



YANGIN SİGORTA POLİÇELERİ HAZIRLANMASINDA, RİSK ANALİZİ VE YÖNETİMİNİN ÖNEMİ: OTEL İŞLETMELERİ KAPSAMINDA BİR ARAŞTIRMA

Erdiñ CESUR^{1, a, ✉}

¹Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Sapanca Meslek Yüksekokulu, Finans-Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, Sakarya, Türkiye

^aORCID: 0000-0002-4697-3866

✉ Sorumlu Yazar:

ecesur@subu.edu.tr

Geliş tarihi: 21/03/2025

Kabul tarihi: 25/08/2025

Özet: Bu çalışma yangın sigorta poliçesi hazırlanırken sigortacılar tarafından yapılması gereken risk analizi ve risk yönetiminin önemine odaklanmaktadır. Sigortacıların, poliçe satışından önce, sigorta yapılacak olan yerle ilgili kapsamlı bir risk analizi çalışmasının yapmasının, ileride ortaya çıkabilecek can ve mal kayıplarının önlenmesindeki önemini araştırmak çalışmanın en temel amacıdır. Bu çalışmanın evreni turizm sektöründe faaliyette bulunan bütün otel işletmeleridir. *Turizm Sektöründe* faaliyette bulunacak otel işletmeleri çalışma ruhsatı almadan önce belli güvenlik tedbirlerini yasal olarak almak zorundadırlar. Bu alınması gereken tedbirler hem turizm hem de sigortacılık oldukça hayati öneme sahip bir konudur. Çalışmada tanımlayıcı nitelikte nitel bir araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırma konusu ile ilgili birincil ve ikincil verilerden yararlanılmıştır. Birincil veriler kapsamında Türkiye’de faaliyette bulunan sigorta şirketlerinden, kasıtlı ve amaçlı örnekleme yoluyla 10 sigorta şirketi seçilmiştir. Bu seçilen şirketlerde görev yapan yetkililerle yarı yapılandırılmış mülakatlar ile veriler toplanmış ve analiz edilmiştir. İkincil veriler kapsamında ise literatürde daha önce yapılmış olan araştırmalar, hazırlanmış olan raporlar, sigorta şirketleri tarafından hazırlanmış olan sektör raporları ve turizm sektöründe risk yönetimi ve uygulamaları hakkındaki çalışmalar incelenmiştir. Yapılan araştırma ve incelemeler sonucunda elde edilen bulgular eşliğinde araştırma sorusuna cevaplar aranmaya çalışılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre, otel işletmeleri için hazırlanan yangın sigorta poliçelerinin otel paket poliçeleri içerisinde çeşitli sigorta branşları ile birlikte yer aldığı ve sigortacıların poliçe düzenlemeden önce ilgili yerlerle ilgili sigortalı ve/veya sigorta ettirenin beyanlarına göre davrandıkları, sigortacıların bir kısmının söz konu yerler için kapsamlı ve detaylı risk analizi çalışmaları yapılmadığı yönünde ağırlıklı bir görüş ortaya çıkmıştır.

Anahtar Sözcükler: *Otel işletmeleri, Risk analizi ve yönetimi, Sigorta, Yangın sigortaları,*

THE IMPORTANCE OF RISK ANALYSIS AND MANAGEMENT IN PREPARING FIRE INSURANCE POLICIES: A STUDY WITHIN THE SCOPE OF HOTEL BUSINESSES

Abstract: This study focuses on the importance of risk analysis and risk management that should be performed by insurers when preparing a fire insurance policy. The main purpose of the study is to investigate the importance of insurers conducting a comprehensive risk analysis study on the location where insurance will be made before selling the policy in order to prevent possible loss of life and property. The universe of this study is all hotel establishments operating in the tourism sector. Hotel establishments operating in the tourism sector are legally required to implement certain safety measures before obtaining an operating license. These necessary measures are of vital importance to both tourism and insurance. A descriptive qualitative research method was used in the study. Primary and secondary data related to the research topic were used. Within the scope of primary data, 10 insurance companies were selected from among the insurance companies operating in Turkey through intentional and purposeful sampling. Data were collected and analyzed through semi-structured interviews with the officials working in these selected companies. Within the scope of secondary data, previously conducted research in the literature, prepared reports, sector reports prepared by insurance companies and studies on risk

management and practices in the tourism sector were examined. As a result of the research and examinations, an attempt was made to find answers to the research question. According to the findings obtained within the scope of the research, a predominant view emerged that fire insurance policies prepared for hotel businesses are included in hotel package policies together with various insurance branches and that insurers act according to the declarations of the insured and/or the policyholder regarding the relevant places before issuing the policy, and that some insurers do not conduct comprehensive and detailed risk analysis studies for the places in question.

Keywords: Hotel businesses, Risk analysis and management, Insurance, Fire insurance,

1.Giriş

Turizm, dünyanın en önemli ekonomik sektörlerinden biridir (World Travel & Tourism Council, 2019), ancak aynı zamanda doğal afetlere karşı en savunmasız olanlardan da biridir (Pforr, 2009; Tsai, 2020). Turizm endüstrisi doğal afetler ve krizler gibi çeşitli risklerin etkisi altındadır. Bir başka ifadeyle turizm endüstrisi kendisini etkileyen iç ve dış değişkenler nedeniyle (Morrison vd., 2018; Ritchie ve Jiang, 2019) doğal ortamlara ve iklime büyük ölçüde bağımlıdır ve bu nedenle diğer endüstrilere kıyasla küresel ısınma ve iklim değişikliğinden etkilenme olasılığı daha yüksektir (Bode ve diğ., 2003). Bu gelişmelere son örnek 2020'nin başlarındaki covid-19 pandemisinin, turizm ve konaklama sektörlerinin küresel sağlık sorunlarından nasıl etkilendiği verilebilir (Liu ve diğ., 2024). Diğer yandan turizm sektörü, siyasi istikrarsızlık, doğal afetler, sağlık salgınları ve ekonomik krizler gibi her türlü tehdide karşı hassas olabileceği gibi, çeşitli ihmal ve kusurlar nedeniyle meydana gelebilecek, örneğin yangınlar gibi ve beklenmeyen olaylar, işletme faaliyetlerini kesintiye uğratarak yönetim ve çalışanlar arasında önemli mali yüklerle ve psikolojik strese neden olabilir (Rejda, 2012). Bu ve buna benzer olaylar, turizm sektöründeki otel işletmelerini sigorta alımı da dahil olmak üzere ve sadece bunlarla da sınırlı olmamak üzere çeşitli stratejiler yoluyla kendilerini olumsuzluklara karşı koruma yolları geliştirmelerini hayati hale getirmektedir (Williams & Balá, 2015).

Turizm sektöründeki kurum ve kuruluşlar, bu çalışmadaki “örneği ile otel işletmeleri” tipik olarak iki ana afet türüyle başa çıkmak zorundadır. Bunlardan birincisi, antropojenik afetler, ikincisi ise antropojenik olmayan afetlerdir. Antropojenik afetler, insanların kasıt, hata veya ihmalleri nedeniyle oluşan yapısal çökmeler, tehlikeli madde salınımları, yangınlar ve patlamalar ve ulaşım kazaları, vb., tehlikeleri ifade eder. Antropojenik olmayan afetler ise depremler, kuraklıklar, hava felaketleri, vb. gibi doğanın neden olduğu afetlerdir (Jha, 2010). Bir otelin tüm yöneticileri ve departman sorumluları, bu iki afet türüyle ilgili her türlü eğitimi almalı, tedbir ve önleyici çalışmaları yapmalıdır (AlBattat & Som, 2014; Tsai, 2020). Bir başka ifadeyle, turizm işletmeleri ve otel işletmeleri olası her çeşit felaketlere karşı önleyici tedbirler almalıdır; aksi takdirde, bu tür felaketler turistlerin başta can ve mal kaybı olmak üzere sektöre olan güveninin kaybına ve diğer yandan da ani gelir düşüşleri gibi olumsuz etkilere yol açabilir (Sonmez ve diğ., 1999).

Turizm ve bu alanda faaliyette bulunan işletmeler önceden alacakları tedbir ve önlemlerle meydana gelebilecek çeşitli riskleri önleyebilirler. Alınacak tedbirlerden biri de sigortadır. Amerikan Risk ve Sigorta Birliği Sigorta Terminolojisi Komisyonuna göre, “sigorta, *tesadüfi zararların, bu tür zararlar için sigortalıları tazmin etmeyi, meydana geldiklerinde başka maddi faydalar sağlamayı veya riskle ilgili hizmetleri sağlamayı kabul eden sigorta şirketlerine bu tür risklerin devredilmesi yoluyla bir havuzda toplanması*” şeklinde tanımlanmıştır (Rejda ve McNamara, 2014). Türkiye’de halen yürürlükte bulunan Türk Ticaret Kanununun 6.kitabında ise sigorta; “*sigortacının bir prim karşılığında, kişinin para ile ölçülebilir bir menfaatini zarara uğratan tehlikenin, rizikonun, meydana gelmesi hâlinde bunu tazmin etmeyi ya da bir veya birkaç kişinin hayat süreleri sebebiyle ya da hayatlarında gerçekleşen bazı olaylar dolayısıyla bir para ödemeyi veya diğer edimlerde bulunmayı yükümlendiği*” bir sistem olarak tanımlanmaktadır (TTK, 2025).

Bu çalışma turizm sektöründe faaliyette bulunan otel işletmeleri için yangın sigorta poliçesi hazırlanırken sigortacılar tarafından yapılması gereken risk analizi ve risk yönetiminin önemine odaklanmaktadır. Sigortacıların, otel işletmelerine poliçe satışından önce, sigorta yapılacak olan yerle ilgili kapsamlı bir risk analizi çalışmasının yapmasının, ileride ortaya çıkabilecek can ve mal kayıplarının önlenmesindeki önemini araştırmak çalışmanın en temel amacıdır.

Bu çalışmanın evreni turizm sektöründe Türkiye’de faaliyette bulunan işletme belgeli, yatırım

belgeli ve basit konaklama işletme belgeli toplamda 21.825 (TUROB, 2025), otel işletmeleridir. *Turizm Sektöründe* faaliyette bulunan otel işletmeleri işletme ruhsatı almadan önce işletmelerinin yasal olarak belli güvenlik tedbirlerini almaları zorunluluk arz etmektedir. Diğer yandan bu otel işletmelerinin olası birtakım risklere karşı sigorta yapma ihtiyacı da ortaya çıkmaktadır. Her ne kadar günümüz itibariyle Türkiye’de otel işletmelerinin yapması zorunlu olan bir sigorta branşı olmamasına rağmen birçok işletme ihtiyari bir şekilde çeşitli sigorta branşlarından oluşan bir sigorta ürün paketi ile kendilerini güvence altına almak istemektedirler. Bu aşamada sigorta güvencesi sağlamak için teminat vermek isteyen sigortacıların da söz konusu işletmede gözden geçirmeleri gereken birtakım hususlar, yapmaları gereken çeşitli hazırlıklar söz konusudur. Bir başka ifadeyle sigortacı, sigorta poliçesi satışı ve hazırlanması aşamasında risk analizinin yapılması, risk profilinin oluşturulması, risk yönetimi için alınması gereken tedbir ve önleyici düzenlemelerin hayata geçirilmesinde önemli bir rol üstlenmektedir. Bu hem turizm hem de sigortacılık için oldukça hayati öneme sahip bir konudur.

Çalışmada cevabı aranan temel araştırma sorusu şudur: “*Sigorta poliçesi hazırlama aşamasında sigortacıların yapacağı ya da yapması gereken risk analizine ve yönetimine ilişkin çalışmaların olası etkileri neler olabilir?*” Bir başka ifadeyle, “*sigortacılar bir otel işletmesine yangın sigortası poliçesi düzenlemeden önce otelin tüm bölümlerini kapsayan detaylı bir risk analizi çalışması yapmış olsalardı, günümüzde önemli can ve mal kayıplarına neden olan otel yangınları önlenebilir miydi?*” Sigortacıların, otel işletmelerine otel paket poliçeleri düzenleyip satmadan önce ilgili yerlerde kapsamlı risk analizi ve değerlendirmeleri sıhhatli yapmaları halinde muhtemelen birçok riskin gerçekleşmesi önlenmiş ya da olası etkileri azaltılmış olacaktır. Bir başka ifadeyle bu tür konaklama işletmelerinde olası risklerin gerçekleşmesinin önüne geçilerek gerçek manada *sigortacının risk yönetme becerisi* sayesinde örneğin, otellerde yangınların meydana gelmesi önlenebilir ve can ve mal kayıplarının önüne geçilebilecektir. Dolayısıyla böyle bir süreçte de sigorta şirketleri de yüklü miktarda tazminat ödemek zorunda kalmayacaklardır.

Çalışmada tanımlayıcı nitelikte nitel bir araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırma konusu ile ilgili birincil ve ikincil verilerden yararlanılmıştır. Birincil veriler kapsamında Türkiye’de faaliyette bulunan sigorta şirketlerinden, kasıtlı ve amaçlı örnekleme yoluyla 10 sigorta şirketi seçilmiştir. Bu seçilen şirketlerde görev yapan yetkilerle yarı yapılandırılmış mülakatlar ile veriler toplanmış ve analiz edilmiştir. İkincil veriler kapsamında ise literatürde daha önce yapılmış olan araştırmalar, hazırlanmış olan raporlar, sigorta şirketleri tarafından hazırlanmış olan sektör raporları ve turizm sektöründe risk yönetimi ve uygulamaları hakkındaki çalışmalar incelenmiştir. Yapılan araştırma ve incelemeler sonucunda elde edilen bulgular eşliğinde araştırma sorusuna cevaplar aranmaya çalışılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre, görüşme yapılan sigorta şirketlerinden bazılarının otel işletmeleri için hazırlanan yangın sigorta poliçeleri için bağımsız ekspertiz şirketlerinden mutabakatlı değer takdir raporu aldıkları, büyük çaplı otel işletmeleri için uzman kişilerle risk analiz ve yönetim tekniklerini uyguladıkları tespit edilmiştir. Ancak diğer yandan bazı sigorta şirketlerinin ise bu tür bir risk analizi çalışması yapmadığı, otelden sorumlu olan kişinin beyanına göre hareket ettikleri tespit edilmiştir. Sigorta şirketlerinden istedikleri sigorta güvencesini temin edemeyen otel işletmelerinin ise, bankalar üzerinde sigorta poliçeleri satın aldıkları belirlenmiştir.

Bu çalışma hem sigortacılık hem de turizm sektörü için son yıllarda meydana gelen ve büyük çaplı can ve mal kayıplarına neden olan yangın riskine karşı alınması gereken tedbir ve önlemlerin tartışılması bakımından önem arz etmektedir. Türkiye’nin stratejik sektörlerden birisi olarak üzerinde önemle durduğu ve çalıştığı turizm sektörünün olası risklere karşı alınması gereken tedbirlerden biri olarak sigorta konusunun daha fazla üzerinde çalışılması arzu edilen bir durumdur. Turizmin her alanında sigortacılık uygulamalarının yaygınlaştırılması sayesinde turizmde risk analizi ve yönetimi yapılarak daha güvenli ve tercih edilen bir konuma gelmesi beklenmektedir.

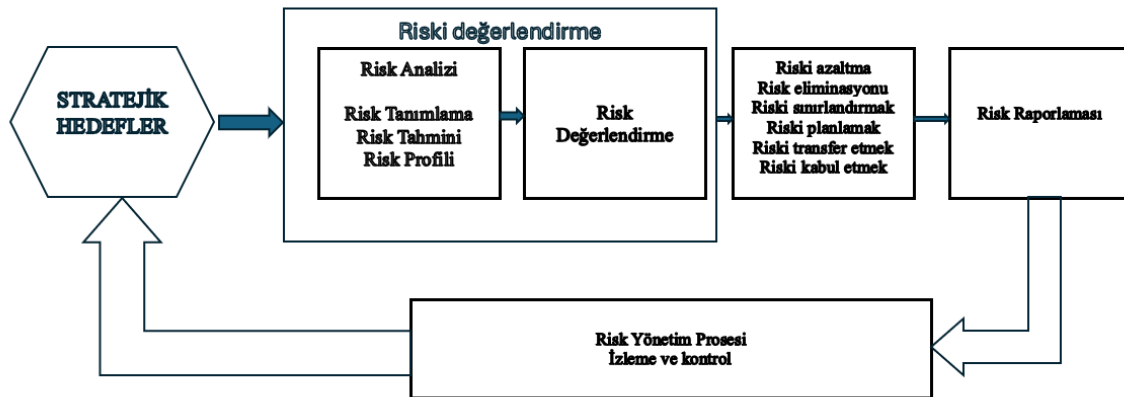
2.KAVRAMSAL ÇERÇEVE (Literatür İncelemesi)

Brown ve diğ., (2017) çalışmalarında turizm sektöründe yer alan, otel işletmelerinin zaafalarının çok yönlü olduğunu belirterek, yaptıkları literatür tartışmasında, afet ve afetlere dayanıklılığın turizm sektörü için nasıl çerçvelendiğini ve daha spesifik olarak, birtakım tedbirlerin otel sektörüne nasıl uygulanabileceğini incelemişlerdir. Yazarlar çalışmalarında otel işletmelerinin zaafaları çok yönlü ve çeşitli olduğunu, bir otelin sadece fiziksel altyapısının, personeli ve misafirleri riske atan çeşitli doğal

ve insan yapımı tehlikelerden dolayı risk altında olabileceğini ileri sürmüşlerdir. Yazarlar çalışmalarında, otel işletmeleri için afet dayanıklılığı oluşturmanın önceliklendirilmesinin önemine işaret etmişlerdir. Ayrıca, diğer yandan otel sahip ve yöneticilerinin paydaşlarıyla birlikte olası oteller için afet dayanıklılığı oluşturmaya entegre edilmiş bir afetin tetiklediği kesintileri değerlendirme, yenilik yapma, uyum sağlama ve bunların üstesinden gelme kapasitesini tanımlayan dinamik bir yapının önemini vurgulamışlardır. Graham ve Roberts, (2000) çalışmalarında dünya çapında farklı ve genellikle daha büyük yangın tehlikeleri oluşturan yeni misafirperverlik ortamlarının inşa edildiğini ve bu nedenle otel işletmeleri için giderek daha ayrıntılı güvenlik önlemleri ve mevzuatlarının oluşturulması gerektiğini ileri sürmektedir. Yazar çalışmasında dünya çapındaki otellerde uygulanan güvenlik önlemlerinin farklılık gösterdiğini ve her zaman herhangi bir acil durumu yönetmelerinin çok mümkün olmadığını belirtmektedir.

Tsai, (2020) Tayvan otel endüstrisindeki felaketlerin nedenlerini analiz eden çalışmasında elverişsiz ortamlara ve konumlara ek olarak, otel işletmecilerinin felaketlere karşı dikkatsizliğinin de felaket kayıplarının bir başka ana nedeni olduğunu ortaya koymuştur. Afetlerin etkisini azaltmak için, Tayvan'daki afet önleme yetkililerinin tüm otel işletmecilerinin bir "Otel Yangın Koruma Planı" sunmasını, bir öz koruma ekibi kurmasını ve personel için afet önleme eğitimi düzenlemesini zorunlu kıldığını belirtmiştir. Yazar çalışmasında ayrıca afet okuryazarlığının geliştirilmesinin yanı sıra, afet yönetiminin çeşitli aşamalarında, personelin afetten önce, afet sırasında ve afetten sonrası için yapmaları gerekenler konusunda bilinçlendirilmelerinin önemine değinmiştir.

Bharwani ve Mathews de (2012) çalışmalarında, özellikle Hindistan bağlamında olmak üzere, günümüzün büyüyen küresel bağlamında otelciler tarafından önemli olarak kabul edilen, konaklama sektörüne özgü temel riskleri belirlemeyi amaçlamışlardır. Ayrıca, otel işletmeleri için risk yönetimi hakkında genel bir model önermeyi amaçlamışlardır. Bu amaçla, yaptıkları araştırmada rekabet avantajı elde etmek ve iş dayanıklılığını geliştirmek için, konaklama sektörü kuruluşlarının yalnızca krizlere ve acil durumlara karşı değil, iş stratejilerini oluştururken de riskleri proaktif olarak belirlemeye, analiz etmeye ve değerlendirmeye odaklanmalarının önemine değinmişlerdir. Yazarlar çalışmalarında otel işletmelerinde en sık ele alınan risk alanlarını belirleyerek hem yöneticiler ve hem de araştırmacılar ve eğitimciler için bir çerçeve ortaya koymaya çalışmışlardır. Yazarlar çalışmalarında, risk yönetimini risk değerlendirme, risk azaltma ve risk raporlama şeklinde üç aşamalı bir süreç olarak tanımlamışlardır. Yazarlar Şekil 1 de risk değerlendirme ve yönetim sürecini açıklamışlardır. Buna göre, otel işletmesinin stratejik hedefleri doğrultusunda öncelikle risk değerlendirmesinin yapılması gerekliliği ve bu esnada risk analizi yapılırken, riskin tanımlanmasının ve tahminin yapılarak risk profilinin oluşturulması gerektiğini ileri sürmüşlerdir. Bu sonuçları bir bütün olarak ele alarak riskin değerlendirilebileceğini, sonrasında ise, riskin elimine mi edileceği, sınırlandırılacağı mı, riskin planlanması ya da transfer mi edileceği ya da riskin bu haliyle kabul mü edileceği üzerinde değerlendirmeler yapılarak riskin nasıl azaltılacağı ya da ortadan kaldırılacağı belirlenmeye çalışılacağını açıklamışlardır. Sonuç olarak ortaya çıkan risk raporuna göre ilgililerin risk yönetimi ve riskin izlenmesi için alınması gereken tedbirleri açıklamışlardır.



Şekil 1. Risk Değerlendirme ve Yönetim Süreci

Kaynak: Bharwani, S. and Mathews, D. (2012), "Risk identification and analysis in the hospitality industry: practitioners 'perspectives from India", Worldwide Hospitality and Tourism Themes, Vol. 4 No. 5, pp. 410-442.

Vij, (2019) de çalışmasında, Hindistan turizm sektöründe yer alan, otel işletmelerinde kurumsal risk yönetimi stratejilerini araştırmıştır. Yazar çalışmasında otel işletmelerinde risk farkındalığı kültürü yaratmak ve risk planlamasını iş kararlarına dahil etmenin önemine değinmiştir. Günümüzde modern otel işletmelerinin karmaşıklığında, yöneticilerin riskler ve risk yönetimi konusunda her zamankinden daha fazla beceri düzeyine sahip olmasını gerektirdiğini ileri sürmüştür. Yazar çalışmasında otellerin çeşitli risk türleriyle karşı karşıya kalan yöneticilerin, bu risklerin etkilerini yönetme ve en aza indirme standartlarını yükseltmenin yollarını bulması ve sürekli araması gerekliliğine dikkat çekmektedir. Yazar, riskleri yönetmenin hedefleri, riskleri belirleyip önceliklendirerek olumlu olayların olasılığını ve etkisini artırmak ve olumsuz olayların olasılığını ve etkisini azaltmak olduğunu vurgulamaktadır.

Bednarska (2004) da çalışmasında turizm endüstrisinin ve otel işletmelerinin günümüzün diğer ekonomilerinde olduğu gibi, karmaşıklık ve oynaklık ile karakterize edilebilecek birçok risklerle karşı karşıya kaldığını vurgulayarak, hiçbir işletmenin arka planda gerçekleşebilecek süreçleri tam olarak anlayamayacağını ve ortaya çıkabilecek riskleri kesin olarak öngöremeyeceğini ve tahmin etmenin bile zaman zaman imkânsız olabileceğini ileri sürmektedir. Yazar çalışmasında otel işletmeleri için risk kontrolü yapmanın, risk yönetimi prosedürünün bir unsuru olduğunu ileri sürmektedir. Bunun bir süreç olduğu ve bu sürecin temel amacının, olumsuz etkileri azaltmayı amaçlayan yöntem, teknik ve araçların uygulanması yoluyla otel işletmesinin değerinin seviyesini ve istikrarını artırmak olduğunu ileri süren yazar, üç aşamalı bir risk yönetim süreci önermektedir. Bunlar;

- 1-Otel işletmesinin karşılaşılabileceği tüm olası risklerin belirlenmesi.
- 2-Belirli risk faktörlerinin şirket performansı üzerindeki potansiyel etkisinin değerlendirilmesi.
- 3-Risk kontrol ve izleme araçlarının seçimi ve uygulanması.

Yazar, yapılacak olan risk yönetim süreci sonunda ortaya çıkan sonuca, göre aşağıdaki eylemlerin hayata geçirilmesini önermektedir.

- Önemsiz olabilecek riskler göz ardı edilebilir.
- Kontrolün uygulanmasını gerektiren maddi risk yöntemleri uygulamaya konulabilir.
- Bazı risklerin sürekli gözlem altında tutulması ve zaman içinde tedbir alınması gerekebilir.

Vassilikopoulou ve diğ., (2009) çalışmalarında otel işletmelerinde krizlerle ilişkili tüketici tepkilerini ve bir otel krizi sırasında tüketici tutumlarını etkileyen faktörleri araştırmışlardır. Yazarlar çalışmalarında otel yangınları ile ilgili çalışmalara da değinmişlerdir. Otel yangınlarıyla ilgili olarak hem ekipman hem de politikalar açısından yangınların önlenmesi ve otellerin yangınlardan korunması için yararlı kılavuzlar önermişlerdir. Yangın durumunda, kişilerin oteldeki yangın ekipmanlarını etkili bir şekilde kullanmayacaklarını ve mantıksız davranmaya eğilimli olduklarını ileri sürmüşlerdir. Yazara göre oteldeki yangınlar aniden ortaya çıkar ve yerel olma eğilimindedir. Yazar “*krizin mümkün olan en kısa sürede sonlandırılması konusunda yaygın bir fikir birliği olmasına rağmen, kullanılacak araçlar konusunda anlaşmazlıklar olabileceğini*” ileri sürerek otel yangınlarını yüksek sonuçlu krizler olarak tanımlanmıştır. Mansfeld ve Pizam (2006), çalışmalarında otel işletmelerinin yangınlar ile başa çıkabilmeleri için etkili kriz yönetimi modelleri uygulamaları gerektiğini ileri sürmüşlerdir. Yazarlar böylece uygulanacak etkili kriz yönetimi sayesinde can ve mal kayıplarının en aza indirilebileceğini ileri sürmüşlerdir. Günümüzde turizm sektörünün ve özellikle uluslararası turizm talebinin krizlere veya afetlere karşı hassas olduğu kabul edilmektedir. Bunun nedeni turizmin politik istikrarsızlık, ekonomik koşullar, çevre ve hava koşulları gibi birçok dış faktörden etkilenmesidir (Okumus ve diğ., 2005). Turizm endüstrilerinin duyarlılığı endüstri kuruluşları ve ajansları tarafından da kabul edilmiştir. Sonuç olarak turizm endüstrisinin krizlere ve afetlere hazırlanmasına ve bunlara yanıt vermesine yardımcı olmak için bir dizi rapor, şablon ve araç seti yayınlanmıştır (Ritchie ve Jiang, 2019).

Baratsas ve Tzavaras, (2023) çalışmalarında *risk kavramını* açıklarken, riskin ev ve iş bağlamlarında günlük yaşamlarımızın doğasında var olduğunu ve seyahat ettiğimizde de mevcut

olduğunu vurgulamaktadır. Basit bir ifadeyle riskin, belirsizlik ve olası olumsuz sonuçlar kavramlarını içerdiğini, bu sayede değerli bir şeyin aniden kaybolup zarar görebileceğini ifade etmektedir (Ritchie ve Jiang, 2019). Açıkçası risk, hayatımızın vazgeçilmez bir parçasıdır. Yaptığımız her eylemde risk vardır. Steene'nin (2016) makalesinde turizm tarihinin kısa bir incelemesi yapılarak, turizmde en erken başlangıcından itibaren fiziksel, doğal ve beşeri tehlikelerin bulunduğunu ve riski teşvik eden yeni tehlikelerin evrimleştiği ortaya yeni riskler çıktığı ifade edilmektedir (Ritchie ve Jiang, 2019). Vaughan ve Vaughan'a göre (2007) risk yönetimi, *"işletmenin karşı karşıya olduğu risklerin azaltılması ve ortadan kaldırılmasını hedefleyen risk sorununa bilimsel bir yaklaşımdır. Risk yönetimi, kurumsal sigorta satın alma alanından evrilmiştir ve tüm işletmeler ve kuruluşlar için belirgin ve önemli bir işlev olarak kabul edilmektedir. Birçok işletme firması, saf riskle başa çıkma konusunda uzmanlaşmış, yüksek eğitilmiş kişilere sahiptir. Bazı durumlarda, bu, bir kişi veya şirket içindeki tüm bir departman için tam zamanlı bir işidir."*

Dayour (2020) çalışmasında, sigorta sisteminin, bireylerin, hanelerin ve kurumların karşılaşılabilecekleri riskler sonucunda uğrayabilecekleri büyük ekonomik kayıpların, düzenli prim ödemeleri yapmaları suretiyle önüne geçebileceklerini belirtmiştir. Rejda, (2012) da sigorta için, *"bir tarafın diğer tarafa (yani sigortalıya) gelecekteki olası hasarlara veya kayıplara karşı bir prim karşılığında mali tazminat teklifini içeren bir sözleşme"* olduğunu ileri sürmüştür. Bu işlemin bir sigorta poliçesi temelinde sigorta şirketine devredilebileceğini açıklayan yazar, sigortacının da bu sözleşme ile güvence altına alınan kıymetlerin karşılaşılabilecek zararlarının maliyetini sigorta havuzundaki diğer sigortalı bireyler ve firmalar arasında bölüştürülmesine dikkat çekerek olası ağır kayıpların böylece bertaraf edilebileceğini açıklamıştır. Dayour (2020) da çalışmasında sigorta şirketlerinin esas olarak, havuzlama kavramını kullandıklarını başka bir deyişle, *sigortacının ekonomik kayıp riskini mümkün olduğunca çok sayıda benzer şekilde tehlike altında olan abone arasında dağıtarak oluşan zararların kolayca karşılandığını* ileri sürmektedir.

3.METODOLOJİ

Çalışmada tanımlayıcı nitelikte nitel bir araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırma konusu ile ilgili birincil ve ikincil verilerden yararlanılmıştır. Birincil veriler kapsamında Türkiye'de faaliyette bulunan sigorta şirketlerinden, kasıtlı ve amaçlı örnekleme yoluyla 10 sigorta şirketi seçilmiştir. Bunun için *Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Etik Kurulundan 20.05 2024 tarih ve E-26428519-050.99-126461/ Etik Kurul Kararı 44/16* alınmıştır. Bu seçilen şirketlerde görev yapan yetkilerle yarı yapılandırılmış mülakatlar ile veriler toplanmış ve analiz edilmiştir. Ulaşılması kolay olan kişilerle 10 Şubat 2025 - 20 Şubat 2025 tarihleri arasında yüz yüze ve telefonla görüşülerek kendilerine *Yangın Sigorta Sözleşmeleri* yapılmadan önce ne gibi iş ve işlemler yapıldığına dair sorular yöneltilmiştir. Elde edilen veriler çalışmanın bulguları kısmında verilmiştir. İkincil veriler kapsamında ise yerli ve yabancı literatürde daha önce yapılmış olan araştırmalar, hazırlanmış olan raporlar, sigorta şirketleri tarafından hazırlanmış olan sektör raporları ve turizm sektöründe risk yönetimi ve uygulamaları hakkındaki çalışmalar incelenmiştir. Yapılan araştırma ve incelemeler sonucunda elde edilen bulgular eşliğinde araştırma sorusuna cevaplar aranmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada araştırmacı nitel bir yöntemi belirlemiş, keşfedici, tanımlayıcı ve betimsel analiz yaklaşımı aracılığıyla birincil ve ikincil verilerden yararlanarak içerik analizlerini yaparak sonuçlara ulaşmaya çalışmıştır (Braun ve Clarke, 2006). Blumberg ve diğ., (2014) belirttiği gibi günümüzde birçok araştırmalarda kullanılan ikincil verilerin kullanılması bu tür araştırmalar için oldukça uygun olabileceği belirtilmektedir. Dahası Flick (2014) çalışmasında belirttiği üzere niteliksel araştırmada kullanılan, belirli yöntemlerin diğerlerinden üstünlüğü ile karakterize edilemeyeceğini ve niceliksel araştırma ile uyumsuz zıtlıklar içermeyeceğini belirterek, nitel araştırmaların genel olarak farklı bir araştırma anlayışını gerektirdiği ve anlatsal bir görüşme veya anket kullanma kararının ötesine geçerek konu ve yöntem arasındaki ilişkinin özel olarak anlaşılmasının önemine değinmiştir.

4.BULGULAR

Türkiye’de Sigorta Sektörü ve Sigortacılık

Çalışmanın kavramsal çerçevesinde açıklandığı üzere, sigortacılık, *ileride ortaya çıkması muhtemel birtakım risklerin gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkabilecek ekonomik kayıpların sigortalı ve sigortacı arasında yapılan sözleşmeye bağlı giderilmesine özgü* bir faaliyet alanıdır (Vaughan ve Vaughan, 2007). Sigortacılık sektörü Dünyanın diğer ülkelerinde olduğu gibi, Türkiye’de de çerçevesi yasal olarak belirlenmiş bir sektördür. Türkiye’de 2019 yılına kadar hazine müsteşarlığına bağlı olan *Sigortacılık Müdürlüğü*, 18.10.2019 tarihli Cumhurbaşkanı kararnamesiyle kurulan SEDDK (Sigortacılık ve özel emeklilik düzenleme ve denetleme Kurumu) ile feshedilerek, Türkiye’deki sigortacılığa ilişkin tüm iş ve işlemler bu kurum tarafından düzenlenmekte ve denetlenmektedir (SEDDK, 2025). Şubat 2025 tarihi itibarıyla Türkiye’de 47’si Hayat, 20’si Hayat dışı ve 4’ü de Reasürans şirketi olmak üzere toplamda 71 şirket sigortacılık sektöründe faaliyet göstermektedir (TSB, 2025). Diğer yandan sigorta şirketlerinin nam ve hesabına sigorta sözleşmelerinin yapılmasına aracılık eden TOBB’a levhaya kayıtlı gerçek ve tüzel kişi olmak üzere yaklaşık 17.000 sigorta acentesi faaliyette bulunmaktadır (TOBB, 2025).

SEDDK (2025) verilerine göre bugün Türkiye’de uygulanmakta olan 58 adet sigorta branşı bulunmaktadır. Bu sigorta branşlarına ait sigorta poliçeleri ülkede faaliyette bulunan sigorta şirketleri ve kendilerine yasal olarak sigortacılık yapma yetkisi verilen bankalar ve şubeleri aracılığıyla birey ve kurumların hizmetine sunulmaktadır. Sigorta şirketleri bu söz konusu sigorta ürünlerini kendilerinin oluşturacağı satış ekipleri ile satabilecekleri gibi sigorta aracıları denilen gerçek veya tüzel kişi şeklinde faaliyette bulunan sigorta acenteleri ve sigorta brokerleri aracılığıyla da satmaktadırlar (Cesur, 2023).

Türkiye’de Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından Uygulamaya Konulan Ulusal Meslek Standartlarının İncelenmesi

Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Türkiye’deki meslek standartlarının hazırlanmasında ve belirlenmesinde yetkili bir kurum olarak, sigortacılık sektörüne ilişkin çeşitli meslek standartlarını oluşturmuş ve yayınlamıştır. **Tablo 1** de Türkiye’de MYK tarafından uygulamaya konulan meslek standartları yer almaktadır (MYK, 2025).

Tablo 1. Türkiye’de MYK Tarafından Yayımlanan Sigortacılık Meslek Standartları

Referans Kodu	Revize No	Meslek Adı	Seviye	Resmi Gazete Tarih/Sayı:
13UMS0296-4	00	Sigorta Acentesi Teknik Personeli	Seviye 4	RG., 29/5/2013-28661
13UMS0297-5	00	Sigorta Brokeri Teknik Personeli	Seviye 5	RG., 29/5/2013-28661
13UMS0297-6	00	Sigorta Brokeri Teknik Personeli	Seviye 6	RG., 29/5/2013-28661
13UMS0298-5	00	Bireysel Emeklilik Aracısı	Seviye 5	RG., 29/5/2013-28661
13UMS0299-5	00	Sigorta Şirketi Teknik Personeli	Seviye 5	RG., 29/5/2013-28661
13UMS0299-6	00	Sigorta Şirketi Teknik Personeli	Seviye 6	RG., 29/5/2013-28661
13UMS0300-5	00	Sigorta Şirketi Hasar Tazminat Personeli	Seviye 5	RG., 29/5/2013-28661
13UMS0300-6	00	Sigorta Şirketi Hasar Tazminat Personeli	Seviye 6	RG., 29/5/2013-28661

Kaynak: Cesur, E. (2023). Dijitalleşmenin sigortacılık meslek elemanlarının beceri ve yetkinliklerine olan etkilerinin değerlendirilmesi, Cumhuriyetin 100. yılı anısına 9. Uluslararası Ankara Bilimsel Araştırmalar Kongresi, Ankara

Bu meslek standartlarından çalışmamızın konusu kapsamında önem arz ettiği için *Sigorta Acentesi Teknik Personeli*, için hazırlanan standartlar incelenip analiz edilmiştir. Bu söz konusu, standardın “D” başlıklı maddesinde *müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik çalışmalar yapmak* **Tablo 2** de yer almaktadır. Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı D kodu incelendiğinde sigorta teknik personelinin, müşterilerin istek ve beklentilerine göre çalışma yapmaları gerektiği ana madde olarak belirtilmiştir. Alt başlıkta ise *Müşterinin ihtiyaç ve beklentilerini analiz etmek* yer almaktadır. Teknik personel burada müşterinin daha önceden yaptırmış olduğu veya halen var olan sigortasını sorgulayarak, müşterinin sigortaya ilişkin

görüşlerini öğrenir. Bir başka ifade ile sigorta yapılacak yer ve kıymetler hakkında bilgiler almaya çalışır ve müşterinin kişisel risk algısını ve buna yönelik aldığı tedbirleri anlamaya çalışır.

Tablo 2. Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı D Kodunun Analizi

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik çalışmalar yapmak	D.1	Müşterinin ihtiyaç ve beklentilerini analiz etmek	D.1.1	Müşterinin daha önceden yaptırmış olduğu ve/veya halen var olan sigortasının varlığını sorgular.
				D.1.2	Müşterinin sigortası var ise teminat altına aldığı kıymetleri ve poliçe koşullarını öğrenmeye çalışır.
				D.1.3	Müşterinin teminat dışı bıraktığı kıymetler hakkında bilgi alır ve sebebini anlamaya çalışır.
				D.1.4	Müşterinin geçmişteki sigortalı ve sigortasız hasarlarını öğrenir.
				D.1.5	Müşterinin sigortaya ilişkin görüşlerini öğrenir.
				D.1.6	Müşterinin sigortası yok ise, sigortalı olabilir kıymetleri hakkında bilgi alır.
				D.1.7	Müşterinin kişisel risk algısını ve buna yönelik aldığı tedbirleri anlamaya çalışır.
		D.2	Müşterilere çözüm önerileri geliştirmek	D.2.1	Potansiyel müşterilerin maruz kalabileceği riskler hakkında çeşitli senaryolar geliştirir ve müşteriye izah eder.
				D.2.2	Ürünlerin teminat kapsamı hakkında bilgi verir, teminat dışı kalan riskler ve potansiyel sonuçlarını açıklar.
				D.2.3	Müşterinin sorularına net ve anlaşılır cevaplar vererek sigortaya ilişkin şüphelerini gidermeye çalışır.
D.2.4	Standart sigorta ürünlerinin teminatları dışında kalabilecek risklerin, ek teminatlar aracılığı ile nasıl koruma altına alınabileceğini açıklar ve bedelleri hakkında bilgi verir.				
D	Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik çalışmalar yapmak	D.2	Müşterilere çözüm önerileri geliştirmek	D.2.5	Benzer müşteri profillerinin karşılaştığı hasarlar ve sonuçları hakkında örnekler verir.
				D.2.6	Karmaşık ve büyük riskler için sigorta şirketi teknik personelinden destek alır.
				D.2.7	Teminat kapsamı açısından birbiri ile ilişkilendirilebilecek ürünler için çapraz satış olanaklarını değerlendirir.
		D.3	Müşterilere fiyat teklifi vermek	D.3.1	Müşteriye, sigortalı olacak kıymete ve varsa ek teminat talebine ilişkin bilgileri sigorta şirketinin ekranına girer.
				D.3.2	Müşterinin aynı sigorta ihtiyacına yönelik başka bir fiyat teklifi alıp almadığını öğrenmeye çalışır.
				D.3.3	Müşterinin moralitesi ve rekabetin gerektirdiği koşulları dikkate alarak gerektiği hallerde ve sigorta şirketinin verdiği yetki dahilinde indirim kullanır.
				D.3.4	Ödeme imkanı ve koşulları hakkında bilgi verir.

Kaynak: MYK, (2025). Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4)13UMS0296-4 / 13.02.2013 / 00 Ulusal Meslek Standardı

Sigorta Acentesi Teknik Personeli, için hazırlanan standartlar incelendiğinde, standardın “E” başlıklı maddesinde Sigorta şirketi/şirketleri adına sigorta sözleşmesi düzenlemek **Tablo 3’te** yer almaktadır. Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı E kodu incelendiğinde teknik personelin, bu başlık altında Sigorta sözleşmesi hakkında *müşteriyi bilgilendirmek* gibi önemli bir görevi olduğu görülmektedir. Burada teknik personel, müşteriden teminat altına alınacak kıymete ilişkin bilgi ve belge talep eder. Sunulan bilgi ve belgelerin doğru, eksiksiz ve tutarlı olup olmadığını kontrol eder. Sözleşmede yer alan özel şart, teminat, istisna ve muafiyetleri açık ve anlaşılır bir biçimde açıklar ve müşterinin onayını alır. Sözleşme süresince sigortacı ve sigortalının uyması gereken yükümlülükler hakkında bilgi verir. Mevzuatta öngörülen sigorta branşlarında bilgilendirme formunu hazırlayarak sigortalıya sunar. Meslek standardında da görüleceği üzere, teknik personel sadece müşteriye poliçeyi düzenleyip teslim etmeyip bir anlamda olası riskler hakkında müşteriyi bilgilendirerek, riski yönetme eylemini gerçekleştirmektedir. Sigorta poliçesini müşteriye sunmak başlığında da teknik personel, Poliçenin müşteri tarafından imzalandığını kontrol eder ve bir nüshasını müşteriye verir. Poliçeye üzerinde teknik personel kimlik bilgileri bulunan kaşesini basar. Yetki limitlerini aşan durumlarda sigorta şirketi tarafından verilen talimatları uygular.

Tablo 3. Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı E Kodunun Analizi

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Sigorta şirketi/şirketleri adına sigorta sözleşmesi düzenlemek	E.1	Sigorta sözleşmesi düzenlemek üzere bilgi ve belge toplamak	E.1.1	Müşteriden teminat altına alınacak kıymete ilişkin bilgi ve belge talep eder.
				E.1.2	Sunulan bilgi ve belgelerin doğru, eksiksiz ve tutarlı olup olmadığını kontrol eder.
		E.2	Sigorta sözleşmesi hakkında müşteriyi bilgilendirmek	E.2.1	Sözleşmede yer alan özel şart, teminat, istisna ve muafiyetleri açık ve anlaşılır bir biçimde açıklar ve müşterinin onayını alır.
				E.2.2	Sözleşme süresince sigortacı ve sigortalının uyması gereken yükümlülükler hakkında bilgi verir.
				E.2.3	Mevzuatta öngörülen sigorta branşlarında bilgilendirme formunu hazırlayarak sigortalıya sunar.
		E.3	Sigorta poliçesini müşteriye sunmak	E.3.1	Poliçenin müşteri tarafından imzalandığını kontrol eder ve bir nüshasını müşteriye verir.
				E.3.2	Poliçeye üzerinde teknik personel kimlik bilgileri bulunan kaşesini basar.
				E.3.3	Yetki limitlerini aşan durumlarda sigorta şirketi tarafından verilen talimatları uygular.

Kaynak: MYK, (2025). Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4)13UMS0296-4/13.02.2013/00 Ulusal Meslek Standardı

MYK tarafından sigortacılık ile ilgili diğer meslek standartları da incelendiğinde hemen hemen aynı hassasiyette bütün teknik personel görev ve işlemlerinde benzer sonuçlara ulaşılabilir. Bir başka ifade ile sigorta poliçesi düzenlenmeden önce nasıl bir yol ve yöntem izleneceği bu standartlardaki görev tanımlarında açıkça belirtilmektedir.

Esasen yürürlükteki meslek standartlarının tamamı incelendiğinde bir sigorta sözleşmesi akdedilmeden önce örneğin, yangın sigorta sözleşmesi yapılmadan önce risk analizi ve yönetiminin nasıl yapılması gerektiği madde madde açık bir şekilde yazıldığı görülecektir. Bir başka ifadeyle sigortacının yangın sigorta sözleşmesi kapsamında risk kabul kriterleri bu meslek standartlarında yer almaktadır. Bu meslek standartlarına göre poliçe düzenleyen sigortacının sadece poliçe düzenleyip satamayacağı, aynı zamanda ilgili yerlerde meydana gelebilecek riskler için önleyici tedbirler alacağı, bir anlamda riski yöneteceği anlaşılmaktadır.

Araştırma Kapsamında Yapılan Görüşmelerden Elde Edilen Sonuçların Analizi

Araştırma kapsamında kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenen 10 sigorta şirketinden kolay ulaşılabilen 10 yetkili kişi ile yarı yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler 10 Şubat 2025 - 20 Şubat 2025 tarihleri arasında yüz yüze ve telefonla yapılmıştır. Bu görüşmelerde kendilerine *Yangın Sigorta Sözleşmeleri* yapılmadan önce ne gibi iş ve işlemler yapıldığına dair sorular yöneltilmiştir. Yapılan görüşmelerden elde edilen veriler şunlardır:

Şirketiniz otel işletmeleri için sigorta poliçesi satışı yaparken nasıl bir yol izliyorsunuz? Sorusuna katılımcıların çoğunluğu önce bağımsız ekspertiz şirketlerinden *Mutabakathı Kıymet Taktir Raporu* istediklerini belirtmişlerdir. Bunun otel işletmelerine sigorta poliçesi, düzenlenirken sigorta bedelinin belirlenmesinde önemli bir unsur olduğunu ifade etmişlerdir. Yine aynı katılımcıların çoğunluğu sigorta bedeli belli bir limiti geçmeyen otel işletmeleri için çoğunlukla sigorta acenteleri tarafından sigortalama işlemlerinin yapıldığını açıklamışlardır. Büyük meblağlı otel poliçelerinin düzenlenmesinde ise sigorta şirketinin kendilerinin devreye girerek ilgili mekanda sigorta yapılabilmesi için risk kabul kriterlerine göre kontrol yaptıklarını sonuca göre poliçeyi düzenlediklerini belirtmişlerdir. Bu risk kabul kriterlerinin neler olduğu sorulduğunda ise katılımcıların çoğu bunların mesleki nitelikte özellik taşıdığından açıklayamayacaklarını ifade etmişlerdir. Ancak katılımcılardan bir kısmı, poliçe düzenlemeden önce otel işletmelerinde yangın tüpü olup olmadığını, doğalgaz kaçak alarm sistemleri olup olmadığını, yangın merdivenlerinin

durumunu, kazan dairesi ve mutfak gibi yangın çıkması muhtemel yerleri kontrol ettiklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların çoğu yangın sigortası genel şartlarında yer alan beyan yükümlülüğü maddesini işaret ederek, sigorta poliçesi düzenlerken “otel yetkilisinin beyanına güveniyoruz” diyerek poliçeleri düzenlediklerini ifade etmişlerdir. Eğer beyanların bir eksiklik hata varsa zaten sigorta sözleşmesi gereği gereken tazminatın ödenmeyeceğini açıklamışlardır.

Yangın sigorta sözleşmesi yapılmadan önce sigortacının yapması gereken risk analiz ve risk yönetimi teknikleri uygulansaydı, günümüzde gerçekleşen otel yangınları önlenbilir miydi? Sorusuna katılımcıların çoğunluğu kesinlikle evet yanıtını vermişlerdir. Görüşme yapılan katılımcılar, otel işletmelerine yapılan otel paket poliçeleri için sigorta şirketlerinin titiz davrandıklarını, yangın için gerekli güvenlik tedbirleri olmayan yerlere teminat vermediklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların çoğu sigorta şirketlerinin risk katsayısı yerlere teminat vererek kendilerini zarara uğratabilecek işlerden uzak durduklarını belirtmişlerdir.

Günümüzde can ve mal kayıplarına neden olan otel yangınları için ne düşünüyorsunuz? Sorusuna katılımcıların çoğu, bu oteller için birçok sigorta şirketinin bu otellere sigorta teminatı vermediğini, bu otel işletmelerinin *Bankasürans (bankalar üzerinde sigorta poliçesi satın alma)* aracılığıyla poliçe aldıklarını iddia etmişlerdir.

MYK tarafından çıkarılıp yürürlüğe konulan ulusal meslek standartlarının yeterliliği hakkındaki düşünceleriniz nelerdir? Sorusuna katılımcıların neredeyse tamamı hem sigorta şirketlerindeki çalışanların hem de sigorta acentelerinde çalışanların 2013 yılında uygulamaya konulan söz konusu ulusal meslek standartlarından haberlerinin olmadığı veya içerikleri hakkında kapsamlı bilgilerinin olmadıklarını ifade etmişlerdir. Mesleki anlamda sigorta şirketlerinin hizmet içi eğitim programları olduğunu, ağırlıklı olarak satış teknikleri konusunda eğitim aldıklarını açıklayan katılımcılar, ülkemizde meydana gelen otel yangınlarından sonra risk yönetimi konusunda hem şirket çalışanlarına hem de kendilerine bağlı sigorta acentelerine eğitimlerin arttığını açıklamışlardır. Diğer yandan görüşme yapılan katılımcılar sigorta poliçesi satışı için SEGEM tarafında verilen *Teknik Personel* belgesinin zorunlu olduğunu, MYK tarafından yayınlanan Meslek Standartlarına sahip olmanın zorunlu olmadığını belirtmişlerdir.

Türkiye’de Uygulanmakta Olan Yangın Sigortası Genel Şartlarının Değerlendirilmesi

Yangın Sigortası Genel Şartları 1 Ocak 1993 tarihinde resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir (SEDDK, 2025). Bu genel şartlarda sigortanın konusu, “*yangının, yıldırımın, infilakın veya yangın ve infilak sonucu meydana gelen duman, buhar ve hararetin sigortalı mallarda doğrudan neden olacağı maddi zararlar, sigorta bedeline kadar temin olunmuştur*” şeklinde açıklanmaktadır. Bu genel şartlarda diğerlerinde olduğu gibi sigortalı ve sigortacının yükümlülükleri açık bir şekilde yer almaktadır. Örneğin, *Sigorta Bedelinin Kapsamı* açıklanırken hem taşınmaz mallarda hem de taşınır mallarda sigorta bedelinin nasıl belirleneceği hiçbir şüpheye yer bırakılmayacak şekilde açıklanmıştır. Ayrıca, yangın sigortası genel şartlarında aşağıdaki başlıklardaki hükümler yer almaktadır:

- **Ek Sözleşme ile Teminat Kapsamına Dahil Edilebilecek Haller ve Kayıplar*
- **Teminat Dışında Kalan Haller*
- **Eksik Sigorta*
- **Aşkın Sigorta*
- **Muafiyetler*
- **Sigortanın Başlangıcı ve Sonu*
- **Hasar ve Tazminat*
- **Rizikonun Gerçekleşmesi Halinde Sigorta Ettiren/Sigortalının Yükümlülükleri*
- **Koruma Önlemleri ve Kurtarma*
- **Rizikonun Gerçekleşmesi Halinde Sigortacının Hakları ve Yükümlülükleri*
- **Hasarın Tespiti*
- **Tazmin Kıymetlerinin Hesabı*
- **Mutabakatlı Değer*
- **Tazminatın Ödenmesi*
- **Tazminat Hakkının Eksilmesi veya Düşmesi*
- **Hasar ve Tazminatın Sonuçları*
- **Çeşitli Hükümler*

- *Sigorta Ücretinin Ödenmesi ve Sigortacının Sorumluluğunun Başlaması
- *Sigorta Ettirenin Sözleşme Yapıldığı Sırada Beyan Yükümlülüğü
- *Sigorta Ettirenin Sigorta Süresi İçinde İhbar Yükümlülüğü ve Sonuçları
- *Birden Çok Sigorta
- *Menfaat Sahibinin Değişmesi
- *Sigorta Yeri ve Değişmesi Hali
- *Tebliğ ve İhbarlar
- *Ticari ve Mesleki Sırların Saklı Tutulması
- *Yetkili Mahkeme
- *Zamanaşımı
- *Özel Şartlar

Yangın sigortası genel şartlarının kapsamı incelendiğinde görüleceği üzere, yapılacak olan sigorta anlaşması ve sonrasındaki hasar işlemlerine kadar her şey çok açık bir şekilde yer almaktadır. Araştırma kapsamında görüşme yapılan katılımcıların bahsettiği *Beyan Yükümlülüğü* maddesi Yangın Sigortası genel şartlarında şu şekilde yer almaktadır (SEDDK, 2025):

C.2 – Sigorta Ettirenin Sözleşme Yapıldığı Sırada Beyan Yükümlülüğü

2.1- Sigortacı, bu sözleşmeyi, sigorta ettirenin teklifnamede, teklifname yoksa poliçe ve eklerinde yazılı beyanına dayanarak yapmıştır.

2.2- Sigorta ettirenin beyanı gerçeğe aykırı veya eksik ise, sigortacının sözleşmeyi yapmamasını veya daha ağır şartlarla yapmasını gerektirecek hallerde.... “anlaşıldığı takdirde sigortacı riziko gerçekleşmiş olsa bile sözleşmeden cayabilir ve prime hak kazanır.”

Hükmü yer almaktadır. Ayrıca, aynı genel şartlarda yer alan aşağıdaki madde de sigorta süresi içindeki ihbar yükümlülüğünü açıklamaktadır. Buna göre;

C.3- Sigorta Ettirenin Sigorta Süresi İçinde İhbar Yükümlülüğü ve Sonuçları

Sözleşmenin yapılmasından sonra sigortalı şeylerin teklifnamede, teklifname yoksa poliçe ve eklerinde belirtilen yeri veya hali sigortacının muvafakati olmadan sigorta ettiren tarafından değiştirildiği takdirde, sigorta ettiren sekiz gün içinde durumu sigortacıya bildirmekle yükümlüdür.

Hükmü yer almaktadır. Demek oluyor ki, yangın sigortası genel şartlarına göre sigorta yapılan yerle ilgili sigorta yapılırken ve yapıldıktan sonra beyan edilmesi gereken tüm hususlar sigortalı ve/veya sigorta ettiren tarafından yerine getirilmesi gerekmektedir. Bir başka ifade ile yangın sigortası yapılacak yerle ilgili tüm koruma ve önlem alma dahil olmak üzere tüm gereklilikler sigortalı/sigorta ettiren tarafından yerine getirilecektir.

5.SONUÇ

Bu çalışmada turizm sektöründe faaliyette bulunan otel işletmeleri için yangın sigorta poliçesi hazırlanırken sigortacılar tarafından risk analizi ve risk yönetiminin yapılmasının önemi ele alınmıştır. Sigortacıların, otel işletmelerine poliçe satışından önce, sigorta yapılacak olan yerle ilgili kapsamlı bir risk analizi çalışmasının yapılmasının, ileride ortaya çıkabilecek can ve mal kayıplarının önlenmesindeki etkilerini araştırmak çalışmanın en temel amacıdır. Çalışmada araştırma sorusu olarak, “Sigorta poliçesi hazırlama aşamasında sigortacıların yapacağı ya da yapması gereken risk analizine ve yönetimine ilişkin çalışmaların olası etkileri neler olabilir?” şeklinde belirlenmiştir. Bir başka ifadeyle, “sigortacılar bir otel işletmesine yangın sigortası poliçesi düzenlemeden önce otelin tüm bölümlerini kapsayan detaylı bir risk analizi çalışması yapmış olsalardı, günümüzde önemli can ve mal kayıplarına neden olan otel yangınları önenebilir miydi?” şeklinde araştırma sorusunun farklı versiyonu da araştırmada kullanılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre, otel işletmelerinde yangın riskine karşı alınması gereken tedbirler başlıca iki taraf tarafından belirlenip koordineli bir şekilde uygulanmasının gerekliliği tespit edilmiştir. Bunlardan birincisi otel yönetimi tarafından yasal olarak ilgili mevzuata uygun risk önleme, yönetim ve tekniklerinin uygulanması ve yönetilmesi, ikincisi ise, otel işletmesine sigorta teminatı verecek olan sigortacıların yapacakları risk analizi ve değerlendirmesi sonucunda belirlenen eksikliklerin giderilmesi.

Bilindiği üzere düzenlenen bir sigorta poliçesi riskin gerçekleşmesini engellemez. Sadece ortaya çıkan ekonomik kayıpları karşılar. Oysa poliçe düzenlenmeden kapsamlı bir risk analizi ve yönetimi süreci işletilirse, riskin gerçekleşmesi önlenemez veya olası etkileri azaltılabilir. Katılımcılardan elde edilen bulgulara göre, otel işletmelerine yangın sigortası poliçesi düzenlenmeden önce sigortacı tarafından kapsamlı bir risk analiz yapılmış olsaydı, meydana gelen yangınlarda can ve mal kayıplarının önüne geçilebileceği ya da hasarın boyutlarının azaltılabileceği tespit edilmiştir.

Türkiye’de uygulanmakta olan Sigorta ürünleri incelendiğinde, Otel işletmelerine yönelik özel bir sigorta branşının bulunmadığı görülmektedir. Mevcut uygulamada bulunan sigorta ürünlerinden bir karma paket oluşturularak bunun *Otel Paket poliçesi* olarak, otel işletmelerine sunulduğu ve bu tür sigortaların da ihtiyari/isteğe bağlı olduğu anlaşılmaktadır.

Yapılan inceleme ve değerlendirmelerde otel işletmelerine düzenlenen *Otel Paket poliçelerinin* satışında belli bir teminat tutarına kadar olan poliçelerin sigorta acenteleri tarafından düzenlendiği, ancak yüksek teminat gerektiren otel işletmeleri için sigorta şirketlerinin özel satış ekiplerinin devreye girdiği tespit edilmiştir.

Gerek acente gerekse sigorta şirketlerinin bu tür poliçeleri düzenlerken çoğunlukla *sigortalının beyan yükümlüğüne* göre hareket ettikleri, *Özel Ekspertiz Kuruluşları* tarafından *Mutabakatlı Kıymet Taktiri Raporuna* göre teminatların belirlendiği görülmüştür.

Sigorta şirketlerinin kapsamlı yaptıkları risk analiz sonuçlarına göre, bazı otel işletmelerine sigorta teminatı vermediği, bu otellerin ise Bankasürans aracılığıyla bankalar üzerinden sigorta yaptırdıkları, büyük otel yangınlarının da bu tür işlem yapılan yerlerde olduğu katılımcılar tarafından ifade edilmiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen en çarpıcı sonuçlardan biri de halihazırda sigorta şirketleri çalışanları ve sigorta acentelerinin önemli bir çoğunluğunun MYK tarafından yayınlanmış olan ulusal meslek standartlarından haberlerinin olmamasıdır.

Zira günümüzde Sigorta Acenteleri Yönetmeliğine göre Teknik Personel belgesi olan kişiler sigorta poliçesi hazırlama ve satışı yapabilmektedirler (SEGEM, 2025). SEGEM (Sigortacılık Eğitim Merkezi Genel Müdürlüğü) tarafından organize edilip yapılan bu teknik personel sınavlarının içerikleri MYK’nın belirlemiş olduğu beceri ve yetkinlikleri karşılamaktan çok uzak olduğu katılımcılar tarafından ifade edilmiştir.

Ayrıca MYK tarafından en kısa sürede **Yangın Sigorta Satış Temsilcisi** Ulusal Meslek Standardının oluşturularak, konusunda uzman meslek elemanlarının sayısının artırılmasının ülkemizde yangın felaketinin önleminde etkili olabileceğinden, acilen bu çalışmanın yapılması önerilmektedir.

Ülkemizde sigortacılık sektöründe faaliyette bulunan tüm çalışanların MYK tarafından belirlenmiş olan Sigortacılık ile ilgili Ulusal Meslek Standartlarına sahip olmasının yasal ve düzenleyici kurumlar tarafından sağlanmasının bir zorunluluk olduğunu, bunun için de sigortacılık mesleğinin rehabilite edilmesinde çok önemli olduğu kanaati hasıl olmuştur.

Çıkar Çatışması

Yazar çıkar çatışması olmadığını beyan etmektedir.

Etik Beyan

“Bu çalışmada birincil veriler için *Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Etik Kurulundan* 20.05 2024 tarih ve E-26428519-050.99-126461/ Etik Kurul Kararı 44/16 alınmıştır. Bu çalışmada sunulan ve etik izin gerektirmeyen ikincil verilerden veri, bilgi ve belgeler akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde edilmiştir.

Finansal Destek [Times New Roman 11 Kalın]

Bu araştırma herhangi bir fon sağlayan kurumdan / sektörden hibe almamıştır.

Açıklama

Bu çalışmanın özeti “22-23/February /2025 tarihinde Bitlis/Türkiye’de düzenlenen IV. Uluslararası Rahva Teknik ve Sosyal Araştırmalar Kongresinde sunulmuştur.

KAYNAKÇA

- AlBattat, A. R., & Som, A. P. M. (2014). Disaster preparedness of hotel industry abroad: A comparative analysis. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 12, p. 01012). EDP Sciences.
- Baratsas, V., & Tzavaras, P. (2023). Risk management practice in the tourism and hospitality industry. In *Proceedings of The 6th International Conference on Management, Economics and Finance. Prague: Czech Republic*. Erişim Tarihi:2.02.2025
- Bednarska, M. (2004). Risk control methods in a hotel operation. Erişim Tarihi:12.02.2025
- Bharwani, S., & Mathews, D. (2012). Risk identification and analysis in the hospitality industry: Practitioners' perspectives from India. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 4(5), 410-427.
- Blumberg, B., Cooper, D., & Schindler, P. (2014). *EBOOK: Business research methods*. McGraw Hill. Erişim Tarihi:21.02.2025
- Bode, S., Hapke, J., & Zisler, S. (2003). Need and options for a regenerative energy supply in holiday facilities. *Tourism Management*, 24(3), 257-266. Erişim Tarihi:5.02.2025
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101. Erişim Tarihi:24.02.2025
- Brown, N. A., Rovins, J. E., Feldmann-Jensen, S., Orchiston, C., & Johnston, D. (2017). Exploring disaster resilience within the hotel sector: A systematic review of literature. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 22, 362-370. Erişim Tarihi:15.02.2025
- Cesur, E. (2023). Dijitalleşmenin sigortacılık meslek elemanlarının beceri ve yetkinliklerine olan etkilerinin değerlendirilmesi, Cumhuriyetin 100. yılı anısına 9. Uluslararası Ankara Bilimsel Araştırmalar Kongresi, Ankara
- Dayour, F., Adongo, C. A., & Kimbu, A. N. (2020). Insurance uptake among small and medium-sized tourism and hospitality enterprises in a resource-scarce environment. *Tourism management perspectives*, 34, 100674. Erişim Tarihi:4.02.2025
- Flick, U. (2014). Mapping the field. *The SAGE handbook of qualitative data analysis*, 1, 3-18.
- Graham, T. L., & Roberts, D. J. (2000). Qualitative overview of some important factors affecting the egress of people in hotel fires. *International Journal of Hospitality Management*, 19(1), 79-87.
- Jha, M. K. (Ed.). (2010). *Natural and anthropogenic disasters: Vulnerability, preparedness and mitigation*. Springer Science & Business Media. Erişim Tarihi:5.02.2025
- Liu, L. W., Pahrudin, P., Tsai, C. Y., & Hao, L. (2024). Disaster, risk and crises in tourism and hospitality field: A pathway toward tourism and hospitality management framework for resilience and recovery process. *Natural Hazards Research*. Erişim Tarihi:2.02.2025
- Mansfeld, Y. and Pizam, A. (2006), *Tourism, Security and Safety: From Practice to Theory*, Butterworth-Heinemann, Oxford. Erişim Tarihi:18.02.2025
- Morrison, A., Lehto, X., & Day, J. (2018). *The tourism system*. Kendall Hunt Publishing.
- MYK, (2025). Mesleki Yeterlilik Kurumu, Erişim Tarihi:20.02.2025
- MYK, (2025). Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4)13UMS0296-4 / 13.02.2013 / 00 Ulusal Meslek Standardı Erişim Tarihi:2.02.2025
- Okumus, F., Altınay, M., & Arasli, H. (2005). The impact of Turkey's economic crisis of February 2001 on the tourism industry in Northern Cyprus. *Tourism Management*, 26(1), 95-104.
- Pfarr, C. (2009). Crisis management in tourism: A review of the emergent literature. *Crisis management in the tourism industry: Beating the odds*, 37-52. Erişim Tarihi:12.02.2025

- Rejda, G. E. (2012). Social insurance and economic security, UK. Erişim Tarihi:7.02.2025
- Rejda, G. E., & McNamara, M. J. (2014). Principles of Risk Management and Insurance, 12. kiadás. Erişim Tarihi:12.02.2025
- Ritchie, B. W., & Jiang, Y. (2019). A review of research on tourism risk, crisis and disaster management: Launching the annals of tourism research curated collection on tourism risk, crisis and disaster management. *Annals of tourism Research*, 79, 102812. Erişim Tarihi:3.02.2025
- SEDDK, (2025). Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu,
- Sonmez, S. F., Apostolopoulos, Y., & Tarlow, P. (1999). Tourism in crisis: Managing the effects of terrorism. *Journal of Travel Research*, 38(1), 13-18. Erişim Tarihi:11.02.2025
- Steene, A. (2016). From global to intra-regional tourism. *UTMS Journal of Economics*, 7(2), 149-164. Erişim Tarihi:2.02.2025
- TOBB, (2025). Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, Erişim Tarihi:15.02.2025
- Tsai, C. H., Linliu, S. C., Chang, R. C., & Mak, A. H. (2020). Disaster prevention management in the hotel industry: Hotel disaster prevention literacy. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 444-455. Erişim Tarihi:10.02.2025
- TSB, (2025). Türkiye Sigorta Birliği, Erişim Tarihi:12.02.2025
- TTK, (2025). Türk Ticaret Kanunu, Erişim Tarihi:8.02.2025
- TUROB (2025). Türkiye Otelciler Birliği, <https://www.turob.com/tr/bilgi-merkezi/istatistikler/2025/show/1459/haziran-2025-turkiye-konaklama-tesisleri-sayilari>
- Vassilikopoulou, A., Siomkos, G., Chatzipanagiotou, K., & Triantafillidou, A. (2009). Hotels on fire: investigating consumers' responses and perceptions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(7), 791-815. Erişim Tarihi:9.02.2025
- Vaughan, E. J., & Vaughan, T. (2007). *Fundamentals of risk and insurance*. John Wiley & Sons.
- Vij, M. (2019). The emerging importance of risk management and enterprise risk management strategies in the Indian hospitality industry: Senior managements' perspective. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 11(4), 392-403. Erişim Tarihi:4.02.2025
- Williams, A. M., & Baláz, V. (2015). Tourism risk and uncertainty: Theoretical reflections. *Journal of Travel Research*, 54(3), 271-287. Erişim Tarihi:2.02.2025
- World Travel & Tourism Council, 2019. Economic Impact. Erişim Tarihi:9.02.2025