



Turizm İşletmelerinde Sorumluluk Sigortası Seçimi Kriterlerinin Belirlenmesi (Determining Liability Insurance Selection Criteria in Tourism Enterprises)

*Davut KARAMAN^a , Ömer Emre ARSLAN^b , Hacer YUMURTACI AYDOĞMUŞ^c 

^a Alanya Alaaddin Keykubat University, Vocational School of ALTSO, Department of Banking and Insurance, Antalya/Turkey

^b Alanya Alaaddin Keykubat University, Vocational School of ALTSO, Department of Real Estate Management, Antalya/Turkey

^c Alanya Alaaddin Keykubat University, Faculty of Rafet Kayış Engineering, Department of Industrial Engineering, Antalya/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 25.02.2020

Kabul Tarihi: 19.10.2020

Anahtar Kelimeler

Sorumluluk sigortası

Kriter belirleme

Yönetimsel karar alma

Tüketici tercihleri

Turizm

Öz

İnsanlık tarihinde risk, belirsizlik gibi bilinmezlik içeren kavramlar sürekli var olmuş ve bireylerin karar vermelerinde bu unsurların varlığı zorluk teşkil etmiştir. İnsanlar, kendilerini risklere karşı koruyabilme amacıyla çeşitli tedbirlere yönelme ihtiyacı duymuştur. Bu tedbirler içinde başlıca gelen “sigorta” kavramıdır. Misafirlerin beklentilerinin maksimum seviyede karşılama çabasının ön planda tutulduğu turizm sektöründe, ön görülemeyen veya ortaya çıkması istenmeyen risklerin güvence altına alınması için kullanıma sunulmuş otel sorumluluk sigortaları, otel çalışanlarının veya yöneticilerinin kusursuz ama sorumlu oldukları olguların minimum zararları atlatılması için vardır. Literatür çalışmalarının taranması sonucunda akademinin ve sektörün bu sigortayı seçerken kullandıkları kriterleri incelemedikleri görüldüğünden yol gösterici seçim kriterlerinin ortaya koyulmasına çalışılmıştır. Sigortacılık sektöründe yapılan taramalar ile sigorta firmalarının otel sorumluluk sigortalarının kapsamlarını nasıl oluşturdukları incelenmiş ve otel işletmecilerinin ise bu kapsamların hangisine daha önem verdiklerinin ortaya çıkartılmasına çalışılmıştır. Sigorta kapsamı ortaya çıkartıldıktan sonra sigorta alımına karar verecek otellerin karar vericileri ile yapılan görüşmeler sonucunda, “sigorta şirketi ile kurulan iletişim ve ulaşılabilirlik, misafirlerin (müşteri) karşılaştığı risklere karşı hasar kapsamı, fiyat, diğer sorumluluk sigortalarının kapsamı, sigorta firmasının referansları, hırsızlığa karşı hasar kapsamı, çalışanların karşılaştığı risklere karşı hasar kapsamı, doğal durumlardan kaynaklanan hasar kapsamı” gibi kriterler belirlenmiştir. Bir anket uygulamasıyla kriterlerin önem dereceleri sunulmuştur.

Keywords

Liability insurance

Criteria research

Managerial decision making

Customer's preferences

Tourism

Abstract

Concepts of risk and uncertainty have always existed in human history, and the existence of these factors has been obstructive for individuals to make decisions. People needed to take various measures to protect themselves against risks. “Insurance” is the most important concept of these measures. In the tourism sector -prioritizes the effort of meeting expectations of the guests at the highest level- the hotel liability insurances which are offered for safeguarding risks that are not foreseen or undesirable, exist to overcome the cases -that the hotel employees or managers are faultless but responsible- with the minimum loss. As a result of literature review, since it was observed that the academy and the sector did not examine the criteria used in choosing this insurance, it was tried to reveal the guiding selection criteria. With the reviews made in the insurance sector, it has been examined how the insurance companies form the scope of the hotel liability insurances and it has been tried to reveal which of these scopes have more importance for the hotel managers. As a result of the interviews with the decision makers of the hotels who will decide on the purchase of insurance after the coverage of the insurance, the criteria such as “communication and accessibility with the insurance company, the scope of damage against the risks faced by the guests (customer), the price, the scope of other liability insurance, the references of the insurance company, the scope of damage against theft, the scope of damage against the risks faced by the employees, the scope of damage caused by natural conditions” were determined. The importance of the criteria was presented with a survey application.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: davut.karaman@alanya.edu.tr (D. Karaman)

DOI: 10.21325/jotags.2020.700

GİRİŞ

Hızla büyüyen, gelişen toplumların önemli bir parçası olan turizm sektörü, misafirlerin, yönetimlerin veya yöneticileri ve çalışanlarının karşılaşacağı riskleri tazmin edebilmesi için birçok olguyu sigorta altında tutmalıdır. Bu kapsamda sigorta poliçelerinin turizm sektörü için kullanıma sundukları sigorta çeşidi “otel sorumluluk sigortaları”dır. Bu sigorta kapsamında kusursuz olduğu halde sorumlu tutulacak birçok risk, teminat altına alınabilmektedir. Henüz çoğu otelin bu sigortadan habersiz olarak farklı farklı riskleri değişik kalemlerde sigortalamasının başka bir araştırma çalışması olarak ortaya konulması da gerekebilmektedir.

Çalışmada, üzerinde seçim yapılacak ortak sorumluluk sigortasının ne olduğu konusunda bilgi, birikim ve deneyim sahibi otellerin bu sigortayı seçerken hangi konuları dikkate aldığı, seçimlerini hangi kriterlerin daha fazla etkilediğinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Çalışma için sekiz tane sigorta firmasının otel sorumluluk sigortası kapsamı incelenmiştir. İncelenen bu sigorta kılavuzları ile ortaya çıkartılan kapsamlar belirli kriterler altında toplanmış, karar vericilerinin kriterleri puanlaması istenmiş ve aynı zamanda eklenmesi gereken kriterler olup olmadığı sorularak kriterlerin karar vermede ne kadar önemli olduğu ile ilgili oranlara ulaşılmıştır. Bu oranlar ile belirlenen kriterler daha sonraki uygulama çalışmaları ile hangi sigorta şirketinin seçileceği konularına da ışık tutabilecek yapıdadır.

Literatür taramasında genel itibari ile sigorta şirketinin seçimi ile ilgili hayat sigortaları, kasko, bireysel emeklilik sigortaları için seçim kriterleri ortaya konulmuşsa da otel sorumluluk sigortaları ile ilgili seçim kriterlerinin ortaya konulmamış olması çalışmanın özgünlüğü açısından önem taşımaktadır. Çalışma ile turizm sektöründe faaliyet gösteren tüm oteller için faydası olan otel sorumluluk sigortası kavramının ne olduğu, satın alınması sırasında nelerin daha dikkate değer olduğu ortaya konularak, sektörün karar vericilerine yön göstermek hedeflenmektedir.

Sigorta ve Sorumluluk Sigortası

Yüzyıllardır yaşanan tecrübeler sonucu bir takım risklerin gerçekleşmesi ile birlikte tüm birikimlerin bir anda kaybolduğu hem bireyler hem de işletmeler için kaçınılmaz bir gerçekliktir. Bunun bir sonucu olarak ortaya çıkan güven ve güvence gereksinimi sigorta ve sigortacılık sektörünü ortaya çıkarmıştır. 1956 tarihli Türk Ticaret Kanunu'na (TTK) göre; “Sigorta, öyle bir akittir ki, bununla sigortacı bir prim karşılığında diğer bir kimsenin para ile ölçülebilir menfaatini, halele uğratan bir tehlikenin (bir rizikonun), meydana gelmesi halinde, tazminat vermeyi yahut bir veya bir kaç kimsenin hayat müddetleri sebebi ile veya hayatlarında meydana gelen belli bir takım hadiseler dolayısıyla bir para ödemeyi veya sair edalarda bulunmayı üzerine alır” şeklinde tanımlanmaktadır (TTK, 1956, Madde 1263). TTK'da sigorta; can sigortaları ve zarar sigortaları olmak üzere iki ana başlıkta ele alınmıştır. Can sigortaları hayat sigortası, kaza sigortası, hastalık ve sağlık sigortası şeklinde; zarar sigortaları ise mal sigortaları ve sorumluluk sigortaları şeklinde ayrılmıştır. 2011 tarih ve 6102 sayılı yeni Türk Ticaret Kanununun 1473-1485. maddelerinde sorumluluk sigortaları ayrı bir başlık altında düzenlenmiştir (TTK, 2011).

Hem bireyler hem de işletmeler günlük faaliyetlerinde birtakım risklerle karşı karşıya kalmaktadır. Yangın, hırsızlık ve kaza bu risklerin en başında gelmektedir. Bu gibi risklerin gerçekleşmesi durumunda ise hem bireylerin hem de işletmelerin aktiflerinde önemli kayıplar yaşanmaktadır. Bu nedenle, riskin gerçekleşme ihtimaline maruz kalan gerek bireyler gerekse işletmeler sigorta ile kendilerini güvence altına almak isterler (Karaman, 2017, s. 13).

Risklerin sigorta edilmesi, bireylerin ve işletmelerin, karşılaşacakları ekonomik kayıplardan kendilerini korumak için belli bir prim karşılığında risklerini devretmek amacıyla uygulanan bir yöntemdir (Emhan, 2009, s. 218).

Bednarska (2004) otellerde risk kontrol sürecini ele aldığı çalışmasında, finansal risk kontrol yöntemleri içinde yer alan “sorumluluk devri” uygulamalarında en iyi bilinen tekniğin sigorta olduğunu ifade etmiştir. En sık satın alınan politikalar; yangın nedeniyle meydana gelen kayıplara karşı sigorta ve patlama, yıldırım çarpması, sel, su ve kanalizasyon sistemlerinden sızıntı ve hırsızlık, kayıplar ve gibi benzer felaket olaylar şeklinde sıralanmıştır. Bunların yanı sıra otel endüstrisi için önemli olan bir diğer sigorta kapsamı, amacı otel işletmecilerini müşteri taleplerinden korumak olan “sorumluluk sigortası” olarak belirtilmiştir. Bu, suçlanamamasına rağmen bir otelin, konuğun malının kaybından veya hasarından finansal olarak sorumlu olduğu anlamına gelmektedir (Nestorowicz, 1999; aktaran Bednarska, 2004, s. 50).

Sorumluluk sigortalarında, sigortalı sorumluluğunu kabul ederek kusurlu davranışı sonucu ortaya çıkacak zararı prim karşılığında sigortalatılarak olabilecek zararı ya da tazminatı sigorta şirketine devretmektedir (Duru, 2006, s. 16-18). Sorumluluk sigortalarının amacı sigorta ettirenin malvarlığının pasifindeki artış olasılığını engellemektir (Ulaş, 2012, s. 764). Bu sigortalar üçünü şahısların maruz kalacakları maddi ya da bedeni zararların sigorta şirketi tarafından karşılanmasını sağlamaktadır (Kaya, 2010, s. 204-205). Ayrıca sorumluluk sigortaları sigorta ettirenin üçüncü kişilere olan sorumluluğunu ortadan kaldırmamakla birlikte bu sorumluluk nedeniyle sigortalının malvarlığında oluşabilecek zararı asgari düzeye indirmeyi amaçlamaktadır (Çeker, 2011, s. 183).

Yöntem

Araştırma kapsamında Tablo 1’deki sigorta şirketlerinin otel sorumluluk klozlarındaki (clause)** teminatlar ve ilgili literatür incelenmiştir. Yapılan araştırma sonucunda belirlenen ana kriterler ve bu ana kriterlere bağlı olan alt kriterlerle ilgili anket formu hazırlanmıştır. Hazırlanan anketler (EK -1) turizm sektöründe faaliyet gösteren 13 tane beş yıldızlı otelin ilgili yöneticilerine uygulanmıştır.

Tablo 1. Teminat Listeleri İncelenen Şirketler

Sıra No	Sigorta Şirketi Adı
1	Ak Sigorta
2	Allianz
3	Anadolu Sigorta
4	Generali
5	Güneş
6	HDI Sigorta
7	Mapfre
8	Zurich

Otel Mali Sorumluluk Sigortası

Yapılması yasalarla zorunlu kılınmayan, ancak yapılması halinde kişi veya kurumların korunmasını sağlayan “İsteğe Bağlı Sorumluluk Sigortaları” içinde yer almaktadır (Erencen & Albayrak, 2013, s.175). Otel, motel, pansiyon gibi tesislerin sahibi veya işletmecilerine her türlü işletme faaliyetleri, yangın, infilak, gıda zehirlenmesi, işletmesi otel tarafından yapılması kaydıyla spor aktiviteleri, asansör kazaları, otel tarafından organize edilmek kaydıyla çevre

** Sigorta çeşitlerine göre poliçe genel şartlarındaki hususları tamamlayan ve özellikle dikkat edilmesi gereken şartları gösteren uyarı notudur (General Sigorta, 2019). gezileri, animasyon esnasında konaklayanların ve diğer üçüncü şahısların uğrayabileceği bedeni ve maddi zararlar nedeniyle yönetilecek sorumlulukların teminat altına alınmasını sağlayan sigorta türüdür (Açık Ders, 2019).

Yapılan literatür araştırmasında ve sigorta şirketlerinin otel sorumluluk klozlarının incelenmesi sonucunda ortak kriterler Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. Belirlenen Ortak Kriterler

Kriter Kodu	Kriter Açıklaması
K1	Doğal durumlardan kaynaklanan hasar kapsamı
K2	Misafirlerin (müşteri) karşılaştığı risklere karşı hasar kapsamı
K3	Çalışanlara karşılaşıcağı risklere karşı hasar kapsamı
K4	Hırsızlığa karşı hasar kapsamı
K5	Diğer sorumluluk sigortalarının kapsamı
K6	Sigorta şirketi ile kurulan iletişim, ulaşılabilirlik
K7	Sigorta firmasının referansları
K8	Fiyat

Tablo 2’de yer verilen ana kriterler için belirlenen alt kriterler ise sırasıyla Tablo 3 ile Tablo 10 arasında gösterilmiş ve açıklamaları sırasıyla sunulmuştur.

Tablo 3. K1 (Doğal Durumlardan Kaynaklanan Hasar) Kapsamındaki Alt Kriterler

K1	Doğal Durumlardan Kaynaklanan Hasar Kapsamı
1	Yangın, infilak
2	Yer kayması
3	Deprem
4	Fırtına, kar
5	Duman
6	Sel ve su baskını

Tablo 3’te yer verilen alt kriterler için açıklamalar aşağıda sıralanmıştır:

Yangın, İnfilak: Bu sigorta ile yangının, yıldırımın, infilakın veya yangın ve infilak sonucu meydana gelen duman, buhar ve hararetin sigortalı mallarda doğrudan neden olacağı maddi zararlar, poliçede belirtilen sigorta bedeline kadar temin olunmuştur (Halk Sigorta, 2019).

Yer Kayması: Sigortalı binanın inşa edilmiş olduğu arsada veya civarında vuku bulan yer kayması veya toprak çökmesi sonucu sigortalı şeylerde doğrudan meydana gelecek zararlar ile sel veya su baskını nedeniyle meydana gelen yer kayması ve toprak çökmesinden doğan zararlar teminata ilave edilmiştir (Allianz Sigorta, 2019).

Deprem: Deprem, deniz depremi (tsunami) ve yanardağ püskürmesinin doğrudan veya dolaylı neden olacağı yangın, infilak, yer kayması veya toprak çökmesi sonucu meydana gelenler dahil bütün zararlarla, temeller ve istinat duvarları teminata kapsamına dahil edilerek sigortalı güvence altına alınmıştır (Anadolu Sigorta, 2015).

Fırtına, Kar: Yağmur, kar, dolu, fırtına veya fırtına sırasında rüzgârın sürüklediği veya attığı şeylerin çarpması sonucu sigortalı şeylerde doğrudan meydana gelecek her türlü zararlar teminata ilave edilmiştir (TSB (Türkiye Sigortalar Birliği), 1993).

Duman: Bir boru veya menfezle bacaya bağlanmış ısıtma ve pişirme cihazlarının ani, beklenmedik ve kusurlu şekilde işlemesi nedeniyle çıkan dumanın sigortalı mallarda neden olacağı maddi zararlar teminat altına alınmıştır (Halk Sigorta, 2019).

Sel ve Su Baskını: Sigorta konusu varlıkların civarındaki nehir, çay, dere ve kanalların taşmasının, yağışlar nedeniyle meydana gelen sel veya su baskınının, pis suların kanalizasyon ve fosseptik çukurlarından yağışlar nedeniyle geri tepmesinin, her ne sebeple olursa olsun yer altı sularının, riziko konusu varlıklara doğrudan sebep olacağı zararlar teminata ilave edilmiştir (TSB, 1993).

Tablo 4. K2 (Misafirlerin Karşılaştığı Risklere Karşı Hasar) Kapsamındaki Alt Kriterler

K2	Misafirlerin (Müşteri) Karşılaştığı Risklere Karşı Hasar Kapsamı
1	Ferdi kaza
2	Spor ve Animasyon aktiviteleri
3	Kara, hava, deniz taşıt çarpması
4	Cam kırılması
5	Elektronik cihaz

Tablo 4'te yer verilen alt kriterler için açıklamalar aşağıda sıralanmıştır:

Ferdi Kaza: Birdenbire ve beklenilmeyen bir şekilde intişar eden gazların teneffüsü, yanıklardan ve ani bir hareket neticesinde adale ve sinirlerin incinmesi, burkulması ve kopması, yılan veya haşerat sokması neticesinde oluşan zehirlenme, ısırılma neticesinde meydana gelen kuduz gibi ortaya çıkan kazaların neticesindeki zararları güvence altına almaktadır (Toprak Sigorta, 2011).

Spor ve Animasyon Aktiviteleri: Otel konaklayanlarının ve diğer müşterilerin spor salonu, havuz ve sahilde; otelin sorumluluğunda olan spor aktivitelerinde bulunması nedeniyle uğrayabilecekleri zararlar sonucu sigorta ettirene yöneltilebilecek hukuki sorumluluklar, gerekli tüm güvenlik önlemlerinin alınması kaydı ile teminata dahildir (Halk Sigorta, 2019).

Kara, Hava, Deniz Taşıt Çarpması: Motorlu ve motorsuz kara taşıt araçlarının sigortalı şeylere çarpması sonucu doğrudan meydana gelecek zararlar, uçakların ve diğer hava taşıtlarının çarpması veya düşmesi ile bunlardan parça veya bir cisim düşmesi sonucu sigortalı şeylerde doğrudan meydana gelecek zararlar ile motorlu veya motorsuz deniz araçlarının sigortalı mallara çarpması neticesinde meydana gelebilecek maddi zarar teminat altına alınmaktadır (Halk Sigorta, 2019).

Cam Kırılması: Otellerde, takılı durumda bulunan cam, ayna, vitray ve plexiglass reklam levhalarının kırılma sonucu meydana gelen ziyan ve hasarları; istenirse grev, lokavt, kargaşalık, halk hareketleri, kötü niyetli hareketler ve terör olaylarını ve de cam üzerinde yazı ve süslemelerin masraflarını takma masraflarıyla birlikte güvence altına almaktadır (Açılım Sigorta, 2020).

Elektronik Cihaz: Tüm elektronik aksamaların deneme devresinden sonra normal çalışır halde iken veya temizleme, bakım, revizyon ve yer değiştirme esnasında veya dururken, önceden bilinmeyen ani ve beklenmedik her türlü sebepten ortaya çıkan kayıp ve hasarların güvence altına alınmasıdır (TSB, 2006).

Tablo 5. K3 (Çalışanlara Karşılaşacağı Risklere Karşı Hasar) Kapsamındaki Alt Kriterler

K3	Çalışanların Karşılaşacağı Risklere Karşı Hasar Kapsamı
1	Spor ve Animasyon aktiviteleri
2	Kara, hava, deniz taşıt çarpması
3	Cam kırılması
4	Elektronik cihaz
5	Makina kırılması

Tablo 5’te yer verilen alt kriterin çoğu daha önce tanımlanmış olup ilave açıklama aşağıda sunulmuştur:

Makine Kırılması: Sigortacıya, poliçe aşamasında iletilmiş olan ve poliçenin ayrılmaz cüzünü teşkil eden ekli envanter cetvelinde sayıları, imalat yılları; nitelikleri ve değerleri yazılı makine ve tesisleri deneme devresinden sonra normal çalışır halde iken veya aynı iş yerinde temizleme, revizyon veya değiştirme esnasında veya dururken ani ve beklenmedik her türlü sebepten husule gelen maddi ziyan ve hasarların gerektirdiği tamirat ve ikame masraflarını temin eder (Mapfre Genel Sigorta, 2020).

Tablo 6. K4 (Hırsızlığa Karşı Hasar) Kapsamındaki Alt Kriterler

K4	Hırsızlığa Karşı Hasar Kapsamı
1	Misafir eşyası
2	Misafir emanetleri
3	Çalışan eşyası
4	Bina sabitleri
5	Evrak
6	Para

Tablo 6’da yer verilen alt kriter için ayrı tanım yapılmamış olup, genel hırsızlık hasar kapsamı için açıklama şu şekildedir:

Hırsızlık Hasar Kapsamı: Sigortalı yerlerde bulunan kıymetli evrak, tahvil, hisse senedi, mücevher, değerli madenler ve bunlardan yapılmış eşya, işlenmiş kıymetli taşlar, pul ve para koleksiyonları, sanat veya antika değeri olan tablo, heykel, kitap gibi kıymetler, bunlara ait bedellerin poliçeye yazılması ve kilit altında saklanması koşuluyla teminat altına alınabilmektedir (TSB, 2020). Bu sayede otel işletmeleri kısmen veya tamamen sorumluluktan kurtulabilirler (Özçelik, 2016).

Tablo 7. K5 (Diğer Sorumluluk Sigortaları) Kapsamındaki Alt Kriterler

K5	Diğer Sorumluluk Sigortalarının Kapsamı
1	Asansör sorumluluk sigortası
2	İşveren sorumluluk sigortası
3	Ürün sorumluluk sigortası
4	Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Mesuliyet Sigortası

Tablo 7’de yer verilen alt kriterler için açıklamalar aşağıda sıralanmıştır:

Asansör Sorumluluk Sigortası: Bulunduğu binanın adresi poliçede yazılı ve sözleşme ile sürekli bakım altında tutulan asansörlerle ilgili olarak asansör sahibi ya da işleticisini koruyan bu sigorta; meydana gelebilecek kazalar nedeniyle, üçüncü kişiler tarafından istenebilecek tazminatlara ilişkin sorumlulukları poliçede yazılı teminat limitlerine kadar karşılar (MEGEP, 2008). Sigortacı, ayrıca bu sigorta ile ilgili olarak bir dava açılması halinde hükümlenen mahkeme masrafları ile avukatlık ücretlerini ödemekle yükümlüdür (TSB, 1984).

İşveren Sorumluluk Sigortası: İşçinin uğradığı zarar sonucunda Sosyal Sigortalar Kurumu'nun (SGK) tazmin ettiği kısmın sınırlı olması, kalan kısımdan işverenin sorumlu olması ve SGK'nın işverene rücu etme ihtimali, işverenlere bu sorumluluklarını sigorta ettirme ihtiyacını doğurmuştur. Böylece işveren sorumluluk sigortası ortaya çıkmıştır (Ölmez, 2016). Ayrıca, yine aynı kurum tarafından işverene karşı iş kazalarından dolayı açılacak rücu (geri dönme) davaları sonunda ödenecek tazminat miktarları da bu sigorta kapsamındadır (MEGEP, 2007).

Ürün Sorumluluk Sigortası: Sigortalı tarafından imal edilen, satılan tedarik, tesis ve monte edilen, onarılan, tadil edilen veya işlenen herhangi bir ticari mal veya ürünün yol açtığı ve ilgili poliçe kapsamından sigorta altına alınan tazminat süresi zarfında sigortalının tesisleri dışında bir yerde meydana gelen herhangi bir kişi ile ilgili fiziksel yaralanma (ölüm veya hastalık dahil) taşınabilir mal kaybı veya taşınabilir malın fiziksel hasara uğraması teminat altına alınmaktadır (Unico Sigorta, 2020). Ürün yükümlülüğüne maruz kalma bu şekilde ortadan kaldırılamadığından, birçok firma üründen kalma riskini sigorta ile transfer etmektedir (Beatty vd., 2005).

Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Mesuliyet Sigortası: Bir başkasına verdiği zarardan dolayı tazminat ödemek zorunda kalan herkes bu sorumluluk kavramı içinde düşünülebilir. Zarar verme bir üçüncü kişinin yaralanması, ölmesi veya sağlığını kaybetmesi şeklinde meydana gelebilir. (MEGEP, 2008). Bu sigorta sigortalıyı, meydana gelecek bir olay neticesinde; üçüncü şahısların ölmesi, yaralanması veya sağlık durumunun bozulması, üçüncü şahıslara ait mallarda kayıp ve hasar (maddi zarar ve ziyanlar) yaşanması sebebiyle, poliçede gösterilen sıfat, faaliyet ve hukuki münasebetlerinden dolayı, kendisine karşı, üçüncü şahıslar tarafından ileri sürülecek zarar ve ziyan taleplerinin neticelerine karşı, poliçede belirlenen meblağlara kadar temin etmektedir (TSB, 1959).

Tablo 8. K6 (Sigorta Şirketi ile Kurulan İletişim, Ulaşılabilirlik) Kapsamındaki Alt Kriterler

K6	İletişim
1	Sigorta şirketine ulaşılabilirlik
2	Satış öncesi destek
3	Satış sonrası destek
4	Danışmanlık hizmeti

Tablo 8'de yer verilen alt kriter için açıklamalar aşağıda sıralanmıştır:

Sigorta Şirketine Ulaşılabilirlik: Müşteriler sigorta şirketleri ile daha rahat ve daha güvenli çalışmak istemektedirler. Müşteri beklentilerini karşılayabilmek için sigortacılık sektöründe özellikle dijital alanda gerçekleşen yeniliklerle birlikte sigorta şirketleri çok kanallı deneyim ve verimli uygulamalar ile her zaman ve her yerde ulaşılabilirlik sağlamaktadırlar (Akpınar, 2018, s. 112).

Satış Öncesi / Sonrası Destek / Danışmanlık Hizmeti: Özellikle hizmet sektörlerinde satışta müşteri ile kurulan ilişki oldukça önemlidir. Yeni müşteri aramak ve bulmak, müşteriye bilgi vermek, satışın gerçekleşmesini sağlamak, satış öncesi ve sonrasında müşteriye gerekli hizmeti vermek, müşteri tercihleri ile ilgili bilgi toplamak, müşterileri değerlendirmek ve ilgili raporlar hazırlanarak müşterilerle ilgili önemli bir danışmanlık faaliyeti de ortaya koyulmaktadır (Baydaş & Yaşar, 2018, s. 350-351).

Tablo 9. K7 (Sigorta Firmasının Referansları) Kapsamındaki Alt Kriterler

K7	Referanslar
1	Diğer oteller referansları
2	Sigorta şirketinin bilinirliği
3	Sigorta şirketinin özkaynak ve yedekleri

Tablo 9’da yer verilen alt kriter için açıklamalar aşağıda sıralanmıştır (Mandić vd., 2017: 557):

Diğer oteller referansları: Konuya ilişkin sigorta şirketinin portföyünde bulunan diğer beş yıldızlı oteller ve bunların işletme için ne kadar önemli olduğunu gösteren alt kriterdir.

Sigorta şirketinin bilinirliği: Seçilecek olan sigorta şirketinin reklam ve pazarlama çalışmalarından kaynaklı olarak tanınırlığını, daha önceden meydana gelen risklerdeki gösterdiği performansı tanımlayan alt kriterdir.

Öz kaynaklar ve yedekleri: Sigorta şirketlerinin gerçek durumunu gösterir. Aslında, sigorta hükümlerinin yapısı ve yatırımların yapısı, sigorta şirketlerinin faaliyet özelliklerinin göstergeleridir.

Tablo 10. K8 (Fiyat) Kapsamındaki Alt Kriterler

K8	Fiyat
1	Kapsam için ödenecek tutar
2	Hasar sonrasında ödenecek teminat

Dickson 1966 yılında gerçekleştirdiği çalışmasında, 23 kriter içinde yer alan net fiyat, kalite ve teslimatın en önemli tedarikçi seçim kriterleri olduğu sonucuna varmıştır. Buna göre fiyat, kalite kriterinin yerini alan bir numaralı seçim faktörüdür. Çalışmada fiyat iki farklı açıdan ele alınmıştır (Dickson, 1966).

Kapsam İçin Ödenecek Tutar: Risk gerçekleşmesinin olası olduğu durum için kapsam dahilinde otelin ödemeyi göz önünde bulundurduğu parayı ifade etmektedir.

Hasar Sonrasında Ödenecek Teminat: Bu alt kriter ise otelde meydana gelen riskten sonra sigorta şirketinin ödemeyi taahhüt ettiği para miktarını ifade etmektedir.

Piyasada faaliyet gösteren sekiz sigorta firmasının klozlarından ve ilgili literatürden hareketle yukarıda ifade edilen kriterler ve alt kriterlerden hareketle hazırlanan anketler (EK -1) turizm sektöründe faaliyet gösteren 13 tane beş yıldızlı otelin ilgili yöneticilerine uygulanmıştır.

Bulgular

Bu çalışmada bir otelin “sorumluluk sigortası” alımı gerçekleştirirken göz önünde bulundurduğu kriterler belirlenmeye çalışılmıştır. Bunun için farklı şirketlere ait klozlar incelenerek alternatif kriterler belirlenmiştir. Ardından 13 otel yöneticisinin bir anket üzerinden bu kriterler için değerlendirme yapmaları, önem derecelerini puanlamaları istenmiştir. Yapılan anket sonrasında karar verici otellerin göz önünde bulundukları ana kriterler için ortalamalar hesaplanmıştır. Hesaplanan değerler sırasıyla Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. Kriterlerin önem sıralaması

Kriter Kodu	Kriter Tanımı	Oranlar
K6	Sigorta şirketi ile kurulan iletişim, ulaşılabilirlik	0,977
K2	Misafirlerin (müşteri) karşılaştığı risklere karşı hasar kapsamı	0,954
K8	Fiyat	0,946
K5	Diğer sorumluluk sigortalarının kapsamı	0,892
K7	Sigorta firmasının referansları	0,838
K4	Hırsızlığa karşı hasar kapsamı	0,738
K3	Çalışanlara karşılaşacağı risklere karşı hasar kapsamı	0,400
K1	Doğal durumlardan kaynaklanan hasar kapsamı	0,292

Tablo 11'e bakıldığında otel yöneticilerinin sorumluluk sigortası firması seçiminde en fazla önem gösterdikleri kriterlerin, iletişim ve ulaşılabilirlik, müşterilerin karşılaştığı risklere karşı hasar kapsamı, fiyat kriterleri olduğu, en az önem verilen kriterlerin ise çalışanların karşılaşacağı risklere karşı hasar kapsamı, doğal durumlardan kaynaklanan hasar kapsamı kriterleri olduğu görülmektedir.

Sonuç

İşletmelerin genel itibarıyla doğal afetler için halen süre gelen DASK sigortasını yaptırıyor olmaları bu kriteri göz ardı etmelerine sebebiyet verdiği yapılan tüm görüşmelerden sonra ulaşılan bir sonuçtur. Bununla birlikte çalışanların karşılaşacağı risklerin sigortalanmasını da düşük puanlamaları gözden kaçmamalıdır. Karar vericiler ile yapılan görüşmelerde bu kriterin düşük puan almasının sebebi de; görüşme yapılan otellerde çalışan işgörenlerin sigorta problemlerinin olmaması ve aynı zamanda otel hekiminin işyeri hekimi olarak görevlendirilmiş olması da önemli bir ayrıntı sayılabilir. Otel yöneticilerinin ve karar vericilerin üzerinde durmaktan çekindikleri bir kriter ise hırsızlığa karşı oluşan hasarların kapsamıdır. Bu kriter otel işletmeleri tarafından çok hoş karşılanmadığı gibi ortaya çıktığında mağduriyetin daha fazla ortaya çıkmadan kapatılması yönünde neredeyse bir görüş birliği vardır. Fakat puanlamasının yüksek olmasının sebebi ise ortaya çıkacak riskin büyüklüğü göze alınmadığı için oranın çok yüksek olmamakla beraber göz ardı edilmemesi gerektiğinin de bir göstergesidir.

Bu çalışmada yukarıda bahsedilen bulgu ve sonuçlardan hareketle yöneticilerin bu seçimi yapabilmelerini kolaylaştırmak adına bazı kriterler ortaya konmuş ve sektördeki karar vericilerden alınan bilgiler ışığında ilgili kriterlerin önem düzeyleri belirlenerek, yöneticilerin karar verme süreçleri desteklenmeye çalışılmıştır. Literatürde son zamanlarda sigorta firması seçimi probleminin çokça ele alındığı görülmektedir. Turizm sektörünün bu sigorta kapsamında neleri göz önünde bulundurması gerektiği, hangi risk durumlarının teminat altına alınabileceği, ortaya çıkan problemlerin zararsız bir şekilde nasıl üstesinden gelinebileceği konusunda faydalı olunmaya çalışılmaktadır. Bu çalışmanın, belirlenen kriterler yardımıyla, ileride yapılacak olan çok kriterli karar verme metot ve çalışmalarına yol gösterici olması da beklenmektedir.

KAYNAKÇA

Açık Ders. (2019). *Sorumluluk Sigortaları*. Erişim adresi: [https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/26318/mod_resource/content/1/Sorumluluk %20Sigortalar%C4%B1.pdf](https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/26318/mod_resource/content/1/Sorumluluk%20Sigortalar%C4%B1.pdf). Erişim: 07.12.2019.

- Açılım Sigorta (2020). *Cam Kırılması Paket Sigortası*. Erişim adresi: http://www.acilimsigorta.com/index.php?option=com_content&view=article&id=58&Itemid=60. Erişim: 07.01.2020.
- Akpınar, Ö. (2018). Sigorta sektöründe veri madenciliği ve kullanım alanları. *Dumlupınar University Journal of Social Science/Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (57), 103-119.
- Allianz Sigorta, (2019). *Allianz Yuvam Sigortası Poliçe Kitapçığı*. Erişim adresi: <https://www.allianz.com.tr/content/dam/onemarketing/aztr/allianz/pdf/ev-sigortalari/Yuvam-Genel-ve-Ozel-Sartlar-Kitapcik-05-19.pdf>
- Anadolu Sigorta. (2015). *Yangın Sigortası Kozları*, Erişim adresi: https://www.anadolusigorta.com.tr/i/content/38_1_Yangin_sigortasi_kozlari.pdf. Erişim: 18.12.2019.
- Baydaş, A., Yaşar., M.E., (2018). Verimlilik açısından kişisel satış ve satış geliştirmenin işletme performansına etkisi: *Örnek bir çalışma*, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 12, 345-359.
- Beatty, A., Gron, A., & Jorgensen, B. (2005). Corporate risk management: evidence from product liability. *Journal of Financial Intermediation*, 14(2), 152-178.
- Bednarska, M. (2004). Risk Control Methods in a Hotel Operation. *Poznan University of Economics*, 4(1), 43-51.
- Çeker, M. (2013). *6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu'na göre sigorta hukuku*. 7. Baskı. Karahan Kitabevi: Adana.
- Dickson, G. W. (1966). An analysis of vendor selection and the buying process. *Journal of Purchasing*, 2(1), 5-17
- Duru, N. (2006). *Mesleki sorumluluk sigortalarından hekim mesleki sorumluluğunun Türkiye'deki ve AB'deki uygulamalarının karşılaştırmalı olarak incelenmesi*. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Sigortacılık Ana Bilim Dalı.
- Emhan, A. (2009). Risk yönetim süreci ve risk yönetmekte kullanılan teknikler. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3).
- Erencen, O., & Albayrak, Z. (2013). Sorumluluk sigortaları ve dünya uygulamaları. 1. Ulusal Sigorta ve Aktüerya Kongresi, 174-176.
- Generali Sigorta (2019). *Sigorta Terimleri*. Erişim adresi: <https://www.generali.com.tr/sigorta-terimleri>. Erişim: 20.12.2019.
- Halk Sigorta (2019). *Otel Ve Tatil Köyü Paket Sigortası İle Verdiğimiz Teminatlar*. Erişim adresi: <http://www.halksigorta.org/tr-TR/otel-ve-tatil-koyu-paket-sigortasi-ile-verdigimiz-teminatlar.aspx>. Erişim: 25.12.2019.
- Karaman, D. (2017). *Sigorta ve risk kavramları*, Edt. Ferudun Kaya içinde, Sigortacılık. Beta Yayıncılık: İstanbul.
- Kaya, F. (2010), *Ssigorta branşları*, Edt. Ferudun Kaya içinde, Sigortacılık. Beta Yayıncılık: İstanbul.
- Mandić, K., Delibašić, B., Knežević, S., Benković, S. (2017). Analysis of the efficiency of insurance companies in Serbia using the fuzzy AHP and TOPSIS methods. *Economic research-Ekonomska istraživanja*, 30(1), 550-565.

- Mapfre Genel Sigorta. (2020). *Makine Kırılması Sigortası Bilgilendirme Formu*. Erişim adresi: https://www.mapfre.com.tr/sigorta-tr/images/makina-kirilmesi-sigortasi-bilgilendirme-formu_tcm618-135058.pdf. Erişim: 04.01.2020.
- MEGEP. (2007). *İşveren sorumluluk sigortası*. MEB Yayını: Ankara.
- MEGEP. (2008). *Üçüncü şahıs mali sorumluluk sigortası*. MEB Yayını: Ankara.
- Ölmez, F. (2016). İşveren sorumluluk sigortası. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 22(3), 2131-2149.
- Özçelik, Ş. B. (2016). Türk Borçlar Kanunu'na göre konaklama yeri işletenin konaklayanın eşyasının yok olması, zarar görmesi veya çalınmasından sorumluluğu. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 22(3), 2283-2303.
- Toprak Sigorta. (2011). *Ferdi Kaza Sigortası*. Erişim adresi: http://www.topraksigorta.com.tr/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=102. Erişim: 04.01.2020.
- TSB (Türkiye Sigortalar Birliği). (1959). *Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Mesuliyet Sigortası Genel Şartları*. Erişim adresi: <https://www.tsb.org.tr/ucuncu-sahislara-karsi-mali-mesuliyet-sigortasi-genel-sartlari.aspx?pageID=523>
- TSB (Türkiye Sigortalar Birliği). (1984). *Asansör Kazalarında Üçüncü Kişilere Karşı Sorumluluk Sigortası Genel Şartları*. Erişim adresi: <https://www.tsb.org.tr/-asansor-kazalarinda-ucuncu-kisilere-karsi-sorumluluk-sigortasi-genel-sartlari.aspx?pageID=903>. Erişim: 03.01.2020.
- TSB (Türkiye Sigortalar Birliği). (1993). *Yangın Sigortası Genel Şartları*. Erişim adresi: <http://www.tsb.org.tr/yangin-sigortasi-genel-sartlari.aspx?pageID=524>. Erişim: 30.01.2020.
- TSB (Türkiye Sigortalar Birliği). (2006). *Elektronik Cihaz Sigortaları Genel Şartları*. Erişim adresi: <http://www.tsb.org.tr/elektronik-cihaz-sigortalari-genel-sartlari.aspx?pageID=480>. Erişim: 01.02.2020
- TSB (Türkiye Sigortalar Birliği). (2020). *Hırsızlık Sigortası*. Erişim adresi: <https://www.tsb.org.tr/Print.aspx?tID=2080>. Erişim: 03.01.2020.
- TTK (1956). 6762 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, 09.07.1956 Tarih ve 9353 Sayılı Resmi Gazete.
- TTK (2011). 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, 14.02.2011 Tarih ve 27846 Sayılı Resmi Gazete
- Ulaş, I., (2012). *Uygulamalı zarar sigortaları hukuku*, 8. Baskı. Turhan Kitabevi: Ankara.
- Unico Sigorta (2020.). *Unico'da Ürün Sorumluluk Sigortası Teminatları Nelerdir*. Erişim adresi: <https://www.unicosigorta.com.tr/urun-sorumluluk-sigortasi>. Erişim tarihi: 22.01.2020.

Kriter No	Kriter ve Açıklaması	EN DÜŞÜK -----> EN YÜKSEK									
K1	Doğal Durumlardan Kaynaklanan Hasar Kapsamı										
	Yangın, infilak, Yer kayması, Deprem, Fırtına, kar, Duman, Sel ve su baskını gibi teminatları içeren ana kriter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
K2	Misafirlerin (müşteri) karşılaştığı risklere karşı hasar kapsamı										
	Ferdi kaza, Spor ve Animasyon aktiviteleri, Kara, hava, deniz taşıt çarpması, Cam kırılması, Elektronik cihaz gibi risklerin teminatlarını içeren ana kriter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
K3	Çalışanların karşılaştığı risklere karşı hasar kapsamı										
	Spor ve Animasyon aktiviteleri, Kara, hava, deniz taşıt çarpması, Cam kırılması, Elektronik cihaz, Makina kırılması gibi riskleri teminat altına alan ana kriter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
K4	Hırsızlığa karşı hasar kapsamı										
	Misafir eşyası, Misafir emanetleri, Çalışan eşyası, Bina sabitleri, Evrak ve Para gibi çalınabilecek şeyleri teminat altına alan ana kriter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
K5	Diğer sorumluluk sigortalarının kapsamı										
	Asansör, İşveren, Ürün, Üçüncü Şahıslara Karşı Mali sorumluluk sigortalarının kapsamlarını teminat altına alan ana kriter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
K6	İletişim										
	Sigorta şirketine ulaşılabilirlik, Satış öncesi destek, Satış sonrası destek, Danışmanlık hizmetlerini içeren ana kriter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
K7	Referanslar										
	Diğer oteller referansları, Sigorta şirketinin bilinirliği, Sigorta şirketinin özkaynak ve yedeklerinin göz önünde bulundurulduğu ana kriter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
K8	Fiyat										
	Kapsam için ödenecek tutar ve Hasar sonrasında ödenecek teminatları içeren ana kriter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Determining Liability Insurance Selection Criteria in Tourism Enterprises

Davut KARAMAN

Alanya Alaaddin Keykubat University, Vocational School of ALTSO, Antalya/Turkey

Ömer Emre ARSLAN

Alanya Alaaddin Keykubat University, Vocational School of ALTSO, Antalya/Turkey

Hacer YUMURTACI AYDOĞMUŞ

Alanya Alaaddin Keykubat University, Faculty of Rafet Kayış Engineering, AntalyaTurkey

Extensive Summary

Introduction

The tourism industry, which is an important part of rapidly growing and developing societies, must insure many facts in order to compensate for the risks to be faced by guests, management or managers and employees. In this context, the type of insurance that insurance policies put into use for the tourism sector are "hotel liability insurances". Many risks to be held responsible, even though they are faultless, can be covered under this insurance. Yet, many hotels, unaware of this insurance, insuring different risks in different items may need to be put forward as another research study.

In the study, it is aimed to reveal which issues that hotels with knowledge, experience and experience about what is the common liability insurance to be selected, take into account when choosing this insurance and which criteria affect their choices more. For the study, hotel liability insurance coverage of eight insurance companies was examined. The scopes revealed by these examined insurance guidelines were collected under certain criteria, decision makers were asked to score the criteria, and at the same time, by asking whether there are criteria to be added, the ratios about how important the criteria are in decision making were reached. The criteria determined with these rates are in a structure that can shed light on which insurance company will be selected with subsequent implementation studies.

Although the selection criteria for life insurances, motor own damage, private pension insurances related to the selection of the insurance company in general were revealed in the literature review, the fact that the selection criteria for hotel liability insurances were not revealed is important for the originality of the study. With the study, it is aimed to guide the decision makers of the sector by revealing what the concept of hotel liability insurance is beneficial for all hotels operating in the tourism sector and what is more important during its purchase.

Insurance and Liability Insurance

Both individuals and businesses face some risks in their daily activities. Fire, theft and accident are at the top of these risks. In case of such risks, significant losses are experienced in the assets of both individuals and businesses. For this reason, both individuals and businesses who are exposed to the risk of realization want to secure themselves with insurance (Karaman, 2017: 13). Insurance of risks is a method applied for individuals and businesses to transfer their risks in return for a certain premium in order to protect themselves from economic losses they will encounter (Emhan, 2009: 218).

Bednarska (2004), in his study on the risk control process in hotels, stated that the best known technique in the "transfer of responsibility" practices included in financial risk control methods is insurance. The most frequently purchased policies; Insurance against losses due to fire and similar catastrophic events such as explosion, lightning strike, flood, leakage and theft from water and sewage systems, losses and so on. In addition to these, another insurance coverage that is important for the hotel industry has been specified as "liability insurance" whose purpose is to protect hotel operators from customer demands. This means that a hotel is financially responsible for the loss or damage of the guest's property although it cannot be blamed (Nestorowicz, 1999; as cited in Bednarska, 2004: 50).

In liability insurances, the insured accepts his / her liability and insures the damage resulting from his / her misconduct against premium and transfers the possible damage or compensation to the insurance company (Duru, 2006: 16-18). The purpose of liability insurances is to prevent the possibility of an increase in the insured's assets' liabilities (Ulaş, 2012: 764). These three insurances ensure that the material or physical damages that individuals will be exposed to are covered by the insurance company (Kaya, 2010: 204-205). In addition, liability insurances aim to minimize the damage that may occur on the assets of the insured due to this responsibility, while not removing the insurant's liability to third parties (Çeker, 2011: 183).

Findings

In this study, the criteria that a hotel takes into consideration when purchasing "liability insurance" is tried to be determined. For this, alternative criteria were determined by examining clauses of different companies. Then, 13 hotel managers were asked to evaluate these criteria through a questionnaire and rate their importance. After the survey, averages were calculated for the main criteria considered by decision-making hotels. It has been concluded that the most important criteria for hotel managers in choosing a liability insurance company are communication and accessibility, damage coverage against the risks faced by customers, price criteria, and the least important criteria are the damage coverage against the risks faced by the employees, and the damage coverage criteria due to natural situations.

Result

It is a conclusion reached after all the interviews that businesses generally take out DASK insurance for natural disasters, causing them to ignore this criterion. However, the low ratings of insuring the risks faced by employees should not be overlooked. The reason why this criterion got low scores in interviews with decision makers is; It can be considered as an important detail that the employees working in the hotels interviewed do not have insurance problems and at the same time the hotel doctor has been assigned as a workplace doctor. One criterion that hotel managers and decision makers are reluctant to dwell on is the extent of damages against theft. This criterion is not welcomed by hotel businesses, and when it occurs, there is almost a consensus that the grievance should be closed before it occurs. However, the reason for the high scoring is an indication that the rate should not be ignored, although the rate is not too high, since the size of the risk to be created is not taken into account.

In this study, based on the findings and results mentioned above, some criteria were put forward in order to facilitate the managers to make this choice, and in the light of the information obtained from decision makers in the sector, the importance levels of the relevant criteria were determined and the decision-making processes of the managers were tried to be supported. It is seen that the problem of choosing an insurance company has been discussed

extensively in the literature. It is tried to be beneficial in terms of what the tourism sector should consider within the scope of this insurance, which risk situations can be covered, and how to overcome the emerging problems in a harmless way. It is expected that this study will guide the future multi-criteria decision making method and studies with the help of the determined criteria.