

TURİZM PSİKOLOJİSİ

DR.ÜYESİ DR. ÖZGÜR GÜLDÜ

TURİST MOTİVASYONLARI VE DENEYİMLERİ - 2

KAYNAK: Duran, E. ve Aslan, C. (2016). Turizmin Sosyal Psikolojik Dinamikleri. İstanbul: Paradigma Akademi.

Turist Deneyimleri

- Turizm, deneyimler üzerine kurulmuş bir süreçtir.
- Turist bir destinasyonda bulunduğu süre zarfında, sürekli olarak yaşadığı yer ve günlük hayatında yaşadığı deneyimlerden farklı deneyimler yaşamaktadır.

Turist Deneyimleri

- Turist deneyimi;
 - ❖ Bireyin uzun dönemli hafızasına girecek kadar güçlü olan, seyahat ile ilgili geçmiş bireysel olaylar bütünüdür.
 - ❖ Bireyin fiziksel, duygusal, zihinsel ve hatta ruhsal düzeyde karşılaştığı ve bireyde hatırlanabilir izlenimler bırakan olaylar bütünüdür.

Turistik Deneyimin Özellikleri

- ✓ Turistik deneyim, birçok turizm hizmetine ilişkin algılardan oluşan bileşik bir deneyimdir.
 - ❖ Turistik ürün, birleşik ürün niteliğinde olduğundan, bir destinasyona seyahat eden turistin deneyimi, ona sunulan hizmetlerin toplamına ilişkin deneyimin toplamıdır.
- ✓ Turistik deneyim dinamik bir yapıdır ve bireysel niteliktedir.
 - ❖ Turistik deneyimin, bireysel nitelikte olması, tek tip bir turistik deneyimden de söz edilmesini olanaksız hale getirmektedir. Turistik deneyim, turistin/ziyaretçinin destinasyonda bulunduğu süre zarfında karşılaştığı olaylara ilişkin değerlendirmelerinin kişisel ve sübjektif olduğunu belirtmektedir.

Turistik Deneyimin Özellikleri

✓ Turistik deneyim, bir süreç dahilinde ortaya çıkar.

❖ Turistik deneyim yedi aşamalı bir süreçtir (Aho, 2001).

1. Uyum:
2. Bağlanma:
3. Ziyaret:
4. Değerlendirme:
5. Hafızaya alma:
6. Yansıtma:
7. Kuvvetlendirme:

Turistik Deneyimin Özellikleri

✓ Turistik deneyim, bir süreç dahilinde ortaya çıkar.

❖ Turistik deneyim eğitim, eğlence, estetik ve kaçış deneyimlerinin birleşimidir ve bu dört turistik deneyimin her biri, turistin/ziyaretçinin destinasyonda yaşayacağı deneyime, farklı oranlarda katkı sunmaktadır.

1. **Eğitim:** Ziyaretçinin destinasyondaki aktivitelere zihinsel olarak dahil olmasını ve aktif olarak katılımını gerektirmektedir. Kültürel ziyaretler, müze ziyaretleri eğitim deneyimin yüksek olduğu aktivitelerdir.
2. **Eğlence:** Kitap okuma, konsere gitme ya da destinasyondaki bir festivalde seğilenen bir sahne performansını izleme vb.

Turistik Deneyimin Özellikleri

✓ Turistik deneyim, bir süreç dahilinde ortaya çıkar.

- 1. Estetik:** Bir şehir turunda çekiciliklerini ve şehrin manzarasını seyretmek veya bir kumsalda oturup doğal güzelliklerin tadını çıkarmak.
- 2. Kaçış:** Ziyaretçinin gündelik hayatından uzaklaşma ve günlük hayatta yaşadığı deneyimlerden daha farklı deneyimler yaşama arayışındadır. Turistlerin katıldığı açık hava rekreasyon faaliyetleri (doğa yürüyüşü, bisiklet turları, rafting, doğa fotoğrafçılığı vb.).

Turizm İşletmeleri ve Turist Deneyimleri

- ✓ Turizm endüstrisi, birçok alt sektörden oluşmaktadır: Eğlence sektörü, etkinlik sektörü, konaklama sektörü, ulaştırma sektörü, turizm hizmetleri sektörü, açık hava rekreasyon sektörü, seyahat ticareti sektörü ve yiyecek-içecek sektörü.
- ✓ Turizm işletmeleri düzeyinde yürütülen deneyimsel pazarlama, bu alt sektörlerde yer alan işletmelerdeki deneyimsel pazarlama uygulamalarını ifade etmektedir.
- ✓ Turizm işletmeleri düzeyinde yürütülen deneyimsel pazarlama uygulamalarında amaç, işletmede bulunduğu süre zarfında müşterilerin/turistlerin duyuşal, duygusal, düşünsel, davranışsal ve ilişkisel deneyim modülleri aracılığı ile müşterilere sunulan eşsiz ve unutulmaz deneyimler, memnuniyetinin artacağı gibi müşteri bağlılığını da pekiştirebilecektir.

Turizm İşletmeleri ve Turist Deneyimleri

- ✓ Bir otel işletmesinin atmosferinin bileşenler,
 - ❖ Genel dış değişkenler
 - ❖ İç çevresiyle ilgili değişkenler
 - ❖ Mekan düzeni ve tasarımla ilgili olanlar
 - ❖ Satın alma noktası ile ilgili olanlar,
 - ❖ İşaretler
 - ❖ İnsan faktörü.
- ✓ Bir restoranda yeme içme deneyimleri içinde tüketicilerin duygusal deneyim oluşturmaya dönük uygulamaların, yiyecek içecek işletmelerinde ilişkisel pazarlamanın önemli bir belirleyicisi olduğu belirlenmiştir.