.3.1.3. Sağlık Turizminde Alacakların Yönetimi 325
16.3.1.4. Sağlık Turizminde Stokların Yönetimi 326
16.3.2. Sağlık Turizmi Kapsamında Duran Varlıkların Yönetimi 327
16.3.2.1. Sağlık Turizminde Maddi Duran Varlık Yatırım Türleri 329
16.3.2.2. Sağlık Turizminde Yatırım Projelerinin Değerlendirilmesi: Sermaye Bütçelemesi 330
16.4. Sağlık Turizminde Kaynakların Yönetimi 331
16.4.1. Sağlık Turizminde Yabancı Kaynakla Finansman 332
16.4.1.1. Kısa Vadeli Yabancı Kaynaklar 332
16.4.1.2. Uzun Vadeli Yabancı Kaynaklar 333
16.4.2. Sağlık Turizminde Öz Sermaye Finansmanı 333
16.4.3. Sermaye Maliyeti ve Optimal Sermaye Yapısı 333
16.5. Sağlık Turizminde Finansal Analiz 334
16.5.1. Sağlık Turizminde Finansal Analiz 334
16.5.2. Finansal Analiz Teknikleri 335
16.5.2.1. Oran Analizi 335
16.5.2.2. Karşılaştırmalı Analiz 336
16.5.2.3. Yüzde Yöntemi Analizi 336

16.5.2.4. Eğilim Yüzdeleri Analizi 337
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 337
KAYNAKÇA 338

17. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ 341
Gizem Özgürel

GİRİŞ 341
17.1. Sağlık Turizmi İşletmelerinde İnsan Kaynağı Yaklaşımı 342
17.2. Sağlık Turizmi İşletmelerinde İnsan Kaynağının Yeri ve Önemi 342
17.3. Sağlık Turizmi İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi 344
17.3.1. Sağlık Turizmi İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlaması 346
17.3.2. İnsan Kaynağı Bulma, Seçme ve İşe Alma 347
17.3.3. İnsan Kaynağı Eğitimi ve Gelişimi 348
17.3.4. İnsan Kaynağının Performans Açısından Değerlendirilmesi 350
17.3.5. İş Güvenliği ve Çalışanların Sağlığına Yönelik Faaliyetler 350
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 351
KAYNAKÇA 352

18. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE KALİTE YÖNETİMİ 355
Muhammed Yıldız

GİRİŞ 355
1.1. Kalite Kavramı 356
1.2. Sağlık Turizmi Açısından Kalite 357
1.3. Akreditasyon Kavramı 362
1.4. Sağlık Turizmi İşletmeleri Açısından Akreditasyon 362
1.4.1. Sağlık Alanında Akreditasyon Kuruluşları 364
1.4.1.1. Uluslararası Sağlık Hizmetlerinde Kalite Derneği (International Society for Quality in Health Care -ISQua) 365
1.4.1.2. Uluslararası Ortak Komisyon (Joint Commission International -JCI) 365
1.4.1.3. Kanada Uluslararası Akreditasyon (Accreditation Canada International -ACI) 366
1.4.1.4. Avustralya Uluslararası Sağlık Hizmetleri Standartları Konseyi (Australian Council on Healthcare Standards International -ACHSI) 367
1.4.1.5. Uluslararası Standardizasyon Örgütü (International Organization for Standardization -ISO) 367
1.4.1.6. Türkiye Sağlık Hizmetleri Kalite ve Akreditasyon Enstitüsü (TÜSKA) 368
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 369
KAYNAKÇA 370

19. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE BANKET YÖNETİMİ VE ORGANİZASYONU 373
Züleyhan Baran

GİRİŞ 373
19.1. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Banket Yönetimi ve Organizasyonu 374
19.1.1. Banket Yönetimi Kavramı 374
19.1.2. Banket Yönetiminin Önemi 375
19.1.3. Banket Yönetiminin İşlevleri 375
19.1.4. Banket Yönetiminin Organizasyon Yapısı 375
19.2. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Hizmetleri 376
19.2.1. Termal ve SPA-Wellness Turizmi Kapsamında Yiyecek-İçecek Hizmeti 376
19.2.2. Medikal Turizm Kapsamında Yiyecek-İçecek Hizmeti 377
19.2.3. Engelli Turizmi Kapsamında Yiyecek-İçecek Hizmeti 379
19.2.4. Üçüncü Yaş Turizmi Kapsamında Yiyecek-İçecek Hizmeti 381
19.3. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Banket Yönetimi 382
19.3.1. Banket Yönetiminde Planlama Süreci 382
19.3.2. Banket Yönetiminde Menü Tasarımı 383
19.3.3. Banket Yönetiminde İş Gücü Planlaması 383
19.3.4. Banket Yönetiminde Maliyet Kontrolü 384
19.3.5. Banket Yönetiminde Satış Süreci 384
19.3.6. Banket Yönetiminde Pazarlama Süreci 384
19.4. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Banket Organizasyonları 385
19.4.1. Büfe Organizasyonu 385
19.4.2. Kokteyl Organizasyonu 385
19.4.3. Toplantı Organizasyonu 385
19.4.4. Kongre Organizasyonu 386
19.4.5. Kutlama Organizasyonu 386
19.4.6. Çay Organizasyonu 386
19.4.7. Düğün Organizasyonu 387
19.4.8. Protokol Organizasyonu 387
19.5. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Banket Organizasyonlarında Konuk Sağlığı 387
19.5.1. Banket Organizasyonlarında Sanitasyon 388
19.5.2. Banket Organizasyonlarında Hijyen 388
19.5.3. Banket Organizasyonlarında Konuklara Yönelik Küresel Salgın Tedbirleri 389
19.5.4. Banket Organizasyonlarında Genel Küresel Salgın Tedbirleri 390
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 391
KAYNAKÇA 393

20. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİNDE GİRİŞİMCİLİK UYGULAMALARI 399
Gökhan Gürler

GİRİŞ 399
20.1. Sağlık Turizminin Kavramsal Çerçevesi ve Sınırları 400
20.2. Turizm Girişimciliği ve Sağlık Turizmi Girişimciliğine İlişkin Kavramsal Çerçeve 402
20.3. Sağlık Turizmi Girişimciliği Alanında İş Fikri Alternatiflerinin Geliştirilebilmesine Yönelik Bir Sınıflandırma Önerisi 404
20.4. Sağlık Turistlerine Yeniden Bakmak: "Homo Salus" Girişimcilere Hangi Mesajı Veriyor 409
20.5. Devletlerin Sağlık Turizmi Girişimciliğindeki Yönlendirici Rolleri 411
20.6. Sağlık Turizmi Girişimcilerinin Karşılaşacağı Etik Durumlar 414
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 415
KAYNAKÇA 418

21. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE BESLENME İLKELERİ VE MENÜ PLANLAMA 423
Merve Işkın

GİRİŞ 423
21.1. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Besin ve Beslenme 425
21.1.1. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Yeterli ve Dengeli Beslenme 426
21.1.2. Sağlık Turizmi İşletmeleri Açısından Besin Ögeleri 429
21.1.3. Sağlık Turizmi İşletmeleri Açısından Besin Grupları 435
21.2. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Menü ve Menü Planlama 437
21.2.1. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Menü ve Menü Çeşitleri 437
21.2.2. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Menü Planlama 439
21.3. Sağlık Turizmi İşlemelerinden Menü Örnekleri 441
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 444
KAYNAKÇA 445

22. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE DİYETİK MUTFAK 449
Meral Yılmaz

GİRİŞ 449
22.1. Beslenme Kavramı ve Besin Ögeleri 449
22.1.1. Beslenme ile İlişkili Kavramlar 450
22.1.2. Besin Ögeleri 452

22.1.2.1. Makrobesinler 453
22.1.2.2. Mikrobesinler 455
22.1.2.3. Su 456
22.1.3. Enerji ve Metabolizma 456
22.2. Diyet ve Besin Grupları 459
22.3. Beslenme Alışkanlıkları 460
22.4. Diyet ve Hastalık 461
22.4.1. Yetersiz beslenme 461
22.4.2. Kronik hastalıklar 463
22.4.3. Gıda Alerjisi ve Gıda İntoleransı 463
22.5. Turizm ve Diyet Kaynaklı Engeller 465
22.6. Sağlık Turizmi ve Diyetik Mutfak 465
22.6.1. Diyetik Mutfak ve Pişirme Teknikleri 466
22.6.1.1. Pişirme ve İşleme Yöntemlerinin Besinler Üzerine Etkisi 468
22.6.2. Diyet ve Gıda Eğilimleri 470
22.6.2.1. İşlevsel (Fonksiyonel) Gıdalar 471
22.6.2.2. Popüler Bazı Diyetler 472
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 474
KAYNAKÇA 475

23. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE HİJYEN VE SANİTASYON 479
Ercan Polat

GİRİŞ 479
23.1. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Hijyen ve Sanitasyon Kavramları 479
23.2. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Hijyen Uygulamaları 480
23.2.1. Sağlık Turizmi İşletmesinin Hijyen ve Sanitasyon Açısından Sorumlulukları 480
23.2.2. İşletme Kuruluş Yeri Seçiminde Hijyen Faktörü 481
23.2.3. İşletmenin Personel Seçiminde Hijyen Faktörü 482
23.2.4. Kişisel Hijyen 483
23.2.5. Atık ve Pest Kontrol Kapsamında Alınacak Önlemler 485
23.2.6. Personel ve Misafirlerin Kullandığı Alanların Hijyen 487
23.3. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Mutfak Hijyeni 489
23.3.1. Gıda Hijyeni 489
23.3.2. Gıdalarda Görülen Bozulmalar 490
23.3.2.1. Gıda Zehirlenmesi 490
23.3.3. Gıdalarda Bulunan Mikroorganizmalar 491

23.3.3.1. Mikroorganizma Türleri....491
23.3.3.2. Mikroorganizmaların Üreme ve Çoğalmaları....492
23.3.3.3. Bakterilerin Bulaşma Yolları....492
23.3.4. Ekipman Hijyeni....493
23.3.4.1. Mutfakta Hazırlık Ekipmanların ve Araç Gereçlerin Hijyeni....493
23.3.4.2. Pişirmede Kullanılan Araç ve Gereçlerin Hijyeni....494
23.3.4.3. Muhafaza Amaçlı Kullanılan Araç ve Gereçlerin Hijyeni....494
23.3.4.4. Ekipman Hijyeni İle İlgili Genel Kurallar....494
23.3.5. Gıda Güvenliği ve Yönetim Sistemleri....495
23.3.5.1. Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizleri Sistemi (Hazard Analysis for Critical Control Points-HACCP)....496
23.3.5.2. Uluslararası Standardizasyon Örgütü (International Organization For Standardization-ISO 22000)....496
23.4. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Temizlikte Kullanılan Deterjan ve Dezenfeksiyon Maddeleri....497
23.4.1. Temizlik İşlemlerinde Suyun Özelliği....498
23.4.2. Deterjanlar ve Özellikleri....498
23.4.3. Dezenfektanlar ve Özellikleri....499
23.4.4. Deterjanlar ve Dezenfektanların Sınıflandırılması....500
23.4.5. Deterjanlar ve Dezenfektanların Depolanması....500
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME....501
KAYNAKÇA....502

24. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ....505
Züleyhan Baran

GİRİŞ....505
24.1. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)....506
24.1.1. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Tarihsel Gelişimi....508
24.1.2. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Tanımı....509
24.1.3. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Önemi....509
24.1.4. İş Sağlığı ve Güvenliğinin Temel İlkeleri....510
24.1.5. İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Çalışan ve İşveren Sorumlulukları....511
24.2. Sağlık Turizmi İşletmelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği....512
24.2.1. Sağlık Turizmi İşletmelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği Kavramı....512
24.2.2. Sağlık Turizmi İşletmelerinde İş Sağlığı veGüvenliği Yönetimi....513
24.2.3. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Çalışma Koşulları....518
24.2.4. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Meslek Hastalıkları ve İş Kazaları....519
24.2.5. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Tehlikeler ve Riskler....519

24.3. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Küresel Salgın Döneminde İş Sağlığı ve Güvenliği 521
24.3.1. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Küresel Salgın Tedbirleri 521
24.3.2. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Küresel Salgın Döneminde İşveren ve Çalışan Yükümlülüğü 522
24.3.3. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Küresel Salgın Tedbirlerine Uyulmamasının Sonuçları 523
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 523
KAYNAKÇA 526

25. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE MESLEKİ ETİK 531
Gonca Aytaş - Aysel Aliyeva
GİRİŞ 531
25.1. Ahlak-Etik ve Hukuk Kavramları 532
25.1.1. Biyo-Tıp Etiği'nin Temel Etik İlkeleri 534
25.2. Meslek- Mesleki Etik 536
25.2.1. Turizm İşletmelerinde Etik Sorunlar 537
25.2.2. Sağlık Turizmi İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar 539
25.2.2.1. Sağlık Turizmi Kapsamında Hasta Hakları 545
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 546
KAYNAKÇA 547

26. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİNDE AR-GE VE İNOVASYON 553
Tuba Aldemir
GİRİŞ 553
26.1. Ar-Ge ve İnovasyon 553
26.1.1. Ar-Ge (Araştırma-Geliştirme) 554
26.1.2. İnovasyon 555
26.2. Sağlık Turizminde Ar-Ge ve İnovasyon Faaliyetleri 556
26.2.1. Sağlık Turizminde Ar-Ge Faaliyetleri 557
26.2.2. Sağlık Turizminde İnovasyon Faaliyetleri 557
26.3. Türkiye'de Sağlık Turizmine Yönelik İnovasyon Uygulamaları 559
26.4. Dünyada Sağlık Turizmine Yönelik İnovasyon Uygulamaları 561
26.5. Sağlık Turizmi Teşvik Politikaları 564
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 566
KAYNAKÇA 567

27. BÖLÜM
ULUSLARARASI SAĞLIK TURİZMİ HAREKETLİLİĞİ VE REHBERLİK HİZMETLERİ 571
Mustafa Çevrimkaya - Burhanettin Zengin
GİRİŞ 571
27.1. Avrupa'da Sağlık Turizmi Hareketliliği 573
27.2. Amerika'da Sağlık Turizmi Hareketliliği 574
27.3. Asya-Pasifik'te Sağlık Turizmi Hareketliliği 575
27.4. Orta Doğu'da Sağlık Turizmi Hareketliliği 577
27.5. Afrika'da Sağlık Turizmi Hareketliliği 578
27.6. Sağlık Turizmi ve Rehberlik Hizmetleri 579
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 580
KAYNAKÇA 582

28. BÖLÜM
SÜRDÜRÜLEBİLİR SAĞLIK TURİZMİ 587
Şükran Karaca
GİRİŞ 587
28.1. Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilir Turizm Kavramı 587
28.2. Sürdürülebilir Sağlık Turizmi 591
28.3. Sürdürülebilir Sağlık Turizmi Göstergeleri 592
28.3.1. Ekonomik Göstergeler 592
28.3.2. Sosyal Göstergeler 593
28.3.3. Çevresel Göstergeler 594
28.4. Sürdürülebilir Sağlık Turizmi Stratejileri 595
28.5. Sürdürülebilir Sağlık Turizmi Uygulamaları 596
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 598
KAYNAKÇA 599

29. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİNDE DİJİTAL PLATFORMLAR VE SOSYAL MEDYA 601
Ebru Özlem Güven - Murat Eren
GİRİŞ 601
29.1. Sağlık Turizminde Dijital Platformlar ve Sosyal Medya 601
29.1.1. Web Sitesi 604
29.1.2. Sosyal Medya Hesapları 608
29.1.3. Arama Motoru Optimizasyonu-SEO 612
29.1.4. E-Bültenler 613

29.1.5. Influencer Pazarlama 614
29.1.6. Forum ve Bloglardaki Etkinlikler 616
29.1.7. Banner Reklamları ve Splash Reklamlar 617
29.1.8. Mobil Uygulamalar 618
29.2. Sosyal Medya ve Sağlık Enformasyonu 620
29.3. Sağlık Turizminde Sosyal Medyanın Kullanım Nedenleri ve Yararları 621
29.4. Sağlık Turizminde Sosyal Medya Kullanımının Zorlukları ve Riskleri 622
29.5. Dünya'da ve Türkiye'de Kullanılan Sağlığa Özgü Sosyal Medya Platformları 623
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 625
KAYNAKÇA 625

30. BÖLÜM
SAĞLIK TURİZMİNDE YENİ UYGULAMALAR VE ALTERNATİFLER 627
Sabriye Çelik Uğuz

GİRİŞ 627
30.1. Sağlıklı Yaşam Turizminde Gelişmeler 628
30.1.1. Bütünsel Turizm 631
30.1.2. Bütünsel Turizmde Terapiler ve Aktiviteler 633
30.1.3. Ekoloji Temelli Sağlıklı Yaşam Turizmi 635
30.2. Bütünsel ve Ekoloji Temelli Turizm Çeşitleri 637
30.2.1. Kırsal Turizm Kapsamında Orman Terapi Turizmi ve Orman Terapi 638
30.2.2. Yeşil/Mavi/Kıyı Alanlarında Açık Hava Etkinlikleri ve Açık Hava Terapileri 639
30.2.3. İnziva Turizmi ve Terapötik Manzaralar Turizmi: Manevi Terapiler 640
30.2.4. Vahşi Yaşam Turizmi: Kişisel Başarı Deneyimleri ve Macera ve Vahşi Doğa Terapileri 642
30.2.5. Sanat Turizmi: Yaratıcı Deneyimler ve Sanat Terapileri 643
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME 644
KAYNAKÇA 645