

T.C.
KUZEYDOĞU ANADOLU KALKINMA AJANSI



ERZURUM KIŞ TURİZMİ DEĞERLENDİRME RAPORU

TRA1
2018
Her hakkı saklıdır.

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	2
ŞEKİLLER VE TABLOLAR	3
YÖNETİCİ ÖZETİ.....	4
1. GİRİŞ.....	7
2. SEKTÖRÜN MEVCUT DURUMU	11
2.1. İklim Koşulları	11
2.2. Kayak Merkezleri	12
2.1.1. Palandöken Kayak Merkezi	12
2.1.2. Konaklı Kayak Merkezi	14
2.1.3. Kandilli Kayak Merkezi	16
2.3. Spor Tesisleri	17
2.4. Konaklama Tesisleri.....	19
2.5. Turist Sayısı ve Kalış Süresi	22
3. KIŞ TURİZMİ GELİR TAHMİNİ.....	28
4. KIŞ TURİZMİNDE MEMNUNİYET	34
5. DEĞERLENDİRMELER	41

ŞEKİLLER VE TABLOLAR

Şekil 1. Erzurum'da kayak sezonunda yağışlı gün sayıları.....	11
Şekil 2. Erzurum'da konaklama tesislerinin mekânsal dağılımı	20
Şekil 3. Erzurum'a gelen turist sayısı	22
Şekil 4. Erzurum'a gelen turistin geceleme sayısı	22
Şekil 5. Kayak sezonunda dış hat gelen giden yolcu trafiği	23
Şekil 6. Kayak sezonunda Erzurum'u en çok ziyaret eden ülkeler ve ortalama kalış süreleri	25
Şekil 7. Yıl içinde gelen yabancı turist içerisinde İranlı ve Azerbaycanlı turistin payı	26
Şekil 8. Kayak sezonunda turistin yaptığı kişi başı harcama tutarının dağılımı	30
Şekil 9. Tur operatörlerinin Erzurum'da kış turizmine yönelik beğendikleri hususlar	38
Şekil 10. Tur operatörlerinin Erzurum'da kış turizmine yönelik beğenmedikleri hususlar ..	38
Şekil 11. Erzurum'da kış tatili yapmış ziyaretçilerin internet sitelerindeki görüşleri	39
Şekil 12. Kayak merkezindeki konaklama tesislerine yönelik ziyaretçilerin puanlamaları	40
Tablo 1. Palandöken Kayak Merkezi'nde pistler ve mekanik tesisler	13
Tablo 2. Konaklı Kayak Merkezi'nde pistler ve mekanik tesisler	15
Tablo 3. Erzurum'da bulunan spor tesisleri	18
Tablo 4. Erzurum'da gerçekleştirilen önemli kış sporu organizasyonları	18
Tablo 5. Erzurum ilinde bulunan konaklama tesisleri.....	19
Tablo 6. Erzurum'da konaklama tesislerinin mekânsal dağılımı	19
Tablo 7. Palandöken Kayak Merkezinde bulunan konaklama tesisleri.....	21
Tablo 8. Erzurum'a gelen havayolu yolcu trafiği	23
Tablo 9. 2017 yılında gelen turist sayısının aylara göre dağılımı	24
Tablo 10. 2017-2018 kayak sezonunda Erzurum'a gelen turist ve geceleme sayıları	25
Tablo 11. 2017-2018 sezonunda kayak merkezindeki otellerde turist ve geceleme sayıları	26
Tablo 12. 2017-2018 sezonunda turistin yaptığı konaklama harcaması	31
Tablo 13. 2017-2018 sezonunda turistin yaptığı toplam harcama tutarı.....	32
Tablo 14. 2017-2018 sezonunda turistin yaptığı kişi başı ve günlük harcama tutarı	33

YÖNETİCİ ÖZETİ

- I. Bu rapor önümüzdeki dönemlerde kış turizmi alanında uygulanacak programlara yön göstermek amacıyla kış turizm sektörünün mevcut durumunu incelemek, 2017-2018 kayak sezonunda yerli ve yabancı turistten elde edilen yaklaşık geliri tahmin etmek ve turistin memnuniyetini değerlendirerek ortaya çıkan öncelikli sorunlar için çözüm önerileri geliştirmek amacıyla hazırlanmıştır.
- II. Kasım ayı ortasından Nisan ayı sonuna kadar toplamda 150 günden daha uzun süren kayak sezonu ile ülkemizin en uzun kış turizm sezonuna sahip merkezi olan Erzurum, farklı zorluk derecelerinde uzun pistleriyle ve modern tesisleriyle ulusal bir markadır.
- III. Palandöken ve Konaklı kayak merkezlerinde toplam 47 km uzunluğunda 44 adet farklı zorluk derecelerinde pist ile toplam 18.300 kişi/saat kapasiteli 15 adet mekanik tesis bulunmaktadır.
- IV. Erzurum'da 16'sı turizm belgeli ve 78'i belediye belgeli olmak üzere toplam 94 konaklama tesisi bulunmaktadır. Bu tesislerin toplam yatak kapasitesi ise 6319'dur. Kış turizmi amaçlı gelen yerli ve yabancı turistlerin konaklama tercihleri çoğunlukla kayak merkezinde yer alan tesislerdir. Palandöken dağı eteklerindeki kayak merkezinde 2 adet 5 yıldızlı, 3 adet 4 yıldızlı ve 2 adet belediye işletme belgeli olmak üzere toplam 7 adet tesis bulunmaktadır. Bu tesislerin yatak kapasitesi 1972'dir.
- V. Erzurum'a 2017 yılı boyunca 368.713'ü yerli, 35.751'i yabancı olmak üzere toplam 404.417 ziyaretçi gelmiştir. 2012-2017 yılları arasında toplam turist sayısında %11'lik, yabancı turist sayısında ise %17'lik düşüş yaşanmıştır.

Yabancı turistin geceleme sayısında %27'lik azalmaya karşın yerli turist geceleme sayısı %13 oranında artmıştır.

- VI. 2017-2018 kayak sezonunda Erzurum'a 20.065 yabancı, 138.092 yerli olmak üzere toplam 158.157 turist gelmiştir. Yabancı turistlerin büyük bölümü özellikle Erzurum'a alışveriş yapma ve ülkemizin diğer tatil merkezlerine geçmek amacıyla gelen ve kısa süreli kalan İran ve Azerbaycanlı turistlerden oluşmaktadır. Ocak ve Şubat ayı dışında yılın tüm aylarında yabancı turistin %80'i İran ve Azerbaycan'dan gelen turistlerden oluşmakta, kayak sezonunda bu oran %60'ı bulmaktadır. Sayıları fazla olmasına rağmen bu turistlerin ortalama kalış süresi 1,5 ila 1,8 gün arasındadır.
- VII. 2017-2018 kayak sezonunda Erzurum'a kayak için gelen ve dağdaki otellerde konaklayan yerli turist sayısı 37.314, yabancı turist sayısı ise 4.376 kişidir. Yerli turistin ortalama kalış süresi 2,4 gün iken yabancı turist ortalama 3,1 gün kalmaktadır. Kış turizmi için Erzurum'u ilk sırada yerli turistler, ikinci sırada ise Ruslar ve üçüncü olarak da Ukraynalılar tercih etmektedirler.
- VIII. Erzurum'a kayak için gelen yerli ve yabancı ziyaretçiler eğitim düzeyleri yüksek, orta gelir düzeyine sahip, ücretli ve kendi hesabına çalışan kişilerden oluşmaktadır.
- IX. Kayak sezonunda yerli turistin harcamalarının %59'u konaklamaya, %17'si ulaşım, %12'si yeme - içmeye ve geri kalan %12'si ise alışveriş, eğlence ve diğer kalemlere yapılmaktadır. Yabancı turistler harcamalarının %57'sini konaklamaya, %21'ini alışverişe, %7'sini yeme içmeye, %6'sını eğlenceye ve geri kalan %9'unu ise diğer ihtiyaçlarına ayırmaktadırlar.
- X. Yerli turistler harcamalarının büyük kısmını konaklama ve ulaşım için yapmakta ve yabancı turistlere göre daha yüksek ücretle konaklamaktadırlar.

Çoğunluğu paket turu tercih etmeyen yerli turistin ulaşım ve yeme-içme için yaptıkları harcamalar daha fazladır.

- XI. Yabancı turistlerin çok büyük bir kısmı paket tur satın alarak seyahatlerini organize etmekte, her şey dahil sistemde konaklamakta ve bu yüzden yeme içme harcamaları yerli turiste göre çok düşük olmaktadır.
- XII. 2017-2018 kayak sezonunda Erzurum'a gelen yerli ve yabancı turistin yapmış olduğu toplam harcama tutarı 16.178.457 dolardır (USD). Bu miktarın %86'sı yerli turist tarafından gerçekleştirilmiş olup yerli turistin yaptığı harcama miktarı 13.963.786 dolar iken yabancı turist sadece 2.214.671 dolar harcama yapmıştır. Kişi başına yapılan harcama miktarı yerli turist için 374 USD, yabancı turist için ise 506 USD iken yerli turist günlük 158 USD, yabancı turist ise 165 USD harcama yapmıştır. 2017 yılında ülkemize gelen yabancı turistin kişi başı ortalama harcamasının 681 USD olduğu dikkate alındığında Erzurum iline gelen yabancı turistlerin harcama miktarlarının düşük olduğu söylenebilir.
- XIII. Kayak sezonunda Erzurum'da tatil yapan ziyaretçiler genel olarak tatillerinden memnun kaldıklarını, kış destinasyonu olarak Erzurum'u %79 oranında tavsiye edeceklerini ve fiyat performans açısından ise %72 oranında başarılı bulduklarını belirtmişlerdir.
- XIV. Memnuniyet anketi sonuçlarına göre kayak yapma imkânlarını, kar kalitesini ve doğal güzellikleri tatminkar bulan ziyaretçiler kayak merkezinde ve şehirde sunulan turistik hizmetin çeşitliliğini ve kalitesini yetersiz görmektedir. Ziyaretçileri en çok etkileyen diğer bir husus ise halkın misafirperverliği olup, bu durum her ne kadar turizm faaliyetlerinin benimsendiğini gösterse de aynı anket sonuçlarına göre sektör çalışanlarının bilgi ve beceri düzeylerinin artırılarak profesyonelleşmesi gerekmektedir.
- XV. Günümüzde kayak misafirinin konforlu telesiyej imkânları yanında bakımlı ve emniyetli pistlerle ve yüksek kalitede sunulan hizmet talep eden profili göz önüne alınarak gerekli tedbirlerin ivedilikle alınması rekabette önemli avantajlar sağlayacaktır.

Erzurum yüksek ve engebeli topoğrafik yapısı, yükseltiye bağı şiddetli karasal iklim özellikleri ile ülkemizin önemli kış kentlerinden biridir. Yılın ortalama beş ayı kar yağışı alan şehir, 3185 m yüksekliğe sahip Palandöken Dağlarının eteklerinde kurulmuştur. Kent merkezinin güneyinde doğu batı yönünde uzanan ve muhteşem görüntüsü ile şehrin sembolü olan bu dağlar kış turizmi ve kış sporları için önemli fırsatlar sunmaktadır.

Köklü tarihi, bozulmamış doğası, zengin su kaynakları, iklimi ve dağlık yapısıyla pek çok farklı turizm alanında önemli bir potansiyele sahip olan Erzurum bugün ülkemizin en önemli kış turizm destinasyonları arasında yer almaktadır.

Erzurum'da yer alan kış turizm merkezleri ülkemizde ilk defa bir mastır planla projelendirilmiş turizm kompleksleri olma özelliği taşımaktadır. 1991 yılında Devlet Planlama Teşkilatı tarafından Kış Sporları ve Turizm Mastır Planı hazırlanarak Palandöken Dağlarının kuzey eteklerinde Erzurum Boğazı, Konaklı ve Gez Yaylası olmak üzere üç önemli kayak merkezi sahası belirlenmiştir. Bu sahalardan Erzurum Boğazı mevkiinde yer alan Palandöken Kayak Merkezi, bugün sahip olduğu pistleri, konaklama tesisleri, mekanik taşıyıcılarıyla ülkemizin en önemli kış turizm sahalarından biri haline gelmiştir.



Öte yandan 2011 yılında düzenlenen UNIVERSIADE oyunları öncesinde faaliyete geçen Konaklı Kayak Merkezi ise profesyonel pistleri, son teknoloji liftleri ve sosyal tesisleri ile özellikle profesyonel sporcular tarafından antrenman için tercih edilmektedir.

Erzurum'da bulunan kayak merkezleri pek çok ayırt edici özelliğiyle ulusal ve uluslararası alanda avantaja sahiptir. Merkezlerden Palandöken Kayak Merkezi şehir merkezine 4 km ve havalimanına 10 km mesafede yer almaktadır. Kayak sezonu Kasım ortalarında başlamakta ve Nisan ayına kadar sürmektedir. Ortalama kar kalınlığının 2 m'yi bulduğu kayak merkezlerinde yılda ortalama 150 gün kayak yapma imkanı bulunmaktadır. Ülkemizin en uzun kayak sezonunun yaşandığı Erzurum'da toz karın kalitesi ve sezondaki güneşli gün sayısının fazla olması da kış turizmi açısından sahip olunan önemli üstünlüklere sahiptir.

2011 yılında Erzurum'da düzenlenen UNIVERSIADE Üniversitelerarası Kış Olimpiyat Oyunları için yapılan yatırımlarla oluşturulan kış sporları altyapısı ile uluslararası tanınan mevcut kış turizmi potansiyeli uluslararası platformda da tanınmaya başlamıştır.

Kış turizmi başta Ajansın hazırladığı ve 2014 yılında onaylanan TRA1 Bölge Planı (2014-2023) olmak üzere pek çok plan ve stratejik belgede geliştirilecek öncelikli turizm alanı olarak tanımlanmaktadır. İç ve dış coğrafyası için çekim merkezi olma temasına bölge vizyonunda yer veren TRA1 Bölge Planı (2014-2023) kapsamında belirlenen öncelikler içerisinde turizmin tüm alt sektörleriyle geliştirilmesi yer almaktadır. Bu doğrultuda plan; farklılaşan ve değer yaratan turizm ürünlerinin geliştirilmesini, pazarlamaya ve sunuma hazır hale getirilmesini ve yurt içinde ve yurt dışında etkin şekilde tanıtımını ve pazarlanmasını gerekli kılmaktadır. Kış ve spor turizmi özellikle Erzurum'da geliştirilmesi hedeflenen turizm alanlarının başında gelmektedir. Benzer şekilde Türkiye Turizm Stratejisi'nde Erzurum, tematik turizm

koridorlarının geliştirilmesi hedefi doğrultusunda oluşturulacak kış turizm koridoru içerisinde yer almaktadır.

Tüm üst ölçekli plan ve stratejiler doğrultusunda; Erzurum'un ve içinde bulunduğu bölgenin mevcut turizm potansiyelinin harekete geçirilmesi ve yerel halkın turizm gelirlerinden daha fazla pay alması için turizmin tüm alt sektörleriyle geliştirilmesi amacıyla 2011 yılında yol haritası niteliğinde olan ve bölgenin geleceğine yön verecek İnovasyona Dayalı Bölgesel Turizm Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanmıştır. Bölgede turizm değer zincirini oluşturan alanlarda kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör temsilcilerinden 2.000'i aşkın paydaşın aktif katılımıyla hazırlanan stratejinin uygulanmasına Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansının koordinasyonunda ve yerel aktörlerin katılımıyla oluşturulan turizm geliştirme komiteleri aracılığıyla başlanmıştır. Bölgesel düzeyde oluşturulan Kış ve Spor Turizmini Geliştirme Komitesi, eylem planında kış ve spor turizminin geliştirilmesi amacı altında yer alan faaliyetleri hayata geçirmek üzere 2012 yılından bu yana tanıtım, lobicilik, yatırım çekme alanlarında başarılı çalışmalar gerçekleştirmiştir. Bu doğrultuda kış turizm faaliyetlerinin çeşitlendirilmesi, ulusal ve uluslararası pazarlarda tanıtılması, sporcu kamp merkezlerinin kurulması, sunulan hizmet kalitesinin iyileştirilmesi gibi pek çok alanda önemli gelişmeler kaydedilmiştir. Ajans yerelde koordinasyon çalışmalarının yanı sıra kış turizmine yönelik mali ve teknik destek sağlamış, kış turizm potansiyelinin tanıtımına yönelik pek çok faaliyet yürütmüştür.

Son olarak Ajans, bölge planı ve stratejileri ile uyumlu olacak şekilde 2018-2020 yıllarına yönelik olarak Kış ve Spor Turizminin Geliştirilmesi Sonuç Odaklı Programını hazırlamış ve uygulamaya başlamıştır. Programın amaçları; tesislerin hizmet kalitesinin ve çeşitliliğinin artırılması, bölgenin kış turizmi ve spor turizmi potansiyelinin tanıtımı ve yeni özel sektör yatırımlarının bölgeye çekilmesi olarak belirlenmiştir.

Ajansın önümüzdeki dönemde öncelikli olarak odaklanacağı kış turizm alanında uygulanacak söz konusu programın etkin olarak hayata geçirilmesi için sektörün mevcut durumunun bilinmesi önem arz etmektedir. Bu rapor Erzurum'da kış turizminin 1 Aralık 2017-1 Nisan 2018 tarihleri arasındaki kayak sezonunda mevcut durumunu incelemek, turist memnuniyetini değerlendirmek ve ortaya çıkan öncelikli sorunlar için çözüm önerileri geliştirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Çalışmada TÜİK, Turizm İl Müdürlüğü, DHMİ gibi kurumlardan elde edilen en güncel verilerin yanı sıra kayak merkezinde yer alan oteller için soru formu hazırlanarak elde edilen veriler kullanılmıştır.

Kayak sezonunda gelen yerli ve yabancı turistlerin ortalama harcamalarının ve buradan elde edilecek gelirin yaklaşık tahmininde öncelikle bu alandaki akademik çalışmalar göz önüne alınarak yapılan turistik harcamanın dağılımı belirlenmiştir. Sonrasında ise kayak merkezindeki konaklama tesislerinden elde edilen veriler ile 2017-2018 sezonunda turistlerin konaklamaya yaptığı harcamalar hesaplanmıştır.

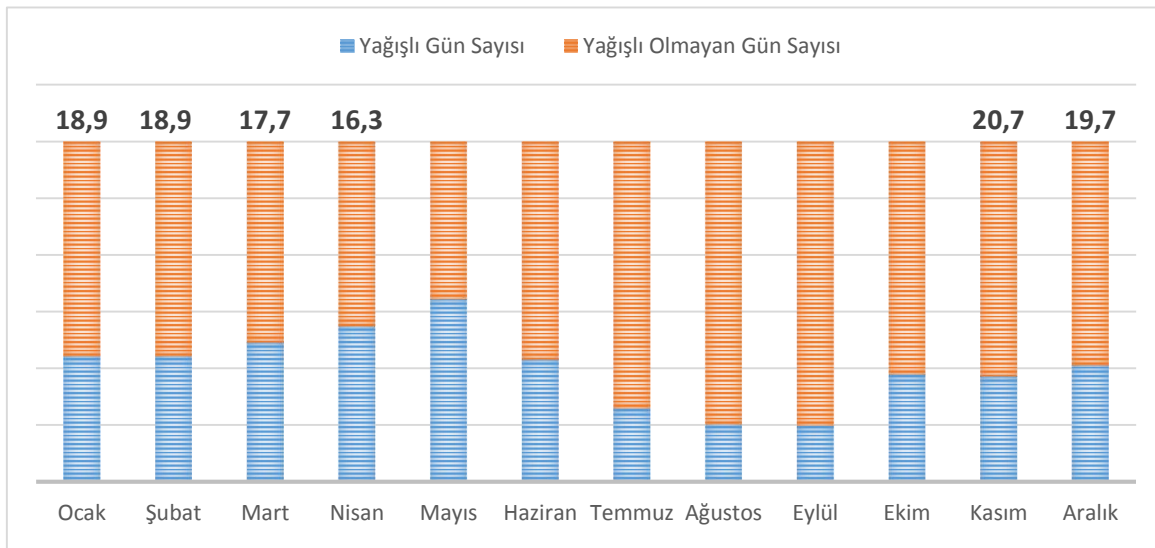
Turist memnuniyeti ile ilgili turistlere doğrudan bir anket çalışması uygulamak yerine yakın zamanda gerçekleştirilen memnuniyet ve algı anketlerinin, Erzurum'a kış sezonunda tur yapan firmalarının değerlendirmelerinin, *otelpuan* ve *tripadvisor* gibi web üzerinden alınan ziyaretçi yorumlarının sonuçları kullanılmıştır. Ayrıca Ajansımız tarafından, 13-17 Şubat 2018 tarihleri arasında Slovenya ve Hırvatistan'da faaliyet gösteren tur operatörleri ve basın mensuplarına yönelik düzenlenen turizm tanıtım organizasyonu değerlendirme anketi sonuçlarına da yer verilmiştir.

2. SEKTÖRÜN MEVCUT DURUMU

2.1. İklim Koşulları

Erzurum'da deniz etkisinden uzak şiddetli sert karasal dağ iklimi görülmektedir. Uzun yıllar ortalamalarına göre yıllık ortalama sıcaklığın 5,6°C olduğu ilde en yüksek sıcaklık değeri 35,6°C olarak ölçülmüştür. Kış aylarında ortalama sıcaklık -25 °C iken zaman zaman -30 °C'nin altında sıcaklık değerlerine rastlanmaktadır (Toy, Eymirli et al. 2010).

Yıllık ortalama yağış 450 mm olup en çok yağış Mayıs ayında, ilkbahar ve yaz başı ile sonbahar başlangıcında görülmektedir. Yağışlar kış mevsiminde, ilkbahar başlarında ve sonbahar sonlarında kar şeklindedir. Palandöken Dağlarında 2200 - 3176 m. yükseklik kuşağı üzerinde yer alan kayak alanlarında ortalama kar kalınlığı Aralık ve Nisan ayları arasında 110 cm civarındadır. Kayak merkezlerinin yer aldığı Palandöken Dağlarında karın yerde kalma süresi ortalama 150 günü bulmakta, zirvede bu süre 175 güne çıkmaktadır (Toy, Us et al. 2016). Karasal iklimin etkisiyle mevsim boyunca yağın kar kristal özelliğindedir. Bu durum sezon boyunca "toz kar" üzerinde kayak yapabilme imkânı tanımaktadır.



Şekil 1. Erzurum'da kayak sezonunda yağışlı gün sayıları (MGM 2018)

Yoğun kar yağışı almasına rağmen Erzurum'da Meteoroloji Genel Müdürlüğü verilerine göre yıllık yağışlı gün sayısı 121 gündür. Kasım ortalarından Nisan ayına kadar süren yaklaşık 150 günü bulan kayak sezonunda ise ortalama 50 gün yağış görülmektedir. Bu veriler Palandöken'in kayak sezonu boyunca 100 gün kayak için uygun olduğunu göstermektedir.

2.2. Kayak Merkezleri

Palandöken Dağlarının doğal yapısı ve iklimi ile kış sporları merkezleri için uygun özelliklere sahip olduğu tespit edilerek 1992 yılında Erzurum-Palandöken Kış Sporları ve Turizm Master Plan çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma Türkiye'de kış turizmi için yapılan ilk ciddi ve kapsamlı projedir. Projede, kayak merkezi kurulabilecek uygun üç alan belirlenmiştir. Bu üç bölge; Erzurum Boğazı Mevkii (şu anda Palandöken Kayak Merkezi'nin yer aldığı bölge), Gez Yaylası ve Konaklı Bölgesi'dir. Proje sonrasında Erzurum Boğazı Mevkii'nde altyapı ve konaklama yatırımları yapılmış ve Palandöken Kayak Merkezi kurulmuştur. 2011 UNIVERSIADE Kış Oyunları hazırlık çalışmaları kapsamında ise master planda belirtilen alanlardan Konaklı ve Kandilli'de kayak merkezleri tesis edilmiştir.

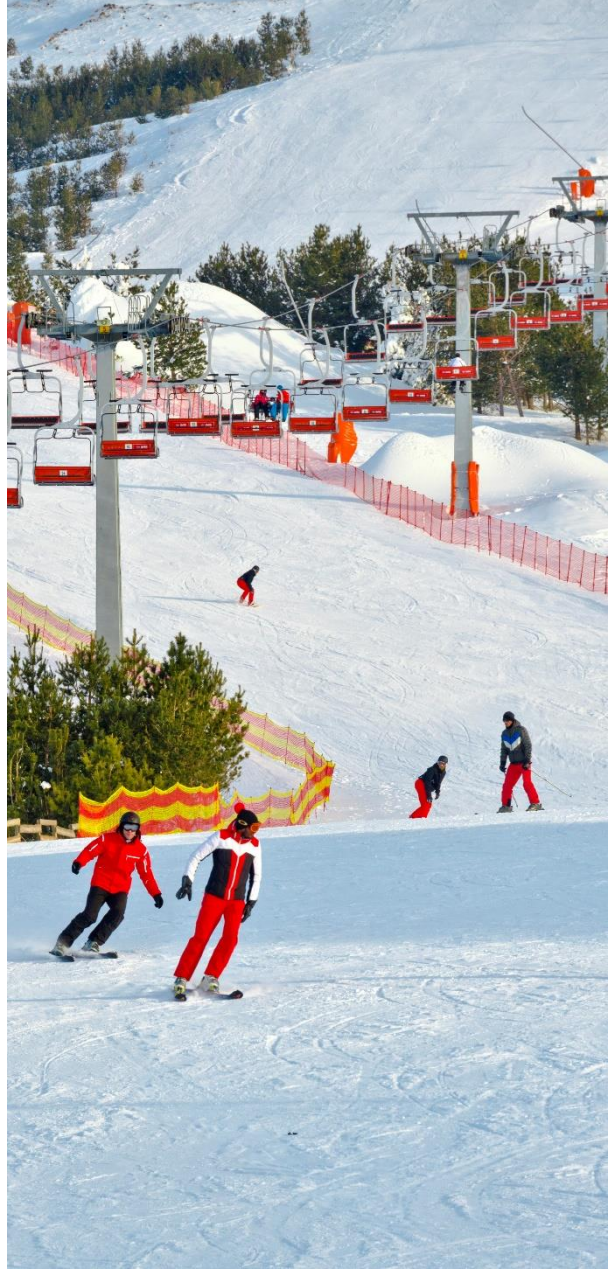
2016 yılında Palandöken ve Konaklı kayak merkezleri, Ejder 3200 Dünya Kayak Merkezi marka ismiyle yeniden yapılanmıştır.

2.1.1. Palandöken Kayak Merkezi

Ülkemizin en yüksek irtifalı ve en uzun sezonlu kayak merkezi olarak bilinen merkez, Erzurum Boğazı Mevkii'nde Ejder tepesinin çevresinde yer almaktadır. Merkez 1020 hektarlık kayak alanından oluşmakta olup 2200-3176 metre yükseklikleri arasında 1070 m'lik bir kot farkına sahiptir. Farklı uzunluklarda ve zorluk derecelerinde birçok kayak pisti bulunan Palandöken Kayak Merkezi'nde 22 adet pist mevcut olup toplam pist uzunluğu 25 km, en uzun pistin uzunluğu ise 12 km'dir (Tablo 1).

Merkezde yer alan pistlerden ikisi (Ejder ve Kapıkaya), FIS tarafından 1967-83 tescil numarası ile Slalom ve Büyük Slalom yarışmaları için olimpik pist olarak tescil edilmiştir. Bunun yanında suni kar üniteleri ile yapay kar üretme teknolojisi kullanılarak kayak alanlarının %75'i kayılabilir halde tutulmakta ve ışıklandırılan 4 adet pist ile de gece kayağı imkânı sunulmaktadır.

2011 yılında Üniversitelerarası Kış Oyunlarına yönelik yapılan mekanik tesisler ile Palandöken Kayak Merkezi altyapısı güçlendirilmiştir. Bugün Erzurum Büyükşehir Belediyesi tarafından işletilen kayak merkezinde otellerin mekanik tesisleri de dahil olmak üzere son teknolojiye sahip toplam 8100 kişi/saat taşıma kapasitesine sahip 9 adet mekanik tesis yer almaktadır.



Tablo 1. Palandöken Kayak Merkezi'nde pistler ve mekanik tesisler

Pistler		Mekanik Tesisler		
Zorluk Derecesi	Sayısı (adet)	Tesis Türü	Sayısı (adet)	Kapasitesi (kişi/saat)
Kolay	8	Telesiyej	5	4500
Orta Düzey	8	Teleski	1	300
İleri Düzey	2	Baby Lift	2	1800
Yol Pist	4	Gondol Lift	1	1500
TOPLAM	22	TOPLAM	9	8100

2016 yılından itibaren Ejder 3200 adı ile markalaştırma çalışmaları devam eden merkezde mekanik tesisler ve pistler dışında; kızak vb. aktiviteler için alanlar, günübirlik tesisler, lokanta ve kafeler, araç park alanları yer almaktadır.

2.1.2. Konaklı Kayak Merkezi

Konaklı Kayak Merkezi, Palandöken Dağlarının orta kesiminde yer alan ve dağın en yüksek ikinci doruğu olan 3167 m yükseklikteki Karakaya Tepesinin kuzey eteklerinde yer almaktadır. Şehir merkezine 20 km uzaklıkta yer alan Konaklı, erişilebilir bir lokasyona sahiptir.

Derin olmayan, eğimi fazla vadiler ve bir seri yamaca sahip Konaklı'nın topoğrafik görünümü Alplere benzemektedir. Konaklı'da kayak pistleri 2315-3143 m aralığında yer almakta olup kayak alanlarında yükseklik farkı yaklaşık 830 m. civarındadır. Eğim değerlerinin çeşitlilik göstermesi değişik düzeydeki kayakçılara kayma fırsatı vermektedir. Arazinin her grup kayakçıya hizmet veren ayrı kayak alanlarından oluşması yanında bunların arasında bağlantı kurulmasına fırsat vermesi, Konaklı'nın önemli bir üstünlüğüdür.



Konaklı için yatırımlar 25. Dünya Üniversiteler Kış Oyunlarının (UNIVERSIADE) 2011 yılında Erzurum'da yapılacağı belli olmasıyla başlamıştır. Kayak merkezi için 460 hektarlık alan tespit edilmiş ve burada 11 adet pist, karın olmadığı ya da az olduğu durumlar için suni kar üniteleri, suni kar yapılabilmesi için kar havuzu, telesiyeciler, hizmet binaları, kayak okulu, bakım binası, oto parklar, altyapı hizmetleri ve yollar yapılmıştır.

Tablo 2. Konaklı Kayak Merkezi'nde pistler ve mekanik tesisler

Pistler		Mekanik Tesisler		
Zorluk Derecesi	Uzunluğu (km)	Tesis Türü	Sayısı (adet)	Kapasitesi (kişi/saat)
Kolay	6	Telesiyej (Dört Sandalyeli)	6	10.200
Orta Düzey	3			
İleri Düzey	13			
TOPLAM	22			

Konaklı'da eğim değerleri %7 ile %52 arasında değişen uzunluk ve genişlik ölçüleriyle uluslararası standartlarda farklı zorluk derecelerine sahip toplam 11 adet pist bulunmaktadır. Pistlerin toplam uzunluğu 22 km olup Dünya Üniversite Kış Oyunları Alp Disiplini Yarışları'nın büyük bir kısmı bu pistlerde gerçekleştirilmiştir. Bütün pistlerde toplam 62 hektarlık bir alanı kaplayacak kapasiteye sahip suni kar yapma sistemi bulunmaktadır.

Konaklı'da toplam taşıma kapasitesi saatte 10.200 kişiyi bulan dört sandalyeli altı telesiyej bulunmaktadır. Tüm telesiyejlerin toplam uzunluğu ise 8.210 metreye ulaşmaktadır.

Kayak merkezinde, farklı amaçlarla inşa edilmiş kafe, yemekhane, sporcuların dinlenme alanları, kayak kiralama ve gişe işlemleri, sivil savunma (arama-kurtarma), sağlık birimi, çocuk kreşi, kayak okulu birimlerinin yer aldığı hizmet binaları ile otoparklar bulunmaktadır. Bu birimlerin bir kısmı 25. Dünya Üniversite Kış Oyunlarında kullanılarak sonrasında hizmete kapatılmış olmakla birlikte kafe, kayak okulu, kayak kiralama üniteleri hala hizmet vermektedir.

Konaklı'da 2018 yılı itibariyle herhangi bir konaklama tesisi bulunmamaktadır. Konaklı Bölgesinde özel sektörün otel ve benzeri tesis yatırımları için 2000 yılında Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından her biri 14250 m² olan sekiz alan oluşturulmuştur. Toplamda 114.000 m² olan bu saha kayak merkezinin kuzeyinde yer almaktadır.

Kayak sezonu boyunca hafta sonları, Erzurum Büyükşehir Belediyesine ait otobüsler, şehir merkeziyle Konaklı kayak merkezi arasında günde karşılıklı dört sefer gerçekleştirmektedir.

2.1.3. Kandilli Kayak Merkezi

25. Dünya Üniversiteler Kış Oyunları Erzurum 2011'de biatlon ve kayaklı koşu müsabakalarının yapılmasına yönelik şehir merkezine 36 km uzaklıkta 160 hektar arazi üzerinde kurulmuştur. Pistlerin rakımı 1.713 - 1.767 m aralığında yer almakta olup on iki ay süreyle çok amaçlı kullanıma açık bir bölgedir.

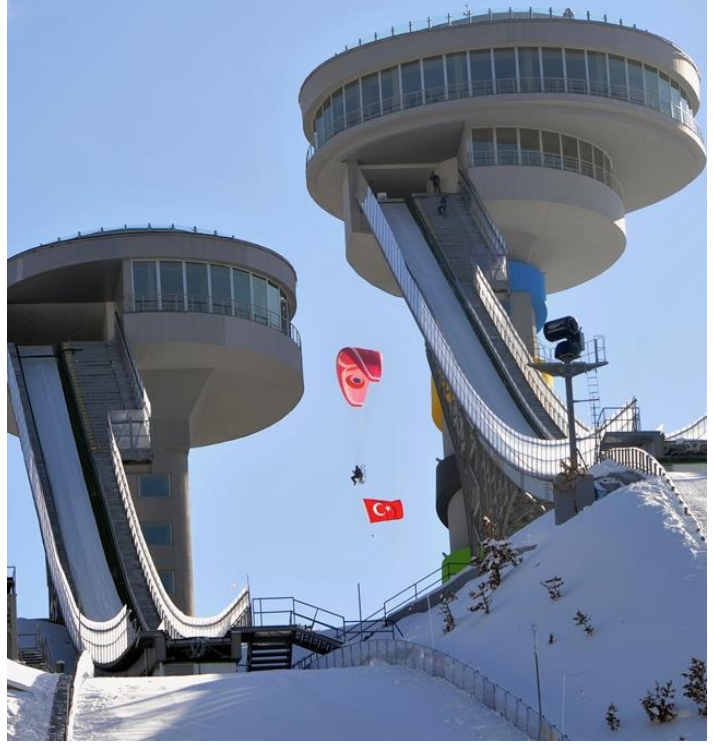
Merkezde 2,5 km, 3,75 km ve 5 km uzunluklarında mavi ve kırmızı pistler ile 1,6 km ve 1,3 km uzunluğunda iki adet kısa koşu pisti bulunmaktadır. Pistlerin yanı sıra profesyonel organizasyonlar için gerekli tüm altyapı (kayaklı koşu stadyumu, yarışma sevk ve idare binası, her bir takım için wax kabinleri, kayak test alanı, ısınma alanı, 1500 kişilik seyirci alanı, VIP çadırı vb.) mevcuttur.



2.3. Spor Tesisleri

27 Ocak- 6 Şubat 2011 tarihleri arasında gerçekleştirilen “UNIVERSIADE Kış Oyunları” organizasyonu öncesinde Erzurum’da önemli yatırımlar gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda yeni kapalı ve açık kış spor tesisleri, mekanik tesisler, donatım tesisleri inşa edilmiş, mevcut spor tesisleri ise rehabilite edilmiştir.

Bu dönemde Palandöken Kayak Merkezi’nin kuzeyinde Kiremitliktepe mevkiinde K125 ve K95 yarışmaları için inşa edilen iki atlama kulesi, iki atlama rampası ve üç adet antrenman rampasından oluşan tesis ülkemizin bu alandaki tek tesisidir. Ayrıca buz pateni, buz hokeyi, curling ve hız pateni olmak üzere buz sporları tesisleri de yapılmıştır.



Tüm bu kayak pistlerinin dışında kış sporlarına yönelik yapılan tesislerle Erzurum, bugün ulusal ve uluslararası spor organizasyonlarına ev sahipliği yapan bir konuma gelmiştir. 2011 yılından itibaren ilde pek çok uluslararası spor etkinliği gerçekleştirilmiştir. Mevcut spor tesisleri altyapısı ve önemli kış sporu organizasyonları Tablo 3'te ve Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 3. Erzurum'da bulunan spor tesisleri

Spor	Mevki	Kapasitesi (kişi)	Merkeze Mesafe (km)	İrtifa (m)
Atlama Kuleleri	Kiremitli tepe	-	1	1.900
Buz Hokey Salonu	Yakutiye	3000	3	1.900
Buz Pateni Salonu	Palandöken	2000	3	2.000
Short Track Salonu	Palandöken	500	3	2.000
Curling Salonu	Yakutiye	1000	10	1.900
Kapalı Spor Salonu	Palandöken	500	3	2.000
Kazım Karabekir Stadyumu	Aziziye	25.000	14	1.900
Yüksek İrtifa Olimpik Yüzme Havuzu	Palandöken	10 kulvar	3	2.000

Tablo 4. Erzurum'da gerçekleştirilen önemli kış sporu organizasyonları

Organizasyonun Adı	Yılı
Winter Universiade	2011
IIHF Buz Hokeyi Dünya Şampiyonası Bölüm III	2012
FIS Kuzey Disiplini Gençler ve U23 Dünya Kayak Şampiyonası	2012
Dünya Karma Çiftler Curling Şampiyonası	2012
Avrupa Curling Şampiyonası	2012
FIS Gençler Snowboard Şampiyonası	2013
Short Track Dünya Gençler Şampiyonası	2014
Short Track Dünya Kupası Finali	2015
Avrupa Gençlik Olimpik Festivali (EYOF)	2017

2.4. Konaklama Tesisleri

Erzurum’da turizm belgeli ve belediye belgeli olmak üzere toplam 94 konaklama tesisi hizmet vermektedir. Bu tesislerin toplam yatak kapasitesi ise 6319’dur. İldeki toplam konaklama tesisi ve yatak sayısı, Türkiye toplamının sırasıyla %0,78’ini ve %0,38’ini oluşturmaktadır. Konaklama tesislerinden 16’sı turizm belgeli iken geri kalan 78’i ise belediye belgeli işletmelerdir. Erzurum’daki toplam yatak sayısının %39’u turizm belgeli %61’i ise belediye belgeli tesislere aittir (Tablo 5).

Tablo 5. Erzurum ilinde bulunan konaklama tesisleri

	Erzurum		Türkiye	
	Tesis Sayısı	Yatak Kapasitesi	Tesis Sayısı	Yatak Kapasitesi
Belediye belgeli	78	3851	7298	477213
Turizm belgeli	16	2468	4822	1198319
Toplam	94	6319	12120	1675532

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerinden türetilmiştir.

Konaklama tesislerinin mekansal dağılımı incelendiğinde; turizm belgeli tesislerin %75’i ile belediye belgeli tesislerin %69’unun Erzurum il merkezinde yer aldığı görülmektedir. İlçelerdeki konaklama tesislerinin içerisinde otel, motel veya apart otel sayısı az olup çoğunluğunu kamu misafirhaneleri oluşturmaktadır.

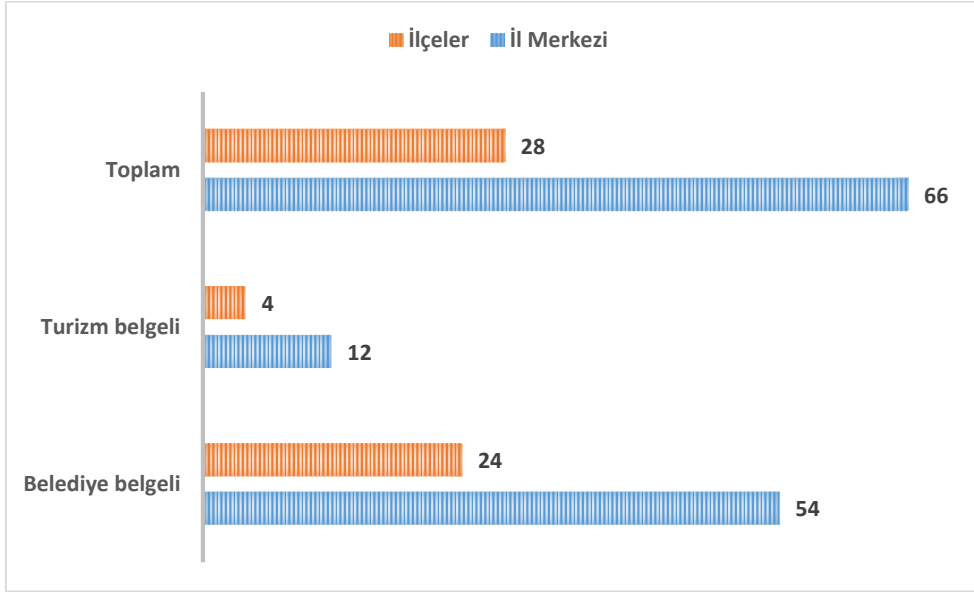
Tablo 6. Erzurum’da konaklama tesislerinin mekânsal dağılımı

	İl Merkezi		İlçeler	
	Tesis Sayısı	Yatak Kapasitesi	Tesis Sayısı	Yatak Kapasitesi
Belediye belgeli	54	3224	24	627
Turizm belgeli	12	2295	4	173
Toplam	66	5519	28	800

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerinden türetilmiştir.

İlde işletme belgesi almış konaklama tesislerinin tümü otel olup; pansiyon, butik otel, çiftlik/köy evi, dağ evi veya termal otel gibi Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belgelendirilebilen ve hâlihazırda belgelenmiş diğer konaklama tesis türleri bulunmamaktadır. 2018 yılı içerisinde Ejder 3200 Kayak Merkezine bağlı

Snowdora Otele ait bungalov evler inşa edilerek ziyaretçilerin tercihine sunulmuştur.



Şekil 2. Erzurum'da konaklama tesislerinin mekânsal dağılımı (KTB 2018)

İl merkezinde yer alan turizm belgeli otellerin yarısına yakını Palandöken dağı eteklerinde kayak merkezi yanında yer almaktadır. Burada 2 adet 5 yıldızlı, 3 adet 4 yıldızlı ve 2 adet belediye işletme belgeli olmak üzere toplam 7 adet tesis bulunmaktadır. Bu tesisler Erzurum il merkezinde yer alan, turizm ve belediye belgeli işletmeler dahil olmak üzere, toplam yatak kapasitesinin %35'ine sahiptir. Şehir merkezinde ise 5 ve 4 yıldız kalitesinde otel bulunmamaktadır. Bunun yanında il merkezinde yoğun olarak bulunan kamu misafirhanelerinin kapasitesinin oranı ise %24 gibi azımsanmayacak değerdedir.



Kış turizmi amaçlı gelen yerli ve yabancı turistlerin konaklama tercihleri çoğunlukla yakınlık ve şehir merkezinde yer alan konaklama tesislerinden daha yüksek standartlara sahip olmaları nedeniyle kayak merkezinde yer alan tesisler olmaktadır (Tablo 7).

Tablo 7. Palandöken Kayak Merkezinde bulunan konaklama tesisleri

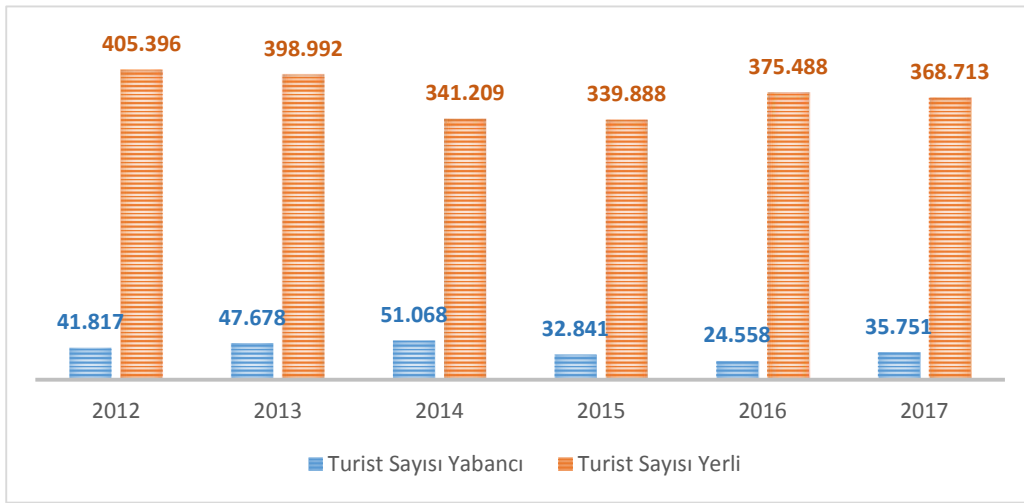
KAYAK MERKEZİNDEKİ OTELLERİN KAPASİTELERİ			
	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Yıldız
DEDEMAN SKI LODGE	66	132	4
PALAN OTEL	158	316	4
DEDEMAN KAYAK MERKEZİ	185	376	4
POLAT ERZURUM RESORT HOTEL	224	456	5
SWAY HOTELS	181	366	5
SNOWDORA	83	166	-
SPORTS HOTEL	44	160	-
TOPLAM	941	1972	

Kaynak: Erzurum İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü verilerinden türetilmiştir.

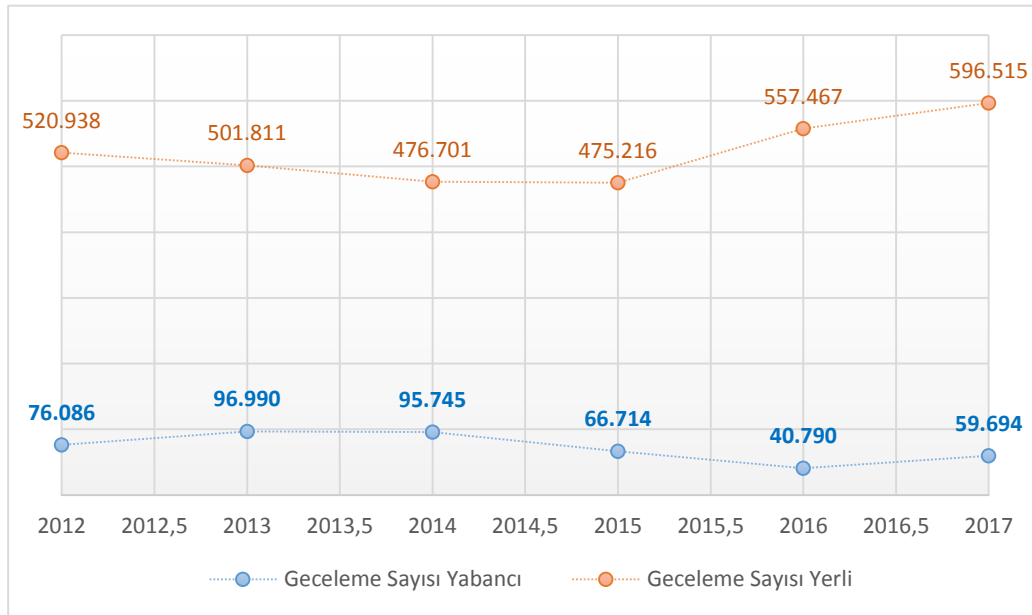
Tesislerin doluluk oranı belediye işletme belgeli tesislerde %32,6 turizm işletme belgeli tesislerde %30,5 olarak gerçekleşmektedir. Türkiye ortalamaları ile kıyaslandığında doluluk oranlarının düşük olduğu görülmektedir.

2.5. Turist Sayısı ve Kalış Süresi

Erzurum, yıl boyunca çoğunlukla yerli turistlerin tercih ettiği bir destinasyondur. 2017 yılında ile gelen turist sayısı 404.417 iken bunun yalnız %10'luk bir bölümü yabancı turistlerden oluşmaktadır. 2012-2017 yılları arasındaki dönemde gelen turist ve geceleme sayıları incelendiğinde; toplam turist sayısında %11'lik bir düşüş yaşandığı, yabancı turiste bu değer %17'yi bulduğu görülmektedir. Yabancı turistlerin geceleme sayısında %27'lik azalmaya karşın yerli turistlerin geceleme sayısı %13 oranında artmıştır (Şekil 3 ve Şekil 4).



Şekil 3. Erzurum'a gelen turist sayısı (KTB 2018)



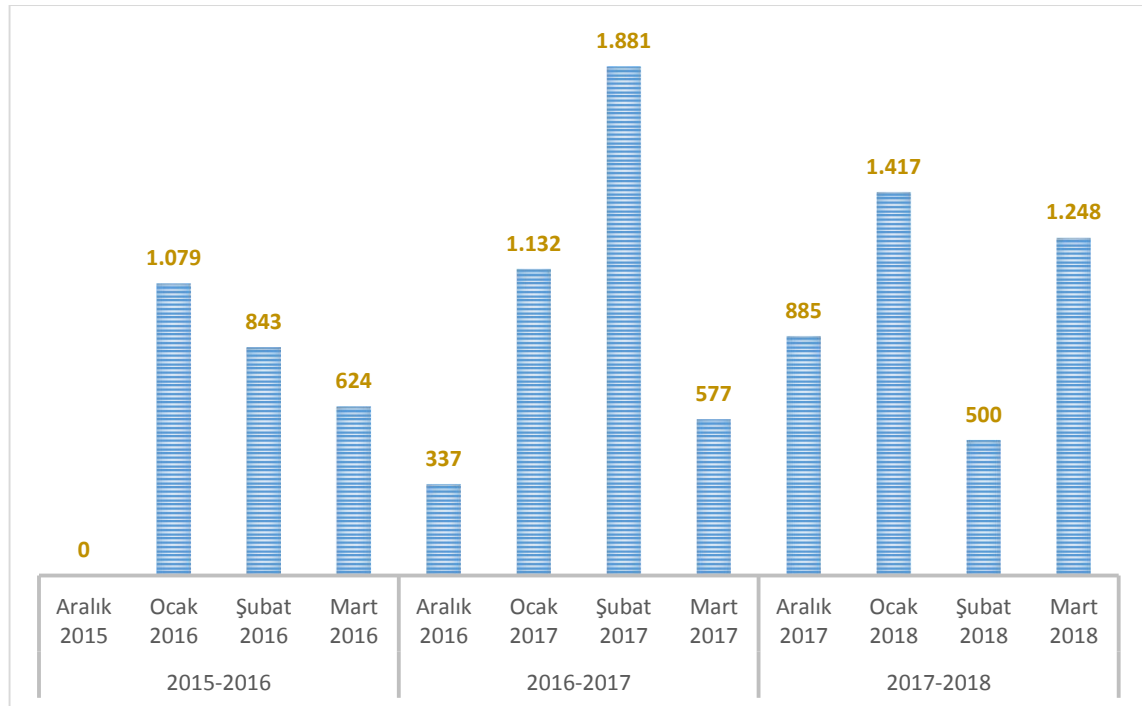
Şekil 4. Erzurum'a gelen turistlerin geceleme sayısı (KTB 2018)

Yabancı turist sayısındaki düşüş yıllık havayolu dış hat yolcu trafiğinden de görülebilir. 2014 yılında yabancı yolcu gidiş-geliş toplamı 14.313 iken bu değer 2017 yılında 10.172'ye gerilemiştir. Özellikle 2016 yılında yaşanan hızlı düşüşün etkisi dış hat uçuşlarında da görülmektedir (Tablo 8).

Tablo 8. Erzurum'a gelen havayolu yolcu trafiği (DHMI 2018)

Yıllık Yolcu Trafiği			
Yıllar	İç Hat	Dış Hat	Toplam
2014	962.023	14.313	976.336
2015	1.069.090	12.019	1.081.109
2016	1.193.182	6.771	1.199.953
2017	1.339.461	10.172	1.349.633

2017 yılında Erzurum'a gelen turist sayısı ve havayolu yolcu trafiği verileri birlikte değerlendirildiğinde; yıl içinde gelen toplam yabancı turistlerin %14'ünün havayolunu tercih ettiği görülmektedir. Kayak sezonunda yapılan dış hat gidiş geliş toplamı ise tüm yıldakinin %39'udur. Bu durum yabancı turistlerin özellikle kayak sezonunda havayolunu tercih ettiklerini göstermektedir. Ancak toplam yabancı turist içerisinde kayak için gelen turist sayısının az olduğu da dikkat çekmektedir.



Şekil 5. Kayak sezonunda dış hat gelen giden yolcu trafiği (DHMI 2018)

2017 yılında Erzurum'a gelen turistin aylara göre dağılımı incelendiğinde; yerli turist sayısının yaz aylarında artış gösterdiği, yabancı turist sayısının Mart ayında en yüksek değerine ulaştığı görülmektedir. Kayak sezonunun diğer aylarında ise yabancı turist sayısı 1.700-2.000 aralığında değişmekte iken yerli turist sayısı ortalama 30.000 civarındadır.

2017-2018 kayak sezonunda Erzurum'a 20.065 yabancı, 138.092 yerli olmak üzere toplam 158.157 turist gelmiştir. Bir önceki yılda olduğu gibi en fazla turistin ağırlandığı ay yine Mart ayı olmuştur.

Tablo 9. 2017 yılında gelen turist sayısının aylara göre dağılımı

	Turist Sayısı			Geceleme Sayısı		
	Toplam	Yabancı	Yerli	Toplam	Yabancı	Yerli
Ocak	33.921	1.886	32.035	62.434	4.216	58.218
Şubat	28.412	1.986	26.426	56.007	5.121	50.886
Mart	39.329	8.090	31.239	70.108	12.592	57.516
Nisan	28.524	1.740	26.784	43.025	2.538	40.487
Mayıs	35.654	1.663	33.991	54.593	3.627	50.966
Haziran	25.665	3.142	22.523	42.693	4.356	38.337
Temmuz	39.402	3.668	35.734	58.586	5.748	52.838
Ağustos	36.591	3.586	33.005	52.614	4.823	47.791
Eylül	39.233	4.574	34.659	55.757	6.668	49.089
Ekim	38.121	2.165	35.956	59.207	3.498	55.709
Kasım	26.909	1.537	25.372	40.986	2.306	38.680
Aralık	32.653	1.714	30.989	60.199	4.201	55.998
TOPLAM	404.414	35.751	368.713	656.209	59.694	596.515

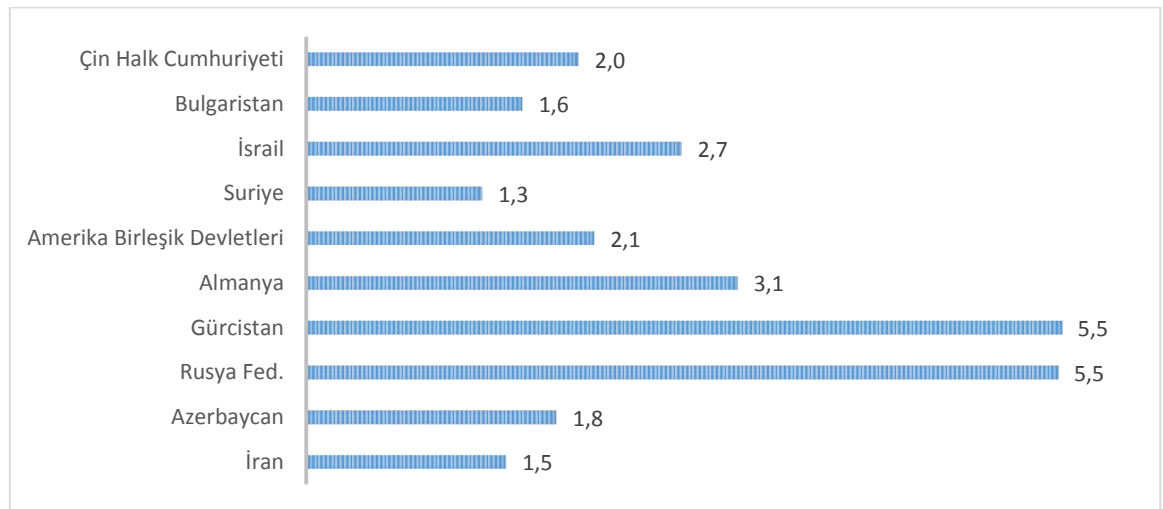
Dış hat uçuşuyla gelen yolcu sayısı ve toplam yabancı turist sayısı kıyaslandığında, yabancı turistin büyük bir bölümünün karayolu ile geldiği ve Mart ayında yaşanan yabancı turist sayısındaki sıçramanın sebebinin de Nevruz bayramı nedeniyle Erzurum'a gelen İran ve Azerbaycanlı turistler olduğu söylenebilir. Toplam 277.712 geceleminin yapıldığı kayak sezonunda ortalama kalış süreleri yerli turistlerde yabancılara göre daha azdır. Yerli turistin kalış süresi 1,8 gün iken yabancılarda bu değer 2,3 gün olarak gerçekleşmiştir. 2012 yılında 1,3 olan ortalama kalış süresi 1,6 güne ulaşmıştır (Tablo 10). İldeki turizm işletme belgeli

konaklama tesislerindeki doluluk oranı %46,2 olup yerli doluluk oranı %34,1 iken yabancı doluluk oranı %12'de kalmıştır.

Tablo 10. 2017-2018 kayak sezonunda Erzurum'a gelen turist ve geceleme sayıları

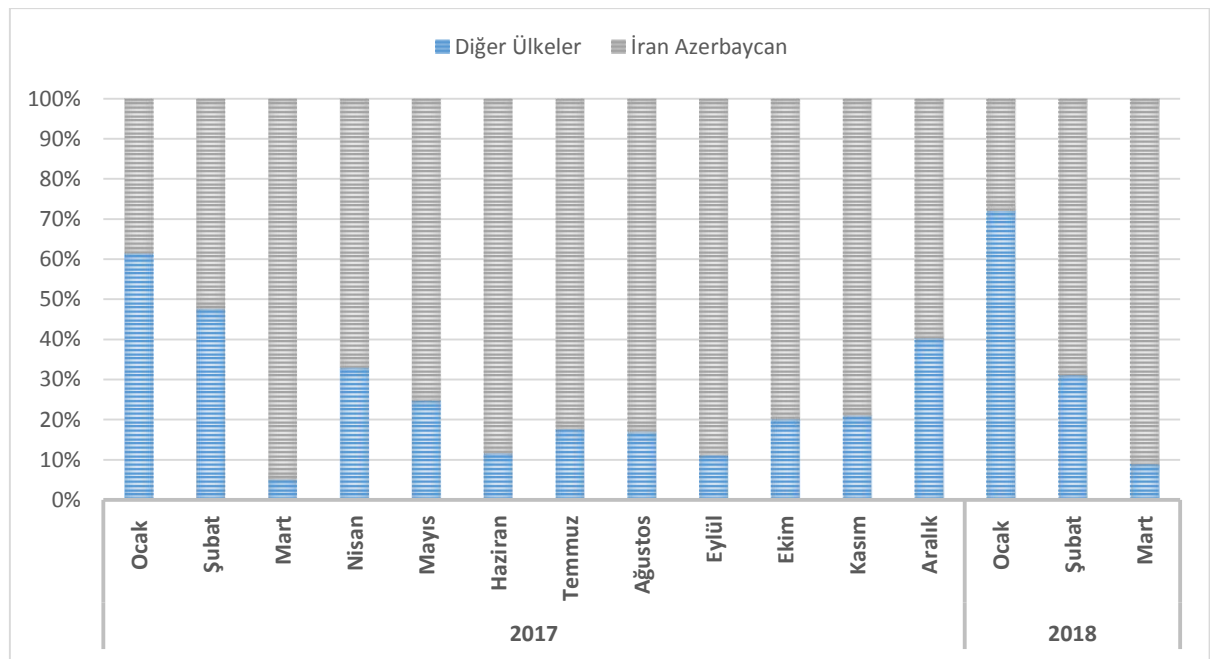
	Gelen Turist Sayısı			Geceleme Sayısı			Ortalama Kalış Süresi		
	Yerli	Yabancı	Toplam	Yerli	Yabancı	Toplam	Yerli	Yabancı	Toplam
2017/Aralık	30.939	1.714	32.653	55.998	4.201	60.199	1,8	2,5	1,8
2018/Ocak	42.731	2.890	45.621	76.160	8.514	84.674	1,8	2,9	1,9
2018/Şubat	28.792	2.165	30.957	51.759	5.030	56.789	1,8	2,3	1,8
2018/Mart	35.630	13.296	48.926	57.457	18.593	76.050	1,6	1,4	1,6
TOPLAM	138.092	20.065	158.157	241.374	36.338	277.712	1,8	2,3	1,8

Erzurum'a yurt dışından gelen yabancıların içinde birinci sırada İranlı, ikinci sırada Azerbaycanlı, üçüncü sırada Rus ve dördüncü sırada da Gürcistanlı turistler yer almaktadır. İranlıların dışındaki diğer ülke vatandaşları en fazla Kasım, Aralık, Ocak ve Şubat aylarında giriş yapmışlardır. Bu durum bu ülkelerden gelen yabancıların kayak için Erzurum'u tercih ettiklerini göstermektedir. 2013 yılına kadar Erzurum'u en çok ziyaret eden yabancılar arasında yer alan Polonyalı turistlerin sayısında ise önemli bir düşüş yaşandığı görülmektedir. Bu düşüşün temelinde Polonyalı turizm acentalarının konaklama tesisleri ile anlaşmaya varamaması sonucunda Erzurum'u destinasyon olarak tercih etmemeleri gelmektedir.



Şekil 6. Kayak sezonunda Erzurum'u en çok ziyaret eden ülkeler ve ortalama kalış süreleri

İranlı turistin sayısı fazla olsa da ortalama kalış süresi oldukça düşüktür. İranlı ve Azerbaycanlı turistler 1,5 ile 1,8 gün kalırken Rusya ve Gürcistan'dan gelen kayak turistinin kalış süresi 5,5 güne ulaşmaktadır. Ocak ve Şubat ayı dışında yılın tüm aylarında yabancı turistlerin %80'i İran ve Azerbaycan'dan gelen turistlerden oluşmakta, kayak sezonunda da bu oran %60'ı bulmaktadır (Şekil 7). Alışveriş ve gezme amaçlı gelen bu turistlerin büyük bir bölümü İstanbul, Antalya gibi başka illere geçmek için Erzurum'u geçiş güzergâhı olarak görmektedirler ve bu nedenle geceleme sayıları ve ortalama kalış süreleri düşüktür.



Şekil 7. Yıl içinde gelen yabancı turist içerisinde İranlı ve Azerbaycanlı turistlerin payı (KTB 2018)

Kayak sezonunda gelen yerli ve yabancı turistlerin konaklama talebi kayak merkezinde yer alan tesisler yönünde olmaktadır. 2017-2018 kayak sezonunda Erzurum'a gelen toplam turistlerin %26'sı konaklama için kayak otellerini tercih etmişlerdir. Aynı dönemde kayak otellerindeki geceleme sayısı ise tüm gecelerin %37'sini oluşturmaktadır. Kayak merkezindeki otellerde kalan yabancı turistlerin oranı ise %20 civarındadır (Tablo 11).

Tablo 11. 2017-2018 sezonunda kayak merkezindeki otellerde turist ve geceleme sayıları

	Toplam		Yerli		Yabancı	
	Turist Sayısı	Geceleme	Turist Sayısı	Geceleme	Turist Sayısı	Geceleme
2017/Aralık	6.730	17.646	6.179	15.713	551	1.933
2018/Ocak	13.910	35.547	12.565	29.700	1.345	5.847
2018/Şubat	10.028	27.198	9.384	24.589	644	2.609
2018/Mart	11.022	22.581	9.186	18.440	1.836	4.141
TOPLAM	41.690	102.972	37.314	88.442	4.376	14.530

Kış sezonunda İran ve Azerbaycanlı turistlerin %11'i kayak merkezindeki otelleri tercih ederken bu oran diğer ülkelerden gelen turistlerde %60'ı bulmaktadır. Yerli turistlerin ortalama kalış süresi 2,4 gün iken yabancı turist ortalama 3,1 gün kalmaktadır. İran ve Azerbaycanlı turistler 2,9 gün ortalama kalış süresine sahipken diğer yabancıların kalış süresi 3,6 gündür. Yani Azerbaycan ve İran'dan gelen yabancı turistler kayak merkezi otelleri yerine şehir otellerinde kalmakta ve daha az geceleme yapmaktadırlar. Kayak veya spor turizmi amaçlı gelen turistlerin ise konaklama tercihleri kayak merkezi içerisindeki 4-5 yıldızlı otellerden yana olup geceleme sayıları ve kalış süreleri daha fazladır. Buradan anlaşılacağı üzere İranlı turistler şehri kayak dışında farklı etkinlikler için ziyaret etmekte ve genellikle kayak otellerinin maliyetlerinin yüksek olması sebebiyle şehir merkezinde konaklamayı tercih etmektedir.

3. KIŞ TURİZMİ GELİR TAHMİNİ

Turizm sektörü TRA1 Bölgesi için ekonomik ve sosyal kalkınma açısından önemli bir role sahiptir. Bu bilinçle KUDAKA tarafından yerel katılımı 2011 yılında, turizmin değer zincirinde yer alan tüm alt sektörlerle birlikte geliştirilmesi ve turizmden daha fazla gelir elde edilmesi amacıyla İnovasyona Dayalı Bölgesel Turizm Stratejisi ve Eylem Planı hazırlanmıştır. Ziyaretçi ekonomisi yaklaşımıyla hazırlanan stratejide sunulacak kaliteli ürün ve hizmetlerle, bölgede turistlerce yapılan harcamaların artırılması ve yerel halkın sektör gelirlerinden daha fazla pay almasının sağlanması hedeflenmiştir. Bu hedef doğrultusunda ayırt edici turizm hizmet ve ürünlerinin geliştirilmesi için mevcut turizm faaliyetlerinin ekonomiye katkısının bilinmesi önem arz etmektedir. Ancak turizmin birçok sektör ile doğrudan veya dolaylı ilişkide olması sektör ile ilgili güvenilir veri elde edilmesini zorlaştırmakta ve bunun sonucunda turizmin ekonomik etkilerinin tam olarak belirlenmesini güçleştirmektedir.

Ülkemizde 2017 yılı sonunda elde edilen turizm geliri TÜİK verilerine göre 26.283.656.000 dolar olarak gerçekleşmiştir. Söz konusu gelirin yüzde 77,4'ü yabancı ziyaretçilerden, yüzde 22,6'sı ise yurt dışında ikamet eden vatandaş ziyaretçilerden elde edilmiştir. 2017 yılında ülkemize gelen turist kişi başına ortalama harcama tutarı 681 dolar olup, yabancıların ortalama harcaması 630 dolar iken yurt dışında ikamet eden vatandaşların ortalama harcaması ise 903 dolar olmuştur.

Turistin yaptığı harcamalara yönelik veriler il düzeyinde üretilmediği için Erzurum'a gelen yabancı ve yerli ziyaretçiden yıl bazında el edilen gelir bilinmemekle birlikte bu konuda yapılan akademik çalışmalar sayıları az da olsa mevcuttur. Erzurum'un mevcut turizm faaliyetleri içerisinde önemli bir yer tutan kış turizmi sektörünün değerlendirildiği raporun bu bölümünde kayak sezonu için

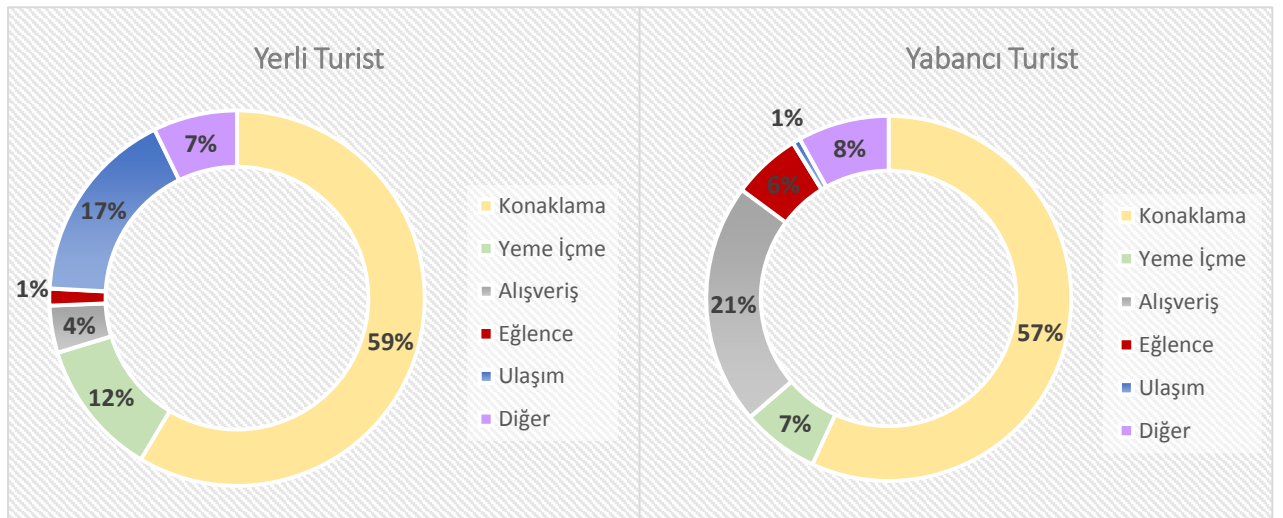
gelen yerli ve yabancı turistin ortalama harcamalarının ve buradan elde edilecek gelirin yaklaşık tahmininde bu çalışmalar esas alınmış, kayak merkezindeki konaklama tesislerinden veriler elde edilmiş ve güncellemeler yapılmıştır.

3.1.Gelir Tahminine Yönelik Mevcut Araştırmalar

Bu anlamda incelenen ilk çalışma; gelen turistin yapmış olduğu harcamaların işletme ve bölge ekonomisi üzerine etkilerinin incelendiği doktora çalışmasıdır. 2009-2010 kayak sezonunda gerçekleştirilen araştırmada turistlerin yeme-içme, konaklama, sağlık, ulaşım, eğlence vb. kalemlerde yaptıkları harcamalar belirlenmiştir.

Araştırmaya göre Erzurum'a kayak için gelen yerli ve yabancı ziyaretçiler eğitim düzeyleri yüksek, orta gelir düzeyine sahip, ücretli ve kendi hesabına çalışan kişilerden oluşmaktadır.

Bir yerli turistin Erzurum ilinde yaptığı harcama toplam 962,5 Dolar (1.448 TL, 2010 yılı Dolar=1,505 TL) olup bu harcamaların %59'u konaklamaya, %17'si ulaşım, %12'si yeme içmeye ve geri kalan %12'si ise alışveriş, eğlence ve diğer kalemlerde yapılmıştır. Yabancı bir turistin ise yaptığı harcama toplamı 1718,81 Dolar'dır (2.586,8 TL, 2010 yılı Dolar=1,505 TL). Yabancı turistler harcamalarının %57'sini konaklamaya, %21'ini alışverişe, %7'sini yeme içmeye, %6'sını eğlenceye ve geri



kalan %9'unu ise diğer ihtiyaçlarına ayırmaktadırlar.

Şekil 8. Kayak sezonunda turistin yaptığı kişi başı harcama tutarının dağılımı (Sağlık 2011)

O dönemin gecelemleri göz önüne alınarak kişi başı harcamalar yerli turist için 124 Dolar (186 TL), yabancı turist için 213 Dolar (320 TL) olarak hesaplanmıştır. Bu durum günlük yapılan harcamanın %37'sinin yerli turist, %63'nü ise yabancı turist tarafından gerçekleştirilmiştir.

Çalışmaya göre; yerli turistler harcamalarının büyük kısmının (%59) konaklama ve ulaşım için yapmakta ve yabancı turistlere göre daha yüksek ücretle konaklamaktadırlar. Çoğunluğu paket turu tercih etmeyen yerli turistin ulaşım ve yeme-içme için yaptıkları harcamalar daha fazladır. Yerli turistin yaş ortalaması yükseldikçe harcamaları artarken eğitim düzeyi yükseldikçe yapılan turistik harcamalar azalmaktadır.

Öte yandan yabancı turistlerin çok büyük bir kısmı (%94) paket tur satın alarak seyahatlerini organize etmekte ve her şey dâhil sistemde konaklamaktadırlar ve bu yüzden yeme içme harcamaları yerli turiste göre çok düşüktür. Yabancı turistler konaklama dışında en çok harcamayı alışveriş ve kişisel ihtiyaçlar için yapmışlardır. Kişisel bakım ürünleri, giyim, ayakkabı, tütün, oto kiralama vb. bu kalem altında en çok tercih edilen ürünlerdir (Sağlık 2011).

Turistlerin kış turizminde Erzurum'u seçme nedenleri ve bu seçimi etkileyen faktörlerin sosyo-kültürel ve ekonomik faktörler ile olan ilişkisini inceleyen bir başka araştırmada ise gelen turistin büyük bir kesiminin ücretli çalışan olduğu ve ekstra harcama eğiliminde olmadığı belirtilmektedir. 2015 yılı kayak sezonunda gerçekleştirilen anket çalışması sonuçlarına göre kış turizmi için Erzurum'u ilk sırada Türkler (%71), ikinci sırada Ruslar (%11) tercih etmekte, katılımcıların günlük harcamalarının maksimum 1470 TL ve ortalama harcamanın ise 81.60 TL olduğu belirtilmektedir. Ayrıca turistlerin gelirleri ve yaşları arttıkça kış turizmi için Erzurum'u tercih etme olasılıklarının da artacağı tespit edilmiştir (Dudu 2015).

3.2. Yaklaşık Gelir Tahmini

2017-2018 kayak sezonunda kış turizmi için Erzurum'a gelen turistin yaptığı harcamaların yaklaşık tahmininde aşağıda açıklanan yaklaşım izlenmiştir.

Yerli ve yabancı turistin yaptığı harcamaların toplamı içerisinde konaklama, yeme-içme, alışveriş, eğlence, ulaşım ve diğer olmak üzere altı başlık altında yapılan harcamaların oranları önceki çalışmalar esas alınarak belirlenmiştir. Yerli ve yabancı turistin kayak sezonunda yaptığı turistik harcamanın dağılımına önceki bölümde değinilmiştir (Şekil 8). Buna göre hem yerli hem de yabancı turistin yapmış olduğu harcamanın içinde en büyük payı konaklama almaktadır. Buradan hareketle öncelikle 2017-2018 sezonunda turistin konaklamaya yaptığı harcamalar hesaplanmıştır.

Konaklama harcamalarının hesabında kayak merkezi içerisinde yer alan konaklama ve sosyal tesislerin yetkilileri ile görüşülerek turistlerin konaklama tipleri, sezonluk konaklama ücretleri ve turistlerin diğer giderlerine yönelik bilgiler edinilmiştir. Buna göre kayak merkezindeki otellerin hemen hemen hepsi tam pansiyon ve üzerinde hizmet sunmaktadırlar. Sezon boyunca farklılık göstermekle birlikte otellerin konaklama ücretleri ortalama 190-550 TL civarındadır. Bazı otellerde yerli ve yabancı turist için uygulanan fiyat farklılık göstermekle birlikte tüm sezonun ortalaması dikkate alındığında yerli turist gecelik 365 TL, yabancı turist ise 368 TL ödemektedir. Bu fiyatlar üzerinden Konaklama tesislerinde gerçekleşen geceleme sayıları dikkate alınarak hesaplanan konaklama harcamaları ise Tablo 12'de verilmiştir.

Tablo 12. 2017-2018 sezonunda turistin yaptığı konaklama harcaması

	Geceleme Sayısı	Konaklama Birim Fiyat		Konaklama Harcaması	
		TL	\$	TL	\$
Yerli Turist	88.442	365	93	32.295.445	8.238.634
Yabancı Turist	13.435	368	94	4.948.460	1.262.362

Kaynak: Otellerden alınan veriler doğrultusunda hesaplanmıştır. 1 \$=3,92 TL (Mart 2018)

Konaklama, yeme-içme, alışveriş, eğlence, ulaşım ve diğer olmak üzere altı başlık altında yapılan harcamaların oranları kullanılarak kayak sezonunda yapılan toplam turistik harcama hesaplanmıştır. Buna göre hesaplanan tutarlar ve kullanılan oranlar Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13. 2017-2018 sezonunda turistin yaptığı toplam harcama tutarı

	YERLİ			YABANCI		
	%	TL	\$	%	TL	\$
Konaklama	59	32.295.445	8.238.634	57	4.948.460	1.262.362
Yeme İçme	12	6.568.565	1.675.654	7	607.706	155.027
Alışveriş	4	2.189.522	558.552	21	1.823.117	465.081
Eğlence	1	547.380	139.638	6	520.891	132.880
Ulaşım	17	9.305.467	2.373.844	1	86.815	22.147
Diğer	7	3.831.663	977.465	8	694.521	177.174
TOPLAM	100	54.738.042	13.963.786	100	8.681.510	2.214.671

Kaynak: Otellerden alınan veriler doğrultusunda hesaplanmıştır. 1 \$=3,92 TL (Mart 2018)

Yapılan hesaplama göre kayak sezonunda Erzurum'a gelen yerli ve yabancı turistin yapmış olduğu toplam harcama tutarı 16.178.457 dolardır. Bu miktarın %86'sı yerli turist tarafından gerçekleştirilmiş olup yerli turistin yaptığı harcama miktarı 13.963.786 dolar iken yabancı turist sadece 2.214.671 dolar harcama yapmıştır.

Aynı dönemde gelen yerli ve yabancı turist sayısı sırasıyla 37.314 ve 4.376 kişidir. Bu verilere göre kişi başına yapılan harcama miktarı yerli turist için 374 dolar, yabancı turist için ise 506 dolar olarak hesaplanmıştır. Kayak merkezindeki otellerde ortalama kalış süreleri yerli turist için 2,4 gün, yabancı turist için 3,1 gün olarak gerçekleşmektedir. Bu süreler göz önüne alındığında yerli turist günlük 158 dolar, yabancı turist ise 165 dolar harcama yapmaktadır (Tablo 14).

Tablo 14. 2017-2018 sezonunda turistin yaptığı kişi başı ve günlük harcama tutarı

	YERLİ TURİST		YABANCI TURİST	
Ortalama Kalış Süresi (gün)	2,4		3,1	
Kişi Başlı Harcama	1.467 TL	374 \$	1.984 TL	506 \$
Günlük Kişi Başlı Harcama	611 TL	156 \$	640 ₺	163 \$

Kaynak: Otellerden alınan veriler doğrultusunda hesaplanmıştır. 1 \$=3,92 TL (Mart 2018)

2017 yılında TÜİK verilerine göre ülkemize gelen yabancı turistin kişi başı ortalama harcamasının 681 dolar olduğu dikkate alındığında Erzurum iline gelen yabancı turistlerin harcama miktarlarının düşük olduğu söylenebilir. Yapılan harcamaların azlığına ve harcamaların dağılımına bakıldığında eğlence ve kayak dışı aktivitelere yapılan harcamanın düşük olmasında bu tür imkânlar sunabilecek merkez, tesis vb. olmaması sebep olarak gösterilebilir.

4. KIŞ TURİZMİNDE MEMNUNİYET

Kış turizmine yönelik büyük ölçekli yatırımların yapıldığı Erzurum'da mevcut turizm faaliyetlerinin misafirler üzerindeki etkisinin bilinmesi işletmeciler, karar vericiler ve yatırımcılar açısından önem arz etmektedir. Özellikle kayak sezonunda Erzurum'a gelen turistlerin hizmet kalitesi algısı, müşteri memnuniyeti ve beklentileri kayak merkezlerine yönelik turizm talebinin arttırılması amacıyla yapılacak olan düzenlemelerde, iyileştirmelerde ve planlamalarda yol gösterir niteliktedir.

Nitekim kayak yapmak amaçlı Erzurum'u tercih eden yerli ve yabancı turistlerin memnuniyet düzeyini ölçen çalışmalar literatürde mevcuttur. Bu rapor kapsamında kış turizminde turistlere yönelik yeni bir anket çalışması düzenlemek yerine memnuniyet düzeyine yönelik yapılan saha çalışmaları derlenerek toplu bir değerlendirme yapılmıştır.

Bu kapsamda öncelikli olarak yakın zamanda gerçekleştirilen memnuniyet ve algı anketlerinin sonuçları incelenmiştir. Sonrasında ise Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı tarafından Şubat 2018'de tur operatörlerine yönelik düzenlenen kış turizmi tanıtım etkinliğinde uygulanan memnuniyet anketi değerlendirmelerine yer verilmiştir. Ayrıca internet üzerinden yapılan *otelpuan* ve *tripadvisor* gibi gezi sitelerindeki ziyaretçi yorumları da dikkate alınmıştır.

Memnuniyet Anketi Çalışmaları

Aralık 2012-Mart 2013 tarihleri arasında Palandöken Kayak Merkezi'ndeki yerli ve yabancı turistlerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi ve beklentilerinin tespiti amacıyla 370 turist ile yüz yüze görüşülerek anket çalışması yapılmıştır (KOŞAN 2013). Atatürk Üniversitesi Turizm Meslek Yüksekokulu tarafından uygulanan araştırmanın dikkat çekici sonuçları şöyledir:

- Katılımcıların büyük çoğunluğu Erzurum'a kayak yapmak amacıyla ilk defa geldiklerini ve aile ya da arkadaş grubuyla seyahat ettiklerini belirtmişlerdir.
- Araştırmanın yapıldığı dönemde ziyaretçilerin %63,2 oranında yerlilerden oluştuğu ve bu ziyaretçilerin %43,5'lik kısmının da İstanbul, Ankara ve İzmir'den geldiği görülmüştür.
- Katılımcıların %47,8'i snowboard, %45,5'i ise kayak yapmakta olup snowboardcular sayı olarak pazarda önemli bir yere sahiptir.
- Yabancı misafirler içinde birinci sırada %17,8'lik orana sahip Ruslar, ikinci sırada %9,7'lik oranla Ukraynalılar gelmektedir.
- Kayakçıların yaklaşık yarıya yakını (%45,9) 15-24 yaş arasındakiler, %32,7'sini 25-34 yaş arasında olanlar oluşturmaktadır. Bu oranlardan kayak sporunun daha çok gençler tarafından tercih edildiği anlaşılmaktadır.
- Palandöken'i ziyaret eden misafirler arasında serbest meslek sahipleri (% 42,7) ilk sırada yer alırken bunu öğrenciler (% 23,5) ve kamu görevlileri (%13,5) takip etmektedir. Ziyaretçilerin %44,9'u 150-300 TL arasında harcama yaptıklarını belirtmişlerdir. Misafir harcamalarındaki bu dağılım Palandöken'e gelen turistlerin orta gelir grubuna ait olduğunu göstermektedir.
- Misafirlerin %97,8 gibi çok yüksek bir oranı kayak için Palandöken'i başkalarına tavsiye edeceklerini belirtmişlerdir.
- Katılımcıların kayak merkezine yönelik en beğendikleri unsurlar güler yüzlü personel, kar kalitesi, dağın yapısı ile sağlık ve dinlenme tesisleri olarak

belirtilmiştir. Palandöken Kayak merkezinin doğal koşulları ve verilen hizmetler ziyaretçiler açısından tatmin edici düzeydedir.

Kış turizmine yönelik bir diğer memnuniyet analizi ise 2013 yılının Ocak - Şubat aylarında Atatürk Üniversitesi Turizm Fakültesi tarafından gerçekleştirilmiştir (Sağlık and Kocaman 2014). Erzurum'a kış turizmi için gelen turistlerin sunulan hizmetlere yönelik memnuniyetlerinin ölçüldüğü çalışmada kayak merkezindeki toplam 430 kişiye anket çalışması yapılmıştır. Kayak pistleri, konaklama işletmeleri, kayak eğitmenleri ve eğlence olanakları boyutlarından oluşan çalışmanın sonuçları şöyledir:

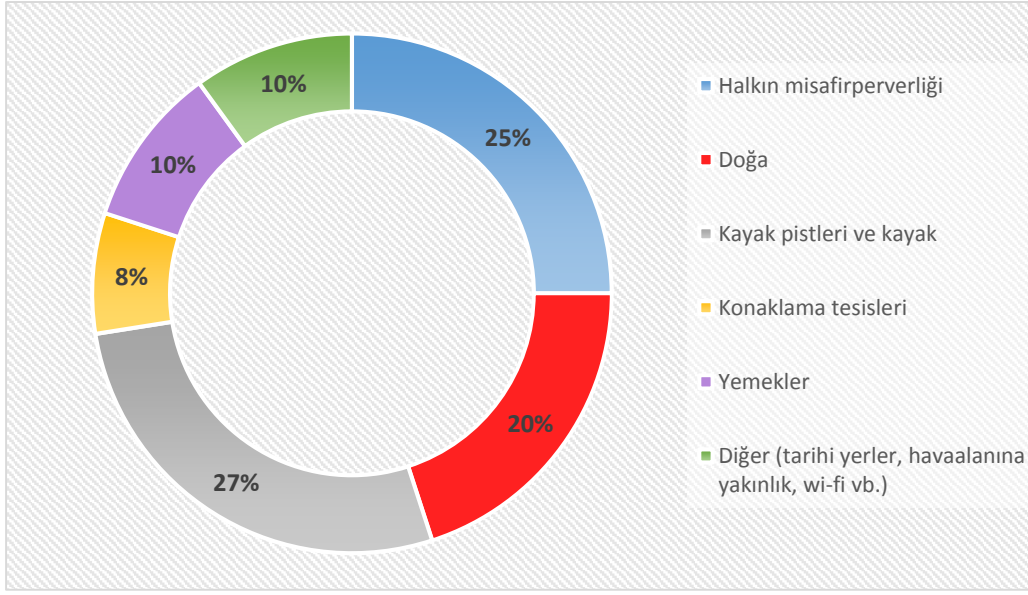
- Araştırmaya katılan turistlerin %74'ü 18-29 yaş aralığında, %61,2'si üniversite mezunu ve %62'si orta gelir düzeyine sahiptir. Bu veriler Palandöken'i kayak için tercih eden turistin 25-31 yaş gurubunda orta gelir düzeyine sahip, ücretli çalışan ve yükseköğretim mezunu profiline sahip olduğunu göstermektedir.
- Turistin genel memnuniyet düzeyinde kayak pistlerinin, konaklama tesislerinin ve kayak atmosferinin etkili olduğu görülmüştür.
- Araştırmaya katılanların büyük bölümü kayak pistlerini modern, bakımlı, temiz ve yeterli uzunluk ve genişlikte bulmuşlardır.
- Konaklama tesisleri ve kayak atmosferine yönelik ise katılımcılar en fazla tesiste çalışanların yardımseverliğini beğenmiştir. Konaklama tesislerinin temiz ve bakımlı olması ikinci sırada yer alırken konaklama tesislerinin rahatlığı en son sırada yer almıştır.
- Katılımcıların çoğunluğu kayak eğitmenlerinin konusunda uzman olduğunu ve kayak eğitiminden memnun kaldıklarını belirtmişlerdir.

Tur Operatörlerinin Görüşleri

Erzurum'un bir kış turizm destinasyonu olarak farklı pazarlarda tanınırlığının artırılması amacıyla Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı tarafından 13-17 Şubat 2018 tarihleri arasında Slovenya ve Hırvatistan'da faaliyet gösteren tur operatörleri ve basın mensuplarına yönelik turizm tanıtım organizasyonu düzenlenmiştir. Organizasyonda katılımcılar kayak merkezlerini, spor tesislerini ve kent merkezindeki tarihi ve turistik mekânları gezmişler, Palandöken ve Konaklı'da kayak yapmışlardır. Yabancı tur operatörleri ile yerelde faaliyet gösteren tur firmaları ve oteller arasında ikili iş görüşmelerinin de yapıldığı organizasyon sonucunda Erzurum'un kış turizmi altyapısının ve sunulan hizmetlerin turizm profesyonellerin gözüyle değerlendirilmesine yönelik değerlendirme anketleri doldurulmuştur.

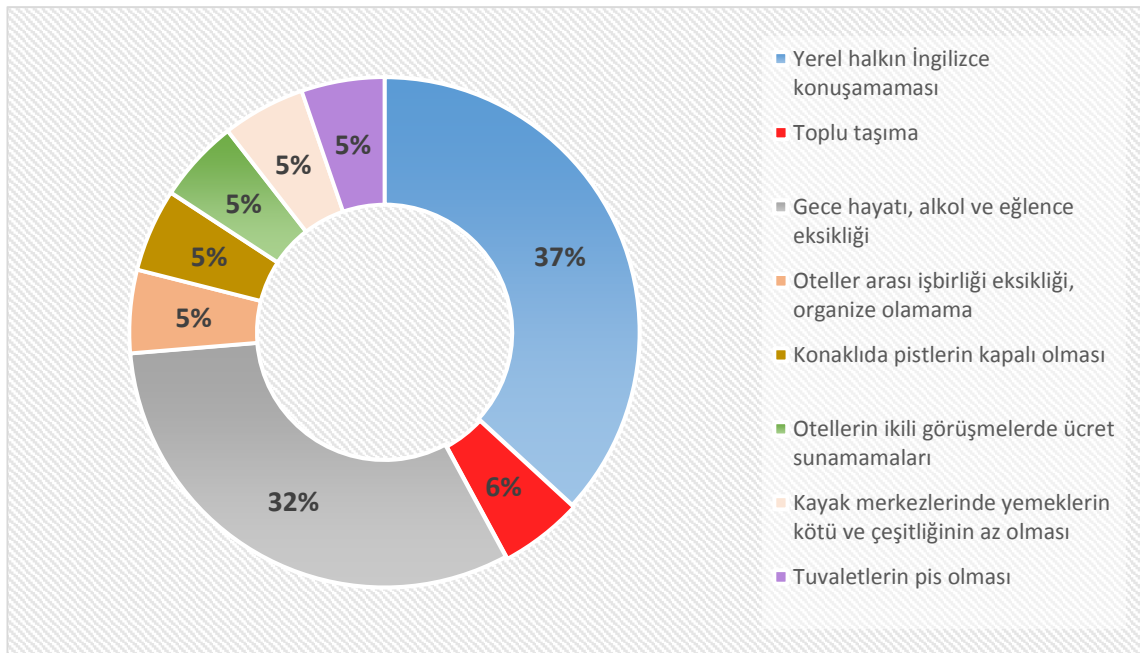
Kış turizminde yeni tur destinasyonları oluşturma amacıyla programa katılan tur operatörlerinin Erzurum'un kış turizm altyapısı ve sunulan hizmetler ile ilgili değerlendirmeleri aşağıda verilmiştir:

- Katılımcılar çoğunlukla Avusturya, İtalya, Slovenya başta olmak üzere Avrupa'da yer alan kayak merkezleriyle çalıştıklarını belirtmişlerdir. Erzurum'u tur programlarına dahil etmemelerinin başlıca nedeni olarak ise; bölgenin kış turizmi potansiyelini iyi tanınmadığını (%46) ve bölgeye talep olmadığını (%36) ifade etmişlerdir.
- Katılımcıların çoğunluğu Erzurum'a gelmeden önce kayak merkezlerine, konaklama tesislerine, etkinliklere yönelik İngilizce bilgiye ya da tanıtım dokümanlarına internet üzerinden ulaşamadıklarını belirtmişlerdir.
- Katılımcıların kış turizmine yönelik en çok beğendikleri öğeler kayak pistleri (%27), halkın misafirperverliği (%25) ve Erzurum'un doğası (%20) olmuştur. Tarihi yerler, havaalanına yakınlık, yemekler ve konaklama tesisleri diğer beğenilen unsurlardır (Şekil 9).



Şekil 9. Tur operatörlerinin Erzurum'da kış turizmine yönelik beğendikleri hususlar (İnci ve Eymirli 2018)

- Katılımcılara bölgede en çok neden hoşlanmadıkları sorulmuş % 37'lik oranla yerel halkın ve turizm sektöründe çalışanların İngilizce bilmemesi ve % 32'lik oranla kayak sonrası etkinliklerin (gece hayatı, alkol, eğlence vb.) yetersiz olduğu belirtilmiştir. Ayrıca oteller arasında ve oteller ile kayak tesisleri yönetimi arasında işbirliği eksikliği ve organize olamama, Konaklı Kayak Merkezinde pistlerin kapalı olması, kayak merkezlerinde temizliğin iyi olmaması diğer hoşlanılmayan hususlardır.

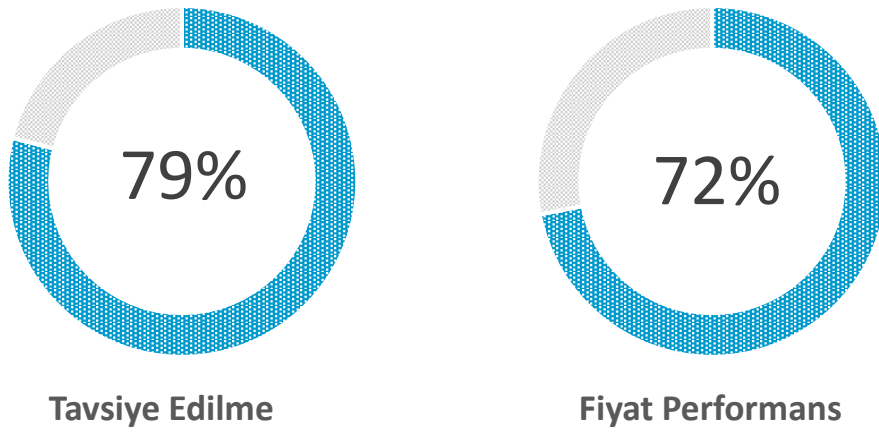


Şekil 10. Tur operatörlerinin Erzurum'da kış turizmine yönelik beğenmedikleri hususlar (İnci ve Eymirli 2018)

- Tur operatörlerinin Erzurum'u belirli kriterler bazında çok iyiden çok zayıfa doğru değerlendirmeleri talep edildiğinde ise yöre insanının samimiyeti, spor ve rekreasyon aktiviteleri, kişisel emniyet ve güvenlik ile kayak sezonunda sahip olunan güneşli gün sayısının fazla olması dolayısıyla iklim koşulları sahip olunan en iyi özellikler olarak belirtilmiştir. En düşük puanı ise gece hayatı ve eğlence olanaklarının olmaması almıştır.

İnternet Ziyaretçi Yorumları

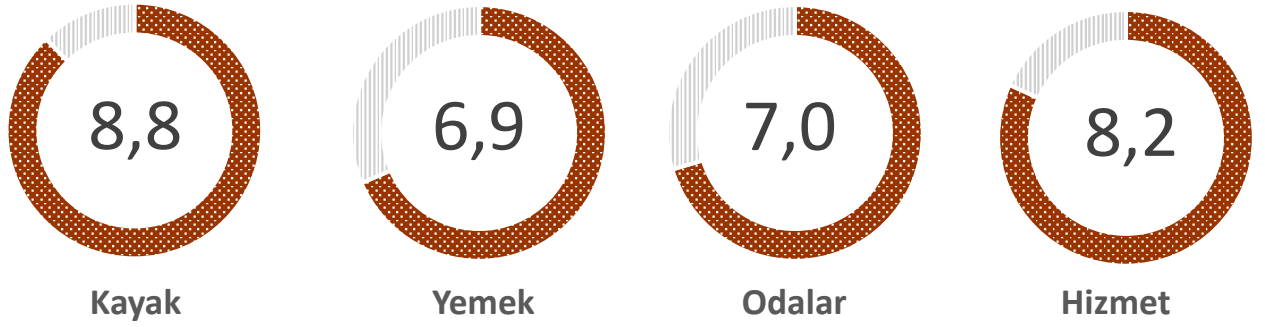
2017-2018 kayak sezonunda Erzurum'da kış turizmi amacıyla bulunmuş ziyaretçilerin internetteki gezi yorum siteleri (tripadvisor, otelpuan) üzerinden yapmış oldukları puanlamalara ve yorumlara bu bölümde yer verilmiştir. Buna göre kayak sezonunda Erzurum'da tatil yapan ziyaretçiler genel olarak memnun kaldıklarını, kış destinasyonu olarak Erzurum'u %79 oranında tavsiye edeceklerini ve fiyat performans açısından ise %72 oranında başarılı bulduklarını belirtmişlerdir.



Şekil 11. Erzurum'da kış tatili yapmış ziyaretçilerin internet sitelerindeki görüşleri

Ziyaretçilerin 10 üzerinden 8,8 puan vererek Palandöken'de en çok beğendikleri özellik kayak imkanları olmuştur. Hemen hemen tüm ziyaretçiler farklı zorluk

derecelerinde ve uzunlukta pistlerde kayak yapmaktan, kar kalitesinden, modern liftlerden oldukça memnun kaldıklarını belirtmişlerdir.



Şekil 12. Kayak merkezindeki konaklama tesislerine yönelik ziyaretçilerin puanlamaları

Gece kayağı ve suni karlama ile pistlerin sürekli kayak için hazır halde bulundurulmaları da ülkemizdeki diğer kayak merkezlerine göre avantajlı özellikler olarak değerlendirilmiştir. Otellerin kayak merkezinin içinde olması, pistlere ulaşımın kolay olması ve skipass imkanları da en çok beğenilen hususlar arasındadır.

Konaklama tesislerinde sunulan hizmet özellikle personelin yaklaşımı, ilgisi ziyaretçiler tarafından oldukça olumlu karşılanmıştır. Ancak personelin İngilizce bilmemesi yabancı ziyaretçiler tarafından en çok eleştirilen konular arasındadır.

Ziyaretçiler yorumlarında kayak merkezinde yer alan otellerin bir kısmının eski, bakımsız ve konforsuz olduğunu ve odaların yenilenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Özellikle kat hizmetleri ve oda temizlikleri konusunun geliştirilmesi gerektiğini vurgulamışlardır. Otellerde yer alan kayak kiralama odalarının yenilenmesi ve daha kaliteli ekipmanlar kullanılması önerilmiştir. Ziyaretçilerin en düşük puan verdikleri husus konaklama tesislerindeki yemek çeşitliliği ve kalitesi olmuştur. Bunun yanında kayak sonrası eğlence imkanlarının olmaması, kayak derslerinin pahalı olması ve profesyonel eğiticiler tarafından verilmemesi ve otellerden pistlere transferlerin düzenli sağlanmaması olumsuz olarak görülen diğer hususlardır.

5. DEĞERLENDİRMELER

Erzurum, tüm mevsim boyu yağan toz karı, uzun kayak sezonu ve modern tesisleriyle ülkemizin en modern kış turizm destinasyonlarından biridir. Yakın zamanda gerçekleştirilen altyapı yatırımlarıyla uluslararası ölçekte kamp, antrenman ve organizasyon merkezi haline gelmiştir. Gece kayağı, suni karlama gibi pek çok yeni teknolojinin kullanıldığı kayak merkezlerinde 2016 yılından itibaren günübirlik tesisler ve eğlence alanları da tesis edilerek kayak merkezlerinin çekiciliği artırılmıştır.

Yıl boyunca Erzurum'u çoğunluğu yerli olmak üzere 400 bine yakın turist ziyaret etmektedir. Gelen turist sayısında, özellikle yabancı turist sayısında son yıllarda ciddi bir düşüş yaşanmaktadır. Kış turizmi için gelen turistlerin genellikle konaklama tercihleri kayak merkezinde yer alan tesisler yönündedir. Yılbaşı, sömestr gibi sezonun belirli dönemlerinde bu tesislerin dolulukları artmakta, bu dönemlerde otellerin geceleme ücretleri oldukça yükselmektedir.

2017-2018 kayak sezonunda gelen toplam 158 bin turistten sadece 20 bini yabancılardan oluşmaktadır. Yabancı turistlerin büyük bölümü özellikle Erzurum'a alışveriş yapmak ve ülkemizin diğer tatil merkezlerine geçmek amacıyla gelen ve kısa süreli kalan İranlı ve Azerbaycanlı turistlerden oluşmaktadır. Kayak için gelen ve uzun süre kalan yabancı turist sayısı ise her geçen yıl düşmekte olup 2017-2018 yılında sadece 4.500 kişi civarındadır. Aynı dönemde yerli turist sayısı yaklaşık 37.500 civarındadır.

Uluslararası bir kış turizm destinasyonu olma hedefiyle yapılan büyük yatırımlar göz önüne alındığında gelen turist ve geceleme sayıları beklenenin oldukça altında gerçekleşmektedir. Çoğunluğunu yükseköğretim mezunu, orta gelir düzeyine sahip genç ve ücretli çalışanların oluşturduğu turistlerin fazla harcama yapma

eğiliminde olmadığı ve Türkiye ortalamasının altında turistik harcama yaptıkları görülmektedir.

Sahip olunan kış turizmi potansiyeli ve kış sporları altyapısı ile Erzurum'u ziyaret eden yaklaşık 42.000 turistin yapmış olduğu toplam harcama tutarı 16.178.000 dolardır. Yaklaşık bir hesaplama ile kayak merkezinde yer alan tüm konaklama tesislerinin sezon boyunca doluluğunun sağlandığı düşünülürse bu gelirin yaklaşık 50.000.000 dolar olabileceği ve ilin ekonomisine büyük katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Turizmden elde edilen gelirlerin artırılmasında ziyaretçi sayısının artırılması kadar hizmet kalitesinin artırılması da önem arz etmektedir. Zira memnuniyet anketi sonuçlarına göre kayak yapma imkânlarını, kar kalitesini ve doğal güzellikleri tatminkar bulan ziyaretçiler kayak merkezinde ve şehirde sunulan turistik hizmetin çeşitliliğini ve kalitesini yetersiz görmektedir. Ziyaretçileri en çok etkileyen diğer bir husus ise halkın misafirperverliği olup, bu durum her ne kadar turizm faaliyetlerinin benimsendiğini gösterse de sektör çalışanlarının bilgi ve beceri düzeylerinin artırılarak profesyonelleşmesi ihtiyacı mevcuttur. Günümüzde kayak misafirinin konforlu telesiyej imkânları yanında bakımlı ve emniyetli pistlerle ve yüksek kalitede sunulan hizmet talep eden profili göz önüne alınarak gerekli tedbirlerin alınması rekabette önemli avantajlar sağlayacaktır.

Bu bağlamda Erzurum'un tercih edilen uluslararası bir kış turizm destinasyonu olması, etkili tanıtım stratejileri sonucunda mevcut ziyaretçi sayısının artırılması, kış turizminden elde edilen gelirlerin artırılması ve yerele yayılması için gerekli tedbir önerileri aşağıda sunulmuştur:

- İlgili paydaşların etkin katılımı ve işbirliği ile destinasyon yönetim modelinin oluşturulması, yönetim planının hazırlanması ve uygulanması gerekmektedir. Bu anlamda dünyanın önde gelen kayak merkezlerinin yönetim modelleri örnek alınabilir ve uyarlanabilir. İldeki ilgili tüm

paydaşların sürece dahil edilmesi ile destinasyon yönetim ofisi oluşturulması bu alanda en bilinen uygulamalardandır.

- Özellikle Konaklı Kayak Merkezinde olmak üzere yeni otel yatırımları gerçekleştirilerek mevcut yatak kapasitesi artırılmalı, bu konuda özel sektör desteklenmelidir. Böylece farklı kesimlere hizmet verebilecek şekilde fiyat sunabilen konaklama alternatifleri oluşturulabilecektir.
- Turizm gelirlerinin arttırılması adına gelir seviyesi yüksek kişilerin Erzurum'a çekilmesi gereklidir. Bunun için ise yeni konaklama yatırımlarının yanı sıra mevcut konaklama tesislerinin yenilenmesi ve kayak kiralama ünitelerinin modernize edilmesi çok önemlidir. Ayrıca sunulan hizmet kalitesi (yemek, temizlik, eğlence vb.) iyileştirilmeli, kayak merkezi ve şehirdeki turistik alanlarda bakım ve temizlik hizmetleri geliştirilmelidir.
- Konaklı ve Palandöken Kayak Merkezlerini birbirine bağlayabilecek teknik altyapı oluşturularak bir merkezden diğerine kayak yapabilme imkânı sunulmalıdır. Ayrıca Konaklı Kayak Merkezinde sunulan günübirlik hizmet kalitesi artırılmalı, kapalı pistler açılmalı, pist güvenliği ve bakımı geliştirilmelidir.
- Oteller, restoranlar, kayak tesisleri, tarihi ve turistik mekanlarda çalışan personelin hizmet arzı ve yabancı dil konusunda eğitilmesi gerekmektedir.
- Destinasyon tanıtımının ve pazarlamasının bütüncül olarak planlanması ve yürütülmesi gerekmektedir. Buna yönelik oluşturulan Ejder 3200 markasının tüm kış turizm faaliyetlerini kapsayacak şekilde pazarda konumlandırılması ve etkili bir pazarlama stratejisi takip edilmesi önemlidir. Bu doğrultuda belirlenecek hedef ülke ve kitlelere yönelik modern, ayırt edici tekniklerin kullanıldığı bütüncül tanıtım kampanyaları yürütülmeli ve Erzurum'a yönelik bir talep oluşturulmalıdır.
- Kayak sonrası sosyal aktivite ve eğlence imkanlarının otel dışında da artırılması özellikle yabancı turistler açısından önem arz etmektedir. Şehir

merkezinin daha düzenli ve görsel olarak daha estetik hale getirilmesi amacıyla şehir içinde geliştirilecek çekim alanları ve özellikle kayak sezonunda kent merkezinde düzenlenecek etkinlikler (konser, dinleti, gösteri, şehir turu vb.) turistlerin şehir merkezine inmesini ve daha fazla harcama yapmasını sağlayacaktır.

- Erzurum'da uluslararası havalimanı bulunmasına rağmen kayak sezonunda yurtiçinden ve yurtdışından gelen ziyaretçiler genelde İstanbul veya Ankara aktarmalı gelmek zorundadır. Böylelikle uzayan uçuş süreleri ve artan ulaşım maliyetleri ilin diğer kış turizm merkezleri ile rekabetinde önemli bir dezavantaj oluşturmaktadır. Bu nedenle özellikle kayak sezonunda turistlerin en yoğun geldiği noktalardan direkt uçuş seferleri düzenlenmesi ve hızlı tren gibi yurt içi ulaşım olanaklarının geliştirilmesi önem arz etmektedir.

6. KAYNAKÇA

- Altaş, N. T., A. Çavuş ve N. Zaman (2015). "Türkiye'nin Kış Turizmi Koridorunda Yeni Bir Kış Turizm Merkezi: Konaklı." Marmara Coğrafya Dergisi 31: 345-365.
- Dudu, N. (2015). Erzurum'da Kış Turizmi Talep Tahmini Yüksek Lisans, Erzurum Teknik Üniversitesi.
- Elmas, B., Ç. Akkuş And G. Cengiz (2013). "Erzurum İli Temel ve Destekleyici Turistik Ürün Çeşitlerinin Değerlendirilmesi." LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi 4(1): 84-109.
- KOŞAN, A. (2013). "Kış Sporları Turizmi – Kayak Turistlerinin Kış Turizm Merkezlerini Algı ve Değerlendirmelerine Ait Bir Araştırma (Palandöken'de Bir Uygulama)." Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 17(2): 293-324.
- Sağlık, E. (2011). Turizm İşletmelerinin Bölge Ekonomisindeki Yeri ve Rolünün Belirlenmesi - Erzurum Ölçeğinde Bir Araştırma.
- Sağlık, E. ve G. Kocaman (2014). "Kayak Merkezlerinde Turistlerin Hizmet Kalite Algısının Belirlenmesi: Palandöken Kayak Merkezinde Bir Uygulama." Atatürk İletişim Dergisi 6: 67-88.
- Şebin, K., A. G. Yazıcı, E. Tozoğlu, M. F. Karahüseyinoğlu And Ö. Bostancı (2010). "Yöre Halkının Erzurum Kış Sporları Turizmi İle İlgili Sosyo-Kültürel Ve Ekonomik Beklentileri."
- Toy, S., U. Us and T. Erdoğan (2016). Kış Kenti Kimliği Taşıyan Erzurum'da Kış Ayları İklim Elemanlarının Uzun Yıllar Değerlendirilmesi. Uluslararası Kış Kentleri Sempozyumu. Erzurum.
- Toy, S., E. B. Eymirli And M. Karapınar (2010). Erzurum Konaklı Bölgesi Kış Turizm Merkezi Raporu, Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı.
- TÜRSAB-TUADER (2017). "Turizm Faaliyet Raporu (Ocak-Haziran 2017)."
- TÜRSAB (2014). "TÜRSAB Kış Turizmi Raporu."