



İstanbul Teknik Üniversitesi



Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi

IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi

23-27 Nisan 2008, Antalya, Belek

BİLDİRİ KİTABI

Editör
Nazmi KOZAK

Ankara, Nisan 2008

Bilim Kurulu

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ

- A. Celil ÇAKICI, Prof. Dr., *Mersin Üniversitesi*
 Akın AKSU, Doç. Dr., *Akdeniz Üniversitesi*
 Alptekin SÖKMEN, Yrd. Doç. Dr., *Başkent Üniversitesi*
 Asım SALDAMLI, Yrd. Doç. Dr., *İstanbul Ticaret Üniversitesi*
 Atila YÜKSEL, Doç. Dr., *Adnan Menderes Üniversitesi*
 Ayhan GÖKDENİZ, Yrd. Doç. Dr., *Balıkesir Üniversitesi*
 Ayşe BAŞ COLLINS, Doç. Dr., *Bilkent Üniversitesi*
 Bahattin RIZAOĞLU, Prof. Dr., *Adnan Menderes Üniversitesi*
 Derman KÜÇÜKALTAN, Prof. Dr., *Trakya Üniversitesi*
 Ercan SIRAKAYA, Prof. Dr., *University of South Caroline*
 Fermani MAVIŞ, Prof. Dr., *Anadolu Üniversitesi*
 Fevzi OKUMUŞ, Doç. Dr., *University of Central Florida*
 Füsün İSTANBULLU DİNÇER, Prof. Dr., *İstanbul Üniversitesi*
 İbrahim BİRKAN, Doç. Dr., *Başkent Üniversitesi*
 İsmail KIZILIRMAK, Doç. Dr., *Trabzon Teknik Üniversitesi*
 Kemal BİRDİR, Yrd. Doç. Dr., *Mersin Üniversitesi*
 Kurtuluş KARAMUSTAFA, Doç. Dr., *Erciyes Üniversitesi*
 Levent ALTINAY, Dr., *Oxford Brookes University*
 Lütfi ATAY, Yrd. Doç. Dr., *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi*
 Mehmet SARIİŞİK, Yrd. Doç. Dr., *Kocaeli Üniversitesi*
 Mehmet YEŞİLTAŞ, Doç. Dr., *Gazi Üniversitesi*
 Meryem AKOĞLAN KOZAK, Prof. Dr., *Anadolu Üniversitesi*
 Metin KOZAK, Doç. Dr., *Muğla Üniversitesi*
 Metin TEBERLER, Yrd. Doç. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*
 Murat AZALTUN, Yrd. Doç. Dr., *Beykent Üniversitesi*
 Murat HANÇER, Doç. Dr., *Oklahoma State University*
 Murat Selim SELVİ, Yrd. Doç. Dr., *Düzce Üniversitesi*
 Muzaffer ÖZSOY, Yrd. Doç. Dr., *Trakya Üniversitesi*
 Muzaffer UYSAL, Prof. Dr., *University of South Caroline*
 Nazmi KOZAK, Doç. Dr., *Anadolu Üniversitesi*
 Nüzhet KAHRAMAN, Prof. Dr., *Haliç Üniversitesi*
 Orhan BATMAN, Doç. Dr., *Sakarya Üniversitesi*
 Osman KARATEPE, Doç. Dr., *Doğu Akdeniz Üniversitesi*
 Oya Aytemiz SEYMEN, Doç. Dr., *Balıkesir Üniversitesi*
 Özkan TÜTÜNCÜ, Doç. Dr., *Dokuz Eylül Üniversitesi*
 Salih KUŞLUVAN, Prof. Dr., *Erciyes Üniversitesi*
 Sevgin AKIŞ RONEY, Prof. Dr., *Boğaziçi Üniversitesi*

- Şeyhmus BALOĞLU, Prof. Dr., *University of Nevada- Las Vegas*
 Şükrü YARCAN, Doç. Dr., *Boğaziçi Üniversitesi*
 Teoman DUMAN, Yrd. Doç. Dr., *Gaziosmanpaşa Üniversitesi*
 Turgut VAR, Prof. Dr., *İzmir Ekonomi Üniversitesi*
 Ülkü YÜKSEL, Doç. Dr., *University of Sydney*
 Yüksel EKİNCİ, Dr., *University of Surrey*

TURİZM EKONOMİSİ

- Mithat Zeki DİNÇER, Prof. Dr., *İstanbul Üniversitesi*

TURİZM SOSYOLOJİSİ

- Mehmet ÖZDEMİR, Dr., *T. C. Merkez Bankası T.A.Ş.*

TURİZM VE ŞEHİR SAĞLIĞI

- E. Didem EVCİ, Yrd. Doç. Dr., *Adnan Menderes Üniversitesi*

COĞRAFYA

- Sultan BAYSAN, Yrd. Doç. Dr., *Adnan Menderes Üniversitesi*
 Mehmet SOMUNCU, Doç. Dr., *Ankara Üniversitesi*
 Füsün SOYKAN, Prof. Dr., *Ege Üniversitesi*

ÇEVRE MÜHENDİSLİĞİ

- Tuncay DÖĞEROĞLU, Doç. Dr., *Anadolu Üniversitesi*

EĞİTİM BİLİMLERİ

- Mustafa ÇAKIR, Prof. Dr., *Anadolu Üniversitesi*

EKONOMETRİ VE İSTATİSTİK

- Hasan Işın DENER, Prof. Dr., *Çankaya Üniversitesi*

GIDA MÜHENDİSLİĞİ

- Artemis KARAALİ, Prof. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*
 Necla ARAN, Prof. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*
 Beraat ÖZÇELİK, Doç. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*
 Gurbuz GÜNEŞ, Yrd. Doç. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

METEOROLOJİ

- Mikdat KADIOĞLU, Prof. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

MİMARLIK/RESTORASYON/KORUMA

- Nur AKIN, Prof. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*
 Kutgün EYÜPGİLLER, Doç. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*
 Deniz MAZLUM, Yrd. Doç. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

MÜZECİLİK

- Hale ÖZKASIM, Dr., *Yıldız Teknik Üniversitesi*

MUHASEBE VE FİNANSMAN

Salim ŞENGEL, Doç. Dr., *Anadolu Üniversitesi*

Oktay TAŞ, Doç. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

Suat TEKER, Prof. Dr., *Okan Üniversitesi*

PAZARLAMA

M. Mithat ÜNER, Prof. Dr., *Gazi Üniversitesi*

Cemal YÜKSELEN, Prof. Dr., *Mustafa Kemal Üniversitesi*

Ayşe AKYOL, Doç. Dr., *Trakya Üniversitesi*

PEYZAJ MİMARLIĞI

Mükerrem ARSLAN, Prof. Dr., *Ankara Üniversitesi*

REKREASYON

Gıyasettin DEMİRHAN, Doç. Dr., *Hacettepe Üniversitesi*

SİVİL HAVA ULAŞTIRMA İŞLETMELİĞİ

Ergun KAYA, Yrd. Doç. Dr., *Anadolu Üniversitesi*

ŞEHİR VE BÖLGE PLANLAMA

Ferhan GEZİCİ, Doç. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

Ebru KERİMOĞLU, Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

ULAŞTIRMA

Haluk GERÇEK, Prof. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

Düzenleme Kurulu**İstanbul Teknik Üniversitesi**

Remzi AKKÖK, Prof. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

Oktay TAŞ, Doç. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

Metin TEBERLER, Yrd. Doç. Dr., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

Ümran KAYA, Öğr. Gör., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

Sunay SABUNCU, Öğr. Gör., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

Candan YILDIRIM, Öğr. Gör., *İstanbul Teknik Üniversitesi*

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi

A. Celil ÇAKICI, Prof. Dr., *Mersin Üniversitesi*

Nazmi KOZAK, Doç. Dr., *Anadolu Üniversitesi*

Metin KOZAK, Doç. Dr., *Muğla Üniversitesi*

Özkan TÜTÜNCÜ, Doç. Dr., *Dokuz Eylül Üniversitesi*

Kemal BIRDIR, Yrd. Doç. Dr., *Mersin Üniversitesi*

Alptekin SÖKMEN, Yrd. Doç. Dr., *Başkent Üniversitesi*

Sunuş

Görünen ve görünmeyen ancak tüm dünyada bilinen görkemli geçmişi ile tarihin kendisi olan tüm ülkemiz, her yönden, her zaman, herkes için ilgi odağıdır.

Belçika'lı bir yaşlı hoca, Ağlasun (Sagalasos) da, dağların tepesinde bir tapınağın taşlarını tek tek özenle yerli yerine yerleştirirken terler, Batı Karadeniz sahilleri ile Marmara'yı bağlayan, çok kimsenin bilmediği Anastasias surlarının izlerini uydu görüntüleri aracılığı ile incelerken heyecanlanır bir araştırmacı bu ülkede. Bu ülkede Saklı Kentin karlı yamaçlarında kayan bir gezgin, aynı gün denize girip bu ülkenin güzelliklerinin bir bölümü ile mutlu olabilir. Bu topraklardaki insanların eserlerini müzelerde izleyenler, geçmişte yazılmış olanları çivi yazılarından okudukça şaşkınlıktan şaşkınlığa düşen araştırmacılar, bu toprakların ve insanının artık birer yakını ve parçası olmaktan kurtulamazlar.

Bu büyük zenginliğin işlenmesi, korunması, tanıtılması, bulguların paylaşılması, bilgi ve çalışkanlık isteyecektir, eğitim isteyecektir, eğitim ve araştırmanın her düzeyine gereksinim duyacaktır.

Konuyla ilgilenen kurumlarımızın çeşitli etkinliklerle bir araya gelmeleri, ufuk açıcı ve yön gösterici olacaktır.

Bu yönde atılan önemli adımlardan biri de, bu yıl dördüncüsü gerçekleştirilen Lisansüstü Turizm Öğrencileri ve Araştırma Kongresi'ni Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi ile işbirliği içerisinde gerçekleştirmek olmuştur. İTÜ'nün bu alandaki kararlılığı gelişme ve geliştirme istek ve düşünceleri ile sektöre ve Türk turizmine hizmet çabaları sürecektir.

Kongrenin gerçekleşmesinde emeği geçenlere teşekkür ediyor, katılımcıların hoşnut kalacakları başarılı bir toplantı olmasını diliyorum.

Prof. Dr. Faruk KARADOĞAN
Rektör
İstanbul Teknik Üniversitesi

Sunuş

İlkini 2002 yılında düzenlediğimiz *Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*'nin dördüncüsünü 23-27 Nisan 2008 tarihlerinde Antalya, Belek'te Otium Otel Zeynep'de gerçekleştiriyoruz. İki yılda bir düzenlenen *Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*'nin katılımcı sayısı, ilk kez düzenlendiği 2002 yılında bu yana sürekli olarak artış gösterdi. Başlangıçta lisansüstü öğrenciler ile bazı danışmanları tarafından *anlaşılmayan nedenlerle* soğuk yaklaşılan Kongre, şimdilerde Türkiye'de turizm alanında lisansüstü tez çalışması hazırlayanların yüzde 70'sinden fazlasının katıldığı bir etkinlik haline ulaştı.

Kongre ve bazı uygulamaları, turizm ve diğer akademik çalışma dallarındaki bilimsel etkinliklere esin kaynağı olmasının yanı sıra, uygulamaları kopma edilen bir etkinlik olarak da dikkati çekiyor. Örnek vermek gerekirse; 2002 yılında yalnızca lisans ve lisansüstü düzeylerdeki öğrencilerin katılımına açık olan Türkiye'deki bilimsel etkinlik sayısı birkaçı geçmez iken, şimdilerde bu sayı 30'un üzerine çıkmıştır. Söz konusu kongrelerin bir bölümünün Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi'nin ismini bile kopya ettikleri; "turizm" sözcüğünü çıkarıp kendi dallarının isimlerini koyarak kongrelerinin başlığını oluşturdukları gözlenmektedir!.. Esinlenen konular arasında kongre takviminin geniş zamana yayılması, kongre takvimine uymaya gösterilen hassasiyet, bildiri kitabının kopya edilmesi, genel katılımlı kongrelerde doktora öğrencilerine özgü oturumlara yer verilmeye başlanması, alanları ile ilgili emekli olmuş veya vefat etmiş akademisyenler adına oturumların düzenlenmesi gibi pek çok uygulama sayılabilir. Elbette ki bunlar güzel girişimlerdir; *Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi* düzenleyicileri olarak bazı uygulamalarımızın esin kaynağı olması bizlere mutluluk vermektedir.

Bu yıl dördüncüsü düzenlenen *Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, her seferinde yeni uygulamaları yürürlüğe sokmaya devam ediyor. Bu yılki yenilikler arasında ödül kategorileri arasında "*Sektöre En İyi Uygulanabilir Tez Çalışması*" ödülü ile dereceye gireceklerin belirlenmesinde sektör yetkililerinin de jüri üyeliğine başvurulması da yer almaktadır. Böylelikle, son yıllarda gelişen turizm araştırmalarındaki bilimsel araştırmaların sektörel uygulamalara daha fazla yönelmesine katkıda bulunmaktadır.

Yukarıda da söz edildiği üzere, son yıllarda Türkiye'de turizm araştırmalarında gözle görülür nitelik ve nicelik olarak gelişme söz konusudur. Ancak, bütün bu gelişmelere rağmen iki konuda turizm araştırmaları ve araştırmacılarında birtakım eksikliklerin olduğu da görülmektedir. Bunlar; etik ve sektörel uygulamalara katkıda bulunacak araştırma eksikliğidir. Gerçekten de son yıllarda turizm

araştırmalarında etik sorunları daha fazla yaşanmaya başlanmıştır. Önceki yıllarda da münferit olayların var olmasına karşılık, özellikle akademik yükseltmelerde basılı yayınlara daha fazla önem verilmeye başlanması ile birlikte etiğe aykırı uygulamalarda ciddi artışlar ortaya çıkmıştır. Yapılmayan araştırmaların verilerine dayalı bildiri ve makale hazırlama, ulusal dergileri uluslararası gibi gösterme, hakem-denetimli olmayan dergileri hakem-denetimli gösterme gibi pek çok örnek sayılabilir. Bu konularda bir an önce ciddi önlemlerin alınmasında yarar bulunmaktadır.

Turizm araştırmalarının uygulamaya katkısı da ciddi bir sorun olarak durmaktadır. Turizm sektörüne yönelik eğitim-öğretim ve araştırma yapmak üzere oluşturulan akademik turizm eğitim programlarında uygulamaya katkısı olabilecek araştırmaların ortaya konulmakta olduğu ne yazık ki pek söylenemez. Münferit örneklere rastlansa da bu konuda ciddi bir yetersizliğin varlığı yadsınamaz.

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi'nin organizasyonunda ve *İstanbul Teknik Üniversitesi'nin* evsahipliğinde gerçekleştirilen *IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi'nin* düzenlenmesinde ve bu bildiri kitabının hazırlanmasında katkılarından dolayı; "Serbest Bildiriler Bölümü" sorumlusu Mersin Üniversitesi'nden Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI'ya, "Lisansüstü Tez Çalışmaları Bölümü" sorumlusu Anadolu Üniversitesi'nden Araş. Gör. Dilek ACAR GÜREL'e çok teşekkür ederim. Ayrıca, bildiri kitabının hazırlanmasındaki desteklerinden dolayı doktora öğrencilerim Araş. Gör. Çağıl Hale KAYAR ve Araş. Gör. Deniz YÜNCÜ ile Ayfer YILMAZ'a teşekkür ederim. Kongre'nin düzenlenmesindeki yardımlarından dolayı bütün sponsor kurum ve kuruluşlara, Prado Tur çalışanları ile Aytaç ULUSOY'a, bildiri kitabının basımındaki katılarından dolayı da Detay Yayıncılık çalışanları ile Hüseyin YILDIRIM'a teşekkür ederim.

2010 yılında düzenlenecek *5. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi'nde* görüşmek umuduyla..

Doç. Dr. Nazmi KOZAK
Anadolu Üniversitesi
(*Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* Editörü)

İçindekiler

Önsöz	vi
<i>Prof. Dr. Faruk KARADOĞAN</i>	
Önsöz	vii
<i>Doç. Dr. Nazmi KOZAK</i>	
İçindekiler	ix

Serbest Bildiriler

Bilişim Teknolojilerinin İşletme Performansına Etkileri: Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma.....	3
<i>Ali Şükrü ÇETİNKAYA - Mehmet Şerif ŞİMŞEK</i>	
Göller Bölgesinin Turizm Potansiyelinin Sürdürülebilir Turizm Açısından Değerlendirilmesi	23
<i>Ali TÜRK</i>	
İşgörenlerin Sosyalleşme Düzeylerinin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Motivasyon ve Örgütsel Kabullenme Boyutlarında Ölçülmesi: Ankara'da Otel İşletmelerinde Bir Uygulama	36
<i>Alptekin SÖKMEN - Alev SÖKMEN</i>	
Konaklama İşletmelerinde Örgüt Kültürünün Tespit Edilmesi: Ankara İlinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı İşletmelerde Ampirik Bir Araştırma.....	62
<i>Alptekin SÖKMEN - Yasin BOYLU</i>	
Mersin'de Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarının Stratejik Analizi: Bir SWOT Çalışması	89
<i>Beril DÖNMEZ - Nuray ÇELİK - Kemal BİRDİR</i>	
AB'de Serbest Dolaşım Hakkının Türkiye Turizmine Etkileri: Swot Analizi ile Bir İnceleme	110
<i>Burak İNAN</i>	
Alanya İlçesi'nin Alternatif Turizm Kaynakları	119
<i>Cemali SARI</i>	
Paket Turlardaki Müşteri Şikayetleri Üzerine Bir İçerik Analizi.....	149
<i>A.Celil ÇAKICI - Kamil UNUR - Hülya TAŞTAN</i>	
Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisindeki Yeri.....	164
<i>Cengizhan YILDIRIM</i>	

Otel Mutfaklarında Toplam Kalite Yönetim	173
<i>Ceyhan KARAHAN - Hüseyin GÜMÜŞ - Yasemin DEMİRCİOĞLU</i>	
Göcek Kent Yerleşimi Kıyı Bandı Görsel Analiz Çalışması	188
<i>Çiğdem KILIÇASLAN - Emine MALKOÇ - M. Bülent ÖZKAN</i>	
Yeni Uluslararası Göçler Bağlamında Yurttaşlık ve Kimlik Sorunsalı	203
<i>Çağlar ÖZBEK - Muammer TUNA</i>	
"Poka Yoke" Yöntemi Kullanılarak Fuar Etkinliklerinde Ortaya Çıkan Hataların Değerlendirilmesi Üzerine Bir Uygulama Çalışması.....	219
<i>Deniz YÜNCÜ - Meryem AKOĞLAN KOZAK</i>	
Otel İşletmelerinin Kat Hizmetleri Bölümünde RFID (Radyo Frekans Tanımlama) Kullanımına Yönelik Bir Deneme Çalışması.....	242
<i>Dilek ACAR GÜREL - Uğur GÜREL</i>	
Temizlik Hizmeti Eğitimi Üzerine Kavramsal Deneme Çalışması	259
<i>Dönüş ÇİÇEK</i>	
Mutfaklarda Yiyecek Üretiminde Ortaya Çıkan Atıkların Sebeplerinin Belirlenmesinde Altı Sigma Yönteminin Kullanılması: Bir Uygulama	277
<i>Ebru KORKMAZ - Meryem AKOĞLAN KOZAK</i>	
Turizm Sektörü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Bodrum Princess Deluxe Resort&Spa Konaklama İşletmesi Örneği	297
<i>Elvan YILDIRIM OKUTAN</i>	
Örgütsel Tepkilerin Etkisini Ölçümlemek: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Otel Endüstrisi Örneği.....	309
<i>Erdoğan H. EKİZ - Eysin BABACAN</i>	
Gıda Zehirlenmelerinde Çapraz Bulaşmanın Önemi ve Önlenmesi	325
<i>Evrin GÜNEŞ ALTUNTAŞ - Serap COŞANSU - Kamuran AYHAN</i>	
Kültür Turizmi Bağlamında Türkiye Kuyumculuk Kültürünün Turizme Kazandırılmasının Gerekliği Üzerine Bir Çalışma.....	338
<i>Haldun ŞEKERCİ</i>	
Savaş Alanı Turizmine Kazandırılması Gereken Bir Alan: Malazgirt Savaş Alanı	347
<i>Hasan SAYILAN</i>	
Otel İşletmelerinin Kat ve Yiyecek-İçecek Hizmetlerinden Müşteri Memnuniyeti.....	364
<i>Hüsne DEMİREL - Mülvün ÖZTÜRK</i>	

Türkiye’de İç Turizmin Geliştirilmesine Yönelik Pazarlama Amaçlı Halkla İlişkiler (MPR) Uygulaması: Anadolu Tatil Günleri.....	377
<i>İsmail KIZILIRMAK</i>	
Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Profili ve Tercihlerine Yönelik Bir Araştırma.....	394
<i>Lütfi ATAY - H. Mehmet YILDIRIM</i>	
Spor Turizmi ve Pazarlanması Bağlamında Futbol: Futbol Organizasyonlarının Sağladığı Katma Değere İlişkin Bir İnceleme.....	409
<i>Ebru GÜVEN - Mehmet SARIŞIK</i>	
Geleneksel Bolu Kadın Kıyafetlerinin Turizm Amaçlı Folklorik Yapma Bebek Üretiminde Turistik- Hediye Eşya Olarak Değerlendirilmesi.....	428
<i>Melda ÖZDEMİR - Hülya KÖKLÜ</i>	
Adayların ÖSYS Tercihinde Kullandıkları Stratejiler: Turizm Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma	446
<i>Metin KOZAK - Yeşim COŞAR</i>	
Türkiye’de Butik Otellerin TSE ve Tesisler Yönetmeliği’ne Göre Fiziksel Yeterliliğiyle İlgili Durum Analizi	461
<i>Mune MOĞOL</i>	
Paket Turlarda Tüketici Sorunları ve Turist Haklarına İlişkin Bir Araştırma	478
<i>Murat Selim SELVİ</i>	
Konaklama İşletmeleri Bağlamında “İslami Turizmin” Gelişimi: 2002–2007 Türkiye	496
<i>Mustafa DOĞAN</i>	
İnanç Turizmi ve Isparta-Yalvaç, Pisidia Antiocheia Antik Kenti.....	517
<i>Nazan KUTER</i>	
Türkiye Turizm Sektörünün Net İşletme Sermayesinin Enflasyon, Döviz Kuru, Borçlanma Faizi ve İMKB100 Endeksi ile İlişkisi	532
<i>Oktaş TAŞ - Mehmet EKMEKÇİOĞLU - Kaya TOKMAKÇIOĞLU</i>	
Türkiye ‘de Ekoturizm Kavramı ve SWOT Analizi.....	547
<i>Ozan NAYİR - Oğuzhan ÖZALTIN - Atilla GÜL</i>	
Sanat, Kültür ve Turizm İlişkisi	564
<i>Önder YAĞMUR</i>	
CBS, GPS ve Dijital Fotogrametrik 3B Modelleme Teknolojileri Desteğindeki Bir TBS’ye Dayanan Çağdaş Bir Turizm Yaklaşımı	577
<i>Özşen ÇORUMLUOĞLU - İbrahim ASRİ - Ömür ESEN - İbrahim KALAYCI - Güngör KARAUĞUZ</i>	

Korumada Yasal Gelişim ve Doğal Miras Alanlarının Miras Turizmindeki Önemi	601
<i>Raziye OBAN CAKICIOĞLU</i>	
Öğrencilerin Umutsuzluk Tipolojilerinin Belirlenmesi: Lisede Turizm Eğitimi Alan Öğrenciler Üzerine Bir Araştırma.....	614
<i>Rüya EHTİYAR - Engin ÜNGÜREN</i>	
Geleceğin İnsan Kaynağının Kariyere Bakış Açısı: İstanbul’da Turizm Eğitimi Alan Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma	631
<i>Selda UCA - E. Görkem KAYAALP ERSOY</i>	
Konaklama İşletmelerinde Toplu İş Sözleşmesinin Uygulanmasında Yaşanan Sıkıntılar	648
<i>Saliha Başak ERDİNÇ</i>	
Golf Turistlerinin Türkiye’yi Tercih Nedenlerine Yönelik Bir Ön Araştırma	662
<i>Savaş ARTUĞER - Fatih TÜRKMEN - Teoman DUMAN</i>	
Troya Tarihi Milli Parkı’nın Turizm ve Rekreasyon Potansiyelinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma	677
<i>Sebla KABAŞ - Tanay BİRİŞÇİ YILDIRIM</i>	
Ülke Tanıtımında Grafik Tasarım: Küresel Turizm Pazarında Türkiye’nin Tanıtımı.....	701
<i>Serdar PEHLİVAN</i>	
Turizm Gelirlerinin Antalya’nın Ekonomik Büyümesine Etkisinin Analizi.....	729
<i>Serkan OLGAÇ</i>	
Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi: Türkiye – Yunanistan Karşılaştırması.....	738
<i>Sevcan YILDIZ - Burcu DEMİREL UTKU</i>	
Korunan Doğal Alanlarda Bazı Ziyaretçi Yönetim Modellerinin Karşılaştırılması.....	754
<i>Sibel AKTEN - Murat AKTEN - Atilla GÜL</i>	
Turizmde Önemli Yeri Olan Konaklama Yapılarının Kent Merkezi Kapsamında İncelenmesi, Örnek Alan: Kayseri Kent Otelleri.....	767
<i>Sibel ÖZER - Özlem PARLAK BİÇER - Burcu SALGIN - Özlem SÜMENGEN</i>	
Seyahat Pazarında Bütünleşme Eğilimleri: Mavi, Sarı, Kırmızı Karteller.....	791
<i>Tuğba GÜRÇAYLILAR YENİDOĞAN</i>	
Turizmin Yerel Halk Üzerindeki Etkileri ve Kuşadası İlçesi Uygulaması Uğur ÇALIŞKAN - Özkan TÜTÜNCÜ.....	806

Disiplinlerarası Bildiriler

Türk Turizm Sektörünün Gelişimi Açısından Uygulanan Vergi Politikalarının Değerlendirilmesi	827
<i>Keremettin TEZCAN - Erdinç KARADENİZ - Serkan Yılmaz KANDIR – Yıldırım Beyazıt ÖNAL</i>	
Kuzey Ege Bölgesi (Aiolis) Su Mühendisliği Yapılarının Turizme Kazandırılması	852
<i>N. Ezgi TÜRKEN - Ferhat TÜRKMAN - N. Orhan BAYKAN – Mustafa BÜYÜKKOLANCI</i>	
Kültür ve Özel İlgi Turizmi Bağlamında Türkiye'deki Eski ve Çağcıl Su Yapıları	864
<i>N. Orhan BAYKAN - Bilal SÖĞÜT</i>	
Karia Su Köprülerinin Özel İlgi Turizmi Açısından İncelenmesi.....	877
<i>Y. Ersel TANRIÖVER - N. Orhan BAYKAN - Nurten ÇEKAL</i>	

Doktora Tezleri

Bilişim Teknolojilerinin Konaklama İşletmeleri Performansına Etkileri: Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma	891
<i>Ali Şükrü ÇETİNKAYA</i>	
Turizmde Destinasyon Markalaşması ve Antalya Örneği	895
<i>Bilge DOĞANLI</i>	
Yerli Turist Tipolojisinin Belirlenmesi: İç Turizm Pazarına Yönelik Bir Uygulama	899
<i>Çağıl Hale KAYAR</i>	
Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesine Etkisi.....	903
<i>Deniz KÜÇÜKUSTA</i>	
Destinasyon Pazarlama Faaliyetlerinde Türkiye İçin Alternatif Bir Model “Destinasyon Pazarlama Örgütleri”	906
<i>E. Ozan AKSÖZ</i>	
Türk Konaklama İşletmelerinde Sermaye Yapısını Etkileyen Faktörler: Optimum Sermaye Yapısının Karşılaştırmalı Analizi	909
<i>Erdinç KARADENİZ</i>	
Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Toplumsal ve Kültürel Kimliğin Korunması: Bozcaada ve Gökçeada Örneği.....	912
<i>Erol DURAN</i>	

Destinasyon Yönetimi ve Pazarlama Temelleri: İzmir için bir Destinasyon Model Önerisi	917
<i>Gökçe ÖZDEMİR</i>	
Tüketici Doyumu: Geleneksel Paradigmanın Eleştirisi, Alternatifinin Sunumu	920
<i>Göknil Nur KOÇAK</i>	
Avrupa Ülkelerinden Türkiye'nin Batı Kıyılarına Yönelik Göçler: Marmaris, Kuşadası ve Ayvalık İlçelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma	924
<i>İlkay SÜDAŞ</i>	
Gökçeada ve Bozcaada'nın Doğal ve Kültürel Peyzaj Özelliklerinin Belirlenmesi, Koruma ve Geliştirme Olanakları	926
<i>Lerzan Y. ERDİNÇ</i>	
Uluslararası Destinasyon Markası Oluşturulmasında Kimlik Geliştirme Süreci: Adana Örneği.....	929
<i>Mehmet Cihan YAVUZ</i>	
Turizm Sektöründe Talep Tahmini için Yapay Sinir Ağları Kullanımı ve Diğer Yöntemlerle Karşılaştırmalı Analizi: Antalya İlinin Dış Turizm Talebinde Uygulama	933
<i>Murat ÇUHADAR</i>	
Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Sektör Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma	937
<i>Özgür Devrim GÜNEL</i>	
Herşey Dahil Sisteminin Ortaya Çıkış ve Yaygınlaşma Sürecinde Etkili Çevresel Baskılar ve Konaklama İşletmelerinin Stratejik Yanıtlarının Antalya Yöresinde Araştırılması	941
<i>Rabia BATO ÇİZEL</i>	
İzmir'in Eski Kentsel Dokusunun Korunması ve Turizm Açısından Değerlendirilmesi	944
<i>Raziye OBAN ÇAKICIOĞLU</i>	
Yaz Tatilinden Beklenen Faydalara Göre Turist Pazarının Bölümlendirilmesi: Antalya'da Yapılan Bir Araştırma	947
<i>Sevda SAHİLLİ</i>	
Stratejik Rekabet Üstünlüğü Açısından Konaklama İşletmelerinde ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin İş Süreçlerine Etkileri: Teori ve Otel İşletmelerinde Uygulamalı Bir Araştırma	950

<i>Tolga GÖK</i>	
Seyahat Acentelerinde Pazarlama Bilgi Sistemlerine Turist Rehberlerinin Katkıları: Ege Bölgesi Örneği	956
<i>Zafer ÖTER</i>	
Kemaliye (Erzincan) İlçesi ve Yakın Çevresinin Alternatif Turizm Kapsamında Rekreatif Turizm Potansiyelinin Belirlenmesi.....	960
<i>Zöhre BULUT</i>	

Yüksek Lisans Tezleri

Şehir Markası Yaratma Süreci ve İstanbul Şehir Markası İçin Bir Model Önerisi.....	965
<i>Ahmet BAŞCI</i>	
Akçakoca Alternatif Turizm Olanaklarının Araştırılması.....	967
<i>Aslı ALTANLAR</i>	
Farklı Kültürlerdeki Yöneticilerin Kişilik Özelliklerine Dayanarak Liderlik Anlayışlarının Belirlenmesi: Türk ve Amerikan Otel Yöneticilerinin Karşılaştırmalı Analizi	970
<i>Aylin AKTAŞ ALAN</i>	
Aile Turizmine Yönelik Hizmet Veren Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi: Antalya Bölgesinde Türk ve Alman Turistlere Yönelik Bir Araştırma.....	974
<i>Aysel YILMAZ</i>	
Bölgesel Kalkınmada Turizmin Rolü: Isparta Örneği	977
<i>Ayşe DURGUN</i>	
Cumhuriyet Dönemi Türkiye Turizmi ve Bir Turizm Modeli Önerisi	981
<i>Burak İNAN</i>	
Otel İşletmelerinde Yıldırma Eylemlerinin İşgören Verimliliğine Etkisi ve İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi.....	984
<i>Burak Murat DEMİRÇİVİ</i>	
Otel İşletmelerinde Performans Değerlendirme Sonuçlarının Hizmet İçerik Eğitim Faaliyetlerinde Kullanılması ve Bir Araştırma	988
<i>Cumali PINARBAŞI</i>	
Yıldız (Istranca) Dağları ve Çevresindeki Floradan Sürdürülebilir Kırsal Kalkınma ve Eko-Turizm Amacıyla Yararlanma Olanakları.....	990
<i>Çağdaş İNAN</i>	

Turistlerin Tatilleri Süresince Karşılaştıkları Sağlık Sorunları Üzerine Bir Araştırma	993
<i>Çiğdem DEMİRCİ</i>	
İşyerinde Romantik İlişkiler: Güdüler, Yönetim Müdahaleleri ve Çalışan Algulamaları Üzerine Bir Araştırma	996
<i>Ece ÖMÜRİŞ</i>	
Turizm İşletmelerinde Elektronik Pazarlama Uygulamaları: Antalya İli "A Grubu Seyahat Acentaları" Örneği.....	1000
<i>Eda Nazan ANSEN</i>	
İkon Yapıların Turizm Eğilimlerine Etkileri	1003
<i>Efsun EKENYAZICI</i>	
Tur Operatörlerinin Paket Tur Organizasyonlarında Hizmet Kalitesi ile Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkilerini Belirleyen Faktörler:	1006
<i>İzmir İli Örneği</i>	
<i>Emre ATABERK</i>	
Konaklama İşletmelerinde Getiri Yönetimi ve Elektronik Dağıtım Kanalları ile Etkileşimi.....	1010
<i>Erhan KAYA</i>	
Otel İşletmeleri Kat Hizmetleri Departmanında Malzeme Yönetim Sürecinin İyileştirilmesine Yönelik Bir Uygulama Çalışması	1012
<i>Esra GÜL</i>	
Gelişmekte Olan Ülkeler Çerçevesinde Türkiye'de Turizm Gelişimi ve Planlamasında Tabandan-Yukarı Halk Katılımını Kısıtlayan Kurumsal Engeller.....	1016
<i>Esra H. ASLAN</i>	
Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği, Antrenörlük ve Rekreatif Programlarında Öğrenim Gören Öğrencilerin Eleştirel Düşünme Düzeylerinin Saptanması ve Karşılaştırılması	1019
<i>Fatma SAÇLI</i>	
Konaklama İşletmelerinde Barter Sistemi Uygulamasının Pazarlama Fonksiyonuna Etkisinin Analizi "Barter Sistemine Üye Olan Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama"	1022
<i>Funda ODUNCUOĞLU</i>	
Destinasyon İmajı ve Trabzon Yöresine Dönük Bir Çalışma.....	1026
<i>Göker Yarkın YARAŞLI</i>	
İşletmeler Arasında Stratejik İş Birlikleri: Yiyecek-İçecek İşletmelerinde	

Bir Uygulama <i>Gürkan AKDAĞ</i>	1030
Muş İlinde Kültür Turizmi Potansiyelinin Coğrafi Yönden Değerlendirilmesi <i>Hasan SAYILAN</i>	1033
Aile İşletmelerinde Kurumsallaşmaya Verilen Önem ve Turizm Sektöründeki Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma (Alanya ve Eskişehir Örneği) <i>İbrahim ALKARA</i>	1037
Üç Boyutlu Modelleme ve Alaeddin Camii Örneği <i>İbrahim ASRİ</i>	1041
Otelerde Staj Yapan Öğrencilerin ve Otel Yöneticilerinin Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma <i>Kağan ÇELİK</i>	1044
Konaklama İşletmeleri Ön Büro Departmanında Karşılaşılan İletişim Sorunlarının Verimlilik Üzerine Etkileri..... <i>Kürşad SAYIN</i>	1047
Satın Alma Süreci: Türkiye'yi Ziyaret Eden Aile Grupları Üzerine Bir Araştırma <i>Levent KARADAĞ</i>	1051
Osmaniye İlinin Turizm Potansiyelinin Bölgesel Kalkınma Politikaları Açısından Değerlendirilmesi ve Sürdürülebilir Turizmin Gelişimi İçin Bir Model Önerisi <i>Mehmet Tevfik İZGİ</i>	1054
Engellenme Duygusu: Konaklama İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma <i>Melek YANARDAĞ</i>	1058
Vergi Hukuku Açısından Profesyonel Turist Rehberliği <i>Mürşidin DEMİRCAN</i>	1062
Bartın İli'nde Faaliyet Gösteren Turizm İşletme Belgeli Üç Yıldızlı Otel İşletmelerinin Hizmet Kalitesi Açısından Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi ile Karşılaştırılması <i>Nermin ÇELİK</i>	1066
Yat Evi (Dockminium) Modelinin Türkiye'deki Marinalara Uygulanabilirliği <i>Osman Cenk DEMİROĞLU</i>	1069

Seyahat Acentalarının Paket Turların Operasyonu Aşamasında Karşılaştıkları Kalite Sorunları ve Kalite Kontrol Uygulamalarına Yönelik Kuşadası Alan Araştırması <i>Osman Emre SAYIN</i>	1073
Turizm İşletmelerinde İlişkisel Pazarlama Faaliyetleri: İstanbul'daki "A" Grubu Seyahat Acentelerinde Bir Uygulama <i>Özlem ALTUNÖZ</i>	1076
Turizm Tanıtımında Sinemanın Rolü <i>Pınar YANMAZ</i>	1080
Konaklama İşletmelerinde Nakit Yönetimi Etkinliğinin İncelenmesi <i>Saliha Başak ERDİNÇ</i>	1082
Troya Tarihi Milli Parkı'nın Turizm ve Rekreasyon Potansiyelinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma <i>Sebla KABAŞ</i>	1086
Elektronik Turizm: İnternet Acentacılığı Gelişimi, Tercih Nedenleri ve İleriye Yönelik Projeksiyonlar <i>Seden ALGÜR</i>	1088
Turizm İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları: İstanbul'daki A Grubu Seyahat Acentelerinde Bir Uygulama <i>Selen UYGUNGİL</i>	1092
Avrupa Birliği Yolunda Türkiye'nin Tanıtım Sorunları: Billboard Tasarım Önerileri..... <i>Serdar PEHLİVAN</i>	1096
Turizm Sektöründe Örgütsel Yabancılaşma: Antalya Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma <i>Serpil BABÜR KOCAMAN</i>	1100
Eğitim Etkinliğinin Ölçülmesi -ROI- Return On Investment Yatırımını Geri Dönüşü- ve Antalya Yöresinde 5 Yıldızlı Bir Otelde Uygulama <i>Sevcan YILDIZ</i>	1104
20. Yüzyıl Başından Günümüze Adana'da Kent Otellerinin Gelişimi <i>Songül YÜREK</i>	1108
Otel İşletmelerinde Yöneticilerin Liderlik Tarzlarının İş Gören İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Muğla'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma..... <i>Taner DALGIN</i>	1113

Uzundere İlçesi ve Yakın Çevresinin Ekoturizm Potansiyelinin Belirlenmesi ve Sınıflandırılması	1117
<i>Tuba ORHAN</i>	
Modern Birlik Liderlik Yaklaşımı Vizyoner Liderlik: Antalya'da Faaliyette Bulunan 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma	1121
<i>Yasemin TEKİN</i>	
Turizm Tur Güzergâhlarının CBS Kullanılarak Etkileşimli Tasarlanması, Fethiye Örneği	1126
<i>Yasin GÜLBAY</i>	
Otel İşletmelerinde Rekabeti Etkileyen Faktörler: Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama	1131
<i>Yeşim COŞAR</i>	
Otel İşletmelerinde Personel Güçlendirme Yönetimi ve Bir Uygulama	1134
<i>Yılmaz SEÇGİN</i>	

Dizinler

İsim dizini	1141
Kurum dizini	1144
Konu dizini	1145

İşletmeler Arasında Stratejik İş Birlikleri: Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Bir Uygulama

*Strategic Alliances between Companies: An Application
in the Food and Beverage Industry*

Yüksek Lisans Tezi

Gürkan AKDAĞ

Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

E-posta: gurkanakdag@mersin.edu.tr

Danışman:

Yrd. Doç. Dr. Şule ÇETİN

Mersin Üniversitesi

Olası tamamlanma tarihi: Aralık 2008

ÖZ

Günümüzde var olan yoğun ekonomik ve finansal rekabet, işletmenin varlığını sürdürme ve gelişmeyi sağlama zorunluluğu, ulusal ve uluslararası firmalar üzerinde ciddi bir baskı oluşturmaktadır. Oluşan baskı, işletmelerin tek başlarına mücadele etmeleri ve başarılı olmalarını gittikçe güçleştirmektedir. İşletmelerin belirtilen rekabet koşullarında güçlü kalabilmelerinin ön koşulu, başka firmalarla iş birliği yapmaları ve beraberce kazanmaları düşüncesini geliştirmeye başlamıştır. İşletmelerin gelişimlerini ve varlıklarını sürdürmelerinin yanı sıra stratejik iş birlikleri işletme çevresinin gelişmesi için de önemlidir. İşletmelere rekabet koşullarında avantaj sağlamanın yanı sıra maliyet düşürücü etkileri nedeniyle de stratejik iş birliklerine gidilmektedir. Stratejik iş birlikleri ile işletmeler kendi öz yapılarını korurken, daha büyük işleri diğer firmalarla birlikte yaparak hem bağımsızlıklarını korumakta, hem de kendi kapasitelerini aşan işleri gerçekleştirebilmektedir. Basit bir sözlü anlaşmadan, işletmeler arası bir-

leşmelere kadar uzanan çeşitli biçimlerde oluşturulan iş birlikleri günümüzde, otomotiv, iletişim, sağlık ve hizmet endüstrilerinde sıklıkla karşımıza çıkmaktadır. Kendine özgü bir yapısı bulunan yiyecek-içecek endüstrisinde, daha kaliteli ve güvenli hizmet, daha çok kişiye ulaşabilmek ve ulaşılan kişilere daha yüksek hizmet standartları sağlamak temel hedeflerdir. İşletmelerin, söz konusu hedeflere ulaşmak, güçlerini kaybetmemek hatta daha dinamik bir örgüt yapısına kavuşmak için yeni yollar bulmaları zorunludur. Stratejik iş birlikleri de (franchising, dış kaynaklardan yararlanma (outsourcing), leasing, ortak girişimler vb) bu açıdan önem taşıyan uygulamalar olarak ileri sürülebilir. Dolayısıyla stratejik iş birliklerine daha sıklıkla başvurulması ve kapsamlarının önümüzdeki yıllarda daha da artması beklenmektedir. Örnek olay yöntemi kullanılarak Mersin ilinde faaliyet gösteren uluslararası hızlı servis yiyecek-içecek hizmet birimlerinde (fast food zincirlerinde) gerçekleştirilecek çalışmanın temel amacı, maliyet düşürücü yeni yaklaşımların kullanılıp kullanılmadığını belirlemek, stratejik iş birliği yaklaşımlarının ne ölçüde kullanıldığını saptamak ve iş birliğinden ne gibi yararlar sağlandığını ortaya koymaktır. Böylelikle, stratejik iş birliği uygulamalarının işletmelere, çevrelere ve makro düzeyde ekonomiye yararları ifade edilmeye çalışılacaktır. Hızlı servis yiyecek-içecek işletmelerinin üst düzey yöneticileri ile araştırmacı tarafından benzer örneklerden yararlanılarak hazırlanmış ve test edilmiş bir soru formu kullanılarak yüz yüze görüşme tekniği ile gerçekleştirilecek olan çalışmada, işletmenin yapısı, iş birlikleri hakkındaki görüşleri ve iş birliklerinden elde ettikleri kazanımların neler olduğu belirlenmeye çalışılacaktır. Araştırma sonucunda derlenen veriler ilgili istatistik işlemler yapıldıktan sonra, tablolar yardımıyla açıklanacaktır.

Anahtar sözcükler: Stratejik İş Birliği Kavramı, İş Birliği Türleri, İş Birliği Performansı, İş Birliği Oluşturma Süreci, Hızlı Servis Yiyecek-İçecek İşletmeleri

ABSTRACT

Fierce economic and financial competition prevailing in the business world and the necessity to survival and growth put a great pressure on both national and international companies. This pressure makes it difficult for companies to compete and to be successful individually. In this circumstance, collaborating with other companies and winning together is the prerequisite for becoming at a more powerful state. This refers to strategic alliances between companies, besides their advantages for the collaborating companies; these alliances are of a great importance for organization's environment. The reason behind forming these alliances are reducing costs as well as gaining competitive advantage.

Strategic alliances enable organizations do greater business with other companies, while keeping their own structure. Today, strategic alliances have different forms; ranging from simple verbal agreement to an alliance and they can be seen in various industries such as automotive, communication, health and service. In food and beverage industry that has characteristics of its own, better quality, more reliable service, being able to reach more people and providing those with the highest service standards are the main objectives. In order to reach these objectives, new methods must be found. Strategic alliances are mentioned as the most effective ones of these methods. It is predicted that the number of strategic alliances is going to increase and the range of them is going to widen in the future. The main purpose of the study is to determine the content and the benefits of strategic alliances in food and beverage industry. The study is conducted on international fast food restaurants in Mersin by applying case study method. A structured questionnaire will be used in face to face interviews with the top managers of food and beverage companies. Data will be collected about the structure of companies, top managers' views on strategic alliances, and the benefits of strategic alliances and will be analyzed according to the aims of the study.

Key words: The Concept of the Alliance, The Types of the Alliance, The Alliance Performance, The Process of Forming the Alliance, and Fast Service Food and Beverage Companies.