

## INVESTIGATION OF THE PACKAGE TOURS ORGANIZED FROM TURKEY TO BALKAN PENINSULA (CASE OF BOSNIA AND HERZEGOVINA)

**Yazarlar/Authors:** Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK<sup>1</sup>

Öğretim Görevlisi/ Lecturer Gözde OĞUZBALABAN<sup>2</sup>

Arş. Gör. /Res. Asst. Merve OFLUOĞLU<sup>3</sup>

Gönül AKIN<sup>4</sup>

### Abstract

Bosnia and Herzegovina is one of the important tourism destinations located in the Balkan Peninsula. The income from the tourism sector has become an important resource in national economy day by day in Bosnia and Herzegovina. Therefore this country has attracted many tourists from many European countries and also Turkey due to their historical and cultural ties. This study has aimed to investigate the package tours which are organized from Turkey to Balkan Peninsula and the tours especially with Bosnia and Herzegovina. In the first part of the study Bosnia and Herzegovina tourism's general evaluation had been made with using the statistical data on the subject. In the second part of the study, contents of the package tours from Turkey to Balkan Peninsula organized by travel agencies had been examined and analyzed. In this way, it has been aimed to investigate these tours's details as a touristic product and made alternative suggestions for improving of the current existing programs. Within the context of this research, 133 package tour programs' contents organized from Turkey to Balkan Peninsula had been analyzed benefit from internet and priorities had been set in taking into consideration of overnight period, used in transport, tour route, visa status and tour fee for per person elements.

**Key Words:** Tourism, Tour Programs, Balkan Tours, Bosnia and Herzegovina

## TÜRKİYE'DEN BALKAN YARIMADASI'NA DÜZENLENEN PAKET TURLARIN İNCELENMESİ (BOSNA HERSEK ÖRNEĞİ)

### Özet

Turizm sektöründen elde edilen gelirlerin, ülke ekonomisinde gün geçtikçe önemli bir kaynak haline geldiği Bosna Hersek, Balkan Yarımadası'nda yer alan önemli turizm destinasyonları arasında yer almaktadır. Bu nedenle ülke, birçok Avrupa ülkesinin yanı sıra tarihsel ve kültürel bağları nedeni ile Türkiye'den de çok sayıda turisti çekmektedir. Bu çalışma ile Türkiye'den Balkan Yarımadası'na düzenlenen paket turlardan özellikle Bosna Hersek'in yer aldığı tur programlarının incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde, konuyla ilgili istatistikî verilerden faydalanılarak Bosna Hersek turizminin genel değerlendirilmesi yapılmıştır. Araştırmanın ikinci bölümünde ise, seyahat acentaları tarafından Türkiye'den Balkan Yarımadası'na düzenlenen paket turların içerikleri incelenmiş ve analiz edilmiştir. Böylece düzenlenen turların bir turistik ürün olarak detaylarının incelenmesi ve var olan tur programlarına ait içeriklerin geliştirilebilmesi için alternatif önerilerin ortaya konulması amaçlanmıştır.

<sup>1</sup>İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, ikizilirmak@istanbul.edu.tr.

<sup>2</sup> Düzce Üniversitesi, Gölyaka Meslek Yüksek Okulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, gozdeoguzbalaban@duzce.edu.tr

<sup>3</sup>Harran Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu, Turist Rehberliği Bölümü, m.ofluoglu@harran.edu.tr.

<sup>4</sup> İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi, gonulakn@gmail.com.

Araştırma kapsamında Türkiye’den Balkan Yarımadası’na düzenlenen 133 paket tur programının içerikleri internet ortamından yararlanarak incelenmiş ve söz konusu programlar; geceleme süresi, kullanılan ulaşım aracı, tur güzergahı, vize durumu ve kişi başı tur ücreti unsurları göz önünde bulundurularak Bosna Hersek’in Türk turistlerce tercih edilmesindeki öncelikler belirlenmiştir. Ayrıca, bu destinasyona düzenlenmekte olan turların eksiklikleri de farklı açılardan ele alınarak Bosna Hersek turizminin geliştirilmesine yönelik çözüm önerileri de sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Tur Programları, Balkan Turları, Bosna Hersek

## 1.GİRİŞ

Bosna-Hersek, doğusunda Sırbistan, güneydoğusunda Karadağ, kuzeyinden ve batısından ise Hırvatistan ile çevrilmiş olan bir Avrupa-Balkan ülkesidir (Kondo,2003;4). Günümüz Balkan ülkeleri arasında yerini alan ve Osmanlı İmparatorluğu dönemine ait önemli tarihi eserleri ile Bosna Hersek, turizm alanında hızlı gelişmekte olan bir ülke konumundadır.

Bosna Hersek; coğrafi yapısı, doğal güzellikleri, iklim şartları, zengin kültürel ve tarihi mirası sayesinde turizm alanında son yıllarda hızlı bir gelişme içerisinde olan bir ülkedir (Kondo, 2003; 5). Yüzyıllar boyunca farklı uygarlıkların ve kültürlerin buluşma noktası olan Bosna Hersek’te yer alan dini unsurlar, inanç turizmi açısından da önemli rol oynamaktadır. Bunların yanı sıra tarih boyunca Roma, Osmanlı ve Avrupa gibi farklı kültürlerle ev sahipliği yapmış olan ülke, bu kültürlerle ait eşsiz pek çok tarihi eseri de bünyesinde bulundurmaktadır. Bu nedenle, kültürel turizm açısından da önemli konuma sahip bir ülkedir.

Kültür ve inanç turizminin yanısıra yüksek kalitedeki zengin termal ve mineral kaynakları ile sağlık ve spa turizmi; Sutjeska Milli Parkı, Kozara Milli Parkı, Una Milli Parkı, Hutovo Blato Milli Parkı, Bardaca Milli Parkı ve Blidinje Milli Parkı ile ekoturizm; Jahorina, Bjalsnica, Igman, Trebevic ve Vlasic Dağları ile kış turizmi; Tara, Una, Neretva ve Vrbas nehirlerinde rafting ve kanyon yürüyüşleri, kaya tırmanışı, yürüyüş, su kayağı, yelken ve yamaç paraşütü imkanları ile macera turizmi ve Adriyatik Denizi’ne olan 23 kilometrelik sahili ile deniz turizmi potansiyeline de sahiptir (Foreign Investment Promotion Agency of Bosnia and Herzegovina, 2015). Günümüzde çok sayıda turist, bu alternatifleri değerlendirip gezip görmek için bölgeye gitmektedir.

2013 yılında Dünya Ekonomi Forumu’nun Seyahat ve Turizm Rekabet Edebilirlik Raporu’na göre turistler açısından dünyanın en dost canlısı 8. ülkesi olan Bosna Hersek’te (World Economic Forum, 2013: 455) turizm, ülke ekonomisine önemli katkılar sağlayarak hızla büyümektedir. Dünya Turizm Örgütü’ne göre Bosna Hersek’in 1995-2020 yılları arasında dünyada en yüksek turizm büyüme oranına sahip 3. ülke olacağı tahmininden yola çıkılarak Bosna Hersek’e ait turizm istatistikleri incelendiğinde, bu büyümenin hızla yaşandığı ayrıca Türkiye’den bu destinasyona giden turist sayısının yıllar itibariyle ciddi oranda arttığı dikkat çeken önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu doğrultuda, Bosna Hersek İstatistik Kurumu’ndan elde edilen veriler ile Bosna Hersek-Türkiye turizm ilişkisi değerlendirildiğinde, özellikle son yıllarda Türkiye’den Bosna Hersek’e yönelik düzenlenen paket tur programlarının sayısı ve çeşitliliğine bağlı olarak turist sayılarında büyük artış yaşandığı görülmektedir. Türkiye’den Bosna Hersek’e yönelik turist sayısı artışının devamının sağlanması ve iki ülke arasındaki turizm ilişkilerinin güçlendirilmesinde seyahat acentalarına önemli sorumluluklar düşmektedir. Bu nedenle, Türkiye’de faaliyet gösteren seyahat

acentalarının Bosna Hersek'e yönelik turlar hazırlarken, müşteri beklentilerine ve pazarlama stratejilerine dikkat etmeleri de son derece önemlidir.

## 2.BOSNA HERSEK TURİZMİNDE TÜRKİYE'NİN YERİ VE ÖNEMİ

Bosna Hersek sahip olduğu tarihsel, kültürel ve doğal güzellikleri ile çok sayıda turisti sınırlarına çekmektedir. Ülkeye giden ziyaretçi sayısının günden güne gösterdiği artış ile doğru orantılı olarak turizmden elde edilen gelir de artmaktadır. Dünya Turizm Örgütü'nün yayınladığı veriler ışığında Bosna Hersek'in Balkan ülkeleri arasındaki turizm potansiyeli turist varışları ve turizm gelirleri ile ilgili veriler Tablo 1'e göre incelendiğinde Bosna Hersek'te 2011 yılından itibaren turist sayısında ve gelirlerinde önemli artışlar gözlenmektedir.

**Tablo 1:** Balkan Yarımadası'ndaki Ülkelerinin Uluslararası Turist Varışları ve Turizm Gelirleri

| ÜLKELER             | Uluslararası Turist Varışları<br>(1000) |            |            |            | Uluslararası Turizm Gelirleri<br>(milyar\$) |            |            |            |
|---------------------|---|------------|------------|------------|---|------------|------------|------------|
|                     | 2011                                    | 2012       | 2013       | 2014       | 2011  | 2012       | 2013       | 2014       |
| <b>Türkiye</b>      | 34.65<br>4                              | 35.69<br>8 | 37.79<br>5 | 39.81<br>1 | 25.05<br>4                                  | 25.34<br>5 | 27.99<br>7 | 29.55<br>2 |
| <b>Yunanistan</b>   | 16.42<br>7                              | 15.51<br>8 | 17.92<br>0 | 22.03<br>3 | 14.62<br>3                                  | 13.41<br>7 | 16.13<br>9 | 17.79<br>3 |
| <b>Hırvatistan</b>  | 9.927                                   | 10.36<br>9 | 10.94<br>8 | 11.62<br>3 | 9.211                                       | 8.676      | 9.525      | 9.866      |
| <b>Bulgaristan</b>  | 6.328                                   | 6.541      | 6.897      | 7.311      | 3.967                                       | 3.748      | 4.059      | 4.134      |
| <b>Arnavutluk</b>   | 2.468                                   | 3.156      | 2.857      | ----       | 1.628                                       | 1.464      | 1.473      | 1.705      |
| <b>Slovenya</b>     | 2.037                                   | 2.156      | 2.259      | 2.411      | 2.749                                       | 2.580      | 2.709      | 2.719      |
| <b>Romanya</b>      | 1.515                                   | 1.653      | 1.715      | 1.912      | 1.418                                       | 1.468      | 1.590      | 1.813      |
| <b>Karadağ</b>      | 1.201                                   | 1.264      | 1.324      | 1.350      | 862   | 826        | 884        | 906        |
| <b>Sırbistan</b>    | 764                                     | 810        | 922        | 1.029      | 992   | 906        | 1053       | 1.139      |
| <b>Bosna Hersek</b> | 392                                     | 439        | 529        | 636        | 631   | 619        | 686        | 707        |
| <b>Makedonya</b>    | 327                                     | 351        | 400        | 425        | 240   | 234        | 267        | 295        |

**Kaynak :** UNWTO Tourism Highlights, 2014-2015 Edition.

Bosna Hersek'e 2011 yılında 392 bin yabancı turist gelmesine rağmen 2014 yılında % 62 oranındaki büyük bir artışla bu sayı 636 bin yabancı turiste ulaşmıştır. Bosna Hersek, turizm gelirleri bakımından ise, 2011 yılında 631 milyar dolar gelire sahipken 2014 yılında % 12 oranındaki bir artışla, 707 milyar dolara yükselerek ülke ekonomisi açısından önemli bir gelir kaynağı durumuna gelmiştir. Buna rağmen Bosna Hersek'in Balkan Yarımadası'nda bulunan 11 ülke arasında ise turist varışları ve turizm gelirleri bakımından onuncu sırayı alarak istenilen düzeyde olmadığı görülmektedir.

Bosna Hersek'e özellikle 2011 ve 2014 yıllarında en fazla hangi ülkelerden turist gelişinin olduğunu belirlemek, son dört yıldaki önemli artışları incelemek ve Türkiye-Bosna Hersek turist ilişkisini ortaya koymak amacıyla ülkenin istatistik

kurumundan elde edilen veriler incelenmiştir. Tablo 2 incelendiğinde 2011 ve 2014 yıllarında Bosna Hersek'e en fazla turist gönderen ilk 10 ülke sıralaması görülmektedir.

**Tablo 2:** 2011-2014 Yıllarında Bosna Hersek'e Giriş Yapan İlk 10 Ülke ve Turist Sayılarının Karşılaştırılması

| 2011 Yılı          |        | 2014 Yılı          |        |
|--------------------|--------|--------------------|--------|
| <b>Hırvatistan</b> | 64.028 | <b>Hırvatistan</b> | 73.441 |
| <b>Sırbistan</b>   | 54.169 | <b>Sırbistan</b>   | 57.264 |
| <b>Slovenya</b>    | 41.267 | <b>Türkiye</b>     | 47.273 |
| <b>İtalya</b>      | 26.379 | <b>İtalya</b>      | 40.169 |
| <b>Türkiye</b>     | 25.893 | <b>Slovenya</b>    | 39.523 |
| <b>Polonya</b>     | 22.633 | <b>Polonya</b>     | 23.585 |
| <b>Almanya</b>     | 18.220 | <b>Almanya</b>     | 22.492 |
| <b>Avusturya</b>   | 14.786 | <b>Avusturya</b>   | 18.207 |
| <b>Fransa</b>      | 9.609  | <b>ABD</b>         | 13.678 |
| <b>ABD</b>         | 8.537  | <b>Fransa</b>      | 11.055 |

**Kaynak:** Bosna Hersek İstatistik Kurumu,2015.

Bosna Hersek'e gelen yabancı turist sayısında artışların yaşanmasında etkili olan ülkeler arasında, Türkiye'den giden turistler de yer almaktadır. Bosna Hersek'e en çok turist gönderen on ülke karşılaştırıldığında, 2011 yılında Türkiye'den Bosna Hersek'e giden turist sayısı 25.893 olarak gerçekleşerek en fazla turist gönderen ülke sıralamasında beşinci sırada yer almıştır. Türkiye'den Bosna Hersek'e giden turist sayısında artışın devam ettiği ve 2014 yılında Bosna Hersek'e en çok turist gönderen ülkeler sıralamasında 47.273 turist ile üçüncü sıraya yükseldiği görülmektedir. 2011 yılından 2014 yılına kadar geçen süre içerisinde Türkiye'den Bosna Hersek'e giden turist sayısında % 83 oranında artış olduğu görülmektedir.

2014 verileri aylık olarak incelendiğinde, 12 ay boyunca Türkiye'den Bosna Hersek'e yönelik bir talebin olduğu söylenebilir. Tablo 3'de görüldüğü üzere Türkiye'den giden turistlere ait verileri aylık olarak incelediğimizde, en yoğun talebin Nisan, Mayıs, Haziran, Temmuz, Ağustos, Eylül ve Ekim aylarında olduğu görülmektedir. 2014 yılında Türkiye'den Bosna Hersek'e en az varışın olduğu ayın da 811 kişi ile Ocak ayı olduğu görülmektedir.

**Tablo 3:** 2014 yılı Bosna Hersek'e Toplam ve Türkiye'den Varışların Aylık Dağılımı

| Aylar   | Bosna Hersek'e Giden Turist Sayısı | Genel Ortalama Geceleme Süresi (gün) | Türkiye'den Bosna Hersek'e Giden Turist Sayısı | Türkiye'den Giden Turistlerin Ortalama Geceleme Süresi (gün) |
|---------|------------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| Ocak    | 20.359                             | 2,4                                  | 811  | 2,7  |
| Şubat   | 18.560                             | 2,2                                  | 1.180  | 2,3  |
| Mart    | 28.627                             | 2,3                                  | 1.408  | 1,8  |
| Nisan   | 46.325                             | 2,0                                  | 4.491  | 1,9  |
| Mayıs   | 57.871                             | 2,0                                  | 7.956  | 1,9  |
| Haziran | 56.871                             | 2,0                                  | 6.230  | 1,8  |
| Temmuz  | 51.765                             | 2,0                                  | 4.375  | 1,4  |
| Ağustos | 76.590                             | 2,1                                  | 6.917  | 1,6  |
| Eylül   | 65.524                             | 1,9                                  | 5.595  | 1,4  |
| Ekim    | 57.501                             | 2,0                                  | 5.167  | 1,7  |
| Kasım   | 29.470                             | 2,1                                  | 1.995  | 2,0  |
| Aralık  | 26.462                             | 1,9                                  | 1.135  | 2,0  |

**Kaynak:** Bosna Hersek İstatistik Kurumu, 2015.

Bosna Hersek'e giden Türk turistlerin yapmış oldukları gecelemler ile ilgili istatistikleri incelediğimizde de, 2014 yılı Ocak ayı içinde Bosna Hersek'e giden turistlerin genel ortalama geceleme süresi 2,4 gece iken Türkiye'den giden turistlerin bu ay için ortalaması 2,7 gece olarak ortalamanın üzerindedir. Tüm yıl içindeki dağılıma bakıldığında da en uzun süreli geceleme ortalamasının Ocak ayı olduğu görülmektedir. Turist sayısı yoğunluğu bakımından bu destinasyonun ölü sezonu olarak sayılabilecek bu dönemde geceme süresinin diğer aylara göre fazla olması dikkat çekicidir.

**Tablo 4:** 2015 Yılı İlk Altı Aylık Döneme Göre Bosna Hersek'e Giden Turist Sayısı ve Ortalama Geceleme Süresi ile Türkiye İlişkisi

| Aylar   | Bosna Hersek'e giden turist sayısı | Ortalama geceleme süresi (gün) | Türkiye'den Bosna Hersek'e giden turist sayısı | Türkiye'den Bosna Hersek'e giden turistlerin ortalama geceleme süresi (gün) |
|---------|------------------------------------|--------------------------------|--|---|
| Ocak    | 25.344                             | 2,4                            | 1610   | 2,4   |
| Şubat   | 25.413                             | 2,4                            | 1721   | 2,3   |
| Mart    | 35.854                             | 2,2                            | 1905   | 2,1   |
| Nisan   | 55.002                             | 2,0                            | 7.059  | 1,7   |
| Mayıs   | 81.576                             | 1,9                            | 12.960   | 1,8   |
| Haziran | 71.830                             | 2,0                            | 7.057  | 1,6   |
| Toplam  | 295,019                            | -                              | 32,312   | -   |

**Kaynak:** Bosna Hersek İstatistik Kurumu, 2015

Bosna Hersek İstatistik Kurumu'ndan elde edilen veriler ışığında Tablo 4'de yer aldığı üzere 2015'in ilk altı aylık dönemine göre, Türkiye'den 32.312 turist Bosna Hersek'e gittiği görülmektedir. 2014'ün ilk altı aylık verileriyle kıyaslandığında 2015 yılında 10.236 turist sayısına karşılık gelen % 46'lık artışın olduğu görülmektedir.

Yukarıdaki bölümde açıklanan istatistik verilere bağlı olarak, Türkiye'den Bosna Hersek'e olan ilginin yıllara göre artış göstererek hızla devam ettiğini söylemek mümkündür. Bu ilginin sebeplerini incelediğimizde;

- **Tarihsel ve Kültürel Yakınlık**

Türkiye ile Bosna Hersek arasındaki tarihi-kültürel bağların köklü olması ve küreselleşmenin etkisi bu iki ülke arasında turizmin gelişmesini sağlamıştır. Bu gelişmenin en önemli nedenleri arasında, Osmanlı İmparatorluğu'nun Balkan Yarımadası'nda 20. yüzyıl başlarına kadar 500 yıldan daha fazla hakimiyet sürmüş olmasıdır. Balkan topraklarında yaşayan Müslüman-Türk gruplarının, Osmanlı'nın gelenek ve göreneklerini, halk ve tasavvuf edebiyatını, giyim tarzlarını, çeşitli sanat kollarını, yeme-içme kültürünü buldukları ülkelerde yaygınlaştırmış ve bu mirasın Balkan Yarımadası'nda bugüne kadar yaşamasını sağlamışlardır.

- **Osmanlı Eserlerinin Varlığı**

Bosna Hersek'in farklı bölgelerinde Ortodoks ve Katolik Kiliseleri, Havra ve Sinagoglar bulunmakla beraber özellikle Osmanlı mimarisini yansıtan köprü ve camiler çok iyi bir şekilde korunmuştur (Bosna Hersek Sektör Raporu, 2010). Bosna Hersek'te Osmanlı İmparatorluğu tarafından miras bırakılan tarihi yapılar ve kültürel miras ile ilgili çok sayıda eser bulunmaktadır. Osmanlı İmparatorluğu'nun Balkan Yarımadası'nda hakimiyet sürdüğü dönem boyunca 15.878 mimari yapının inşasında önemli rolü olduğu tespit edilmiştir. Balkan Yarımadası'ndaki bu yapıların çoğu yaşanan yangınlar, depremler, isyanlar ve işgaller sonucunda yok edilmiştir. Buna rağmen 1500'ün üzerinde tarihi bina ve yapı günümüzde hala ayakta durmaktadır (Giritlioğlu ve Avcıkurt, 2013: 115).

Osmanlı İmparatorluğu tarafından Balkan Yarımadası'nda çok sayıda yapının inşa edildiği, bunlarının bir kısmının da Bosna Hersek'te yer aldığı önemli turistik arz kaynağı olabilecek gelen turistlerin gezip görebileceği bina ve yapılar Tablo 5'te yer almaktadır.

**Tablo 5:** Bosna Hersek'te Osmanlı Eserleri

| Tarihi Eser Adı                                    | Bulunduğu Yer | Dönem     |
|--|---------------|-----------|
| Başçarşı   | Saraybosna    | 16.Yüzyıl |
| Gazi Hüsrev Bey Cami ve Türbesi                    | Saraybosna    | 16.Yüzyıl |
| Gazi Hüsrev Bey Saat Kulesi, Hanikahı ve Bedesteni | Saraybosna    | 16.Yüzyıl |
| Ali Paşa Camisi                                    | Saraybosna    | 16.Yüzyıl |
| Ferhadiya Camisi                                   | Saraybosna    | 16.Yüzyıl |
| Keçi Köprüsü                                       | Saraybosna    | 16.Yüzyıl |
| Şarkiyat Kütüphanesi                               | Saraybosna    | 19.Yüzyıl |
| Hünkar Köprüsü                                     | Saraybosna    | 15.Yüzyıl |
| Fevziye Medresesi                                  | Travnik       | 18.Yüzyıl |
| Sokullu Mehmet Paşa Köprüsü                        | Vişegrad      | 16.Yüzyıl |
| Mostar Köprüsü                                     | Mostar        | 16.Yüzyıl |
| Aslanağa Köprüsü                                   | Trebinje      | 16.Yüzyıl |

**Kaynak:** Giritlioğlu, İ, ve Avcıkurt, C., (2013), *Osmanlı İmparatorluğu'nun Balkanlarda Bıraktığı Tarihi Yapılar ve Kültürel Zenginliğinin Bölge Turizmine Etkileri*, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi Cilt: 6, Sayı: 28. s:115.

Yukarıdaki tablo incelendiğinde camiler, türbeler, çarşılar, köprüler, medreseler, kütüphaneler, bedestenler ve saat kulesi hala günümüzde önemli ziyaret alanları arasında yer almaktadır.

- **Ulaşımın Kolaylaşması**

Karayolu ulaşımının yanı sıra son yıllarda havayolu ulaşımının da gelişmesi ile Bosna Hersek'e uçak seferlerinin başlaması Türkiye'den gelen turist sayılarının artmasında en önemli gelişmelerden birisini oluşturmaktadır. TYH ve Pegasus Havayollarının İstanbul bağlantılı olmak üzere haftanın yedi günü ve Sırbistan, Hırvatistan ve Lufthansa havayollarının da haftanın belirli günlerinde aktarmalı seferler ile Saraybosna, Sarajevo Uluslararası Havaalanına seferler düzenlemeleri turist hareketliliğinin artmasına neden olmuştur.

- **Vize Muafiyeti**

Yurt dışına çıkacak olan turistlerin yurt dışına çıkarken gidilecek olan ülkeler için istenilen belgeleri almaları ve gerekli işlemleri yapmaları oldukça karmaşık, zaman alıcı ve maliyeti olan işlerdendir. Yurt dışına gitmek isteyenlerin özellikle en çok zorlandıkları işlemlerin başında vize ve vize ile ilgili işlemler gelmektedir (Ahipaşaoğlu ve Arıkan, 2005). Bu nedenle insanlar, vizesiz gidebilecekleri veya vize alma işlemlerinin daha kolay yapılabildiği ülkeleri daha çok tercih etmektedirler. Bu açıdan

Türk turistler açısından Balkan Yarımadası’da bu konuda avantajlı olan bölgelerdendir. Tablo 6’da da açıklandığı gibi, Türk vatandaşlarının Bosna Hersek’e 90 günü aşmamak kaydıyla vizesiz sadece pasaportla giriş yapabilmeleri bu destinasyona olan talebi olumlu yönde etkilemektedir.

**Tablo 6:** Balkan Ülkelerince Türkiye Vatandaşlarına Uygulanmakta Olan Vize Durumu

| Ülke                | Vize Durumu  |
|---------------------|--|
| <b>Arnavutluk</b>   | Tüm pasaport sahipleri, 90 gün süreyle vizeden muaftır.  |
| <b>Bosna Hersek</b> | Tüm pasaport sahipleri, 180 gün içinde 90 günü aşmamak kaydıyla vizeden muaftır.   |
| <b>Bulgaristan</b>  | Umuma mahsus pasaport sahipleri, vizeye tabidir.<br>Hususi pasaport sahipleri, 180 gün içinde 90 gün vizeden muaftır.<br>Diplomatik ve hizmet pasaportu sahipleri, 30 güne kadar ikamet süreli seyahatlerinde vizeden muaftır.                           |
| <b>Hırvatistan</b>  | Umuma mahsus pasaport sahipleri, vizeye tabidir.<br>Diplomatik, hususi ve hizmet pasaportu sahipleri, 180 gün içinde 90 günü aşmamak kaydıyla seyahatlerinde vizeden muaftır.  |
| <b>Karadağ</b>      | Tüm pasaport sahipleri, 180 gün içinde 90 günü aşmamak kaydıyla seyahatlerinde vizeden muaftır.  |
| <b>Kosova</b>       | Tüm pasaport sahipleri, 180 gün içinde 90 günü aşmamak kaydıyla seyahatlerinde vizeden muaftır.  |
| <b>Makedonya</b>    | Tüm pasaport sahipleri, 90 güne kadar ikamet süreli seyahatlerinde vizeden muaftır.  |
| <b>Romanya</b>      | Umuma mahsus pasaport sahipleri, vizeye tabidir.<br>Diplomatik, hizmet ve hususi pasaport sahipleri, altı ay içinde üç ayı aşmamak kaydıyla vizeden muaftır.   |
| <b>Sırbistan</b>    | Tüm pasaportlar ile seyahat belgesi sahipleri, turizm amaçlı seyahatleri veya transit geçişlerinde Sırbistan’da toplam ikamet süresi, ilk giriş tarihinden itibaren geçerli olacak şekilde altı ay içerisinde 90 günü geçmemek kaydıyla vizeden muaftır. |
| <b>Slovenya</b>     | Umuma mahsus pasaport sahipleri, vizeye tabidir.<br>Diplomatik, hizmet ve hususi pasaport sahipleri, 180 gün içinde 90 günü aşmamak kaydıyla yapılan seyahatlerde vizeden muaftır.   |
| <b>Yunanistan</b>   | Umuma mahsus pasaport sahipleri, vizeye tabidir.<br>Diplomatik, hizmet ve hususi pasaport sahipleri, vizeden muaftır.  |

**Kaynak:**<http://www.mfa.gov.tr/turk-vatandaslarinin-tabi-oldugu-vize-uygulamalari.tr.mfa>, 13.08.2015.

Balkan Yarımadası’na yönelik hazırlanan paket turlarının büyük çoğunluğunda yer alan “vizesiz” ibaresi, bu turların pazarlanmasında ve satışında çekici unsur olarak kullanılmaktadır. Türkiye’den Balkan Yarımadası’nda yer alan Arnavutluk, Bosna Hersek, Karadağ, Kosova, Makedonya ve Sırbistan’a yapılacak olan seyahatler için



uygulanan belirli sürelerdeki vize muafiyeti, bu ülkeleri Balkan Yarımadası'nda yer alan diğer ülkelere göre daha çekici kıldığı söylenebilir.

- **Turizm Sektörünün Geliştirilmesine Yönelik İkili ve Çok Taraflı Anlaşmaların Gerçekleştirilmesi**

Türkiye ile Bosna Hersek arasında turizm ilişkilerinin geliştirilmesine yönelik birçok ikili anlaşma ve çok taraflı anlaşmalar yapılarak uygulamaya geçirilmiştir. Söz konusu bu anlaşmaları incelediğimizde; Türkiye ile Bosna Hersek arasında 2004'te imzalanan ve 03.10.2007 tarihli 5688 sayılı Kanun ile onaylanması uygun görülen "Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti ile Bosna Hersek Bakanlar Kurulu Arasında Turizm Alanında İşbirliği Anlaşması" en önemli anlaşmadır. Bu anlaşma ile her iki ülke birbirlerine olan turizm hareketlerini teşvik edici uygulamalar içinde olacaklarını taahhüt etmektedirler. Bu amaca yönelik olarak 1963 tarihinde Roma'da gerçekleştirilen "Uluslararası Turizm ve Seyahat" konulu Birleşmiş Milletler Konferansı tavsiyeleri ve 1 Ağustos 1975'de imzalanan "Avrupa Güvenlik ve İşbirliği Konferansı Nihai Senedi" göz önünde bulundurularak iki ülke arasındaki turizm ilişkilerini geliştirmek ve güçlendirmek amaçlamışlardır (Resmi Gazete, 2007-26723).

- **Tur Düzenleyen Seyahat Acentası Sayısının Fazla Olması**

Bölgenin Türkiye'ye coğrafik açıdan yakın olması, daha önce çok ziyaret edilmemiş bölgelerden biri olması, doğal çekiciliklerinin bozulmamış olması, kültür turlarının son yıllarda gelişme göstermesine bağlı olarak bu turlara katılım isteğinin fazla olmasından dolayı seyahat acentaları kültür turizmi kapsamında bölgeye yönelik çok sayıda tur programı hazırlamaya başlamışlardır.

- **Paket Tur Fiyatlarının Uygun Olması**

Birçok turistik destinasyona göre Balkan Yarımadası'nda turizm sektörünün yeni gelişme eğiliminde olması, bu bölgeleri içine alan turistik ürünlerin de fiyatlarının makul düzeylerde olmasını sağlamaktadır. Bölgenin fiyat avantajından dolayı daha çok sayıda Türk turist tarafından tercih edilen bir destinasyon olarak tercih edilmektedir.

### **3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Bu çalışmada, Balkan Yarımadası'na yönelik hazırlanan paket turlarının Bosna Hersek destinasyonunu içerme, geceleme süresi, ulaşım aracı, vize durumu, ekstra tur fırsatları ve kişi başı fiyat unsurlarını göz önünde bulundurularak incelenmesi amacıyla içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizi yazılı ve görsel verilerin analiz edilmesinde kullanılan sıkça kullanılan bir yöntemdir. Cohen, Manion ve Morrison (2007)'a göre içerik analizi, eldeki yazılı bilgilerin temel içeriklerinin ve içerdikleri mesajların özetlenmesi ve belirtilmesi işlemi olarak tanımlanmaktadır. Araştırmacının içerik analizinde öncelikli yapması gereken kategoriler geliştirmektir. Araştırmacılar kategori belirlerken aynı çalışmayı yapacak kişileri de göz önünde bulundurularak, başka araştırmacıların da aynı sonuçlara ulaşabilecekleri türden uygun kategoriler geliştirmelidirler. Araştırmacının incelediği verilerden oluşturduğu kategoriler içerisine giren kelimeleri, cümleleri ya da resimleri saymak ve sonuçlar ortaya koymak çalışmanın ana amacını oluşturmaktadır (Özdemir,2010:335).

Tüketiciler ile tanıtımı yapılan turistik ürünlerin coğrafi olarak birbirlerinden uzak olmaları nedeniyle, turistler ile turizm sektörlerine geliştirmek isteyen ülkeler

arasında kapsamlı, hızlı, güvenilir ve yaygın bir bilgi ağının oluşturulmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bilgi ağının sağlanıp, bilgi akışının ve etkin bir iletişimin sağlanması noktasında internet, birçok avantajıyla tanıtım araçları arasındaki yerini almıştır (Çakır ve Yalçın, 2012: 11). Bu doğrultuda araştırmaya konu olan Balkan Yarımadası'na paket tur düzenleyen seyahat acentalarının internet sayfalarında bulunan tur içerikleri araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. 01 Mayıs-20 Temmuz 2015 tarihleri arasında yapılan arama motoru tabanlı tarama sonucunda Balkan Yarımadası'na tur düzenleyen 83 seyahat acentasına ulaşılmış olup, hazırlanmış olan paket turlarda özellikle Bosna Hersek'in dahil edildiği turlar incelenerek ulaşılan 133 tur programından, 105'i araştırmaya dahil edilmiştir. 28 tur programı ise, bilgi eksikliği nedeniyle araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır. Araştırmaya dahil edilen seyahat acentalarının internet sitelerinden turlarla ilgili beş başlık incelemeye alınmıştır. Bunlar;

- Balkan turlarına katılan ziyaretçilerin ortalama geceleme süresi,
- Balkan turlarına katılan ziyaretçilerin çıkış noktaları,
- Balkanlara düzenlenen paket turların süresi ve ortalama fiyatı,
- Balkan paket turlarında yer alan ekstra tur seçenekleri,
- Türk vatandaşlarının seyahat edecekleri Balkan ülkesi bakımından vize yükümlülükleri

ile ilgili güncel yasal uygulamalar.

Çalışmada Bosna Hersek turizmine ilişkin teorik bilgiler 01 Mayıs-20 Temmuz 2015 tarihleri arasında yapılan literatür taraması sonucunda ülke turizmine yönelik az sayıda çalışma yapıldığı ve bu çalışmaların da çoğunun sadece istatistiki bilgilerden oluştuğu saptanmıştır.

#### **4. ARAŞTIRMA BULGULARI**

01 Mayıs-20 Temmuz 2015 tarihleri arasında yapılan arama motoru tabanlı tarama sonucunda Balkan Yarımadası'na tur düzenleyen 83 seyahat acentasının düzenlendiği paket turların içeriklerinin incelenmesiyle ortaya çıkan araştırma bulguları aşağıda tablolar ve açıklamalarıyla yer almaktadır.

**Tablo 7:** Balkan Turlarının Tur süreleri ve Acenta Sayıları

| <b>Tur Süreleri</b> | <b>Acenta Sayısı</b> |
|---------------------|----------------------|
| 10 Gün 9 Gece       | 6                    |
| 9 Gün 8 Gece        | 20                   |
| 8 Gün 7 Gece        | 52                   |
| 7 Gün 6 Gece        | 13                   |
| 6 Gün 5 Gece        | 1                    |
| 5 Gün 4 gece        | 5                    |
| 4 Gün 3 Gece        | 34                   |
| 3 Gün 2 Gece        | 2                    |

Bosna Hersek'in içinde olduğu tur programlarının tur süresine göre incelenmesine bağlı olarak Balkan Yarımadası'na düzenlenen turların süresi, en uzun 10 gün 9 gece en kısa ise 3 gün 2 gece olarak belirlenmiştir. Yapılan analizlerde, 6 acentanın "10 gün 9 gece", 20 acentanın "9 gün 8 gece", 13 acentanın "7 gün 6 gece", yalnız 1 acentanın "6 gün 5 gece", 5 acentanın "5 gün 4 gece", 2 acentanın da "3 gün 2 gece" süreyle tur düzenlediği bilgisine ulaşılmıştır. Ortalama geceleme sürelerine bakıldığında en fazla 8 gün 7 gece ve 4 gün 3 gece süreli turların düzenlendiği tespit edilmiş olup, 52 acentanın 8 gün 7 gece, 34 acentanın ise 4 gün 3 gece süreyle tur düzenlediği görülmüştür. Burada bazı turların gün sayısı olarak kısa süreli olmasının temelinde iki neden bulunmaktadır. Bunlardan ilki söz konusu turların uçak ile düzenlenmesi ve diğeri de tur programında ülke sayısı ve güzergahın fiyat avantajı ve/veya daha fazla satış yapılabilmesi için bir pazarlama yöntemi olarak kısa tutulmasından kaynaklanmaktadır.

**Tablo 8:** Balkan Turlarına Katılan Ziyaretçilerin Çıkış Noktaları

| <b>Çıkış Noktası</b> | <b>Tur Sayısı</b> | <b>%</b>   |
|----------------------|-------------------|------------|
| <b>İstanbul</b>      | 79                | 75         |
| <b>İzmir</b>         | 13                | 12         |
| <b>Bursa</b>         | 3                 | 3          |
| <b>Lüleburgaz</b>    | 2                 | 2          |
| <b>İzmit</b>         | 2                 | 2          |
| <b>Ankara</b>        | 1                 | 1          |
| <b>Sakarya</b>       | 1                 | 1          |
| <b>Trabzon</b>       | 1                 | 1          |
| <b>Düzce</b>         | 1                 | 1          |
| <b>Balıkesir</b>     | 1                 | 1          |
| <b>Edirne</b>        | 1                 | 1          |
| <b>TOPLAM</b>        | <b>105</b>        | <b>100</b> |

Çalışma kapsamında analiz edilen ve ülkemizden Balkan Yarımadası'na düzenlenmekte olan paket turların çıkış noktası ağırlıklı olarak İstanbul olarak belirlenmiştir. 101 turun çıkış noktası İstanbul, 13 turun çıkış noktası İzmir olarak tespit edilmiş olup, 1 Sakarya, 1 Trabzon, 1 Düzce, 1 Balıkesir, 1 Edirne, 1 Ankara, 2 Lüleburgaz, 2 İzmit ve 3 tanesi de Bursa çıkışlıdır. 6 paket turun ise, web sitesinden çıkış noktası bilgisine ulaşılamamıştır. Bu veriler, Bosna Hersek'e Türkiye'den giden turistlerin ağırlıklı olarak İstanbul'da yaşadığı anlamına gelmemektedir. Araştırma kapsamındaki tur programının ulaşım bilgileri incelendiğinde, genellikle uçaklı turların düzenlendiği göze çarpmaktadır. İncelenen tur programlarının 84'ünün uçaklı, 43'ünün otobüslü ulaştırma seçeneği sunduğu görülmektedir. 6 tur programının ise ulaşım bilgisine ulaşılamamıştır. Bu doğrultuda, İstanbul'un ön planda olmasındaki temel neden Bosna Hersek'e hava yolu ile direkt ulaşımın sadece İstanbul üzerinden yapılıyor olmasından kaynaklanmaktadır. Ayrıca kesin bir bilgi olmamakla birlikte İstanbul dışındaki şehirlerde turları düzenleyen acentaların birçoğunun bu turları İstanbul merkezli tur operatörlerinin bir ürünü olarak belirli bir komisyon karşılığı sattıklarını da söyleyebiliriz.

**Tablo 9:** Balkan Yarımadasına Düzenlenen Paket Turların Süresi ve Ortalama Fiyatı

| Tur Süreleri  | En Düşük Fiyat | En Yüksek Fiyat | Ortalama Fiyat |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| 10 Gün 9 Gece | 599 Euro       | 649 Euro        | 646 Euro       |
| 9 Gün 8 Gece  | 299 Euro       | 1.290 Euro      | 551, 35 Euro   |
| 8 Gün 7 Gece  | 399 Euro       | 1.200 Euro      | 564, 97 Euro   |
| 7 Gün 6 Gece  | 599 Euro       | 925 Euro        | 706, 3 Euro    |
| 6 Gün 5 Gece  | ----           | ----            | 625 Euro       |
| 5 Gün 4 gece  | 510 Euro       | 750 Euro        | 621, 25 Euro   |
| 4 Gün 3 Gece  | 174 Euro       | 675 Euro        | 389, 67 Euro   |
| 3 Gün 2 Gece  | ----           | ---             | 199 Euro       |

Bosna Hersek'in içinde olduğu tur programlarının tur ücretlerine göre incelediğimizde farklı alternatiflerle karşılaşmaktadır. Söz konusu fiyatlar;

- 10 gün 9 gece süreli paket turların fiyatı, 599-649 Euro arasında değişmekte olup, ortalama 646 Euro'dur.
- 9 gün 8 gece süreli paket turların fiyatı, 299-1.290 Euro arasında değişmekte olup, ortalama 551, 35 Euro'dur.
- 8 gün 7 gece süreli paket turların fiyatı, 399-1.200 Euro arasında değişmekte olup, ortalama 564, 97 Euro'dur.
- 7 gün 6 gece süreli paket turların fiyatı, 599-925 Euro arasında değişmekte olup, ortalama 706, 3 Euro'dur.
- 6 gün 5 gece süreli sadece bir paket tur olup, fiyatı 625 Euro'dur.
- 5 gün 4 gece süreli paket turların fiyatı, 510-750 Euro arasında değişmekte olup, ortalama 621, 25 Euro'dur.

- 4 gün 3 gece süreli paket turların fiyatı, 174-675 Euro arasında değişmekte olup, ortalama 389, 67 Euro'dur.
- 3 gün 2 gece süreli 2 acenta tur düzenlemekte olup, sadece birinin fiyat bilgisine ulaşılmıştır ve tur fiyatı da 199 Euro'dur.

Araştırma kapsamındaki tur programları incelendiğinde paket tur fiyatına dahil olmayan kişilerin istekleri doğrultusunda katılabilecekleri ekstra tur seçenekleri tablo 10'da verilmiştir. Tur güzergahlarına uygun çeşitli alternatifler sunan paket turlar içerisinde Bosna Hersek sınırları içerisinde satışa sunulan ekstra turlarda Boşnak Gecesi, Blagay Turu, Mostar Turu ve Tarihi Türk Köyü Poçiteli Turu yer almaktadır.

**Tablo 10:** Balkan Paket Turlarında Yer Alan Ekstra Tur Seçenekleri

| Ülke                        | Ekstra Tur Seçenekleri  |
|-----------------------------|---|
| <b>Makedonya</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manastır ve Bitola Turu</li> <li>• Matka Kanyonu Gezisi</li> <li>• Resne-Mastır-St.Naum Turu</li> </ul>  |
| <b>Hırvatistan</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korçula-Ston-Peljesac Şarap Tadım Turu</li> <li>• Kolocep Şipan Tekne Turu</li> <li>• Split Turu</li> <li>• Dubrovnik Akşam Turu</li> </ul>            |
| <b>Bosna Hersek</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vrelo Bosna Savaş Tüneli Turu</li> <li>• Mostar Turu ve Tarihi Türk Köyü Poçiteli Turu</li> <li>• Blagay Turu</li> <li>• Travnik/Jajce Turu</li> </ul> |
| <b>Sırbistan</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuna ve Sava Nehri Tekne Turu-Belgrad</li> <li>• Karlofça-Novi Sad-Fashion Park Outlet Center Turu-Belgrad</li> </ul>                                  |
| <b>Romanya</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transilvanya Şatolar Turu</li> </ul>   |
| <b>Arnavutluk-Makedonya</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ohrid Gölü Tekne Turu</li> </ul>   |
| <b>Kosova</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosova Turu</li> </ul>   |

Araştırma kapsamındaki tur programının içerikleri incelendiğinde, turlardan üçünün dışında tamamına yakın bir bölümün Bosna Hersek'i içerdiği görülmektedir. Bosna Hersek'i içeren paket turların içeriğine bakıldığında; Saraybosna, Trebinje, Mostar, Neum, Poçiteli, Blagay ve Travnik destinasyonlarının Balkan Turları'nda yer aldığı görülmektedir. Tablo 10'da görüldüğü gibi; Vrelo Bosna Savaş Tüneli Turu, Mostar Turu, Tarihi Türk Köyü Poçiteli Turu, Blagay Turu, Travnik/Jajce Turu paket tur fiyatına dahil olmayan ve isteğe bağlı katılımı ile gerçekleşen ekstra tur seçenekleri Bosna Hersek sınırları içinde tüketiciye sunulmaktadır. Ayrıca Balkan kültürünü yansıtan Makedon Gecesi, Balkan Gecesi, Yunan Tavernası, Dalmaçya Gecesi, Bulgar Tavernası, Sırp Gecesi, Boşnak Gecesi turları da ekstra tur seçenekleri içerisinde sıkça yer almaktadır.

## 5. Sonuç ve Değerlendirme

Son yıllarda turizm gelirinin ülke ekonomisindeki önemini daha çok hisseden ülkelerden biri olan Bosna Hersek, tarihi ve kültürel değerlerinin yanı sıra doğal güzelleri ile de dikkat çekmektedir. Turistik faaliyetlerin yılın on iki ayı boyunca sürdürülebileceği alternatiflere sahip olan Bosna Hersek için Türkiye önemli bir pazar konumundadır. Bu önem doğrultusunda yapılan literatür taraması sonucunda, araştırma konusuyla ilgili yapılmış herhangi bir çalışmanın bulunmaması, bundan sonra yapılacak araştırmalarda araştırmacılara yol göstermesi, Bosna Hersek'te bulunan turizm işletmelerinin gelişmesine ve ülkede turizm sektörünün geliştirilmesi amacıyla uygulanacak olan pazarlama stratejilerine de önemli katkılar sağlayabileceği düşünülmektedir.

Yapılan araştırma kapsamındaki Balkan Yarımadası'na yönelik düzenlenen paket turların tarihi ve kültürel yakınlık, ulaşım süresi, vize durumu göz önünde bulundurulduğunda Türkiye'den düzenlenen yurt dışı paket turları içerisinde önemli bir yere sahip olduğu ve bu turlara yönelik talebin gün geçtikçe arttığı gözlemlenmektedir. Araştırma kapsamındaki 105 tur programının içerikleri incelendiğinde göze çarpan detaylar;

- Turların 52'sinin 8 gün 7 gece kalış süresi ile birden fazla Balkan ülkesini görme imkanı sunmaktadır,
- Tur programlarının içerik olarak benzerlik gösterdikleri görülmektedir. Bu durum satış ve pazarlama konusunda seyahat acentalarının rekabet edebilirliğini zayıflatmaktadır. Alternatif seçenekler geliştirerek tur programlarının farklı kılınması pazarlama çabaları için önemli bir unsurdur,
- Balkan Yarımadası'na ve Bosna Hersek'e düzenlenen paket turlar incelenirken tur isimlerinin dahi benzerlik gösterdiği yaratıcılık ve çekicilikten uzak sıradan isimler ile adlandırıldıkları görülmektedir. Oysaki içerikteki zenginlik kadar hazırlanan paket tura verilen isim de pazarlama açısından çekicilik unsuru oluşturmaktadır,
- Bu destinasyona yönelik turlarda farklı turizm türlerine ait alternatiflerin de bulunmadığı görülmüştür. İncelenen paket turlar içerisinde sadece 2'sinin kış turizmine yönelik olduğu bu turlardan birinin Yunanistan ve

Makedonya'yı diğerinin ise sadece Bosna Hersek'i içerdiği görülmüştür. Tur programlarının genellikle kültür turizmine yönelik düzenlenmesinden dolayı kış turizmi ve diğer alternatif turizm türlerine yönelik olarak düzenlenmediğini söylemek mümkündür.

- Araştırmanın ana destinasyonu olarak belirlenen 'Bosna Hersek' göz önünde bulundurulduğunda araştırmaya konu olan turlardan 25'i sadece bu destinasyonu kapsamaktadır,
- Yapılan araştırmada incelenen paket turların bazılarında fiyat bilgisinin, bazılarında ulaşım bilgisinin, bazılarında güzergah bilgisinin verilmediği veya eksik verildiği görülmüştür. Acentaların web sitelerinde bu bilgilerin açıkça belirtilmesi pazarlama açısından oldukça önemlidir.
- Tur detayları incelendiğinde "vizesiz" ibaresinin yer aldığı bazı paket turlarda ekstra tur olarak Hırvatistan sınırında olan "Dubrovnik Akşam Turu"nun satıldığı görülmektedir. Fakat "Vizesiz Balkan Turu" satın alan turistlerin bu Dubrovnik turunu ekstra olarak satın alabilmeleri için ise ya hususi pasaporta (yeşil) ya da Schengen Vizesi'ne sahip olmaları gerekmektedir. Bu durum tüketicinin memnuniyetsizliği ile sonuçlanabilecek önemli bir detay olarak görülmüştür.

Bosna Hersek'e turist varışlarının yaşandığı önemli pazarlardan birinin Türkiye olduğu göz önünde bulundurulduğunda, iki ülke arasındaki kültürel, tarihi bağların daha da kuvvetlendirilerek pazarlama unsuru olarak kullanılması bu destinasyona olan talebin artışı destekleyici nitelikte olacaktır. Kültürel ve tarihi değerlere Bosna Hersek'te yer alan alternatif turizm ürünlerinin de eklenerek daha zengin içerikli paket turların tüketiciye sunulması gerekmektedir. Hedef destinasyondaki turizm hizmet kalitesinin yükseltilmesinde tüketici talep ve beklentilerinin göz önünde bulundurulması, bu destinasyona yönelik oluşan ilginin devamlılığını sağlayacaktır. Bu doğrultuda turist gönderen ülke konumunda olan Türkiye'deki tur operatörleri ve seyahat acentaları hazırladıkları paket turları zenginleştirmeli, varış noktası olan Bosna Hersek'e giden havayolu şirketleri ile anlaşma sağlayarak ürünlerini ekonomik olarak da cazip hale getirmelidirler. Ayrıca Bosna Hersek'in tanıtma ve pazarlama çabalarında Türkiye'ye yönelik çalışmalara önem vererek bu destinasyona olan ilgiyi canlı tutmaları gerekmektedir.

### **Kaynakça**

- Bosna Hersek İstatistik Kurumu,  
[http://www.bhas.ba/index.php?option=com\\_publicacija&view=publicacija\\_prehled&ids=3&id=16&n=Turizam](http://www.bhas.ba/index.php?option=com_publicacija&view=publicacija_prehled&ids=3&id=16&n=Turizam) , Erişim Tarihi: 02.05.2015.
- Bosna Hersek Sektör Raporları (2010), Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Müdürlüğü, ANKARA.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K.(2007). *Research Methods in Education* (6th ed.). New York, NY: Routledge.
- Çakır, M.; Yalçın, A.E. (2012), Kültür ve Turizm Tanıtımında Bir Araç Olarak İnternetin Kullanımı, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu

- Başkanlığı, Ankara, <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/4715,kultur-ve-turizm-bakanliginda-bir-arac-olarak-internet-.pdf?1>, Erişim Tarihi: 24.08.2015.
- Foreign Investment Promotion Agency of Bosnia and Herzegovina (2015), Bosnia and Herzegovina Tourism Sector, [http://www.fipa.gov.ba/publikacije\\_materijali/brosure/TOURISM.SECTOR.12.05.2015.pdf](http://www.fipa.gov.ba/publikacije_materijali/brosure/TOURISM.SECTOR.12.05.2015.pdf). Erişim Tarihi: 27.08.2015.
- Giritlioğlu, İ.; Avcıkurt, C., (2013), Osmanlı İmparatorluğu'nun Balkanlarda Bıraktığı Tarihi Yapılar ve Kültürel Zenginliğinin Bölge Turizmine Etkileri, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt: 6 Sayı: 28.
- Kondo, S.,(2003), Bosna-Hersek Coğrafyası, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Özdemir M.(2011) Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntem bilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,11(1).
- Resmi Gazete, (2007), Milletlerarası Andlaşma, <http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/12/20071207-2.htm/20071207.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/12/20071207-2.htm>, Erişim Tarihi: 24.08.2015.
- UNWTO Tourism Highlights, 2014 Edition, <http://mkt.unwto.org/en/publication/unwto-tourism-highlights-2014-edition> , Erişim Tarihi: 02.05.2015.
- UNWTO Tourism Highlights, 2015 Edition, <http://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899>, Erişim Tarihi: 01.07.2015.
- World Economic Forum, (2013), The Travel&Tourism Competitiveness Report 2013, [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TT\\_Competitiveness\\_Report\\_2013.pdf#page=486](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TT_Competitiveness_Report_2013.pdf#page=486), Erişim Tarihi: 20.08.2015.
- <http://andantetour.com/balkan-turu-6-gece-7-gun.html>, Erişim Tarihi: 02.06.2015.
- <http://andiamo.com.tr/balkan-turlari/>, Erişim Tarihi: 05.05.2015.
- <http://asktur.com/balkan-turlari>, Erişim Tarihi: 02.05.2015.
- <http://bademtour.com/index.php/tr/balkan-ours>, Erişim Tarihi: 08.05.2015.
- [http://bkmtur.com/otobuslubalkanturlari?gelid=CjwKEAjw8LOsBRDdubswPW8riISJAAnmS01cxG4uubYkbBva4LEVybf5HDoHQ8V3yU9Re-Ee3YsZhoCseLw\\_wcB](http://bkmtur.com/otobuslubalkanturlari?gelid=CjwKEAjw8LOsBRDdubswPW8riISJAAnmS01cxG4uubYkbBva4LEVybf5HDoHQ8V3yU9Re-Ee3YsZhoCseLw_wcB), Erişim Tarihi: 09.05.2015.
- <http://fonipon.com/firsat-detay-4688-buyuk-balkan-ve-yunanistan-turu-otobus-ile-temmuz--aralik-2015-tarihleri-arasi-hareketli-oda-kahvalti-9-gun-7-gece-otel-konaklamali-sadece-919-t>, Erişim Tarihi: 07.05.2015.
- <http://ilaturizm.com/sayfa/Otobusle-Ucuz-Balkan-Turu.html>, Erişim Tarihi: 11.05.2015.
- [http://karetur.com/tr/index.php?grup=balkanlar\\_1](http://karetur.com/tr/index.php?grup=balkanlar_1), Erişim Tarihi: 16.05.2015.
- <http://leggotur.com/balkan-turlari>, Erişim Tarihi:06.05.2015.
- <http://megalotour.com/portfolio/sonbahara-ozel-buyuk-balkan-turu-04-13-eylul-2014/>, Erişim Tarihi:08.05.2015.
- <http://nejdetturizm.com/detaytur.php?id=286>, Erişim Tarihi:04.05.2015.
- <http://paraftur.com/balkan-turlari/>, Erişim Tarihi:08.05.2015.
- <http://paraftur.com/balkan-turlari/>, Erişim Tarihi:12.05.2015.
- <http://sancaklitravel.com/Yurtdisi-Turlari/>, Erişim Tarihi:15.05.2015.
- <http://sehitlikturu.gen.tr/buyuk-balkan-turu.html>, Erişim Tarihi:08.05.2015.
- <http://serdeturizm.com/tur/balkan-sehirleri-turu/>, Erişim Tarihi:12.05.2015.



- <http://www.academic-tour.com/ucakla-buyuk-balkan-turu-vizesiz-5-ulke.html>, Erişim Tarihi: 16.05.2015.
- <http://www.akarslanlarturizm.net/urun-balkan-turu--63.html>, Erişim Tarihi:09.05.2015.
- <http://www.aksiyontur.com/tour/buyuk-balkan-turu/>, Erişim Tarihi:17.05.2015.
- <http://www.alibabatour.com/turlar-41-balkan-turlari.html>, Erişim Tarihi:21.05.2015.
- <http://www.alsancakturizm.com/izmir-cikisli-balkanlar-turu>, Erişim Tarihi:12.05.2015.
- [http://www.anitur.com.tr/balkan-turlari?gclid=CjwKEAajw8LOsBRDdub-swPW8riISJAAnmS014MQ\\_4PO803BFew\\_9W27Fy8QQCKj6rkqtqY510s17yhoCXtzw\\_wcB](http://www.anitur.com.tr/balkan-turlari?gclid=CjwKEAajw8LOsBRDdub-swPW8riISJAAnmS014MQ_4PO803BFew_9W27Fy8QQCKj6rkqtqY510s17yhoCXtzw_wcB), Erişim Tarihi:17.05.2015.
- <http://www.asiltur.com.tr/balkan.html>, Erişim Tarihi:19.06.2015.
- <http://www.atolltourism.com/balkanlar.asp>, Erişim Tarihi:21.05.2015.
- <http://www.ayzetur.com/kategori/yurt-disi-turlari/balkan-turlari/>, Erişim Tarihi: 03.05.2015.
- [http://www.balkankulubu.com/events-single.php/buyuk\\_balkan\\_turu/22](http://www.balkankulubu.com/events-single.php/buyuk_balkan_turu/22), Erişim Tarihi: 12.05.2015.
- <http://www.balkanstours.com/>, Erişim Tarihi: 07.05.2015.
- <http://www.begtour.com/index.php?goster=Otobusle-Buyuk-Balkan-Turu-9-16-Haziran-2015>, Erişim Tarihi:04.05.2015.
- <http://www.bellimatur.com/en-uygun/balkan-turlari.html>, Erişim Tarihi:19.06.2015.
- <http://www.bucatur.com.tr/diger-yurt-disi-turlar-balkanlar-otobus-izmir-tatil-ege-kultur-turlar-otel-ucak-yurtici-yurtdisi.html>, Erişim Tarihi:17.05.2015.
- <http://www.bukla.com/gp-tour/bastan-basa-balkanlar>, Erişim Tarihi:04.05.2015.
- <http://www.butiktur12.com/index.php?a=1001&b=3>, Erişim Tarihi: 11.05.2015.
- <http://www.candogantravel.com.tr/tr/turlar/5/balkan-turlari>, Erişim Tarihi: 07.06.2015.
- <http://www.coralatil.com/yurtdisi-turu/klasik-balkanlar-turu>, Erişim Tarihi:19.05.2015.
- <http://www.danieltours.com/travel/balkanlarda-7-ulke-birarada/>, Erişim Tarihi:17.05.2015.
- <http://www.deepnature.com/yurtdisi-turlari/Butik-Balkanlar-Turu/554>, Erişim Tarihi:21.05.2015.
- <http://www.elcitur.com.tr/tr/balkanlar/bosna>, Erişim Tarihi: 11.05.2015.
- <http://www.escantur.com/balkan-izmir-cikisli-otobusle-promosyon>, Erişim Tarihi: 16.05.2015.
- <http://www.etstur.com/Yurtdisi-Tatil-Turlari/Balkanlar-%7C-Uskup-Saraybosna>, Erişim Tarihi:04.05.2015.
- <http://www.evrostur.com.tr/?sayfa=ayrinti&turlar=10>, Erişim Tarihi:20.06.2015.
- <http://www.fuadturizm.com.tr/bastan-basa-balkan-turu/>, Erişim Tarihi: 07.05.2015.
- <http://www.geographika.com/holiday/balkanlar-turu/>, Erişim Tarihi: 11.05.2015.
- <http://www.gezinomi.com/turlar/balkanlar-turlari>, Erişim Tarihi:17.05.2015.
- <http://www.gezisyafasi.com/tur7.html>, Erişim Tarihi:12.05.2015.
- <http://www.gnrturizm.com/balkan-gezisi.html>, Erişim Tarihi: 11.05.2015.
- <http://www.gruppall.com/balkanlar-turu>, Erişim Tarihi:19.05.2015.
- <http://www.gundonumutour.com.tr/turlar-detay.php?ID=161>, Erişim Tarihi: 16.05.2015.
- <http://www.hmctravel.com/tur-detaylari/bastan-basa-balkanlar-turu-5-ulke-vizesiz>, Erişim Tarihi:19.05.2015.
- <http://www.holaturizm.com/dalmacya-sahilleri-ve-balkan-turu-2015>, Erişim Tarihi:21.05.2015.
- <http://www.hunkarturizm.com/turlar.aspx?Id=1>, Erişim Tarihi:09.05.2015.
- <http://www.ikramturizm.com.tr/turlar/kultur-turlari>, Erişim Tarihi: 11.06.2015.

- [http://www.ispa.com.tr/Abroad/Balkan-Tours/Balkans-Tour---5-COUNTRIES\\_24.html?syprdky=3\\_0\\_436\\_1\\_0](http://www.ispa.com.tr/Abroad/Balkan-Tours/Balkans-Tour---5-COUNTRIES_24.html?syprdky=3_0_436_1_0), Erişim Tarihi: 07.05.2015.
- <http://www.javdestur.com/23-nisan-ozel-buyuk-balkan-turu-8-gunde-8-ulke.html>, Erişim Tarihi:12.05.2015.
- <http://www.jollytur.com/balkan-turlari>, Erişim Tarihi:04.06.2015.
- <http://www.karesiturizm.com/>, Erişim Tarihi:09.05.2015.
- <http://www.kosukavak.com.tr/balkan-turlari.html>, Erişim Tarihi:17.07.2015.
- <http://www.krizantemtur.com/tur-202-balkanlar-turu-otobuslu.html>, Erişim Tarihi: 16.05.2015.
- <http://www.masterbalkan.com/>, Erişim Tarihi:04.06.2015.
- [http://www.mayaktour.com.tr/Balkan-Turlar%C4%B1\\_3.html](http://www.mayaktour.com.tr/Balkan-Turlar%C4%B1_3.html), Erişim Tarihi: 02.05.2015.
- <http://www.mctturizm.com/package-tag/balkan-turlari/>, Erişim Tarihi:04.05.2015.
- <http://www.meisturizm.com.tr/yurtdisi-turlar/buyuk-balkan-turu-8-ulke.html>, Erişim Tarihi: 02.06.2015.
- <http://www.mfa.gov.tr/turk-vatandaslarinin-tabi-oldugu-vize-uygulamaları.tr.mfa>, Erişim Tarihi: 13.08.2015.
- <http://www.mngturizm.com/yurtdisi-turlari/balkan-turlari>, Erişim Tarihi:19.05.2015.
- <http://www.mngturizm.com/yurtdisi-turu/buyuk-balkanlar-turu>, Erişim Tarihi:12.07.2015.
- <http://www.moretravel.com.tr/turu/balkan-turlari>, Erişim Tarihi:17.05.2015.
- <http://www.neotur.com.tr/balkan-turlari>, Erişim Tarihi:21.05.2015.
- [http://www.niltur.com/tr/tur/bosna\\_hersek\\_turu\\_2\\_2644](http://www.niltur.com/tr/tur/bosna_hersek_turu_2_2644), Erişim Tarihi:09.06.2015.
- <http://www.nuanstur.com.tr/bosna-hersek-turu-1-yurtdisi-balkan-turlari/>, Erişim Tarihi:20.06.2015.
- <http://www.nurayturizm.com/tur-detay/BALKAN-TURU-7-GECE-8-GUN-26-NISAN-2015>, Erişim Tarihi:12.05.2015.
- <http://www.oksijentur.com/yurtdisi-turlar/balkanlar-turu.html>, Erişim Tarihi:04.05.2015.
- [http://www.osmangazitur.com/icerik/381/buyuk-balkan-gezisi-\(1\).html](http://www.osmangazitur.com/icerik/381/buyuk-balkan-gezisi-(1).html), Erişim Tarihi: 16.05.2015.
- <http://www.polsandantur.com/index-5.html>, Erişim Tarihi:21.05.2015.
- <http://www.rteaktur.com/index.php/features/balkan-turlari>, Erişim Tarihi:12.06.2015.
- <http://www.saltur.com.tr/ekonomik-balkan-turlari>, Erişim Tarihi:19.05.2015.
- <http://www.saraybosnaturizm.com/content/5-gun-4-gece-balkan-turu>, Erişim Tarihi: 07.05.2015.
- <http://www.servistravel.com.tr/balkan-turu-bosna-hersek-hirvatistan-karadag-turu-tatil-14.html>, Erişim Tarihi:04.05.2015.
- <http://www.sevaltur.com/balkan-turu-76-urun>, Erişim Tarihi:17.05.2015.
- <http://www.sourantour.com/?newUrun=1&Id=853596&CatId=bs528364&Fstate=&/BALKAN-TURU>, Erişim Tarihi:20.05.2015.
- <http://www.ssc.com.tr/balkan-turlari#a>, Erişim Tarihi: 02.06.2015.
- <http://www.stamboltravel.com/>, Erişim Tarihi:09.05.2015.
- [http://www.tatilsepeti.com/TurDetay.aspx?Tur=39152&TurAdi=Promosyon\\_Bastanbasa\\_Balkanlar\\_Turu](http://www.tatilsepeti.com/TurDetay.aspx?Tur=39152&TurAdi=Promosyon_Bastanbasa_Balkanlar_Turu), Erişim Tarihi:21.05.2015.
- [http://www.tempotur.com.tr/RUMELI-VE-BALKANLAR-TURU\\_u\\_r\\_n\\_37516.htm](http://www.tempotur.com.tr/RUMELI-VE-BALKANLAR-TURU_u_r_n_37516.htm), Erişim Tarihi:20.05.2015.
- <http://www.tiamotur.com.tr/Menu/ProductCatDetail/10/tr-TR/balkan-turlari>, Erişim Tarihi:04.07.2015.

- <http://www.toprakturizm.com/tr/tur.php?id=147&uk=27&ak=31>, Erişim Tarihi:12.05.2015.
- <http://www.touristica.com.tr/balkan-turlari>, Erişim Tarihi:09.05.2015.
- <http://www.turaturizm.com.tr/index/detay/115/1650/21081/07/15/buyuk-balkanlar-turu-skpbeg/>, Erişim Tarihi:17.05.2015.
- <http://www.vertigotur.com.tr/turlar/1009/bedava-tur-balkan-turu.aspx>, Erişim Tarihi:19.05.2015.
- <http://www.viyatravel.com/>, Erişim Tarihi:21.05.2015.
- <http://www.wts.com.tr/balkan-turlari.htm>, Erişim Tarihi:12.06.2015.
- <http://www.yavuztur.com.tr/turlarimiz.asp?TKId=21&Turlar=balkan-turlari>, Erişim Tarihi: 03.05.2015.
- [http://www.yilcanturizm.com/indexx.php?f=73aa9fe5a815682c098abb1a514a4cfd&l=1&sayfa\\_id=333&g\\_id=39493&id=65903](http://www.yilcanturizm.com/indexx.php?f=73aa9fe5a815682c098abb1a514a4cfd&l=1&sayfa_id=333&g_id=39493&id=65903), Erişim Tarihi:04.05.2015.
- <http://www.zulalturizm.com/yurt-disi-turlar/balkan-turlari/>, Erişim Tarihi: 02.05.2015.
- [https://omegatours.com.tr/Turlar/balkanlar-turu\\_121](https://omegatours.com.tr/Turlar/balkanlar-turu_121), Erişim Tarihi:20.06.2015.
- <https://travelterminal.net/balkan-turlari>, Erişim Tarihi:09.05.2015.
- [https://www.ayder.com.tr/tur/buyuk-balkanlar-turu\\_2096](https://www.ayder.com.tr/tur/buyuk-balkanlar-turu_2096), Erişim Tarihi: 07.05.2015.
- <https://www.bavul.com/yurt-disi-turlari/balkan-turlar%C4%B1>, Erişim Tarihi: 16.06.2015.
- <https://www.buraktur.com/Detay/balkan-turu.html>, Erişim Tarihi:12.05.2015.
- [https://www.cafetur.com/modules/paket\\_tur/tur\\_detay.php?paket\\_plani\\_id=318&vitrin\\_id=8&paket\\_tipi\\_kodu=F](https://www.cafetur.com/modules/paket_tur/tur_detay.php?paket_plani_id=318&vitrin_id=8&paket_tipi_kodu=F), Erişim Tarihi:20.05.2015.
- [https://www.gencaystar.com.tr/otobusle\\_balkan\\_turu](https://www.gencaystar.com.tr/otobusle_balkan_turu), Erişim Tarihi:09.05.2015.
- <https://www.prontotour.com/Tour/TourDetail.aspx?PPID=56656&ListQuery=VG91c1RleHQ9MiU3YzYzJTdjMCZTdGFydERhdGU9MDElMmYwMSUyZjIwMTU mRW5kRGF0ZT0zMSUyZjEyJTJmMjAxNiZGcm9tVHlwZT0yNQ%3d%3d>, Erişim Tarihi:21.05.2015.
- <https://www.turizmpark.com/tur/bastan-sona-balkanlar-turu>, Erişim Tarihi:12.05.2015.
- [https://www.uygartur.com/tour/balkanlar-turu-8-gun\\_67](https://www.uygartur.com/tour/balkanlar-turu-8-gun_67), Erişim Tarihi:09.05.2015.