

T.C.  
ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM GELİŞİMİNDE KONAKLAMA  
İŞLETMELERİNİN ROLÜ: ALANYA BÖLGESİNDE BİR UYGULAMA

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

Muhammet Necati ÇELİK

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Aydın ÇEVİRGEN

Alanya, 2019

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne

Muhammet Necati ÇELİK'İN bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Mustafa Gülmez

Üye (Danışmanı) : Dr. Öğr. Üyesi Aydın Çevirgen

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Eminehan Yarışehirligözü Süleyman

Tez Başlığı: Sürdürülebilir Turizm Gelişiminde Konaklama İşletmelerinin Rolü: Alanya Bölgesinde Bir Uygulama

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 21.07/2019

Mezuniyet Tarihi : ...../...../2019

  
Dr. Öğr. Üyesi Yakup ARI  
Müdür V.

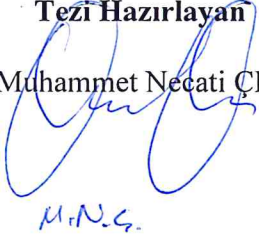


## BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

**Tezi Hazırlayan**

Muhammet Necati ÇELİK



M.N.Ç.

## İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ.....	IV
TABLolar LİSTESİ.....	V
FOTOĞRAFLAR LİSTESİ.....	VI
GRAFİKLER LİSTESİ.....	VII
KISALTMALAR LİSTESİ.....	VIII
ÖZET.....	IX
ABSTRACT.....	X
ÖNSÖZ.....	XI
GİRİŞ.....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### TURİZMİN ETKİLERİ, SÜRDÜRÜLEBİLİR GELİŞME VE SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM KAVRAMLARI

1.1. Turizm ve Çevre Etkileşimi.....	3
1.1.1. Turizmin Etkileri.....	3
1.1.1.1. Ekonomik Etkileri .....	5
1.1.1.2. Sosyokültürel Etkileri.....	10
1.1.1.3. Fiziksel Etkileri .....	14
1.2. Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilir Gelişme Kavramları.....	18
1.3. Sürdürülebilir Turizm Kavramı .....	23

### İKİNCİ BÖLÜM

#### SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZMDE PAYDAŞLAR VE KONAKLAMA SEKTÖRÜ

2.1. Paydaş Teorisi .....	27
2.2. Sürdürülebilir Turizm Gelişiminde Paydaşlar ve Yönetişim .....	28
2.2.1. Kamu Sektörü .....	31
2.2.2. Yerel Halk.....	32
2.2.3. Turistler.....	34
2.2.4. Sivil Toplum Kuruluşları .....	35
2.2.5. Medya Kuruluşları .....	37

2.2.6. Üniversiteler.....	37
2.2.7. Özel Sektör .....	38
2.3. Konaklama İşletmelerinin Yapısı ve Gelişimi.....	40
2.4. Sürdürülebilir Turizm Gelişiminde Konaklama İşletmelerinin Rolü .....	42
2.4.1. Konaklama Sektöründe Sertifikasyon Sistemleri .....	46
2.4.2. Konaklama Sektöründe Kurumsal Sosyal Sorumluluk .....	47
2.4.3. Konaklama Sektöründe Sürdürülebilir İş Uygulamaları .....	49
2.4.4. Konaklama Sektöründe Sürdürülebilir İş Uygulamalarının Faydaları .....	51
2.4.5. Konaklama Sektöründe Sürdürülebilir İş Uygulamalarına Yönelik Engeller .....	52
2.4.6. Sürdürülebilir Turizm Gelişimi ve Konaklama İşletmeleri İle İlgili Çalışmalar .....	53

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

#### SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM GELİŞİMİNDE KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ROLÜ: ALANYA BÖLGESİNDE BİR UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	56
3.2. Araştırma Soruları .....	57
3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları .....	58
3.4. Araştırmanın Yöntemi .....	59
3.4.1. Araştırmanın Örnekleme .....	60
3.4.2. Veri Toplama Aracı ve Süreci .....	62
3.4.3. Verilerin Analizi .....	62
3.4.4. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği.....	63
3.4.5. Bulgular .....	64
3.4.5.1. Katılımcılar ve Konaklama İşletmelerine Ait Özellikler .....	64
3.4.5.2. Nitel Araştırmadan Elde Edilen Sonuçlar .....	65
3.4.5.2.1. Sürdürülebilir Gelişme ve Sürdürülebilir Turizm Kavramları.....	66
3.4.5.2.2. Konaklama İşletmelerinin Bölgeye Etkileri.....	70
3.4.5.2.3. Konaklama İşletmelerinin Sorumlulukları.....	75
3.4.5.2.4. Konaklama İşletmelerinde Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri.....	79
3.4.5.2.5. Konaklama İşletmelerinde Sürdürülebilir İş Uygulamaları .....	81
3.4.5.2.6. Sürdürülebilir İş Uygulamalarının Sağladığı Faydalar .....	85
3.4.5.2.7. Sürdürülebilir İş Uygulamalarına Yönelik Engeller .....	88
3.4.5.2.8. Kelime Sıklığı Analizi.....	92

SONUÇ VE ÖNERİLER.....	93
KAYNAKÇA.....	98
EKLER.....	106
ÖZGEÇMİŞ .....	108

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Temel Turizm Sistemi.....	4
Şekil 1.2. Sürdürülebilir Turizm Kavramının Kronolojik Gelişimi .....	24
Şekil 2.1. Firmaların Paydaş Görünümü .....	27
Şekil 2.2. Sürdürülebilir Turizm Gelişiminde Destinasyon Paydaşları.....	29
Şekil 2.3. Devlet, İşletmeler ve Sivil Toplum .....	36
Şekil 2.4. Turizm Sektörü ve Turizm Sektörünün Coğrafi Boyutları.....	39
Şekil 2.5. Tam Donanımlı Hizmet Veren Otel İşletmelerinin Departmanları .....	42
Şekil 2.6. Konaklama İşletmelerinin Sürdürülebilir Turizmdeki Rolü .....	45
Şekil 2.7. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Piramidi .....	48
Şekil 2.8. Sürdürülebilir Konaklama Hizmetlerinin Teorik Çerçevesi .....	50
Şekil 3.1 Alanya'nın Türkiye Üzerindeki Konumu .....	58
Şekil 3.2. Sürdürülebilir Gelişme ve Sürdürülebilir Turizm Kavramları .....	66
Şekil 3.3. Konaklama İşletmelerinin Bölgeye Etkileri .....	71
Şekil 3.4. Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Algıladıkları Sorumluluklar .....	76
Şekil 3.5. Konaklama İşletmelerinde Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri.....	79
Şekil 3.6. Konaklama İşletmelerinin Sürdürülebilir İş Uygulamaları.....	82
Şekil 3.7. Konaklama İşletmelerinde Sürdürülebilir İş Uygulamalarının Faydaları.....	86
Şekil 3.8. Konaklama İşletmelerinin Sürdürülebilir İş Uygulamalarına Yönelik Engeller.....	89
Şekil 3.9. MAXQDA Kelime Bulutu .....	92



**TABLolar LİSTESİ**

<b>Tablo 1.1. Turizmin Ekonomik Faydaları ve Maliyetleri .....</b>	<b>10</b>
<b>Tablo 1.2. Turizmin Raporlanan Sosyal Etkileri.....</b>	<b>11</b>
<b>Tablo 1.3. Güney Pasifik Adaları'nda Turizmin Sosyokültürel Etkilerinin Durumu.....</b>	<b>13</b>
<b>Tablo 1.4. Yeşil Burun Adaları'nda Turizmin Fiziksel Çevreye Olan Etkileri.....</b>	<b>15</b>
<b>Tablo 1.5. Güney Pasifik Adaları'nda Turizmin Fiziksel Çevre üzerindeki Potansiyel Etkileri .....</b>	<b>15</b>
<b>Tablo 1.6. Turizmin Fiziksel Çevreye Olan Etkileri .....</b>	<b>18</b>
<b>Tablo 1.7. Sürdürülebilir Turizmin Hedefleri .....</b>	<b>26</b>
<b>Tablo 2.1. Yerel Yönetimlerin Turizm ile İlgili Sorumlulukları .....</b>	<b>32</b>
<b>Tablo 2.2. Turistlerin Temel ve Sürdürülebilir Turizmin Gerektirdiği İlave Sorumlulukları .....</b>	<b>34</b>
<b>Tablo 2.3. Sürdürülebilir Turizm Alanında Çalışmalar Yapan Bazı Sivil Toplum Kuruluşları .....</b>	<b>36</b>
<b>Tablo 2.4. Konaklama İşletmelerinde Sürdürülebilir İş Uygulamalarının Faydaları ...</b>	<b>51</b>
<b>Tablo 2.5. Konaklama İşletmelerinin Sürdürülebilir İş Uygulamalarındaki Engeller ...</b>	<b>53</b>
<b>Tablo 3.1. Katılımcılar ve Temsil Ettikleri İşletmelerin Özellikleri .....</b>	<b>64</b>

**FOTOĞRAFLAR LİSTESİ**

<b>Fotoğraf 1.1. Barselona'da Turiste Çağrı .....</b>	<b>12</b>
<b>Fotoğraf 1.2. Everest Dağı'na Sınırlı Sayıda Turist Tırmanabilecek .....</b>	<b>16</b>



**GRAFİKLER LİSTESİ**

<b>Grafik 1.1. 2003-2018 Yılları Arasında Uluslararası Turist Sayısı ve Turizm Gelirleri...</b>	<b>6</b>
<b>Grafik 1.2. 2003-2018 Yılları Arasında Türkiye'ye Gelen Ziyaretçi Sayısı ve Turizm Geliri .....</b>	<b>7</b>
<b>Grafik 1.3. 2018 Yılı Verilerine Göre Avrupa Birliği'nde Turizm Çalışanlarının Sektörel Dağılımı (28 Ülke).....</b>	<b>8</b>
<b>Grafik 1.4. 2018 Yılı Verilerine Göre Türkiye'de Turizm Çalışanlarının Sektörel Dağılımı.....</b>	<b>8</b>
<b>Grafik 1.5. 1950-2018 Yılları Arasında Küresel Kara ve Deniz Suyu Sıcaklık Sapmaları .....</b>	<b>17</b>
<b>Grafik 3.1. Alanya'daki Yeşil Yıldız, Travelife ve YeşilAnahtar Sertifikalarına Sahip Otel Sayıları .....</b>	<b>61</b>

**KISALTMALAR LİSTESİ**

<b>AB (EU)</b>	: Avrupa Birliği (European Union)
<b>AKTOB</b>	: Akdeniz Turistik Otelciler Birliği
<b>BBC</b>	: British Broadcasting Corporation (Britanya Yayın Kuruluğu)
<b>EUROSTAT</b>	: European Statistical Office (Avrupa İstatistik Ofisi)
<b>GSTC</b>	: Global Sustainable Tourism Council (Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi)
<b>IEA</b>	: International Energy Agency (Uluslararası Enerji Ajansı)
<b>KTB</b>	: Kültür ve Turizm Bakanlığı
<b>MAXQDA</b>	: Nitel Veri Analizi Programı
<b>NOAA</b>	: National Oceanic and Atmospheric Administration (Ulusal Okyanus ve Atmofer Dairesi)
<b>OECD</b>	: Organisation of Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)
<b>TÜROFED</b>	: Türkiye Otelciler Federasyonu
<b>TUSİAD</b>	: Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
<b>UN</b>	: United Nations (Birleşmiş Milletler)
<b>UNEP</b>	: United Nations Environment Programme (Birleşmiş Milletler Çevre Programı)
<b>UNESCO</b>	: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü)
<b>UNWTO</b>	: United Nations World Tourism Organisation (Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü)
<b>vb.</b>	: ve benzeri
<b>vd.</b>	: ve diğerleri
<b>WCED</b>	: World Comission on Environment and Development (Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu)
<b>WTTC</b>	: World Travel & Tourism Council (Dünya Turizm ve Seyahat Konseyi)
<b>WTO</b>	: World Tourism Orgaization (Dünya Turizm Örgütü)
<b>WWF</b>	: World Wide Fund for Nature (Dünya Doğayı Koruma Vakfı)

## ÖZET

Günümüzde turizm faaliyetlerinin yaygınlaşması ve olumsuz etkilerinin giderek artması, tüm destinasyonlarda turizmin sürdürülebilir bir yaklaşım çerçevesinde yönetilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu çalışmada, sürdürülebilir turizm gelişiminde konaklama işletmelerinin rolü kapsamında, bu işletmelerin sorumlulukları, sürdürülebilir iş uygulamaları ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Nitel araştırma yönteminin kullanıldığı çalışma, Alanya bölgesinde çevreye duyarlı sertifikalara sahip konaklama işletmelerinin üst düzey yöneticileri ile gerçekleştirilmiştir. Hazırlanan yarı-yapılandırılmış mülakat formu, sürdürülebilir gelişme ve sürdürülebilir turizm kavramlarının anlamı, konaklama işletmelerinin bölgedeki etkileri, sorumlulukları, sürdürülebilir iş uygulamaları ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri konuları çerçevesinde oluşturulmuştur. Görüşmeler sonucunda sağlanan veriler MAXQDA nitel veri analizi programından yararlanılarak analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda, Alanya bölgesinde araştırmaya dahil olan konaklama işletmeleri yöneticilerinin çevreye duyarlılık bilincinin yüksek olduğu, sorumlulukları ve yaptıkları uygulamalar ile turizmin sürdürülebilir gelişimine önemli katkıları olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, konaklama işletmesi yöneticilerinin sürdürülebilir turizm kavramının temel ilkeleri arasında yer alan planlama konusuna daha fazla önem vermeleri gerektiği ortaya çıkmıştır. Ayrıca, destinasyonda sürdürülebilir turizm gelişiminin başarılı olabilmesinin sadece konaklama işletmelerinin yaptığı uygulamalarla sağlanamayacağı, tüm paydaşları kapsayacak etkili bir yönetim sisteminin oluşturulmasının gerekli olduğu vurgulanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sürdürülebilir Turizm, Sürdürülebilir İş Uygulamaları, Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Konaklama İşletmeleri, Alanya

## ABSTRACT

### **The Role of Accommodation Enterprises in Sustainable Tourism Development: A Research in Alanya**

Today, the widespread tourism activities and the increasing negative impacts of tourism requires that tourism be managed within the sustainable approach in all destinations. In this study, it is aimed to determine the responsibilities, sustainable business practices and corporate social responsibility activities of accommodation enterprises within the scope of the role of accommodation enterprises in sustainable tourism development. Qualitative research methodology was used in this study. The study was conducted with senior managers of accommodation enterprises with environmental friendly certificates in Alanya region. The semi-structured interview form was prepared within the framework of the meaning of the concepts of sustainable development and sustainable tourism, the impacts of accommodation businesses in the region, their responsibilities, sustainable business practices and corporate social responsibility activities. The data obtained from the interviews were analyzed using the MAXQDA qualitative data analysis program.

As a result of the research, it was determined that the managers of accommodation enterprises included in the research in the Alanya region have a high environmental awareness and have significant contributions to the sustainable development of tourism with their responsibilities and practices. However, it has emerged that accommodation business managers should pay more attention to the planning issue which is among the principles of sustainable tourism concept. In addition, it is emphasized that the sustainable tourism development in the destination cannot be achieved only by the practices of the accommodation enterprises and it is necessary to establish an effective governance system that will cover all the stakeholders.

**Keywords:** Sustainable Tourism, Sustainable Business Practices, Corporate Social Responsibility, Accommodation Enterprises, Alanya



## ÖNSÖZ

Sürdürülebilir turizm kavramının ülkem ve turizm sektörünün tüm paydaşları için çok önemli olduğunu ve bu kavram ile ilgili ülkem için yapılacak çok şey olduğunu biliyorum. Yüksek lisans tezimi yazarken, bu mantıkla hareket ettim ve bundan sonraki hayatımda da sürdürülebilir turizm kavramını ülkem faydalı çalışmalar yaparak yaşatmak istiyorum.

Öncelikle, yüksek lisans aşamasına gelene kadar hayatım boyunca bana maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen annem İsmahan ÇELİK'e, babam Mustafa Kemal ÇELİK'e ve kardeşim Emin Kaan ÇELİK'e,

Lise yıllarımdan beri tanıdığım, şu anda hayat arkadaşım olan ve yüksek lisans tezi süresince bana sürekli destek olan biricik eşim Merve ÇELİK'e, dualarını ve iyi dileklerini hiç esirgemeyen annemiz Halide TAFLAN'a,

Yüksek lisans tezim boyunca gerek hayat tecrübesini gerekse akademik tecrübelerini benimle paylaşan, değerli zamanını ayıran, bana hayatta doğru ve dürüst olmanın yükselme ve makamlardan daha önemli olduğunu öğreten danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Aydın ÇEVİRGEN'e,

Aynı şehirlerde yaşamıyor olsak ta, gönüllerimizin hep bir olduğunu bildiğim kardeşlerim Eray LOGO'ya ve Coşkun VATANSEVER'e, tez yazım sürecinde desteklerini esirgemeyen Cüneyt TAT'a, Sebahattin ACAR'a ve Mustafa BAKAR'a ,

Sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Muhammet Necati ÇELİK

## GİRİŞ

Destinasyonlardaki turizm faaliyetleri kapsamında yaşanan ve yaşanabilecek olumsuz etkileri en aza indirirken, olumlu etkileri en üst seviyeye çıkarabilmenin yolu sürdürülebilir turizm yaklaşımını benimsemekten geçmektedir. Günümüzde, turizm faaliyetlerinin yoğun olduğu birçok destinasyon, turizmin olumsuz etkilerine karşı sürdürülebilir turizm yaklaşımını benimsemediği için geri dönülemez bir çıkmaza girmiş, çözüm yolu aramaktadır. Sürdürülebilir turizm yaklaşımının destinasyonlarda başarılı olabilmesi için politika belirleyicilerden (yerel yönetimler, hükümet vb.) uygulayıcılara (konaklama işletmeleri, seyahat acentaları vb.) kadar tüm paydaşların bu yaklaşımı benimseyerek sürece dahil olması gerekmektedir. Bu süreçte, paydaşlar arasında etkili bir yönetim sistemi kurulmalı, her paydaşın sorumlu olduğu alanlar belirlenmeli ve roller ortaya koyulmalıdır.

Turizm sektörünün en önemli uygulayıcılarından biri olan ve turistlerin barınma, yeme-içme, eğlence vb. ihtiyaçlarını karşılama amacı güden konaklama işletmelerinin, sürdürülebilir turizm gelişimini desteklemeleri adına üzerine düşen birçok sorumluluk bulunmaktadır. Alanya bölgesinde yapılacak olan araştırmanın temel amacı turistler tarafından en çok vakit geçirilen ve yoğun bir şekilde ürün ve hizmet tüketilen işletmelerden biri olan, konaklama işletmelerinin sürdürülebilir turizm gelişimindeki rolünü belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda, sürdürülebilir turizm gelişimine hizmet eden çevreye duyarlı sertifikalara sahip konaklama işletmelerinin üst düzey yöneticileri ile nitel araştırma yöntemi kapsamında görüşmeler yapılmıştır. Yapılan görüşmelerin sonucunda, yöneticilerin sürdürülebilir gelişme ve sürdürülebilir turizm kavramlarını nasıl ifade ettikleri, konaklama işletmelerinin bölgeye ne gibi etkilerinin olduğu, sürdürülebilir turizm gelişiminde konaklama işletmelerinin sorumluluklarının neler olduğu, bu doğrultuda ne gibi sürdürülebilir iş uygulamalarına sahip oldukları ve nasıl sosyal sorumluluk faaliyetlerine destek verdikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca, konaklama işletmelerinin sürdürülebilir iş uygulamalarını gerçekleştirirken karşılaştıkları engeller ve bu uygulamalardan sağladığı faydalar tespit edilmiştir.

Gerçekleştirilen araştırmanın ilk bölümünde, ilgili literatürden faydalanılarak, turizm faaliyetlerinin sosyokültürel, ekonomik ve fiziksel çevreye olan olumlu ve olumsuz etkilerinden ve sürdürülebilirlik, sürdürülebilir gelişme ve sürdürülebilir turizm kavramlarından bahsedilmiştir. İkinci bölümde ise, paydaş teorisi ve destinasyon paydaşları sürdürülebilir

turizm ve yönetim kavramları çerçevesinde ele alınmış, ardından konaklama işletmesi kavramı ve konaklama işletmelerinin sürdürülebilir turizmdeki rolleri bağlamında, sorumluluklar, sürdürülebilir iş uygulamaları ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri ile ilgili konulara değinilmiştir. Araştırmanın son bölümünde ise, Alanya bölgesinde faaliyetlerini sürdüren çevreye duyarlı sertifikalara sahip konaklama işletmelerinin üst düzey yöneticileri ile sürdürülebilir turizm gelişiminde konaklama işletmelerinin rolüne yönelik gerçekleştirilen uygulamaya yer verilmiştir. Bu bölümde, araştırmanın amacı ve önemi, kapsamı ve sınırlılıkları, araştırma soruları, yöntemi, bulguları ve bu bulgulara ilişkin sonuç ve öneriler yer almaktadır.



## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **TURİZMİN ETKİLERİ, SÜRDÜRÜLEBİLİR GELİŞME VE SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM KAVRAMLARI**

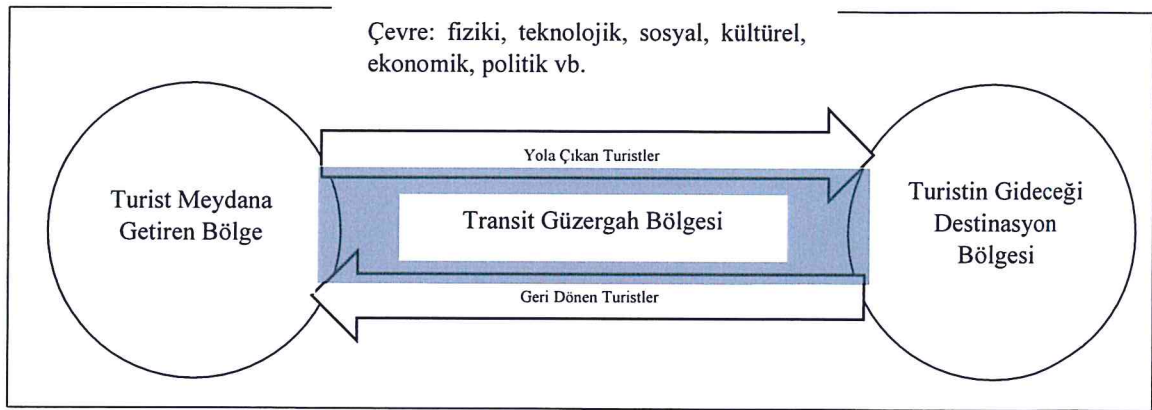
#### **1.1. Turizm ve Çevre Etkileşimi**

Turizm ve çevre birbirinden ayrı düşünülemez iki kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Turizm sektörü, çevrenin kaynaklarını kullanarak faaliyetlerini yürütürken aynı zamanda çevreyi korumak ve iyileştirmek mecburiyetindedir (Demir ve Çevirgen, 2006a: 133). Turizm işletmeleri turistlere hizmet ederken kullanılan her türlü ürünün yanında diğer işletmelerden farklı olarak doğal alanlar, kültürel değerler, tarihi yerler gibi insanların merak ederek tecrübe etmek isteyebileceği zenginlikleri de kaynak olarak kullanır. Dolayısıyla bu zenginliklere diğer işletmelere göre daha bağımlıdır. Elbette turizm işletmelerinin temel amacı diğer işletmeler gibi kar elde ederek para kazanmaktır. Ancak bunun sürdürülebilir olabilmesi için çevre ile uyumlu bir şekilde hareket edilmesi ve kaynak olarak kullanılan çevreye verilen zararın mümkün olduğunca azaltılması oldukça elzemdir.

Çevre, içinde yaşanan ortamın koşullarını oluşturan unsurlar olarak tanımlanabilir (Kahraman ve Türkay, 2014: 43). Turizm faaliyetleri sürdürülürken içinde bulunulan çevrede ekonomik, sosyokültürel ve fiziksel unsurlar karşımıza çıkmaktadır. Ulaştırma, konaklama ve seyahat acentacılığı gibi hizmetler sunulurken karşımıza çıkan ekonomik, sosyokültürel ve fiziksel unsurlar üzerinde olumlu veya olumsuz bazı etkiler meydana gelmektedir. Bu etkilerin incelenmesi turizm ve çevre ilişkisini anlamak adına oldukça önemlidir. İlerleyen bölümlerde turizmin ekonomik, sosyokültürel ve fiziksel çevreye olan etkilerinden bahsedilecektir.

#### **1.1.1. Turizmin Etkileri**

Turizmin her alandaki etkilerini geniş ve kapsayıcı bir çerçevede içerisinde görüp analiz etmek için Leiper'in 1981 yılında ilk defa ortaya koyduğu Şekil 1.1'deki temel turizm sistemi incelenebilir.



**Şekil 1.1 Temel Turizm Sistemi**

**Kaynak:** Leiper, 1981.

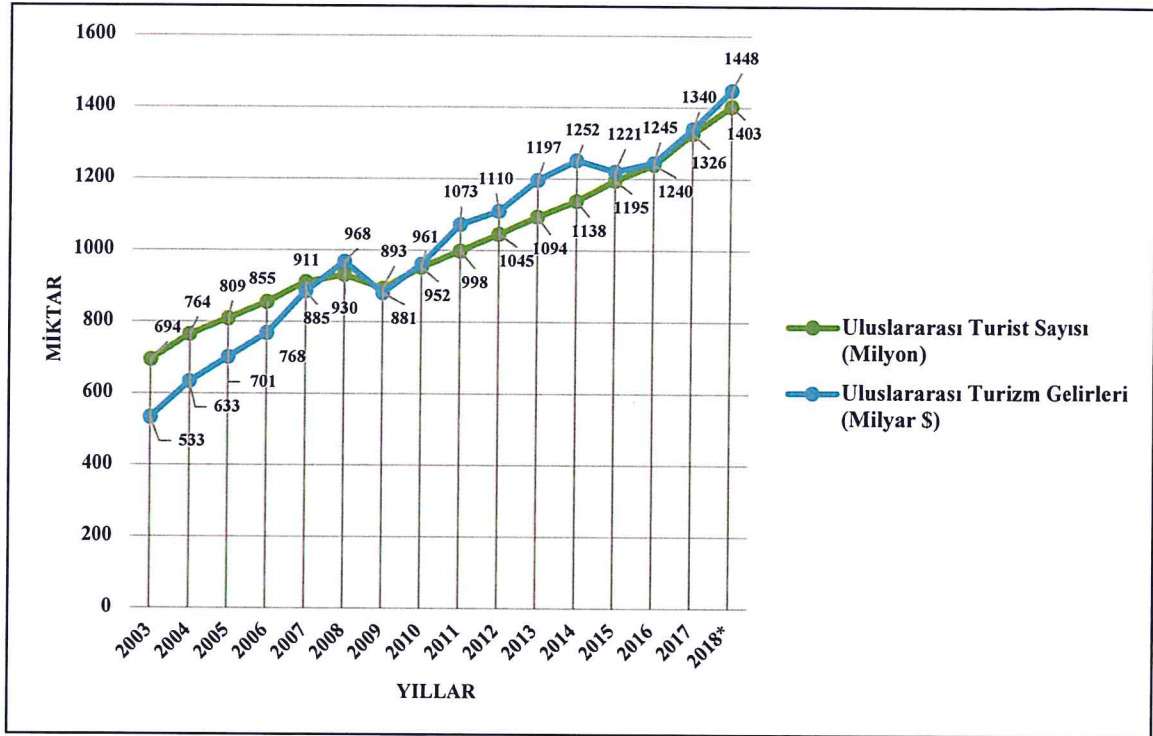
Şekil 1.1’de görüldüğü gibi turistlerin turist meydana getiren bölgeden çıkarak transit güzergah bölgesinden geçip seyahat edecekleri destinasyona ulaşmalarından, gittikleri destinasyondan geri dönerlerken transit güzergah bölgesinden tekrar başladıkları noktaya geri dönene kadar yapacakları tüm faaliyetler üzerinden geçilen bölgenin ekonomik, sosyal, kültürel ve fiziksel çevresini etkilemektedir. Turist Meydana Getiren Bölge, turistlerin gidecekleri tatil merkezine karar verme süreçlerini yönettikleri, çok farklı destinasyonlarda faaliyet gösteren işletmelerin pazarlama ve tanıtım faaliyetlerine maruz kaldıkları ve tur operatörleri ve seyahat acentaları aracılığıyla ya da münferit olarak rezervasyon işlemlerini yaptıkları bölge olarak tanımlanabilir. Bu bölgede turistler tatillerinin hayalini kurar ve satın alma işlemi gerçekleştirebilirler. Transit Güzergah Bölgesi ise turistlerin gidecekleri destinasyona ulaşmak için yolda geçirdikleri süreci ve gittikleri destinasyondan geri dönüş yapmak için çıktıkları andan itibaren evlerine ulaşana kadar geçen süreci kapsamaktadır. Bu bölgede turistlerin zamanlarının büyük bir bölümü yolda geçmektedir. Son bölge olan Turistin Destinasyon Bölgesi’nde ise turistler daha önce gitme kararı aldıkları yere ulaşmış ve gelmeden önce yapmayı planladıkları, hayalini kurdukları tatili ya da seyahati gerçekleştirmek isteyeceklerdir. Bu bölgede yaşanacak olumlu ya da olumsuz bir deneyim turistin tatil sürecini büyük oranda etkileyecektir. Ayrıca bahsedilen bu üç bölgede de turistler fiziki, teknolojik, sosyal, kültürel, ekonomik ve politik çevre ile etkileşim içerisindeyler. Turistler bahsedilen tüm çevreleri olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilecekleri gibi, kendileri de bu çevrelerden olumlu ya da olumsuz yönde etkilenebileceklerdir. Bu nedenle sonraki bölümlerde turizm faaliyetlerinin bu çevrelere etkileri incelenecektir.

#### **1.1.1.1. Ekonomik Etkileri**

Turizm faaliyetlerinin sürdürülmesinin temel nedeni hiç şüphesiz ekonomik fayda sağlamaktır. Turistlerin yaşadıkları bölgeden bir başka bölgeye seyahat etme süreçlerini düşünecek olursak, turistler evlerinden ayrıldıkları andan itibaren tekrar evlerine dönecekleri güne kadar yaptıkları tüm harcamalarla gittikleri ve geçiş yaptıkları bölgelere ekonomik katkı sağlamaktadırlar. Ayrıca, turistler ziyaret ettikleri bölgedeki temel ihtiyaçlarıyla birlikte bireysel ilgilerine göre çeşitli özel ihtiyaçlarını da karşılamaktadırlar. Bu insanların ziyaret ettikleri destinasyonun nüfusuna ek olarak bölgeye dahil oldukları düşünüldüğünde, bölge ekonomisinde yapılacak ekstra harcamalar bütününden bahsedilebilir. Buna ek olarak turizm faaliyetleri kapsamında turistlerin yaptığı harcamalarla bölgeye ve ülkeye döviz girdisi sağlanması, gidilen yerdeki turistik işletmelerin yerel halka istihdam sağlaması ve yerel yönetimlerin turizm bölgelerindeki alt yapı yatırımlarını arttırması gibi birçok ekonomik etkiden söz edilebilir.

2017 yılı verilerine göre turizm sektörü, Dünya genelinde ihracat kategorisinde 1.6 trilyon \$ ile akaryakıt ve kimyasal sektörü ve otomotiv sektöründen sonra 3. sırada gelirken gelişmekte olan birçok ülkede ise turizm sektörü en üst sırada yer almaktadır (United Nations World Tourism Organization [UNWTO], 2018: 6). 2018 yılında Türkiye’de turizm faaliyetlerinden kaynaklı 29.5 milyar \$ turizm geliri elde edildiği görülmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı [KTB], 2019: 10). Uluslararası ve ulusal boyutta elde edilen bu gelirler turizm sektörünün, ülkelerin ve bölgelerin ekonomik kalkınmasında önemli rol oynadığını göstermektedir. 2003-2018 yılları arasında uluslararası ve Türkiye’ye gelen turist sayıları ile turizm harcamalarına yönelik veriler sırasıyla Grafik 1.1 ve Grafik 1.2’de verilmiştir.



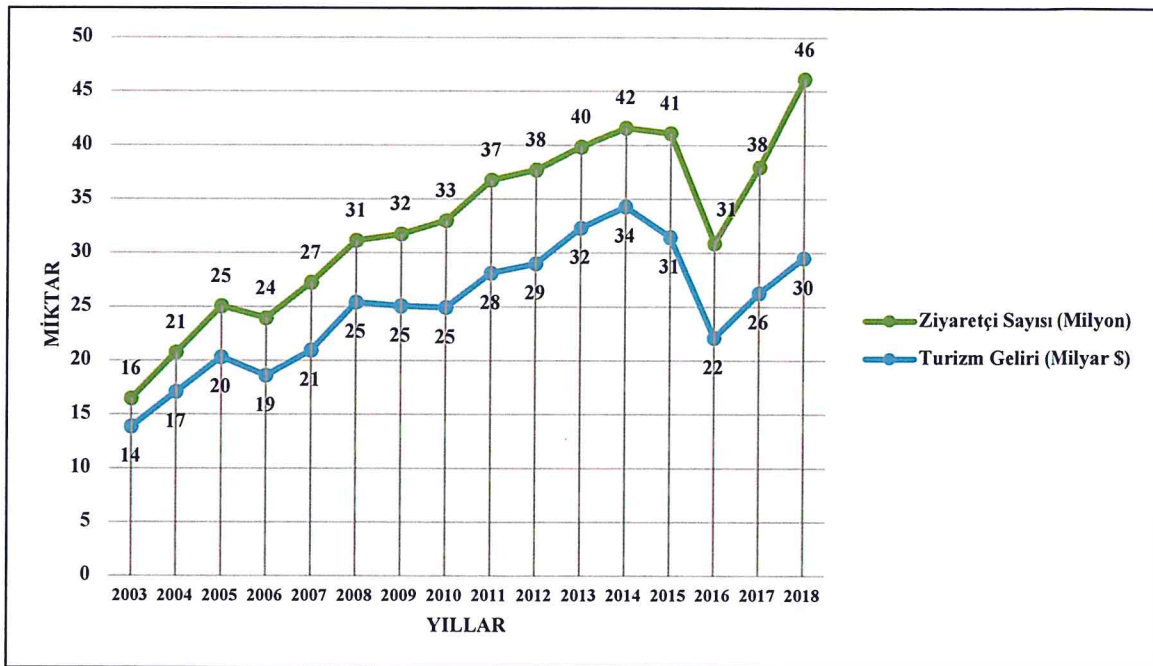


\*2018 verileri geçicidir.

Grafik 1.1 2003-2018 Yılları Arasında Uluslararası Turist Sayısı ve Turizm Gelirleri

Kaynak: UNWTO, 2006, UNWTO, 2015; UNWTO, 2017; UNWTO, 2018; UNWTO, 2019a; UNWTO, 2019b

Grafik 1.1’de de görülebileceği gibi Dünya Turizm Örgütü’nün verilerine göre 2003-2018 yılları arasında gerçekleşen turizm faaliyetleri sonucunda seyahat eden kişi sayısı ve yapılan turizm harcamaları artış eğilimindedir. 2003 yılında uluslararası turist sayısı 694 milyon olarak kayıtlara geçerken bu sayı 2018 yılında 1.4 milyar insana ulaşmıştır. 2003 yılında dünyada seyahat eden insan sayısı, 2018 yılında 2 katını aşmıştır. 2003 yılında 533 milyar \$ olan uluslararası turizm harcamalarının ise 2018 yılında neredeyse 3 katı artarak 1.448 milyar \$’a ulaştığı görülmektedir. 2018 yılında uluslararası turist sayısının 1.403 milyona ulaştığı ve turizm faaliyetleri sonucunda 1.448 milyar \$ turizm geliri elde edildiği ortaya koyulmuştur (UNWTO, 2019b; UNWTO, 2019a: 4). Seyahat eden kişi başına düşen ortalama harcama miktarına bakıldığında 2003’ten 2007 yılına kadar bin doların altında kaldığı, 2008 yılından sonra ise genel olarak bin doların üzerinde seyrettiği görülmektedir.

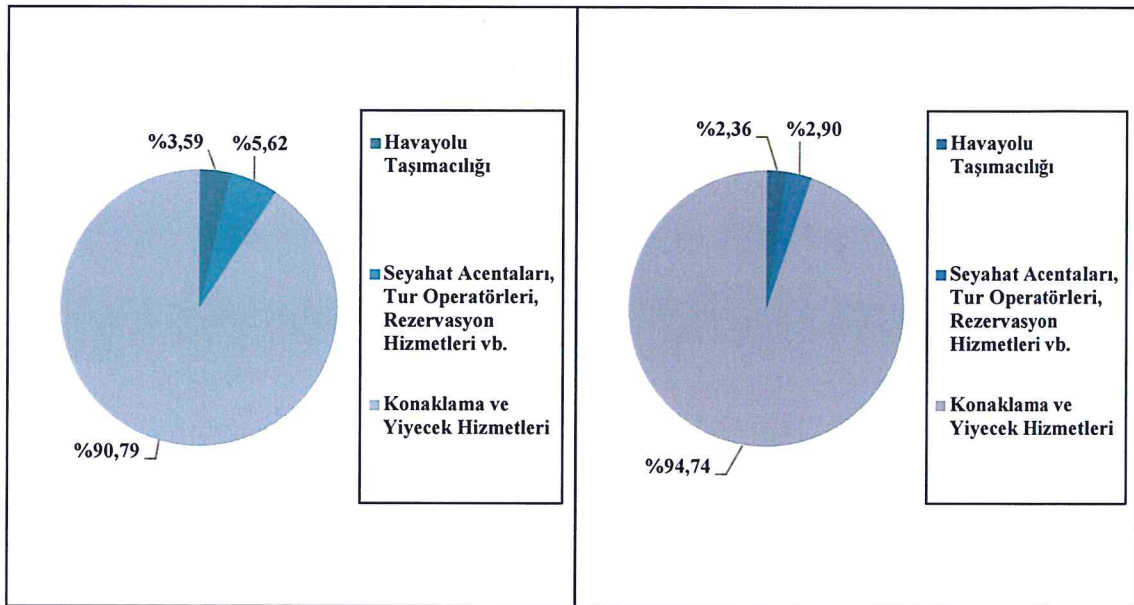


**Grafik 1.2 2003-2018 Yılları Arasında Türkiye'ye Gelen Ziyaretçi Sayısı ve Turizm Geliri**  
Kaynak: KTB, 2019.

Grafik 1.2'de görülebileceği gibi 2003-2018 yılları arasında Türkiye'ye gelen ziyaretçi sayısı ve turizm harcamaları incelendiğinde ziyaretçi sayısının ve turizm harcamalarının genel olarak artış eğiliminde olduğu söylenebilir. Ancak Türkiye'ye seyahat edenlerin kişi başına düşen harcama miktarına bakıldığında, 2006 yılına kadar dünya ortalamasının üzerinde, 2007 yılından itibaren ise dünya ortalamasının altında seyrettiği görülmektedir.

Turizm sektörünün temelini oluşturan konaklama işletmeleri, yiyecek içecek işletmeleri, seyahat acentaları ve benzeri işletmeler turizm gelirinden doğrudan bir pay elde ederlerken, bu sektörlerin ihtiyaç duyduğu diğer sektörler tarafından ise dolaylı bir pay elde edilmektedir (Demir ve Çevirgen, 2006a: 141). Turizm sektörü turistlerin her türlü ihtiyacını karşılamak adına 54 sektörü doğrudan etkilemektedir (Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği [AKTOB], 2014: 16). Bunun anlamı ülke ya da bölge ekonomisine dahil olan turizm geliri birçok sektöre dağılarak uyarıcı etkiye yol açmaktadır. Örneğin bir konaklama işletmesi akşam yemeği için belirlediği yemek çeşitlerinin restoranında servis edilebilmesi için sebze, meyve, et ürünleri, süt ürünleri, bakliyat vb. ihtiyaçlarını tarım ve gıda sektörlerinden, misafir odalarında kullanılan havlu, çarşaf, perde gibi ürünleri ise tekstil sektöründen talep etmek zorundadır. Dolayısıyla kazanılan turizm geliri faaliyetlerin sürdürülebilmesi adına birçok sektörle işbirliği yapılarak paylaşılmaktadır. Diğer sektörlerle dağılan turizm geliri bölge ekonomisini canlandırmaktadır.

Turizm sektörünün sağladığı istihdama bakıldığında, 2018 yılında Dünya’da yaklaşık 123 Milyon insan doğrudan turizm sektöründe faaliyetlerini sürdüren işletmelerde çalışmıştır (World Travel & Tourism Council [WTTC], 2019a: 4). Türkiye’de ise 2018 yılında 2.2 milyon insan seyahat ve turizm kaynaklı işlerde çalışmıştır ve 2019 yılında bu sayının 2,9 milyon insana ulaşacağı tahmin edilmektedir (WTTC, 2019b: 1). Ayrıca turistik işletmelerde çalışan insanların kazandıkları ücretler, çeşitli ihtiyaçlar için yaşanan bölgede faaliyetlerini sürdüren diğer işletmelere dağılarak bölge ekonomilerinde çarpan etkisi yaratmaktadır.



**Grafik 1.3** 2018 Yılı Verilerine Göre Avrupa Birliği'nde Turizm Çalışanlarının Sektörel Dağılımı (28 Ülke)

**Kaynak:** Avrupa İstatistik Ofisi [Eurostat], 2019a.

**Grafik 1.4** 2018 Yılı Verilerine Göre Türkiye'de Turizm Çalışanlarının Sektörel Dağılımı

**Kaynak:** Eurostat, 2019a.

Avrupa Birliği sınırları içerisinde bulunan 28 ülkede ve Türkiye’de turizm sektörü çalışanlarının dağılımı Grafik 1.3 ve Grafik 1.4’de gösterilmiştir. Avrupa İstatistik Ofisi 2018 yılı verilerine göre, Avrupa Birliği’nde 11 milyondan fazla kişi konaklama ve yiyecek hizmetlerinde, 693 bin kişi seyahat acentaları, tur operatörleri, rezervasyon hizmetleri vb. alanlarda, 442 bin kişi ise havayolu taşımacılığında istihdam edilmiştir. Grafik 1.3’te bu rakamların yüzdelik dağılımları sırasıyla %90,79, %5,62 ve %3,59 şeklinde ifade edilmiştir. Türkiye’de ise 1,6 milyon kişi konaklama ve yiyecek hizmetlerinde, 49,9 bin kişi seyahat acentaları, tur operatörleri, rezervasyon hizmetleri vb. alanlarda, 40,5 bin kişi ise havayolu taşımacılığında istihdam edilmiştir. Grafik 1.4’te bu rakamların yüzdelik dağılımları sırasıyla %94,74, %2,9 ve %2,36 şeklinde ifade edilmiştir.



Dünya Turizm Örgütü verilerine göre, 2017 yılında Avrupa 672 milyon turist ile uluslararası turist sayısının %50'sinden fazlasını ağırlayan ve 519 milyar \$ turizm geliriyle uluslararası turizm gelirlerinden yaklaşık %39'luk bir pay almayı başaran, turizm faaliyetlerinin en yoğun olduğu kıtadır. Şüphesiz turizm faaliyetlerinin bu kadar yoğun olması o bölgede turizm sektörünün sağladığı istihdam olanaklarını da arttırmıştır. 2019 yılı Mayıs ayı verilerine göre Avrupa'nın 28 ülkesinde turizm sektörü çalışanlarının sektörel dağılımları Grafik 1.3.'te verilmiştir (Eurostat, 2019a). Bu grafiğe göre, Avrupa'nın 28 ülkesinde turizm sektöründe çalışanların %90,79'u konaklama ve yiyecek hizmetlerinde, %5,62'si seyahat acentaları, tur operatörleri, rezervasyon hizmetleri vb. alanlarda, %3,59'u ise havayolu taşımacılığında çalışmaktadır. Bu durum Avrupa'daki turizm faaliyetleri içerisinde konaklama ve yiyecek hizmetleri sektörünün büyüklüğünü ortaya koymaktadır.

Türkiye'deki istihdam rakamları incelendiğinde, çalışanların %94,74'ünün konaklama ve yiyecek hizmetlerinde, %2,9'unun seyahat acentaları, tur operatörleri, rezervasyon hizmetleri vb. alanlarda, %2,36'sının ise havayolu taşımacılığında çalıştıkları görülmektedir (Eurostat, 2019a). Bu veriler Türkiye'de konaklama ve yiyecek hizmetleri sektörünün Avrupa'ya göre daha büyük bir paya sahip olduğunu göstermektedir.

Bunlara ek olarak, 20. Yüzyıl'ın başlangıcından 1970'li yıllara kadar olan süreçte zengin ile fakir insanlar arasındaki ekonomik refah farkının git gide kapandığı düşünülmekteydi. Ancak 20. Yüzyıl'ın son çeyreğinde tahmin edilenin tam tersine iki grup arasındaki ekonomik refah farkının az da olsa açılmaya başladığı görülmüştür (Keeley, 2015: 32). Bu bağlamda turizm, zengin bölgelerde elde edilen yüksek gelirlerin daha yoksul olan bölgelere tekrar dağılmasını sağlayan önemli bir araç olarak görülmektedir (Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert ve Wanhill, 2008: 135).

1999 yılında Swarbrooke tarafından yazılan Sürdürülebilir Turizm Yönetimi kitabında turizmin olumlu ve olumsuz ekonomik etkilerinden Tablo 1.1'deki gibi bahsedilmiştir.



**Tablo 1.1 Turizmin Ekonomik Faydaları ve Maliyetleri**

Faydalar	Maliyetler
➤ Yeni iş alanları yaratma	➤ Birçok işin düşük ücretli ve/veya mevsimlik olması
➤ Çarpan etkisi ile gelirin yerel ekonomiye dağıtılması	➤ Fırsat maliyetleri, yani başka amaçlarla kullanılmayan turizme yapılan yatırımlar
➤ Yerel işletmelerin hayatta kalmasına yardımcı olması	➤ Aşırı Yoğunluk
➤ Diğer sanayi faaliyetlerinin azaldığı kasaba ve şehir ekonomilerinin yenilenmesi ve yeniden yapılandırılması	➤ Sadece yılın belirli bir kısmı için gerekli olabilecek pahalı altyapıya yatırım yapma ihtiyacı
➤ Yerelde sanayi yatırımlarını teşvik etmesi	➤ Ev sahibi ekonomiyi turizm pazarındaki değişimlere karşı savunmasız kılan turizme aşırı bağımlılık

**Kaynak:** Swarbrooke, 1999: 61.

Turizmin olumlu etkilerinin yanında elbette birtakım olumsuz etkileri de mevcuttur. Swarbrooke'un da bahsettiği gibi mevsimlik turizm faaliyetlerinin yapıldığı destinasyonlarda çalışanların belirli bir dönem için istihdam edilmesi ve bu dönem dışında işsiz kalması, emek yoğun bir sektör olmasına rağmen ücretlerin diğer sektörlerle göre daha düşük olması, turizme yapılan pahalı yatırımlara sadece turizm faaliyetlerinin yoğun bir şekilde sürdürüldüğü dönemlerde ihtiyaç duyulması ve bu dönemlerde bölgede yaşanan aşırı yoğunluk, kırılgan ve hassas bir yapıya sahip olan turizm sektörüne aşırı bağımlılık turizmin olumsuz etkileri arasında gösterilebilir.

Tüm bunlara ek olarak turizmin en belirgin olumsuz etkilerinden biri de bölgedeki fiyatların artmasına ve buna bağlı olarak enflasyona sebep olmasıdır (Usta, 2008: 150). Özellikle belirli bir dönem için turizm faaliyetlerinin yoğun bir şekilde yürütüldüğü bölgelerde yaşanan dönemsel nüfus artışı çeşitli mal ve hizmetlere olan talebin artmasıyla birlikte pahalılığa yol açmaktadır.

Ayrıca, turizm sektörüne aşırı bağımlı destinasyonlarda bölge ekonomisinin dış ülkelere bağımlı bir şekilde gelişmesi ekonomik anlamda olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Uluslararası boyutta yaşanabilecek bir kriz durumu turizm sektörünün hassas ve kırılgan yapısından dolayı bölgedeki turizm faaliyetlerinin durma noktasına gelmesini sağlayabilmekte ve bölge ekonomisinin olumsuz yönde etkilenmesine yol açabilmektedir.

#### 1.1.1.2. Sosyokültürel Etkileri

Turizmin yapısı gereği Dünya'nın birçok ülkesinden turizm destinasyonlarına gelen farklı kültüre sahip insanlar, bambaşka kültürel özellikleri olan bir bölgeyi ziyaret ederek o bölgenin

insanları ile kısa süreli de olsa karşılıklı etkileşim içerisinde yaşamaktadırlar. Bu durum bölgenin sosyokültürel çevresi üzerinde olumlu ya da olumsuz etkilere neden olmaktadır.

İnsanların bir başka insana ya da insan grubuna hizmet ettiği sektörlerden biri olan turizm sektörünü diğer hizmet sektörlerinden ayıran en önemli özelliği uluslararası bir boyuta sahip olmasıdır. Farklı dil, din, normlar, değerler hatta anlayışlara sahip olan insanların daha önce içinde bulunmaya alışkın olmadığı bir bölgeye dahil olması bir yandan kültürel çatışmalar gibi olumsuz etkilere, diğer yandan ev sahibi toplumlarda hoşgörü seviyesinin artması gibi olumlu etkilere sebep olabilmektedir. Beeton 1980-2004 yılları arasında turizmin yerel toplumlar üzerindeki sosyal etkileri hakkında yapılan birçok çalışmadan elde edilen sonuçları Tablo 1.2'deki gibi derleyerek turizm gelişimi, turist-yerel halk etkileşimi ve kültürel etkiler başlıkları altında toplamıştır.

**Tablo 1.2 Turizmin Raporlanan Sosyal Etkileri**

Turizm Gelişimi	Toplumun iç yapısını değiştirir.
	Toplumu turistlerle ilişkisi olan/olmayan olarak iki gruba böler
	Sömürgeci özelliklere sahiptir
	Turizmde istihdam olanakları kadınlara daha fazla iş fırsatı sunar
	Sosyal değişimin başlamasına sebep olur
	Altyapı geliştirme yoluyla yaşam kalitesini iyileştirir
	Mevcut altyapı üzerindeki baskının artmasına sebep olur
Turist-Yerel Halk Etkileşimi	İlişki kurmanın doğası gereği turizm ile ilgili tutum/davranış/değerleri etkiler
	Yerli gençler özendirici etkiye karşı en hassastır
	Kültürel değişim/artan anlayış ve hoşgörü
	Artan sosyal etkileşim iletişim becerilerini artırır
	Yerel halkın gereklilik olduğu için yabancı dili benimsemesi
Yerel halk başa çıkma davranışı geliştirir ve gereksiz temastan/iletişimden kaçınır	
Kültürel Etkiler	Sanatsal faaliyetleri, el sanatlarını ve yerel kültürü canlandırır
	Kültürel etkileşim süreci büyük ihtimalle gerçekleşir
	Kültürün metalaşmasının olumsuz etkileri meydana gelebilir
	Anlam/özgünlük muhakkak kaybolmaz

**Kaynak:** Beeton, 2005: 121.

Turizmin sosyokültürel etkilerinin anlaşılmasında Doxey'in geliştirdiği bir model önemli katkı sağlamaktadır. Yerel halkın turistlere ve turizme karşı tutumlarındaki değişimi anlamak için Doxey tarafından 1975 yılında Rahatsızlık Modeli ortaya koyulmuştur. Bazı kaynaklarda Tolerans Modeli olarak ta geçen Rahatsızlık Modeli'nde turist ve yerel halk arasındaki rahatsızlık düzeyi beş aşamada ele alınmaktadır. Bunlar mutluluk, ilgisizlik, kızgınlık, düşmanlık ve vazgeçme aşamalarından oluşmaktadır (Weaver ve Lawton, 2006: 287).



**Mutluluk** aşamasında, yerel halk turistlerin bölgeye gelmesinden ve turizm faaliyetlerinden memnuniyet duymaktadır. Bu aşamada turistler yerel halk için iyi arkadaşlıklar sağlarken, turizm faaliyetleri de maddi gelir sağlar (Weaver ve Lawton, 2006: 287).

İkinci aşama olan **ilgisizlik** aşamasında, turist sadece kar elde edilen bir kaynak olarak görülür (Cooper vd., 2008: 195). Turizm faaliyetleri yoğunlaşmaya başladıkça turistlerle ilişkiler resmi ve para kazanma arzusuyla kurulmaya başlanır.

Bir sonraki aşama, bölgeye olan aşırı talep nedeniyle altyapının zorlanmaya başladığı, yerel halkın turiste ve turizm faaliyetlerine **kızgınlık** duymaya başladığı aşamadır. Artık kitlesel turizm hareketlerinin de başlamasıyla yerel halk plaj, park, toplu taşıma vb. kamu hizmetlerinden verimli bir şekilde faydalanamamaktadır.

Dördüncü aşama ise **düşmanlık** aşamasıdır. Bu aşamada turistler artık her türlü olumsuzluğun kaynağı, tüm sorunların sebebi olarak görülmektedir. Yerel halk tarafından artık tamamen turizm karşıtı bir tavır sergilenmektedir.

Bu aşamaya örnek olarak, 2018 yılı Ağustos ayında İspanya'nın Barcelona kentinde turist karşıtı bir grubun afişler bastırarak turistlere yönelik eylem gerçekleştirmesi verilebilir. Bahsedilen afişin örneği Fotoğraf 1.1'de verilmiştir.



Fotoğraf 1.1 Barcelona'da Turiste Çağrı

Kaynak: BBC, 2018.

Bastırılan ve sokaktaki çeşitli noktalara asılan bu afişlerin üzerinde şu ifadeler yer almaktadır:

*“Sevgili turist, balkondan atlamacayı (balconing) bilir misin? Bu; seçkinleştirmeyi önler, mahalle sakinlerinin hayat şartlarını iyileştirir, kalp rahatsızlıkları riskini azaltır. Balkondan atlamaca çok eğlencelidir”.*

Yine Barselona’daki bir duvar yazısında “Turistler, evinize dönün ve lütfen balkondan atlamacayı deneyin” şeklinde bir mesajın yer aldığı görülmektedir (BBC, 2018).

Son aşama olan **vazgeçme** aşamasında ise turistler bölgeyi ziyaret etmeyi bırakır ve yerel halktan bazı kesimler turizm faaliyetlerinin daha az olduğu ya da hiç olmadığı yerlere taşınmaya başlarlar.

1990 yılında Güney Pasifik Adaları’nda yapılan bir araştırma sonucunda turizmin sosyokültürel etkilerinin durumu Tablo 1.3’te ortaya koyulmuştur (Milne, 1990: 20).

<b>Tablo 1.3 Güney Pasifik Adaları’nda Turizmin Sosyokültürel Etkilerinin Durumu</b>	
<b>POTANSİYEL FAYDALAR</b>	
1.	Sosyal hareketlilik için fırsatlar
2.	Farklı kültürleri keşfetme
3.	Geleneksel sanat etkinliklerinin ve el sanatlarının canlanması
4.	Tarihi yerlerin ve anıtların restorasyonu
5.	Toplumun özfarkındalığının artması
6.	Sosyal imkanların gelişmesi
<b>FAYDALAR VE ZARARLAR</b>	
1.	Yerleşim şekillerinin değişmesi
2.	Ekonomik yapının ve mesleki yapının değişmesi
3.	Demografik yapının değişmesi
4.	Sosyal yapının değişmesi – Cinsiyetlerin rolü, sınıf temelli yapılar
5.	Özendirici etki – Tüketim alışkanlıklarında değişimler
<b>SOSYOKÜLTÜREL MALİYETLER</b>	
1.	Altyapıların aşırı kalabalıklaşması
2.	Olumsuz özendirici etki
3.	Anlaşmazlıklara neden olan istihdam eşitsizlikleri
4.	İstenmeyen aktivitelerde potansiyel artış
5.	Sosyal normların/değerlerin ve yerel dilin erozyona uğraması
6.	Ticarileşme ve sanat formlarının itibarsızlaşması

**Kaynak:** Milne, 1990: 20.

Buna ek olarak, 1993 yılında King, Pizam ve Milman tarafından Fiji’nin Nadi kentinde yapılan bir çalışmada yerel halkın turistlere karşı ağırlıklı olarak olumlu duygular hissettiği belirlenmiştir. Bu araştırma sonucunda turizmin alkolizm, madde bağımlılığı, bireysel ve organize suçlar, sekse açıklık ve trafik şartları gibi olumsuz etkileri ortaya çıkarken yaşam



standartları ve kalitesi, çalışma tutumu, yabancılara hoşgörü, insanlar arasında güven gibi konularda olumlu yönde etkileri olduğu belirlenmiştir (King, Pizam ve Milman, 1993: 663).

### 1.1.1.3. Fiziksel Etkileri

Turistlerin tatillerini planlamaya başladıkları andan itibaren ihtiyaç duydukları ürün ve hizmetler farklı özelliklere sahip turizm işletmeleri (tur operatörleri, konaklama işletmeleri, seyahat acentaları vb.) aracılığıyla karşılanır. Turizm işletmeleri tarafından turistlerin talep ettiği ürün ve hizmetleri karşılayabilmek adına birbirinden farklı operasyonlar yürütülür. Yürütülen bu operasyonlar 20. Yüzyılın ortalarından beri uluslararası boyutta tartışılmaya devam eden iklim değişikliği, hava kirliliği, gürültü kirliliği, su kıtlığı ve biyolojik çeşitliliğin azalması gibi bazı fiziksel çevre sorunlarına yol açabilmektedir. Örneğin, şehir merkezinde yer alan otellerin çeşitli animasyon faaliyetleri sürdürürken meydana gelen yüksek ses gürültü kirliliğine neden olmakta ya da turistlerin uzun mesafelere hava, deniz ya da kara yolculuğu yaparken yakıt tüketiminden dolayı ortaya çıkan karbondioksit atmosfere karışarak iklim değişikliğini tetiklemektedir.

Yale Üniversitesi Çevre Hukuku ve Politikası Merkezi ve Kolombiya Üniversitesi Uluslararası Yer Bilimleri Bilgi Ağı Merkezi tarafından Dünya Ekonomik Forumu İşbirliği ile 180 ülkenin dahil edildiği 2018 yılında yayımlanan belgede, çevresel performans çevre sağlığı ve ekosistem canlılığı kapsamında değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda Türkiye, 180 ülke arasında 104'üncü sırada, 29 Avrupa ülkesi arasında ise 24'üncü sırada yer almıştır (Yale Center for Environmental Law and Policy, 2018: 4). Dünya Doğayı Koruma Vakfı (2018) tarafından yayımlanan Akdeniz'deki plastik kirliliğine dikkat çekmek adına hazırlanan raporda, Akdeniz'e en fazla plastik atık boşaltan ülkeler arasında Türkiye günde 144 ton plastik atıkla birinci sırada, İspanya günde 126 ton plastik atıkla ikinci sırada, İtalya ise günde 90 ton plastik atıkla üçüncü sırada yer almaktadır (Dünya Doğayı Koruma Vakfı [WWF], 2018: 12). Türkiye'nin bu durumu çevre sağlığı, ekosistem canlılığı ve atık yönetimi konularında acil olarak olumlu yönde faaliyetlerde bulunması gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda turizm sektörünün de üzerine düşen görevi yerine getirmesi gerekmektedir.

2013 yılında Yeşil Burun Adaları'nda (Cape Verde) yapılan bir araştırmada turizmin fiziksel çevreye olan olumlu ve olumsuz etkileri Tablo 1.4'te gösterilmiştir.

**Tablo 1.4 Yeşil Burun Adaları'nda Turizmin Fiziksel Çevreye Olan Etkileri**

OLUMLU ETKİLERİ	
1.	Turizm sayesinde kamu hizmetlerinde ve altyapıda gelişme sağlanır
2.	Daha iyi spor, kültürel ve boş zaman olanaklarına ulaşılmasını sağlar
3.	Turizm nedeniyle doğal çevre daha çok korunur
OLUMSUZ ETKİLERİ	
1.	Otel inşaatları çevresel estetik kalitesini etkiler
2.	Turizm kültür ve tarihle ilgili alanların/yerlerin bozulmasına neden olur
3.	Turizmin biyoçeşitlilik ve doğal alanlardaki değişimden sorumludur
4.	Turizm çevre kirliliğinin artmasına katkı sağlar

**Kaynak:** Ribeiro, Valle ve Silva, 2013: 665.

Ribeiro ve arkadaşları tarafından bahsedildiği gibi bir bölgede turizm faaliyetlerinin yoğun bir şekilde sürdürülmesi yerel yönetimlerin kamu hizmetleri ve altyapı konusunda daha duyarlı davranılması, boş zaman olanakları, kültürel faaliyetler ve spor imkanlarına önem verilmesi ve doğal çevrenin daha bakımlı kalması ve korunmasını sağlayabilir. Turizmin Yeşil Burun Adaları'nda fiziksel çevreye olan olumsuz etkilerine baktığımızda ise; otel inşaatlarının şehrin estetik yapısını bozması, kültürel ve tarihi alanların tahrip olmasına neden olması, biyoçeşitlilik ve doğal alanların değişimine sebep olması ve çevre kirliliğinin artması gibi durumlar karşımıza çıkmaktadır.

1990 yılında Güney Pasifik Adaları'nda yapılan bir başka çalışmada ise turizmin fiziksel çevre üzerindeki potansiyel faydalar ve sorunları Tablo 1.5'te verilmiştir.

**Tablo 1.5 Güney Pasifik Adaları'nda Turizmin Fiziksel Çevre üzerindeki Potansiyel Etkileri**

POTANSİYEL FAYDALARI	
1.	Çevreyi koruma ile ilgili yasal düzenleme
2.	Doğal kaynakları koruma öneminin farkındalığı
3.	Çevrenin değer kazanması
POTANSİYEL SORUNLAR	
1.	Hava, su ve toprak kirliliği
2.	Kalabalık ve sıkışıklık
3.	Doğal kaynakların hasar görmesi ve kaynak kıtlığı
4.	Arazilerin diğer amaçlarla kullanımının azalması
5.	Flora ve faunada kayıp
6.	Mimari/estetik kirlilik
7.	Ekosistem üzerinde genel etkiler

**Kaynak:** Milne, 1990: 17.

Bu çalışmada Ribeiro ve diğerlerinin bulgularından farklı olarak çevreyi koruma ile ilgili yasal düzenlemeler, doğal kaynakların korunmasına yönelik farkındalığın oluşması gibi olumlu etkilerin yanı sıra kalabalık, sıkışıklık ve arazilerin diğer amaçlarla kullanımının azalması gibi olumsuz etkilerinde olduğu görülmektedir.



Nitekim, Ribiero ve diğ erleri tarafından turizmin fiziksel çevreye olan olumsuz etkileri arasında belirtilen çevre kirliliğ i sorunu yakın geç mişte kayıtlara geç miştir. Kayıtlara geç en çevre kirliliğ i ile ilgili Fotoğ raf 1.2’de bir görsel yer almaktadır.

15 Şubat 2019 tarihinde BBC’de yayımlanan bir habere göre Çin, Everest Dağ ı’nın kendi sınırları iç erisinde olan kısmında tırmanma izni olmadan tırmanış yapılmasına izin vermeme kararı aldı. Bu kararın nedeni olarak 2018 yılı iç erisinde dağ cılık malzemeleri ve insan dış kıları da dahil olmak üzere Everest Dağ ı’nın kendi sınırları iç erisinde olan kısmından toplam 8 ton çöp toplandığ ını gösterdi. Ayrıca haberde, 2019 yılının Ocak ayında Çinli yetkililerin yıllık 300 kişiye Everest Dağ ı’na tırmanması için izin vereceğ ini duyurduğ u belirtildi (BBC, 2019).



**Fotoğ raf 1.2 Everest Dağ ı’na Sınırlı Sayıda Turist Tırmanabilecek**  
Kaynak: BBC, 2019.

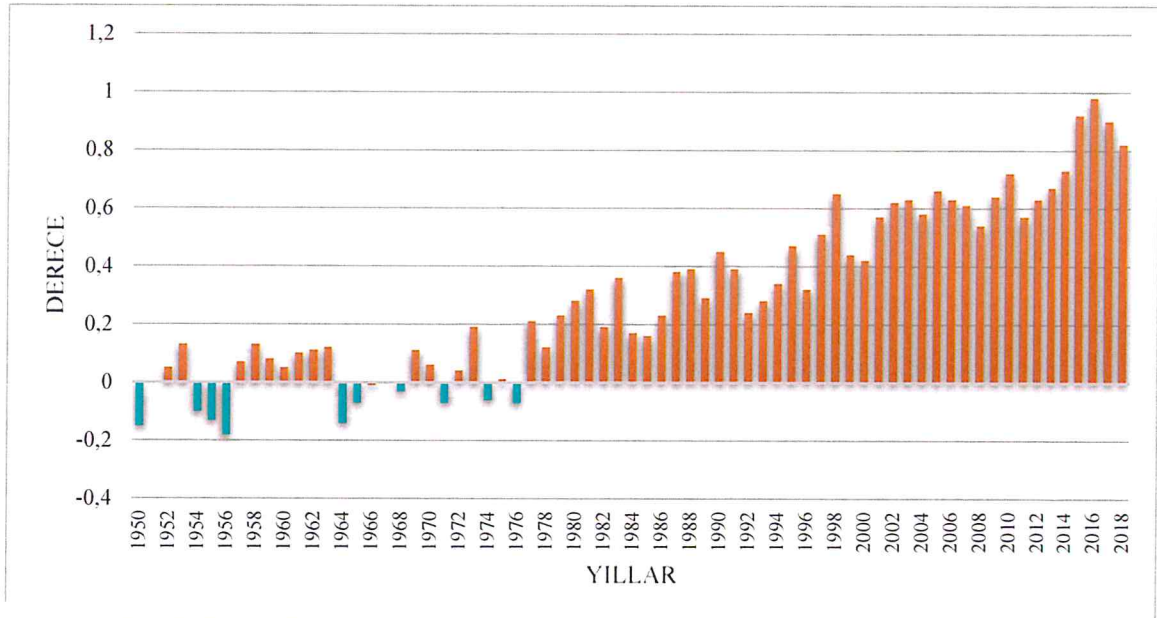
Bunlara ek olarak iç inde bulunulan yüzyılın en ciddi sorunlarından biri olan küresel ısınma ve bunun sonucunda gerçekleş en iklim değ iş ikliğ i konuları da oldukça önemlidir. Küresel ısınma, tüketilen fosil yakıtlar, ormanların büyük ölçüde yok edilmesi ve endüstriyel ürünlerin üretimindeki artış gibi sebeplerden dolayı atmosferde ve yeryüzündeki iklim özelliklerinde meydana gelen değ iş medir (Kahraman ve Türkay, 2014: 27). Çeş itli nedenlerle atmosfere dahil olan sera gazları, yeryüzüne yansıyan güneş ış ınlarının atmosfer dış ına çıkmasını engellemektedir. Yaş anan bu durum küresel ısınmayı tetiklemektedir. Turizm olayının gerçekleşebilmesi için ihtiyaç duyulan ulaş ım, konaklama, yiyecek ve içecek gibi hizmetler verilirken çeş itli nedenlerle sera gazlarının salınımına neden olmaktadır. Buna



verilebilecek en güzel örnek, ziyaretçilerin ulaşım ihtiyacı karşılanırken tüketilen yakıt nedeniyle karbondioksit gazının açığa çıkması olabilir.

2018 yılı içerisinde yeryüzünde gerçekleşen karbondioksit salınımının sektörel oranlarına baktığımızda, ilk sırada elektrik ve ısı enerjisi, ikinci sırada ulaşım, üçüncü sırada ise üretim ve inşaat sektörü gelmektedir (International Energy Agency, 2018: 24). Bu üç sektörde turizm faaliyetlerinin sürdürülebilmesi için gerekli olan sektörlerdir. Dolayısıyla turizm işletmelerinin de elektrik tüketiminin azaltılması, ısıtma sistemlerinin lazım olmadıkça kullanılmaması, daha az karbondioksit salınımına sebep olan ulaşım yöntemlerinin tercih edilmesi ve çevreye daha duyarlı ürünlerin satın alınması gibi yöntemlerle küresel ısınma ve iklim değişikliğini önleme adına adımlar atmaları gerekmektedir.

Küresel ısınmaya sebep olan karbondioksit, metan gazı, diazotoksit, halokarbon gazları, ozon gazı ve karbon monoksit gibi gazların atmosferdeki oranının artması sera etkisi yaratmakta ve yeryüzündeki sıcaklığın giderek artmasına yol açmaktadır (Akın, 2006: 30). 1950 ile 2018 yılları arasında küresel kara ve deniz suyu sıcaklık sapmaları Grafik 1.5'te verilmiştir.



**Grafik 1.5 1950-2018 Yılları Arasında Küresel Kara ve Deniz Suyu Sıcaklık Sapmaları**

**Kaynak:** National Oceanic and Atmospheric Administration, 2019.

Grafik 1.5'te görülebileceği gibi özellikle son 40 yıl içerisinde kara ve deniz suyu sıcaklık sapmaları anormal bir şekilde ilerlemektedir. 2100 yılına yönelik yapılan iklim modellerinde, sıcaklıkların 1-3,5 C° arasında artacağı ve bunun bir sonucu olarak deniz suyu seviyesinin 15 ile 95 cm aralığında bir yükselme göstereceği öngörülmektedir (Türkeş, 2001: 14). Bu nedenle

yeryüzündeki iklim değişikliği ve küresel ısınma sorunlarını daha fazla büyümeden önlemek adına gereken adımların atılması oldukça önemsenmesi ve üzerinde çalışılması gereken bir konudur.

**Tablo 1.6 Turizmin Fiziksel Çevreye Olan Etkileri**

Turizm ve Fiziksel Çevre	
Olumsuz Etkiler	Olumlu Etkiler
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Doğal çevre kirliliği (Hava, su, toprak)</li> <li>2. Doğal ve yeşil alanların yok olması</li> <li>3. Biyoçeşitliliğin azalması</li> <li>4. Küresel ısınma ve iklim değişikliğine neden olan gazların salınımı</li> <li>5. Aşırı yapılaşma ve kaynak tüketimi</li> <li>6. Betonlaşma ve şehir estetiğinin bozulması</li> <li>7. Aşırı yoğunluktan kaynaklanan altyapı yetersizlikleri</li> <li>8. Trafik sıkışıklığı</li> <li>9. Katı ve tehlikeli atıkların oluşumu</li> <li>10. Gürültü Kirliliği</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Doğal, kültürel ve tarihi değerlerin korunması ve iyileştirilmesi</li> <li>2. Düzenli ölçme ve izleme</li> <li>3. Koruma ve muhafaza etme</li> <li>4. Ekolojik çevre için finansal katkı</li> <li>5. Bölge altyapısının daha planlı ve düzenli olması</li> <li>6. Yerel yöneticiler ve politikacıların teşvik edilmesi</li> <li>7. Çevresel farkındalığın artması</li> <li>8. Gelişmiş çevre yönetimi ve planlaması</li> </ol>

**Kaynak:** Akova, 2006: 18; Demir ve Çevirgen, 2006a: 135-139; Sunlu, 2003; UNESCO, 2008.

Turizmin fiziksel çevreye olan olumlu ve olumsuz etkilerinin farkına varılması, genel bir çerçeveye ile ele alınarak olumlu etkilerinin artırılması ve olumsuz etkileri ile ilgili önlemlerin alınması gerekmektedir. Bu nedenle bu alanda yapılmış olan çalışmalar derlenerek Tablo 1.6'da turizmin fiziksel çevreye olan olumlu ve olumsuz etkileri ortaya koyulmuştur.

## 1.2. Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilir Gelişme Kavramları

Sürdürülebilirlik, bir şeyin devamlılığını ve gelecek nesillere aktarılmasını sağlamak olarak tanımlanabilir. Sürdürülebilirlik kavramının İngilizce karşılığı olan "sustainability" kelimesi etimolojik açıdan incelendiğinde, Latince "sustinere" kelimesinden türemiş olduğu görülmektedir (Online Etymology Dictionary, 2018). "Sustainability" kelimesinin kökü olan "sustain" kelimesinin anlamı hakkında araştırma yapıldığında ise Oxford kaynaklarının; "fiziksel veya zihinsel olarak güçlendirmek" (Oxford Dictionaries, 2018), Cambridge kaynaklarının ise "bir şeyin bir süre devam etmesine neden olmak veya izin vermek" (Cambridge Dictionary, 2018) şeklinde tanımlandığı görülmektedir. Ayrıca, 2014 yılında Caradonna tarafından yazılan kitapta, "sustainable" kelimesinin 1965 yılından sonra







ve bildirimlerin sayısının artmasıyla birlikte ülkelerdeki karar vericiler politika planlaması yaparken bu kavramları politikalarına dahil etmeye başlamışlardır.

1980 yılında Uluslararası Doğa ve Doğal Kaynakları Koruma Birliği tarafından hazırlanan “Dünya Koruma Stratejisi”, sürdürülebilir gelişme kavramının kullanıldığı ilk uluslararası belge olması açısından oldukça önemlidir. Sürdürülebilir gelişme kavramı, 20. Yüzyılın son çeyreğinde çeşitli bilim insanları ve farklı uluslararası kuruluşlar tarafından ortaya koyulan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kavram ilk olarak ekonomik gelişmelerin çevreye olan etkilerinin çoğalması, küresel ısınma, iklim değişikliği gibi kavramların ortaya çıkması ve çevreye olan ilginin artması ile birlikte ön plana çıkmayı başarmıştır (Yorulmazer ve Yirik, 2016: 7). Birleşmiş Milletler’in 1987 yılında yayımladığı “Ortak Geleceğimiz” adlı rapor ise sürdürülebilir gelişme kavramının ana prensiplerinin belirlendiği ve tanımlandığı en temel belge niteliğini taşımaktadır. Diğer ismiyle Brundtland Raporu olarak bilinen bu raporda, Dünya üzerindeki insan faaliyetlerinin doğanın dengesini bozmaya başladığı, daha az kaynak harcayarak planlı bir şekilde daha çok mal ve hizmet üretilebileceği, çevresel kaynakları sürdüren ve genişleten, yoksulluğu gideren yeni bir ekonomik büyüme çağına başlayabileceği ve tüm bunların gerçekleştirilebilmesi için kararlar alma vaktinin geldiği belirtilmiştir (World Commission on Environment and Development [WCED], 1987: 11). Ayrıca sürdürülebilir gelişme kavramı, gelecek nesillerin kendi ihtiyaçlarını karşılayabilme kabiliyetinden ödün vermeden, bugünün ihtiyaçlarını karşılayan bir gelişme olarak tanımlanmıştır (WCED, 1987: 41).

“Ortak Geleceğimiz” adlı rapor yayımlandıktan sonra uzun yıllar konuşulmuş ve tartışılmış hatta 5 yıl sonrasında 3-14 Haziran 1992 tarihinde Brezilya’nın Rio de Janeiro kentinde düzenlenen Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı’nın ana teması “Çevre ve Sürdürülebilir Gelişme” olarak belirlenmiştir. Bu konferansta sürdürülebilir gelişme için neler yapılabileceği ortaya koyulmuş ve “Gündem 21” başlıklı bir eylem planı oluşturulmuştur. Bu eylem planında kadınlar, gençler ve çocuklar, yerli halk, sivil toplum kuruluşları, yerel yönetimler, çalışanlar, işletmeler ve sektörler, bilim ve teknoloji toplumu ve çiftçiler gibi toplum içerisinde bulunan önemli grupların sürdürülebilir bir gelişme için neler yapabilecekleri konusunda çalışmalar yapılmıştır (United Nations [UN], 1992: 1). Bu konferansın en önemli çıktılarından biri de, Gündem 21’in uygulanma sürecindeki ilerlemeyi uluslararası, bölgesel ve ulusal düzeylerde izlemek ve incelemek amacıyla Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Gelişme Komisyonu’nun kurulmuş olmasıdır.

1997 yılında Birleşmiş Milletler Gündem 21'in yeterince uygulanıp uygulanmadığını ortaya koymak ve uygulanması için bir program yapmak için 23-28 Haziran tarihlerinde New York'ta toplanmıştır. Bu toplantıda Gündem 21'in uygulanmasında aciliyet gerektiren konular ekonomik, sosyal ve çevresel hedeflerin entegrasyonu, sektörel konular ve uygulama araçları başlıkları altında kaleme alınmıştır (UN, 1997: 1-2). Bu belgede ekonomik gelişme, sosyal gelişme ve çevreyi koruma kavramları, birbirine bağımlı ve birbirini kuvvetlendiren sürdürülebilir gelişme bileşenleri olarak tanımlanmıştır (UN, 1997: 9). 2000 yılında Birleşmiş Milletler tarafından Milenyum Deklerasyonu adında bir belge yayımlanmış ve bu belgede Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı'nda kararlaştırılan Gündem 21'de belirtilenler de dahil olmak üzere sürdürülebilir gelişme ilkelerine destek verildiği bir kez daha belirtilmiştir. 2001 yılında Avrupa Toplulukları Komisyonu tarafından "Daha İyi Bir Dünya için Sürdürülebilir bir Avrupa: Sürdürülebilir Gelişme için Avrupa Birliği Stratejisi" yayımlanmıştır. Böyle bir stratejinin ortaya koyulması Sürdürülebilir Gelişme kavramının uluslararası kuruluşlar ve bölgesel birlikler tarafından önemsendiğinin en büyük kanıtıdır. Bu strateji ile Avrupa Birliği tarafından 2002 yılında düzenlenmesi planlanan Birleşmiş Milletler Dünya Sürdürülebilir Gelişme Zirvesi'ne yapılan hazırlıkların sadece bir bölümü ortaya koyulmuştur. 2002 yılının 26 Ağustos – 4 Eylül tarihleri arasında Güney Afrika, Johannesburg'ta düzenlenen bu zirve sonrasında yayımlanan raporda özellikle yoksulluğun ortadan kaldırılması, sürdürülebilir olmayan üretim ve tüketim kalıplarının değiştirilmesi ve ekonomik ve sosyal gelişme temelinde doğal kaynakların korunması ve yönetilmesi konularının üzerinde durulmuş ve bu konularda yapılması gerekenler kaleme alınmıştır.

9 Haziran 2006 tarihinde Avrupa Birliği Konseyi, 2001 yılında ortaya koyulan Sürdürülebilir Gelişme Stratejisi'ni yenileyerek Çevreyi Koruma, Sosyal Eşitlik ve Uyum, Ekonomik Refah ve Uluslararası Sorumluluklarımızı Yerine Getirme başlıkları altında 4 ana hedef belirlemiştir. Ayrıca 2006 yılında yenilenen Sürdürülebilir Gelişme Stratejisi'nde belirlenen bu stratejinin Avrupa Birliği Komisyonu tarafından izlenerek her iki yılda bir ilerleme raporu sunulacağı vurgulanmıştır (Council of The European Union, 2006: 26). Tüm bu gelişmelerin sonrasında 1992 yılında Rio de Janeiro'da düzenlenen Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı'ndan tam 20 yıl sonra 2012 yılında 20-22 Haziran tarihleri arasında yine Rio de Janeiro'da Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı (Rio +20) düzenlenmiş ve bu konferansın çıktısı olarak "İstedığımız Gelecek" adında bir sonuç belgesi ortaya koyulmuştur. Bu konferansın önemli çıktılarında biri 1992 yılında kurulan



Sürdürülebilir Gelişme Komisyonu'nun yerini alacak olan evrensel, hükümetler arası üst düzey bir siyasi forumun kurulmasına karar verilmesidir (UN, 2012: 16).

2015 yılının 25-27 Eylül tarihleri arasında New York'ta düzenlenen Sürdürülebilir Gelişme Zirvesi sonrasında ortaya koyulan "Dünyamızı Dönüştürmek: 2030 Sürdürülebilir Gelişme Gündemi" adlı bildiri de sürdürülebilir bir gelişme için 17 ana hedef ve 169 alt hedef ilan edilmiştir. Bu 17 ana hedef (UN, 2015: 14);

1. Yoksulluğa son
2. Açlığa son
3. Sağlıklı bireyler
4. Nitelikli eğitim
5. Toplumsal cinsiyet eşitliği
6. Temiz su ve sıhhi koşullar
7. Erişilebilir ve temiz enerji
8. İnsana yakışır iş ve ekonomik büyüme
9. Sanayi, yenilikçilik ve altyapı
10. Eşitsizliklerin azaltılması
11. Sürdürülebilir şehir ve yaşam alanları
12. Sorumlu tüketim ve üretim
13. İklim eylemi
14. Sudaki yaşam
15. Karasal yaşam
16. Barış, adalet ve güçlü kurumlar
17. Hedefler için ortaklıklar olarak belirlenmiştir.

Kısaca Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilir Gelişme kavramları yaklaşık 50 yıldır Dünya gündeminde yerini alan ve birçok ulusal ve uluslararası kuruluş tarafından oldukça önemsenen iki kavramdır. Bu kavramlar Birleşmiş Milletler, Avrupa Birliği gibi büyük uluslararası kuruluşların ve uluslararası, ulusal ve yerel boyutta faaliyet gösteren birçok sivil toplum kuruluşunun gündeminde yer almaktadır. Ayrıca birçok ülkenin geleceğe yönelik politika ve planlarını belirlerken bu kavramları dikkate aldığı görülmektedir. Gelecekte yeryüzünde atılması planlanan adımların bu kavramlar ile paralel bir şekilde atılacağı göz önünde bulundurulduğunda, sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir gelişme kavramlarını dikkate almadan atılacak olan adımların yerinde olmayacağı öngörülebilir.



Sürdürülebilir Gelişme, ekonomik gelişme fikrine karşı bir düşünce değil, bir bölgede ekonomik kazanç sağlanırken bölgenin yaşam kalitesinin yükseltilmesi, çevresinin korunması ve iyileştirilmesi, yerel kültürünün yaşatılması, bölgedeki doğal, kültürel ve tarihi alanların tanıtılması gibi faaliyetlerde bulunulması gerektiğini savunan bir düşüncedir (Demir ve Çevirgen, 2006a: 95).

Günümüzde sürdürülebilir gelişme kavramının en çok kullanılan tanımının 1987 yılında Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu tarafından yayımlanan raporda bulunan “*Sürdürülebilir gelişme, gelecek nesillerin kendi ihtiyaçlarını karşılayabilme yeteneğinden ödün vermeden, bugünün ihtiyaçlarını karşılayan bir gelişmedir*” tanımı olduğu söylenebilir (WCED, 1987: 41).

### 1.3. Sürdürülebilir Turizm Kavramı

2017 yılında Dünya üzerinde yaşayan 1.3 milyar insanın seyahat ettiği ve her 10 kişiden 1'inin geçimini turizm sektöründen sağladığı düşünüldüğünde turizm sektörünün yeryüzündeki insanlar için hayal edilenden daha önemli bir sektör olduğunun farkına varılabilecektir (UNWTO, 2018: 3). Dünya Turizm Örgütü'nün 2018 yılında açıkladığı verilere bakıldığında, uluslararası turizm gelirlerinin 1.340 milyar \$ seviyesine ulaştığı ve bu miktarın 2017 yılında bir önceki yıla göre %4.9 oranında arttığı görülmektedir. Yine Dünya Turizm Örgütü istatistiklerine göre Türkiye, 2017 yılı içerisinde 37.6 milyon ziyaretçi ağırlayarak Dünya'da en çok ziyaretçi ağırlayan 8. ülke olma başarısını göstermiştir. Söz konusu turizm faaliyetlerinin kazandırdığı ekonomik katkının yanı sıra sosyo-kültürel ve çevresel katkıları ve olumsuz yönde etkileri de söz konusudur. Sürdürülebilir turizm kavramı turizm faaliyetlerinin olumsuz etkilerini en aza indirmek ve olumlu etkilerini en üst düzeye çıkarmak için ortaya koyulan oldukça önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sürdürülebilir turizm kavramından en basit şekilde bahsedecek olursak sürdürülebilir gelişme düşüncesinin turizm sektörüne bir yansımasıdır (Weaver, 2006: 10). Sürdürülebilir turizm, doğal ve kültürel çevre üzerinde olumsuz etkilere yol açmadan günümüz toplumlarına fayda sağlarken, gelecekte destinasyonun doğal, sosyal ve kültürel kaynaklarının korunarak kullanımını sürdürmeyi amaçlayan bir yaklaşımdır (Demir ve Çevirgen, 2006a: 103). Turizm sektörü yapısı itibari ile turistlerin ziyaret ettikleri destinasyonda her türlü ihtiyaçlarını karşılama amacıyla bölgedeki bir çok sektör ile işbirliği içerisindedir. Bu yönüyle diğer sektörlerden ayrılır. Bu nedenle turizm sektörü bölgeye gelen turistlerle etkileşim içerisinde olduğu gibi bölgede bulunan bir çok sektör ve sektör temsilcisi ile de etkileşim içerisindedir.





sektörlerden biri olabileceğinden bahsedilmiştir (Demir ve Çevirgen, 2006a: 101). Ayrıca, Gündem 21’de sürdürülebilir turizm, balıkçılık ve çevresel açıdan sağlıklı madencilik gibi gelir artırıcı faaliyetlerin teşvik edilmesi gerektiğinin üzerinde durulmuştur. O tarihte sürdürülebilir turizm kavramının Gündem 21 gibi evrensel olarak kabul gören bir belgede kullanılması oldukça önemlidir. Ayrıca, zamanla sürdürülebilir turizm kavramına yönelik ilkeler belirlenmiş ve ortaya koyulan bazı ilkeler aşağıda verilmiştir (Demir ve Çevirgen, 2006a: 107-108; Garrod ve Fyall, 1998: 202):

1. Kaynakların sürdürülebilir kullanımı
2. Aşırı tüketimin ve atıkların azaltılması
3. Çeşitliliğin sürdürülmesi
4. Turizmin planlama kapsamına alınması
5. Yerel ekonomilerin desteklenmesi
6. Yerel toplumu kapsamaması
7. İlgili gruplara ve halka danışılması
8. Personelin eğitilmesi
9. Sorumlu turizm pazarlaması anlayışına sahip olunması
10. Araştırma sorumluluğu

Turizm faaliyetlerinin sürdürülebilir turizm yaklaşımı doğrultusunda yürütülebilmesi için bu ilkelerin dikkate alınması oldukça önemlidir.

Sürdürülebilir turizm, turizm faaliyetlerinden kaynaklanan ekonomik, sosyal ve çevresel olumsuz etkileri en aza indirirken olumlu etkileri en yüksek seviyeye çıkarmayı amaçlayan ve bunları yaparken bölgedeki tüm paydaşların ihtiyaçlarını gözetererek hareket etmeyi amaçlayan bir yaklaşımdır. Sürdürülebilir turizm kavramından bahsedildiğinde bazı kesimler sadece çevreci bir anlayış ile yapılan turizm şekli olduğu yanılgısına kapılmaktadır. Ancak detaylı bir şekilde incelendiğinde ve Dünya’daki uygulanan örneklerine bakıldığında bu kavramın sadece çevreye duyarlı bir şekilde sürdürülen bir turizm olmadığı, aynı zamanda ekonomik, sosyal ve kültürel faaliyetlerinde sürdürülebilirliğini kapsadığı görülmektedir. Dünya Turizm Örgütü’ne göre sürdürülebilir turizm, “Mevcut ve gelecekteki ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerini dikkate alan, ziyaretçilerin, endüstrinin, çevrenin ve ev sahibi toplulukların ihtiyaçlarına duyarlı olan bir turizm gelişimini” ifade etmektedir (United Nations Environment Programme [UNEP] and WTO, 2005: 12). 2005 yılında Birleşmiş Milletler Çevre Programı ve Dünya Turizm Örgütü tarafından hazırlanan “Turizmi Daha Sürdürülebilir Hale Getirmek” isimli belgede



sürdürülebilir turizm için gündem oluşturacak 12 hedef belirlenmiştir. Bu hedefler Tablo 1.7’de verilmiş ve detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

**Tablo 1.7 Sürdürülebilir Turizmin Hedefleri**

1. Ekonomik Süreklilik	Turizm destinasyonlarının ve işletmelerinin sürekliliğini ve rekabet edebilirliğini sağlamak, böylece uzun vadede başarılı olabilmelerini ve fayda sağlayabilmelerinin devamlılığını sağlamak.
2. Yerel Refah	Yerelde tutulan ziyaretçi harcamalarının oranı da dahil olmak üzere turizmin bölgenin ekonomik refahına olan katkısını en üst seviyeye çıkarmak.
3. İstihdam Kalitesi	Cinsiyet, ırk, engellilik ve başka koşullarda ayrımcılık yapılmaksızın ücret seviyesi, çalışma koşulları ve olanakları da dahil olmak üzere turizm kaynaklı yerel mesleklerin sayısını ve kalitesini yükseltmek.
4. Sosyal Eşitlik	Yoksullara sunulan fırsatların, gelirlerin ve hizmetlerin geliştirilmesi de dahil olmak üzere, alıcı topluluktaki turizmden ekonomik ve sosyal faydaların yaygın ve adil bir şekilde dağıtımını sağlamak.
5. Ziyaretçi Memnuniyeti	Cinsiyet, ırk, engellilik veya başka koşullarda ayrımcılık yapılmadan ziyaretçiler için güvenli, memnun ve tatmin edici bir deneyim sağlamak
6. Yerel Kontrol	Turizmin bölgede gelecekteki gelişimi ve yönetilmesi için planlama ve karar alma sürecine diğer paydaşlarla istişare içinde yerel toplulukları dahil etmek ve güçlendirmek.
7. Toplumsal Refah	Herhangi bir sosyal bozulma veya yozlaşmadan kaçınarak, sosyal yapılara ve kaynaklara, olanaklara ve yaşam destek sistemlerine ulaşmakta dahil olmak üzere yerel toplulukların yaşam kalitesini sürdürmek ve güçlendirmek.
8. Kültürel Zenginlik	Tarihi mirasa, özgün kültüre, geleneklere ve ev sahibi toplulukların farklılığına saygı duymak ve bunları geliştirmek.
9. Fiziksel Bütünlük	Hem kentsel hem de kırsal alanların kalitesini korumak ve geliştirmek ve çevrenin fiziksel ve görsel olarak bozulmasından kaçınmak.
10. Biyolojik Çeşitlilik	Doğal alanların, habitatların ve yaban hayatının korunmasını desteklemek ve bunlara verilen zararı en aza indirmek.
11. Kaynak Verimliliği	Turizm tesislerinin faaliyetleri ve hizmetleri geliştirilirken kullanılan kıt ve yenilenemez kaynakların kullanımını en aza indirmek.
12. Çevresel Sağlık	Turizm işletmeleri ve ziyaretçiler tarafından oluşan hava, su ve toprak kirliliğini ve atık oluşumunu en aza indirmek.

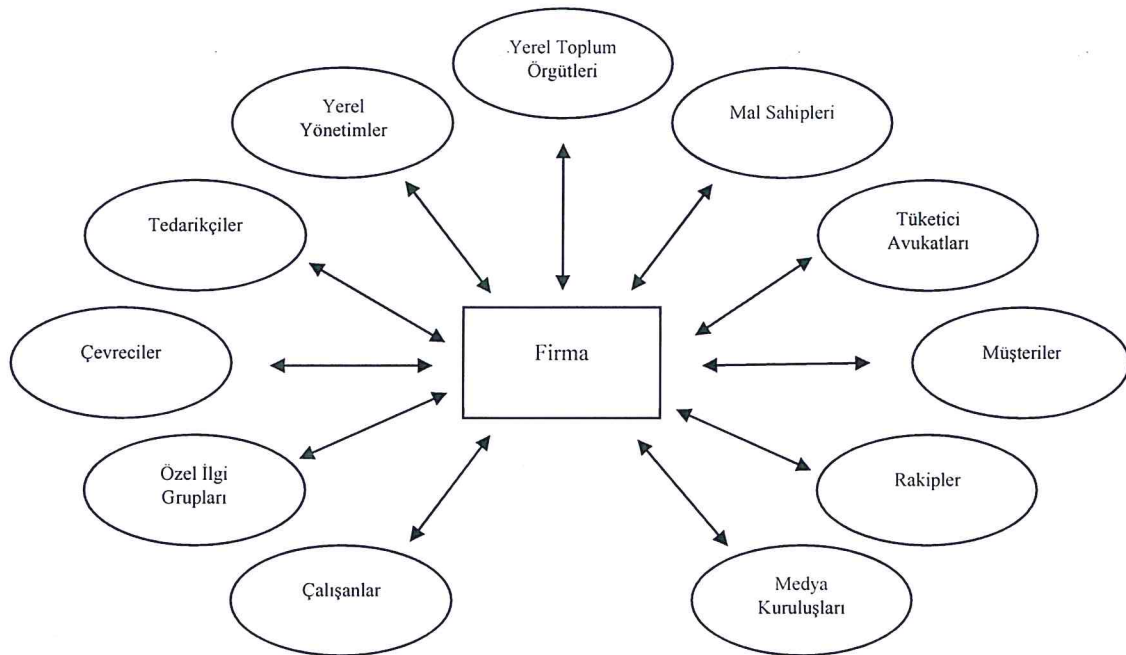
**Kaynak:** UNEP ve WTO, 2005: 18-19.

Tablo 1.7’de ortaya koyulan bu hedeflerin 2005 yılından sonra yapılan çalışmalara konu olduğu, bir çok uluslararası örgüt, ulusal karar alıcı ve yerel yönetim tarafından kabul gördüğü ve benimsendiği söylenebilir. Bu çalışmalara verilebilecek en güzel örnek, Avrupa Birliği tarafından desteklenerek Dünya Turizm Örgütü tarafından 2013 yılında yayımlanan “Kalkınma için Sürdürülebilir Turizm” isimli belgedir. Bu belgede sürdürülebilir turizm kavramının kalkınma için önemli bir araç olarak görüldüğü vurgulanmıştır (UNWTO, 2013: 16).

## İKİNCİ BÖLÜM SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZMDE PAYDAŞLAR VE KONAKLAMA SEKTÖRÜ

### 2.1. Paydaş Teorisi

1984 yılında Freeman tarafından ortaya koyulan paydaş yaklaşımında işletmelerin dış çevresinde birlikte çalıştığı örgütler ya da gruplar tarafından etkilendiği ve işletmenin başarısının buna bağlı olduğu vurgulanmıştır (Freeman, 1984: 25). İşletmenin etkileşim içerisinde olduğu her türlü örgüt, grup ya da birey işletmenin paydaşlarını oluşturmaktadır. Freeman paydaş kavramını, örgütün hedeflerinin başarısından etkilenen ya da başarısını etkileyen herhangi bir grup ya da birey olarak tanımlamıştır (Freeman, 1984: 46). İşletmelerin paydaşları faaliyetlerini sürdürdükleri sektör, ürettikleri ürün ve verdikleri hizmet çeşidi gibi birçok unsura göre değişkenlik göstermektedir. Paydaş teorisinde öncelikle işletmenin paydaşlarının kimlerden oluştuğunu ve paydaşların ne gibi sorumlulukları olduğunun belirlenmesi gerekmektedir. Şekil 2.1’de bir firmanın paydaş görünümü örnek olarak verilmiştir.



Şekil 2.1 Firmların Paydaş Görünümü

Kaynak: Freeman, 1984: 25.

Kurumların paydaşlarının olduğu fikri hem profesyoneller tarafından hem de akademisyenler tarafından kabul görmüştür (Donaldson ve Preston, 1995: 65). Paydaş



Teorisi'nin daha başarılı bir şekilde yönetilebilmesi, paydaşların endişelerinin işletmeler tarafından yeteri kadar dikkate alınmasına bağlıdır (Scholl, 2001: 735). Bu nedenle öncelikle paydaşlarla iyi ilişkiler kurulması gerekmektedir.

1995 yılında yapılan bir çalışmada paydaş teorisi, betimleyici, araçsal ve normatif olarak üç boyutta incelenmiştir (Donaldson ve Preston, 1995: 69). *Betimleyici boyutta*, paydaş teorisinin kurumsal özellikleri ve davranışları tanımlamak için kullanıldığına değinilmektedir. Örneğin, paydaş teorisi işletmenin yapısı, yöneticilerin yönetme hakkındaki düşünceleri, yönetim kurulu üyelerinin kurumsal destek gruplarının çıkarları hakkında ne düşündüğü gibi durumları tanımlamak için kullanılır (Donaldson ve Preston, 1995: 70). *Araçsal boyutta* ise teori, uygun olan betimleyici verilerle birlikte paydaş yönetimi ve geleneksel kurumsal hedeflerin başarılması arasındaki bağlantıları ya da bağlantısızlıkları tanımlamak için kullanılır. Araçsal boyutta, işletmede istenilen bir sonucun hangi araç yoluyla yapılması gerektiğinin üzerinde durulmaktadır. Örneğin, müşteri memnuniyetini arttırmak için çalışan memnuniyetinin artması gerektiği bir gerçektir. Bu yüzden, hedef olan müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi adına bir paydaş olan çalışanların memnun edilmesi gerekmektedir. Son olarak *normatif boyut* paydaş teorisinin ana çekirdeği ve vazgeçilmezidir (Byrd, 2007: 7). Bu boyutta teorisinin kurumun işletilmesi ve yönetilmesi için gerekli olan ahlaki ve felsefi kuralların ortaya koyulması da dahil olmak üzere, kurum işlevinin yorumlanması için kullanıldığı vurgulanmaktadır (Donaldson ve Preston, 1995: 71). Kurum içinde belirlenen bir takım kurallar ve ilkeler söz konusudur. Bu boyut kurum yöneticilerinin sergilediği davranışların belirlenen kurallar ve ilkelere uygun olup olmadığıyla ilgilidir.

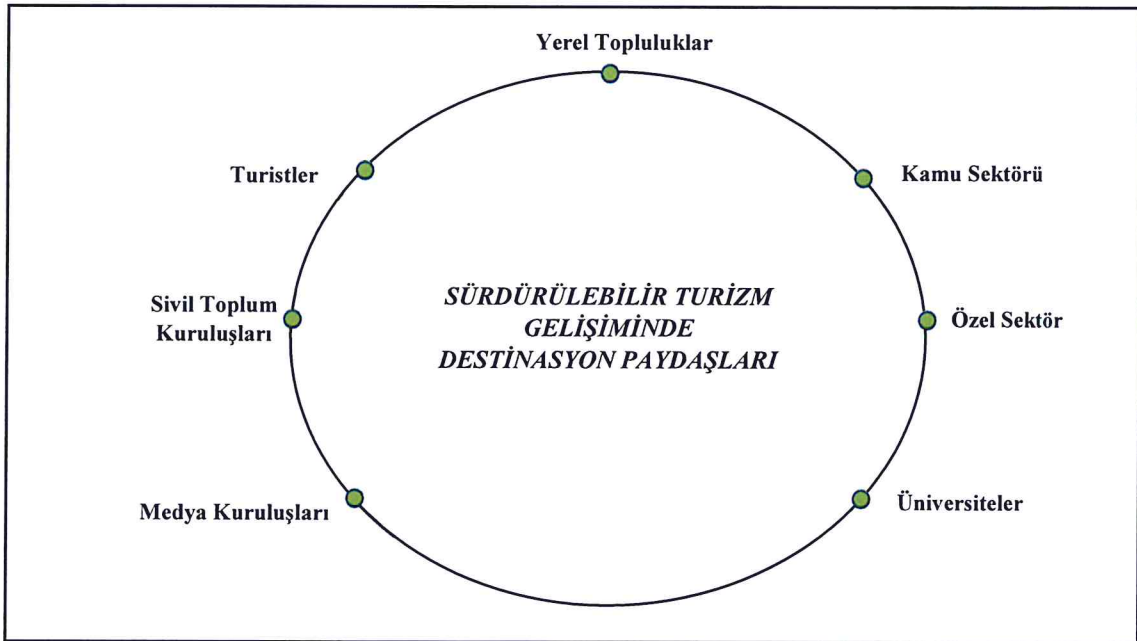
Turizm destinasyonlarında yerel, ulusal, bölgesel ve uluslararası düzeylerde çeşitli önemli kararlar alınmaktadır (Berno ve Bricker, 2001: 7). Bu karar alma süreçlerine turizm destinasyonlarında bulunan ilgili paydaşların katılımının sağlanması gerekmektedir. İlerleyen bölümlerde sürdürülebilir turizm gelişimine katılım sağlaması gereken paydaşlardan bahsedilecektir.

## **2.2. Sürdürülebilir Turizm Gelişiminde Paydaşlar ve Yönetişim**

Turizm sektörüne birçok farklı paydaş dahil olmakta, doğrudan ve dolaylı olarak turizm gelişiminden etkilenmektedir (UNWTO, 2013: 19). Paydaş teorisi, turizm destinasyonlarında sürdürülebilir turizm gelişimi kapsamında ele alındığında, paydaşlarla iyi ilişkilerin kurulması adına yönetim kavramının önemi yadsınamaz. Günümüzde, çeşitli sivil toplum kuruluşlarının raporlarında ve faaliyetlerinde önemi belirtilen yönetim kavramının, "birlikte yönetmek"



anlamına geldiği söylenebilir (Şanlıöz-Özgen, 2016: 154). Yönetişim, yönetim kavramında kabul gören hiyerarşik yapının gerektirdiği şekilde yalnız bir yöneticinin karar vererek işleri yönetmesinin aksine, yönetim sürecinde rol alan kişiler, gruplar veya kuruluşların da yönetim sürecine dahil edildiği katılımcı bir anlayışa sahiptir. Sürdürülebilir turizm gelişiminde paydaşlarla iyi ilişkiler kurulabilmesi adına paydaş çıkarlarını benimseyen yönetim yapılarının etkin bir şekilde kurulması gerekmektedir (UNWTO, 2013: 43). Turizm destinasyonlarında yönetim yapılarının kurulması için öncelikle kimlerin paydaş olarak görüleceğinin belirlenmesi, daha sonra belirlenen paydaşların turizmin daha sürdürülebilir olabilmesi için neler yapabileceğinin ortaya koyulması oldukça önemlidir (Byrd, 2007: 7). Destinasyon paydaşlarının yer alacağı etkin yönetim yapılarının kurulması, sürdürülebilir turizm gelişiminin hızlanmasını, daha verimli bir şekilde yönetilmesini ve paydaşların sürdürülebilir turizm konusundaki farkındalığının artmasını sağlayacaktır. Sürdürülebilir turizm gelişiminde destinasyon paydaşları, turizm faaliyetlerinden etkilenen veya turizm faaliyetlerini etkileyen tüm aktörlerden oluşturulmalıdır. Şekil 2.2’de sürdürülebilir turizm gelişiminde destinasyon paydaşları verilmiştir.



Şekil 2.2. Sürdürülebilir Turizm Gelişiminde Destinasyon Paydaşları

Kaynak: Swarbrooke, 1999: 85; Weaver ve Lawton, 2006: 3.

Sürdürülebilir turizm gelişimi için paydaşların sürekli iletişim içinde olduğu bir sistemin kurulması, destinasyonda yer alan tüm paydaşların yararına olacaktır. İşletme grupları, yerel halk gibi paydaşların tutumları her zaman homojen olmayarak farklılıklar gösterebilmektedir (Hardy ve Pearson, 2018: 255-256). Paydaş yaklaşımı, sürdürülebilir turizm planlaması, yönetimi ve gelişimi konuları kapsamında ele alındığında, bu konulara katkı sağlayabilecek tüm taraflar paydaş olarak ele alınabilir (Dilek, 2016a: 84). Brokaj (2014) tarafından yapılan, destinasyonda sürdürülebilir turizm gelişiminde yerel yönetimlerin rolünü inceleyen çalışmada, yerel yönetim konusundaki farkındalık ile bu farkındalığın turizm sektöründe pratik yön ve sonuçlara dönüştürülmesi arasında bir eksiklik olduğu sonucuna varılmıştır (Brokaj, 2014: 112). Bu eksikliği ortadan kaldırmak adına yerel boyutta faaliyetlerini sürdüren çeşitli sistemler mevcuttur.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün önderliğinde 2004 yılında kurulan Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Gözlemevleri Ağı, sürdürülebilir turizm gelişimi için gerekli olan yönetim sisteminin bir örneği olarak karşımıza çıkmaktadır. Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Gözlemevleri, destinasyon düzeyinde turizmin ekonomik, sosyal ve fiziksel çevreye olan etkilerini gözleme ve sürdürülebilir turizm gelişimini teşvik etme adına kurulmuş olan kuruluşlardır. Yerelde bu gözlemevlerinin kurulabilmesi için turizmin etkileri ve sürdürülebilir turizm konusunda gerekli çalışmaları yapabilecek altyapıya sahip olan kurumların Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'ne bağlı Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Gözlemevleri Ağı'na başvurmaları gerekmektedir (UNWTO International Network of Sustainable Tourism Observatories, 2019).

Yerel düzeyde ortaya çıkan ve sürdürülebilir turizm gelişimi konusunda çalışmalar yapan diğer yönetim sistemi ise Kent Konseyleri'dir. Temelleri 1992 yılında Rio'da yapılan "Çevre ve Sürdürülebilir Gelişme" temalı Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı'nda atılan Kent Konseyleri, paydaşları sürdürülebilir bir şehir yönetimi amacıyla bir araya getirir ve yönetim kavramını dikkate alan katılımcı bir anlayışa sahiptir (Atvur, 2009: 234). Kent Konseyi örnekleri incelendiğinde, bölgenin ihtiyaçlarına göre Kent Konseyleri'nin içerisinde yer alan farklı konularda meclisler, çalışma grupları ve ofislerin oluşturulduğu görülmektedir.

Bu sistemlerin kurulması durumunda destinasyonun ekonomik, sosyokültürel ve fiziksel çevresinde var olan sorunlar daha hızlı bir şekilde tespit edilerek çözülebilecektir. Bu sorunların tespit edilerek çözüme kavuşturulması ve turizmin bölgeye olan etkilerinin ölçülmesi destinasyonun sürdürülebilirliği açısından hayati bir öneme sahiptir. Ayrıca kurulan yönetim

mekanizması sayesinde tüm paydaşların sorumlulukları belirlenebilecek, paydaşlar üzerine düşen sorumluluklardan haberdar olabileceklerdir. Bu sayede destinasyonlardaki turizm gelişimi daha verimli ve etkin bir şekilde yönetilebilecek ve sürdürülebilir bir turizm gelişimi sağlanacaktır. Bu bağlamda turizm destinasyonlarındaki paydaşlar üzerlerine düşen rolleri ve taşıdıkları sorumlulukları açısından aşağıda başlıklar halinde açıklanmıştır.

### **2.2.1. Kamu Sektörü**

Kamu sektörü, yerel, bölgesel ve ulusal yönetimler ya da Avrupa Birliği gibi birden fazla ülkenin dahil olduğu daha geniş düzeyde katılımın sağlandığı otoriteler şeklinde karşımıza çıkabilmektedir (Demir ve Çevirgen, 2006a: 117). Kamu sektörü, kar amacı gütmeyen tüm nüfusa fayda sağlayan politikalar ve projeler uygulayan yargılama yetkisine sahip otoritelerdir (Swarbrooke, 1999: 87). Kamu sektörü, ortaya koyduğu yasal düzenlemeler, politikalar ve planlamalar ile etkileyen bir konumdayken aynı zamanda turizm gelişiminden kaynaklanan ekonomik fayda (vergiler gibi) elde etmesi yönüyle de etkilenen konumdadır. Destinasyonlar için makro düzeyde politika, planlama vb. yasal düzenlemeleri hazırlama ve koordinasyonu sağlama gibi rolleri bulunmaktadır (Hall, 2005: 140). Bu anlamda kamu sektörü, sürdürülebilir turizm gelişimi için gerekli olan politika, planlama ve yasal düzenlemeleri ortaya koyması gereken aktördür. Sürdürülebilir turizm gelişimi kapsamında, diğer paydaşlarla işbirliği yaparak turizm faaliyetlerinin destinasyonda yol açtığı ekonomik, sosyokültürel ve fiziksel sorunların üstesinden gelebilme potansiyeline sahiptir. Kamu sektörü sürdürülebilir turizm gelişimini teşvik etmelidir. Örneğin, kamu sektörünün, özel sektör içerisinde yer alan konaklama işletmelerini atık yönetimi, su kullanımını azaltma, yenilenebilir enerji sistemlerinin kullanılması gibi çevreye duyarlılık konularında teşvik edici yasal düzenlemeleri ortaya koyması yerinde olacaktır. Bir destinasyonda turizmin sürdürülebilir bir şekilde gelişebilmesi için kamu sektörü tarafından destekleyici ve düzenleyici bir ortam sağlanması ve teşvik edilmesine ihtiyaç duyulmaktadır (WTTC and JLL, 2019: 7). Ayrıca, bir paydaş olarak yerel halk, kamu sektörünün turizm gelişimi konusunda aldığı her türlü karardan olumlu ya da olumsuz etkilenebilmektedir. Kamu sektörü aynı zamanda yerel halkı turizm gelişiminden kaynaklanan olumsuz etkilerden koruma görevini de üstlenmektedir.



**Tablo 2.1 Yerel Yönetimlerin Turizm ile İlgili Sorumlulukları**

Yerel Yönetimlerin Rollerini, Sorumlulukları, Plan ve Politika Geliştirme Alanları	Turizme Potansiyel Etkisi
Altyapı Temini ve Planlaması	Ulaştırma altyapısı destinasyona erişimi ve destinasyondaki seyahat modellerini şekillendirebilir. Temel altyapı kapasitesi turistlerin etkisini azaltmak ve gelişmeyi sınırlandırmak için destinasyon kapasitesini şekillendirebilir.
Arazi Kullanım Planlaması	Kalkınma değerlendirme ve stratejik arazi kullanım planlaması, destinasyonun mekânsal entegrasyonunu ve yapı karakterini etkilemektedir.
Çevre Yönetimi	Bir destinasyonun eşsiz çevresel özelliklerini korur ve muhafaza eder ve ziyaretçilerin doğal kaynaklar üzerindeki baskılarını yönetir.
Açık Alan Planlaması ve Yönetimi	Açık alanı korur ve muhafaza eder, destinasyonun karakterini ve yaşam kalitesini etkiler ve “yaşanılabilir bir yer hissi” oluşturmaya yardımcı olur.
Halk Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi	Ziyaretçi memnuniyetini, destinasyon imajını ve kalitesini korur ve geliştirir.
Toplum Gelişimi	Turizm faaliyetlerini ve girişimlerini destekleyen bir toplumu teşvik eder.
Yerel Ekonomik Gelişme	Sinerjik ekonomik faaliyeti, uygun turizm işletmelerinin ve destek hizmetlerin gelişimini teşvik eder.
Eğitim, Öğretim ve İstihdam	Turizm hizmetlerinin ve tesislerinin kalitesini etkiler.
Turizm Tanıtım ve Pazarlaması	Markalaşmayı ve destinasyon imajını geliştirmeyi teşvik eder.
Sanat ve Kültürel Gelişim	Turizme cazip gelen olumlu topluluk duygusu ve aidiyet gelişimini teşvik eder.
İnsan Hizmetleri	Olumlu tutumları ve gelişmiş hizmet sunumunu teşvik eder.

**Kaynak:** Brokaj, 2014: 111.

2014 yılında Arnavutluk'un Vlora kentinde yerel yönetim temsilcileri ile yapılan bir çalışmada, yerel yönetimlerin rolleri, sorumlulukları ve plan ve politika geliştirme alanları Tablo 2.1'deki şekilde ortaya koyulmuştur. Gerçekleştirilen bu çalışmada katılımcıların tamamı yerel yönetimin rolünün sürdürülebilir gelişme gündemini destinasyon içerisinde harekete geçirmek olduğunu belirtmiştir (Brokaj, 2014: 112). Bu sonuç, katılımcıların kamu sektöründen sürdürülebilir turizm gelişimini harekete geçirme konusunda liderlik rolü beklediğinin bir göstergesidir.

### 2.2.2. Yerel Halk

Yerel halkın bir turizm destinasyonunda sürekli yaşayan tüm insanlardan oluştuğu söylenebilir. Literatüre bakıldığında yerli halk, ev sahibi toplum, yerel toplum gibi terimlerin de yerel halk teriminin yerine kullanıldığı görülebilir ancak Türkçe literatürde kullanılan en yaygın terimin yerel halk olduğunu söylemek doğru olacaktır. Sürdürülebilir turizm gelişiminde yerel halkın rolü, tutumu gibi konularda yapılan çalışmaların diğer paydaşlara göre çoğunlukta olduğu görülmektedir. Kamu sektörünün sorumluluğunda olan turizm politikalarının en önemli

yönünün yerel halkı ve doğal çevreyi korumak olduğu söylenebilir (Swarbrooke, 1999: 123). Yerel halkın içerisinde yer alan insanların çoğu turizm sektöründe çalışmasa bile bölgedeki turizm gelişiminden etkilenmektedir. Turizm gelişimi kapsamında ortaya çıkan altyapı ve istihdam olanakları gibi olumlu etkilerin yanı sıra mevsimlik istihdam ve bölgedeki fiyatların artması gibi olumsuz etkilere de maruz kalan yerel halk, turizm gelişimi ile ilgili kararlar alınırken yönetim sürecine mutlaka dahil edilmelidir.

2019 yılında turizmin yerel halk üzerindeki etkisini ortaya koymak için Çin’de yapılan bir araştırmada çeşitli çalışmalar derlenerek turizm faaliyetlerinin yerel halkın yaşam tarzına etkileri bir araya getirilmiştir (Zhuang, Yao ve Li, 2019: 4). Buna göre turizm gelişiminin yerel halkın yaşam tarzında daha iyi yaşam kalitesine sahip olma, insanların kırsal alanlardan kentsel alanlara geçişinde bir düşüşün yaşanması, daha fazla gençlik değişim programı imkanlarına sahip olma ve daha fazla eğlence ve etkinliğin düzenleniyor olması gibi olumlu sonuçlarının var olduğu belirtilmiştir. Ayrıca, geleneksel aile yapısının ve ilişkilerin bozulması, genç kuşakların davranışlarının daha da kötüleşmesi, yerel halkın sömürüye maruz kalması, yerel halkın kişisel ilişkilerinde olumsuz değişimlerin meydana gelmesi ve toplumun yapısında aykırı davranışların meydana gelmesi gibi olumsuz sonuçlar doğurduğu da vurgulanmıştır.

Turizm destinasyonlarında bir paydaş olarak yer alan yerel halk, bölgedeki turizm gelişiminde yaşanabilecek olumlu ya da olumsuz değişimlerden hemen etkilenebilmektedir. Bu nedenle kamu sektörü tarafından planlama, politika ve yasal düzenlemeler yapılırken yerel halkın bu değişimlerden etkileneceği göz önünde bulundurulmalıdır. Ayrıca yerel halk, destinasyonda bulunan doğal, kültürel ve tarihi alanları, ulaşım, plajlar ve parklar gibi ortak kullanım alanlarını bölgeyi ziyaret eden turistlerle birlikte kullanmaktadır. Bu alanlarda yaşanabilecek yoğunluk ya da bozulmalar yerel halkın tepki göstermesine neden olabilmektedir. Nitekim, turizmin etkileri bölümünde bahsedilen Fotoğraf 1.1 ve Fotoğraf 1.2’deki durumlar buna örnek olarak verilebilir. Yerel halkın verebileceği bu tepkileri önceden tespit etmek, turist ve yerel halk arasında yaşanabilecek sürtüşmeleri önlemek adına yerel halkın turizm gelişiminde aktif rol alması oldukça önemlidir. Yerel halkın destinasyonlardaki politika ve planlama sürecinde aktif rol alması konusu araştırıldığında literatüre yerleşen yerel halkın katılımı kavramı karşımıza çıkmaktadır (Beeton, 2005: 93; Mason, 2008: 117; Ribeiro ve diğerleri 2013: 674; Swarbrooke, 1999: 127). Yerel halkın karar alma süreçlerine katılması turizmin olumlu etkilerini arttıracak olup, olumsuz etkilerinin ise azalmasına sebep olacaktır (Demir ve Çevirgen, 2006a: 149).



### 2.2.3. Turistler

Her zamanki ikamet ettiği yerden uzakta en az bir gece konaklama yapan kişiler için kullanılan turist kavramı sürdürülebilir turizm kapsamında değerlendirildiğinde, gerçekleştirdikleri aktivitelerle ziyaret ettikleri yerlerde olumlu ya da olumsuz etkilere neden olan bireyler olarak tanımlanabilir. Sürdürülebilir turizm sürecinin bir paydaşı olan turistler, turizm faaliyetlerine katılırken çevreye ve yerel topluma karşı sorumlu ve duyarlı davranmalı ve sürdürülebilir uygulamalara destek olmalıdır (UNWTO, 2013: 20; Dilek, 2016a: 86). Günümüzde, çevreye duyarlı turistler, destinasyondaki sosyal, ekonomik ve fiziksel çevre performansının geliştirilmesinde çeşitli adımların atılması için turistik destinasyonlar ve işletmeler üzerinde yoğun bir baskı oluşturmaktadır (Demir ve Çevirgen, 2006a: 123). Turistlerin neden oldukları olumsuz etkileri en aza indirebilmek, olumlu etkileri ise en üst seviyeye getirebilmek için gerekli olan en önemli kavramın sürdürülebilir turizm gelişimi olduğu söylenebilir. Turist aktivitelerinden kaynaklanan etkileri kontrol altında tutabilmek adına bu aktivitelerin izlenmesi, etkilerin ölçülmesi, bu izlenim ve ölçümler sonucunda ise gerekli önlemlerin alınması destinasyondaki turizm gelişiminin sürdürülebilirliği açısından hayati öneme sahiptir. Bu durum turistlerin destinasyonda misafir olduğu ve onların memnun edilmesi gerektiği gerçeklerini değiştirmez. Memnun edilemeyen turist ziyaret ettiği destinasyona bir daha gelmek istemeyecek, bu durum destinasyondaki turizm gelişiminin sürdürülebilirliğini tehlikeye sokacaktır (Swarbrooke, 1999: 145). Swarbrooke (1999), turistlerin sorumluluklarına Tablo 2.2’de değinmiş, bunları temel sorumluluklar ve sürdürülebilir turizmin gerektirdiği ilave sorumluluklar olarak 2’ye ayırmıştır.

**Tablo 2.2 Turistlerin Temel Sorumlulukları ve Sürdürülebilir Turizmin Gerektirdiği İlave Sorumlulukları**

<b>Turistlerin Temel Sorumlulukları</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yerel yasalara ve düzenlemelere itaat etme sorumluluğu</li> <li>• Yasadışı ve toplum tarafından kınanan (ayıplanan) aktivitelerin bir parçası olmama sorumluluğu</li> <li>• Yerel dini inanışları veya kültürel davranış normlarını kasten rencide etmeme sorumluluğu</li> <li>• Yerel fiziksel çevreye kasten zarar vermeme sorumluluğu</li> <li>• Yerel kıt kaynakların kullanımını en aza indirme sorumluluğu</li> </ul>
<b>Turistlerin Sürdürülebilir Turizmin Gerektirdiği İlave Sorumlulukları</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• İnsan hakları konusunda zayıf olan destinasyonları ziyaret etme sorumluluğu</li> <li>• Tatile gelmeden önce destinasyon ile ilgili araştırma yapma ve yerel dilde en azından birkaç kelime öğrenmeye çalışma sorumlulukları</li> <li>• Yerel insanlarla tanışma, onların yaşam tarzlarını öğrenme ve onlarla arkadaşlıklar kurma sorumluluğu</li> <li>• Doğal yaban hayatını koruma sorumluluğu (Örneğin, canlı hayvanlardan yapılmış hediyelik eşyaları almama)</li> <li>• Aynı fikirde olmasa bile tüm yerel dini inanışlara ve kültürel değerlere uyma sorumluluğu</li> <li>• Çalışanları için kötü çalışma şartları sağlayan ve az maaş veren yerel işletmeleri boykot etme sorumluluğu</li> <li>• Duyarlı davranışlar sergileme sorumluluğu (HIV ve hepatit B benzeri hastalıkları yaymama gibi)</li> <li>• Yerel ekonomiye mümkün olduğunca katkıda bulunma sorumluluğu</li> </ul>

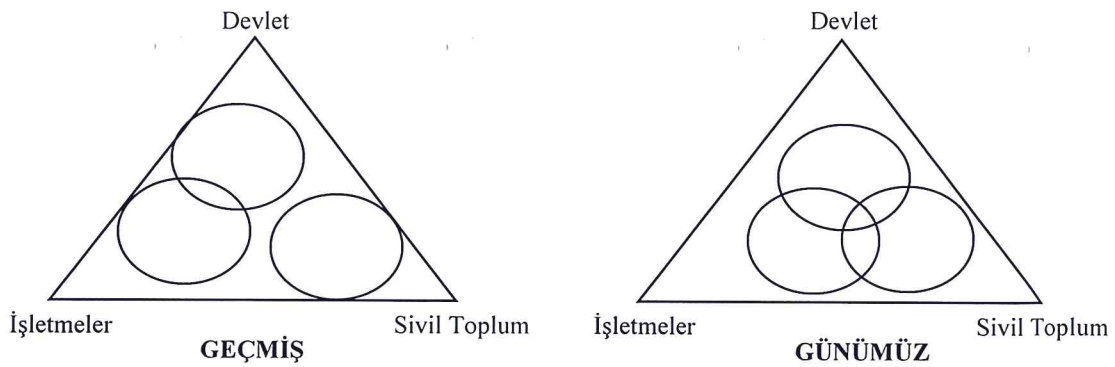
Kaynak: Swarbrooke, 1999: 143.



Turistlerin seyahat ettikleri destinasyonlarda ekonomik, sosyokültürel ve fiziksel çevreye olan etkileri konusunda bilinçli ve farkında olmaları, onların davranışlarını olumlu yönde etkileyebilecektir. Son yıllarda bir çok tur operatörü ve seyahat acentası, turistleri çevreye duyarlı olan, yerel istihdam ve tedarik konularına dikkat eden konaklama tesislerine yönlendirmektedir. Hatta bazı tur operatörleri yıllık kontratlarını yaparken çevreye duyarlılık sertifikalarına sahip olan otellere öncelik vermektedir. Özellikle turistlere ev sahipliği yapan yerel yönetimlerin planlama ve politikalarında, turizm işletmelerinin ise verdiği hizmetlerin operasyonel süreçlerinde mutlaka turistleri turizm gelişiminin potansiyel olumlu ve olumsuz etkileri hakkında bilgilendirmeleri ve farkındalık oluşturmaları gerekmektedir. Bu anlamda kamu sektörü, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının çok önemli sorumlulukları olduğunu belirtmek yerinde olacaktır.

#### **2.2.4. Sivil Toplum Kuruluşları**

Sivil toplum kuruluşları, kar amacı gütmeyen faaliyetlerini sürdüren, yerel, ulusal veya uluslararası boyutta toplumun ihtiyacı olan belirli konularda araştırma, geliştirme ve izleme gibi görevler üstlenen kuruluşlardır. Sürdürülebilir gelişme ve sürdürülebilir turizm kavramları, 20. Yüzyıl'ın sonlarına doğru Birleşmiş Milletler, Avrupa Birliği, Uluslararası Doğa ve Doğal Kaynakları Koruma Birliği gibi sivil toplum kuruluşlarının gündeme getirmesiyle ortaya çıkmıştır. Bu açıdan bu kavramların ortaya çıkmasında sivil toplum kuruluşları tarafından oldukça önemli bir rol üstlenilmiştir. Ayrıca, sivil toplum kuruluşları, paydaşlar arasında koordinasyonu sağlamak, stratejik planlama ve gelişme süreçlerine katılmak ve ilgili alanda uzmanlık desteğinde bulunmak gibi roller üstlenmektedir (UNWTO, 2013: 20; Dilek, 2016a: 86). Günümüzde sivil toplum kuruluşları, bu kavramlar konusundaki araştırmalarını, finansal ya da finansal olmayan desteklerini ve ulusal ya da yerel yönetimlere yönelik teşviklerini sürdürmektedir. Bu anlamda sivil toplum kuruluşlarının sürdürülebilir turizm gelişimini harekete geçirme konusunda liderlik rolünü üstlendiği söylenebilir. Marrewijk (2003) tarafından, geçmişten farklı olarak günümüzde karar alma süreçlerine sivil toplum kuruluşlarının da dahil edildiği Şekil 2.3'teki gibi ifade edilmiştir.



**Şekil 2.3 Devlet, İşletmeler ve Sivil Toplum**

**Kaynak:** Marrewijk, 2003: 100; Sarıkaya ve Kara, 2007: 226.

Sivil toplum kuruluşları, tur operatörleri ve yerel acentalara, konaklama işletmelerine ve diğer turizm işletmelerine sürdürülebilir turizm gelişimi ile ilgili kaynaklar geliştirmekte ve eğitim imkanları sunmaktadır (Mylonopoulos, Moira ve Parthenis, 2010: 142). Ayrıca, sivil toplum kuruluşları sürdürülebilir turizm gelişimi ile ilgili faaliyetlerde bulunan destinasyonlar ile ilgili örnekler vererek yerel yönetimleri bu konuda teşvik etmekte ve özendirilmektedir. Örneğin, 4 Aralık 2015 tarihinde 2017 yılının Birleşmiş Milletler tarafından Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Yılı ilan edilmesi tüm dünyada bir farkındalık oluşmasını sağlamış ve bu konuda yerel, ulusal hatta uluslararası boyutta organizasyonların düzenlenmesine neden olmuştur. Sürdürülebilir turizm gelişimi konusunda çalışmalar yapan sivil toplum kuruluşlarından bazıları Tablo 2.3'te verilmiştir.

**Tablo 2.3 Sürdürülebilir Turizm Alanında Çalışmalar Yapan Bazı Sivil Toplum Kuruluşları**

Avrupa Doğa ve Milli Parkları Federasyonu	<a href="http://www.europarc.org">www.europarc.org</a>
Birleşmiş Milletler Çevre Programı	<a href="http://www.unenvironment.org">www.unenvironment.org</a>
Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü	<a href="http://www.unwto.org">www.unwto.org</a>
Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü	<a href="http://www.unesco.org">www.unesco.org</a>
Dünya Bankası	<a href="http://www.worldbank.org">www.worldbank.org</a>
Dünya Doğayı Koruma Vakfı	<a href="http://www.worldwildlife.org">www.worldwildlife.org</a>
Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi	<a href="http://www.wttc.org">www.wttc.org</a>
Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü	<a href="http://www.oecd.org">www.oecd.org</a>
İngiliz Seyahat Acentaları Derneği	<a href="http://www.abta.com">www.abta.com</a>
Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi	<a href="http://www.gstcouncil.org">www.gstcouncil.org</a>
Sorumlu Seyahat Merkezi	<a href="http://www.responsibletravel.org">www.responsibletravel.org</a>
Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı	<a href="http://www.fee.global">www.fee.global</a>
Uluslararası Ticaret Merkezi	<a href="http://www.intracen.org">www.intracen.org</a>

**Kaynak:** Yazar tarafından hazırlanmıştır.

### 2.2.5. Medya Kuruluşları

Medya, sürdürülebilir turizm ile ilgili konuları gündeme getirme ve turist davranışını şekillendirme adına önemli bir role sahiptir (Swarbrooke, 1999: 135). Medya iyi yönde kullanıldığında, bilginin hızlı bir şekilde dağılmasını ve insanların güncel konulardan anında haberdar olabildiğini sağlamaktadır. Destinasyonun tüm paydaşları medya aracılığıyla turizmin etkileri, sürdürülebilir turizm gelişimi ve bölgenin güncel sorunları ile ilgili konularda bilgilendirilmelidir.

2016 yılında Hindistan'ın bir eyaleti olan Sikkim'de sürdürülebilir turizmin tanıtımında medyanın rolünü ortaya koymak adına yapılan çalışmada, destinasyondaki yerel halkın %63'lük bir oranla medyayı televizyondan, yerli turistlerin %40'ının medyayı facebook üzerinden ve yabancı turistlerin %43'lük bir oranla medyayı facebook üzerinden takip ettiği sonucuna ulaşılmıştır (Puja ve Amit, 2016: 19-20). Bu tarz araştırmaların turizm destinasyonlarında yaygınlaşması ve sürdürülebilir turizm gelişimini desteklemek adına medyanın aktif bir şekilde tüm paydaşlar tarafından kullanılması son derece önemli ve gereklidir.

### 2.2.6. Üniversiteler

Üniversiteler, ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeylerde eğitim verilen, bünyesinde barındırdığı meslek yüksekokulu, yüksekokul, fakülte ve enstitü birimlerinde araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin yürütüldüğü, bulunduğu bölgenin gelişimine katkı sağlaması beklenen kuruluşlardır. Elbette üniversitelerin bünyesinde turizm ile ilgili eğitim ve araştırma faaliyetlerinde bulunan birimler mevcuttur. Sürdürülebilir turizm gelişimi ve turizmin bölgedeki etkilerinin tespit edilebilmesi açısından, bu birimler tarafından bölgede gerçekleştirilecek bilimsel araştırmalar oldukça önemlidir. Ayrıca, üniversitelerin, bilgi toplama ve yayma, politikaların, planların ve stratejilerin oluşturulması konusunda katkıda bulunma ve ilgili alanda uzmanlık desteği verme gibi rolleri bulunmaktadır (UNWTO, 2013: 20; Dilek, 2016a: 86).

Üniversitelerin sürdürülebilir turizm gelişimi adına iki temel sorumluluğu olduğu söylenebilir. İlk sorumluluğunun bünyesinde verilen ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeyindeki turizm eğitim programlarının içeriğinde mutlaka sürdürülebilir turizm gelişimine yönelik derslerin bulundurulması ve öğrencilerin bu mantıkta hareket eden birer birey olmalarının sağlanmasıdır. Turizm alanında eğitim gören öğrencilerin çevre bilincini arttıracak eğitim programları geliştirilmelidir (Demir ve Çevirgen, 2006b: 91). Ayrıca, öğrencilerin bu konudaki

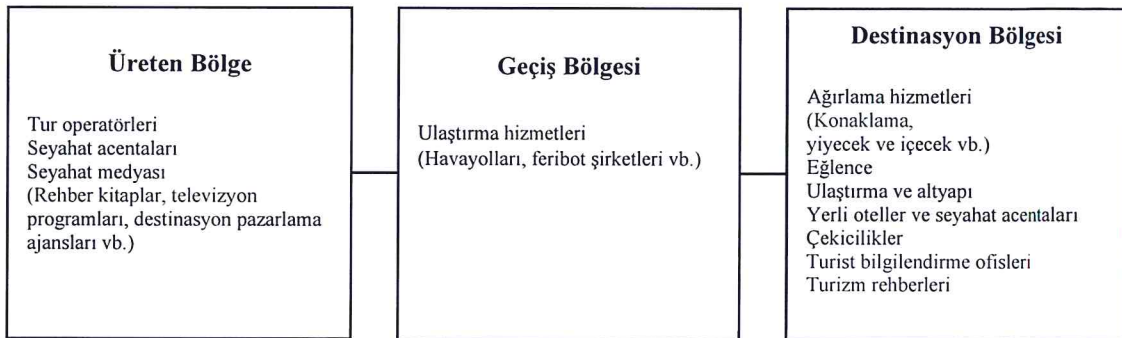


farkındalıklarının gelişmesi adına üniversitelerde sürdürülebilir turizm ile ilgili güncel sorunlar tartışılmalıdır. Öğrencilerin mezun olduktan sonra turizm sektörünün çeşitli alanlarında çalışacakları ve yönetici pozisyonunda, karar alıcı konumunda olacakları göz önünde bulundurulduğunda, onların sürdürülebilir turizm gelişimi prensiplerini benimseyen bireyler olmaları turizm sektörünün devamlılığını sağlamak adına son derece gereklidir. Üniversitelerin ikinci temel sorumluluğu ise alanında uzman akademisyenlerin bölgede araştırmalar yapması ve projeler geliştirmeleridir. Turizm konusunda uzman akademisyenlerin yapacakları bu araştırmalar ve projeler, bölgedeki turizm faaliyetlerinin yol açtığı olumlu ya da olumsuz durumların tespit edilmesi konusunda fayda sağlayacaktır. Ayrıca, sadece durumların tespit edilmesi değil aynı zamanda geliştirilecek projeler ile bölgedeki turizmin çeşitlendirilmesi ve geliştirilmesi de sağlanacaktır.

### 2.2.7. Özel Sektör

Turizmde özel sektör denildiğinde akla otomotiv sektörü gibi belirli bir alanda üretim yapan ya da hizmet veren işletmeler gelmemektedir. Çünkü turizm sektörü turistlerin ihtiyaç duyabileceği her türlü ürün ve hizmetin satışını gerçekleştiren işletmelerden oluşmaktadır. Bu işletmelerin en başında turistik ürünün temel bileşenleri olan ulaştırma işletmeleri, konaklama işletmeleri, yiyecek ve içecek işletmeleri, seyahat acentaları ve tur operatörleri gibi işletmeler gelmektedir. Turistler zamanlarının çoğunu bu işletmelerde geçirmekte, satın aldıkları ürün ve hizmetleri bu işletmelerde tüketmektedirler. Haliyle sürdürülebilir turizm gelişimine en büyük katkıyı özel sektör içerisinde yer alan turizm işletmelerinin sağlaması beklenmektedir. Sürdürülebilir turizm gelişimi konusunda en başta turizm sektörünün konaklama, yeme-içme, ulaştırma gibi temel alanlarında faaliyetlerini sürdüren işletmeler olmak üzere, destinasyonu ve çevresini olumlu ya da olumsuz etkileyebilecek tüm sektörlere önemli görevler düşmektedir (Demir ve Çevirgen, 2006a: 118). Turizm işletmeleri, sürdürülebilir turizm gelişimine, iç ve uluslararası pazarlarla bağlantı kurma, istihdam yaratma, turizm sektörünün operasyonel süreçlerinde yer alma ve sosyokültürel, ekonomik ve fiziksel çevre unsurlarını bütüncül bir yaklaşımla dikkate alma gibi rolleri bulunmaktadır (UNWTO, 2013: 19; Dilek, 2016a: 86). Turizm sektörü ve turizm sektörünün coğrafi boyutları Şekil 2.4'te verilmiştir.

Swarbrooke, turizm sektörünü coğrafi boyutlarda üç ayrı bölgeye ayırmış, turistlerin seyahate çıkmadan önce yaşadıkları yerde yaptıkları satın alma ve turizm destinasyonu araştırma süreçlerini kapsayan bölgeye “Üreten Bölge”, yaşadığı yerden karar verdiği yere giderken yolda geçirdiği ulaştırma sürecine “Geçiş Bölgesi” ve tatil deneyimini yaşadığı süreci kapsayan bölgeye ise “Destinasyon Bölgesi” isimlerini vermiştir. Turistlerin yoğun bir şekilde tüketim yaparak destinasyon üzerinde olumlu ya da olumsuz etkilere neden olduğu asıl bölge Destinasyon Bölgesi’dir.



**Şekil 2.4 Turizm Sektörü ve Turizm Sektörünün Coğrafi Boyutları**

**Kaynak:** Swarbrooke, 1999: 105.

Özel sektör içinde turizm işletmeleriyle birlikte yer alan, turizm işletmelerini destekleyen tedarikçiler ve çalışanlar bahsedilmesi gereken iki önemli gruptur. Tedarikçiler, turizm işletmelerine mal ve hizmet sağlarken, çalışanlar ise emeklerini ortaya koyarak turistlere hizmet ederler. Turizm işletmeleri gibi tedarikçiler ve çalışanların da mutlaka sürdürülebilir turizm gelişimine dahil edilerek üzerlerine düşen sorumlulukları yerine getirmeleri gereklidir.

Turizm işletmelerinin sürdürülebilir turizm gelişimine adapte edilebilmesi için ilk önce çalışanların bu yönde eğitilmesi ve sürdürülebilir turizm bilinciyle hareket etmesinin sağlanması şarttır. Aksi takdirde, turizm işletmesi tarafından sürdürülebilir turizm gelişimine dahil olma süreci başarısızlıkla sonuçlanacaktır. Sürdürülebilir turizm gelişiminde işletmeler tarafından uygulamaya geçirilen sürdürülebilir iş uygulamaları başlangıçta çalışanlar tarafından olumsuz bir algıya sebep olmaktadır (Demir, 2014: 176). Ancak hayata geçirilen sürdürülebilir iş uygulamalarının uygulanmaması durumunda çevrede ortaya çıkabilecek olumsuz etkiler çalışanlara aktarıldığında, olumsuz algı yerini çevreye olumlu katkı sağlama duygusuna bırakmaktadır. Ayrıca, çalışanların sürdürülebilir turizm konusunda eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi, onların özel hayatlarına da yansıtacak ve topluma fayda sağlayacaktır. Tüm bunlara rağmen çalışanların sürdürülebilir turizm gelişimindeki rolü ile ilgili yapılan çalışmalara çok nadir rastlanmaktadır.



Turizm işletmelerinin ihtiyaç duyduğu ürün ve hizmetleri sağlayan tedarikçilerin sürdürülebilir turizm gelişimine katkı sağlayabilmeleri için kaliteli, uzun ömürlü, yerel ve çevreye duyarlı ürünler temin etme, yerel halktan insanları istihdam etme, çalışanların haklarına saygı duyma, enerji ve su tüketimi konusunda tasarruflu davranma gibi sorumlulukları yerine getirmeleri gerekmektedir. Turizm işletmeleri tarafından sürdürülebilir gelişme düşüncesini benimseyen tedarikçiler tercih edilmedikçe, işletmelerin sürdürülebilir turizm gelişimine tam anlamıyla katkı sağladığı söylenemez. Sürdürülebilir turizm gelişimi için sadece turizm işletmeleri bünyesinde yürütülen operasyonlarda bu prensiplerin uygulanıyor olması yetmez, aynı zamanda bu operasyonlarda kullanılan ürünlerin sürdürülebilir gelişme prensiplerine uygun bir şekilde üretilmiş olması büyük önem taşımaktadır. Örneğin, birçok konaklama işletmesi çeşitli sistemlerle misafirleri odalarında kullandıkları havluları kirlenmedikçe değiştirmemeleri konusunda teşvik ederler. Bu uygulama su, enerji ve deterjan kullanımını azaltma konusunda oldukça faydalıdır. Ancak nadir değiştirilen havlular yıkanırken kullanılan deterjanın çevreye duyarlı içeriğe sahip olması, çamaşır yıkama makinasının az enerji ve su tüketen modellerinin seçilmesi gibi uygulamalarla bu durumun bir adım daha öteye taşınması ve sürecin tamamında sürdürülebilir bir anlayışa sahip olunması gerekir.

Destinasyonda yer alan paydaşların tamamı çok önemli sorumluluklara sahiptir ancak bu sorumluluklardan en büyük payı özel sektör içerisinde bulunan turizm işletmeleri almaktadır. Çünkü turizm işletmeleri gerçekleşen turizm olayının gerçek aktörleridir. Kamu sektörü politika ve planlama yaparak turizm gelişimine bir yol haritası tasarlarlarken, özel sektör tasarlanan bu yol haritasının uygulayıcısıdır. Bu uygulayıcılardan en önemlisi, şüphesiz turistlerin gittikleri yerlerde en fazla vakit geçirdiği konaklama işletmeleridir. Aşağıda konaklama işletmelerinin yapısı ve gelişimi kısaca açıklanmıştır.

### **2.3. Konaklama İşletmelerinin Yapısı ve Gelişimi**

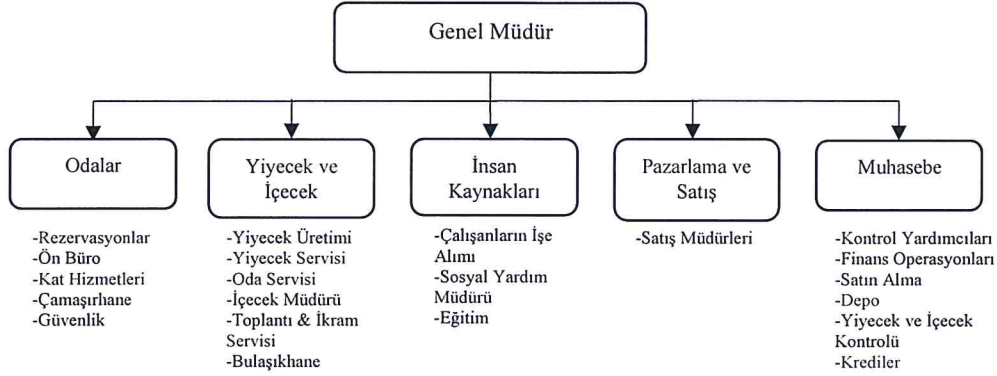
Konaklama işletmeleri, belirli bir süre aralığında ve bedel karşılığında barınma hizmeti ve onu tamamlayan ürün ve hizmetler sunan işletmelerdir (Akbaba ve Çavuşoğlu, 2017: 38). Bu işletmeler, misafirlerin barınmanın yanı sıra, yiyecek-icecek ve eğlence ihtiyaçlarının da karşılanmasını sağlarlar (Kozak, A.Kozak ve Kozak 2010: 49). Konaklama işletmelerinin içerisinde, işletmenin büyüklüğüne göre şekillenen, barınma ihtiyacının yanı sıra yeme içme, eğlenme, dinlenme, sağlık, güvenlik vb. ihtiyaçların karşılanabileceği yeterli miktarda alan ve çalışan mevcuttur.



Konaklama işletmelerinin Anadolu'daki geçmişine dair bilgilere ulaşıldığında, ilk olarak farklı nedenlerde seyahat eden insanların barınma ihtiyaçlarını han ve kervansarayların karşıladığı görülmektedir (Usta, 2008: 43; Güzel ve Gedik, 2015: 60). Amerika kıtasındaki modern konaklama sektörüne baktığımızda ise, İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra ekonominin seyrinden etkilenen Amerikalıların otomobil satın alarak seyahat ettikleri görülmüş ve bunun sonucu olarak yol kenarlarında seyahat edenlerin dinlenebilmeleri için moteller açılmıştır (Stutts ve Wortman, 2006: 4).

Türkiye'deki konaklama işletmeleri hukuki açıdan incelendiğinde Turizm İşletme Belgeli Konaklama İşletmeleri ve Belediye Belgeli Konaklama İşletmeleri olmak üzere iki grup karşımıza çıkmaktadır. Turizm İşletme Belgeli Konaklama İşletmeleri kendi içinde iki grup altında sınıflandırılmıştır. Bu gruplardan ilki, oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar ve kampingleri içeren Asli Konaklama İşletmeleri'dir. İkincisi ise, apart oteller, ikinci konutlar, spor ve avcılık tesisleri ve hostelleri de kapsayan Yardımcı Konaklama Tesisleri'dir (Akbaba ve Çavuşoğlu, 2017: 44). Belediye Belgeli Konaklama İşletmeleri ise, sınıflandırılması ve denetimi yerel belediyeler tarafından yapılan tüm konaklama tesislerini ifade etmektedir.

Konaklama bir ürün olarak değerlendirdiğinde, kuruluş yeri, fiziki olanakları ( odaları, restoranları vb. ), işletmenin sınıfı ve fiyatına göre değişen servis düzeyi ve farklı misafirlere çeşitli ürün ve hizmetler sunabilme gibi özelliklere sahiptir (Özdoğan ve Gencer, 2016: 195). Bu özellikleriyle oldukça karmaşık olan konaklama işletmelerinin çok iyi bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Konaklama işletmelerinin yönetilmesi için gerekli olan departmanlar, işletmelerin sundukları ürün ve hizmet çeşitlerine göre farklılık gösterebilmektedir. Türleri ve büyüklükleri açısından çok çeşitli konaklama işletmeleri olmakla beraber genel işleyişin anlaşılması bakımından Stutts ve Wortman (2006: 30) tarafından oluşturulan ve 500 odanın altında tam donanımlı hizmet veren otel işletmelerinin departman yapısı Şekil 2.5'te verilmiştir.



**Şekil 2.5 Tam Donanımlı Hizmet Veren Otel İşletmelerinin Departmanları**

**Kaynak:** Stutts ve Wortman, 2006: 30.

Konaklama işletmeleri, turistlerin sadece barınma ihtiyaçlarını karşılamakla kalmaz, aynı zamanda yeme-içme, eğlenme, dinlenme gibi diğer ihtiyaçlarını da karşılamaktadır. Avrupa İstatistik Ofisi verilerine göre konaklama ve yiyecek hizmetleri sektörü, 2018 yılında Avrupa Birliği genelinde 11 milyondan fazla insana, Almanya, Birleşik Krallık, Fransa, İspanya, İtalya ve Türkiye gibi ülkelerin her birinde ise 1'er milyondan fazla insana istihdam sağlayan büyük bir sektördür. Ayrıca, Avrupa Birliği genelinde 200 binin üzerinde, Türkiye'de ise 11 binin üzerinde konaklama tesisi faaliyetlerini sürdürmektedir (Eurostat, 2019b; KTB, 2019: 14). Tüm bunlara ek olarak konaklama sektörünün 54 sektörü doğrudan etkilediği düşünüldüğünde, bu sektörün bölge ekonomilerine büyük oranda katkı sağlayabileceği söylenebilir (AKTOB, 2014: 16).

#### 2.4. Sürdürülebilir Turizm Gelişiminde Konaklama İşletmelerinin Rolü

Turizm destinasyonlarında barınma ihtiyacını karşılayan konaklama işletmeleri turizm faaliyetlerinin devam edebilmesi açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle konaklama işletmelerinin turizm olayının vazgeçilmez bir parçası olarak karşımıza çıktığı ve çıkmaya devam edeceği söylenebilir. Konaklama işletmeleri tarafından karşılanan barınma ihtiyacı ve diğer gereksinimlerin tamamının aynı çatı altında karşılanabilmesi konaklama işletmelerindeki operasyonel süreçlerin dikkatli ve profesyonel bir şekilde yönetilmesini gerektirmektedir. Konaklama işletmesinde çalışan bireyler tarafından yönetilen bu operasyonel süreçler sonucunda olumlu ya da olumsuz ekonomik, sosyokültürel ve fiziksel sonuçlar meydana gelmektedir. Meydana gelen olumlu etkilerin artırılması, olumsuz etkilerin ise azaltılması için

konaklama işletmesinin en fazla etkileşim içerisinde olduğu ve bu durumu etkileyebilecek olan çalışanlar, misafirler, tedarikçiler gibi tüm tarafların bilinçlendirilmesi oldukça önemlidir. Turizm sektörü içerisinde ve diğer sektörler arasında konaklama işletmeleri, operasyonlarını çevreye duyarlı yönetim uygulamaları kapsamında yöneten önde gelen özel sektör temsilcileridir (Swarbrooke, 1999: 301).

Konaklama işletmelerinin sürdürülebilir turizm gelişimine nasıl katkı sağlaması gerektiği konusunda farklı örgütlerin çalışmaları bulunmaktadır. Buna verilebilecek en güzel örneklerden birisi Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi'nin oteller ve konaklama işletmeleri için önerdiği kriterler ve performans göstergeleridir. Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi bu performans göstergelerini etkili sürdürülebilir yönetimi ispat etmek, yerel topluma sağlanan sosyal ve ekonomik faydaları en üst seviyeye çıkarmak ve olumsuz etkileri en aza indirmek, kültürel mirasa sağlanan faydaları en üst seviyeye çıkarmak ve olumsuz etkileri en aza indirmek, çevreye olan faydaları en üst düzeye çıkarmak ve olumsuz etkileri en aza indirmek olmak üzere dört ayrı bölümde ele almıştır (Global Sustainable Tourism Council [GSTC], 2019).

Konaklama işletmelerinin sürdürülebilir turizm gelişimine katkı sağlayabilmesi için öncelikle üst yönetim kadrosunda bulunan yöneticilerin, daha sonra işletmede görev yapan çalışanların sürdürülebilir gelişme fikrini benimsemesi faydalı olacaktır. Bu durumun gerçekleşmesi durumunda işletme içerisinde sürdürülebilir turizm gelişimi adına adımlar atılabilir. Sürdürülebilir turizm gelişiminin aktif bir şekilde sağlanabilmesi için konaklama işletmesi yöneticilerinin bu konuya bakış açıları ve farkındalık düzeyleri oldukça önemlidir. Ayrıca konaklama işletmeleri tarafından sürdürülebilir turizmin ekonomik süreklilik, yerel refah, istihdam kalitesi, sosyal eşitlik, ziyaretçi memnuniyeti, yerel kontrol, toplumsal refah, kültürel zenginlik, fiziksel bütünlük, biyolojik çeşitlilik, kaynak verimliliği ve çevresel saflık hedeflerini gerçekleştirmek adına sertifika sistemlerine dahil olmalı, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri, sürdürülebilir iş uygulamaları, ve eğitim programları geliştirmelidir. Şekil 2.6'da bu durum bütüncül bir çerçevede görülebilir. Buna ek olarak, 2015 yılında Birleşmiş Milletler tarafından ortaya koyulan "Dünyamızı Dönüştürmek: 2030 Sürdürülebilir Gelişme Gündemi" belgesinde bulunan sürdürülebilir gelişme hedeflerinin gerçekleştirilmesi adına atılan adımlar da sürdürülebilir turizm gelişimine olumlu yönde katkı sağlayabilecektir (United Nations, 2015).

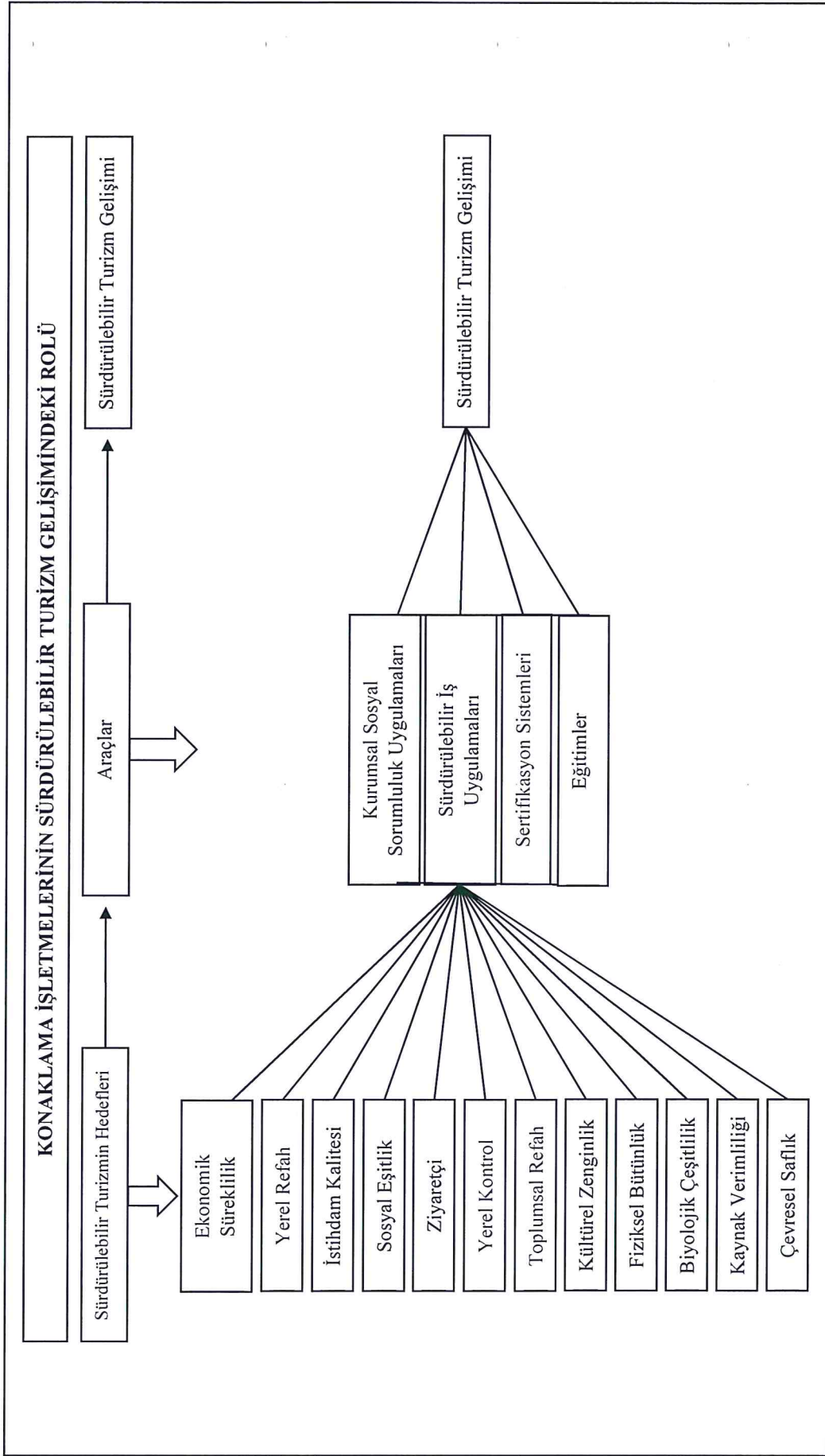


Sürdürülebilir turizm gelişimine olumlu yönde katkı sağlayan ve operasyonlarını sürdürülebilir gelişme fikri ile paralel bir şekilde yöneten konaklama işletmeleri sürdürülebilir konaklama hizmetleri içerisinde yer almaktadır. Legrand, Sloan ve Chen (2017), sürdürülebilir konaklama hizmetlerini, Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün sürdürülebilir turizm tanımı doğrultusunda şu şekilde tanımlamıştır:

“Konaklama operasyonlarının, gelecek nesillere yönelik fırsatları koruyup geliştirirken, mevcut nesillerin ihtiyaçlarını karşılamak için ekonomik, sosyal ve çevresel faydaları hesaba katılarak yönetmesidir (LeGrand, Sloan ve Chen, 2017: 26)” .

Sürdürülebilir tedarik zinciri yönetimi ile ilgili yapılan başka bir çalışmada, bu kavram sürdürülebilir gelişmenin üç temel hedefi olan çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliğe ulaşma amacıyla örgütler arasında malzeme, ürünler, hizmetler, iş birliği ve koordinasyonun yönetilmesi olarak tanımlanmıştır (Xu ve Gursoy, 2014: 8). Faaliyetlerini sürdürülebilir konaklama hizmetleri yaklaşımı çerçevesinde yöneten konaklama işletmelerinin ürün ve hizmetlerini satın alacağı tedarikçileri bu doğrultuda belirlemesi gerekmektedir.

Sürdürülebilir konaklama hizmetleri yaklaşımıyla yönetilen konaklama işletmeleri, faaliyetlerini sürdürdükleri yerde bulunan sosyal, ekonomik ve fiziksel çevrenin gelişimini olumlu yönde etkileyen, operasyonlarını sürdürülebilir turizm kavramı çerçevesinde yöneten ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri ve sürdürülebilir iş uygulamalarıyla sürdürülebilir gelişme hedeflerini benimseyen konaklama işletmeleri olarak tanımlanabilir. Özellikle daha fazla sayıda turiste hizmet verebilen büyük ölçekli konaklama işletmelerinin gerek kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleriyle gerekse sürdürülebilir iş uygulamalarıyla sürdürülebilir turizm gelişimi sürecine katılmaları, sektörün devamlılığı ve destinasyonun sosyal, ekonomik ve fiziksel çevresinin zarar görmemesi açısından son derece gereklidir. Sürdürülebilir konaklama hizmetleri yaklaşımı çerçevesinde faaliyetlerini sürdüren işletme patronları ve yöneticileri, bu uygulamalar sonucunda uzun dönemli ve sürekli kazanç sağlayacağını, kullanılan doğal, kültürel ve tarihi değerlerin daha az yıpranarak daha uzun süre var olabileceğinin ve gelecek nesillerin ihtiyaçları için gerekli olan kaynakların verimli bir şekilde kullanılması gerektiğinin farkındadır.



**Şekil 2.6 Konaklama İşletmelerinin Sürdürülebilir Turizm Gelişimindeki Rolü**

Kaynak: UNEP ve WTO, 2005: 18-19'den yararlanılarak yazının kendisi tarafından hazırlanmıştır.

### 2.4.1. Konaklama Sektöründe Sertifikasyon Sistemleri

Sertifikasyon, belirlenen ihtiyaçlar doğrultusunda hazırlanan üretim veya hizmet süreçlerinin üçüncü şahıslar ile kurumlar arasında garanti verilerek ve yazılı olarak gerçekleştirilen işlemler bütünüdür (Demir ve Çevirgen, 2006b). Günümüzde çeşitli kuruluşlar tarafından sürdürülebilir konaklama hizmetleri yaklaşımını benimseyen işletmelerin, operasyonel süreçlerini sistematik ve bütüncül bir bakış açısıyla yönetebilmeleri açısından önemli olan ve kaliteli hizmet verme konusunda birer araç olarak kullanılan farklı sertifikasyon sistemleri mevcuttur. Bu sertifikasyon sistemleri, konaklama işletmelerinin ekonomik, sosyokültürel ve fiziksel etkilerinin hesaba katılmasıyla oluşturulmuştur. Sertifikasyon sistemleri, destinasyonlarda paydaşlar tarafından alınması gereken önlemleri pratiğe döker ve destinasyonun sürdürülebilir gelişimine destek olur (Güzel ve Ön Esen, 2019: 213). Bu yönleriyle sertifikasyon sistemleri, konaklama işletmelerini belirlenen uygulamaları gerçekleştirme konusunda teşvik etmekte ve onların sürdürülebilir turizm gelişimine katkıda bulunmalarına yardımcı olmaktadır. Yoğun bir şekilde ziyaretçi alan ve turizm faaliyetlerinin potansiyel etkilerini farkına varıldığı bazı ülkelerde ilgili yönetimler, ulusal düzeyde geçerliliği olan sertifikasyon sistemlerini ortaya koymuştur. Konaklama işletmelerine yönelik ekonomik teşvik mekanizmalarını faaliyete geçirerek onları sürdürülebilir turizm gelişimine katkı sağlamaya davet etmektedirler. Türkiye’de 1993 yılından beri çevreye duyarlı konaklama tesislerine verilen Yeşil Yıldız sertifikası bunun en güzel örneğidir (KTB, 2019c). Bu belgeyi alan konaklama tesislerine 2013-2018 yılları arasında elektrik enerjisi desteği verilmiştir (KTB, 2019b). Uluslararası kuruluşların verdiği konaklama işletmeleri için geliştirilen ve sürdürülebilir turizm gelişimine hizmet eden sertifikasyon sistemleri de mevcuttur. Sertifikasyon sistemlerinin belirli aralıklarla güncellenmesi, yeryüzünde hızlı gelişen teknolojilerin ve yeniliklerin sisteme adapte edilebilmesi açısından oldukça önemlidir.

Çeşitli kuruluşlar ve ülke yönetimleri tarafından ortaya koyulan bazı sertifikasyon sistemleri aşağıda verilmiştir (Dilek, 2016c: 94-101; Kahraman ve Türkay, 2014: 160-162):

- Yeşil Anahtar (Green Key)
- Travelife
- Mavi Bayrak
- Yeşil Küre (Green Globe)
- ISO 14001
- Yeşil Yıldız



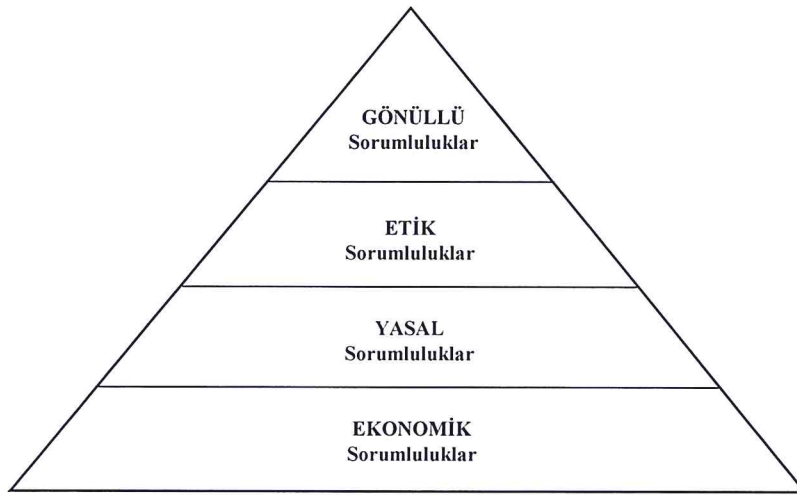
Konaklama işletmelerinin dahil olabileceği, sürdürülebilir turizmin gelişmesi konusunda önemli rol oynayan sertifikasyon sistemleri, belirli konular üzerine odaklanmaktadır. Genel olarak sertifikasyon sistemlerinin odaklandığı temel konular, çevre yönetimi, sosyokültürel kaygılar, inşaat ve yapılar, enerji verimliliği, karbondioksit salınımları, kaynakları koruma, kirliliği önleme, satın alma ve tedarik zinciri yönetimi, yiyecek ve içecek yönetimi, toplumun katılımı ve yaşam döngüsü ile ilgili hususlar olmak üzere 11 konu üzerinde yoğunlaşmıştır (Legrand vd., 2017: 398). Bu konu başlıkları altında konaklama işletmeleri bünyesinde, atıkların ayrıştırılması ve yönetilmesi, elektrik tasarrufu sağlayan makinelerin kullanımı ve su kullanımını azaltan önlemlerin alınması gibi uygulamalar hayata geçirilmektedir.

Yeryüzündeki sivil toplum kuruluşları ve toplulukların turizm sektöründen sürdürülebilir gelişme adına beklentilerinin yüksek olması, turizm işletmelerinin sürdürülebilir gelişmeye yönelik sertifikasyon sistemlerine katılımını hızlandırmış ve diğer sektörlerin önünde yer almasını sağlamıştır. Bu durum turizm sektörünün sürdürülebilir gelişme sürecinde önemli bir rol oynadığının göstergesidir. Ayrıca, onlarca sektör arasında sıyrılarak turizm sektörünün bu konuda önemli rol oynaması gurur verici bir durumdur. Ayrıca, turizm sektörünün sürdürülebilir sertifikasyon sistemleri ve sürdürülebilir iş uygulamaları konusunu takip etmesinde, sektörün global ve yenilikçi yönünün etkili olduğunu söylemek mümkündür.

#### **2.4.2. Konaklama Sektöründe Kurumsal Sosyal Sorumluluk**

Günümüzde, insanların dahil olduğu birçok faaliyet, sosyokültürel, ekonomik ve fiziksel çevreye dair sorunlar meydana getirebilmektedir. Sosyal sorumluluk kavramı, daha iyi bir toplum ve daha iyi bir çevre için, gönüllü olarak verilen destek anlamına gelmektedir (Güzel T., 2010: 289). Sosyal sorumluluk genellikle, ortaya çıkan güncel sorunlara destek olunması yönünde bir araç olarak kullanılmaktadır. Sosyal sorumluluk, genel olarak kurumları ilgilendirmekle birlikte sosyal yapı içerisindeki problemlerin çözülmesine yöneliktir (Dilek, 2016b: 12-13). Tam da bu noktada, kurum paydaşlarının ve toplumun karşılaştığı sorunların çözülmesine yönelik faaliyetler bütünü olarak ifade edebileceğimiz kurumsal sosyal sorumluluk kavramı önümüze çıkmaktadır. Paydaşların sorunlarının çözülmesi, aynı zamanda sektörün sorunlarının da çözülmesi anlamına gelmektedir. Legrand ve diğerleri (2017: 310) kurumsal sosyal sorumluluk kavramını, işletmelerin kurumsal stratejilerle, müşteriler, çalışanlar, tedarikçiler, hissedarlar, topluluklar gibi paydaşların çıkarları ve ihtiyaçları ile bütünleştiği bir kavram olarak tanımlamıştır. Kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri, kurumların itibar yönetimi açısından oldukça önemlidir (Yorulmazer ve Doğan, 2017: 55).

Carroll (1991: 42) tarafından kurumsal sosyal sorumluluk kavramı dört ayrı türde incelenmiş ve bir piramit modeli geliştirilmiştir. Bu piramit modeli Şekil 2.7’de verilmiştir.



Şekil 2.7 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Piramidi

Kaynak: Carroll, 1991: 42.

- **Ekonomik Sorumluluklar:** İşletmelerin öncelikli amaçları kar elde etmek ve kazanç sağlamaktır. Bu doğrultuda yöneticiler ilk önce işletmeyi kuran hissedarların ekonomik faydalarını artırma sorumluluğuna sahiptir. Bu sorumluluk öncelikle kar elde etmeye odaklanmaktadır.
- **Yasal Sorumluluklar:** Yasalar, doğruyu ve yanlış keskin çizgilerle belirleyen kurallardır. İşletmelerin faaliyetleri kapsamında uymalarının zorunlu olduğu birçok yasal düzenleme vardır. Bu sorumluluk yasalara itaat etmeyi kapsamaktadır.
- **Etik Sorumluluklar:** Etik, yasalar kadar keskin çizgilerle çizilmiş olmasa da toplum tarafından belirlenmiş genel doğru ve yanlışlar bütünüdür. Etik sorumluluk adil ve dürüst olmak gibi değerleri içermektedir.
- **Gönüllü Sorumluluklar:** Gönüllü sorumluluk, iyi bir sosyal vatandaş olmayı gerektirmektedir. Toplum kaynaklarına ve doğal kaynaklara çeşitli yollarla katkıda bulunmak ve toplumun yaşam kalitesini arttırmaya çalışmak bu sorumluluğa örnek olarak verilebilir (Carroll, 1991: 40-42; Mirzayeva, Civelek Oruç, Kaya Gök ve Batman, 2016: 25).

Konaklama sektöründe kurumsal sosyal sorumluluk kavramı konusundaki çalışmalarında Font ve Lynes (2018: 1029), bu konu kapsamında faaliyetlerin hayata geçirilebileceği *iç paydaşları*, hissedarlar, yönetim ve çalışanlar olarak üç grupta, *dış paydaşları* ise tüketiciler, tedarikçiler, sivil toplum kuruluşları, hükümet, topluluklar ve ekosistem olmak üzere altı grupta

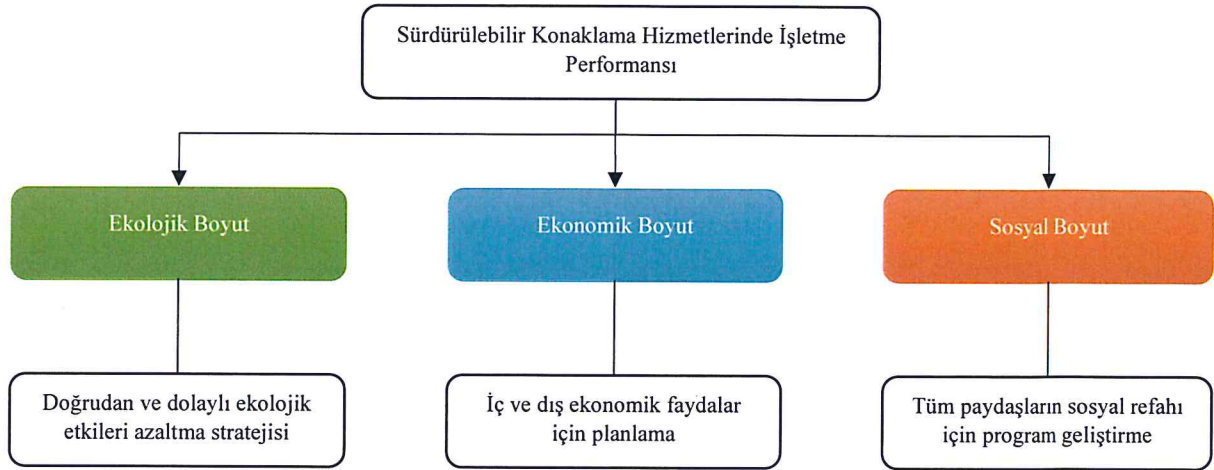
incelemiştir. Belirtilen paydaşların her birinde yaşanan sorunlar sektör için oldukça önemli ve bu sorunların çözümü son derece gereklidir. Günümüzde birçok konaklama işletmesi, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri için bütçe ayırmakta ve bu faaliyetlerin yer aldığı yıllık raporlar oluşturmaktadır.

### **2.4.3. Konaklama Sektöründe Sürdürülebilir İş Uygulamaları**

Turizm sektörü içerisinde ve diğer sektörler arasında konaklama işletmeleri, operasyonlarını çevreye duyarlı yönetim uygulamaları kapsamında yöneten önde gelen özel sektör temsilcileridir (Swarbrooke, 1999: 301). Bu yönüyle turizm destinasyonlarında sürdürülebilir gelişmenin sağlanması adına konaklama işletmeleri önemli birer aktördür. Konaklama işletmelerinin sosyokültürel, ekonomik ve fiziksel çevreye duyarlı iş uygulamaları geliştirmelerinin sektörün devamlılığının sağlanması açısından bir gereklilik olduğunun idrak edilmesi birçok konaklama işletmesini bu konuda farklı uygulamalar geliştirmeye yönlendirmiştir (Kahraman ve Türkay, 2014: 155). Ancak, geliştirilen bu uygulamaların genel olarak maliyetlerin azalmasına yardımcı olan fiziksel çevreye yönelik uygulamalar olduğu ve diğer alanlarda yapılabilecek uygulamalara gereken ilginin gösterilmediği söylenebilir (Swarbrooke, 1999: 303).

Sürdürülebilir iş uygulamaları, işletmelerin faaliyetlerini sürdürdükleri bölgede sürdürülebilir gelişme ilkelerine uygun, buldukları çevreye verdiklere zararı en aza indirerek ve sağladıkları faydayı en üst seviyeye çıkararak yönettikleri üretim ve hizmet süreçleridir. Konaklama işletmelerinde verilen hizmetler çerçevesinde sosyal, ekonomik ve fiziksel çevreyi olumsuz yönde etkileyebilecek birçok süreç bulunmaktadır. Legrand ve diğerleri (2017: 28) sürdürülebilir konaklama hizmetlerinin, Şekil 2.8’de görülebileceği gibi çevresel, ekonomik ve sosyal olmak üzere üç boyuttan oluştuğunu ortaya koymuştur.





**Şekil 2.8 Sürdürülebilir Konaklama Hizmetlerinin Teorik Çerçevesi**

**Kaynak:** Legrand vd., 2017: 28.

Ekolojik boyut, doğal çevre ve ekosistemin bozulmadan devamlılığının sağlanması ve daha da iyileştirilmesi ile ilgilidir. Ayrıca hava, su ve toprak kirliliğini önleme, bitki ve hayvan türlerinin devamlılığının sağlanması, ortaya çıkan atıkların geri dönüştürülmesi ve su ve enerji kullanımının mümkün olduğunca azaltılmasına yönelik konuları da kapsamaktadır.

Ekonomik boyut ise, ekonomik sürekliliğin sağlanması, yerel ekonominin canlandırılması, yerel istihdama öncelik verilmesi ve işletme kaynaklarının tasarruflu kullanılması gibi konularla ilgilidir. Bu boyutta iki önemli husus söz konusudur. Birincisi, sağlanan ekonomik faydanın yerel ekonomiye dağılarak yerel halkın kalkınmasını sağlamaktır. İkincisi ise, ekonomik fayda elde ederken bölgedeki fiziksel ve sosyokültürel çevrenin bozulmasını veya olumsuz yönde etkilenmesini engellemektir.

Sosyal boyut dediğimizde ise, yerel toplumun turizm gelişimi sürecine dahil edilmesi, toplumsal cinsiyet eşitliği, toplumda kadının rolünün güçlendirilmesi, barış ve adaletin sağlanması ve kültürel değerlere saygı duyulması gibi konular sürdürülebilir gelişme sürecine dahil edilmektedir. Sürdürülebilir konaklama hizmetleri yaklaşımıyla yönetilen işletmelerde ekolojik, ekonomik ve sosyal boyutlarla ilgili olan ve ayrıntılı olarak belirtilen süreçler en iyi şekilde yönetilmeye çalışılmaktadır.

#### 2.4.4. Konaklama Sektöründe Sürdürülebilir İş Uygulamalarının Faydaları

Sürdürülebilir iş uygulamaları, hem işletmelere hem de sosyokültürel, ekonomik ve fiziksel çevreye birçok fayda sağlamaktadır. “Sürdürülebilirlik pahalıdır” kavramının toplum tarafından kabul gören bir yanılsama olduğu gerçektir (Legrand vd., 2012: 117). Ancak, işletmelerde faaliyete geçirilecek olan sürdürülebilir iş uygulamaları doğru ve mantıklı bir şekilde kurgulandığında, kısa dönemde maliyetini geri ödeyebilmektedir (Bader, 2005: 71). Hatta bu uygulamaları düzgün bir şekilde yönetecek bir ekibin kurulması ve uygulamaların sürekliliğin sağlanması durumunda işletmelerin kar elde etmesini sağlayabilecektir. Sürdürülebilir gelişme düşüncesinin temelinde, ekonomik kazanç elde etme amacının yanı sıra, sosyokültürel ve fiziksel çevreye olan olumsuz etkileri en aza indirme amacı da olduğundan, bölgede yaşayan tüm paydaşlar bu durumdan yaşam kalitesi, temiz hava, doğal kaynakların daha uzun süre kullanımı gibi birçok fayda sağlayacaktır. Ayrıca, gelecek nesiller de ihtiyaçlarını en az şimdiki nesil kadar karşılayabilecek ve onlara da yaşanılabilir bir dünya kalacaktır. Bazı bireyler, bu durumun abartıldığı kadar önemli olmadığını düşünebilmektedir. Fakat, geçmişteki verilere göre yapılan tahminler doğrultusunda 2100 yılına kadar ortalama sıcaklıkların 1 ile 3,5 derece aralığında artış yaşayacağı, bu yüzden deniz seviyesinin ise 15 ile 95 cm aralığında yükseleceği ortaya koyulmuştur (Türkeş, 2001: 14). Bu durum nedeni ile ekosistemin bozulması ve kıyılarda ortaya çıkacak sonuçlar hesaba katıldığında, dünya yaşanmaz bir hale gelebilecektir.

2005 yılında uluslararası zincir otel işletmelerine yönelik yapılan araştırma sonucunda, doğru bir şekilde kurgulanan sürdürülebilir iş uygulamalarının sosyokültürel ve doğal çevreye faydalarının olduğu belirtilse de, işletmeler için en önemlilerinin düşülen maliyetler, kar artışı, varlıklardaki değer artışı ve uzun dönemli başarının sağlanması gibi ekonomik faydaların olduğu ortaya koyulmuştur (Bader, 2005: 77). Ayrıca, sürdürülebilir iş uygulamalarını gerçekleştiren konaklama işletmelerinde belirtilen ilk beş fayda Tablo 2.4’te verilmiştir.

**Tablo 2.4 Konaklama İşletmelerinde Sürdürülebilir İş Uygulamalarının Faydaları**

1. Maliyetlerdeki Potansiyel Tasarruf
2. Artan Pazar Payı ve İmaj Artışı
3. Rekabet Avantajı Elde Etme
4. İç Motivasyon (İyi Bir Şey Yapma Hissi)
5. Çalışanlarda Moral Artışı

**Kaynak:** Legrand vd., 2017: 437.

Çok az sayıda yönetici sürdürülebilir iş uygulamaları sonucunda finansal fayda elde edebileceği gerçeğini bilmektedir (Legrand vd., 2017: 436). Birçok yönetici ise kısa dönemli

finansal faydalara odaklanmakta, sürdürülebilir iş uygulamaları sayesinde kazanabileceği uzun dönemli ekonomik fayda, saygınlık ve itibar kazanma gibi işletmeler için çok önemli olan değerleri elde etme fırsatını kaçırmaktadır.

Sosyal ve doğal çevreye yönelik uygulamalar geliştiren şirketlerin üzerinde gerçekleştirilen bir araştırma sonucunda, bu uygulamaların sadece kısa dönemli faydalar sağlamadığı, aynı zamanda beklenmeyen durumlara karşı başa çıkma, kriz anında ayakta kalabilme ve uyumsuz eğilimlere düzelterbilme anlamına gelen örgütsel sağlamlığın gelişmesini sağladığı ortaya koyulmuştur (Ortiz-de-Mandojana ve Bansal, 2015: 1).

#### **2.4.5. Konaklama Sektöründe Sürdürülebilir İş Uygulamalarına Yönelik Engeller**

Gelişmiş ülkeler dışında kalan ülkelerde, çevreye duyarlılık faaliyetlerinin yürütülmesinin önünde sosyal, ekonomik ve siyasal yapılarından kaynaklanan bazı engeller mevcuttur (Kahraman ve Türkay, 2014: 40). Konaklama işletmelerinde de sürdürülebilir turizm gelişimi sürecine dahil olmak için adım atmadan önce ya da dahil olduktan sonra karşılaşılan birtakım engeller bulunmaktadır.

İşletmeler için en başta gelen engellerden biri, temel paydaşlar arasında tutarsız ve etkili olmayan politika uygulamalarına neden olan, dayanışma ve işbirliği eksikliğidir (Farmaki, Constanti, Yiasemi ve Karis, 2014: 18). Bu durum, önceki bölümlerde üzerinde durulan, yönetim kavramı çerçevesinde çeşitli sistemler kurularak paydaşların karar alma süreçlerine dahil edilmesi gerektiği kanısını doğrular niteliktedir. Yerel yönetimler, özel sektör, yerel halk, sivil toplum kuruluşları gibi paydaşların karar alma süreçlerine dahil edilmesi durumunda, turistik destinasyonlarda sürdürülebilir turizm gelişimi çok daha etkili ve hızlı bir şekilde yönetilecektir. Dayanışma ve işbirliği eksikliğinin yanı sıra, çevrenin korunmasına yönelik bazı engeller şunlardır (Bulut, Emir ve Örs'ten aktaran Kahraman ve Türkay, 2014: 40-41):

1. Yetersiz risk verisi
2. Eğitilmiş insan azlığı ve risk değerlendirme donanımlarının yetersizliği
3. Finansal kaynakların sınırlı olması
4. Çevre kanunlarının yetersizliği
5. Mevcut çevre kanunlarının uygulanmasındaki otorite boşluğu
6. Kamuoyu ve politikacıların çevre konusuna yeterli ilgiyi göstermemeleri
7. Teknolojik ve organizasyonel kaynakların azlığı



8. Güvenlik ekipmanlarına yetersiz yatırım
9. Politik istikrarın olmayışı

Çevrenin korunmasına engel olan bu durumlar genel çerçevede incelenmiş olsalar da konaklama işletmeleri için de aynı durumlar geçerlidir. Bunlara ek olarak, sürdürülebilir turizm gelişimine katkıda bulunmak adına enerji tasarrufu sağlayan ve yenilenebilir enerji üreten yeni teknolojik sistemlerin uygulanması, sertifikasyon sistemlerine başvuru sürecinde belirli bir miktarda ücret alınması, çevreye duyarlı ürünlerin daha pahalı olması vb. uygulamaların işletmeler için maliyet oluşturması da karşılıklarına çıkabilecek diğer engeller arasında yer alabilir. Legrand vd. (2017: 436), konaklama işletmelerinin sürdürülebilir turizm gelişiminde etkin bir şekilde rol alması konusunda karşısına çıkan engelleri belirlemiştir. Bu engeller Tablo 2.5'te verilmiştir.

**Tablo 2.5 Konaklama İşletmelerinin Sürdürülebilir İş Uygulamalarındaki Engeller**

- |   |
|---|
| 1. Algılanan Yüksek Maliyetler                |
| 2. Yatırımın Geri Dönüşü Konusundaki Şüpheler |
| 3. Zaman Eksikliği                            |
| 4. Çok Fazla İdari İş Gerektirmesi            |
| 5. Sınırlı İlgil ve Bilgi                     |

**Kaynak:** Legrand vd., 2017: 436.

Dodds ve Butler (2010: 47) tarafından, kitle turizmi destinasyonlarında sürdürülebilir turizm politikalarının uygulanması konusunda karşılaşılan engelleri ortaya çıkarmayı amaçladıkları çalışmada, bu engellerin siyasilerin oylara odaklanması, ekonomik öncelik, paydaş desteği, bürokrasi düzeni, daha geniş politika entegrasyonu, farkındalık, belirsizlik ve kaynaklar olmak üzere sekiz konu başlığında toplandığı belirtilmiştir. Buna ek olarak çalışmada, uygulamaya yönelik birden fazla engelin olduğu ve birçok faktörün birbirinden etkilendiği veya birbiriyle çakıştığı sonucuna ulaşılmıştır (Dodds ve Butler, 2010: 46). Ayrıca, Dodds ve Butler (2010:10), en sık karşılaşılan engelin ekonomik önceliklerin sosyal ve çevresel kaygıların önüne geçmesi olduğunu belirtmiştir.

#### **2.4.6. Sürdürülebilir Turizm Gelişimi ve Konaklama İşletmeleri İle İlgili Çalışmalar**

İlgili literatür incelendiğinde, sürdürülebilir turizm konusunda konaklama işletmeleriyle ilgili yapılan çalışmalar bulunmasına rağmen sürdürülebilir iş uygulamaları ve kurumsal sosyal sorumluluk kapsamında bütüncül bir bakış açısıyla yapılan çalışmaların oldukça sınırlı olduğu söylenebilir. İlgili alanda yapılan çalışmalardan bazıları aşağıda açıklanmıştır.

2011 yılında Raderbauer tarafından Viyana’da, konaklama sektöründeki sürdürülebilir iş uygulamalarının önemini belirlemeye yönelik yapılan çalışmada, 59 otel yöneticisine anket yoluyla, 7 otel yöneticisine ise mülakat yapılarak ulaşılmış ve karma yöntem uygulanmıştır. Yapılan çalışmada, daha iyi bir sürdürülebilir gelişme için özel sektör ve kamu sektörü girişimlerinin iyileştirilmesi potansiyelinin belirgin hale geldiği ve hem kamu sektörünün hem de her bir konaklama işletmesinin sürdürülebilir gelişme konusunda sorumluluklarının olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca, kamu sektörünün bu konudaki düzenlemelerinin işletmelerden ek bir maliyet ve çaba talep edilmediği takdirde kabul edildiği sonucuna ulaşılmıştır (Raderbauer, 2011: 67).

Beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan farklı bir çalışmada ise, TÜROFED’e üye olan 115 otele ulaşılmış ve bu otellerin kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerini incelemek amaçlanmıştır. Ancak ulaşılan otellerden sadece 42 tanesinin sosyal sorumluluk faaliyetlerinin olduğu belirtilmiştir. Örnekleme 69 kıyı oteli ve 46 şehir otelinden oluşan çalışmanın sonucunda ise, kurumsal sosyal sorumluluk konusunun beklenen düzeyde ele alınmadığı ve şehir otellerinin kıyı otellerine göre daha fazla oranda kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri yürüttüğü ortaya çıkmıştır (Güzel, 2010: 296-301).

Gana’nın Büyük Akra Bölgesi’nde 2007 yılında yapılan başka bir çalışmada, sürdürülebilir turizm ve çevre yönetimi uygulamalarının incelenmesi amaçlanmıştır. Yapılan bu çalışma kapsamında farklı kategorilere sahip olan otellerde görev yapan 52 yöneticiye anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda enerji tasarruflu ampullerin kullanımı, havluların ve çarşafın tekrar kullanımı ve çevreye duyarlı temizlik ürünlerinin kullanımı en sık uygulanan sürdürülebilir turizm ve çevre yönetimi uygulamaları olmuştur. Ayrıca, çalışmada, otellerin atık yönetimine dikkat etmeleri gerektiği ve özellikle atık suların tuvalet sifonu ve bitki sulama konularında değerlendirilebileceği vurgulanmıştır (Mensah, 2007: 15-22).

2013 yılında Oku tarafından yapılan araştırmada, Alanya’da faaliyetlerini sürdüren üç, dört ve beş yıldızlı otellerin sürdürülebilir turizm performansları, Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi’nin otellere yönelik hazırladığı kriterler aracılığıyla belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamında çoğunluğu çevreye duyarlı sertifikalara sahip olmayan otellerden oluşan konaklama tesislerinde görev yapan 47 departman müdürü, 27 genel müdür ve 17 otel sahibine anket yapılmış ve yöneticilerin Alanya bölgesindeki konaklama işletmelerinin sürdürülebilir turizm faktörlerini uygulama düzeyinin orta seviyede olduğu yönünde değerlendirdiği sonucuna ulaşılmıştır (Oku, 2013).

2018 yılında Bissoon tarafından Maritiusta dört ve beş yıldızlı grup otellerinde yapılan bir diğer çalışma, bu otelleri yıllık kurumsal sosyal sorumluluk raporları kapsamında içerik analizi yöntemiyle incelemiştir. Çalışmada incelenen tüm grup otellerin, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinin olduğu ve bu faaliyetlerin genel olarak işgücü, çevresel sorunlar ve toplumun katılımı vb. konu başlıkları altında toplandığını vurgulamıştır (Bissoon, 2018: 9-14).

Sucheran (2018: 1356-1357) tarafından Güney Afrika'nın Kwazulu-Natal bölgesinde otellerde çevre yönetimini engelleyen faktörleri belirlemeye yönelik yapılan araştırma sonucunda, çevre yönetimi tanıtımının eksikliği, çevresel bilgi ve yetenek eksikliği, uzman personel eksikliği gibi engeller ortaya koyulmuştur. Ayrıca, otellerin birçoğunun uzman personel eksikliği ve çevresel bilgi eksikliği engellerinin temel engeller olduğunu doğruladığı belirtilmiştir (Sucheran, 2018: 1359).

Malezya'da, otellerdeki sürdürülebilir turizm uygulamalarının finansal ve finansal olmayan faydalarını araştıran bir makalede, su, enerji ve atık yönetimi kapsamında maliyetlerin azaltılması gibi finansal faydalar, misafir ve çalışan memnuniyeti sağlama, yerel halk ile otel arasındaki ilişkinin gelişmesi gibi finansal olmayan faydaların ortaya çıktığı görülmüştür (Zaiton, Syamsul, Kasimu ve Hassan, 2016: 79).

Genel olarak incelenen çalışmaların konaklama işletmelerinin kurumsal sosyal sorumluluk ya da sürdürülebilir iş uygulamaları üzerinde yoğunlaştığı görülmüştür. Ayrıca, bu konudaki faaliyetlere engel oluşturan durumların ve bu uygulamaların faydalarının incelendiği sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır (Sucheran, 2018; Zaiton vd., 2016).



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM GELİŞİMİNDE KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ROLÜ: ALANYA BÖLGESİNDE BİR UYGULAMA

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüzde turizm faaliyetlerinin yoğun bir şekilde yaşandığı destinasyonlarda ekonomik, sosyokültürel ve fiziksel çevre üzerinde olumlu veya olumsuz etkiler söz konusudur. Yerel refahı artırma, istihdam olanakları, altyapı ve sosyal imkanların gelişimi gibi olumlu etkiler destinasyonun gelişimine katkı sağlarken aşırı kalabalıklaşma, mevsimsellik, kültürel yapının ve doğal çevrenin bozulması gibi olumsuz etkiler destinasyonlarda çeşitli sorunlar meydana getirmektedir. Bu sorunların önlenmesi için destinasyondaki tüm paydaşların, faaliyetlerini sürdürülebilir turizm gelişimi çerçevesinde yönetmesi gerekmektedir.

Destinasyonlarda gerçekleştirilen turizm faaliyetleri kapsamında, tüm operasyonel süreçleri üstlenen, bölgeyi ziyaret eden turistlerin konaklama, ulaşım, yeme-içme vb. gereksinimleriyle ilgilenen ve destinasyonun görünen yüzü olan özel sektör, sürdürülebilir turizm gelişimi kapsamında olumsuz etkilerin azaltılmasına yönelik çok önemli sorumluluklar üstlenmektedir. Turistlerin konaklama, yeme-içme, eğlenme vb. ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla faaliyetlerini sürdüren konaklama işletmeleri ise özel sektörün en önemli aktörlerinden biridir. Konaklama işletmelerinin büyüklüklerine ve verdikleri hizmete göre değişen karmaşık operasyonel süreçlerin sürdürülebilir turizm yaklaşımı çerçevesinde yönetilmesi, bölgedeki kültürel, tarihi ve doğal kaynakların gelecek nesillere aktarılabilmesi açısından oldukça önemlidir. Bu araştırma kapsamında, çevreye duyarlı çeşitli sertifikasyon sistemlerine sahip olan ve sürdürülebilir turizm gelişimi kapsamında yönetilen konaklama işletmelerinin rolü, gerçekleştirdikleri sürdürülebilir iş uygulamaları ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri çerçevesinde incelenecektir.

Araştırmanın temel amacı, sürdürülebilir turizm gelişiminde en önemli paydaşlardan biri olan konaklama işletmelerinin rolünü ve sorumluluklarını belirlemektir. Dodds ve Butler'ın (2010: 47) sürdürülebilir turizm politikalarının başarılı olmasına engel teşkil eden durumları belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, dikkat çeken sonuçlardan biri belirsizlik faktörü altında yer alan rol ve sorumluluk yapılarının açık bir şekilde belirlenmemiş olmasıdır. Dolayısıyla, özel sektörün en önemli unsurlarından biri olan konaklama işletmelerinin sürdürülebilir turizm gelişimi konusundaki rol ve sorumluluklarının belirlenmesi önem arz etmektedir. Literatürde, konaklama işletmelerini bütüncül bir bakış açısıyla, sürdürülebilir iş

uygulamaları ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri çerçevesinde inceleyen sınırlı sayıda çalışma olması nedeniyle, araştırmanın literatüre derinlemesine bilgi sağlayacağı ve ileride yapılacak olan çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### 3.2. Araştırma Soruları

Araştırmanın temel sorusu belirlenirken kavramın incelenmesini talep eden geniş bir soru olmasına özen gösterilmiştir. Çünkü nitel araştırmalarda, özellikle de fenomenolojik araştırmalarda amaç, katılımcıların sahip olduğu geniş ve farklı bakış açılarını ortaya koymaktır (Bilican, 2016: 139-140). Bu nedenle temel araştırma sorusu “Konaklama işletmelerinin sürdürülebilir turizm gelişimindeki rolü nedir ?” şeklinde belirlenmiştir. Bu temel araştırma sorusuna hizmet eden alt araştırma soruları aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- Konaklama işletmelerini yöneten üst düzey yöneticiler için sürdürülebilir gelişme ve sürdürülebilir turizm kavramları ne ifade etmektedir ?
- Konaklama işletmelerinin bölgeye ne gibi etkileri vardır ?
- Konaklama işletmeleri sürdürülebilir turizm gelişiminde ne gibi sorumluluklara sahiptir ?
- Konaklama işletmeleri sürdürülebilir turizm gelişiminde hangi iş uygulamalarını hayata geçirmektedirler ?
- Konaklama işletmeleri sürdürülebilir turizm gelişiminde hangi kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerine katkıda bulunmaktadır ?
- Konaklama işletmeleri sürdürülebilir turizm gelişimi kapsamında gerçekleştirdikleri sürdürülebilir iş uygulamaları ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinden ne gibi faydalar sağlamaktadır ?
- Konaklama işletmeleri uyguladıkları ya da uygulamak istedikleri sürdürülebilir iş uygulamaları ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerini hayata geçirirken ne gibi engellerle karşılaşmaktadır ?



### 3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Araştırma, Alanya ilçe sınırları içerisinde faaliyetlerini sürdüren konaklama işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Antalya ilinin doğusunda yer alan Alanya, her yıl Nisan ve Kasım ayları arasında yoğun bir şekilde turizm faaliyetlerine ev sahipliği yapmaktadır. Plajları, Dim Çayı, Dim Mağarası, Sapadere Kanyonu gibi doğal alanlarının yanı sıra asırlar öncesinden günümüze kadar ayakta kalmayı başaran Alanya Kalesi, Kızıl Kule ve Tersane gibi kültürel değerleriyle turistlerin ilgisini çekmektedir. Alanya, 1948 yılında Damlataş Mağarası'nın bulunmasıyla birlikte turizm faaliyetleriyle tanışmış, günümüzde Türkiye'nin en gözde destinasyonlarından biri haline gelmiştir (Akış, 2007: 16). 2017 yılında 3.1 milyon turiste ev sahipliği yapan Alanya, 2.1 milyar dolar turizm geliri elde etmiştir (Alanya Ticaret ve Sanayi Odası [ALTSO], 2018: 27). Yaklaşık 300 bin nüfusa sahip olan Alanya, yaz aylarında sıcak ve kurak, kış aylarında ise ılık ve yağışlı olan bir iklime sahiptir (Alanya Ticaret ve Sanayi Odası, 2017: 32). Alanya Türkiye'nin güneyinde yer almakta ve Akdenize kıyısı bulunmaktadır. Türkiye üzerinde bulunduğu konum Şekil 3.1'de verilmiştir.



Şekil 3.1 Alanya'nın Türkiye Üzerindeki Konumu

Kaynak: Yandex Haritalar, 2019.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2019) ve Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (2018) verilerine göre, Alanya'da 348 belediye belgeli ve 267 turizm işletme belgeli olmak üzere toplamda 615 konaklama işletmesi aktif bir şekilde faaliyetlerini sürdürmektedir. Bu işletmeler, faaliyetlerini sürdürürken bölgede bulunan yerel yönetim, sivil toplum kuruluşları, yerel halk, üniversiteler vb. diğer paydaşlarla etkileşim içerisinde oldukları gibi, bölgenin sosyokültürel, ekonomik ve



fiziksel çevresini de olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedirler. Son yıllarda ilçedeki turizm faaliyetlerinin belirli aylarda yoğunlaşmasından dolayı altyapı sorunları, aşırı kalabalık ve yapılaşma, sezonluk istihdam gibi sorunlar meydana gelmektedir. Tam da bu noktada konaklama işletmelerine birçok sorumluluk düşmektedir. Çünkü konaklama işletmeleri bünyesinde yürütülen barınma, yeme-içme, eğlence gibi faaliyetlerin sonucunda ortaya çıkan atıkların yönetilememesi, kullanılan su ve elektrik tüketiminin optimum seviyeye indirilmemesi ve diğer operasyonlarını çevresine zarar vererek yürütmesi hem konaklama işletmelerinin ekonomik devamlılığını hem de yöre halkının yaşam kalitesini tehlikeye sokacaktır. Bu durumların potansiyel olumsuz etkilerinin, Alanya'yı geri dönülemez bir yola sokmasına izin vermemek adına, turizm sektörünün ekonomik getirisi üzerinden büyük oranda pay alan konaklama işletmelerinin sürdürülebilir turizm gibi bir yaklaşımın ilkelerini bir an önce benimseyerek operasyonel süreçlerinde hayata geçirmeleri büyük önem arz etmektedir. Buna rağmen Alanya'da yer alan 615 konaklama işletmesinden sadece 50 tanesinde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından, çevreye duyarlı konaklama işletmelerine verilen Yeşil Yıldız sertifikası bulunmaktadır (KTB, 2019d). Bu durum, Alanya ilçesinde bulunan konaklama işletmelerinin sadece %8'inin bu belge kapsamında çevreye duyarlı bir şekilde yönetildiğini göstermektedir.

Günümüzde turizm faaliyetlerinin yoğun olduğu birçok destinasyon, turizmin olumsuz etkilerine karşı sürdürülebilir turizm yaklaşımını benimsemediği için geri dönülemez bir çıkmaza girmiş, çözüm yolu aramaktadır. Mevcut kaynaklar kaybedilmeden önce bu konunun detaylı bir şekilde araştırılması, konaklama işletmelerinin operasyonlarında gerçekleştirdiği sürdürülebilir iş uygulamalarının ve sosyal sorumluluk faaliyetlerinin gün yüzüne çıkarılması ve diğer konaklama işletmelerinin bu konuda teşvik edilmesi adına, sürdürülebilir turizm gelişimine hizmet eden sertifikalara sahip olan ve çevreye duyarlı hareket ettiği düşünülen konaklama işletmeleri çalışmanın kapsamına dahil edilmiştir. Araştırmada konaklama işletmeleriyle ilgili bilgiler, konaklama işletmesinde sürdürülebilir iş uygulamaları ve kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetleri ile ilgili bilgi sahibi olan ve bunları bizzat yöneten üst düzey yöneticilerden toplanacaktır.

### **3.4. Araştırmanın Yöntemi**

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden fenomenoloji (olgubilim) araştırma deseni kullanılmıştır. Fenomenoloji araştırma deseninde farkında olunan, fakat derinlemesine incelenmek istenen, detaylı bilgi sahibi olunmayan olgulara yoğunlaşılır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 78). Fenomenolojik araştırmalar, katılımcıların belirli bir konu üzerinde ifade ettikleri deneyimlerini betimleyerek, katılımcıların deneyimlerinin özüne ulaşılmasıyla

sonuçlanmaktadır (Bütün, 2016: 14). Bu tür araştırmalar, tüketim, stratejik karar alma, kriz yönetimi gibi çeşitli konularda yaşanmış deneyimler üzerine teori kurulması kapsamında önemli çıkarımlar üretmektedir (Akturan ve Esen, 2008: 85). Ayrıca, fenomenoloji araştırmaları, kesin ve genellenebilir sonuçlar ortaya koymayabilirken, bir olgunun daha net bir şekilde tanınmasına ve anlanmasına katkıda bulunur (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 81).

Araştırmada, konaklama işletmelerindeki üst düzey yöneticilerden derinlemesine bilgi almak adına, yarı yapılandırılmış sorulardan oluşan mülakat formu kullanılmıştır.

#### **3.4.1. Araştırmanın Örnekleme**

Araştırmada amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme yöntemleri çoğu zaman, olgu ve olayların ortaya çıkarılmasına ve açıklığa kavuşturulmasında faydalı olur (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 135). Ayrıca, amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan ölçüt örnekleme yöntemi, araştırmacı tarafından daha önceden oluşturulan bir dizi ölçütü karşılayan bütün durumların çalışılmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 140).

Fenomenolojide kişisel tecrübeler temel alındığından, bu tecrübeleri yaşamış ya da yaşamakta olan bireyler araştırmanın örneklemini oluşurmaktadır (Akturan ve Esen, 2008: 90). Bu nedenle, araştırmada Alanya sınırları içerisinde faaliyetlerini sürdüren, Yeşil Yıldız, Travelife ve Yeşil Anahtar sertifikasyon sistemlerinden en az birine sahip olan konaklama işletmelerinin bu konuda bilgi sahibi üst düzey yöneticilerine ulaşılması hedeflenmiştir. Üst düzey yöneticilerin, konaklama işletmesi içerisindeki konuyla ilgili tüm süreçlerine hakim olması gerekmektedir. Bu nedenle, üst düzey yönetici olarak otel sahibi, genel koordinatör, genel müdür ve kalite koordinatörü düzeyinde görüşmeler yapılmıştır.

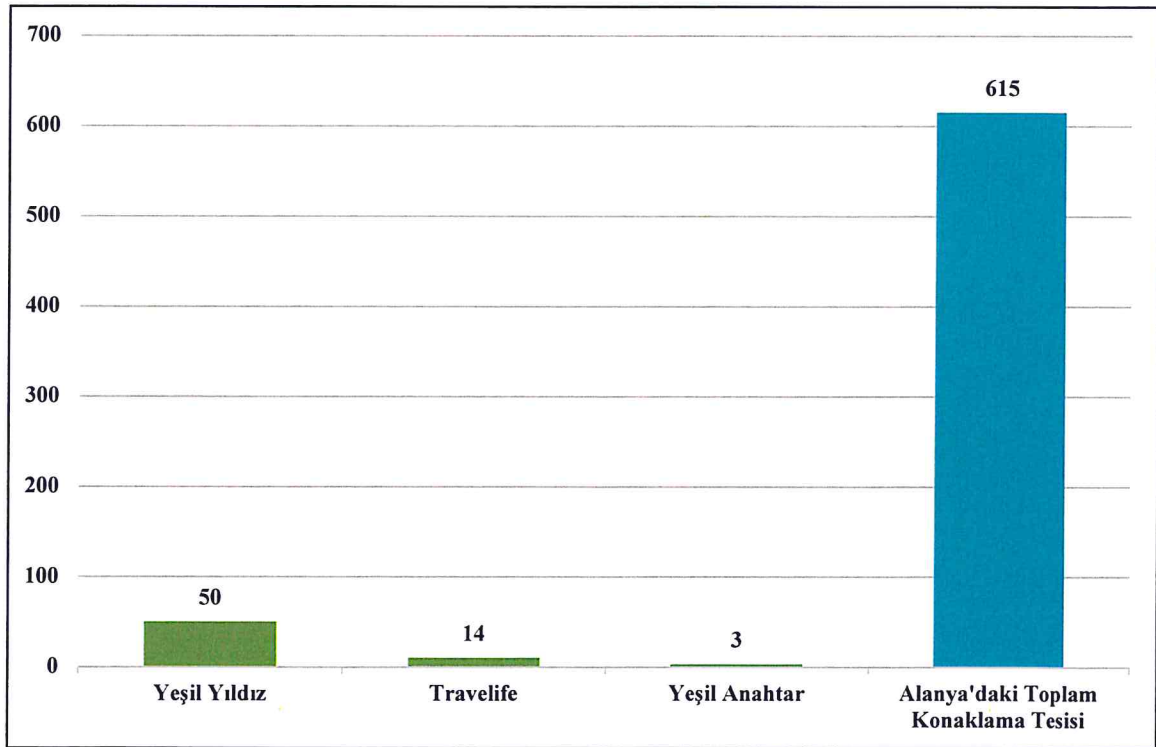
Araştırma kapsamında, gerek üst yöneticilerden birebir görüşme için randevu almanın zor olması gerekse araştırmacının tüm yöneticilerle birebir görüşmek için yeterli zamanı ayıramaması nedenleriyle, yöneticilere ulaşabilmek için kartopu örnekleme yöntemine de başvurulmuştur. Kartopu örnekleme yönteminde, araştırmacının ulaşabileceği ilk kişi ya da birim belirlenir ve belirli aşamalar takip edilerek diğer kişilere ulaşılır (Ural ve Kılıç, 2006: 46).

Araştırmaya başlanmadan önce, Yeşil Yıldız, Travelife ve Yeşil Anahtar sertifikalarına sahip olan otellerin listesine ulaşılmıştır. Daha sonra, bu üç sertifikaya da sahip olan tek işletme olduğu görülmüş ve araştırmaya bu işletmeyle başlanmıştır. Ardından, görüşülen işletme



yöneticilerinden yararlanılarak, zincirleme olarak diğer işletmelere ulaşılmıştır. Bu yöntemle 19 yöneticiyle birebir görüşme gerçekleştirilebilmiştir. Fenomenoloji araştırmalarında, görüşülecek birey sayısının fazla olması daha fazla bilgi edinmek anlamına gelmemekle birlikte, görüşülecek birey sayısına odaklamak yerine edinilen bilginin kalitesine odaklanılmalıdır (Akturan ve Esen, 2008: 90). Bu nedenle elde edilen bilginin kalitesine odaklanılarak, yeterli sayıya ulaşıldığı düşünüldüğünde görüşmeler sonlandırılmıştır.

Alanya'da faaliyetlerini sürdüren Yeşil Yıldız sertifikasına sahip olan 50, Travelife sertifikasına sahip olan 14, Yeşil Anahtar sertifikasına sahip olan ise 3 olmak üzere 67 konaklama işletmesi mevcuttur (KTB, 2018; Travelife Collection, 2018; Türkiye Çevre Eğitim Vakfı, 2018). Ancak, birden fazla sertifikaya sahip olan 6 konaklama işletmesi bulunduğundan, toplam 61 konaklama tesisi bu sertifikalar çerçevesinde faaliyetlerini sürdürmektedir. Grafik 3.1'de bu sertifikalara sahip otellerin dağılımları verilmiştir. Bu sayılara bakıldığında, Alanya genelinde faaliyetlerini sürdüren 615 konaklama tesisinin yaklaşık %10'unun çevreye duyarlı konaklama işletmesi sertifikasına sahip olduğu görülmektedir. Bu durum konunun önemini bir kez daha gözler önüne sermektedir.



**Grafik 3.1 Alanya'daki Yeşil Yıldız, Travelife ve Yeşil Anahtar Sertifikalarına Sahip Otel Sayıları**

**Kaynak:** ALTSO, 2017; KTB, 2019d; Travelife Collection, 2019; TÜRÇEV, 2019.



### 3.4.2. Veri Toplama Aracı ve Süreci

Araştırmada veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış mülakat formu kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış mülakat formunda, önceden belirlenen bir dizi soru veya konu başlığı yer almaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 188). Ayrıca, görüşme öncesinde katılımcıların rızası alınarak ses kaydı yöntemiyle kayıt yapılmış, bu konuda rıza göstermeyen katılımcıların mülakatı yazılı bir şekilde gerçekleştirilmiştir. Yöneticilerle görüşme yapılmadan önce randevu talebinde bulunulmuş, araştırmanın verimli olabilmesi için randevu gününde ve saatinde mülakatın sessiz ve sakin bir ortamda yapılmasına dikkat edilmiştir. İlk veri toplama işlemi 2018 yılının Temmuz ayında başlanmış, ve son görüşme 2019 yılının Mayıs ayında sona ermiştir. Veri toplama süreci, yöneticilere ulaşma konusunda gerekli bağlantıların kurulması konusundaki çabaların uzun sürmesi ve Alanya bölgesindeki turizm sezonunun Kasım ayında sona ermesi ve Nisan ayında tekrar başlaması nedenleriyle uzun sürmüştür. Yapılan görüşmeler 15 dakika ile 70 dakika aralığında sürmüş, araştırmanın alt sorularına hizmet eden ve derinlemesine bilgi almaya yönelik sorularla gerçekleştirilmiştir. Verilerin toplanması aşamasında katılımcılardan 4'ü ses kaydı ile görüşme yapılmasını kabul etmemiş ve onların mülakatları bilgisayar ortamında yazılı yöntemle gerçekleştirilmiştir. Geriye kalan ses kaydını kabul eden 15 katılımcının ses kayıtları, ayrıntılı bir şekilde dinlenerek yazıya dökülmüştür. Ayrıca veri toplama sürecinde gerçekleştirilen tüm görüşmeleri, araştırmacı kendisi yapmıştır. Hem görüşmeleri hem de analiz sürecindeki tüm işlemleri yazarın kendisinin yapması, çalışmanın verimli olması açısından oldukça faydalı olmuştur.

### 3.4.3. Verilerin Analizi

Verilerin analiz edilmesi konusundaki ilk aşama, görüşmeler sonucunda elde edilen ses kayıtlarının yazıya dökülmesi olmuştur. İkinci aşamada ise, yazıya dökülen metinlerin tamamı okunarak analiz için hazırlanmış ve düzenlenmiştir. Bu düzenleme sırasında metin içerisinde bulunan önyargılı, yanlış anlaşılmalara sebep olabilecek ve gerçek dışı ifadeler gözden geçirilmiştir. Ayrıca, katılımcılar tarafından belirtilen ifadelerin gerçekliğinden uzaklaşmadan düzenlenmesine dikkat edilmiştir. Üçüncü aşamada ise veriler, nitel analiz bilgisayar programına aktarılmış, kodlama ve temalandırma sürecine geçilmiştir. Veriler analiz edilirken MAXQDA nitel analiz programı kullanılmıştır. Bu program sayesinde veri analizi sürecinde yapılan kodlama ve temalandırma işlemleri daha kolay ve verimli bir hale gelmiştir. Kodlama ve temalandırma süreci bittikten sonra yapılan kodlama ve belirlenen temalar ikinci kez gözden geçirilmiştir. Buna ek olarak, belirlenen temaların literatüre uyumlu olup olmadığına bakılarak gereken düzenlemeler yapılmıştır. Ayrıca, MAXQDA nitel veri analizi programının çeşitli

özellikleri kullanılarak, kelime bulutu analizi, kelime sıklığı ve grafiklerin oluşturulması işlemleri de program aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.

#### 3.4.4. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği

Nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirlik, nicel araştırmalardaki gibi bu kavramlar çerçevesinde değil, nitel araştırmaların doğasına uygun olacağı düşünülen inandırıcılık (iç geçerlilik), aktarılabilirlik (dış geçerlilik), tutarlılık (iç güvenilirlik) ve teyit edilebilirlik (dış güvenilirlik) kavramları çerçevesinde ifade edilmektedir (Guba, 1981: 79-80; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 298-306). Bu nedenle araştırmada güvenilirlik ve geçerlilik, bu kavramlar dikkate alınarak sınanmıştır.

Araştırmanın inandırıcılığını güçlendirmek için, yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen ses kayıtları ve yazılı metin haline getirilen dosyalar saklanmıştır. Ayrıca, yapılan analiz sonucunda elde edilen kodlamalar ve temalar ile ilgili doğrudan alıntılara çalışmanın bulgular kısmında yer verilmiştir.

Araştırmada, okuyucuların kendi yorumlarına ve sonuçlarına ulaşabilmeleri adına demografik veriler ve bulgular ayrıntılı bir şekilde, yalın bir dille aktarılmıştır. Ayrıca, araştırmanın derinlemesine bilgi içeriyor olmasından kaynaklanan yoğun ifadelerin, okuyucuya etkili bir biçimde aktarılabilmesi için katılımcıların daha anlaşılır söylemlerinin kullanılması tercih edilmiştir. Böylece, araştırmanın aktarılabilirliği desteklenmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın tutarlılığının sınanması amacıyla, öncelikle kodlama yapılan ifadeler iki araştırmacıya tekrar kodlatılmıştır. Bu kodlamaların karşılaştırılması sonucunda ortaya çıkan görüş birliği ve ayrılığı sıklığı ortaya koyularak, Miles ve Huberman'ın (1994: 64) güvenilirlik formülü [ $P = \text{görüş birliği} / (\text{görüş ayrılığı} + \text{görüş birliği})$ ] uygulanmıştır. Yapılan işlem sonrasında [ $p = 60 / (13 + 60) = 0.82$ ], %82'lik bir sonuca ulaşılmıştır. Miles ve Huberman (1994: 64) tarafından iyi bir tutarlılığın 0.80'e yakın olması gerektiği belirtilmiştir. Ulaşılan %82'lik sonucun, belirtilen oranın üzerinde olması, araştırmanın tutarlı olduğunu göstermektedir.

Araştırmada katılımcılarla yapılan görüşmelerin ses kayıtlarının, alınan notların ve nitel analiz programı aracılığıyla yapılan kodlama sonucunda elde edilen elektronik materyallerin saklanması ve gerektiğinde incelenmeye sunulabilecek olması, araştırmanın teyit edilebilirliğinin kanıtıdır.

### 3.4.5. Bulgular

Bu kısımda, araştırmada katılımcılar ve temsil ettikleri konaklama şİşletmelerine ait bilgiler ile araştırma sorularının analizinden elde edilen veriler, araştırmacı tarafından oluşturulan tablo ve şekiller aracılığıyla sunulmuştur.

#### 3.4.5.1. Katılımcılar ve Konaklama şİşletmelerine Ait Özellikler

Araştırma kapsamında görüşme yapılan üst düzey yöneticiler “Katılımcı 1, Katılımcı 2...” şeklinde kodlanmış ve çalışmanın tamamında bu şekilde ifade edilmiştir. Katılımcılara ve temsil ettikleri konaklama şİşletmelerinin özelliklerine ait veriler Tablo 3.1’de gösterilmiştir.

**Tablo 3.1 Katılımcılar ve Temsil Ettikleri şİşletmelerin Özellikleri**

Katılımcılar	Pozisyonu	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Durumu	Sektör Tecrübesi	Konaklama şİşletmesi Türü	Yönetilen şİşletmelerdeki Sertifikalar
Katılımcı 1	Genel Müdür	Kadın	39	Lisans	24	4 yıldızlı otel	Yeşil Yıldız, Yeşil Anahtar, Travelife
Katılımcı 2	Genel Müdür	Erkek	50	Lisans	27	5 yıldızlı otel	Yeşil Yıldız
Katılımcı 3	Genel Müdür	Kadın	37	Lisans	15	5 yıldızlı otel	Travelife
Katılımcı 4	Kalite Koordinatörü	Kadın	40	Lisans	11	5 yıldızlı otel	Yeşil Yıldız, Travelife
Katılımcı 5	Genel Koordinatör	Erkek	40	Lisans	18	5 yıldızlı otel	Yeşil Yıldız, Travelife
Katılımcı 6	Kalite Koordinatörü	Kadın	29	Yüksek Lisans	6	5 yıldızlı otel	Yeşil Yıldız, Travelife
Katılımcı 7	Genel Koordinatör	Erkek	49	Lisans	33	5 yıldızlı 2 otel	Yeşil Yıldız
Katılımcı 8	Otel Sahibi	Erkek	29	Lisans	10	5 yıldızlı otel	Yeşil Yıldız
Katılımcı 9	Genel Müdür	Erkek	36	Lise ve Altı	18	Apart otel	Travelife
Katılımcı 10	Otel Sahibi	Erkek	34	Lisans	16	Apart Otel	Yeşil Yıldız
Katılımcı 11	Genel Müdür	Erkek	53	Lisans	35	4 yıldızlı otel	Yeşil Yıldız
Katılımcı 12	Genel Müdür	Erkek	43	Lisans	22	5 yıldızlı otel	Yeşil Yıldız
Katılımcı 13	Genel Müdür	Erkek	41	Lise ve Altı	25	5 yıldızlı otel ve 4 yıldızlı otel (2 otel)	Yeşil Yıldız, Travelife
Katılımcı 14	Genel Müdür	Erkek	48	Lise ve Altı	29	Belediye belgeli otel	Travelife
Katılımcı 15	Genel Müdür	Erkek	56	Lisans	32	5 yıldızlı otel	Yeşil Yıldız
Katılımcı 16	Genel Müdür	Erkek	53	Lisans	35	4 yıldızlı otel	Yeşil Yıldız
Katılımcı 17	Genel Müdür	Erkek	40	Yüksek Lisans	20	5 yıldızlı otel ve 4 yıldızlı otel (2 otel)	Yeşil Yıldız
Katılımcı 18	Genel Müdür	Erkek	54	Lisans	35	5 yıldızlı otel	Yeşil Yıldız
Katılımcı 19	Genel Müdür	Kadın	36	Lisans	18	4 yıldızlı otel	Yeşil Yıldız

Yrd.



Araştırma kapsamında, 19 yöneticiden bilgi toplanmıştır. Görüşülen 19 kişinin 12'si genel müdür, 2'si otel sahibi, 2'si genel koordinatör, 2'si kalite koordinatörü, 1'i genel müdür yardımcısıdır. Görüşülen yöneticiler arasında birden fazla otelden sorumlu olan katılımcılar bulunması nedeniyle, 19 yönetici 22 sertifikalı konaklama işletmesini temsil etmektedir. Bu işletmelerin 13'ü 5 yıldızlı, 6'sı 4 yıldızlı, 2'si apart olmak üzere toplam 21'i Turizm İşletme Belgesi, 1'i ise belediye belgeli oteldir.

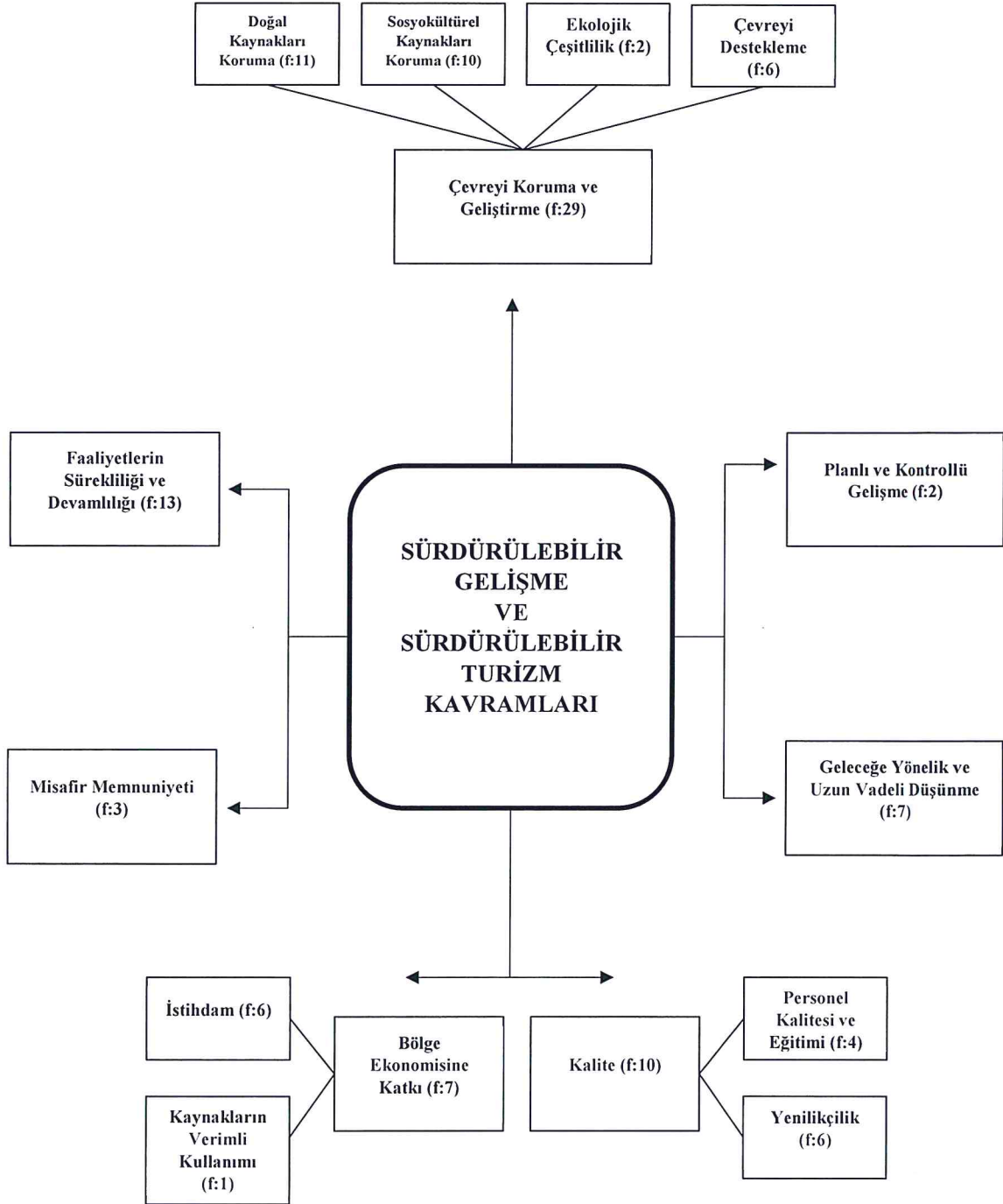
Araştırmaya katılan yöneticilerin demografik özelliklerine bakıldığında, %84'ünün lisans ve üzeri eğitim seviyesine sahip olduğu, 14'ünün erkek, 5'inin kadın olduğu ve yöneticilerin en az 6 yıl en fazla 35 yıl sektör tecrübesi olduğu görülmektedir. Yapılan araştırma çerçevesinde, eğitim seviyesinin yüksek olması, sürdürülebilir turizm gelişimini olumlu yönde etkilediği söylenebilir. Ayrıca, görüşme yapılan yöneticilerin sektör tecrübesi ortalamasının 23 yıl olması, yöneticiler tarafından yıllar boyunca elde edilen tecrübelerin derinlemesine bilgi olarak ortaya çıkarılması adına oldukça önemlidir. Toplanan verilere göre, katılımcıların yöneticilik tecrübelerinin ortalama 16 yıl olduğu söylenebilir. Bunlara ek olarak, yöneticilerin sorumlu olduğu 22 tesisin 10'unun yıl boyu faaliyet gösterdiği, 12'sinin ise sezonluk olarak faaliyetlerini sürdürdüğü görülmektedir. Sezonluk turizm faaliyetlerinin yoğun olduğu bir bölgede sertifika sahibi konaklama işletmelerinin %45'inin faaliyetlerini yıl boyu devam ettirmesi turizmin sürdürülebilirliği açısından oldukça önemli bir gelişmedir. Yöneticilerin sorumlu olduğu konaklama işletmelerinin en eskisi 51 yıldır faaliyetlerini sürdürürken en yenisi 2 yıl önce faaliyetlerine başlamıştır. Konaklama işletmelerinin oda kapasitelerine bakıldığında en az 86 odaya, en fazla 800 odaya sahip oldukları görülmektedir. Araştırmaya konu olan konaklama işletmelerinin çoğu büyük ölçekli işletmelerden oluşmaktadır.

#### **3.4.5.2. Nitel Araştırmadan Elde Edilen Sonuçlar**

Nitel araştırma sonucunda elde edilen bulgular, Sürdürülebilir Gelişme ve Sürdürülebilir Turizm Kavramları, Konaklama İşletmelerinin Bölgeye Etkileri, Konaklama İşletmelerinin Sorumlulukları, Konaklama İşletmelerinde Sürdürülebilir İş Uygulamaları, Konaklama İşletmelerinde Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Sürdürülebilir İş Uygulamalarının Sağladığı Faydalar ve Sürdürülebilir İş Uygulamalarına Yönelik Engeller olmak üzere yedi başlık altında verilmiştir. Numaralandırılan katılımcılar, verilen ifadelerin sonunda parantez içerisinde "(K...)" şeklinde belirtilmiştir.

### 3.4.5.2.1. Sürdürülebilir Gelişme ve Sürdürülebilir Turizm Kavramları

Araştırmada, katılımcıların sürdürülebilir turizm ve sürdürülebilir gelişme kavramlarının anlamına yönelik yöneltilen soruya verdikleri cevaplardan elde edilen verilerin analizi sonucunda belirlenen temalar ve kategoriler Şekil 3.2’de verilmiştir.



Şekil 3.2 Sürdürülebilir Gelişme ve Sürdürülebilir Turizm Kavramları

**1.Çevreyi Koruma ve Geliştirme Teması:** Bu tema altında dört kategori yer almaktadır. Bu kategoriler:

- **Doğal Kaynakları Koruma:** Katılımcıların bu konuda belirttikleri ifadelerden biri örnek olarak aşağıda verilmiştir.

*“...İçinde bulunduğumuz fiziksel çevreninde var olması gerekli ki biz turizm işletmesi olarak burada var olabilelim. Sonuçta içinde deniz kum güneşte var. Çevreden de kast ettiğimiz hem ekolojik hem de insan kaynağı olarak yani toplumu oluşturuyor. Çünkü biz bunlarla var oluyoruz...”(K6).*

- **Sosyokültürel Kaynakları Koruma:** Bu kategoride 10 görüş bildirilmiştir. Bu konuda bir katılımcının görüşü şöyledir;

*“...Sürdürülebilir gelişme, sosyal... çevreyi genel olarak kapsayan bir kavram...”(K8).*

- **Ekolojik Çeşitlilik:** Bu kategoriye uygun 2 ifade mevcuttur. Ekolojik çeşitliliğe yönelik katılımcılardan birisinin ifadeleri şu şekildedir;

*“... Otel bahçesinde yaklaşık 100 ayrı çeşit ağaç var. Zeytin ağaçları var mesela zeytin hasat zamanında misafirlerimizle birlikte zeytin topluyoruz. Muz var, yenidünya vb. birçok ağacımız var. Ağaçlar ile ilgili bir çalışma yaptık ve bahçemizde bulunan tüm ağaçların üzerine bilimsel ve yerel isimlerini yazacağız. Mühendis arkadaşlarımızla şu anda bunun çalışmasını yapıyoruz. Toplu ağaç dikiyoruz...”(K14).*

- **Çevreyi Destekleme:** Bu kategoride 6 ifade bulunmaktadır. Katılımcıların bu konudaki görüşlerinden bir alıntı aşağıda verilmiştir.

*“Uzun vadede turizme zarar vermeden, çevreye zarar vermeden, çevreyi koruyarak ve destekleyerek bunun aktif bir şekilde sürdürülebilmesidir...”(K1).*

**2.Faaliyetlerin Sürekliliği ve Devamlılığı Teması:** Katılımcılar tarafından bildirilen 13 ifadenin yer aldığı bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili görüşlerinden bazıları şunlardır;

*“...Sürdürebilirlik benim için devamlılık ve sürekliliği ifade ediyor...”(K2).*

*“Sürdürülebilir turizm ve sürdürülebilir gelişme dediğimizde aklımıza turizmin sürekli hale getirilmesi için yapılması gereken çalışmaların bütünü geliyor...”(K19).*



**3.Kalite Teması:** Bu tema altında 2 kategori yer almaktadır. Bu kategoriler:

- **Yenilikçilik:** Katılımcıların bu konudaki ifadelerinden biri örnek olarak aşağıda verilmiştir.

*“...Aynı zamanda sürdürülebilir gelişmede her zaman yenilikleri getirerek kendimiz uygulamamız gerekiyor. Her zaman kendimizi sürekli geliştirmemiz gerekiyor...” (K8).*

- **Personel Kalitesi ve Eğitimi:** Bu konuya ilişkin bir katılımcıdan yapılan alıntı şöyledir;

*“...İnsan kaynağı için nitelikli personelin yetiştirilerek bunun devamlılığının sağlanması...” (K18).*

**4.Bölge Ekonomisine Katkı Teması:** Bu tema altında 2 kategori yer almaktadır. Bu kategoriler:

- **İstihdam:** Katılımcıların bu konudaki görüşlerinden yapılan bir alıntı aşağıda verilmiştir.

*“Sürdürülebilirlik turizm sektörü için olmazsa olmaz çünkü günümüz şartlarında daha uzun süre istihdam sağlamak, çalışan arkadaşlarımızın sektöre meslek gözüyle bakabilmesi için bizim otellerimizi açabildiğimiz kadar uzun süre açmamız gerekiyor...” (K13).*

- **Kaynakların Verimli Kullanımı:** Bu kategoride 1 görüş bildirilmiştir. İfade edilen görüş şu şekildedir;

*“...Özellikle her konuda israfı önleme ve optimizasyonu sağlama açısından sürdürülebilir turizm çok önemli. Bu gün bölgemizdeki en büyük sıkıntılardan biri olan masraflar ve maliyetler konusuna sürdürülebilir turizm 1 numaralı çıkış yolu olarak görülebilir...” (K10).*

**5.Geleceğe Yönelik ve Uzun Vadeli Düşünme Teması:** Bu tema altında alt kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili görüşlerinden bazıları şöyledir;

*“Dünya’da kalıcı değiliz geçiciyiz yalnız kaynaklar kalıcı, bu kaynaklarda da bir tükenme söz konusu. Kullandığımız bu kaynakları doğru kullanıp gelecek nesillere de devretmek insani yükümlülüğümüz. Dolayısıyla her alanda daha fazla dikkat ederek gelişmesini sağlamanız, sürdürülebilir hale getirmeniz, kirletmemeniz ve bunu da yeni nesillere doğru düzgün teslim etmeni gerekiyor. Mantığı ve anlamı bana göre bu. Son ağaç kesildiğinde, son su kaynağı kurduğunda ne kadar önemli olduğunu anlayacağız” (K12).*

*“...Biz turizmin gelecekteki nesillere de daha da gelişerek aktarılabilmesi için turizmde bazı düzenlemeler ve gelecekte çocuklarımızın da kullanabileceği bir ortamda bırakmak istiyoruz...”(K14).*

**6.Misafir Memnuniyeti Teması:** Bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili görüşlerinden yapılan bazı alıntılar aşağıdaki gibidir.

*“Tasarrufa ve müşterilerin daha size bağlı olmasını sağlıyor. Bu durumda ileriki yıllarda size müşteri olarak geri dönüyor. Özellikle Avrupalı turistler çevreye, sürdürülebilirliğe ve özellikle de gelişime oldukça duyarlılar”(K10).*

*“Sürdürülebilirlik kavramı sizin için repeat guest yani sürekli gelen misafiri ifade ediyor...”(K2).*

**7.Planlı ve Kontrollü Gelişme Teması:** Katılımcı ifadelerinden ortaya çıkan bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili görüşleri şöyledir;

*“Mevcut potansiyeli tespit edip daha sonraki yıllarda bunun sürdürülebilmesi için planlanlar oluşturularak planlanan hedeflere göre turizmi geliştirmektir. Bu işletmeler içinde geçerlidir Bölge içinde geçerlidir”(K18).*

*“...Doğal kaynakların korunması aynı şekilde küresel ısınmanın getirdiği sıkıntılar ve bunları bir şekilde yavaşlatmak için veyahut olumlu anlamda etki sağlayabilmek için işletmelerin yapması gereken şeylerin tamamı gibi bir etki yaratıyor”(K1).*

Bu bulgulara ek olarak, katılımcıların %42'si sürdürülebilir gelişme ve sürdürülebilir turizm kavramlarının önemine değinmiştir. Bu kavramların önemini belirten katılımcıların verdiği cevaplardan bazıları aşağıdaki gibidir:

*“Turizmi uzun yıllar boyunca burada sürdürebilmek adına çok önemli.” (K3).*

*“Son ağaç kesildiğinde, son su kaynağı kurduğunda, ne kadar önemli olduğunu anlayacağız.” (K12).*

*“Turizm sektörünün devamlılığı için sürdürülebilirlik kavramının oldukça önemli olduğunu düşünüyorum.” (K19).*

#### **3.4.5.2.2. Konaklama İşletmelerinin Bölgeye Etkileri**

Araştırmada katılımcıların konaklama işletmelerinin bölgeye olan etkilerine yönelik soruya verdikleri cevapların analizi sonucunda ulaşılan temalar ve kategoriler Şekil 3.3'te gösterilmiştir.

**1. Ekonomik Etkiler Teması:** Katılımcıların 56 kez vurguladığı bu temanın altında *“olumlu”* ve *“olumsuz”* 2 alt tema ve 10 kategori olduğu saptanmıştır. Katılımcıların *“olumlu”* alt kategorisine yönelik görüşlerinden yapılan örnek alıntılar aşağıda verilmiştir.

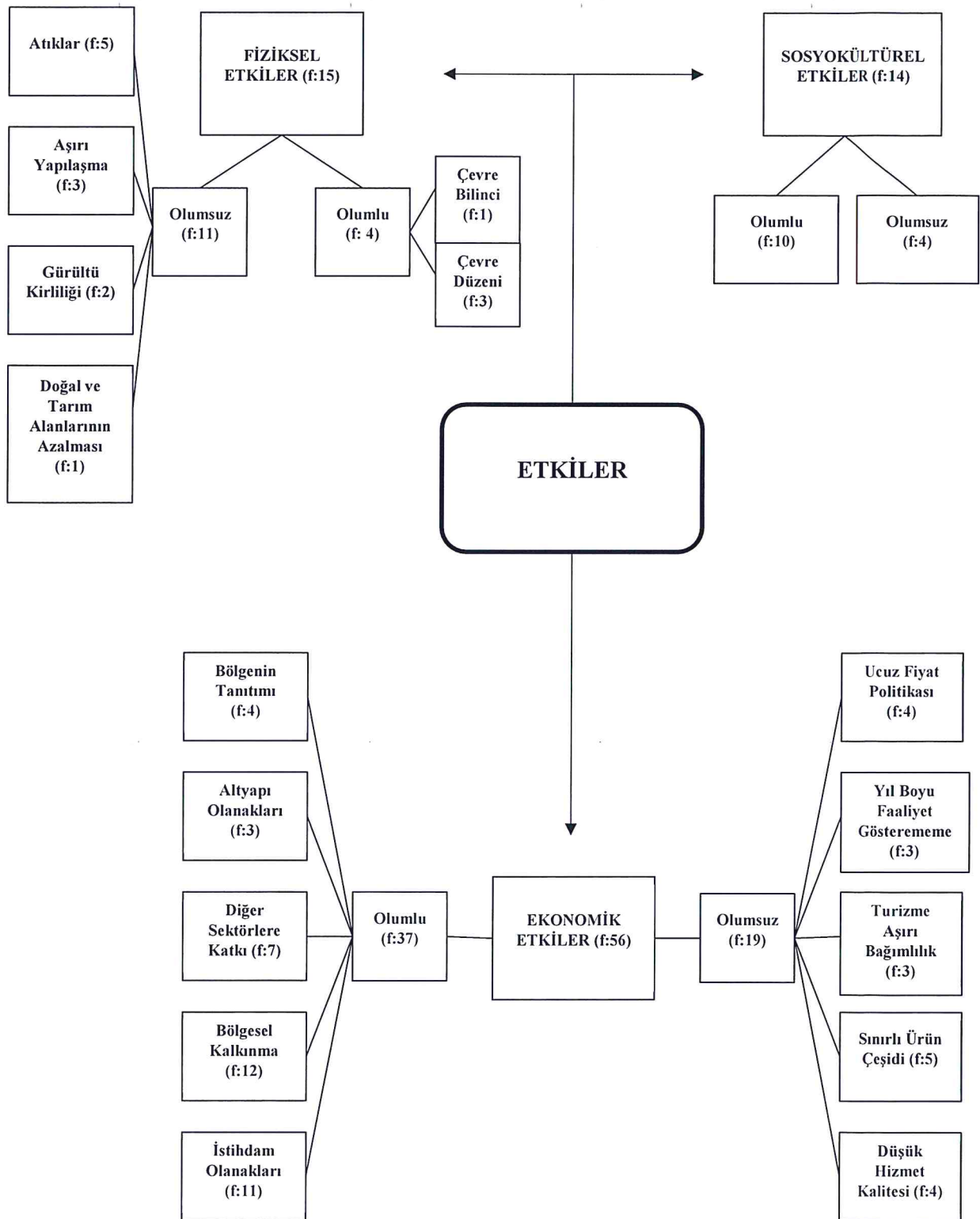
- **Bölgenin Tanıtımı:** Bu kategoride 4 ifade bulunmaktadır. Katılımcıların ifadelerine yönelik bir alıntı şöyledir;

*“...Tanınmışlık kaynağı oluyor. Şimdi Alanya bölgesinde bulunan bu kadar otelin tanıtım yapıyor olması bölgeye marka değeri kazandırıyor...” (K6).*

- **Altyapı Olanakları:** Altyapı olanakları konusunda bir katılımcıdan yapılan alıntı aşağıdaki gibidir.

*“...Altyapının gelişmesini sağladı...” (K16).*





Şekil 3.3 Konaklama İşletmelerinin Bölgeye Etkileri

- **Diğer Sektörlere Katkı:** Bu kategoride 7 katılımcı görüş beyan etmiştir. Bu konuda katılımcıların görüşlerinden örnek bir alıntı şöyledir;

“...Konaklama işletmeleri 2-3 kaleme değil birçok en az 1000-1500 kalem ürüne hitap eden işletmelerdir...”(K15).

- **Bölgesel Kalkınma:** Bu kategoriye 12 ifade bulunmaktadır. Katılımcıların bu konu ile ilgili ifadelerinden bir örnek aşağıda verilmiştir.

“...Aslında bakarsanız Alanya'nın kalkınmasındaki en büyük rolü konaklama İşletmeleri üstleniyor. İnanılmaz bir ekonomik katkıda bulunuyor...”(K9).

- **İstihdam Olanakları:** Bu kategoride 11 katılımcının görüşü yer almaktadır. Katılımcıların istihdam konusundaki görüşlerinden yapılan bir alıntı şu şekildedir,  
“...Konaklama işletmeleri bölgedeki istihdamı büyük ölçüde sağlıyor...”(K17).

Katılımcıların “*ekonomik etkiler*” altında yer alan, “*olumsuz*” alt kategorisine yönelik görüşlerinden yapılan alıntılardan bazıları ise aşağıda verilmiştir.

- **Ucuz Fiyat Politikası:** Bu kategoride 4 katılımcı görüş bildirmiştir. Bu konuda katılımcılardan yapılan örnek bir alıntı şöyledir;

“Bölgesel olarak 90'lardan beri oteller yapılmış, başlangıçta oteller farklı pansiyon tipleriyle çalışmış ancak bu gün geldiğimiz noktada bu otellerin çok düşük fiyatlara oda sattığı görülüyor...”(K14).

- **Yıl Boyu Faaliyet Gösterememe:** Yıl boyu faaliyet göstermeme konusuna 3 kez değinilmiştir. Bununla ilgili olarak bir katılımcının ifadesi şöyledir;

“...Bunun dışında bir olumsuz etkisi de turizm sezonluk olduğu için lokal ticaretinde sezonluk olma zorunluluğu gibi bir şey oluşt. Esnaf yazın çalışıyor kışın oturuyor. Sezon kötüyse esnafında işi kötü gidiyor. Kendilerinden doğmayan bir problem yüzünden onların da gelirleri kısmen iniyor. Mevsimselliği olumsuz bir etki olarak görebiliriz”(K10).

- **Turizme Aşırı Bağımlılık:** Bu kategoriye 3 defa vurgu yapılmıştır. Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden biri örnek olarak verilmiştir.

*“Bu bölgede turizm olmazsa bölge biter...”(K16).*

- **Sınırlı Ürün Çeşidi:** Katılımcıların bu konudaki ifadelerine ilişkin örnek bir alıntı şöyledir;

*“İlk olarak her şey dahil konsepti bölgedeki turistik yerlerin gezilip görülmesinin önüne geçiyor. Kültür turizmi vb. diğer turizm faaliyetleri sürdürülemiyor...”K(19).*

- **Düşük Hizmet Kalitesi:** Bu kategoriye yönelik 4 görüş bildirilmiştir. Katılımcıların bu konudaki ifadelerinden yapılan örnek bir alıntı şu şekildedir;

*“...Bu bölgede hizmet kalitesi çok iyi olan kaç tesis var dediğinizde 5 taneyi geçmez. Türkiye’ye ilk defa gelen ve 10 yıl daha gelme potansiyeline sahip genç bir çift olduğunuzu varsayalım. Türkiye’de oteller fiziksel olarak çok güzeller. Fiziki imkanların fotoğraflarına bakarak ikna olan çift otele geliyor. Biz bu çifte kalitesi düşük olan yiyecekler ve içecekler veriyoruz. Mutfağımızda kullandığımız etimizden yağımıza kadar çok önemli”(K14).*

**2. Fiziksel Etkiler Teması:** Katılımcıların 15 kez vurguladığı bu temanın altında 2 alt tema ve 6 kategori olduğu saptanmıştır. Katılımcıların “*olumlu*” kategorisine yönelik ifadelerinden yapılan örnek alıntılar aşağıda verilmiştir.

- **Çevre Bilinci:** Bu kategoriye 1 katılımcı değinmiş olup, çevre bilincine yönelik ifadesi şu şekildedir;

*“...Enerji tasarrufu anlamında, su tasarrufu anlamında, personelimizin bilinçlenmesi açısından olumlu etkiliyor. Otel içerisindeki personelimizin bilinçlenmesi toplumun bilinçlenmesi anlamına geliyor. Örneğin otelde almış olduğu eğitimler sonucunda çocuğunu yetiştirirken bu eğitimler doğrultusunda yetiştiriyor. Bu da toplum için bir fayda sağlıyor. Ciddi anlamda olumlu sosyal bir katkı sağlıyor. Otellerin çevreye duyarlı olması tabi ki o beldenin de çevreye duyarlı olmasını sağlıyor”(K4).*



- **Çevre Düzeni:** Bu kategori ile ilgili 3 ifade tespit edilmiştir. Katılımcıların ifadelerinden yapılan bir alıntı aşağıda verilmiştir.

“...çevre düzenlemelerinin gelişmesini sağladı...”(K16).

Katılımcıların “*fiziksel etkiler*” altında yer alan, “*olumsuz*” alt kategorisine yönelik ifadelerinden yapılan bazı alıntılar aşağıda belirtilmiştir.

- **Doğal ve Tarım Alanlarının Azalması:** Bu kategoriye 1 katılımcı değinmiş olup konu ile ilgili ifadesi şöyledir;

“...Bütün ekim alanlarımızı inşaat alanlarına çevirerek bu gelişmeyi sürdüremeyiz. Mutlaka turizm gelişirken doğal ortamdaki kopmaması gerekiyor. Hepsini birlikte sürdürmemiz gerekiyor. Burada muz varsa, narenciye varsa bunların hala yetişiyor olması gerekiyor. Bu alanlara kesinlikle yapılaşma izni verilmemesi gerekiyor...”(K15).

- **Atıklar:** Bu kategoriye 5 defa değinilmiştir. Katılımcıların atıklara yönelik ifadelerinden örnek bir alıntı aşağıda verilmiştir.

“...Aynı zamanda çıkardığı atıklarla doğadaki deformasyonu da arttırıyorsun...”(K12).

- **Aşırı Yapılaşma:** Bu kategoride 3 görüş bulunmaktadır. Aşırı yapılaşma konusunda bir katılımcının görüşü şöyledir;

“...Turizmde bir planlama yapılması gerekiyor. Turizmin etkileri planlanarak çok fazla taş yığını hale geldi Alanya, Ege buradan daha planlı. Planlama yapılırsa bunlar çözülür”(K3).

- **Gürültü Kirliliği:** Gürültü kirliliği ile ilgili 2 görüş olup, konu ile ilgili bir alıntı şu şekildedir;

“...Gürültü kirliliği yaratan oteller de var... Belediye ya da Bakanlık tarafından izin verilen saatlere uyulmadığını görebiliyorum...”(K6).

**3.Sosyokültürel Etkiler Teması:** Katılımcıların 14 kez vurguladığı bu temanın altında 2 kategori olduğu saptanmıştır. Katılımcıların “**Olumlu**” ve “**Olumsuz**” alt kategorilere yönelik ifadelerinden yapılan bazı alıntılar aşağıda belirtilmiştir.

- **Olumlu:** Sosyokültürel olumlu etkilere 10 defa değinilmiştir. Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden yapılan bazı alıntılar aşağıdaki gibidir.

*“...Kültürel olarak gelişmesini sağlıyor. Bu bölgeye gelen her insan buraya kendi kültürünü de getiriyor. Ufkunuzu genişletiyor. Hoş görmeyi öğretiyor...” (K16).*

*“...Sosyal boyutta turizm işletmesinde çalışan insanlar dünyanın birçok milletinden insanlarla tanıştığı için kültürel seviyelerinin yükseldiğine inanyorum” (K18).*

- **Olumsuz:** Bu kategoriyle ilgili 4 görüş belirtilmiştir. Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden bazı alıntılar şöyledir;

*“...Mesela otelimizin yanında okul var ve sezonun açık olduğu dönem ile okulların açık olduğu dönem birbiriyle çakışıyor. Bu durum da hem müşteri tarafına hem de okul tarafına rahatsızlık verebiliyor...” (K10).*

*“...Bölge aşırı derecede göç almasını sağlıyor...” (K17).*

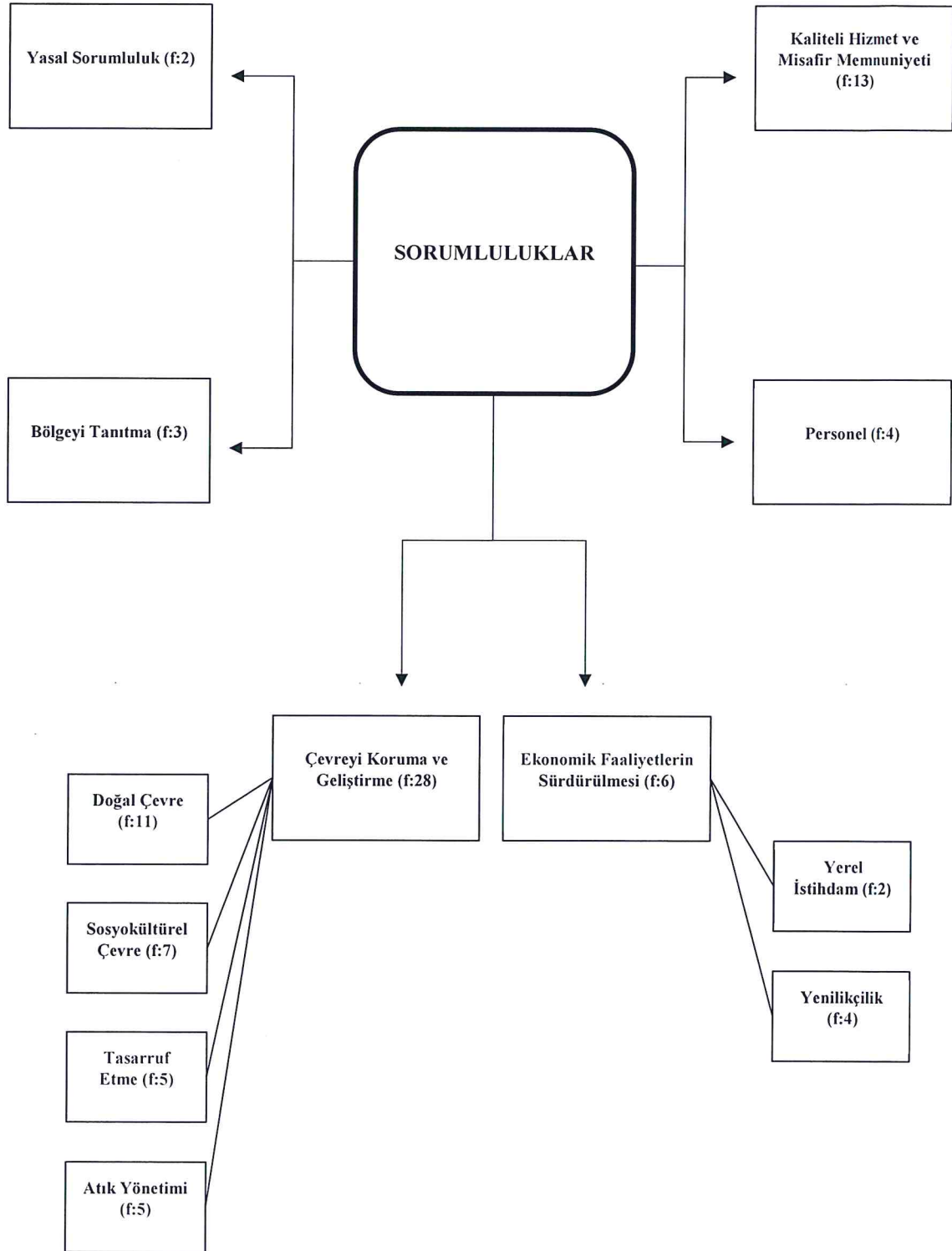
#### 3.4.5.2.3. Konaklama İşletmelerinin Sorumlulukları

Araştırmada katılımcıların sürdürülebilir turizm gelişiminde konaklama işletmelerinin sorumluluklarına yönelik soruya verdikleri cevapların analizi sonucunda ulaşılan temalar ve kategoriler Şekil 3.4’te gösterilmiştir.

**1.Çevreyi Koruma ve Geliştirme Teması:** Bu tema altında 4 kategori yer almaktadır. Bu kategoriler:

- **Doğal Çevre:** Doğal çevre konusunda katılımcı ifadelerinden yapılan bir alıntı şu şekildedir;

*“...Bizim de tabi ki tesis olarak doğaya, çevreye sorumluluğumuz var. Bu sorumluluğumuzu yerine getirmek için de misafirin odasından başlayıp ya da tedarik noktasından başlayıp atık noktasına kadar olan süreçte yapılması gereken işler var...” (K7).*



Şekil 3.4 Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Algıladıkları Sorumluluklar



- **Sosyokültürel Çevre:** Bu kategoride 7 görüş bildirilmiştir. Katılımcıların bu konu ile ilgili görüşlerinden örnek bir ifade aşağıda verilmiştir.

*“...Otel içerisinde en azından bölgenin turistik yerlerini tanıtan bir harita ile bilgilendirmeler yapıyor olması bölgenin kültürel anlamda tanınırlığını arttırabiliyor. Bu da bir sorumluluk. İçinde bulunduğumuz çevrede var olan doğa ve kültürel güzelliklerini tanıttıyor olmakta bence bir sorumluluk...” (K6).*

- **Tasarruf Etme Sorumluluğu:** Bu kategoriye 5 defa değinilmiştir. Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden biri şöyledir;

*“...Enerji tasarrufu vb. çevreye verdiği zararı minimuma indiriyor olması bile tesisin duyarlılığını gösterir. Alanya bölgesindeki bütün otellerin bunları yapıyor olması demek Alanya'yı çok farklı bir noktaya götürür...” (K6).*

- **Atık Yönetimi:** Atık yönetimi konusu 5 kez vurgulanmıştır. Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden biri şu şekildedir;

*“...Tesislerde bir miktar atıklar meydana geliyor bu atıkları kontrollü bir şekilde atık toplama alanlarına ulaştırmamız lazım...” (K8).*

**2. Ekonomik Faaliyetlerin Sürdürülmesi Teması:** Bu tema altında 2 kategori yer almaktadır. Bu kategoriler:

- **Yenilikçilik:** Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden biri aşağıda verilmiştir.

*“...Konaklama işletmeleri Dünya trendlerini takip etmeli ve yenilikçi olmalı ” (K10).*

- **Yerel İstihdam:** Bu kategoride 2 ifade vardır. Bu ifadelerden biri aşağıda belirtilmiştir.

*“...İşletmemde çalışacak olan insanları burada yaşayan yerel halktan tercih ettiğim için bu da işletmeler için sosyal bir sorumluluktur. Çünkü istihdam sağladığım için Yerel halk memnun. Onlar mutlu oldukça ben de mutlu oluyorum...” (K2).*

**3.Kaliteli Hizmet ve Misafir Memnuniyeti Teması:** 13 görüşün yer aldığı bu tema altında kategori bulunmamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili verdiği örneklerden bazıları aşağıda verilmiştir.

*“...Tesislerini, müşteri portföyünü yenilemek zorundalar, hizmetlerini her geçen gün üste çıkarmak zorundalar. Kaliteden ödün vermemeliler...” (K11).*

*“...Gelen misafiri memnun edecek faaliyetleri kaliteli bir şekilde yönetmemiz gerekiyor...” (K19).*

**4.Personele Karşı Sorumlulukları Teması:** 4 kez değinilen bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların, tema ile ilgili verdiği örneklerden bazıları aşağıda verilmiştir.

*“Konaklama işletmeleri daha çok personel kısmına dikkat etmeliler...” (K9).*

*“...Öncelikle konaklama işletmeleri, kadrolarına bu işi meslek olarak yapmaya yönelik motivasyonlar sağlamalı ve bütçe oluşturmaları, eğitimler vermeli...” (K17).*

**5.Bölgeyi Tanıtma Teması:** Toplam 3 görüşün yer aldığı bu tema altında kategori bulunmamaktadır. Katılımcıların tema ile ilgili belirttiği ifadelerden bazı alıntılar şu şekildedir;

*“...İyi bir tanıtım yapılmalı...” (K3).*

*“...Ondan sonra otelin Alanya ile ilgili ne sunduğu geliyor. Alanya'nın tarihinden tutunda yerel yemekleri ve kültürü olsun bunları misafirlerine göstermeleri geliyor...” (K9).*

**6.Yasal Sorumluluk Teması:** Katılımcıların değindiği bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili görüşlerinden bazı alıntılar aşağıdadır.

*“Konaklama tesisleri bir kere mevzuatı takip etmek durumunda. Bilhassa çevre mevzuatı sürekli güncellenmekte. Bunları sürekli takip etmek zorundayız...” (K4).*

*“...Çevresel anlamda ise çevresini kirletmeden çevreye karşı sorumluluğunu ve yasal yükümlülüklerini yerine getirerek hareket etmek, kullandığı enerji miktarında tasarrufa giderek hem çevre ekonomisine hem de ülke ekonomisine katkı sağlayabilir...” (K6).*

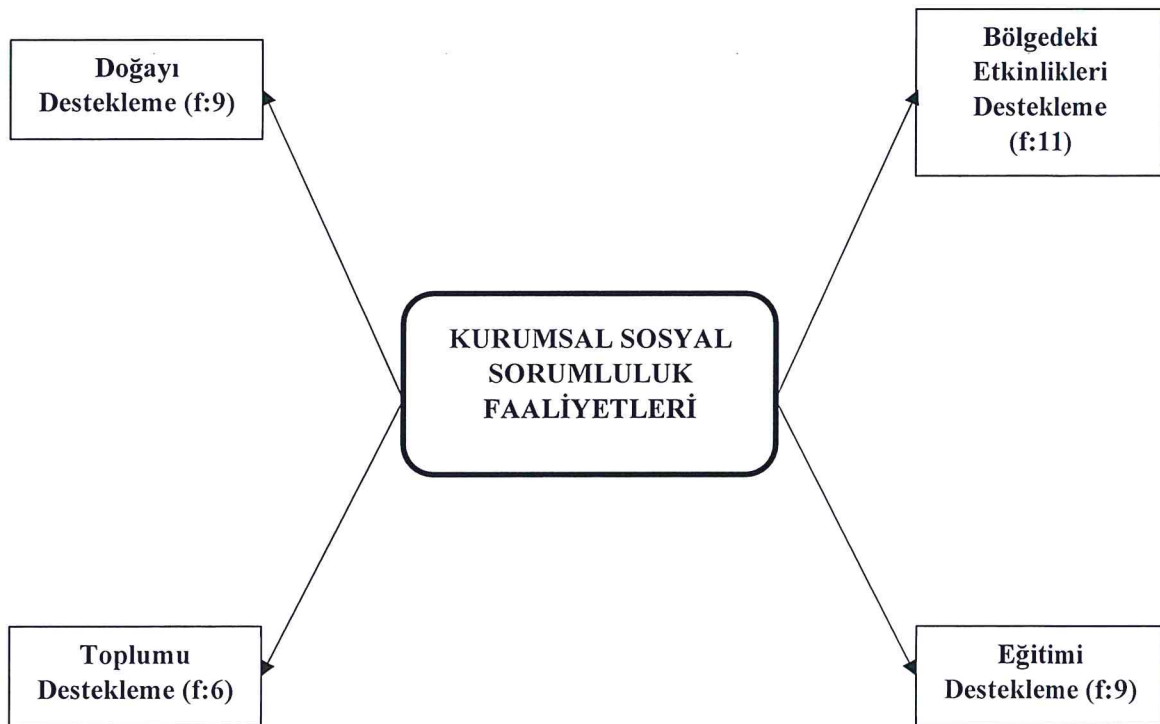
### 3.4.5.2.4. Konaklama İşletmelerinde Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri

Araştırmada katılımcıların konaklama işletmelerinde kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerine yönelik soruya verdikleri cevaplardan elde edilen verilerin analizi sonucunda ulaşılan temalar ve kategoriler Şekil 3.5’te gösterilmiştir.

**1.Bölgedeki Etkinlikleri Destekleme Teması:** Katılımcıların değindiği bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili ifadelerinden bazıları aşağıdadır.

“...Her sene Alanya Belediyesi'nin bir sivil toplum örgütü ile yaptığı deniz dibi temizleme etkinliği var. Oraya gelen misafirler her sene herhangi bir ücret alınmadan bizde kalıyor...” (K10).

“...Engelliler futbol takımı bu otelde bedelsiz kaldılar. Down sendromlu insanlar geldiler yine bedelsiz kaldılar. Bölgede ihtiyaç sahipleri olur gelirler sesiz sedasız görürüz giderler. Bölgede sinema ve tiyatro etkinlikleri olduğunda bedelsiz ağırlar ve göndeririz...” (K12).



Şekil 3.5 Konaklama İşletmelerinde Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri



**2.Doğayı Destekleme Teması:** Bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili görüşlerinden bazı alıntılar aşağıda verilmiştir.

*“...Çeşitli sivil toplum kuruluşlarının yaptığı çevre temizliği, ağaç dikimi gibi çalışmalara destek oluyoruz. Her sene 3 kere personelimizle birlikte mahalle temizliği yapıyoruz...” (K10).*

*“...Mesela pillerimiz için ayrı bir kutu koyduk ve orada topluyoruz. Misafirlerimiz bunu görerek pilleri buraya atıyorlar. Mesela mavi kapakları resepsiyonda toplayarak misafirlerimizi de toplamalarına yönelik teşvik ediyoruz. Misafirlerimizde kapakları toplayarak resepsiyondaki kutuya atarlar...” (K9).*

**3.Eğitimi Destekleme Teması:** Katılımcıların değindiği bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcı görüşlerinden bu tema ile ilgili bazı alıntılar şöyledir;

*“...Evde kullanmadığımız kitaplarımızı tüm personelimiz ile birlikte topladık ve Anamur’daki bazı köy okullarına gönderdik... Genellikle Danimarkalı misafirleri ağırlıyoruz. Oradaki misafirler de sordular biz de Alanya için ne yapabiliriz diye. Biz de bir okulun tüm öğrencileri için birer lego seti bağışı yaptık. Misafirlerimizle birlikte bir sosyal sorumluluk faaliyeti yürütmüş olduk. Bunun dışında üniversitedeki gastronomi öğrencilerine bizim şeflerimiz eğitimler verecekler aynı zamanda biz de öğrencilere burada iş imkanı sağlayacağız...” (K8).*

*“...Turizm okullarına maddi destek sağlıyoruz. Çalışanlarımızdan ihtiyacı olanlara burs veriyoruz. Bir eğitim vakfı kurduk. Bu vesile ile başarılı ve ihtiyaç sahibi turizm okuyan öğrencilere hem lise hem üniversite hayatları boyunca yazın iş kışın burs sağlayacağız...” (K17).*

**4.Toplum Destekleme Teması:** Bu tema altında kategori bulunmamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili ifadelerinden bazıları aşağıda verilmiştir.

*“...Zaten çok küçük bir tesisiz. Ama şunu yapıyoruz mesela havuzumuzu açtık diyelim yan apartmanımızdaki komşularımıza havuzumuzu ücretsiz bir şekilde kullanıyoruz. Bizden ricada bulunuyorlar çocuklu aileler vs. onlara yardımcı oluyoruz...” (K9).*

“...Zamanında karşı bölgede bir cami yaparak bağışladık. Bölgenin gelişmesine yönelik çok büyük katkılarımız olmuştur...” (K7).

### 3.4.5.2.5. Konaklama İşletmelerinde Sürdürülebilir İş Uygulamaları

Araştırmada katılımcıların konaklama işletmelerinde sürdürülebilir iş uygulamalarına yönelik soruya verdikleri cevaplardan bazıları aşağıda verilmiştir. Ayrıca, verilerin analizi sonucunda ulaşılan temalar ve kategoriler Şekil 3.6’da gösterilmiştir.

**1.Ekolojik Uygulamalar Teması:** Bu tema altında 5 kategori yer almaktadır. Bu kategoriler:

- **Atık Yönetimi:** Bu kategoriden 13 defa bahsedilmiştir. Katılımcıların ifadelerine yönelik bir alıntı şöyledir;

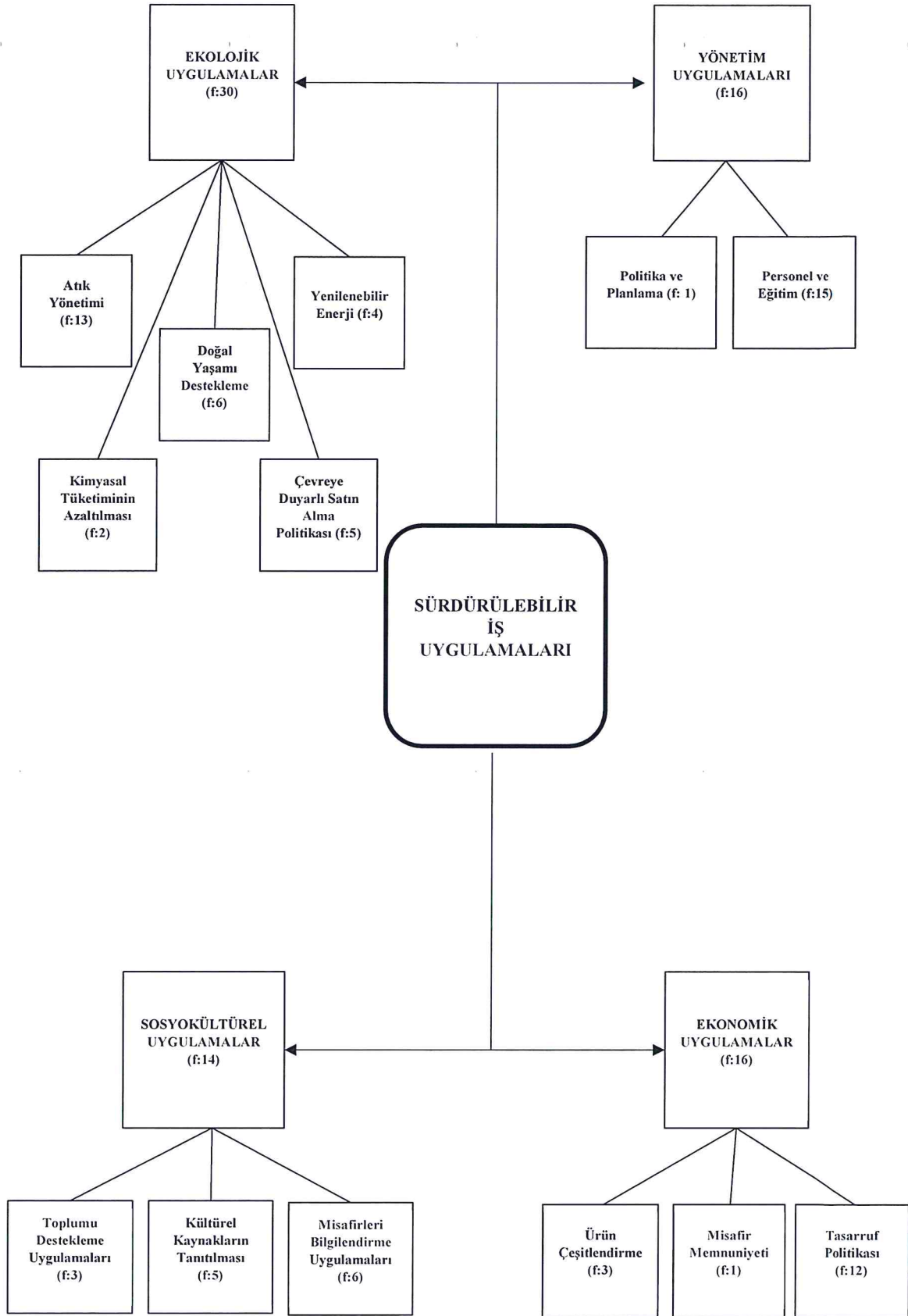
“...Atıkların ayrıştırılması, ayrı poşetlerle toplanması, ayrı alanlarda depolanması ve doğru sistemlerde buradan alınması ve gönderilmesi gibi bunların tamamını yapıyoruz. Bizim çevre ile ilgili yaptığımız en ciddi şey atık denetimi. Burada endüstriyel atık durumu söz konusu, tehlikeli atıklar var, bitkisel atıklar var, organik atıklar var...” (K1).

- **Doğal Yaşamı Destekleme:** Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden biri örnek olarak verilmiştir.

“...Bu faaliyetler kapsamında bölgede çalışanlarımız ve misafirlerimizle yaptığımız temizlik faaliyetlerimiz ve bize ait bir ormanımız var. Bunu buradaki yerel yönetimler ile organize ettik. Şu an personelimizin kendine adına dikili ağaçları var. Her sene ağaç dikme faaliyetimizi tekrarlıyoruz...” (K7).

- **Çevreye Duyarlı Satın Alma Politikası:** Bu kategoride 6 görüş bulunmaktadır. Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden bir alıntı aşağıda verilmiştir.

“...Mesela tedarikçi firmaları bile seçerken çevreye duyarlı olanlardan seçiyoruz. Çok fazla ambalajlı ürün tercih etmiyoruz. Mesela dökme ürünler tercih ediyoruz. Duş jeli sabun gibi şeylerde dökme kullanıyoruz. Yine aynı şekilde büfelerimizde ambalajlı tek kullanımlık ürünlerdense dökme ürünler tercih ediyoruz...” (K4).



Şekil 3.6 Konaklama İşletmelerinin Sürdürülebilir İş Uygulamaları



- **Yenilenebilir Enerji:** Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden biri örnek olarak verilmiştir.

*“...Güneş panelleri ile sıcak su ihtiyacımızı karşılıyoruz ve ayda 1 defa güneş enerjisi panellerini sildiriyoruz ki daha verimli su ısıtsın diye...” (K9).*

- **Kimyasal Tüketiminin Azaltılması:** Bu kategori ile ilgili 2 ifadeye değinilmiştir. Kimyasal tüketimin azaltılması konusuyla ilgili belirtilen ifadelerden biri şöyledir;

*“...Kimyasal kullanımını ... azaltmaya çalışıyoruz...” (K6).*

**2.Ekonomik Uygulamalar Teması:** Bu tema altında 3 kategori yer almaktadır. Bu kategoriler:

- **Tasarruf Politikası:** Bu kategoride 13 görüş mevcuttur. Bu görüşlerden biri aşağıda verilmiştir.

*“...Öncelikle ekonomik açıdan masraflarımızı en aza indirmeye yönelik çevre aydınlatmaları, tüm elektrik tesisatı gibi çalışmalar yapıyoruz. Mesela şu anda otelde led olmayan hiçbir ışık yanmıyor. Biz 2015 yılında bu değişimleri yaptık ve hala daha 2015 yılında ödediğimiz kadar elektrik faturası ödemedik...” (K10).*

- **Ürün Çeşitlendirme:** Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden biri örnek olarak verilmiştir.

*“...Biz otelimizi 3 kıştıır açık tutuyoruz. Kargıcak'tan Alara çayının sınırına kadar olan bölgede yıl boyu sürekli açan tesis sayısını tam olarak bilmiyorum ama bizim bölgede 2 ya da 3 tane var. Mesela biz bunu şu şekilde yapıyoruz. Burada futbol sahaları var. Sürekli dünya bayan futbol turnuva kupaları düzenliyoruz. Bize Meksika bayan milli takımı bile geldi. Ürdün, Ukrayna bayan milli takımı bile geliyor. Bunu nasıl yapıyorsun bu imkanı kullanmak istersen yaparsın orada saha duruyor ee o sahayı kullanmak için gerekli bağlantıları kurmak lazım. Bunu yaparsanız kimse buna karşı çıkmaz. Yeter ki yapmak isteyin.... ” (K13).*

- **Misafir Memnuniyeti:** Bu kategoriye 1 katılımcı değinmiştir. Katılımcının bu konudaki görüşü şu şekildedir;

“...Geçtiğimiz yıllarda misafirler bir problem yaşadıklarında problemlerini önce ön büroya bildiriyor, ön büro da ilgili departmana bildiriyor gibi bir süreç izliyor. Ancak otelimizde geçen yıl yaptığımız yeni bir mobil uygulama ile misafir otele girer girmez mobil uygulamaya üye olarak tüm problemlerini oraya girerek ilgili departmanı seçiyor ve ilgili departman yöneticisine hemen mesaj gidiyor. Ben misafirlere o uygulama sayesinde bir gün önceki alakart restorandaki yemek kalitesini tek soruyla soruyorum ve oradan hemen bir gün önce yaşanan problemleri veya memnuniyeti izleyebiliyorum. Güzel tarafı tüm departmanları oradan gelen veriler ile puanlayarak toplantılarda tartışıyoruz. Bu sayede misafirleri memnun değillerse hemen otelden ayrılmadan tüm problemlerini çözerek memnun etmeye çalışıyoruz. Kısaca yeniliklere çok önem veriyoruz. Bu uygulama sayesinde misafirlerin kişisel verilerini de topluyoruz...” (K14)

**3.Sosyokültürel Uygulamalar Teması:** Bu tema altında 3 kategori yer almaktadır. Bu kategoriler:

- **Misafirleri Bilgilendirme Uygulamaları:** Bu kategorideki katılımcı görüşlerine yönelik bir alıntı aşağıda verilmiştir.

“...Alanya'nın tarihi bölgelerini ve yemeklerini gösteren kitaplar, broşürler ve haritalar bulunduruyoruz...” (K9).

- **Kültürel Kaynakların Tanıtılması:** Bu kategoriye 5 defa vurgu yapılmıştır. Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri görüşlerden bir alıntı şu şekildedir;

“...Ayrıca biz mutfağımızda içli köfte, sarma, sigara böreği vb. yöresel türk yemeklerine çok önem veriyoruz. Bu ürünlerin hiçbiri hazır dondurulmuş olarak gelmiyor. Hepsini otel açılmadan 1 ay önce başlattığımız mutfak ekibimiz yaparak dondurucuya atıyor ve biz bu ürünlerin malzemelerini tamamen bu yöreden satın alarak yapıyoruz...” (K14).

- **Toplum Destekleme Uygulamaları:** Bu kategori ile ilgili 3 görüş mevcut olup, bununla ilgili bir alıntı aşağıdadır.

“...Sosyal sorumluluk projelerine katkı sağlıyoruz. Çeşitli STK'lara destek veriyoruz...” (K10).

**4.Yönetim Uygulamaları Teması:** Bu tema altında 3 kategori yer almaktadır. Bu kategoriler:

- **Personel ve Eğitim Uygulamaları:** Bu kategoriye 15 kez değinilmiştir. Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelere yönelik bir örnek aşağıda verilmiştir.

“...Personel kullanım alanlarına sigara izmarit kutuları yaptırdım. Kutuların üzerine 3 büyük futbol takımının amblemlerini bastırdım hangi taraf daha fazla onu görmüş oluyoruz ve bu onları oraya atma konusunda motive ediyor...” (K2).

- **Politika ve Planlama Uygulamaları:** Bu kategoriye 1 katılımcı değinmiştir. Katılımcının bu konu ile ilgili belirttiği ifade şöyledir;

“...Yaptığımız her şeyi politikamızda belirtiyoruz. TSE kapsamında hazırladığımız bir kalite politikamız var. Travelife kapsamında yaptığımız şeyleri de içermesi için kalite politikamızı güncelledik...” (K6).

#### 3.4.5.2.6. Sürdürülebilir İş Uygulamalarının Sağladığı Faydalar

Araştırmada katılımcıların konaklama işletmelerinin sürdürülebilir iş uygulamalarından sağladığı faydalara yönelik soruya verdikleri cevaplardan sağlanan verilerin analizi sonucunda ulaşılan temalar ve kategoriler Şekil 3.7’de gösterilmiştir.

**1.Ekonomik Fayda Teması:** Bu tema altında 3 kategori yer almaktadır. Bu kategoriler:

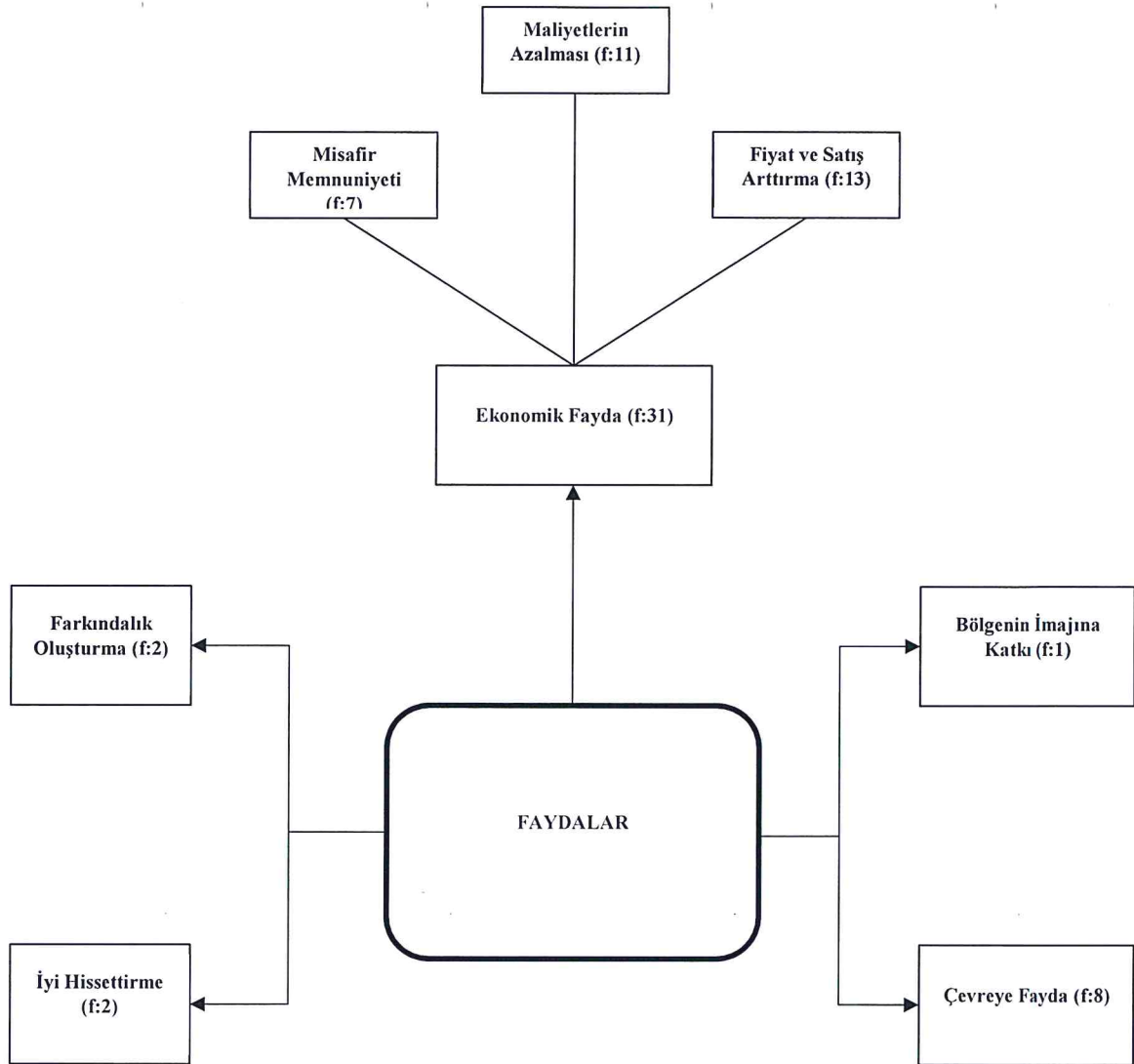
- **Fiyat ve Satış Arttırma:** Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden bir tanesi örnek olarak verilmiştir.

“Öncelikle satış ve pazarlama da yaptığımız uygulamaları ve aldığımız sertifikaları kullanıyoruz. Özellikle İskandinav ve İngiliz pazarında faaliyet gösteren tur operatörleri bu belgelere dikkat ediyor...” (K6).

- **Misafir Memnuniyeti:** Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden biri örnek olarak verilmiştir.

“...Müşterilerimizin memnuniyetleri, çevresindeki insanları buraya yönlendirmeleri ve geri dönüşleri bizim en büyük kazancımızdır...” (K11).





Şekil 3.7 Konaklama İşletmelerinde Sürdürülebilir İş Uygulamalarının Faydaları

- **Maliyetlerin Azalması:** Bu kategoriye 11 kez değinilmiştir. Katılımcıların bu konu ile ilgili belirttikleri ifadelerden bir alıntı şöyledir;
 

“...Bu faaliyetleri sürdürmek ve belgeleri almak bir maliyet gerektiriyor. İlk etapta işletmeler bu maliyetleri görünce bunu caydırıcı bir engel olarak görüyorlar ancak uzun dönemde bu faaliyetler bize fayda sağlıyor. Hem maliyet açısından hem de pazarlama aracı açısından fayda sağlıyorlar...” (K6).

**3.Çevreye Fayda Teması:** Bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili bazı ifadeleri aşağıdadır.

*“Sürdürülebilirlik uygulamaları kapsamında bazı maliyet / uygulama değişikliği gerektiren konular mevcut. İlk kez uygulamalarda bunlar zorluk olarak değerlendirilse de uzun vadede tesis ve çevreye sağladığı katkılar bunların önüne geçmektedir...” (K5).*

*“...Çevreye duyarlı oluyoruz ve kaynaklarımızı düzgün kullanmayı öğreniyoruz...” (K4).*

**4.Farkındalık Oluşturma Teması:** Katılımcıların 2’sinin değindiği bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili ifadeleri aşağıda belirtilmiştir.

*“...Ayrıca personelimizin çeşitli uygulamaları görerek kendi özel hayatında da uyguladığını düşünüyorum. Hem misafirlerimize hem de çalışanlarımıza bu bilinci sağladığımız için evlerine gittiklerinde bunları belirli bir oranda gerçekleştiriyorlar ve bir farkındalık da sağlamış oluyoruz. Yani çalışanların özel hayatlarındaki davranışlarını da olumlu yönde etkiliyor. ” (K6).*

*“...Bizim toplumumuzun hayat standartlarını ve bilinç düzeyinin yükselmesine sebep oldu. Hayat standartlarını ve gelişmişliğimizi daha iyi şartlara taşıyor. ” (K15).*

**5.İyi Hissettirme Teması:** Katılımcıların 2’sinin değindiği bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili görüşleri aşağıda yer almaktadır.

*“Öncelikle biz yaptıklarımızdan keyif alıyoruz. Bunu böyle yapıyor olmamız, çevreye faydalı olduğumuzu bilmek bize iyi hissettiriyor. Ama sadece birileri bunun böyle olmasını istediği için yapmıyoruz. Biz bunu yapıyoruz bunu yaptığımızda da doğru yaptığımızı düşünüyoruz...” (K1).*

*“...Daha sonra doğaya daha az zarar verdiğin için bunun sana verdiği bir huzur ve mutluluk var. Zaten insan için en önemli iki şey bu değil mi biri kişisel mutluluk ve biri de cebi. İkisine de faydası var...” (K12).*

**6.Bölgenin İmajına Katkı Teması:** Katılımcı olarak sadece 1'nin değindiği bu tema altında kategori yer almamaktadır. İlgili katılımcının bu temaya ilişkin ifadesi şu şekildedir;

*“...Bölge imajının olumlu yönde etkilenmesi söz konusu. Bölgede belirli standartlar oluştuğu zaman bu standartlar bölgenin imajını etkiliyor...” (K15).*

#### **3.4.5.2.7. Sürdürülebilir İş Uygulamalarına Yönelik Engeller**

Araştırmada katılımcıların konaklama işletmelerinin sürdürülebilir iş uygulamalarını gerçekleştirirken karşılaştıkları engellere yönelik soruya verdikleri cevaplardan sağlanan verilerin analizi sonucunda ulaşılan temalar ve kategoriler Şekil 3.8’de gösterilmiştir.

**1.Personel Sorunu Teması:** Bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili bazı ifadeleri aşağıda görülmektedir.

*“...En önemlisi insan kaynağı sorunu. İnsan dediğimiz o olgu kışın 70 kişi yazın 350 kişi. Her sene yeni bir sayfa açıyorsunuz. Yeni insanlarla çalışıyorsunuz en zor konu bu...” (K7).*

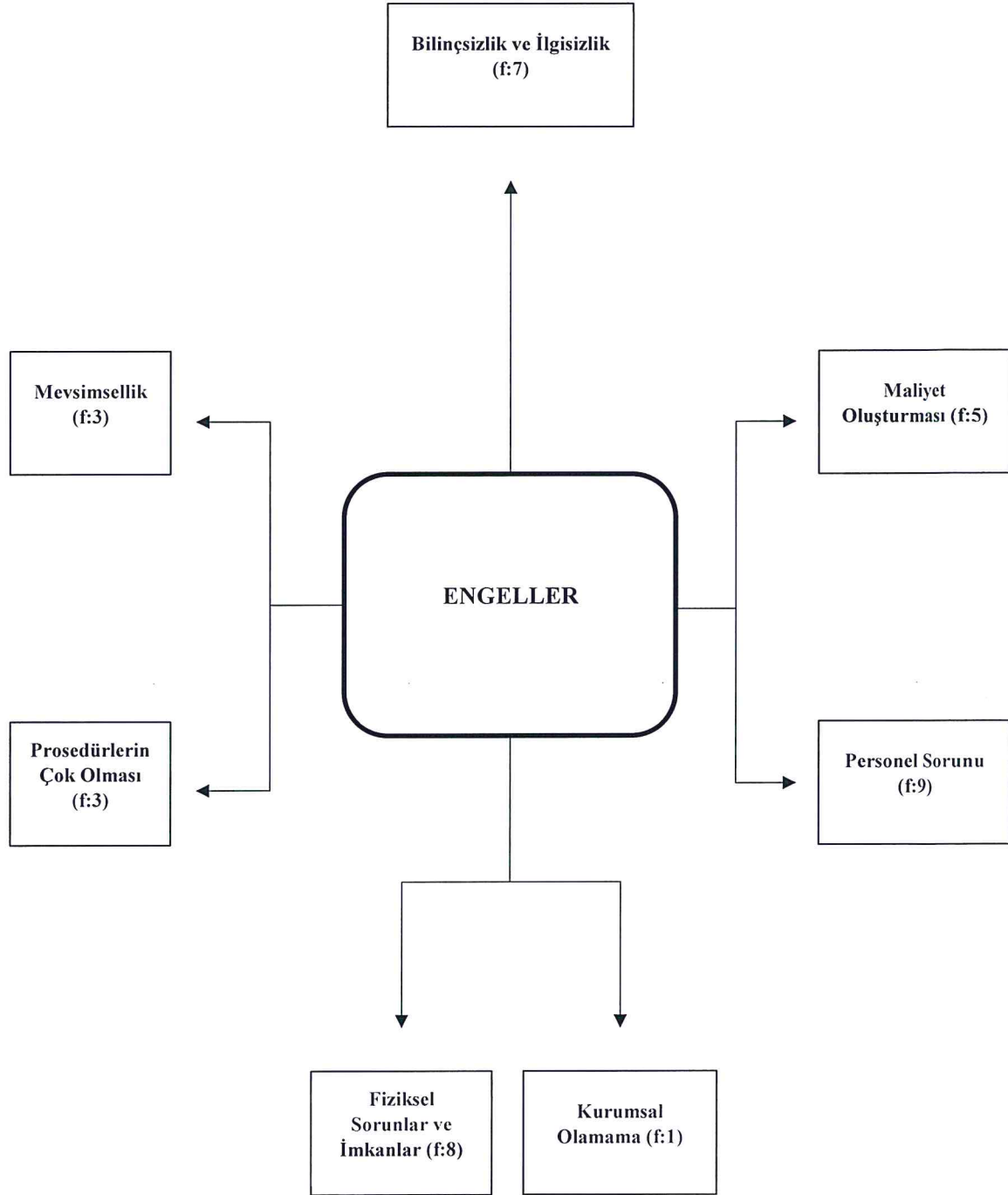
*“...İkinci zorluk çalışanların daha önceki tesislerdeki alışkanlıklarıyla mücadele etmek. Mesela daha önce çalıştığı tesiste mutfakta belli bir miktarda ürün veriyorlar atıyorum büfede meyve bitiyor 10 adet karpuz bitince çıkarmıyorlar. Ancak bizde öyle değil bende diyorum ki büfe açıksa başlangıçta ne varsa bitişte de aynı ürünler o büfede olmalı. Mesela başka oteller kat görevlisi olarak çalışan bayanlara diyor ki çarşaf lekeli değilse değiştirmek yerine ters çevirip tekrar kullanın. Geliyor burada aynısını yapıyor. Bizde bu böyle değil. Çarşaf 2 günde bir havlular her gün değişir...” (K14).*

**2.Fiziksel Sorunlar ve İmkanlar Teması:** Bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili görüşleri aşağıda belirtilmiştir.

*“...Yerel yönetimlerin alt yapı çalışmalarını yaz aylarında yapmaması gerekir. Ancak maalesef yapılıyor. Misafirlerimiz bu bozuk yollardan otelimize geliyor ve memnuniyetini etkiliyor...” (K14).*



“Karşılaştığımız zorluklar genelde fizikler şartlar ile ilgili oluyor. Şehir içi oteli olduğumuz için mevcut fiziksel şartlarımız bizi zorluyor. Keşke biraz daha alanımız olsa daha büyük depolar yapabilirsek daha büyük arıtma depoları koyabilirsek...” (K8).



Şekil 3.8 Konaklama İşletmelerinin Sürdürülebilir İş Uygulamalarına Yönelik Engeller

**3.Bilinçsizlik ve İlgisizlik Teması:** Katılımcıların değindiği bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcıların bu tema ile ilgili aktardığı ifadeler aşağıda gösterilmiştir.

*“...Sahilimizde açıktan geçen tekneler maalesef pisliklerini denize bırakıyorlar. Biz bu durumu belediye veya sahil güvenliğe bildiriyoruz...” (K14)*

*“...Yerel yönetimlerin bu bilinçle hareke etmiyor olması...” (K15)*

**4.Maliyet Oluşturma Teması:** Bu tema altında herhangi bir kategori çıkmamıştır. Katılımcıların bu tema ile ilgili aktardığı görüşler şu şekildedir;

*“...Bu faaliyetleri sürdürmek ve belgeleri almak bir maliyet gerektiriyor...” (K6).*

*“...12 ay boyunca turizm yapamamızın nedeni maliyetlerin çok yüksek olması...”(K17).*

**5.Mevsimsellik Teması:** Katılımcıların değindiği bu tema altında kategori oluşmamıştır. Katılımcıların bu tema ile ilgili ifadelerinden ikisi aşağıdadır.

*“...Turizm faaliyetlerinin 12 aya yayılamaması ve sezonluk olması...” (K18).*

*“...Kışın açmak zaten zarar ediyor niye açayım diyor olabilirler. Kışın kimseyi tutmayan açmasın zaten ben çalışanlarımı tutuyorum o yüzden açıyorum. Ekonomik durum da çok önemli. Ben zaten 80 den fazla personelimi tuttuğum için açmak bana daha mantıklı geliyor. Zaten 80 personel için 100.000 tl bir zararım varsa oteli açarak zararımı 70 e ya da daha aza indiriyorum. Ama her sene daha fazla kazanarak bu zarardan kar etme durumu giderek kapanarak birkaç kış sonra kara geçmeye başlayabilirsiniz...” (K13).*

**6.Prosedürlerin Çok Olması Teması:** Katılımcıların değindiği bu tema altında kategori yer almamaktadır. Bu tema ile ilgili katılımcıların bazı ifadeleri şöyledir;

*“...Yasal uygulamaya girmesi gereken çok belge var. Bildirilmesi gereken çok şey var. Elbet de ki bunlar bir açıdan güzel ama bazı şeylerde güçlük çekiyorsunuz...” (K1).*

*“...Mesela her şeyin belgelendirilmesi gerekiyor bu nedenle aldığımız deterjandan tutun diğer ürünlere kadar her ürünün belgelerini toplamak zor oldu. Tema ya yardımda bulunmuştuk onu da belgelendirdik...” (K9).*

**7.Kurumsal Olamama Teması:** Katılımcıların 1’inin değindiği bu tema altında kategori yer almamaktadır. Katılımcının bu konudaki görüşü aşağıda verilmiştir.

*“Her işletmeye gittiğiniz zaman patron işletmeleri olduğu için kurumsallaşma olmadığından dolayı her gittiğiniz işletmede farklı şeyler öğrenerek, farklı zorluklar görebiliyorsunuz. Patronun kızına ayrı hesap veriyorsunuz, oğluna ayrı hesap veriyorsunuz. Buradaki işletmelerin küçük kalmasının sebebi aile otellerinin olması...” (K16).*



### 3.4.5.2.8. Kelime Sıklığı Analizi

Araştırma sorularına verilen tüm cevaplarda en sık kullanılan kelimeler analiz edilmiş ve kelime bulutu oluşturulmuştur. Oluşturulan kelime bulutundaki kelimeler seçilirken cevaplar arasında en az 10 kez yer almış olma şartı aranmıştır. Bunun sonucunda “*turizm*” kelimesi 95 kez kullanılarak en sık geçen kelime olmuştur. Bu kelimedenden sonra gelen “*çevreye, konaklama, önemli, sürdürülebilir, Alanya, tesis, misafir, otel, personel, yıl*”, kelimeleri ilk on sırada yer alırken, “*çevre, ekonomik, sosyal, su, atık, sürdürülebilirlik, doğru, eğitim, katkı, kültürel, oteller, sorumluluk, bölgede, enerji, kışın, yerel, travelife*” kelimeleri ise 20 kez ve daha fazla kullanılan, dikkat çeken kelimeler arasında yer almıştır. Kelime sıklığı analizi sonucunda oluşturulan kelime bulutu Şekil 3.9’da verilmiştir.



Şekil 3.9 MAXQDA Kelime Bulutu

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Konaklama işletmeleri, faaliyetlerini sürdürürken bölgede bulunan yerel yönetim, sivil toplum kuruluşları, yerel halk, üniversiteler vb. diğer paydaşlarla etkileşim içerisinde oldukları gibi, bölgenin sosyokültürel, ekonomik ve fiziksel çevresini de olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedirler. Ayrıca, konaklama işletmeleri bünyesinde yürütülen barınma, yeme-içme, eğlence gibi faaliyetlerin sonucunda ortaya çıkan atıkların yönetilememesi, kullanılan su ve elektrik tüketiminin optimum seviyeye indirilmemesi ve diğer operasyonlarını çevresine zarar vererek yürütmesi hem konaklama işletmelerinin ekonomik devamlılığını hem de yöre halkının yaşam kalitesini tehlikeye sokacaktır. Bu noktada, konaklama işletmelerinin sürdürülebilir turizm kavramı çerçevesinde yönetilmesi, hem destinasyonun sürdürülebilirliği açısından hem de konaklama işletmelerinin ekonomik sürekliliğini sağlayabilmesi açısından oldukça önemlidir. Günümüzde turizm faaliyetlerinin yoğun olduğu birçok destinasyon, turizmin olumsuz etkilerine karşı sürdürülebilir turizm yaklaşımını benimsemediği için geri dönülemez bir çıkmaza girmiş, çözüm yolu aramaktadır. Mevcut kaynaklar kaybedilmeden önce bu konunun detaylı bir şekilde araştırılması, konaklama işletmelerinin destinasyonun sürdürülebilirliğini desteklemek adına operasyonlarında gerçekleştirdiği sürdürülebilir iş uygulamalarının ve sosyal sorumluluk faaliyetlerinin gün yüzüne çıkarılması ve diğer konaklama işletmelerinin bu konuda teşvik edilmesi son derece önemlidir.

Bu çalışmada, konaklama sektörünün sürdürülebilir turizm gelişimindeki rolü, Alanya bölgesi özelinde incelenmiştir. Yapılan araştırmada, konaklama işletmeleri yöneticilerinden derinlemesine bilgi elde etmek için fenomenoloji (olgubilim) yöntemi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında çevreye duyarlı sertifikalara sahip konaklama işletmesi yöneticileri ile belirlenen araştırma sorularına yönelik mülakat gerçekleştirilmiştir. Mülakat çalışmasından elde edilen veriler, MAXQDA nitel veri analizi programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen temel bulgular aşağıdaki gibi belirtilebilir.

Sürdürülebilir gelişme ve sürdürülebilir turizm kavramlarının konaklama işletmesi yöneticilerine ne ifade ettiğine yönelik elde edilen veriler sonucunda, katılımcıların bu kavramları öncelikle, “çevreyi koruma ve geliştirme”, “faaliyetlerin sürekliliği ve devamlılığı” ve “kalite” olarak anlamlandırdığı belirlenmiştir. Bu durum onların, çevre bilinci, faaliyetlerinin sürekliliği ve kaliteli hizmet anlayışını sürdürülebilir turizm kavramıyla



bağdaştırdığını göstermektedir. Ancak, sürdürülebilir turizmin temel ilkeleri arasında yer alan turizmin planlama kapsamına alınması ve kontrollü gelişimi konusuna sadece iki katılımcının değinmiş olması, bu konuların turizmin sürdürülebilir gelişiminde yeterince dikkate alınmadığını ve arka planda kaldığını göstermektedir.

Katılımcıların, konaklama işletmeleri özelinde bölgedeki turizmin etkilerine yönelik değerlendirmeleri incelendiğinde, en çok ekonomik etkiler üzerinde durduklarını, sonrasında fiziksel ve sosyokültürel etkileri vurguladıkları belirlenmiştir. Alanya bölgesinde yürütülen turizm faaliyetlerinin en önemli olumlu ekonomik etkilerinin bölgesel kalkınma ve istihdam olanakları yaratmak, diğer sektörlerle katkı sağlamak olduğu, dikkat çeken olumsuz etkilerinin ise; sınırlı ürün çeşitliliği, düşük hizmet kalitesi, ucuz fiyat politikası, mevsimsellik ve turizme aşırı bağımlılık olduğu ortaya koyulmuştur. Turizmin fiziksel çevre üzerindeki olumsuz etkilerinde sırasıyla; atıklar, aşırı yapılaşma, gürültü kirliliği ve doğal ve tarım alanlarının azalması sorunlarına yol açtığı, olumlu açıdan ise çevre düzeni ve çevre bilincine katkı sağladığı belirlenmiştir. Sosyokültürel etkileri bağlamında ise turizmin olumlu etkilerinin daha çok vurgulandığı görülmüştür. Bu sonuçların turizmin sürdürülebilirliği bağlamında dikkate alınması, olumsuzlukların giderilmesi ve olumlu etkilerinin artırılmasına yönelik çalışmaların yapılması gerekmektedir.

Konaklama işletmesi yöneticilerinin turizmin sürdürülebilir gelişimi konusundaki sorumluluklarıyla ilgili ifadelerinde ilk sırada çevreyi koruma ve geliştirme sorumluluğunun yer aldığı, daha sonra sırasıyla; kaliteli hizmet ve misafir memnuniyeti, ekonomik faaliyetlerin sürdürülmesi, personele karşı sorumluluklar, bölgeyi tanıtmaya ve yasal sorumlulukların yer aldığı görülmüştür. Bu durum, yöneticilerin işleri ile ilgili sorumlulukları yanında kendilerine çevreyi koruma ve geliştirme konusunda önemli derecede sorumluluk yüklediklerini göstermektedir.

Konaklama işletmeleri, kurumsal sosyal sorumluluk kapsamında gerçekleştirdikleri uygulamalar açısından değerlendirildiğinde, bölgedeki etkinlikleri destekleme, doğayı destekleme, eğitimi destekleme ve toplumu destekleme faaliyetlerinde buldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, 2018 yılında Bissoon tarafından Maritius'ta dört ve beş yıldızlı grup otellerinde kurumsal sosyal sorumluluk üzerine yapılan çalışmada yer alan çevresel sorunlar ve toplumun katılımı konuları ile benzerlik göstermektedir.

Katılımcılar, konaklama işletmelerinde gerçekleştirilen sürdürülebilir iş uygulamalarına yönelik ifadelerinde ekolojik, ekonomik, sosyokültürel ve yönetime ilişkin uygulamalardan bahsetmişlerdir. Bu uygulamalar arasında ekolojik uygulamalar üzerinde daha çok durulduğu



ve söz konusu uygulamada içinde yer alan atık yönetimi konusunun ise daha çok ön plana çıktığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla beraber ekonomik uygulamalardan tasarruf politikaları, sosyokültürel uygulamalardan misafirleri bilgilendirme ve yönetim uygulamalarından ise personel ve eğitim konularının üzerinde daha çok durulduğu tespit edilmiştir. Konaklama işletmelerinin bu konulardaki uygulamalarının daha da yaygınlaştırılması adına kamu sektörünün getireceği yasal düzenlemeler ve çeşitli çevreye duyarlı sertifikasyon sistemlerinin önemli rol oynayabileceği görülmektedir. 2011 yılında Raderbauer'in gerçekleştirdiği çalışmanın sonuçları bu kanıyı destekler niteliktedir.

Katılımcıların, konaklama işletmelerinde sürdürülebilir iş uygulamalarının sağladığı faydalara ilişkin değerlendirmeleri ele alındığında sırasıyla; ekonomik fayda, çevreye fayda, farkındalık oluşturma, iyi hissettirme ve bölgenin imajına katkı gibi konularda fayda sağladıkları görülmüştür. Diğer faydalara kıyasla üzerinde daha çok durulan ekonomik faydada, fiyat ve satış arttırma, maliyetlerin azalması ve misafir memnuniyeti konularının önem arz ettiği görülmüştür. Dolayısıyla sürdürülebilir iş uygulamalarının konaklama işletmelerinin pazarlama konusunda rekabet avantajı elde edebileceği, çeşitli harcamalarında maliyetleri azaltacağı ve misafir memnuniyeti sonucunda işletmeye olan talebi arttırabileceği sonuçlarına ulaşılabilir. Ayrıca, literatürde sürdürülebilir iş uygulamalarının faydaları konusunda sınırlı sayıda çalışmaya rastlandığı görülmüş (Zaiton vd., 2016), yapılan bu araştırma sonucunda ortaya çıkan bu faydaların literatüre önemli ölçüde katkı sağlayacağı söylenebilir.

Araştırmaya katılan yöneticilerin, konaklama işletmelerinde sürdürülebilir iş uygulamalarını gerçekleştirirken karşılaştıkları engellere yönelik belirttiği ifadeler sonucunda önem sırasına göre; personel sorunu, fiziksel sorunlar ve imkanlar, bilinçsizlik ve ilgisizlik, maliyet oluşturmaları, mevsimsellik, prosedürlerin çok olması ve kurumsal olamama engelleriyle karşılaştıkları belirlenmiştir. Bu sonuçlar, 2018 yılında çevre uygulamalarına yönelik engellerin tespit edildiği ve 60 otel işletmesinin katıldığı çalışmanın sonuçları arasında yer alan çevresel bilgi ve beceri eksikliği, uzmanlaşmış personel eksikliği, yüksek maliyetler gibi konu başlıklarıyla benzerlik göstermektedir (Sucheran, 2018: 1356-1357).

Gerçekleştirilen araştırmada, konaklama işletmesi yöneticilerinin sürdürülebilir gelişme ve sürdürülebilir turizm kavramları hakkındaki bilgi düzeylerinin yüksek olduğu, turizmin bölgeye olan olumlu ve olumsuz ekonomik etkilerinin ön plana çıktığı ve olumlu etkilerin ağırlıkta olduğu, çevreyi koruma ve geliştirme konusunda kendilerini sorumlu hissettikleri ve bununla doğru orantılı olarak uyguladıkları sürdürülebilir iş uygulamalarında daha çok ekolojik uygulamalara yer verdikleri, kurumsal sosyal sorumluluk çerçevesinde ise bölgedeki

etkinliklere, doğaya, eğitime ve topluma destek oldukları, ancak bu uygulamaları gerçekleştirirken personel, maliyet oluşturma ve bilgisizlik ve ilgisizlik gibi engellerle karşılaştıkları sonuçlarına ulaşmıştır.

Genel olarak Alanya bölgesinde araştırmaya dahil olan konaklama işletmeleri yöneticilerinin çevreye duyarlılıklarının yüksek olduğu, sorumlulukları ve yaptıkları uygulamalar ile turizmin sürdürülebilir gelişimine önemli katkıları olduğu söylenebilir. Yapılan bu çalışmanın en önemli katkılarından birisi, sürdürülebilir turizm ve konaklama işletmeleri kavramlarına tüm paydaşları kapsayan ve yönetim kavramını ön planda tutan bütüncül bir bakış açısı ile ele alan bir çalışma olmasıdır.

Araştırmadan elde edilen bulgulardan hareketle bundan sonra yapılacak çalışmalarda araştırmacılara ve uygulayıcı konumunda olan özelde konaklama sektörü ve genelde tüm paydaşlara turizmin sürdürülebilir gelişimini sağlamak için aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Araştırma sonucunda sürdürülebilir turizm kavramı dikkate alındığında, konaklama işletmesi yöneticilerinin sürdürülebilir turizmin gelişimi açısından, planlama konusuna daha fazla önem vermeleri gerektiği ortaya çıkmıştır. Bu konunun daha sonraki çalışmalarda detaylı olarak incelenmesi faydalı olacaktır.
- Benzer çalışmaların, çevreye duyarlı sertifikalara sahip olmayan çok sayıdaki diğer konaklama işletmeleri ile de yapılması önerilmektedir. Bu sayede onların da turizmin sürdürülebilir gelişimindeki rolleri belirlenip, çevreye duyarlı sertifika sistemlerine dahil olmaları teşvik edilebilir.
- Yapılan çalışma sonucunda araştırma konularına yönelik belirlenen boyutların ve elde edilen bulguların, daha büyük örneklerle gerçekleştirilecek nicel çalışmalarla test edilmesi önerilmektedir.
- Yapılan araştırmaya benzer çalışmaların farklı destinasyonlarda yapılması, daha değişik sonuçların ortaya çıkmasını sağlayacak ve literatüre katkıda bulunabilecektir.
- Gelecekte diğer paydaşların rollerinin belirlenmesini sağlayacak benzer ampirik çalışmaların yapılması tavsiye edilmektedir.
- Alanya Bölgesi özelinde ve genelde ise tüm destinasyonlarda sürdürülebilir bir turizm gelişiminin sağlanmasında sorumlulukların ve yapılacak uygulamaların sadece konaklama sektörü ile sınırlı olmadığı dikkate alındığında, tüm paydaşları kapsayacak etkili bir yönetim sisteminin oluşturulması için çalışmaların yapılması önerilmektedir.

Sonuç olarak, bu çalışmadan elde edilen bulgular araştırma kapsamındaki çevreye duyarlı sertifika sistemine sahip belirli sayıdaki konaklama işletmesi yöneticilerinden sağlanmıştır. Bununla birlikte turizmin sürdürülebilir gelişimindeki rolünü kapsamlı bir şekilde ele alan sınırlı sayıda ampirik çalışmanın olduğu göz önüne alındığında, bu çalışmanın literatüre önemli ölçüde katkı sağlaması beklenmektedir.



## KAYNAKÇA

- Akbaba, A. ve Çavuşoğlu, F. (2017). Konaklama İşletmeciliği. A. Akbaba, Z. Öter, M. E. Güler, ve V. Altıntaş(Ed.) içinde, *Turizm İşletmeciliği Endüstriyel ve Yönetmel Boyutlar* (s. 37-61). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB). (2014). *Turizm Sektörünün Yapısı, Büyüklüğü ve Ekonomiye Katkısı*. Antalya: Retma Matbaa.
- Akın, G. (2006). Küresel Isınma, Nedenleri ve Sonuçları. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 46(2), 29-43.
- Akış, A. (2007). Alanya'da Turizm ve Turizmin Alanya Ekonomisine Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(17), 15-32.
- Akova, O. (2006). Yerel Halkın Turizmin Etkilerini Algılamalarına ve Tutumlarına Yönelik Bir Araştırma. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 1(2), 77-109.
- Akova, O., Alrawadieh, Z. ve Akın, G. (2015). Turizm İşletmelerinde Sosyal Sorumluluk ve Etik. O. Akova, İ. Kızılırmak ve H. Tanrıverdi içinde, *Turizm İşletmeciliği Temel Kavramlar ve Uygulamalar* (s. 295-320). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akturan, U. ve Esen, A. (2008). Fenomenoloji. T. Baş ve U. Akturan içinde, *Nitel Araştırma Yöntemleri Nvivo 7.0 ile Nitel Veri Analizi* (s. 83-98). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Alanya Ticaret ve Sanayi Odası. (2018). *Alanya Ekonomik Raporu 2017*. Antalya: Alanya Ticaret ve Sanayi Odası.
- Atıvur, S. (2009). Yerel Gündem 21 ve Çevre: Antalya Kent Konseyi Örneği. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 35(2), 231-241.
- Bader, E. E. (2005). Sustainable Hotel Business Practices. *Journal of Retail & Leisure Property*, 5(1), 70-77.
- Beeton, S. (2005). *Film-induced Tourism*. Clevedon: Channel View Publications.
- Berno, T., & Bricker, K. (2001). Sustainable Tourism Development: The Long Road from Theory to Practice. *International Journal of Economic Development*, 3(3), 1-18.
- Bilican, I. (2016). Araştırma Soruları ve Hipotezler. J. W. Creswell içinde, *Araştırma Deseni Nicel, Nitel ve Karma Yöntem Yaklaşımları* (s. 139-154). Ankara: Eğiten Kitap Yayıncılık.
- Bissoon, O. (2018). Coporate Sociial Responsibility in Maritius: an Analysis of Annual Reports of Multinational Hotel Groups. *Asian Journal of Sustainability and Social Responsibility*, 3(2), 1-19.
- Brokaj, R. (2014). Local Government's Role in the Sustainable Tourism Development of a Destination. *European Scientific Journal*, 10(31), 103-117.
- Buffa, F., Franch, M., & Rizio, D. (2018). Environmental Management Practices for Sustainable Business Models in Small and Medium Sized Hotel Enterprises. *Journal of Cleaner Production*(194), 656-664.

- Bütün(Çev.), M. (2016). Araştırma Yaklaşımının Seçimi. J. W. Creswell içinde, *Araştırma Deseni Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları (4.Baskıdan Çeviri)* (s. 3-24). Ankara: Eğiten Kitap Yayıncılık.
- Büyükşahin, F. (2018). Antropojenik Etkiler ile Havanın Kirletilmesi ve İklim. *Uluslararası İnsan Çalışmaları Dergisi*, 1(1), 14-26.
- Byrd, E. T. (2007). Stakeholders in Sustainable Tourism Development and their Roles: Applying Stakeholder Theory to Sustainable Tourism Development. *Tourism Review*, 62(2), 6-13. doi:https://doi.org/10.1108/16605370780000309
- Caradonna, J. L. (2014). *Sustainability A History*. New York: Oxford University Press.
- Carroll, A. B. (1991). The Pyramid of Social Corporate Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 39-48.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). *Tourism: Principles and Practice Fourth Edition*. Harlow, Essex: Pearson Education Limited.
- Council of The European Union. (2006). *Renewed EU Sustainable Development Strategy*. Brüksel.
- Çalan, M. (2014). *The Difference between Turkish and European Sustainable Tourism and Recommendations to Improve the Turkish Sustainable Tourism*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Antalya/Hamburg: Akdeniz University, Institute of Social Sciences / University of Hamburg School of Business, Economics and Social Sciences.
- Demir, C. ve Çevirgen, A. (2006a). *Turizm ve Çevre Yönetimi Sürdürülebilir Gelişme Yaklaşımı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Demir, C. ve Çevirgen, A. (2006b). *Ekoturizm Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Demir, M. (2014). Sürdürülebilir Turizm ve Otel İşletmeleri. M. K. (Ed.) içinde, *Sürdürülebilir Turizm: Kavramlar-Uygulamalar* (s. 173-190). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dilek, S. E. (2016a). Sürdürülebilir Turizmde Paydaşlar ve Örgütlenme Biçimleri. N. Koçak (Ed.) içinde, *Sürdürülebilir Turizm Yönetimi* (s. 84-94). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dilek, S. E. (2016b). Kavramsal Olarak Çevre. N. Koçak(Ed.) içinde, *Sürdürülebilir Turizm Yönetimi* (s. 8-14). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dilek, S. E. (2016c). Sürdürülebilir Turizmde Belgelendirme Sistemleri. N. Koçak(Ed.) içinde, *Sürdürülebilir Turizm Yönetimi* (s. 94-106). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dodds, R., & Butler, R. (2010). Barriers to Implementing Sustainable Tourism Policy in Mass Tourism Destinations. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 5(1), 35-53.
- Donaldson, T., & Preston, L. E. (1995). The Stakeholder Theory of The Corporation: Concepts, Evidence and Implications. *Academy of Management Review*, 20(1), 65-91.
- Dönmez, F. G. (2016). Sürdürülebilirlik Kavramı, Tanımı ve Sürdürülebilirliğin Tarihsel Gelişimi. H. Çeken(Ed.) içinde, *Sürdürülebilir Turizm (Temel Kavramlar ve İlkeler)* (s. 1-8). Ankara: Detay Yayıncılık.



- Dünya Doğayı Koruma Vakfı (WWF). (2018). *Plastik kapanından çıkış: Akdeniz'i Plastik Kirliliğinden Kurtarmak*. Roma: PrintWorld Matbaa.
- Farmaki, A., Constanti, P., Yiasemi, I., & Karis, P. (2014). Responsible Tourism in Cyprus: the Rhetoric and the Reality. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 6(1), 10-26.
- Font, X., & Lynes, J. (2018). Corporate Social Responsibility in Tourism and Hospitality. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(7), 1027-1042.
- Freeman, R. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman Publishing Inc.
- Garrod, B., & Fyall, A. (1998). Beyond the Rhetoric of Sustainable Tourism? *Tourism Management*, 19(3), 199-212.
- Guba, E. G. (1981). Criteria for Assessing the Trustworthiness of Naturalistic Inquiries. *Educational Communication and Technology*, 29(2), 75-91.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güzel, F. Ö. ve Ön Esen, F. (2019). Seyahat Acentalarının Bölgesel Sürdürülebilir Gelişime Katkısı: Turlar ve Rehberler Kapsamında Travelife Örneği Üzerinden Bir Değerlendirme. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(1), 205-217.
- Güzel, S. Ö. ve Gedik, S. (2015). Turizm İşletmeleri. O. Akova, İ. Kızılırmak, & H. Tanrıverdi içinde, *Turizm İşletmeciliği Temel Kavramlar ve Uygulamalar* (s. 59-90). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Güzel, T. (2010). Kurumsal Sosyal Sorumluluk Yönelimli Otel İşletmeleri Uygulamaları. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(1), 285-304.
- Hall, C. M. (2005). *Tourism: Rethinking The Social Science of Mobility*. Essex: Pearson Education Limited.
- Hardy, A., & Pearson, L. J. (2018). Examining stakeholder group specificity: An innovative sustainable tourism approach. *Journal of Destination Marketing & Management*(8), 247-258.
- International Energy Agency. (2018). *CO2 Emissions from Fuel Combustion Highlights 2018*. Paris: International Energy Agency.
- Kahraman, N. ve Türkay, O. (2014). *Turizm ve Çevre*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Keeley, B. (2015). *Income Inequality: The Gap Between Rich and Poor, OECD Insights*. Paris: OECD Publishing.
- King, B., Pizam, A., & Milman, A. (1993). Social Impacts of Tourism Host Perceptions. *Annals of Tourism Research*, 20, 650-665.
- Kozak, N., A.Kozak, M. ve Kozak, M. (2010). *Genel Turizm*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Legrand, W., Kirsche, C., Sloan, P., & Simons-Kaufmann, C. (2012). Making 20 2020 Happen: Is The Hospitality Industry Mitigating Its Environmental Impacts? The Barriers And Motivators That German Hoteliers Have To Invest In Sustainable Management



- Strategies And Technologies And Their Perceptions Of Online Self Help Toolk. F. Pineda, & C. Brebbia içinde, *Sustainable Tourism V* (s. 115-126). WIT Press.
- Legrand, W., Sloan, P., & Chen, J. S. (2017). *Sustainability in the Hospitality Industry Principles of Sustainable Operations*. Oxon: Routledge.
- Leiper, N. (1979). The Framework of Tourism: Towards a Definition of Tourism, Tourist and the Tourist Industry. *Annals of Tourism Research*, 390-407.
- Leiper, N. (1981). Towards a Cohesive Curriculum in Tourism The Case for a Distinct Discipline. *Annals of Tourism Research*, 69-84.
- Marrewijk, M. v. (2003). Concepts and definitions of CSR and Corporate Sustainability: Between Agency and Communion. *Journal of Business Ethics*(44), 95-105.
- Mason, P. (2008). *Tourism Impacts, Planning and Management*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Meadows, D. H., Meadows, D. L., Randers, J., & Bahrens III, W. W. (1972). *The Limits to Growth: A Report for The Club of Rome's Project on The Predicament of Mankind*. New York: Universe Books.
- Mensah, I. (2007). Environmental Management and Sustainable Tourism Development: The Case of Hotels in Greater Accra Region (GAR) of Ghana. *Journal of Retail & Leisure Property*, 6(1), 15-22.
- Milne, S. (1990). The Impact of Tourism Development in Small Pacific Island States: An Overview. *New Zealand Journal of Geography*, 16-21.
- Mirzayeva, G., Oruç, M. C., Gök, D. K. ve Batman, O. (2016). Turizm İşletmelerinde Sosyal Sorumluluk Yaklaşımları: 4 ve 5 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Türk Bilim Araştırma Vakfı*, 9(4), 23-30.
- Murphy, P. E., & Price, G. G. (2004). Tourism and Sustainable Development. W. F. Theobald içinde, *Global Tourism* (s. 167-193). Burlington: Butterworth-Heinemann/Elsevier publications.
- Mylonopoulos, D., Moira, P., & Parthenis, S. (2010). The NGO's Contribution to Sustainable Tourism Development: The Case of Greece. L. L. (ed.) içinde, *Proceedings of the 2010 Annual International Society of Travel and Tourism Educators (ISTTE) Conference* (s. 140-154). St. Clair Shores: International Society of Travel & Tourism Educators.
- OECD. (2018). *OECD Tourism Trends and Policies 2018*. Paris: OECD Publishing.
- Oku, O. (2013). *Konaklama İşletmelerinin Sürdürülebilir Turizm Performanslarının Küresel Sürdürülebilir Turizm Kriterlerine Göre Analizi: Alanya Üzerine Bir Çalışma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Ortiz-de-Mandojana, N., & Bansal, P. (2015). Long Term Benefits of Organizational Resilience Through Sustainable Business Practices. *Strategic Management Journal*.
- Önen, M. O. (2008). *Dünya'da ve Türkiye'de Turizm*. Ankara: Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş.
- Özdoğan, O. N. ve Gencer, K. (2016). Konaklama ve Ağırlama Hizmetleri. S. J. Ed.) içinde, *Turizm İşletmeciliği* (s. 187-223). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

- Puja, M., & Amit, K. (2016). Role of Media in the Promotion of Sustainable Tourism: An Exploratory Study of Sikkim. *The Researcher-International Journal of Management Humanities and Social Sciences*, 1(2), 9-24.
- Raderbauer, M. (2011). *The Importance of Sustainable Business Practices in Viennese Accommodation Industry*. (Master Thesis) Exeter, Birleşik Krallık: University of Exeter.
- Ribeiro, M. A., Valle, P. O., & Silva, J. A. (2013). Resident's Attitudes towards Tourism Development in Cape Verde Island. *Tourism Geographies*, 15(4), 654-679. doi:10.1080/14616688.2013.769022
- Sarıkaya, M. ve Kara, F. (2007). Sürdürülebilir Kalkınmada İşletmenin Rolü: Kurumsal Vatandaşlık. *Yönetim ve Ekonomi*, 14(2), 221-233.
- Scholl, H. J. (2001). Applying Stakeholder Theory to E-government: Benefits and Limits. B. Schmid, K. Stanoevska-Slabeva, & V. Tschammer içinde, *Towards the E-Society: E-Commerce, E-Business, and E-Government* (s. 735-747). Boston: IFIP International Federation for Information Processing.
- Sezgin, E. ve Yolal, M. (2012). Golden Age of Mass Tourism: Its History and Development. M. Kasimoğlu içinde, *Visions for Global Tourism Industry – Creating and Sustaining Competitive* (s. 73-90). Rijeka: InTech.
- Stutts, A. T., & Wortman, J. F. (2006). *Hotel and Lodging Management*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sucheran, R. (2018). Barriers to Environmental Management in Hotels in Kwazulu-Natal, South Africa. *International Journal of Social Sciences*, 3(3), 1352-1364.
- Sunlu, U. (2003). Environmental Impacts of Tourism. L. Grassini, & D. Camarda(Ed.) içinde, *Local Resources and Global Trades: Environments and Agriculture in the Mediterranean Region* (s. 263-270). Bari: CIHEAM.
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. Oxon: CABI Publishing.
- Şanlıöz-Özgen, H. (2016). Sürdürülebilir Turizm Yönetiminde Örgütlenme. N. Koçak(Ed.) içinde, *Sürdürülebilir Turizm Yönetimi* (s. 148-172). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şen, H., Kaya, A. ve Alpaslan, B. (2018). Sürdürülebilirlik Üzerine Tarihsel ve Güncel Bir Perspektif. *Ekonomik Yaklaşım*, 1-47.
- TUSİAD. (2012). *Sürdürülebilir Turizm*. İstanbul: Sis Matbaacılık.
- Türkeş, M. (2001). Küresel İklimin Korunması, İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi ve Türkiye. *Tesisat Mühendisliği, TMMOB Makina Mühendisleri Odası Süreli Teknik Yayın*, 61, 14-29.
- Türksoy, S. S. (2016). Kavramsal Olarak Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilir Kalkınma. N. Koçak(Ed.) içinde, *Sürdürülebilir Turizm Yönetimi* (s. 17-33). Ankara: Detay Yayıncılık.



- UNESCO. (2008). *IMPACT: The Effects of Tourism on Culture and the Environment in Asia and the Pacific: Cultural Tourism and Heritage Management in the World Heritage Site of the Ancient Town of Hoi An, Viet Nam*. Bangkok: UNESCO.
- United Nations. (1992). *Agenda 21*. Rio de Janeiro: United Nations Division for Sustainable Development.
- United Nations. (1997). *Programme for the Further Implementation of Agenda 21*. New York.
- United Nations. (2012). *The Future We Want*. Rio de Janeiro.
- United Nations. (2015). *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. New York.
- United Nations Environment Programme and World Tourism Organization. (2005). *Making Tourism More Sustainable A Guide for Policy Makers*.
- United Nations World Tourism Organization. (2006). *UNWTO Tourism Highlights 2006 Edition*. Madrid: UNWTO.
- United Nations World Tourism Organization. (2013). *Sustainable Tourism for Development Guidebook*. Madrid: UNWTO.
- United Nations World Tourism Organization. (2015). *UNWTO Tourism Highlights 2015 Edition*. Madrid: UNWTO.
- United Nations World Tourism Organization. (2017). *UNWTO Tourism Highlights 2017 Edition*. Madrid: UNWTO.
- United Nations World Tourism Organization. (2018). *UNWTO Tourism Highlights 2018 Edition*. Madrid: UNWTO.
- United Nations World Tourism Organization. (2019a). *World Tourism Barometer, Volume 17, Issue 2*. Madrid: UNWTO.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi 2.Baskı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Usta, Ö. (2008). *Turizm Genel ve Yapısal Yaklaşım*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Wall, G., & Mathieson, A. (2006). *Tourism: Change, Impacts and Opportunities*. Harlow, Essex: Pearson Education Limited.
- Weaver, D. (2006). *Sustainable Tourism: Theory and Practice*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Weaver, D., & Lawton, L. (2006). *Tourism Management Third Edition*. Australia: John Wiley & Sons.
- World Commission on Environment and Development. (1987). *Our Common Future*. Oxford University Press.
- World Tourism Organization. (1989). *The Hague Declaration on Tourism*. Hague.
- World Travel & Tourism Council. (2019a). *Travel & Tourism Economic Impact 2019 World*. London: World Travel & Tourism Council.



- World Travel & Tourism Council. (2019b). *Turkey 2019 Annual Research: Key Highlights*. World Travel & Tourism Council.
- Xu, X., & Gursoy, D. (2014). A Conceptual Framework of Sustainable Hospitality Supply Chain Management. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1-31. doi:10.1080/19368623.2014.909691
- Yale Center for Environmental Law and Policy. (2018). *Global metrics for the environment: Ranking country performance on high-priority environmental issues*. New Heaven: Yale University.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri 9*. Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yorulmazer, G. ve Doğan, O. (2017). Turizm İşletmelerindeki Kurumsal Sosyal Sorumluluk Uygulamalarının Satın Alma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Turistlere Yönelik Bir Araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 8(21), 49-75.
- Yorulmazer, G. ve Yirik, Ş. (2016). Turizm İşletmeciliği (Z. Öter, Çev. Ed.). S. J. Page içinde, *Turizm İşletmeciliği* (s. 1-40). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Zaiton, S., Syamsul, H., Kasimu, A., & Hassan, H. (2016). Sustainable Tourism Practices among Hotels in Malaysia: Financial and Non-Financial Benefits. *Journal of Sustainability Science and Management*, 11(1), 73-81.
- Zhuang, X., Yao, Y., & Li, J. J. (2019). Sociocultural Impacts of Tourism on Residents of World Cultural Heritage Sites in China. *Sustainability*, 11(840), 1-19.

### İnternet Kaynakları

- BBC. (2018, Ağustos 17). BBC News Türkçe. İspanya'da anti-kapitalist eylemcilerden turistlere 'çağrı': Otelinizin balkonundan aşağı atlayın. Barcelona, İspanya: BBC News Türkçe. Haziran 30, 2019 tarihinde BBC News: <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-45217916>
- BBC. (2019, Şubat 15). BBC News Türkçe. BBC News Türkçe: <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-47236493>
- Dictionary.cambridge.org. (2018, Aralık 29). Cambridge Dictionary: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/sustain>
- Eurostat. (2019a, Haziran 14). Eurostat. Eurostat: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/tourism/data/database> adresinden alındı
- Eurostat. (2019b, Haziran 18). Avrupa İstatistik Ofisi. ec.europa.eu/eurostat/: [http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=tour\\_lfs6r2&lang=en](http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=tour_lfs6r2&lang=en) adresinden alındı
- Eurostat. (2019c, Temmuz 15). Avrupa İstatistik Ofisi. ec.europa.eu/eurostat/: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do> adresinden alındı

- Global Sustainable Tourism Council. (2019, Temmuz 5). GSTC. [www.gstcouncil.org: https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria-for-hotels/](http://www.gstcouncil.org/https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria-for-hotels/) adresinden alındı
- Green Key. (2018, Haziran 14). Green Key. Green Key resmi internet sitesi: <https://www.greenkey.global/> adresinden alındı
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2019c, Temmuz 10). *Çevreye Duyarlılık Kampanyası (Yeşil Yıldız)*. [www.ktb.gov.tr: http://yigm.ktb.gov.tr/TR-11596/cevreye-duyarlilik-kampanyasi-yesil-yildiz.html](http://yigm.ktb.gov.tr)
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2018, Temmuz 10). *Kültür ve Turizm Bakanlığı Resmi İnternet Sitesi*. [www.kulturturizm.gov.tr: http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-9579/turizm-tesisleri.html](http://yigm.kulturturizm.gov.tr)
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2019, Haziran 14). *Kültür ve Turizm Bakanlığı*. Kültür ve Turizm Bakanlığı resmi internet sitesi: <http://yigm.ktb.gov.tr/TR-9579/turizm-tesisleri.html>
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2019a, Haziran 18). *2018 Yılı Genel Turizm İstatistikleri*. Kültür ve Turizm Bakanlığı: <http://yigm.ktb.gov.tr/TR-232959/arastirma-ve-raporlar.html>
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2019b, Temmuz 10). [www.kulturturizm.gov.tr: http://teftis.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/7283,20130906-3-1.pdf?0](http://teftis.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/7283,20130906-3-1.pdf?0)
- National Oceanic and Atmospheric Administration. (2019, Haziran 30). Temperature Anomalies Time Series Annual. NOAA: <https://www.ncdc.noaa.gov/sotc/global/201313> adresinden alındı
- Online Etymology Dictionary. (2018, Aralık 29). [www.etymonline.com: https://www.etymonline.com/word/sustain#etymonline\\_v\\_22440](https://www.etymonline.com/word/sustain#etymonline_v_22440) adresinden alındı
- Oxford Dictionaries. (2018, Aralık 29). [www.oxforddictionaries.com: https://en.oxforddictionaries.com/definition/sustain](https://en.oxforddictionaries.com/definition/sustain) adresinden alındı
- Travelife Collection. (2019, Temmuz 12). *Find A Travelife Hotel Now*. [www.travelifecollection.com: www.travelifecollection.com](http://www.travelifecollection.com)
- Travelife Accommodation Sustainability. (2019, Haziran 14). *Travelife Collection*. Travelife Collection internet sitesi: <http://www.travelifecollection.com/>
- Türkiye Çevre Eğitim Vakfı. (2019, Temmuz 12). Yeşil Anahtar Ödüllü Tesisler. [www.turcev.org.tr: http://www.turcev.org.tr/v2/icerikDetay.aspx?icerik\\_id=31](http://www.turcev.org.tr/v2/icerikDetay.aspx?icerik_id=31)
- United Nations World Tourism Organization. (2019b, Haziran 26). [www.unwto.org](http://www.unwto.org). United Nations World Tourism Organization: <http://www2.unwto.org/press-release/2019-06-06/exports-international-tourism-hit-usd-17-trillion> adresinden alındı
- UNWTO International Network of Sustainable Tourism Observatories. (2019, Temmuz 10). [www.unwto.org: http://insto.unwto.org/about/](http://insto.unwto.org/about/) adresinden alındı
- World Travel and Tourism Council and JLL. (2019, Temmuz 16). Destination 2030: Global Cities Readiness for Tourism Growth. [www.wttc.org: https://www.wttc.org/publications/2019/destination-2030/](https://www.wttc.org/publications/2019/destination-2030/) adresinden alındı

**EK1. Mülakat Formu**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**  
**MÜLAKAT FORMU**

Değerli Katılımcı,

Gerçekleştirilen bu çalışmanın verileri Alanya bölgesinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin sürdürülebilir turizm gelişimindeki rolünü belirlemeye yönelik hazırlanan yüksek lisans tezi kapsamında kullanılacaktır. Bu görüşme isteğiniz doğrultusunda ses kaydı ya da yazılı kayıt yöntemiyle gerçekleştirilecektir. Cevaplarınız genel bir değerlendirme ile tamamen bilimsel amaçlı kullanılacak olup, kesinlikle üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Katılımınız için teşekkür ederiz.

**Tez Danışmanı**

Dr. Öğr. Üyesi Aydın ÇEVİRGEN  
 Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi  
 Turizm Fakültesi  
 E mail: aydin.cevirgen@alanya.edu.tr

**Tez Yazarı**

Arş. Gör. Muhammet Necati ÇELİK  
 Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi  
 Turizm Fakültesi  
 E mail: muhammet.celik@alanya.edu.tr

- 1) Sürdürülebilir gelişme ve Sürdürülebilir Turizm kavramları sizin için ne ifade ediyor? Sizce turizm sektörü için sürdürülebilir gelişme ne kadar önemli?
- 2) Turizm faaliyetlerinin bölgemizdeki etkileri hakkında ne düşünüyorsunuz? Konaklama işletmeleri özelinde bunlardan bahsedebilir misiniz?
- 3) Sürdürülebilir turizm gelişiminde konaklama işletmelerinin sorumlulukları hakkında ne düşünüyorsunuz? Konaklama işletmeleri sürdürülebilir bir gelişme için neler yapabilir?



4) Yöneticiliğini yaptığımız konaklama işletmesindeki faaliyetlerinizi sürdürülebilirlik açısından değerlendirebilir misiniz? Siz işletmenizde neler yapıyorsunuz?

5) Sürdürülebilir uygulamaların sağladığı faydalardan ve bu uygulamaları gerçekleştirirken karşılaştığınız zorluklardan bahsedebilir misiniz?

6) Alanya bölgesine katkıda bulunmak için sosyal sorumluluk kapsamında düzenlediğiniz herhangi bir faaliyetiniz var mı? Daha farklı neler yapılabilir?

A) Tesisinizin sahip olduğu herhangi bir çevreye duyarlılık sertifikası var mı ? Var ise hangisi ? (Yeşil Yıldız, Travelife, Yeşil Anahtar vb.) .....
B) Tesisinizin/Grubunuzun oda ve yatak kapasitesi nedir ? ...../.....
C) Tesisiniz sezonluk mu yoksa tüm yıl boyunca mı faaliyet göstermektedir ? .....
Ç) Tesisiniz ne zaman kurulmuştur ? .....
D) Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz ? .....
E) Kaç yıldır turizm sektöründe yöneticilik yapıyorsunuz ? .....
F) Kaç yıldır bu tesiste çalışıyorsunuz ? .....
G) Yaşınız.....
H) Eğitim Durumunuz nedir ? Lise ve altı <input type="checkbox"/> Ön lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/>

Katılımınız için teşekkür eder, iyi çalışmalar dileriz.

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı-Soyadı: Muhammet Necati Çelik

Uyruğu: T.C.

Doğum Yeri ve Tarihi: Antalya / 09.11.1992

E-posta: m.necaticelik@gmail.com

Yazışma Adresi: Alanya/Antalya

### EĞİTİM

Derece	Kurum	Tarih
Lise	Kumburgaz Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	2006-2010
Lisans	Akdeniz Üniversitesi	2010-2014
Lisans	Estoril Higher Institute of Tourism and Hotel Studies	2011-2012
Yüksek Lisans	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi	2017-

### İŞ DENEYİMLERİ

Yıl	Kurum	Departman
2008	Çınar Otel	Ön Büro
2009	Joy Pegasos Palace & Tropical Holiday Village	Ön Büro
2010	Çınar Otel	Ön Büro
2014 - 2017	Katya Hotel	Yönetim

**YABANCI DİLLER:** İngilizce (iyi), Rusça (orta)