



Kapadokya Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZMİN GELİŞTİRİLMESİNDE YÖNETİMİN ROLÜ: KAPADOKYA ÖRNEĞİ

Zeynep ÖZKAN

Yüksek Lisans Tezi

Nevşehir, 2023

SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZMİN GELİŞTİRİLMESİNDE YÖNETİMİN ROLÜ:
KAPADOKYA ÖRNEĞİ

Zeynep ÖZKAN

Kapadokya Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Nevşehir, 2023

ÖZET

ÖZKAN, Zeynep. *Sürdürülebilir Turizmin Geliştirilmesinde Yönetimin Rolü, Kapadokya Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir, 2023.

Günümüzde ülkelerin ekonomik yapılarında en önemli çarpan etkisi yaratan sektör turizmdir. Ekonomiye yaptığı etkinin gücü nedeniyle çevre üzerinde oluşturduğu tahribat pek dikkate alınmamıştır. Geçmişten gelen kültüre saygı duyan, geleneklerle bağlantılı değerleri koruyan ve nesiller arası adaleti gerçekleştiren sürdürülebilir turizm sayesinde bu tahribat önlenmiştir. Yönetim kavramının literatürde kullanılması ile birlikte her alanda olduğu gibi turizm sektöründe de tartışmalar ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda araştırmanın amacı otel işletmecilerinin ve yöre halkının algılarına göre sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolünün incelenmesidir. Araştırma, durum araştırması olarak desenlenmiştir. Araştırmanın nicel verileri Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde bulunan 50 otel işletmecisinden GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergelere göre hazırlanan anket yöntemi ile toplanmış, SPSS 23.0 versiyonu ve Excel programları ile analiz edilmiştir. Araştırmanın nitel verileri ise T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı yetkililerinden ve her ilçenin yerel halkından 10 kişiden yine yukarıda bahsedilen kriterlere göre hazırlanmış yarı yapılandırılmış görüşme formuna dayalı olarak toplanmış ve içerik analizi ile analizi gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada nitel ve nicel araştırma yöntemlerinin birlikte kullanılmasını yöntem edinen, ‘karma araştırma yöntemi’ yani açıklayıcı desen çalışması (explanatory) ele alınmıştır. GSTC Endüstri kriterlerindeki sürdürülebilirlik göstergelerinden yönetim yapısı ve çerçevesi izleme ve raporlama kapsamında oluşturulan raporun web sitesinde yayımlanmadığı ancak kısmen raporun paydaş katılımını davet ettiği belirlenmiştir. Otel işletmelerinin GSTC Endüstri kriterlerindeki sürdürülebilirlik göstergelerinin karşılaştırılması sonucunda, olumsuz geri bildirimlere yönelik düzeltici eylemlerin olduğu, sürdürülebilirlik iddialarının da gerçeği yansıttığı ve çevresel etki değerlendirmesinin yapıldığı kriterleri ile ilgili otel yöneticilerinin görüşlerinin farklılık gösterdiği anlaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Sürdürülebilirlik, Turizm, Yönetim, Kapadokya

ABSTRACT

ÖZKAN, Zeynep. *The Role of Management in the Development of Sustainable Tourism, The Case of Cappadocia*, Master Thesis, Nevşehir, 2023.

Today, the sector that creates the most important multiplier effect in the economic structures of countries is tourism. Due to the power of its effect on the economy, the damage it caused on the environment was not taken into account. This destruction has been prevented thanks to sustainable tourism, which respects the culture from the past, preserves values associated with traditions and realizes intergenerational justice. With the use of the concept of management in the literature, discussions have arisen in the tourism sector, as in every field. In this context, the aim of the research is to examine the role of management in the development of sustainable tourism according to the perceptions of hotel operators and local people. The research was designed as a case study. Quantitative data of the research were collected from 50 hotel operators in Ürgüp, Göreme districts and Mustafapaşa village with the questionnaire method prepared according to the indicators in the GSTC and Industry criteria, and analyzed with SPSS version 23.0 and Excel programs. The qualitative data of the research is T.C. It was collected from the officials of the Ministry of Culture and Tourism, Cappadocia Area Presidency and 10 people from the local people of each district, based on a semi-structured interview form prepared according to the above-mentioned criteria, and content analysis and analysis were carried out. In this study, the 'mixed research method', that is, the explanatory design study, which adopts the use of qualitative and quantitative research methods together, is discussed. It has been understood that the hotels are new hotels in terms of service times. It has been determined that the report, which was created within the scope of monitoring and reporting of the management structure and framework, which is one of the sustainability indicators in the GSTC and Industry criteria, was not published on the website, but partially the report invited stakeholder participation. As a result of the comparison of the operating times of the hotel businesses with the sustainability indicators in the GSTC and Industry criteria, it has been understood that there are corrective actions against negative feedback, the sustainability claims reflect the truth,

and the opinions of the hotel managers about the criteria for environmental impact assessment are different.

Keywords: Sustainability, Tourism, Management, Cappadocia

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vii
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	x
TABLolar DİZİNİ	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiv
ÖNSÖZ.....	xvi
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM.....	5
KAVRAMSAL ÇERÇEVE	5
1.1. SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM	5
1.1.1. Sürdürülebilirlik Kavramı.....	5
1.1.2. Sürdürülebilir Turizm Kavramı	5
1.1.3. Sürdürülebilir Turizm Hedefleri	6
1.1.4. Sürdürülebilir Turizm İlkeleri.....	7
1.1.5. Sürdürülebilir Turizmin Amaçları	8
1.1.6. Sürdürülebilir Turizmin Önemi	11
1.1.7. Sürdürülebilir Turizm Planlaması.....	12
1.1.8. Sürdürülebilir Turizmin Başarı Koşulları	13
1.1.9. Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) Kriterleri ve Türkiye Sürdürülebilir Turizm Programı	15
1.2. YÖNETİM	17
1.2.1. Yönetim Kavramı	17
1.2.2. Yönetimin Tarihsel Gelişimi	19
1.2.3. Yönetim Ontolojisi ve Yönetim Etiği.....	20
1.2.4. İyi Yönetim ve İdeal Devlet Anlayışı.....	21
1.2.5. Yönetimi Oluşturan Unsurlar	21

1.2.5.1. Karar.....	22
1.2.5.2. Planlama.....	22
1.2.5.3. Organize Etme (Örgütlenme).....	22
1.2.5.4. Yürütme	23
1.2.5.5. Koordinasyon	23
1.2.5.6. İletişim	24
1.2.5.7. Etkileşim	24
1.2.5.8. Denetim	24
1.2.5.9. Değerlendirme.....	25
1.2.6. Temel Yönetim Kademeleri.....	25
1.2.6.1. Hiyerarşik Konumlarına Göre Yöneticiler.....	25
1.2.6.2. Tepe Yönetim (Stratejik Yönetim).....	26
1.2.6.3. Orta Düzey Yönetim	26
1.2.6.4. Alt Düzey Yönetim	26
1.2.7. Fonksiyonel Konumlarına Göre Yöneticiler	27
2. BÖLÜM.....	28
SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZMİN GELİŞTİRİLMESİNDE YÖNETİMİN	
ÖNEMİ, KAPADOKYA ÖRNEĞİ	28
2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	28
2.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI.....	30
2.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	30
2.3.1. Araştırmanın Nicel Boyutu.....	30
2.3.1.1. Evren, örneklem ve seçimi.....	31
2.3.1.2. Verilerin Toplanması	31
2.3.1.3. Nicel Verilerin Analizi.....	31
2.3.2. Araştırmanın Nitel Boyutu	34
2.3.2.1. Çalışma Grubu	34
2.3.2.2. Veri Toplama Araçları	35
2.3.2.3. Yarı Yapılandırılmış Görüşmeler.....	35
2.3.2.4. Veri Toplama Aracının Geçerlik ve Güvenirliği	36
2.3.2.5. Veri Toplama Süreci	37
2.3.2.6. Nicel Verilerin Analizi.....	37

3. BÖLÜM.....	39
ARAŞTIRMA SONUÇLARININ GENEL OLARAK DEĞERLENDİRİLMESİ.	39
3.1. NİCEL BOYUT ANALİZLERİ.....	39
3.1.1. Otel İşletmesi Yöneticilerinin Görüşleri.....	39
3.1.2. GSTC ve Endüstri Sürdürülebilirlik Kriterleri İfadeleri Güvenirlik Analizi.	95
3.2. NİTEL BOYUT ANALİZLERİ.....	98
3.2.1. Yerel Katılımcıların Görüşleri.....	99
3.2.1.1. Otellere Gelen Sayısı (2022 ile 2019 Yılı Kıyaslaması) Görüşleri.....	101
3.2.1.2. Otellerde Sorun Yaşanma Durumu	104
3.2.1.3. Yabancı Turistlerin Bölgeye Katkıları.....	107
3.2.1.4. Otellerin Bölgeye Katkıları	112
3.2.1.5. Otellerin Çevreye Etkileri ve Çözüm Yolları.....	116
3.2.2. Alan Başkanlığı Yetkililerinin Görüşleri.....	119
3.2.2.1. Kapadokya Turizminin Geleceği Açısından Sürdürülebilir Turizmin Önemi	120
3.2.2.2. Alan Başkanlığı Tarafından Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme’de Sürdürülebilir Turizm Açısından Yapılan Faaliyetler.....	122
3.2.2.3. Sürdürülebilir Turizm Yönetim, Politika ve Uygulamalarının, Kapadokya’ya Gelen Turist Sayısında veya Niteliğinde Değişikliğe Neden Olması	123
SONUÇ VE TARTIŞMA.....	125
KAYNAKÇA	133
EK 1. ORJİNALLİK RAPORU	141
EK 2. ETİK KURUL İZNİ.....	142
EK 3. Otel İşletmecisi Görüşme Formu	148
EK 4. Bireylere Sorulacak Sorular	150
EK 5. Alan Başkanlığı Yetkilisine Sorulacak Sorular.....	151
EK 6. Görüşme Metinleri	152

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

GAP	: Güneydoğu Anadolu Projesi
GSTC	: Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
UNEP	: Birleşmiş Milletler Çevre Programı
UNWTO	: Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü
VD	: ve diğerleri
WCED	: Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Anket soruları GSTC Endüstri Kriterleri	33
Tablo 2. Tesisin Tapusu, Tahsis Belgesi veya Kira Senedi Mevcuttur.....	40
Tablo 3. Su ve Toprak Kullanım İzni Vardır.	40
Tablo 4. Olumsuz Geri Bildirimlere Yönelik Düzeltici Eylemler Vardır	41
Tablo 5. Yerel Halk İle Mülkiyet Konusunda Sorun Yaşanmamıştır	42
Tablo 6. Koruma Kurullarından Gerekli İzinler Alınmıştır	43
Tablo 7. Müşteri Memnuniyeti Ölçülmektedir ve Analiz Edilmektedir	44
Tablo 8. Suyolları veya Havzaları Değiştirilmemiştir, Yüzey Akışlarına Dikkat Edilmiştir.....	45
Tablo 9. Risk Değerlendirmesi Yapılmıştır	46
Tablo 10. Yerel Malzemeler İnşaatta veya Tasarımda Kullanılmıştır	47
Tablo 11. Çevresel Etki Değerlendirmesi Yapılmıştır	48
Tablo 12. Çalışanlar Bölgenin Varlıkları İle İlgili Bilgi Sahibidir.....	49
Tablo 13. Otel Yasal Gereksinimlere Uymaktadır	50
Tablo 14. Olumsuz Geri Bildirimler Kaydedilmektedir.....	51
Tablo 15. Otel bölgedeki bir turizm STK'sına üyedir.....	52
Tablo 16. Bölgenin Doğal Varlıkları İle İlgili Müşterilere Yönelik Yazılı-Görsel Bilgilendirme Mevcuttur	53
Tablo 17. Müşteri Memnuniyetinin Ölçümüne Göre Politikalar Belirlenmektedir	54
Tablo 18. Düzeltici Eylemlere Yönelik Kanıtlar Mevcuttur	55
Tablo 19. Bölgenin Kültürel Varlıkları İle İlgili Müşterilere Yönelik Yazılı-Görsel Bilgilendirme Mevcuttur	56
Tablo 20. SYS Sürdürülebilirlik Hedeflerini ve Performans İzleme Süreçlerini İçerir	57
Tablo 21. Otelin Bir SYS'si Vardır	58
Tablo 22. Bölgenin Varlıkları İle İlgili Müşterilere Yönelik Yazılı-Görsel Bilgilendirme Yazılıdır	59
Tablo 23. Yasal Gereksinimlerin Güncel Bir Listesi Vardır.....	60
Tablo 24. Yasal Gereksinimler Hakkında İlgili Personelin Bilgisi Vardır	61
Tablo 25. SYS Çevresel, Sosyal, Kültürel, Ekonomik, Kalite, İnsan Hakları, Sağlık, Güvenlik Konularını İçerir	62

Tablo 26. Müşterilere Doğal ve Kültürel Alanlarda Uygun Davranışlar Hakkında Bilgi Verilmektedir	63
Tablo 27. Otel Herhangi Bir Kuruluşa Üye Olmasa da Destinasyon Yönetimine Katılmaktadır	64
Tablo 28. Çevresel Etki Değerlendirmesi Gereklidir	65
Tablo 29. Sürdürülebilirlik İddiaları Gerçeği Yansıtmaktadır	66
Tablo 30. Otel Erişilebilirlikle İlgili Yasal Düzenlemeler Kapsamındadır	67
Tablo 31. Otel Erişilebilirlikle İlgili Yasal Düzenlemelere Uymaktadır	68
Tablo 32. Otel Erişilebilirdir	69
Tablo 33. Tanıtımda Sürdürülebilirlikle İlgili Unsurlara Yer Verilmektedir.....	70
Tablo 34. Otel Üye Olduğu Kuruluşta Aktif Çalışmakta ve Katkı Sunmaktadır	71
Tablo 35. SYS, Risk ve Kriz Yönetiminin Değerlendirilmesini İçerir.	72
Tablo 36. Erişilebilirlikle İlgili Web Sitesinde Bilgi Verilmektedir	73
Tablo 37. Otel Korunan Alandadır (SİT alanı, milli park, vb.).....	74
Tablo 38. Erişilebilirlikle İlgili Sertifikalar Mevcuttur	75
Tablo 39. Yerel Halk İle Mülkiyet Konusunda İstişare Yapılmıştır	76
Tablo 40. SYS Aktif Olarak Uygulanmaktadır	77
Tablo 41. SYS Yazılıdır	78
Tablo 42. Personelin SYS İle İlgili Bilgisi Vardır	79
Tablo 43. Raporda Geri Bildirim İçin İletişim Bilgileri Vardır	80
Tablo 44. SYS Personel Katılımı İle Yapılmıştır	81
Tablo 45. Personel SYS İle İlgili Eğitim Almıştır	82
Tablo 46. Sürdürülebilirlik Performansı Hakkında Düzenli Rapor Hazırlanmaktadır...	83
Tablo 47. Sürdürülebilirlik Raporu Paydaş Katılımını Davet Eder	84
Tablo 48. Sürdürülebilirlik Raporu Web Sitesinde Yayımlanmaktadır	85
Tablo 49. GSTC ve Endüstri Kriterleri Yanıt Sayıları ve Yüzdeleri	86
Tablo 50. GSTC ve Endüstri Kriterleri Yanıt Sayıları ve Yüzdeleri (Devam)	87
Tablo 51. GSTC ve Endüstri Kriterleri Yanıt Sayıları ve Yüzdeleri (Devam)	88
Tablo 52. GSTC ve Endüstri Kriterleri Yanıt Yüzdeleri.....	92
Tablo 53. GSTC ve Endüstri Kriterleri Yanıt Yüzdeleri (Devam)	93
Tablo 54. GSTC ve Endüstri Sürdürülebilirlik Kriterleri İfadelerine İlişkin Güvenilirlik Analizi	95

Tablo 55. GSTC ve Endüstri Sürdürülebilirlik Kriterleri İfadelerine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	96
Tablo 56. GSTC ve Endüstri Sürdürülebilirlik Kriterleri İfadelerine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (Devam)	97
Tablo 57. Yerel Katılımcıları Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (n=30)	99
Tablo 58. Görüşmecilere Ait Kişisel Bilgiler.....	100
Tablo 59. Görüşmeci Kodları.....	101
Tablo 60. Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme'nin Otelleri İçin 2019'a Göre Gelen Sayısındaki Artış Durumu İle İlgili Görüşlerin Dağılımı	103
Tablo 61. Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme'nin Otellerinde Yaşadıkları Sorunlar İle İlgili Görüşlerin Dağılımı.....	106
Tablo 62. Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme'nin Otellerine Gelen Yabancı Turistlerin Bölge Kalkınmasına Katkısı İle İlgili Görüşlerin Dağılımı	111
Tablo 63. Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme Otellerinin Bölge Ekonomisine Katkısı İle İlgili Görüşlerin Dağılımı.....	115
Tablo 64. Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme Otellerinin Çevreye Olumsuz Etkisi İle İlgili Görüşlerin Dağılımı	119
Tablo 65. Görüşmeci Kodları.....	120
Tablo 66. Alan Başkanlığı Tarafından Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme'de Sürdürülebilir Turizm Açısından Yapılan Faaliyetler İle İlgili Görüşlerin Dağılımı ...	123
Tablo 67. Sürdürülebilir Turizm Yönetim, Politika ve Uygulamalarının, Kapadokya'ya Gelen Turist Sayısında Veya Niteliğinde Değişikliğe Neden Olması İle İlgili Görüşlerin Dağılımı	124

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Tesisin Tapusu, Tahsis Belgesi veya Kira Senedi Mevcuttur	40
Şekil 2. Su ve Toprak Kullanım İzni Vardır	41
Şekil 3. Olumsuz Geri Bildirimlere Yönelik Düzeltici Eylemler Vardır.....	42
Şekil 4. Yerel Halk İle Mülkiyet Konusunda Sorun Yaşanmamıştır	43
Şekil 5. Koruma Kurullarından Gerekli İzinler Alınmıştır	44
Şekil 6. Müşteri Memnuniyeti Ölçülmektedir ve Analiz Edilmektedir	45
Şekil 7. Suyolları veya Havzaları Değiştirilmemiştir, Yüzey Akışlarına Dikkat Edilmiştir	46
Şekil 8. Risk Değerlendirmesi Yapılmıştır	46
Şekil 9. Yerel Malzemeler İnşaatta veya Tasarımda Kullanılmıştır	48
Şekil 10. Çevresel Etki Değerlendirmesi Yapılmıştır	49
Şekil 11. Çalışanlar Bölgenin Varlıkları İle İlgili Bilgi Sahibidir	50
Şekil 12. Otel Yasal Gereksinimlere Uymaktadır.....	51
Şekil 13. Olumsuz Geri Bildirimler Kaydedilmektedir	52
Şekil 14. Otel bölgedeki bir turizm STK'sına üyedir	53
Şekil 15. Bölgenin Doğal Varlıkları İle İlgili Müşterilere Yönelik Yazılı-Görsel Bilgilendirme Mevcuttur	54
Şekil 16. Müşteri Memnuniyetinin Ölçümüne Göre Politikalar Belirlenmektedir.....	55
Şekil 17. Düzeltici Eylemlere Yönelik Kanıtlar Mevcuttur.....	56
Şekil 18. Bölgenin Kültürel Varlıkları İle İlgili Müşterilere Yönelik Yazılı-Görsel Bilgilendirme Mevcuttur	57
Şekil 19. SYS Sürdürülebilirlik Hedeflerini ve Performans İzleme Süreçlerini İçerir...	58
Şekil 20. Otelin Bir SYS'si Vardır	58
Şekil 21. Bölgenin Varlıkları İle İlgili Müşterilere Yönelik Yazılı-Görsel Bilgilendirme Yazılıdır	60
Şekil 22. Yasal Gereksinimlerin Güncel Bir Listesi Vardır	61
Şekil 23. Yasal Gereksinimlerle Hakkında İlgili Personelin Bilgisi Vardır	61
Şekil 24. SYS Çevresel, Sosyal, Kültürel, Ekonomik, Kalite, İnsan Hakları, Sağlık, Güvenlik Konularını İçerir	63
Şekil 25. Müşterilere Doğal ve Kültürel Alanlarda Uygun Davranışlar Hakkında Bilgi Verilmektedir	64

Şekil 26. Otel Herhangi Bir Kuruluşa Üye Olmasa da Destinasyon Yönetimine Katılmaktadır	65
Şekil 27. Çevresel Etki Değerlendirmesi Gereklidir.....	66
Şekil 28. Sürdürülebilirlik İddiaları Gerçeği Yansıtmaktadır.....	67
Şekil 29. Otel Erişilebilirlikle İlgili Yasal Düzenlemeler Kapsamındadır	68
Şekil 30. Otel Erişilebilirlikle İlgili Yasal Düzenlemelere Uymaktadır	68
Şekil 31. Otel Erişilebilirdir	70
Şekil 32. Tanıtımda Sürdürülebilirlikle İlgili Unsurlara Yer Verilmektedir	71
Şekil 33. Otel Üye Olduğu Kuruluşta Aktif Çalışmakta ve Katkı Sunmaktadır	72
Şekil 34. SYS, Risk ve Kriz Yönetiminin Değerlendirilmesini İçerir.....	73
Şekil 35. Erişilebilirlikle İlgili Web Sitesinde Bilgi Verilmektedir.....	74
Şekil 36. Otel Korunan Alandadır (SİT alanı, milli park, vb.)	75
Şekil 37. Erişilebilirlikle İlgili Sertifikalar Mevcuttur.....	76
Şekil 38. Yerel Halk İle Mülkiyet Konusunda İstişare Yapılmıştır.....	76
Şekil 39. SYS Aktif Olarak Uygulanmaktadır.....	78
Şekil 40. SYS Yazılıdır.....	79
Şekil 41. Personelin SYS İle İlgili Bilgisi Vardır	80
Şekil 42. Raporda Geri Bildirim İçin İletişim Bilgileri Vardır.....	81
Şekil 43. SYS Personel Katılımı İle Yapılmıştır	82
Şekil 44. Personel SYS İle İlgili Eğitim Almıştır	83
Şekil 45. Sürdürülebilirlik Performansı Hakkında Düzenli Rapor Hazırlanmaktadır	84
Şekil 46. Sürdürülebilirlik Raporu Paydaş Katılımını Davet Eder	85
Şekil 47. Sürdürülebilirlik Raporu Web Sitesinde Yayımlanmaktadır.....	86
Şekil 48. GSTC ve Endüstri Kriterleri Evet, Hayır, Kısmen Oranları.....	89
Şekil 49. GSTC ve Endüstri Kriterleri Kısmen ve Fikrim Yok Oranları	91
Şekil 50. GSTC Endüstri Kriterleri Yanıt Yüzdeleri	94

ÖNSÖZ

Bu yüksek lisans tez çalışmasının gerçekleştirilmesinde, çalışmam boyunca benden bir an olsun yardımlarını esirgemeyen saygı değer danışman hocam Doç. Dr. Halil Burak SAKAL'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım ve çalışma süresince tüm zorlukları benimle göğüsleyen hayatımın her evresinde bana destek olan değerli aileme ve ablam Tuğba Hawkins'e, deneyimleri ile bana yol gösteren arkadaşım Dr. Öğr. Üyesi Hande Eren'e de ayrıca teşekkürlerimi sunarım.

Zeynep ÖZKAN

GİRİŞ

Türkiye’de en çok ziyaret edilen destinasyonlar arasında ilk sıralarda yer alan Kapadokya bölgesi dünyanın dört bir yanından ve her yaştan ziyaretçiye tarih, doğa ve kültür bakımından ev sahipliği yapmaktadır. Kentin cazibesini ve çekiciliğini kaybetmemesi, işletmelerde halen bulunan “Güvenli Turizm Sertifikasının da değişerek yerine “Güvenli ve Yeşil Turizm Sertifikası kullanılmaya başlanmıştır. 2019 yılında Türkiye’de ve dolayısı ile Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde görülen yoğun bir turist gelişinin ardından yaşanan Pandemi dolayısıyla 2022 yılına kadar süren durgunluk neticesinde 2022 de ciddi bir turist akını gerçekleşmiştir. Bu durumda sürekliliğin ilerideki kuşaklara aktarılması için, turizm işletmelerinde etkili iyi bir yönetimin gerçekleştirilmesinin daha olumlu olacağı düşünülmektedir. Aksi halde aynı seviyeye gelmesi imkânsız gibi görülen turizmin ve turizm işletmelerinin yok olma tehlikesiyle karşı karşıya kalacağı da bir gerçektir. Bu durumun önlenmesi bağlamında Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde bulunan turistik işletmelerin cazibeleri ile devamlılıklarını sürdürebilmeleri adına öncelikle yoğun turist konaklaması görülen turizm işletmelerinde yönetim uygulamalarından, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı çalışmalarından ve yerel halkın görüşlerinden yararlanılmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir.

Çalışmanın Kapadokya bölgesinde en fazla ziyaretçiye ev sahipliği yapan Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde faaliyetlerini sürdüren turistik işletmelerde, sürdürülebilir turizm faaliyetlerinde yönetimin rolünün bulunup bulunmadığının belirlenmesi açısından yararlı olacağı hususu ele alınmaktadır. Bu bağlamda bölgede söz sahibi olan turizm işletmecilerinin GSTC ve Endüstri kriterlerindeki göstergeler üzerinden belirlenmiş sorulara göre görüşlerinin alınması önem taşımaktadır. Ayrıca T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı tarafından da turizm açısından ne gibi çalışmalar yapıldığının, ne kadar şeffaf olduklarının, ne yapmalarının gerektiğinin ve ne gibi planlamalarının olduğunun bunun yanı sıra yerel halkın da görüşlerinin bilinmesinin bu görüşlere yönelik tavsiyelerin de ortaya konulmasının da önemi bulunmaktadır.

Araştırmanın Temel Amacı

Araştırmada sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolünün Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyündeki otel işletmecilerinin GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergeler üzerinden görüşleri alınmıştır. Ayrıca yerel halkın algılarına ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı çalışmalarına göre de incelenmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın Problem Sorusu

“İşletme yöneticilerinin etkili ve iyi bir yönetim ile ilgili görüşleri GSTC Endüstri kriterleri ile örtüşmekte midir?”

Araştırmanın Yöntemi

Sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolünün Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyündeki otel işletmecilerinin GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergeler üzerinden görüşlerinin belirlenmesi için niceliksel araştırma yöntemlerinden öncelikle birincil veri toplama yöntemlerinden olan anket düzenlenmiştir. Hazırlanan anket formunda otellere evet, kısmen, hayır ve fikrim yok şeklinde 1 ile 4 arası Likert tipi derecelendirme kullanılmıştır. İşletmeciler için anket formu hazırlanırken araştırma soruları GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergeler temel alınarak hazırlanmıştır. Otel işletmesi yöneticilerinin işletmelerinin GSTC Endüstri kriterlerinde Bölüm A’ da bulunan “Etkili bir sürdürülebilir yönetimin gösterilmesi” alanının da bulunan kalite, sosyal ve çevresel kategorilerinin yanıtlanma yüzdeleri karşılaştırılmasında Excel programından yararlanılmıştır. Otel işletmecilerinden anketin uygulamaya konulabilmesi için onay alınmıştır. Çalışmada toplanan verilerde analiz gerçekleştirilirken anket neticelerinden sağlanan verilerin istatistiksel çözümleri SPSS 23.0 paket programı ve Excel programı ile yapılmıştır. Anket formu toplamda 47 sorudan oluşmuştur. Tüm istatistiksel çözümlemelerde 0.05 anlamlılık düzeyi temel alınmıştır.

Yerel halk ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı yetkililerinden ise araştırmacı tarafından GSTC Endüstri Kriterleri temel alınarak oluşturulmuş sorularla yarı yapılandırılmış görüşmeler kullanılarak toplanmıştır.

Araştırmanın Kapsamı

Tez çalışmamızın kapsamı, “Sürdürülebilir Turizmin Geliştirilmesinde Yönetimin Rolü, Kapadokya Örneği” ile kısıtlanmıştır. Araştırmamızla ilgili elde edilen kaynaklardaki tüm veriler ele alınmış, konuyla ilgili kaynaklar başta olmak üzere olabildiğince fazla kaynağa ulaşılmaya çalışılmış ve bu kaynaklarda çalışmamızı ilgilendiren süreçle ilgili bilgiler özenle seçilerek bir bütünlük içerisinde sunulmuştur.

Araştırmanın uygulanması sırasında karşılaşılan zorluklar ise; turizm işletmecileri ile yapılan görüşmelerin ertesi güne bırakılması ve araştırmacı açısından ayrılan zamanın sınırlı olmasıdır. Bunun yanı sıra turizm işletmecilerinin bazı günler yoğunluklarından kaynaklanan veri kayıplarının olması ayrıca uygulama esnasında bir takım teknik aksaklıkların da yaşanmasıdır. Diğer çalışma grubumuz olan yerel halkın çalışmaya olumlu bakmaması, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı çalışmalarına ulaşamaması da ayrı bir zorluk olarak değerlendirilmektedir. Çalışma, Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyündeki en iyi 50 otel işletmecisi ve araştırma lokasyonundaki bölgelerden 10'ar kişi ile Alan başkanlığından 3 ilgili uzmanın görüşleri açısından sınırlandırılmıştır.

Literatür tarama yöntemi ile hazırlanan çalışmanın kapsamı aşağıda belirtildiği gibidir,

Birinci bölümde, sürdürülebilir kavramı, sürdürülebilir turizm, sürdürülebilir turizm hedefleri, sürdürülebilir turizm ilkeleri, sürdürülebilir turizmin amaçları, sürdürülebilir turizmin önemi, sürdürülebilir turizm planlaması, sürdürülebilir turizmin başarı koşulları ele alınmıştır. Diğer kavramsal çerçevemiz olan yönetim kavramı, yönetimin tarihsel gelişimi, yönetim ontolojisi ve yönetim etiği, iyi yönetim ve ideal devlet anlayışı, yönetimi oluşturan unsurlardan karar, planlama, organize etme, yürütme, koordinasyon, iletişim, etkileşim, denetim, değerlendirme, temel yönetim. Ayrıca kademelerinde hiyerarşik konumlarına göre yöneticiler, tepe yönetim, orta düzey yönetim, alt düzey yönetim ve fonksiyonel konumlarına göre yöneticiler ele alınmıştır.

İkinci bölümde, araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın kapsam ve sınırlılıkları, araştırmanın yöntemi başlığı altında nicel boyuta yönelik araştırmanın evreni ve

örnekleme, veri toplama yöntemi, veri analiz yöntemi, nitel boyutuna yönelik çalışma grubu, veri toplama araçları yer almaktadır. Ayrıca yarı yapılandırılmış görüşmeler, veri toplama aracının geçerlilik ve güvenilirliği, veri toplama süreci ve nitel verilerin analizinin nasıl gerçekleştirildiği detaylandırılmıştır.

Üçüncü bölümde, araştırma sonuçlarının genel olarak değerlendirilmesi yapılmıştır. Nicel boyutuna ait analizler ve araştırmanın nitel boyutuna ilişkin analizler yer almaktadır. Çalışmada ilk olarak nicel boyuta yönelik analizler gerçekleştirilmiştir. Sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolünün Ürgüp, Göreme ilçelerindeki ve Mustafapaşa köyündeki otel işletmecilerinin GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergeler üzerinden görüşleri ile yerel halkın algılarına ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı yetkililerine ise yarı yapılandırılmış görüşmeler sonucu elde edilen seskayıtlarının deşifreleri yapılarak içerik analizleri gerçekleştirilmiştir.

Sonuç bölümünde, Sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolünün bulunduğu açıklanmıştır. Çalışmanın nicel ve nitel boyutlarının genel değerlendirmesi sonucunda, İşletme yöneticilerinin etkili ve iyi bir yönetim ile ilgili görüşleri GSTC Endüstri kriterleri ile örtüşmektedir. Özellikle otel işletmecileri, GSTC Sanayi'nin kalite, sosyal ve çevresel kategorilerinde yüksek puanlar almışlardır.

1. BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM

1.1.1. Sürdürülebilirlik Kavramı

Sürdürülebilirlik kavramı genel olarak bir durumu veya süreci süresiz olarak sürdürebilme yeteneğini ifade etmektedir. Bu genel anlamı ile sürdürülebilirlik çok farklı şekillerde algılanmakta ve tanımlanabilmektedir. Sürdürülebilirlik temel olarak çevre bilim ve ekosistemlerin işleyişini, süreçlerini ve üretkenliğini gelecekte de sürdürme yeteneği olarak anlaşılmaktadır (Yavuz, 2010: 63). Buna göre şu anda, dünyanın kaynaklarının ve çevrenin insan faaliyetleri tarafından tüketildiğine dair genel bir fikir birliği bulunmaktadır.

1.1.2. Sürdürülebilir Turizm Kavramı

Sürdürülebilir turizm, sürdürülebilir kalkınmanın bir alt kümesi olarak kabul edilir ve yaşam kalitesini iyileştirmeye ve refahı ölçmeye odaklanan ancak ek refah sağlamayan bir turizm sistemi olarak tanımlanır (Beyhan & Ünügür, 2005: 80). Ayrıca sürdürülebilir turizm, sürdürülebilir kalkınmanın bir türevi olarak kabul edilmektedir.

Sürdürülebilir turizm, ziyaretçiler, çevre ve ev sahibi topluluklar arasındaki karmaşık etkileşimlerin yarattığı stresi ve sürtüşmeyi azaltmayı amaçlayan turizm endüstrisine proaktif bir yaklaşımdır (Wilson, 2003: 2). Ek olarak bu yaklaşım, hem doğal hem de insan kaynaklarının kalitesini ve canlılığını uzun vadede sürdürmek için yürütülen araştırmaları içermektedir.

Sürdürülebilir turizm, temel ekolojik süreçlere ve kültürel bütünlüğe saygı duyarak, tüm kaynakların yönetimini estetik ve ekonomi ile birleştirerek turistlerin ve ev sahibi toplulukların ihtiyaçlarını ve gelecekteki beklentilerini karşılamaktadır. Sürdürülebilir turizm, sosyal, doğal ve kültürel kaynakları uzun vadede korumayı, güzelleştirmeyi ve geliştirmeyi amaçlayan ve ekonomik kalkınmayı aktif olarak destekleyen, kabul görmüş bir turizm düşüncesidir (Suta, Abdi & Astawa, 2021: 342). Bu yüzden sürdürülebilir turizme ekonomik, ekolojik ve sosyo-kültürel yönlerden yaklaşılmaktadır. Turizm

ekonomik bir faaliyettir ve sürdürülebilir turizm öncelikle ekonomik verimliliği getirmelidir. Turizmin topluma sağladığı faydaların adil bir şekilde dağıtılması da önemlidir.

1.1.3. Sürdürülebilir Turizm Hedefleri

Sürdürülebilir turizmin amaçları şu şekilde sıralanabilir (Pelit vd., 2015: 51);

Ekonomik Uygulanabilirlik, Destinasyonları ve turizm işletmelerini koruyarak rekabeti ve turizmi sürdürmek.

Yerel Gönence, Turizm kaynaklarına sahip alanlarda yerel halkın refah düzeyini mümkün olan en üst düzeye çıkarmak.

İstihdam Kalitesi, Turizmin yarattığı istihdam olanaklarını, (cinsiyet, mezhep, dil, ırk, bedensel engel veya başka bir nedenle) ayırım gözetmeksizin nitelik ve nicelik olarak mümkün olan en geniş ölçüde kullanmak.

Sosyal Eşitlik, Turizmden elde edilen ekonomik ve sosyal faydaların hizmet ve gelir akışını kapsayacak şekilde dağıtmak.

Ziyaretçilerin Tatmin Edilmesi, Irk, cinsiyet, mezhep, dil, fiziksel engel veya başka herhangi bir nedenle ayrımcılık yapmadan seyahat edenler için güvenli bir deneyim sağlamak.

Yerel Denetim, Turizm kaynaklarına sahip alanlarda turizm gelişim sürecinin karar verme ve planlama aşamalarında yerel halkla birlikte hareket etmek.

Toplum Refahı, Kültürel bozulma olmadan yerel toplulukların yaşam standardını yükseltmek.

Kültürel Zenginlik, Kültürel köklere, tarihi mirasa ve geleneklere saygı gösterme, bunları temsil etme ve yerel halkın gelişmesine yardımcı olmak.

Fiziksel Bütünlük, Kentsel ve kırsal peyzaj standartlarını yükseltirken ve sürdürürken çevrenin görsel ve fiziksel bozulmasını önlemek.

Biyolojik Çeşitlilik, Canlı ve cansız organizmalar ve bunların yaşam alanları dahil olmak üzere doğal çevreyi korumak, desteklemek ve kullanım sırasında oluşabilecek zararları en aza indirmek.

Kaynak Verimliliği, Turizm işletmelerinin gelişmesi için gerekli olan kaynakların tüketimini en aza indirmek.

Çevrenin Temizliği, Turizm faaliyetlerinden kaynaklanan toprak, su ve hava kirliliği düzeyi ile turistlerin ve turizm işletmelerinin ürettiği atık türlerinin azaltılması.

1.1.4. Sürdürülebilir Turizm İlkeleri

Sürdürülebilir turizm çerçevesinde turizm endüstrisi için yol gösterici ilkeler şunlardır (Beyhan & Ünügür, 2005: 81):

Kaynakların sürdürülebilir kullanımı, Doğal, kültürel ve sosyal kaynakların korunması sürdürülebilir turizm için hayati önem taşımaktadır. Rekreatif turizm kaynakları uzun süre kullanımda kalacağı için aktivite alanlarının sürdürülebilirliği uzun vadeli istihdam olanakları anlamına da gelmektedir.

Aşırı tüketimin ve atıkların azaltılması, Özellikle uzun vadede, çevresel zararı ve yenilenebilir maliyetleri önlemek için aşırı tüketim ve atık azaltılmalıdır.

Çeşitliliğin sürdürülmesi, Doğal sosyo-kültürel, tarihi, mistik ve folklor çeşitliliğinin sürekliliğinin sağlanması ve geliştirilmesi için çaba gösterilmesi kısa, orta ve uzun vadede sürdürülebilir turizm için elzemdir.

Turizmin planlama kapsamına alınması, Turizm ancak çevresel etki değerlendirme sorumluluğu kapsamında ulusal ve yerel stratejik planlama sistemleri ile birlikte ele alındığında uzun vadeli bir kullanım sağlayabilir.

Yerel ekonomilerin desteklenmesi, Sürdürülebilir turizm sayesinde yerel ekonomi korunmakta ve çevresel zarar önlenmektedir.

İlgili gruplara ve halka danışma, Sürdürülebilir turizmde turizm endüstrisi, yerel toplum, kurum ve kuruluşların birlikte çalışması esas olduğundan, söz konusu kesimler

daha kolay bir araya gelebilmekte ve düzenli bir şekilde ortak faaliyetlerde bir arada olabilmektedir.

Personel eğitimi, Yerel personel de dâhil olmak üzere her seviyede personel eğitimine ihtiyaç duyulduğundan, personel eğitimi kesinlikle sürdürülebilir turizmle bütünleştirilir ve böylece hizmet sunumunun kalitesi artar.

Sorumlu bir turizm pazarlaması anlayışı, Pazarlama, bir destinasyonun doğal, tarihi ve sosyokültürel bağlamını ve müşteri memnuniyetini artıran eksiksiz ve güvenilir bir bilgi akışına dayanır.

Araştırma sorumluluğu, Süreklilik arz eden araştırma ve gözlemlerle toplanan veriler ve analizleri etkili kullanıldığında, sektöre, tüketicilere ve destinasyonlara önemli faydalar sağlarken, sorunların çözümüne de yardımcı olmaktadır.

Bazı turizm türleri, sürdürülebilir turizmle ilgili temellere dayalı olarak daha sürdürülebilirdir. Sürdürülebilir turizme karşılık gelen ve karşılık gelmeyen turizm türleri de sınıflandırılmıştır.

1.1.5. Sürdürülebilir Turizmin Amaçları

Güven, (2016: 39) sürdürülebilir turizmin faydalarını şöyle sıralamıştır,

- a) Turizm hareketlerinin doğal, kültürel çevre ve sürdürülebilir turizm uygulamaları yapan insanlar üzerindeki olumsuz etkilerini önlemek,
- b) Sürdürülebilir turizm sayesinde turist ziyaretlerinin yararlarının ve maliyetlerinin adil bir şekilde paylaşılmasını sağlamak,
- c) Turizm sektörü ve turizm sektörünü destekleyen diğer sektörler için doğrudan yerel istihdam yaratmak,
- d) Verimliliği artırmak için oteller ve diğer ağırlama hizmetleri, yemek hizmetleri, ulaşım sistemleri, el sanatları ve danışmanlık hizmetleri gibi yerli sanayileri seferber etmek,

- e) Döviz kaynağı olarak yerel ekonomiye yeni nakit ve sermaye girişleri sağlamak,
- f) Tarımsal istihdamın düzensiz ve yetersiz olduğu alanlarda yerel ekonomide çeşitlilik yaratmak,
- g) Turizmle ilgili tüm taraflar arasında bir karar alma mekanizması oluşturmak,
- h) Toplu taşıma, haberleşme ve diğer altyapı hizmetlerinin gelişimini hızlandırmak,
- i) Yerli ve yabancı turistler için hizmet ve ürünlerin hazırlanması ve sunumunda yerel halkın Rekreatyoneel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik fırsatlar yaratmak. Arkeolojik alanların korunması için belirli ödemeleri kolaylaştırarak tarihi binaların ve alanların korunmasına yardımcı olmak,
- j) Doğa turizmi yoluyla kıt tarım arazilerinin etkin kullanımını ve doğal bitki örtüsünün korunmasını teşvik etmek,
- k) Kültür turizmi yoluyla yerel toplulukları bilinçlendirmek ve farklı yaşam tarzlarına sahip insanlar arasında iletişim ve anlayış için fırsatlar yaratmak,
- l) Toplumun ekonomik ve sosyal refahının desteklenmesi ve korunması açısından doğal ve kültürel turizm kaynaklarının önemini göstermek,
- m) Turizm etkilerini izlemek ve analiz etmek ayrıca bunları arzu edilen amaçlara yönlendirmek, çevreye karşı sorumlu olmak ve oluşabilecek olumsuz etkileri ortadan kaldırmak için güvenilir yöntemler geliştirmektir.

Sürdürülebilir turizmin bu çoklu faydalarıyla ulaşılan ana hedefler şunlardır (Choi & Sirakaya, 2006: 1276);

- a) Yerel topluluklarda yaşam kalitesinin iyileştirilmesi,
- b) Kuşaklar arası ve nesiller arası eşitliğin mevcut ilkelerinin desteklenmesi,

- c) Ekosistem çeşitliliği ve biyolojik zenginliği koruyarak çevre kalitesinin korunması,
- d) Toplumla sosyal ve kültürel entegrasyonun sağlanması,
- e) Ziyaretçilere mümkün olan en yüksek kalitenin verilmesidir.

Sürdürülebilir turizm, eko turizm ve alternatif turizmin yakından ilişkili turizm türleri olduğu anlaşılmaktadır. Özellikle 1992 Rio Zirvesi paradigması göz önüne alındığında, her türden sürdürülebilir ve sürdürülemez turizmi birbirinden ayırmak mümkündür ama ikisi arasında net bir çizgi bulunmamaktadır (Sharpley, 2000: 1-2). Bazı görüşlere göre kitle turizmi ve sürdürülebilirlik doğal olarak çelişmemektedir. Aslında turizm sektörü, çevreye ve topluma duyarlı bir turizm pazarının talepleri nedeniyle sürdürülebilirliğe doğru ilerlemektedir. Bu yorumun yanı sıra sürdürülebilirliğe geçişin temel nedeninin, sürdürülebilirliğin çevresel veya toplumsal farkındalıktan ziyade uluslararası pazarları genişletmesi ve alışlagelmiş yer ve faaliyetlerden uzaklaşarak yeni fırsatlar yaratması olduğu ifade edilmektedir.

Kültürel bütünlük, ekolojik süreçler, biyoçeşitlilik ve yaşam destek sistemleri ile sürdürülmesi, insanların etkileşimde bulunduğu çevrenin bozulmadan ve değiştirilmeden sürdürülmesi, tüm bu kaynakların ekonomik, sosyal ve sürdürülebilir turizm olması yanında estetik bir ihtiyaçtır (Saarinen, 2006: 1121). Kaldı ki ziyaret edilen alanlar, gelecek nesillerin aynı ihtiyaçları karşılayabilecek şekilde yönetilen bir kalkınma şekli olarak tanımlanmaktadır.

İnsanların ve çevrenin bir arada var olduğu sürdürülebilir turizm kitle turizminin hızlı yükselişinden günümüze kadar turizmin tarihsel gelişimini hep şekillendirmiştir. 1970’li yıllarda turizm yayınları, turizmin gelişmekte olan ülke ekonomileri üzerindeki olumsuz etkilerine odaklanmış ve “ziyaretçi yönetimi” kavramını kullanmıştır. 1980’li yıllarda ülkede turizmin durumu ve turistlerin yıkıcı tutumları tartışılmaya başlanmış ve ilk olarak “yeşil turizm” kavramı ortaya çıkmıştır (Uğuz & Uğuz, 2011: 334). Nitekim son yıllarda çevreyle ilgili davranışların yeniden canlandığını ve eylemin en önemli sonuçlarından biri olan Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı (1992) olmuştur.

Çevre sorunları, insanları huzursuz eden ve acil önlemlerin bulunmasını ve uygulanmasını zorunlu kılan kitle turizmi uygulamalarıyla doruğa ulaşmıştır (Santos & Buzinde, 2007: 323). Ne yazık ki, dünyanın en fakir ülkeleri tarafından karbon emisyonlarını dengeleyecek sistemler olmasına rağmen, en zengin ülkeler bu durumu söz konusu bile yapmamaktadırlar.

Bununla birlikte, çözümler aşağı yukarı açıktır ve bunlardan ilki (süreklilik ve çevresel iyileştirme için uygun kalkınma beklentilerinden sonra) alt ve orta gelir gruplarının hâkim olduğu ülkelerde kademeli olarak tamamen benimsenecektir. Dünya çapında turizmdeki olumsuz gelişmelerin önlenmesi, dengeli ve sağlıklı bir turizm sektörü için yenilenen yaklaşımlar da bulunmaktadır. (Mcnicol, Shone & Horn, 2001: 61). Ek olarak bunlardan en önemlisi “sürdürülebilir turizm” kavramıdır.

Biyoçeşitliliğin, temel ekolojik süreçlerin ve kültürel bütünlüğün korunmasını turizmde sürdürülebilir kalkınma için yaşam destek sistemleri olarak gören sürdürülebilir turizm, ekonomik, sosyal ve yaşam alanlarının ayrılmaz bir parçasıdır. (Öztürk, Yiğit & Umdü, 2017: 374). Buna göre sürdürülebilir turizmin amacı, kaynakların sürekli ve dengeli bir şekilde kullanımının sürdürülmesini sağlamaktır.

Sürdürülebilir turizm, sadece doğal kaynakları değil aynı zamanda doğal ve tarihi, kültürel, sosyal ve estetik değerleri de koruyan, geliştiren ayrıca çekiciliğini sağlayan turizmdir (Güneş, 2018: 220). Sürdürülebilir turizm “çevresel ve sosyal açıdan uyumlu turizm” olarak tanımlanmakta, turizm ise tepesi olan “sihirli beşgen” olarak adlandırılmaktadır.

1.1.6. Sürdürülebilir Turizmin Önemi

Kaynaklar üzerindeki olumsuz etkileri olan 15 ila 20 yıl sonra, turizmin görünür hale geldiğinde, örneğin gemilerin batmasına neden olabilecek aktörleri gemiler batmadan önce önlemek ve sonlandırmak için turizmin sosyo-ekonomik yönleri mutlaka ele alınmalıdır (Joshi & Dhyani, 2009: 33). Buna göre sürdürülebilirlik turizm sektörünün olmazsa olmaz gereksinimlerinden biri haline gelmektedir. Sadece ekonomik yönü düşünüldüğünde turizm yapmak bile çok zordur. Turizm bu nedenle bir bütün olarak değerlendirilmelidir.

Sürdürülebilir turizmin hâkim koşullarına dönüş, döviz, gelir ve istihdam gibi önemli makroekonomik uyarılar nedeniyle hızla ve plansız gelişen turizm, birçok turizm türünü beraberinde getirmiştir. Destinasyonların fiziksel ve kültürel çevresinin ciddi şekilde zarar görmüş olması ve sınırlarını oluşturan doğal orman bitki örtüsünü de tehdit etmeye devam etmesidir. Kontrolsüz büyümenin kesinlikle kalkınma olmadığı unutulmamalıdır (Saveriades, 2000: 147). Hem doğal hem de kültürel kaynaklar olan mülk kaybı, turist talebinin azalmasına yol açmıştır.

Türkiye, turizm sektörü ile bağlantılı olarak dünya uluslarının hükümetlerine benzemekte, ancak olasılıkları değerlendirmekte eğitilmiş işçilerden oluşan bir azınlıktan ve bir hükümeti hesaba katmakta yavaştır. Turizm sektörü ile birlikte sadece ekonomik ilkelerin değil, sosyal ve çevresel değerlerin de dikkate alınmasına dayalı bir strateji oluşturmaya ve bu doğrultuda turizm planları hazırlamaya ve uygulamaya başlamıştır. Bu, sürdürülebilir turizmin kendisinin gelişmesidir. 1950'lerden 1970'lere kadar tüm dünyada popüler olan kitle turizmi, turizm işine ek olarak çoğunlukla küçük ve dengesiz dağılan ekonomik katkıları sağlamış, ancak birçok ekolojik ve kültürel sorunları da beraberinde getirmiştir (Kozak & Rimmington, 2000: 2). Bu nedenle söz konusu konular her geçen gün artarak devam ederken, 20. yüzyılın sonlarında ve hemen sonrasında turizm sektöründe tüketici davranışlarında meydana gelen değişim, turizmin de sürdürülebilir kalkınması ihtiyacını hemen her platformda ön plana çıkarmıştır. Bu davranış doğal olarak alternatif turizm arayışlarına yol açmıştır.

Turizmin sürdürülebilirliği kıt kaynakların korunmasına bağlıdır. Turizmin sürdürülebilirlik ilkelerine göre organize edilmesi ve yönetilmesi, başta çevresel değerler olmak üzere mevcut turizm kaynaklarının kullanımını en üst düzeye çıkarmak, kısa, orta ve uzun vadede yıkıcı faaliyetleri önlemek ve olası olumsuz etkileri de en aza indirmektir (Sezgin & Karaman, 2008: 429). Buna göre turizm türü ne olursa olsun, kontrol edilmediği takdirde destinasyonun çevresine ve kültürüne olumlu değil, olumsuz bir etki yaratacaktır.

1.1.7. Sürdürülebilir Turizm Planlaması

Turizm planlaması, turizm endüstrisinin optimal hedefleri, bu hedeflere ulaşmak için kullanılacak turizm kaynakları, kaynakların sürdürülebilir kullanımı için alınacak

önlemler ve yapılan küresel analizler ile belirlenmektedir (Baran & Sat, 2015: 601). İlaveten ülkenin siyasi rejimi ve uyguladıkları ekonomik sistem, turizm endüstrisinde hangi eğlence veya turizm faaliyetlerinin, nerede, ne olduğu ve ne zaman nasıl yapılacağı planlanmalıdır.

Bunun yanında sürdürülebilir turizm için destinasyonların asıl sahibi olan yerel halkın tanınması, eğlence ve turizm faaliyetlerinin mevsimsel olmaması, yılın 12 ayına yayılması, destinasyonda çevresel etkiyi en aza indirecek önlemlerin alınması gerekmektedir. Destinasyonlar güneş, jeotermal, rüzgâr ve nehir enerjisi gibi çevre dostu enerjilerin kullanımına değer vermesi ve yatırım yapılması, destinasyonlardaki bölgesel ve etnik kimliklerin korunması, destinasyonları ziyaret eden yerli ve yabancı turistlerin yerel faaliyetler ile yerel tarım, hayvancılık vb. faaliyetlere katılmalarının teşvik edilmesi önemlidir (Baran & Sat, 2015: 602). Ayrıca ekosistem dinamikleri de korunarak faaliyetlere dâhil edilmesi ve dinlenme tesisleri sağlanması, eğlence ve turizme yapılan yatırımlar, tüm destinasyonlardaki ihtiyaçlara göre uzun vadeli yönetilmelidir.

Sürdürülebilir turizm kavramı turizm ile eşanlamlı olmasından dolayı birçok kaynakta turizm olarak da bilinmektedir. Bazı kaynaklara göre turizm, sürdürülebilir turizm faaliyetleri gerçekleştirebilen turizm türlerinden biri olarak sunulmuştur. Turizmin hala tek bir tanımı yoktur ve yeni bir turizm anlayışı mı yoksa bir turizm türü mü olduğu tartışmaları devam etmektedir. Tabiatı esas alan turizm (Ağırlıklı Olarak Doğada İlkesi), genel olarak turizm doğayı, yerel kültürü ve kullanılan diğer tüm kaynakları koruyarak gerçekleştirilen turizm (Koruyamayacaksın Dokunma İlkesi), girdileri destekleyen ve çoğunlukla yerel olan bir turizm endüstrisi (Kazanç Öncelikle ve Çoğunlukla Yerelde İlkesi) gibi turizmi üç temel ilkeye göre deneyimlenen çeşitli turistik eylemlerinden oluşmaktadır. Deneyimsel turizm türleri, tabiat turizmi, aksiyon turizmi, kırsal turizm, miras (Tarihi-Kültürel-Doğal) turizmi, faaliyet (Nostaljik Mekân Sunumu-Toplantı-Festival- Sergi-Yarışma vd. etkinlikler) turizmi ve kaplıca ile sağlık turizmi olarak yedi kategoride toplanmaktadır (Genç, 2021: 2).

1.1.8. Sürdürülebilir Turizmin Başarı Koşulları

Birleşmiş Milletler Çevre Programı tarafından oluşturulan 12 sürdürülebilir turizm çevre dostu kalkınma hedefi aşağıda gösterilmiştir (Garanti BBVA, 2020: 2),

1. Ekonomik Süreklilik, Uzun vadede fayda sağlamaya ve büyümeye devam etmeleri için turistik cazibe merkezlerinin ve işletmelerin sürekliliğini ve rekabet edebilirliğini sağlamak.
2. Yerel Refah, Yerel ziyaretçi harcamalarını artırmak da dâhil olmak üzere turizmin ev sahibi destinasyonlara katkısını en üst düzeye çıkarmak.
3. İstihdam Kalitesi, Irk, cinsiyet, engellilik gibi konularda ayrım gözetmeksizin ücret ve hizmet kalitesini artırmak, turizmin yarattığı yerel istihdamın nicelik ve niteliğini artırmak.
4. Sosyal Eşitlik, Turizmden elde edilen ekonomik ve sosyal faydaların halka adil bir şekilde dağıtılmasını sağlamak.
5. Ziyaretçi Memnuniyeti, Irk, cinsiyet veya engellilik temelinde ayrımcılık yapmadan tüm ziyaretçiler için güvenli ve tatmin edici bir deneyim sağlamak.
6. Yerel Kontrol, Yerel yetkililer bölgede turizm planlamasına, yönetimine ve gelişimine dâhil edilmeli ve yetkileri artırılmalıdır.
7. Toplumsal Refah, Toplumsal bozulmaya veya sömürüye neden olmadan yerel halkın sosyal yapılara ve olanaklara erişimini sağlayarak yaşam kalitesini korumak ve iyileştirmek.
8. Kültürel Zenginlik, Ev sahibi toplulukların kültürüne, geleneklerine ve tarihi mirasına saygı gösterme ve bunları güçlendirme.
9. Fiziki Bütünlük, Kentsel ve kırsal alanların kalitesini korumak ve geliştirmek ayrıca çevrenin fiziksel ve görsel bozulmasını önlemek.
10. Biyolojik Çeşitlilik, Doğal alanların ve vahşi yaşamın korunmasına ve olası hasarın en aza indirilmesine yardımcı olmak.
11. Kaynak Verimliliği, Turizm ve hizmet işletmelerinin geliştirilmesinde, işletilmesinde sınırlı ve yenilenemeyen kaynakların kullanımını en aza indirmek.

12. Çevresel Sağlık, Turizm işletmeleri ve ziyaretçiler tarafından hava, su, toprak kirliliği ve atık üretiminin azaltılması.

1.1.9. Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) Kriterleri ve Türkiye Sürdürülebilir Turizm Programı

GSTC Standartları olarak da bilinen Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC), seyahat ve turizmde sürdürülebilirliği sağlamak için küresel standartları düzenler ve yönetir. Destinasyon kriterleri ve sektör kriterleri olmak üzere iki ana başlık altında toplanan kriterler, dünya çapında turizmde kullanılan ortak bir dilin oluşturulmasını hedefler.

Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi, dünya çapında geçerli olan seyahat ve turizm standartlarını belirlemektedir. Turizm alanında evrensel bir dil oluşturularak ve belirli standartlar dikkate alınarak bu standartlara işletmecilerin uyum sağlaması beklenmektedir. Bu sektördeki paydaşlar, uygulayıcılar ve kullanıcılar tarafından benimsenen kurallar sayesinde seyahat ve turizm sektörünün sürdürülebilir kılınması için çalışılmaktadır.

GSTC kriterleri veya GSTC Standartları olarak bilinen yönetmelikler, eğitim, farkındalık, politika oluşturma, ölçme, değerlendirme ve belgelendirme için temel oluşturmaktadır. Ayrıca standartlar, her destinasyonun yerel kültürü, ortamı ve düzenlemeleri dikkate alınarak ek standartlar veya düzenlemelerle desteklenebilmektedir.

GSTC standartları dört ana temadan oluşmaktadır (Kapadokya Üniversitesi Sosyal ve Stratejik Çalışmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi, 2023: 2):

1. Sürdürülebilir yönetim
2. Sosyo-ekonomik etki
3. Kültürel etki
4. Çevresel Etki

GSTC Standartları, yılların bilgi ve deneyiminin bir sonucu olarak geliştirilmiştir. Ayrıca bu standartlar küresel ve yerel kaynakların düzenlemelerine dayanmaktadır.

Sürdürülebilir Turizm Çerçevesi kapsamında oluşturulan sertifikasyon düzenlemeleri, değişen küresel koşullara ve yerel düzenlemelere göre de güncellenmektedir.

GSTC standartları, her büyüklükteki kuruluşu hedefleyerek sürdürülebilirlik faydaları sağlamayı amaçlamaktadır. Bu kıyaslama, tüm sektörlerde sürdürülebilirlik standartlarının geliştirilmesi ve yönetimi için yönergeler sağlayan güvenilir sürdürülebilirlik standartları için küresel üyelik birliği olan ISEAL Alliance'a dayanmaktadır. GSTC standartlarının tüm gereksinimleri zorunludur ve belgelendirme sırasında tüm koşullar karşılanmalıdır. İşletmenin standartlara nasıl uyduğu öğrenilmek istendiğinde ön değerlendirme de yapılmalıdır.

GSTC sertifikası; en yüksek sosyal ve çevresel standartlara uygunluk, sürdürülebilir turizmi tercih eden tüketicilere erişimin artması, güvenilirlik, online seyahat acenteleri içerisinde yer alma, sürdürülebilir turizm sunan web siteleri ve acenteler tarafından tercih edilme, uzun vadeli vizyon nedeniyle daha karlı kazanç elde edebilme ve GSTC Sertifika logosu kullanım hakkı gibi avantajlar sağlamaktadır (Kapadokya Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi, 2023: 2)

Türkiye, dünya turizm sektöründe rekabet gücünü artırmak ve özellikle Akdeniz Çanağındaki güçlü rakiplerin mevcudiyetinde artan turizm talebinden daha fazla pay alabilmek için sürdürülebilirlik, bilişim altyapısı, güvenlik, insan kaynakları gibi alanlarda çaba göstermektedir (Sakal, 2021: 128). Türkiye Cumhuriyeti hükümeti sürdürülebilirliği 2028 Turizm Master Planına dahil etmiştir. Plan kapsamında turizmde konaklama sektöründeki sürdürülebilirlik sorunlarının hafifletilmesi hedeflenmektedir.

Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA), turizm gelişiminin faydalarının daha yaygın bir şekilde dağıtılmasını sağlamak amacıyla İl Tanıtım ve Geliştirme Programını başlatmıştır. Bu programa kamu kurumları, özel sektör, akademi ve sivil toplum katılmaktadır. Programın amacı Türkiye'deki 81 ilin turizm potansiyelini geliştirmektir. İşgücü açığının giderilmesi, genç istihdamının teşvik edilmesi ve kapsayıcı kalkınmanın desteklenmesi de Turizm Master Planı'ndaki temel önceliklerdir. Bu hedeflere ulaşmak için Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Milli Eğitim Bakanlığı ortak bir protokol imzalamıştır. Bu protokol, Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Yiyecek ve

İçecek Hizmetleri ve Eğlence ile ilgili alanlarda öğrenim gören öğrencilerin turizm sektöründe beceri eğitimi ve staj yapmalarını zorunlu kılmaktadır.

Ayrıca TGA, Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) ile ortaklaşa olarak Türkiye Sürdürülebilir Turizm Programı'nı başlatmıştır. Bu girişim, konaklama tesislerini, seyahat acentelerini, tur operatörlerini ve destinasyonları Sürdürülebilir Turizm Belgesi ve Sertifikası almaya teşvik etmektedir. Bu sertifikalar, GSTC tarafından belirlenen uluslararası kabul görmüş sürdürülebilirlik standartlarına uymaktadır. Program aşamalı bir yaklaşım izlemekte olup, Türkiye'deki tüm konaklama tesislerinin 2023 yılı sonuna kadar belirlenen standartların yüzde 30'unu karşılayarak Birinci Aşama Sürdürülebilir Turizm Doğrulamasına ulaşması beklenmektedir. Yüzde 70'lik uyumluluğu hedefleyen ikinci aşamanın 2025 yılında tamamlanması planlanırken, yüzde 100 uyumluluğu hedefleyen üçüncü ve son aşamanın 2030 yılı sonunda tamamlanması öngörülmektedir (World Economic Forum, 2023:11).

1.2. YÖNETİM

1.2.1. Yönetim Kavramı

İş açısından yönetim, bireylerin veya grupların bir veya daha fazla hedefe ulaşmak, hizalamak ve bağlantı kurmak için ortak çabasıdır. Bu nedenle yönetimin temel unsurları, belirli amaçlar ve bunların amaçlarını belirlemek, çok sayıda insanı bir araya getirmek, işbölümünü ve birlikte çalışanların işbirliğini sağlamaktır. Bu kişi ortak amaç ve hedefleri takip ederek birlikte hareket eder. İşletme yönetimi olgusu, yönetimi oluşturan faaliyet grupları açısından da tanımlanabilir. Dolayısıyla yönetim, belirli hedeflere ulaşmak için faaliyetlerin planlanması, organize edilmesi, işe alınması, yönlendirilmesi, koordinasyonu ve izlenmesi sürecidir. Bir işi yürütmek, hem işin uzun vadeli yönünü belirlemek hem de bu konuda günlük kararlar almak anlamına gelir. Bir organizasyon içindeki bilgi akışını, karar verme ve kontrol etmenin hiyerarşik kanallarını takip eder. Ayrıca şirketin liderleri ve yöneticileri arasında çok düzeyli bir ilişki de vardır (Öztürk, 2010: 124).

Yönetici, bu nedenle, belirlenen amaçlara ulaşmak için istenen davranışları teşvik eden, yönetilenler arasında işbirliği ve dayanışmayı sağlayan, gerektiğinde yapılan işleri denetleyen ve genel olarak bu yetkileri kullanan kişidir. Yaşamak ve hayatta kalmak için

zihinsel, sosyal ve fiziksel ihtiyaçları olan insanlar kendilerine uygun bir hayat yaşamak için yönetime ihtiyaç duyarlar. Bireyden topluma aktarılan bu yönetim ve yönetim eylemlerinin öncelikle fikri bir temele oturtulması gerekir. Bu entelektüel temel, yönetim ve yönetim arasındaki ayrılmaz ilişkiyi açıklar (Kkli, 2015: 1).

En az iki hükümdarın ve tebaanın doğduğu ilkel zamanlarda hkmetlerin ortaya çıkış sebebi yaşamak ve hayatta kalmaktır. Zamanla hayatta kalanlar için ilişki kurmanın yeni bir boyutu da eklenmiştir. Çünkü ontolojik olarak bir kavram üç şekilde var olabilir. Bunlar düşünce, dil ve dış dünyadan oluşmaktadır (Akdeniz, 2008: 19).

Bu bağlamda tarih öncesi çağlarda fikri bir eylem olarak başlayan yönetim, ortak bir amaç doğrultusunda eylemleri gerçekleştirme dili olarak varlık kazanmış, daha sonra yöneten-yönetilen ilişkisinde dış dünyada bir dil halini almıştır. Yönetim kavramı, Sanayi Devrimi zamanına kadar yaygın olarak kullanılıyordu, ancak az sayıda şirketin ve yeni gelişen endüstrinin onu bir bilim haline getirmesi ve topluma nüfuz etmesi 18. yüzyıla kadar değildi. Stratejik Yönetim Kavramı Yönetim literatüründe ancak 20. yüzyılın sonlarında yönetim kavramı olarak ele alınmış ve yerleşmiştir (şimşek & elik, 2017: 3).

Türkçede yönetim kavramı “İşi yönetmek” anlamına gelen yönetim (Türkçe Sözlük, 2019: 396), akademik bir disiplin olarak ortaya çıktığı günden bu yana giderek daha geniş anlamda kavramsallaştırılmaktadır. En geniş anlamda, belirli hedeflere ulaşmak için insan kaynakları, ekipman, hammadde ve zaman unsurları dahil olmak üzere fonların uyumlu ve etkin kullanımı yoluyla belirli kararlar almak ve vermektir (şimşek & elik, 2017: 6).

Hissom’a (2009: 300) göre benzer şekilde yöneticiler belirli finansal ve insan kaynaklarını kullanırlar. Belirli hedeflere ulaşmak için stratejik planlamayı içeren örgütsel bir süreçtir. Bu açıdan bakıldığında, sanatsal ve kişisel yeterliliğin önemi inkr edilemez, ancak aynı durumun belirli metodolojilere veya bilimsel ilkelere bağlı kalmayan yönetim süreçlerinin kaderi için de geçerli olduğu açıktır. Yukarıdaki tanımlar önemlidir ancak insan öznelliğine tabidir. Yönetim sürecinin bu kadar çok bileşeniyle, değerlere ve felsefelere uygunluğu daha da önemli hale gelmektedir.

Çünkü Hodgkinson'a göre değerlerle ilgilenen yönetim, gerçeklerle ilgilenen yönetimle ilgili bir kavramdır. Gerçekler yalnızca gerçekten olmuş ve çelişkili olmayan şeyler anlamına gelirken, değerler çelişkili olmadıkları anlamına gelmektedir. İlk insanın yaratıldığı günden tüm insanlığın sonuna kadar tek bir hükümdarın olacağı ve kesintisiz olarak hüküm süreceği argümanından hareketle değerlerle ilgilenen otoritenin, gerçekleri ele almada da hükümete yol gösterdiği kabul edilmektedir (Hodgkinson, 2008: 132).

Çünkü hükümet, Felsefe, ontoloji (varlık bilimi), aksiyoloji (değerler ve estetik bilimi) ve epistemoloji (bilgi bilimi) olmak üzere üç ana bölüm sayesinde felsefeden daha dar bir kavram olarak yönetimin bir çerçeve türetmesine gereksinim duymuştur (Küçükali, 2015: 2).

Bu açıdan yönetim felsefesinin operasyonlara da yön verdiğini ve genel bir yön çerçevesi çizdiği görülmektedir. Yönetim, bazıları tarafından sanat, bazıları tarafından bilim olarak tanımlanmaktadır (Bohoris & Vorria, 2008: 2).

Bazı âlimler tarafından da bilim ve sanatın karışımı olarak yorumlanmış ve günümüzde bu oran %90 sanat ve %10 bilim olmasına rağmen bu oranın %80 sanat ve %20 bilime çıkacağı söylenmektedir. Bu yaklaşımla yönetimin her ne kadar sanatsal bir yanı olsa da bilimsel niteliğinin önümüzdeki yüzyıllarda önem kazanması beklenmektedir (Teel, 2021: 2).

1.2.2. Yönetimin Tarihsel Gelişimi

MÖ 8000 yıllarında Mezopotamya'da kurulan ve tarihin bilinen en eski şehri olan Eriha (Jeriho) şehri, toprak yapısının uygun olması nedeniyle suya yakın bölgelerde tarımı geliştirmeye çalışsa da, elverişsiz coğrafya nedeniyle tarımdan ziyade ticarete yönelmiştir. Bir ticaret şehri olarak Eriha sakinleri, Sümerleri bölgedeki en gelişmiş topluluk haline getirmişlerdir (Ronan, 2003: 30).

Eriha şehri, ticari bir şehre dönüşmesi ve ticarete kullandığı organizasyon becerilerini kullanması nedeniyle bir yönetim organizasyonu fikri için de bir başlangıç noktası olarak görülmüştür. Sümerlerin çivi yazısını keşfetmesi ve Sami dilinin ana dil olarak tarihe geçmesiyle yönetim sistematize edilmiş ve ilk idari işlem kayıtların

saklanması ile arşivlenmesi ve bürokratik bir yapı tarafından merkezi bir yönetim sistemi önerisi de başlamıştır (Ateş & Ünal, 2004: 27).

Merkezi yönetimin özellikle ekonomik ve tarımsal alanlarda dini otoriteler ve tapınaklarla oluşturulmuş olması ve ‘rahip kral’ ya da ‘tapınak ekonomisi’ adını alması da bilimsel alanda iktidara yönelik idari hassasiyeti göstermektedir (Tekin, 2014: 5).

Yönetim düşüncesinin ve sistematik yönetim organizasyonun net izlerine ancak yazının icadından sonraki ilk çağda (M.Ö. Yazının keşfinden çok önce, imgeler ve karakterlerle toplumun yaşamı şeklinde yönetimin önemi hakkında fikir sahibi olmak mümkün gibi görülmektedir (Ronan, 2003: 8).

Tarih öncesi çağlardan M.Ö. 1500’li yıllara kadar uzanan Paleolitik Çağ’da (Kaba Taş Devri), onu takip eden Mezolitik (Yontma Taş Devri), Neolitik (Cıvalı Taş Devri) ve Kalkolitik (Maden Devri) Çağ’dan kalma Arkeolojik kalıntılar üzerinde duran, çocukları tutan ve aynı zamanda hayvanları yöneten, tahtlarda oturan kral ve hükümdarların heykelleri dikkat çekmektedir (Kapanoğlu, 2006: 8).

İlk birikmiş insan gruplarının örgütlenme becerileri, yönetim düşüncesinin Sümerler dönemine kadar uzandığını ortaya koysa da, kavramsal bir bilim olarak yönetim, 18. yüzyıl düzeninde gerçek ve tüzel kişilerin kurulması ve yönetilmesi ile çok yakın bir zamanda yeniden canlanmıştır. Bu anlamda yönetim biliminin kurucusu olarak yönetim kavramı bilimsel literatüre Henri Fayol’un 1916 yılında yazdığı “General Management of the Industry” adlı kitabı ve Frederick Taylor ’ın 1915 yılında yazdığı “Bilimsel Yönetimin İlkeleri” adlı kitabı ile girmiştir (Kara, 2008: 4).

1.2.3. Yönetim Ontolojisi ve Yönetim Etiği

Varlıkbilim anlamına gelen ontoloji eski Yunanca ’da varlık veya var olma demek olan “on”, “ontos” kelimesi ile bilgi demek olan “logos” kelimelerinin birleşiminden oluşmakta ve bir varlığın var oluş sebebi ile ilgilenmektedir. Bu bağlamda yönetim ontolojisi, yönetimin neden gerekli olduğu ve neden var olduğu ile de ilgilenir. Yönetim etiği, yönetimle ilgili tüm faaliyet ve uygulamalarda uyulması gereken bir dizi etik ilke ve davranış kurallarıdır (Güçlü vd., 2003: 1514).

Bu bağlamda yönetici, planlama aşamasında başlayan ve tüm yönetim sürecine nüfuz eden bir etik değerler sistemini benimsemelidir. Yönetimde, Etik, doğruyu yanlıştan ve yanlış doğrudan ayırma özelliğine göre yönlendirilir. Hemen hemen tüm idealist filozoflar doğru ve yanlış, yanlış ve doğru, ahlak gibi değerler felsefesini Aristoteles ile kavramsallaştıran ancak çok sonra yaygınlaşan bir yönetim biçimi ortaya koymuşlardır. 1980’li yıllarda Avrupa’da başlayan yönetim reformu araştırmaları ile örgütsel kaynakların daha sınırlı ama daha verimli ve hakkaniyetli kullanımına olan ihtiyaç ve yönetimin etik temelleri de ortaya çıkmış, yönetim etiği vurgulanmaya başlanmıştır (Baydar, 2005: 47).

1.2.4. İyi Yönetim ve İdeal Devlet Anlayışı

İyi ve ideal yönetim anlayışı ve arayışı çok erken çağlardan beri var olmuştur. Özellikle felsefi anlamda Sokrates ve Platon (Eflatun) filozoflarının ilk çağına kadar ahlaka, iyiye, güzele, adalete, erdeme odaklanmış olsalar da, özellikle Platon’un neredeyse tüm yaşamını iyi yönetim ve ideal devlet arayışı içinde geçirdiğini, birçok eserinden de anlaşılabileceği gibi görülmektedir. Platon’un özellikle yönetim felsefesi alanında yazdığı “Devlet” kitabı, bu alandaki birçok araştırmanın temelini oluşturmaktadır. Platon’un ideal devlet romanında devlet üç unsurdan oluşur. Bunlar, liderler, askerler ve insanlardır. Ona göre özellikle yöneticiler, felsefe ve analizi anlama yeteneğine sahip filozof-kralları içermelidir (Platon, 2015: 5).

İyi yönetim ve ideal devlet fikri tarih öncesi çağlara kadar gitse de iyi yönetim kavramı Birleşmiş Milletler (BM), Uluslararası Para Fonu (IMF) ve Dünya Bankası gibi kuruluşlar tarafından geniş çapta benimsenmiş ve 1990’larda kullanılmıştır (Aktan, 2015: 55).

1.2.5. Yönetimi Oluşturan Unsurlar

Yönetimin bir bilim haline geldiği ilk yıllarda Fayol, yönetimin unsurlarını planlama, organize etme, yürütme, koordine etme ve kontrol etme şeklinde gerçekleştirmiştir, ancak bazı akademisyenlere göre bu unsurlara İK, raporlama ve bütçeleme eklenmiştir. Planlamanın merkezi olan karar verme, unsurların ilk unsuru olan yönetim unsurları, karar vermek, planlamak, organize etmek, iletişim kurmak, etkilemek, koordine etmek ve değerlendirmektir (Küçükali, 2015: 169).

1.2.5.1. Karar

Karar verme genellikle birçok seçenek arasından en iyi seçeneği seçmek olarak tanımlanır. Yönetim iyi bir planlama ile başlasa da, planlamanın özü karar vermektir. Yönetim unsurlarının kilit noktası sayılan karar alma aşamasında, yöneticilerin tüm örgütün ve çalışanların faydalarını maksimize etmeleri önemlidir. Bu bağlamda, yönetim sürecinin en başında yer alan karar verme, organizasyonun karar verme aşamasında uygulanan yöntemler ile mevcut yetenekler arasında seçim yapmayı entelektüel, duygusal ve fiziksel süreçlerin de bir bileşenidir (Çelikten vd., 2019: 581).

1.2.5.2. Planlama

Planlama, geleceği değerlendirmek, yorumlamak ve buna göre gerekli aksiyonları almaktır. Bu bakımdan yönetim sürecinin harekete geçmeye karar verdikten sonra ihtiyaç duyacağı ilk unsur planlamadır. Planlama sürecinin en önemli amacı, etkili ve verimli yönetimi sürdürmek için organizasyonda kimin ne yapacağını açıkça tanımlamaktır (Küçükali, 2015: 170).

Bu netlik, yönetim sürecinin sonraki adımlarında sağlamlığı ve hedef yönelimini kolaylaştıracaktır. Başka bir tanıma göre planlama, istenilen amaçlara ulaşmak için araç ve yöntemlerin karşılaştırılarak neyin, nasıl yapılacağını belirlenmesidir. Bu bağlamda yöntemleri, programları, stratejileri ve politikaları içeren bir kavram haline de gelmektedir (Akgemci, 2015: 8).

Bu nedenle, yönetim sürecinin kalitesini ve etkinliğini etkileyebilecek bu kadar kapsamlı nitelikteki planlamanın, yöneticiler tarafından tam olarak anlaşılması ve stratejik olarak önemli olması gerekmektedir (Ufartiene, 2014: 177).

1.2.5.3. Organize Etme (Örgütlenme)

Organizasyonun en genel tanımıyla bu, kuruluşun tüm kaynaklarının doğru zamanda, doğru yerde ve en doğru şekilde değerlendirilmesini sağlamaktır. Bu ilerleme, bir organizasyonun belirlenen hedeflere etkin ve verimli bir şekilde ulaşabilmesi için alması gereken aksiyonları kategorize eden, bu katmanları belli bir seviye ve konuma

getiren, aynı zamanda doğru nicelik ve nitelikte işgücünü oluşturan aksiyonları içermektedir (Şimşek & Çelik, 2017: 45).

Örgütlenme, kaostan düzen yaratma eylemi olduğundan, oluşturulan bu düzen içinde örgütsel olarak tanımlanmış amaçlara ulaşmak daha kolaydır. Dolayısıyla örgüt, süreç içinde ulaşmak istediği hedeflere ulaşamaz ise, görev dağılımını ve çalışma yerlerini değiştirerek yeni bir örgüt düzenine karar verebilir. Burada da yöneticinin iletişim ve denetleme becerisi önemlidir (Küçükali, 2015: 172).

1.2.5.4. Yürütme

Massie, yöneticiyi astlarını eğitmek, onları uygun şekilde motive etmek, emir vermek ve hedeflere ulaşmak için organizasyonu disipline etmek olarak tanımlarken, Fayol, yöneticiyi komuta eden, Koontz ve O'Donnel ise yöneten kişi olarak tanımlar. Ve ekip üyelerini yönlendirerek bir amaca yönelik çabalarını gösterir (Şimşek & Çelik, 2017: 60).

Örgüt üyelerinin çabalarının örgütün ortak amacına hizmet ettiği örgütlerde amaçlara ulaşma olasılığı yüksektir. Yönlendirme ve işletme temelde örgütün amaçlarına ulaşmak için yürütülen bir dizi faaliyettir. Bu anlamda uygulama, yönetimin planlanan kısmının eylemlerinin gerçekleştirilme aşaması olarak da değerlendirilmektedir (Şeker, 2012: 4).

1.2.5.5. Koordinasyon

Koordinasyon, örgütsel hedeflere ulaşmak için bir örgütün farklı bölümleri arasında işbirliği içinde ortak görevleri yerine getirme sürecidir. Bu bağlamda koordinasyon süreci, işbirliği gerekliliği açısından etkileşimli ve bütüncül bir iletişim yönüne sahiptir. Bu nedenle yönetim sürecinin koordinasyon aşamasında yönetici görevi yapan değil, koordinatör konumunda olmalıdır (Küçükali, 2015: 176).

Bu anlamda yönetim sürecinin düzgün bir şekilde koordine edilebilmesi için dış koordinasyon, iç koordinasyon ve merkezi koordinasyonun kurulması önemlidir. Bu tür koordineli yönetim sırasında, problemler herkes tarafından bilinir, tekrar eder ve karışıklık kaçınılmaz olur. Fakat yeni fikirler kolaylaşır, izlenecek plan ve programlar net

bir şekilde anlaşılır ve organizasyon hedeflerinize daha kolay ulaşılabilir. Etkileşim yönetimi süreci ise iyi bir koordinasyon ile geliştirileceği için yönetici hedeften sapmadan koordine ettiği organizasyon üyelerinin işbirliği ile çalışmasını sağlayabilir (Yıldırım, 2013: 34).

1.2.5.6. İletişim

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte artan ve artmaya devam edecek, karmaşıklaşan organizasyon yapıları, sürekli gelişen ürün grupları, bilgi toplama yönetimi ve organizasyon üyeleri ile paylaşımda iletişimi her geçen gün daha önemli hale getirecektir (Bucata & Rıjescu, 2017: 50).

Bireyler ve örgütler arasında fikir, bilgi, duygu ve düşünce alışverişi olarak tanımlanabilecek iletişim, bireysel fiziksel ve çevresel faktörlere, iletişim kurarken kullanılan sembollere, kültürel farklılıklara, değer yargılarına, algılara veya zaman kısıtlamalarına bağlı olarak engellenebilse de, örgütün amaçlarına ulaşamadığı, verimliliğin önemli olduğu arterlerden biridir. İletişim, kaynak, mesaj, kanal, ortam, alıcı ve yanıtı içermektedir (Şimşek vd., 2020: 59).

1.2.5.7. Etkileşim

Yönetimsel becerinin ana unsuru, etkin bir şekilde ve yüksek etkileşim içerecek şekilde insanlarla uğraşmaktır. Zira örgüt, teknolojik unsurlardan ve sermayeden ziyade öğrenme ve etkileşim yoluyla gelişip, amaca ulaşma yolunda ilerleme kaydedebilmektedir. Bu bağlamda yönetimde etki, örgütün karar verme süreci ile ilgili olmakla birlikte örgütün anatomisinden çok fizyolojisiyle ilintilidir. Zira yönetici bu noktada, liderlik vasfıyla ve insan ilişkileri becerisi ile örgüt bireylerinin potansiyellerini açığa çıkartmalarını ve bu potansiyellerini örgüt amaçları için kullanarak kararları etkilemeyi hedeflemektedir (Küçükali, 2015: 175-176).

1.2.5.8. Denetim

Denetim, tüm organizasyonlarda iyi yönetimin kilit noktasıdır. Kuruluşun kendisi ve çalışanları nedeniyle kusurları veya riskleri olabilir, ancak tüm bu risk ve kusurlar, büyük krizlere neden olmazsa iyi bir kontrol ve kontrol mekanizması ile en aza

indirilebilir. Kontrol ekipmanlarının kontrol alanları personel, üretim (hizmetler/varlıklar), kuruluşun dış ilişkileri, yönetim ve finans iken, kontrolün kendisi dört aşamada gerçekleşmektedir (Şimşek & Çelik, 2017: 122).

1. İstenen standardı belirleme (faaliyet, hedefler, planlar ve programlarla tutarlı olmalıdır)
2. Gerçekleştirilen aktiviteyi ölçme
3. Gerekli (standart) faaliyetleri gerçek faaliyetlerle karşılaştırma
4. Hataları gidererek sapmaları düzeltme

1.2.5.9. Değerlendirme

İzleme ögesinin bir devamı olan değerlendirme, eylemlerin veya davranışların kontrolü, örgüt üyeleri veya yapılan iş hakkında sonuçlar ve yargılar çıkarma eylemidir. Değerlendirmelerin makul bir denetim sonucunda yapılması gereken objektif yargılar olması gerektiğinden, değerlendirme sürecinde kullanılan ölçeklerin de güvenilir olması gerekmektedir (Küçükali, 2015: 177).

1.2.6. Temel Yönetim Kademeleri

Yönetim kademeleri temel olarak iki alt bileşende ele alınmaktadır. Konumlarına ve hiyerarşik işlevlerine göre bir yönetim biçimine sahiptirler. Ayrıca sistemdeki konumlarına göre kendi alt boyutlarına ayrılmaktadır (Şimşek & Çelik, 2017: 18).

1.2.6.1. Hiyerarşik Konumlarına Göre Yöneticiler

Hiyerarşik anlamda yönetim kademeleri, bağlı oldukları pozisyonların seviyesine göre üç boyutta tasnif edilmektedir. Bu, stratejik kararların en üstte alındığı, orta yönetimin operasyon yönetimi ile genel yönetim arasındaki koordinasyon ve yönetim ilişkisini yönettiği ve ana fonksiyonları ile personeli yönetmekten daha düşük seviyeleri yöneten en üst yönetim seviyesidir (Bayat, 2005: 10).

1.2.6.2. Tepe Yönetim (Stratejik Yönetim)

Üst yönetim, yönetimin en üst kademesidir, yönetim kademesi, hayatta kalmak, varlığını sürdürmek, gelişmek ve uzun vadeli stratejik hedeflere etkin bir şekilde ulaşmak için kararların alındığı problem çözme merkezidir. Ve her düzeyde etkili iletişim ve etkileşim gereklidir (Çetinkaya & Özutku, 2010: 3).

Başkan, Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Başkan Yardımcısı, Genel Koordinatör gibi kurumun genel politika yapıcıları ve karar alıcıları yönetimin en üst kademesini oluşturmaktadır. Üst düzey yöneticilerin kişisel bilgileri ve performansı, kuruluşun genel başarısı ve performansı ile yakından bağlantılıdır ve üst düzey yöneticilerin yüksek performansı, örgütsel performansı en üst düzeyde ön plana çıkarmaktadır. Bu kapsamda üst yönetim, tek bir CEO veya üst düzey yöneticiyi değil, üst yönetim seviyesindeki üst yönetim ekibinin tamamını kapsamaktadır (Gökçe & Şahin, 2004: 141).

1.2.6.3. Orta Düzey Yönetim

Örgütün stratejik hedeflerine ulaşmak için alınan kararların uygulanması, örgütün amaçları doğrultusunda alınan kararların planlanması, uygulanması, izlenmesi ve koordinasyonu olarak tanımlanan orta yönetim, performans hedefleri, taktiksel yönetim olarak da bilinmektedir (Harmancı vd., 2015: 16).

Bu bağlamda orta düzey yöneticiler, üst yönetim ile birinci kademe yönetim arasında köprü oluşturmada da stratejik öneme sahiptir. Bölüm başkanları ve bölüm yöneticileri, orta düzey yöneticilere örnektir. Orta yönetim seviyesindeki yöneticiler, operasyon sürecini doğrudan etkiledikleri için insan, teori ve teknoloji konusunda yüksek yetkinliğe sahip olmalıdır (Gökçe, 2019: 1157).

1.2.6.4. Alt Düzey Yönetim

Kuruluşun doğrudan mal ve hizmet üreten üyelerini yöneten veya denetleyen yönetici düzeyindeki kişilere birinci düzey veya alt düzey yöneticiler denir. Alt düzey yöneticilere örnek olarak ustabaşı, süpervizör veya nezaretçiler verilebilir. Kültürel uyumu en üst düzeyde olan birinci kademe yöneticiler, genellikle liderlik pozisyonlarına

terfi etmiş, iş disiplini yüksek, kurum kültürüyle yakından ilişkili, bağları güçlü çalışanlardır (Şimşek & Çelik, 2017: 17).

1.2.7. Fonksiyonel Konumlarına Göre Yöneticiler

İşlevsel bir yönetim düzeyi, bölüme özgü yöneticilerin işletmeye şube bazında bakılarak belirlendiği bir yönetim düzeyidir. Satın alma, üretim, pazarlama ve insan kaynakları gibi ayrı yönetim düzeylerinin tanımlandığı yönetim düzeyinde bir modeldir (Şimşek & Çelik, 2017: 18).

2. BÖLÜM

SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZMİN GELİŞTİRİLMESİNDE YÖNETİMİN ÖNEMİ, KAPADOKYA ÖRNEĞİ

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Araştırmada sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolünün Ürgüp, Göreme ilçelerindeki ve Mustafapaşa köyündeki otel işletmecilerinin GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergeler üzerinden görüşleri ile yerel halkın algılarına ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı çalışmalarına göre incelenmesi amaçlanmıştır.

Türkiye’de en çok ziyaret edilen destinasyonlar arasında ilk sıralarda yer alan Kapadokya bölgesi dünyanın dört bir yanından ve her yaştan ziyaretçiye tarih, doğa ve kültür bakımından ev sahipliği yapmaktadır. Kentin cazibesini ve çekiciliğini kaybetmemesi, işletmelerde halen bulunan “Güvenli Turizm Sertifikası”nın değişerek yerine “Güvenli ve Yeşil Turizm Sertifikası”nın kullanılmaya başlanmasıdır. 2019 yılında Türkiye’de ve dolayısı ile Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde görülen yoğun bir turist gelişinin ardından yaşanan Pandemi sonrasında 2022 yılına kadar görülen durgunluk neticesinde 2022 de ciddi bir turist akını gerçekleşmiştir. Bu durumda sürekliliğin ilerideki kuşaklara aktarılması adına, turizm işletmelerinde etkili bir yönetimin gerçekleştirilmesinin gerektiği düşünülmektedir. Aksi halde aynı seviyeye gelmesi imkânsız gibi görülen turizmin ve turizm işletmelerinin yok olma tehlikesiyle karşı karşıya kalacağı bir gerçektir. Bu durumun önlenmesi bağlamında Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde bulunan turistik işletmelerin cazibeleri ile devamlılıklarını sürdürebilmeleri adına öncelikle yoğun turist konaklaması görülen turizm işletmelerinde yönetim uygulamalarından, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı çalışmalarından ve yerel halkın görüşlerinden yararlanılmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir. Çünkü yönetim, organizasyonun hedeflerine ulaşmak açısından tercih edilmiş bireylerin, üst düzey duygusal zekâyâ sahip, aktif bilgiyi paylaşabilen, şeffaf olmayı ve güven vermeyi kabullenmiş, empati kurma

yeteneği bulunan, işini sahiplenen ve faal bir biçimde işini yapan, işyerinin menfaatlerini kişisel menfaatlerin önünde tutarak gerçekleştirdiği işyeri faaliyetleridir.

Çalışmanın Kapadokya bölgesinde en fazla ziyaretçiye ev sahipliği yapan Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde faaliyetlerini sürdüren turistik işletmelerde, sürdürülebilir turizm faaliyetlerinde yönetimin rolünün bulunup bulunmadığının belirlenmesi açısından yararlı olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda bölgede söz sahibi olan turizm işletmecilerinin GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergeler üzerinden belirlenmiş sorulara göre görüşlerinin tespit edilmesi önem taşımaktadır. Ayrıca T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı tarafından turizm açısından ne gibi çalışmalar yapılmış, ne kadar şeffaflar, ne yapılmalı ve ne gibi planlamaları var bu konularında bilinmesi çalışmada önemlidir. Bunun dışında yerel halkın görüşlerinin belirlenmesi ve bu görüşlere yönelik tavsiyelerin ortaya konulması önem taşımaktadır.

Kapadokya bölgesindeki Nevşehir ili içerisinde bulunan ve çalışmada ele alınan bu üç bölge araştırmacının ikamet ettiği bölgeye yakın olmasından dolayı tercih edilmiştir. Ayrıca bu çalışma anket ve diğer grup çalışmaları açısından da daha etkin bir şekilde veri elde etmek amacı ile sınırlandırılmıştır. Araştırma lokasyonundaki işletmelerin daha iyi ve etkili bir yönetime dikkat etmeleri ve bu lokasyonların turistler açısından daha fazla tercih sebebi olması hususu da önemlidir. Aynı zamanda birçok eğlence aktivitesi ve ulaşım kolaylığı sağlaması da bu lokasyonların seçilmesinde etkili olmuştur. Çalışma için seçilen üç bölgenin turizm açısından da olumlu bazı özellikleri mevcuttur. Örneğin; Mustafapaşa köyü konaklama açısından çok fazla işletmeye sahip değildir. Ancak Mustafapaşa'nın dünyanın en iyi turizm köyü seçilmesi köyün cazibesini arttırmış ve kültürel değerleri ile birçok açıdan bu bölge incelemeye değer görülmüştür.

Bölgedeki diğer turizm lokasyonları olan Uçhisar, Avanos ve Ortahisar gibi bölgeler araştırmacının ikametgâhına uzak kalmaktadır. Aynı zamanda konaklama açısından turistlerin daha az tercih etmeleri gibi nedenlerden dolayı bu bölgelerin araştırmanın dışında bırakılmasına neden olmuştur.

2.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI

Özellikle son dönemde ortaya çıkan tartışmaların yönetim ve yönetimin işleyişi ile ilgili olduğu da söylenebilir. Açıkça görülen odur ki yönetimin otel işletmelerinde sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde etkili olduğu düşünülmektedir. Tabi ki bu yaklaşım işletmecilerin ve yerel halkın çoğunluğunun destek olduğu durumda gerçekleşebilecektir. Bunun yanında T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Alan Başkanlıklarının da desteği çok önemlidir. Asıl önemli olan nokta yönetimin turizmin sürdürülebilirliğini nasıl sağladığı ve turizm işletmelerindeki uygulama şekli olmuştur. Yönetim tartışmalarının da amaçları doğrultusunda literatürdeki yerlerini de bu tarz da değerlendirmek gerekir.

Çalışmanın başında Tripadvisor üzerinden bu üç lokasyon için en iyi yorum alan 150 otel belirlenmiştir. Bu listelenen oteller içerisinde yöneticilerden veya işletmecilerden çoğunluğuna ulaşamaması veya çalışmaya katılmayı tercih etmeyerek konuya çekimser davranmaları ve yine çoğunluğun SYS hakkında bilgilerinin bulunmaması çalışmanın tamamen kolayda örnekleme yöntemi ile ilerlemesine neden olmuştur.

2.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın deseni, çalışma grubu, veri toplama araçları, uygulama ortamı, uygulama materyalleri, uygulama süreci, verilerin analizi, geçerlik ve güvenirlik hakkında bilgilere yer verilmiştir.

2.3.1. Araştırmanın Nicel Boyutu

Bu çalışmada Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyündeki otel işletmecilerinin GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergeler üzerinden görüşlerinin belirlenmesi için niceliksel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Niceliksel çalışmada olgular ve vakalar nesnel hale getirilerek izlenebilir, ölçüm yapılabilir ve rakamsal şekilde anlatılabilir bir biçimde ortaya konulan bir araştırma çeşididir. Nicel araştırma yönteminde, araştırma evreninin araştırma konusu hakkındaki fikrinin yönü sorgulanmaktadır. Yani, konu hakkında yoğun bir analiz değil aksine, daha yüzeysel daha çok sayısal veriler saptanmaktadır (Kafadar, 2014: 10).

2.3.1.1. Evren, örneklem ve seçimi

Araştırmanın evreni Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyündeki otel işletmecilerinden oluşmuştur. Araştırmanın örneklemini 50 otel işletmecisi olarak belirlenmiştir.

2.3.1.2. Verilerin Toplanması

Çalışmanın kuramsal boyutunun oluşturulması esnasında yapılan alan yazın taraması sonucunda, araştırma problemini cevaplamak için ihtiyaç duyulan veriler, turizm işletmecilerinden GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergelere göre hazırlanmış anket soruları ile toplanmıştır. Sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolünün Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde otel işletmecilerinin GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergeler üzerinden görüşlerinin belirlenmesi için öncelikle birincil veri toplama yöntemlerinden olan anket düzenlenmiştir. Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyündeki otel işletmecilerinden anketin uygulamaya konulabilmesi için onay alınmıştır.

2.3.1.3. Nicel Verilerin Analizi

Çalışmada toplanan verilerde analiz gerçekleştirilirken anket neticelerinden sağlanan verilerin istatistiksel çözümleri SPSS 23.0 paket programı ve Excel bilgisayar programı ile yapılmıştır. Araştırma için hazırlanan ölçek için Tablo 1’deki soru içerikleri GSTC Endüstri kriterlerinde Bölüm A’ da bulunan “Etkili bir sürdürülebilir yönetimin gösterilmesi” alanının da 3 kategori içerisinde incelenmiştir. Kalite kategorisinde (A1.A3.A5.A6), Sosyal kategoride (A2. A4. A7(4). A10), Çevresel kategoride (A7 (1). A7 (3)) alt başlıklarında sorular gruplandırılmıştır.

Sorular bu alan içerisinde sınıflandırıldığında kendi alt başlıkları altında yerini bulmaktadır. Bunlar, “Sürdürülebilir Yönetim Sistemi”, “Yasal Uyum, Raporlama-İletişim”, “Personel Katılımı”, “Müşteri Deneyimi”, “Etki ve Bütünlük”, “Herkes için Erişim”, “Destinasyon Katılımı”, “Doğru Tanıtım”, “Sürdürülebilir uygulamalar” ve “materyaller” olarak 10 alt başlıkta sorular sınıflandırılmıştır.

1. Sürdürülebilir yönetim sistemi, Raporlama – iletişim, Müşteri deneyimi, Doğru tanıtım konuları “Kalite” kategorisinde yer almaktadır.
2. Yasal uyum, Herkes için erişilebilirlik, Destinasyon katılımı, Personel katılımı konuları “Sosyal” kategorisinde yer almaktadır.
3. Etki ve bütünlük, Sürdürülebilir uygulamalar ve materyaller konuları ise “Çevresel” kategoride yer almaktadır.

Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyündeki otel işletmecilerinin GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergeler üzerinden görüşlerinin belirlenmesi için hazırlanan anket formunda evet, kısmen, hayır ve fikrim yok şeklinde 1 ile 4 arası Likert tipi derecelendirme kullanılmıştır. İşletmeciler için anket formu hazırlanırken araştırma soruları GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergeler temel alınarak hazırlanmıştır. Veriler toplanırken veri toplama aracından yararlanılarak, veri toplama aracının kullanılması sağlanmıştır.

Tablo 1’de çalışmamızın anket sorularının baz alındığı GSTC Endüstri kriterleri gösterilmiştir.

Tablo 1. Anket soruları GSTC Endüstri Kriterleri

BÖLÜM A, Etkili bir sürdürülebilir yönetimin gösterilmesi	
KATEGORİ, KALİTE	Göstergeler - Anket soruları içerisinde dağılımı
A 1, Sürdürülebilir Yönetim Sistemi A 3, Raporlama- İletişim A 5, Müşteri Deneyimi A 6, Doğru Tanıtım A 9, Bilgi ve Yorumlama A1. Organizasyon, büyüklüğü ve kapsamı ile orantılı, çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik, risk ve kriz yönetimi konularını ele alan ve sürekli iyileştirmeyi sağlayan uzun vadeli bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi uygulamaktadır. A3. Organizasyon, sürdürülebilirlik politikalarını, eylemlerini ve performansını müşteriler de dahil olmak üzere paydaşlarına iletir ve onların desteğini alır. A5. Sürdürülebilirlik hususları da dahil olmak üzere müşteri memnuniyetini izler ve düzeltici önlem alır. A6. Sürdürülebilirlik iddiaları da dahil olmak üzere organizasyon, ürünleri ve hizmetleri hakkında tanıtım malzemeleri ve pazarlama iletişimleri doğru ve şeffaftır. Sunulacak hizmetlerde mevcut olandan daha fazla söz verilmez. A9: Organizasyon, doğal çevreler, yerel kültür ve Kültürel miras hakkında bilgi ve yorumların yanı sıra doğal alanları, yaşayan kültürleri ve kültürel miras alanlarını ziyaret ederken uygun davranışların açıklamasını da sağlar.	Soru 1, Otelin bir SYS'si vardır Soru 2, SYS yazılıdır Soru 3, SYS aktif olarak uygulanmaktadır Soru 4, SYS çevresel, sosyal, kültürel, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik konularını içerir Soru 5, SYS, risk ve kriz yönetiminin değerlendirilmesini içerir. Soru 6, SYS sürdürülebilirlik hedeflerini ve performans izleme süreçlerini içerir Soru 22, Tanıtımda sürdürülebilirlikle ilgili unsurlara yer verilmektedir. Soru 10, Sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli rapor hazırlanmaktadır. Soru 11, Rapor web sitesinde yayımlanmaktadır. Soru 12, Rapor paydaş katılımını davet eder. Soru 13, Raporda geri bildirim için iletişim bilgileri vardır. Soru 17, Müşteri memnuniyeti ölçülmektedir ve analiz edilmektedir. Soru 18, Müşteri memnuniyetinin ölçümüne göre politikalar belirlenmektedir. Soru 19, Olumsuz geri bildirimler kaydedilmektedir. Soru 20, Olumsuz geri bildirimlere yönelik düzeltici eylemler vardır. Soru 21, Düzeltici eylemlere yönelik kanıtlar mevcuttur. Soru 40, Bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı- görsel bilgilendirme mevcuttur. Soru 41, Bölgenin kültürel varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı- görsel bilgilendirme mevcuttur. Soru 42, Bölgenin varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı görsel bilgilendirme yazılıdır. Soru 43, Çalışanlar bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibidir. Soru 44, Müşteriler doğal ve kültürel alanlarda uygun davranışlar hakkında bilgi verilmektedir. Soru 23, Sürdürülebilir iddiaları gerçeği yansıtmaktadır.
KATEGORİ, SOSYAL	Göstergeler - Anket soruları içerisinde dağılımı
A 2, Yasal Uyum A 4, Personel Katılımı A 7.4, Herkes için Erişim A 10, Destinasyon Katılımı A2. Kuruluş, sağlık, güvenlik, çalışma ve çevre konuları dahil olmak üzere geçerli tüm yerel, ulusal ve uluslararası yasa ve yönetmeliklere uyar. A4.Çalışanlar, sürdürülebilir kalkınma yönetim sisteminin geliştirilmesine ve uygulanmasına katılırlar ve uygulama sürecindeki rolleri ve sorumlulukları konusunda düzenli rehberlik ve eğitim alırlar. A7.4.Gerektiğinde özel ihtiyaçları olan kişilere erişim ve bilgi sağlar. A10.Kuruluş, bu tür fırsatların mevcut olduğu destinasyonlarda sürdürülebilir turizm planlaması ve yönetimi ile ilgilenir.	Soru 7, Otel yasal gereksinimlere uymaktadır Soru 8, Yasal gereksinimlerinin güncel bir listesi vardır Soru 9, Yasal gereksinimler hakkında ilgili personelin bilgisi vardır. Soru 24, Otel korunan alandadır (Sit alanı, milli park, vb.) Soru 25, . Koruma kurullarından gerekli izinler alınmıştır. Soru 28, Çevresel etki değerlendirmesi gereklidir. Soru 29, . Çevresel etki değerlendirilmesi yapılmıştır. Soru 36, Tesisin tapusu, tahsis belgesi veya kira senedi mevcuttur. Soru 14, Personelin SYS ile ilgili bilgisi vardır. Soru 15, SYS personel katılımı ile yapılmıştır. Soru 16, Personel SYS ile ilgili eğitim almıştır. Soru 31, Otel erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemeler kapsamındadır. Soru 32, Otel erişilebilirlikle ilgili yasa düzenlemelere uymaktadır. Soru 33, Otel erişilebilirdir Soru 34, Erişilebilirlikle ilgili web sitesinde bilgi verilmektedir. Soru 35, Erişilebilirlikle ilgili sertifikalar mevcuttur. Soru 45, Otel bölgedeki bir turizm STK' sına üyedir. Soru 46, Otel üye olduğu kuruluştaki aktif çalışmakta ve katkı sunmaktadır. Soru 47, Otel herhangi bir kuruluşa üye olmasa da destinasyon yönetimine katılmaktadır.
KATEGORİ, ÇEVRESEL	Göstergeler - Anket soruları içerisinde dağılımı
A 7 (2). Etki ve Bütünlük A 7.(3), Sürdürülebilir uygulamalar ve materyaller A7.(2) Doğal ve kültürel çevrenin kapasitesini ve bütünlüğünü göz önünde bulundurur. A 7 (3) Yerel ve sürdürülebilir uygulama ve materyallerin kullanır.	Soru 26, Suyolları ve havzaları değiştirilmemiştir, yüzey akışlarına dikkat edilmiştir. Soru 27, Risk değerlendirilmesi yapılmıştır. Soru 30, Yerel malzemeler inşaatı veya tasarımda kullanılmıştır. Soru 37, Su ve toprak kullanım izni vardır. Soru 38, . Yerel halk ile mülkiyet konusunda sorun yaşanmamıştır. Soru 39, . Yerel halk ile mülkiyet konusunda itişare yapılmıştır.

Anket sorularının güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Analiz için SPSS 23.0 paket programı ve Excel bilgisayar programı kullanılmıştır. Toplamda 47 sorudan oluşan anket formu otel işletmecilerinden oluşan 50 kişiye ulaştırılmıştır. Tüm istatistiksel çözümlemelerde 0.05 anlamlılık düzeyi temel alınmıştır. Cronbach Alpha değeri 0.939 yüksek derecede güvenilir olarak bulunmuştur. Açıklaması yapılan tüm analizler amacına uygun şekilde yorumlanmıştır. Verilerin analizi yapılırken ölçeklendirilmiş bütün sorular ve temel boyutlar açısından güvenilirlik analizi uygulanmıştır.

2.3.2. Araştırmanın Nitel Boyutu

Çalışmanın deseni, bu çalışmada, sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolünü incelemesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda yapılan çalışma, nitel bir araştırma modeli olan durum çalışması olarak desenlenmiştir. Nitel araştırmaların amacı, betimleme ve anlamların derinliğini ortaya çıkarmaktır (Büyüköztürk vd., 2008: 13).

Durum çalışmaları nitel veya nicel her iki yöntemle de yapılabilir. En temel özelliği bir ya da birkaç durumun ayrıntılı olarak araştırılmasıdır (Yıldırım & Şimşek, 2008: 10). Bu araştırma deseninde bir duruma ilişkin etkenler (ortam, birey, olay, süreç vb.) bütüncül bir yaklaşımla araştırılır ve ilgili durumu nasıl etkiledikleri ve ilgili durumdan nasıl etkilendikleri üzerine odaklanılır (Wiersma, 2009: 4).

2.3.2.1. Çalışma Grubu

Çalışmada örneklem seçim yöntemi olarak uygun örnekleme, seçim yöntemlerinden ise ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Uygun örnekleme “Zaman, para ve işgücü açısından var olan sınırlılıklar nedeniyle örneklem kolay ulaşılabilir ve uygulama yapılabilir birimlerden seçilmesidir.” şeklinde tanımlanmıştır. Uygun örneklemede araştırmacı, maliyet, zaman ve ulaşılabilirlik açısından erişilmesi kolay bir gruba örneklem olarak seçer. Ölçüt örnekleme ise örneklem problemle ilgili olarak belirlenen niteliklere sahip kişiler, olaylar, nesneler ya da durumlardan oluşturulmasıdır (Büyüköztürk vd., 2008: 13).

Katılımcıların kendi istekleriyle katılımları sağlanmıştır. Çalışma grubunu Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde bulunan 50 otel işletmecileri ve her ilçeden 10'ar kişi ile T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı 3 yetkilisinden oluşturmuştur. Çalışma kapsamına dâhil edilen toplam katılımcı sayısı 50 otel işletmecisi, Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde yaşayan 10'ar kişi olmak üzere toplam 30 kişi ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığının 3 yetkilisinden oluşmuştur.

2.3.2.2. Veri Toplama Araçları

Nitel araştırmalarda etkili bir şekilde veri toplamak için tek bir yol yoktur. Bu nedenle nitel araştırmalarda çoğunlukla veri toplamak için çeşitli tekniklere başvurulur. Birden çok veri toplama tekniğine başvurulması, veri çeşitlemesi (data triangulation) olarak adlandırılır. Çalışmanın problemine uygun veri toplama teknikleri, çalışma grubunun özellikleri ve ortam dikkate alınarak araştırmacı tarafından belirlenmektedir (Yıldırım & Şimşek, 2008: 11).

Yerel halk ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı yetkililerinden ise araştırmacı tarafından oluşturulmuş sorularla yarı yapılandırılmış görüşmeler kullanılarak toplanmıştır.

Kitaplar ve makaleler, lisans tezleri, yüksek lisans tezleri ve doktora tezleri, proje ve tez önerileri, dahası ödev içeriklerinde dahi çeşitli biçim ve ayrıntılarda yazın taraması gerçekleştirilmiştir. Yazın taramaları tezlere ait öneri türleri ve tezlerin içeriklerinde farklı bir kısım şeklinde, makale içeriklerinde ise genellikle giriş kısımlarında yapılmıştır.

2.3.2.3. Yarı Yapılandırılmış Görüşmeler

Çalışmada, nitel araştırmalarda sıklıkla kullanılan tekniklerden bir tanesi olan görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşme, açık uçlu sorular kullanılarak katılımcıların zihinlerinde olayları nasıl düşündüklerini ortaya çıkarmak için kullanılan bir veri toplama aracıdır. Araştırmalarda kullanılan görüşme formları, temel veri toplama aracı olarak veya diğer veri toplama araçlarına destek amacıyla kullanıldığı bilinmektedir (McMillan & Schumacher, 2010: 5).

Görüşme tekniğinde veriler yarı yapılandırılmış görüşme formuna dayalı olarak toplanmıştır. İhtiyaç duyulan verilere yönelik hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formlarında sorular önceden belirlenmiş olmasına rağmen daha detaylı bilgi alabilmek için ek sorular sorularak esnetilmiştir. Soruların esnek olması, katılımcıların verdiği cevaplara göre ek soruların sorulabilmesi anlamına gelmektedir (Longhurst, 2010: 104).

Yarı yapılandırılmış görüşme formu araştırmacı tarafından GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergeler üzerinden hazırlanmış olup iki uzman görüşüyle birlikte tekrardan şekillendirilerek son haline ulaşmıştır. Toplanan verilerin gerçeği yansıtması açısından veri toplama aracı olarak kullanılan görüşme formunun açık ve oldukça anlaşılır olmasına dikkat edilmiştir. Görüşme sürecinde zaman zaman notlar tutulmuştur. Nitekim Yıldırım ve Şimşek (2008: 12) görüşme sürecinde yalnızca not tutulmasının, alınan notların eksik olmasına ve görüşme süresinin uzamasına neden olabileceğini vurgulamıştır.

2.3.2.4. Veri Toplama Aracının Geçerlik ve Güvenirliği

Çalışma kapsamında kullanılan veri toplama araçlarına ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik önlemleri alınmıştır. Alınan önlemler aşağıda sunulmuştur.

- Yerel halk ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı yetkilileri için görüşme formu hazırlanırken araştırma soruları alan yazın temel alınarak hazırlanmıştır.
- Görüşme formlarında açık ve anlaşılır ifadeler kullanılmaya çalışılmış ve sorular katılımcıların kolaylıkla anlayabileceği bir şekilde hazırlanmaya özen gösterilmiştir.
- Görüşme formu araştırmacı tarafından hazırlandıktan sonra iki uzmanın görüşlerine başvurularak soruların kullanılacağı amaca ve örnekleme uygun olup olmadığına ilişkin görüşler alınmıştır. Alınan görüşler doğrultusunda düzenlemeler yapılarak görüşme formu hazır hale getirilmiştir.

- Görüşme formunda yer alan sorular konuşma tarzında sorulmuş ve katılımcıların kendilerini rahat ifade edebilecekleri bir ortam kurulmaya çalışılmıştır.
- Görüşme sürecinde yer yer notlar tutulmuştur.
- Yapılan görüşmelerin yarım kalma durumunun önüne geçilmek için süreci kayıt altına alacak olan telefon, uygulamalardan önce teknik açıdan kontrol edilmiştir. Aynı zamanda gelen aramalarla kaydın bölünmemesi için telefon kayıt esnasında uçak moduna alınmıştır.

2.3.2.5. Veri Toplama Süreci

Çalışma deseninin zenginleştirilmesinde ve çalışmalarda geçerliğin ve güvenilirliğin sağlanmasında kullanılan önemli hususlardan biri de veri toplama yöntemlerinde çeşitlemenin sağlanmasıdır (Patton, 1990: 6). Bu amaçla yerel halkın ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı yetkilisinin sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolü hakkındaki görüşleri ses kaydına alınarak incelenmiştir. Böylelikle çalışma kapsamında ihtiyaç duyulan veriler toplanırken çalışmada veri toplama tekniklerinin kullanıldığı özelliğini taşıması sağlanmıştır.

2.3.2.6. Nicel Verilerin Analizi

Çalışmada toplanan verilerde analiz gerçekleştirilirken anket neticelerinden sağlanan verilerin çözümleri SPSS 23.0 paket programı ve Excel bilgisayar programı ile yapılmıştır. İlk önce sosyo-demografik değişkenler gruplandırılmıştır. Veri analizlerinde 0.05 anlamlılık seviyesi temel alınmıştır. Açıklaması yapılan tüm analizler amacına uygun şekilde yorumlanmıştır. Verilerin analizi yapılırken ölçeklendirilmiş bütün sorular ve temel boyutlar açısından güvenilirlik analizi yapılmıştır. Boyutlara Cronbach's Alpha (α) analizi uygulanmıştır.

Eylem araştırması çalışmalarında standartlaştırılmış bir veri analizi yöntemi bulunmamaktadır. Veri analizi, çalışmanın amacına hizmet eden uygulamaların ya da sürecin anlaşılır hale gelmesini sağlamaktadır. Araştırmacının, toplanan verileri analiz ederken hangi yöntemi izleyeceği, araştırmanın amacına ve eldeki verilerin derinliğine

bağlıdır (Swann, 2002: 50). Bu çalışmada toplanan veriler içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. İçerik analizinde amaç, toplanan verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmaktır. Bu amaçla toplanan veriler önce kavramsallaştırılarak düzenlenir ve elde edilen veriyi açıklayan temalar saptanarak okuyucunun anlayabileceği bir şekilde yorumlanır (Yıldırım & Şimşek, 2008: 13).

Çalışmada otel işletmecileri, yerel halk ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı yetkilisi ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşmelere ait ses kayıtlarının araştırmacı tarafından Microsoft Office Word 2016 dosyasına ham metin şeklinde aktararak transkripti sağlanmıştır. Word dosyasına aktarılan veriler önceden belirlenen temalara göre araştırmacı tarafından özetlenerek ve yorumlanarak kodlanmıştır. Oluşturulan kodlar Microsoft Office Excel 2016 çalışma sayfasına aktararak verilerin tematik çerçeveye göre anlamlı ve mantıklı bir şekilde analizi sağlanmıştır. Yapılan analiz sonucu elde edilen kavram ve temalar görüşme verileri ile beraber yorumlanmıştır. Tematik çerçeveye uygun analizi sağlanan veriler düzenlenerek ve yorumlanarak çalışmanın bulgularına ulaşılmıştır.

3. BÖLÜM

ARAŞTIRMA SONUÇLARININ GENEL OLARAK DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmanın üçüncü bölümünde araştırmanın nicel boyutuna ait analizler ve araştırmanın nitel boyutuna ilişkin analizler yer almaktadır. Çalışmada ilk olarak nicel boyuta yönelik analizler gerçekleştirilmiştir. Sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolünün Ürgüp, Göreme ilçelerindeki ve Mustafapaşa köyündeki otel işletmecilerinin GSTC Endüstri kriterlerindeki göstergeler üzerinden görüşleri ile yerel halkın algılarına ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kapadokya Alan Başkanlığı çalışmalarına göre incelenmesi amacıyla yapılmış çalışmaya ait bulgular aşağıdadır.

3.1. NİCEL BOYUT ANALİZLERİ

Araştırmada sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolünün incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu araştırmada kullanılan GSTC Endüstri sürdürülebilir kriterleri yönetim ile bağdaşan kriterler olup çalışmanın amacı doğrultusunda nicel boyutta aşağıdaki probleme cevap aranmıştır,

Araştırma Sorusu, “İşletme yöneticilerinin etkili ve iyi bir yönetim ile ilgili görüşleri GSTC Endüstri kriterleri ile örtüşmekte midir?”

İşletme yöneticilerinin işletmelerinin sürdürülebilirlik kriterleri kategorilerine ait görüşleri Excel programında hazırlanan tablolar ve grafiklerle aşağıda gösterilmiştir. Bu tablolarda ve grafiklerde verilen yanıtlar sayı ve yüzde olarak belirtilmiştir.

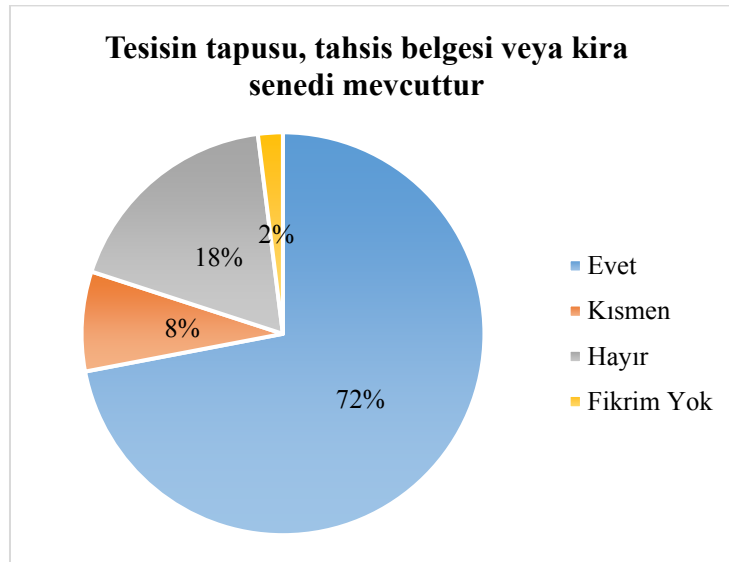
3.1.1. Otel İşletmesi Yöneticilerinin Görüşleri

Bu kısımda işletme yöneticilerinin GSTC Endüstri Sürdürülebilirlik Kriterleri ifadelerine verdikleri yanıtlar tablolar ve grafiklerle gösterilmiştir.

Tablo 2. Tesisin Tapusu, Tahsis Belgesi veya Kira Senedi Mevcuttur

Yanıt Türü	Sayı
Evet	36
Kısmen	4
Hayır	9
Fikrim Yok	1

Tablo 2’de işletme yöneticilerinin tesisin tapusu, tahsis belgesi veya kira senedinin mevcut olup olmadığına dair verdikleri yanıtlar verilmiştir. Buna göre 36 yönetici söz konusu belgelerin bulunduğunu, 4 yönetici kısmen bulunduğunu, 9 yönetici bulunmadığını ve 1 yönetici de bu konuda fikrinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde işletmelerin çoğunluğunda tesisin tapusu, tahsis belgesi veya kira senedinin mevcut bulunduğu anlaşılmıştır.



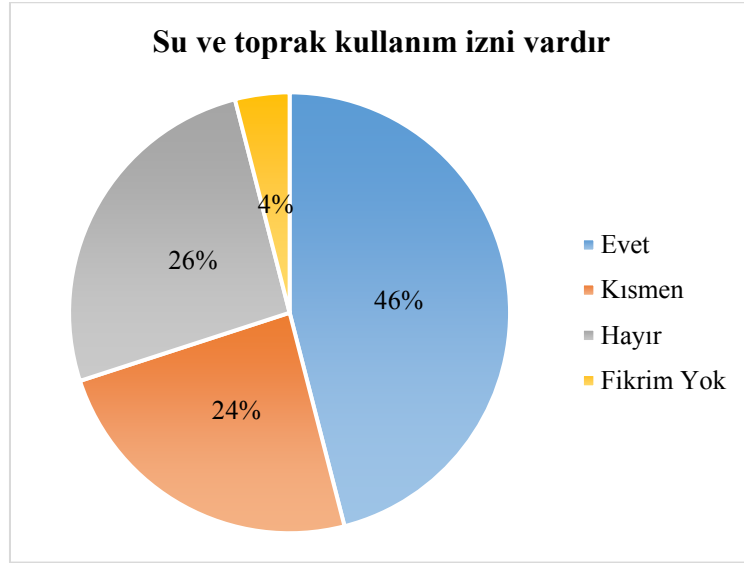
Şekil 1. Tesisin Tapusu, Tahsis Belgesi veya Kira Senedi Mevcuttur

Şekil 1’de işletme yöneticilerinin tesisin tapusu, tahsis belgesi veya kira senedinin mevcut olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %72’si tesisin tapusu, tahsis belgesi veya kira senedinin mevcut olduğunu, %8’i kısmen bulunduğunu, %18’i bulunmadığını, %2’si ise fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 3. Su ve Toprak Kullanım İzni Vardır.

Yanıt Türü	Sayı
Evet	23
Kısmen	12
Hayır	13
Fikrim Yok	2

Tablo 3’de işletme yöneticilerinin su ve toprak kullanım izinlerinin olup olmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 23 yönetici söz konusu belgelerin bulunduğunu, 12 yönetici kısmen bulunduğunu, 13 yönetici bulunmadığını ve 2 yönetici de bu konuda fikrinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde işletmelerin çoğunluğunun su ve toprak kullanım izinlerinin bulunduğu anlaşılmıştır.



Şekil 2. Su ve Toprak Kullanım İzni Vardır.

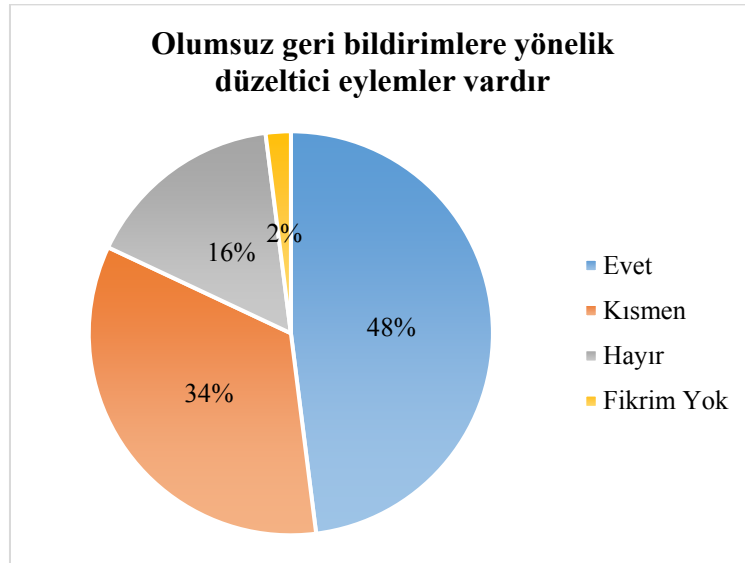
Şekil 2’de işletme yöneticilerinin su ve toprak kullanım izinlerinin olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %46’sı su ve toprak kullanım izinlerinin olduğunu, %24’ü kısmen bulunduğunu, %26’sı bulunmadığını, %4’ü ise fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 4. Olumsuz Geri Bildirimlere Yönelik Düzeltici Eylemler Vardır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	24
Kısmen	17
Hayır	8
Fikrim Yok	1

Tablo 4’de işletme yöneticileri işletmelerinde olumsuz geri bildirimlere yönelik düzeltici eylemlerinin bulunup bulunmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 24 yönetici işletmelerinde olumsuz geri bildirimlere yönelik düzeltici eylemlerin bulunduğunu, 17 yönetici kısmen bulunduğunu, 8 yönetici bulunmadığını ve 1 yönetici de bu konuda fikrinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin

görüşleri çerçevesinde işletmelerin çoğunluğunun olumsuz geri bildirimlere yönelik düzeltici eylemlerinin bulunduğu anlaşılmıştır.



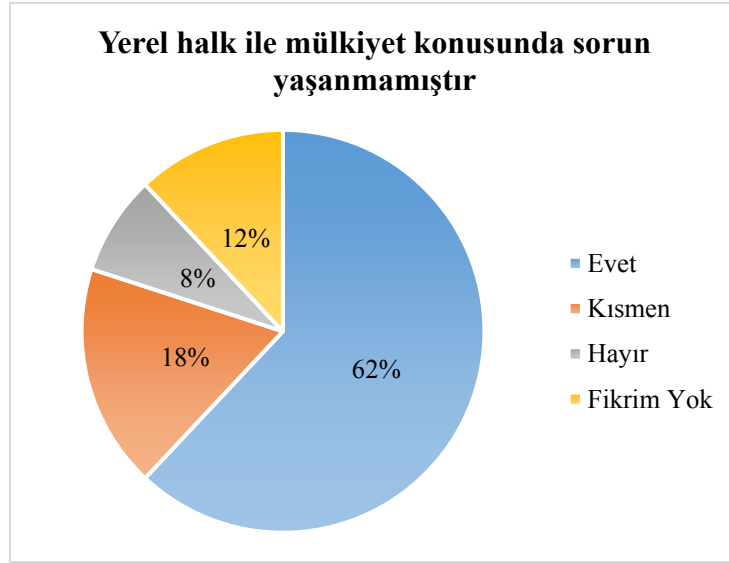
Şekil 3. Olumsuz Geri Bildirimlere Yönelik Düzeltici Eylemler Vardır

Şekil 3’de işletme yöneticilerinin işletmelerinde olumsuz geri bildirimlere yönelik düzeltici eylemlerinin bulunup bulunmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %48’i olumsuz geri bildirimlere yönelik düzeltici eylemlerinin bulunduğunu, %34’ü kısmen bulunduğunu, %16’sı bulunmadığını, %2’si ise fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 5. Yerel Halk İle Mülkiyet Konusunda Sorun Yaşanmamıştır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	31
Kısmen	9
Hayır	4
Fikrim Yok	6

Tablo 5’de işletme yöneticileri işletmelerinde yerel halk ile mülkiyet konusunda sorun yaşanmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 31 yönetici işletmelerinde yerel halk ile mülkiyet konusunda sorun yaşanmadığını 9 yönetici kısmen yaşandığını, 4 yönetici yaşandığını ve 6 yönetici de bu konuda fikrinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde işletmelerin çoğunluğunda yerel halk ile mülkiyet konusunda sorun yaşanmadığı anlaşılmıştır.



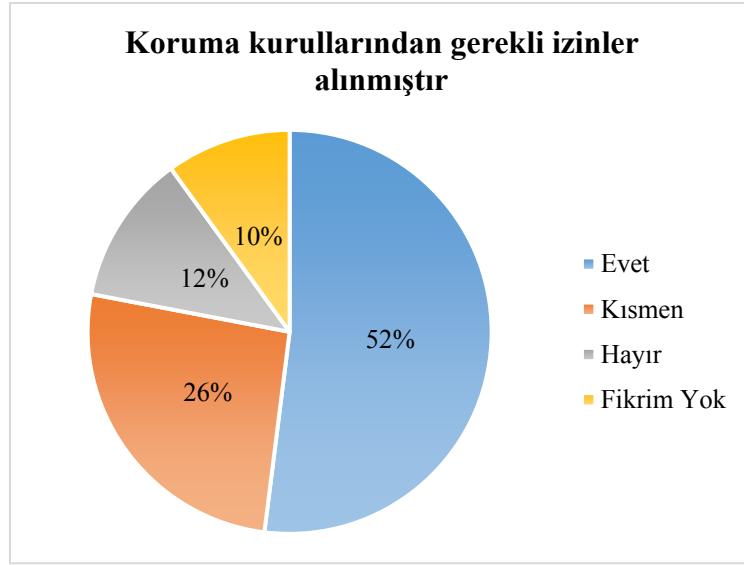
Şekil 4. Yerel Halk İle Mülkiyet Konusunda Sorun Yaşanmamıştır

Şekil 4’de işletme yöneticilerinin işletmelerinde yerel halk ile mülkiyet konusunda sorun yaşanıp yaşanmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %62’si işletmelerinde yerel halk ile mülkiyet konusunda sorun yaşanmadığını, %18’i kısmen yaşandığını, %8’i yaşandığını, %12’si ise fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 6. Koruma Kurullarından Gerekli İzinler Alınmıştır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	26
Kısım	13
Hayır	6
Fikrim Yok	5

Tablo 6’da işletme yöneticileri işletmelerinde koruma kurullarından gerekli izinlerin alınıp alınmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 26 yönetici işletmelerinde koruma kurullarından gerekli izinlerin alındığını, 13 yönetici kısmen izin alındığını, 6 yönetici izin alınmadığını ve 5 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde işletmelerin çoğunluğunda koruma kurullarından gerekli izinlerin alındığı anlaşılmıştır.



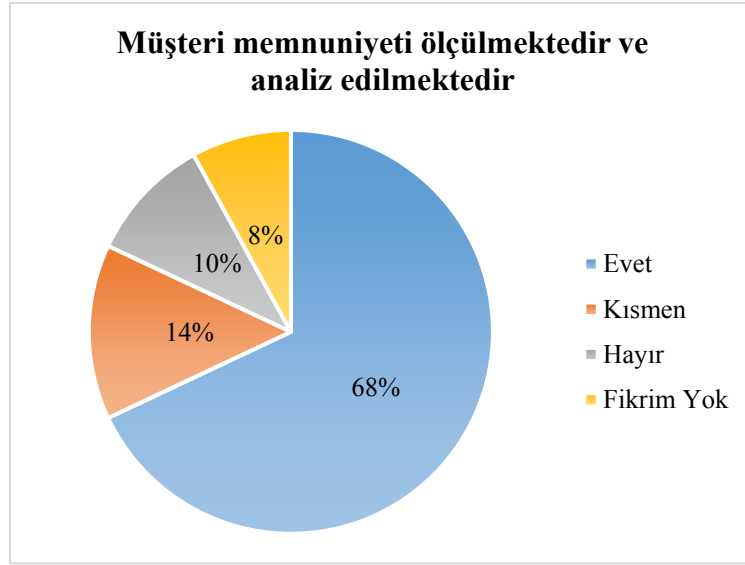
Şekil 5. Koruma Kurullarından Gerekli İzinler Alınmıştır

Şekil 5’de işletme yöneticilerinin işletmelerinde koruma kurullarından gerekli izinlerin alınıp alınmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %52’si işletmelerinde koruma kurullarından gerekli izinlerin alındığını, %26’sı kısmen izin alındığını, %12’i izin alınmadığını, %10’u ise fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 7. Müşteri Memnuniyeti Ölçülmektedir ve Analiz Edilmektedir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	34
Kısım	7
Hayır	5
Fikrim Yok	4

Tablo 7’de işletme yöneticilerinin işletmelerinde müşteri memnuniyetinin ölçülüp ölçülmediğine ve analiz edilip edilmediğine dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 34 yönetici işletmelerinde müşteri memnuniyetinin ölçüldüğünü ve analiz edildiğini, 7 yönetici kısmen ölçülüp analiz edildiğini, 5 yönetici ölçülüp analiz edilmediğini ve 5 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde işletmelerin çoğunluğunda müşteri memnuniyetinin ölçüldüğü ve analiz edildiği anlaşılmıştır.



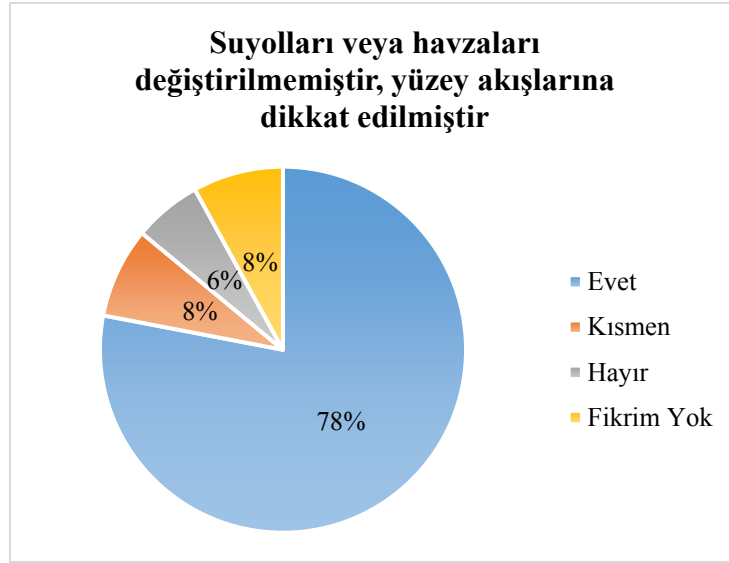
Şekil 6. Müşteri Memnuniyeti Ölçülmektedir ve Analiz Edilmektedir

Şekil 6’da işletme yöneticilerinin işletmelerinde müşteri memnuniyetinin ölçülüp ölçülmediğine ve analiz edilip edilmediğine dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %68’i işletmelerinde müşteri memnuniyetinin ölçüldüğünü ve analiz edildiğini, %14’ü kısmen ölçülüp analiz edildiğini, %10’u ölçülüp analiz edilmediğini, %8’i ise fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 8. Suyolları veya Havzaları Değiştirilmemiştir, Yüzey Akışlarına Dikkat Edilmiştir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	39
Kısmen	4
Hayır	3
Fikrim Yok	4

Tablo 8’de işletme yöneticilerinin işletmelerinde suyolları veya havzalarının değiştirilip değiştirilmediğine, yüzey akışlarına dikkat edilip edilmediğine dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 39 yönetici işletmelerinde suyolları veya havzalarının değiştirilmediği, yüzey akışlarına dikkat edildiği, 4 yönetici kısmen suyolları veya havzalarının değiştirilmediğini, yüzey akışlarına dikkat edildiğini, 3 yönetici suyolları veya havzalarının değiştirildiğini, yüzey akışlarına dikkat edilmediğini ve 4 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde işletmelerin çoğunluğunda suyolları veya havzalarının değiştirilmediği, yüzey akışlarına dikkat edildiği anlaşılmıştır.



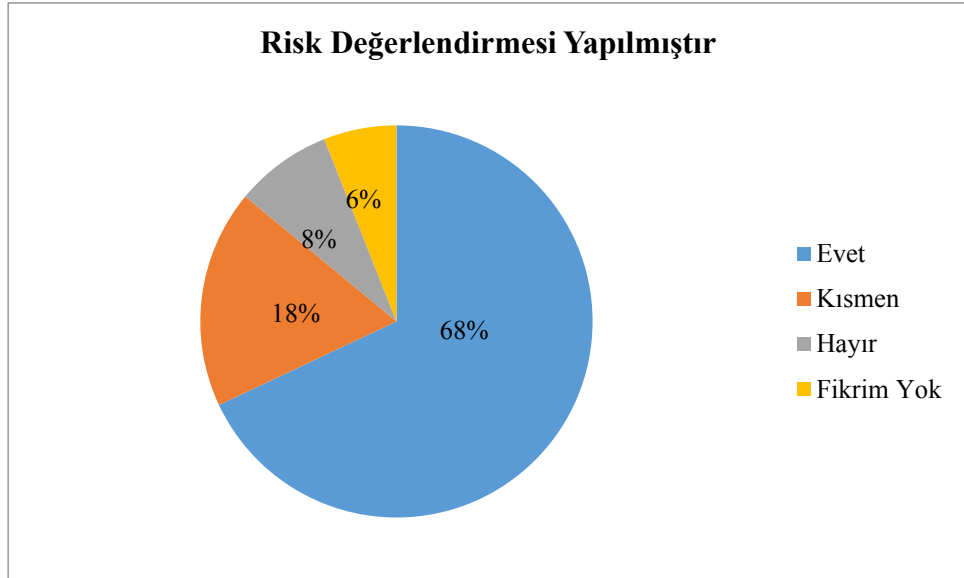
Şekil 7. Suyolları veya Havzaları Değiştirilmemiştir, Yüzey Akışlarına Dikkat Edilmiştir

Şekil 7’de işletme yöneticilerinin işletmelerinde suyolları veya havzalarının değiştirilip değiştirilmediğine, yüzey akışlarına dikkat edilip edilmediğine dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %78’i işletmelerinde suyolları veya havzalarının değiştirilmediğini, yüzey akışlarına dikkat edildiğini, %8’i suyollarının veya havzalarının değiştirilmediğini, yüzey akışlarına dikkat edildiğini, %6’sı suyolları veya havzalarının değiştirildiğini, yüzey akışlarına dikkat edilmediğini, %8’i ise fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 9. Risk Değerlendirmesi Yapılmıştır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	34
Kısım	9
Hayır	4
Fikrim Yok	3

Tablo 9’da işletme yöneticilerinin işletmelerinde risk değerlendirmesi yapılıp yapılmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 34 yönetici işletmelerinde risk değerlendirmesinin yapıldığını, 9 yönetici kısmen risk değerlendirmesi yapıldığını, 4 yönetici risk değerlendirmesi yapılmadığını, 3 yönetici ise risk değerlendirmesi yapılıp yapılmadığı hakkında fikirlerinin bulunmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde işletmelerin çoğunluğunda risk değerlendirmesinin yapıldığı anlaşılmıştır.



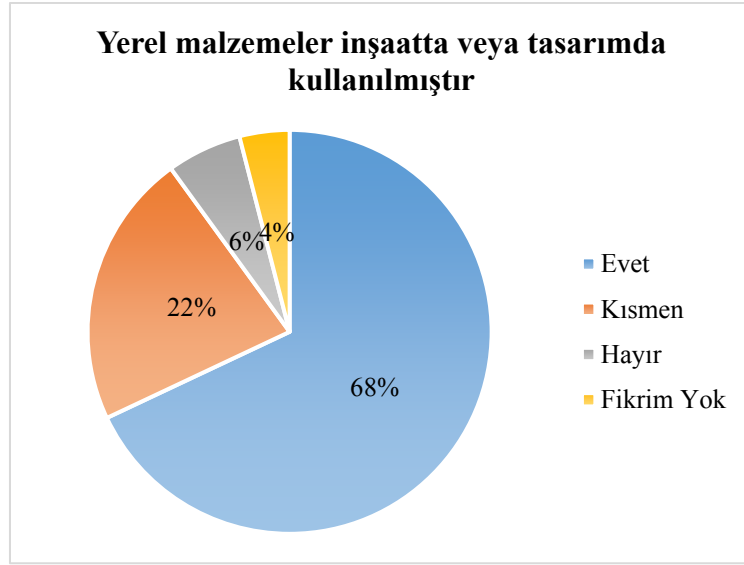
Şekil 8. Risk Değerlendirmesi Yapılmıştır

Şekil 8’de işletme yöneticilerinin işletmelerinde risk değerlendirmesi yapılıp yapılmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %68’i işletmelerinde risk değerlendirmesinin yapıldığını, %18’i kısmen risk değerlendirmesi yapıldığını, %8’i risk değerlendirmesi yapılmadığını, %6’sı ise risk değerlendirmesi yapılıp yapılmadığı hakkında fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 10. Yerel Malzemeler İnşaat veya Tasarımda Kullanılmıştır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	34
Kısım	11
Hayır	3
Fikrim Yok	2

Tablo 10’da işletme yöneticilerinin işletmelerinde yerel malzemelerin inşaat veya tasarımda kullanılıp kullanılmadığına dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 34 yönetici işletmelerinde yerel malzemelerin inşaat veya tasarımda kullanıldığını, 11 yönetici işletmelerinde kısmen yerel malzemelerin inşaat veya tasarımda kullanıldığını, 3 yönetici yerel malzemelerin inşaat veya tasarımda kullanılmadığını ve 2 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde işletmelerin çoğunluğunda yerel malzemelerin inşaat veya tasarımda kullanıldığı anlaşılmıştır.



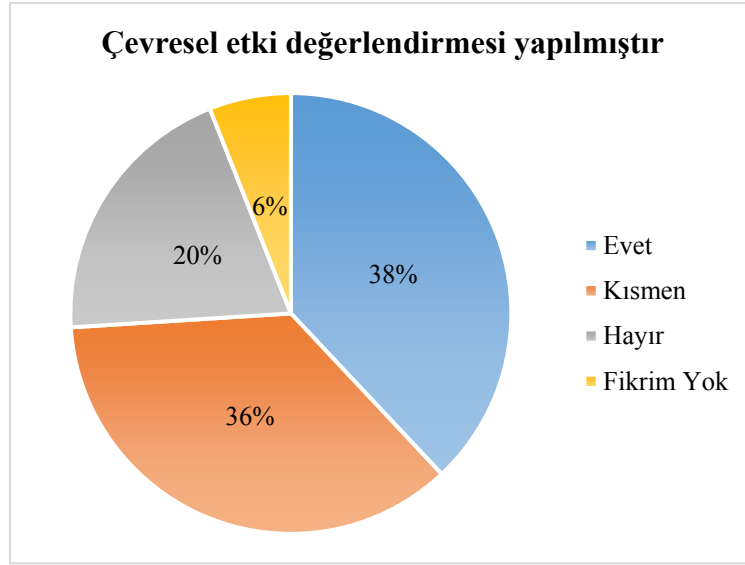
Şekil 9. Yerel Malzemeler İnşaatı veya Tasarımda Kullanılmıştır

Şekil 9’da işletme yöneticilerinin işletmelerinde yerel malzemelerin inşaatta veya tasarımda kullanılıp kullanılmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %68’i işletmelerinde yerel malzemelerin inşaatta veya tasarımda kullanıldığını, %22’si kısmen yerel malzemelerin inşaatta veya tasarımda kullanıldığını, %6’sı yerel malzemelerin inşaatta veya tasarımda kullanılmadığını, %8’i ise fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 11. Çevresel Etki Değerlendirmesi Yapılmıştır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	19
Kısmen	18
Hayır	10
Fikrim Yok	3

Tablo 11’de işletme yöneticilerinin işletmelerinde çevresel etki değerlendirme yapıp yapılmadığına dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 19 yönetici işletmelerinde çevresel etki değerlendirmesinin yapıldığını, 18 yönetici işletmelerinde kısmen çevresel etki değerlendirmesinin yapıldığını, 10 yönetici çevresel etki değerlendirmesinin yapılmadığını ve 3 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde işletmelerin çoğunluğunda çevresel etki değerlendirmesinin yapıldığı anlaşılmıştır.



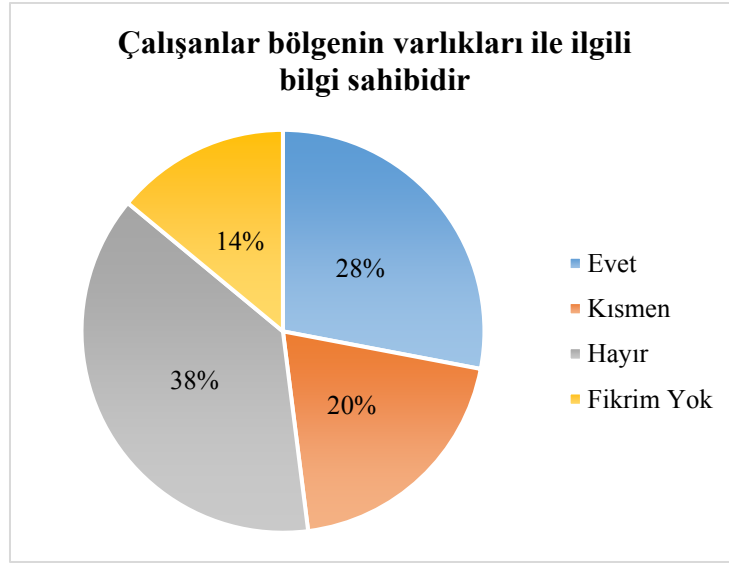
Şekil 10. Çevresel Etki Değerlendirmesi Yapılmıştır

Şekil 10'da işletme yöneticilerinin işletmelerinde çevresel etki değerlendirmesi yapılıp yapılmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %38'i işletmelerinde çevresel etki değerlendirmesinin yapıldığını, %36'sı kısmen çevresel etki değerlendirmesinin yapıldığını, %20'si çevresel etki değerlendirmesinin yapılmadığını, %6'sı ise fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 12. Çalışanlar Bölgenin Varlıkları İle İlgili Bilgi Sahibidir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	14
Kısmen	10
Hayır	19
Fikrim Yok	7

Tablo 12'de işletme yöneticilerinin işletmelerinde çalışanların bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibi olup olmadıklarına dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 14 yönetici işletmelerinde çalışanların bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibi olduklarını, 10 yönetici işletmelerinde çalışanların kısmen bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibi olduklarını, 19 yönetici işletmelerinde çalışanların bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibi olmadıklarını ve 7 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde işletmelerin çoğunluğunda çalışanların bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibi oldukları anlaşılmıştır.



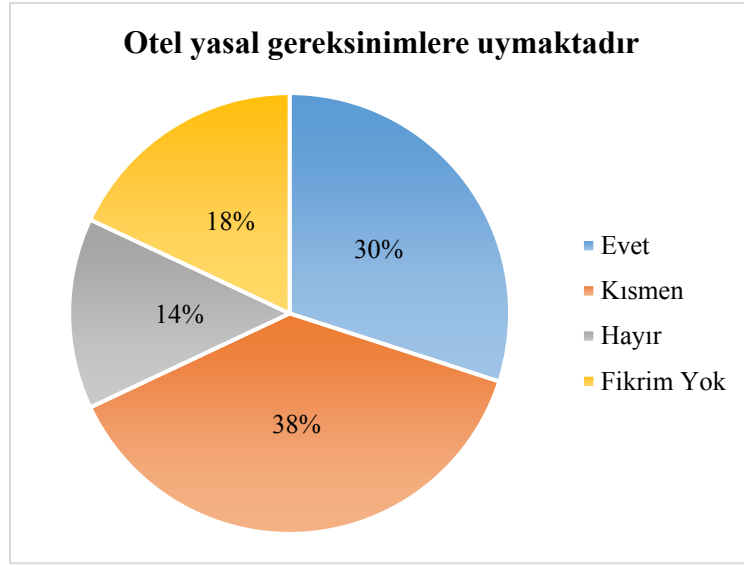
Şekil 11. Çalışanlar Bölgenin Varlıkları İle İlgili Bilgi Sahibidir

Şekil 11’de işletme yöneticilerinin işletmelerinde çalışanların bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibi olup olmadıklarına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %28’i işletmelerinde çalışanların bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibi olduklarını, %20’si kısmen çalışanların bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibi olduklarını, %38’i çalışanların bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibi olmadıklarını, %14’ü ise fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 13. Otel Yasal Gereksinimlere Uymaktadır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	15
Kısım	19
Hayır	7
Fikrim Yok	9

Tablo 13’de işletme yöneticilerinin otellerinin yasal gereksinimlere uyup uymadıklarına dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 15 yönetici otellerinin yasal gereksinimlere uyduğunu, 19 yönetici otellerinin kısmen yasal gereksinimlere uyduğunu, 7 yönetici otellerinin yasal gereksinimlere uymadığını ve 9 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin çoğunluğunun yasal gereksinimlere kısmen uyduğu anlaşılmıştır.



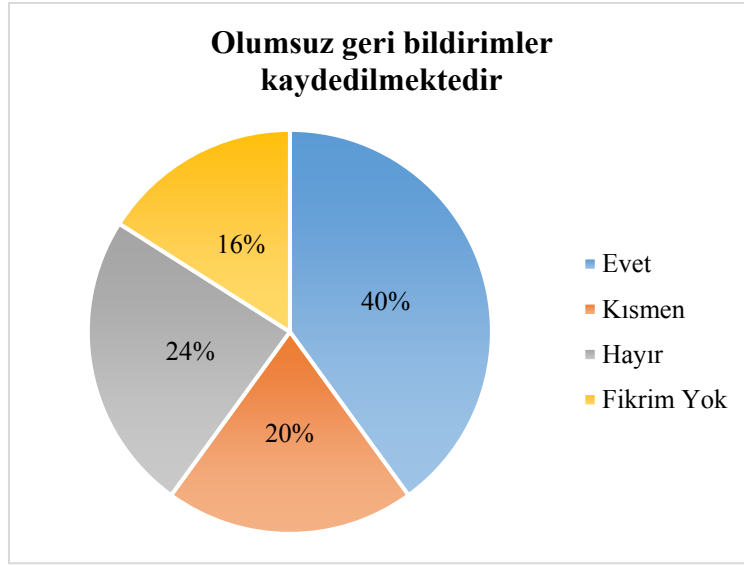
Şekil 12. Otel Yasal Gereksinimlere Uymaktadır

Şekil 12’de işletme yöneticilerinin otellerinin yasal gereksinimlere uyup uymadıklarına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %30’u otellerinin yasal gereksinimlere uyduğunu, %38’i otellerinin kısmen yasal gereksinimlere uyduğunu, %14’ü otellerinin yasal gereksinimlere uymadığını ve %18’i ise konu hakkında fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 14. Olumsuz Geri Bildirimler Kaydedilmektedir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	20
Kısmen	10
Hayır	12
Fikrim Yok	8

Tablo 14’de işletme yöneticilerinin olumsuz geri bildirimlerin kaydedilip kaydedilmediğine dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 20 yönetici olumsuz geri bildirimlerin kaydedildiğini, 10 yönetici olumsuz geri bildirimlerin kısmen kaydedildiğini, 12 yönetici olumsuz geri bildirimlerin kaydedilmediğini ve 8 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde olumsuz geri bildirimlerin kaydedildiği anlaşılmıştır.



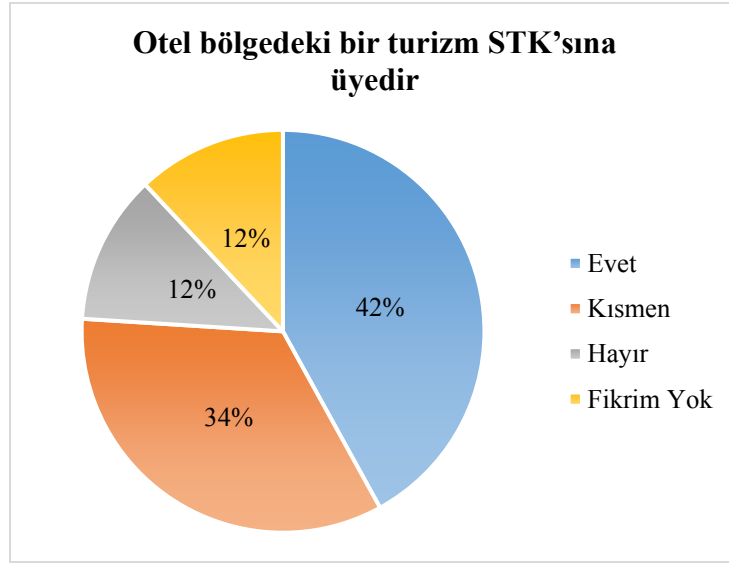
Şekil 13. Olumsuz Geri Bildirimler Kaydedilmektedir

Şekil 13’de işletme yöneticilerinin olumsuz geri bildirimlerin kaydedilip kaydedilmediğine dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %40’ı olumsuz geri bildirimlerin kaydedildiğini, %20’i olumsuz geri bildirimlerin kısmen kaydedildiğini %24’ü olumsuz geri bildirimlerin kaydedilmediğini ve %16’sı ise bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 15. Otel bölgedeki bir turizm STK’sına üyedir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	21
Kısmen	17
Hayır	6
Fikrim Yok	6

Tablo 15’de işletme yöneticilerinin otellerinin bölgedeki bir turizm STK’sına üye olup olmadığına dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 21 yönetici otellerinin bölgedeki bir turizm STK’sına üye olduğunu, 17 yönetici otellerinin bölgedeki bir turizm STK’sına kısmen üye olduğunu, 6 yönetici otellerinin bölgedeki bir turizm STK’sına üye olmadığını ve 6 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin bölgedeki bir turizm STK’sına çoğunlukla üye oldukları anlaşılmıştır.



Şekil 14. Otel bölgedeki bir turizm STK'sına üyedir

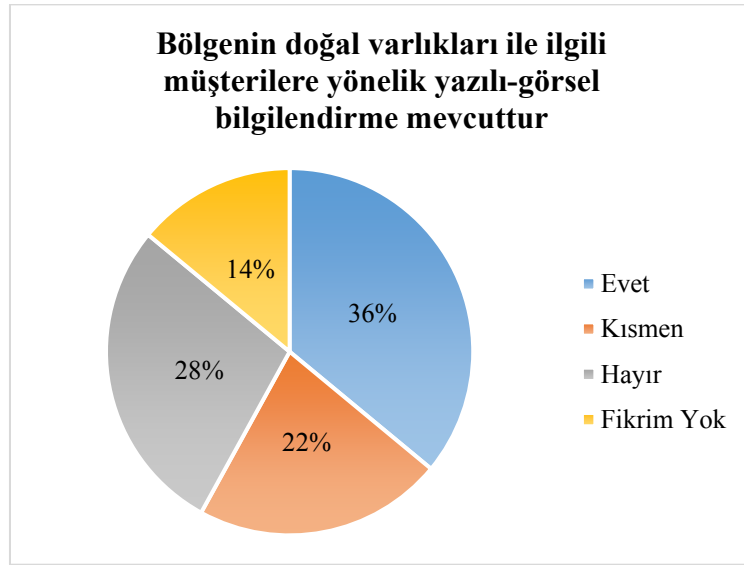
Şekil 14'de işletme yöneticilerinin otellerinin bölgedeki bir turizm STK'sına üye olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %42'si otellerinin bölgedeki bir turizm STK'sına üye olduğunu, %34'ü otellerinin bölgedeki bir turizm STK'sına kısmen üye olduğunu, %12'si otellerinin bölgedeki bir turizm STK'sına üye olmadığını ve %12'si ise bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 16. Bölgenin Doğal Varlıkları İle İlgili Müşterilere Yönelik Yazılı-Görsel Bilgilendirme Mevcuttur

Yanıt Türü	Sayı
Evet	18
Kısmen	11
Hayır	14
Fikrim Yok	7

Tablo 16'da işletme yöneticilerinin otellerinde bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin mevcut olup olmadığına dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 18 yönetici otellerinde bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin mevcut olduğunu, 11 yönetici otellerinde bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin kısmen mevcut olduğunu belirtmişlerdir. 14 yönetici ise otellerinde bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin mevcut olmadığını ve 7 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir.

İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerinde bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin mevcut olduğu anlaşılmıştır.



Şekil 15. Bölgenin Doğal Varlıkları İle İlgili Müşterilere Yönelik Yazılı-Görsel Bilgilendirme Mevcuttur

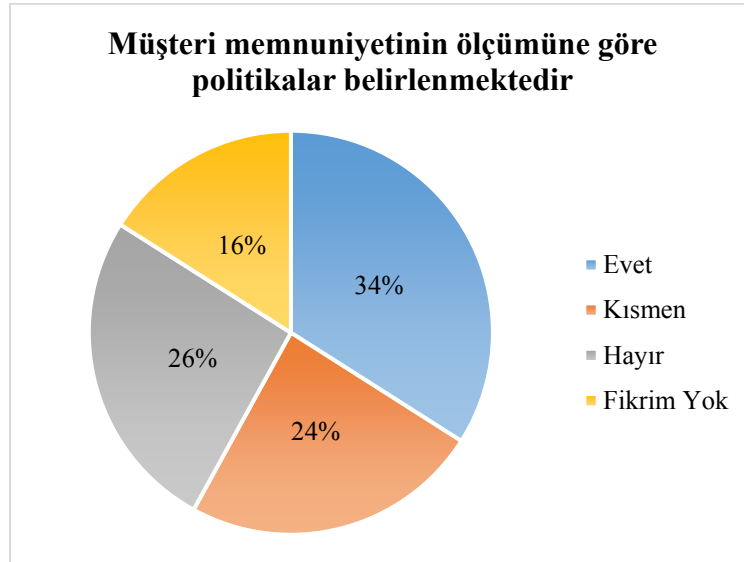
Şekil 15’de işletme yöneticilerinin otellerinde bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin mevcut olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %36’sı otellerinde bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin mevcut olduğunu, %22’si otellerinde bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin kısmen mevcut olduğunu belirtmişlerdir. Diğer otellerin ise %28’i otellerinde bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin mevcut olmadığını ve %14’ü ise bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 17. Müşteri Memnuniyetinin Ölçümüne Göre Politikalar Belirlenmektedir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	17
Kısım	12
Hayır	13
Fikrim Yok	8

Tablo 17’de işletme yöneticilerinin otellerinde müşteri memnuniyetinin ölçümüne göre politikaların belirlenip belirlenmediğine dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 17 yönetici otellerinde müşteri memnuniyetinin ölçümüne göre politikaların

belirlendiğini, 12 yönetici otellerinde kısmen belirlendiğini, 13 yönetici otellerinde belirlenmediğini ve 8 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerde çoğunlukla müşteri memnuniyetinin ölçümüne göre politikaların belirlendiği anlaşılmıştır.



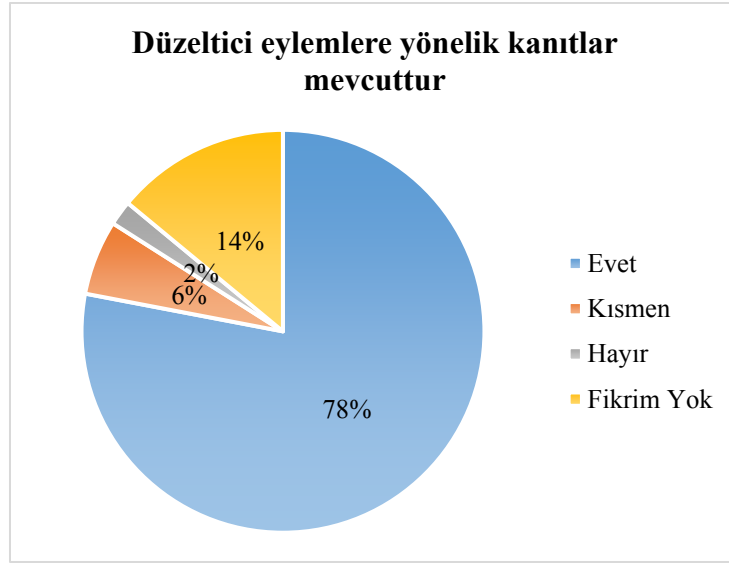
Şekil 16. Müşteri Memnuniyetinin Ölçümüne Göre Politikalar Belirlenmektedir

Şekil 16’da işletme yöneticilerinin otellerinde müşteri memnuniyetinin ölçümüne göre politikalarını belirleyip belirlemediklerine dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %34’ü otellerinde müşteri memnuniyetinin ölçümüne göre politikalarını belirlediklerini, %24’ü kısmen belirlendiğini, %26’ı belirlenmediğini ve %14’ü ise bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 18. Düzeltici Eylemlere Yönelik Kanıtlar Mevcuttur

Yanıt Türü	Sayı
Evet	39
Kısman	3
Hayır	1
Fikrim Yok	7

Tablo 18’de işletme yöneticilerinin otellerinde düzeltici eylemlere yönelik kanıtların bulunup bulunmadığına dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 39 yönetici otellerinde düzeltici eylemlere yönelik kanıtların bulunduğunu, 3 yönetici otellerinde kısmen bulunduğunu, 1 yönetici otellerinde bulunmadığını ve 7 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. Bulgular, işletme yöneticilerinin büyük çoğunluğunun otellerde düzeltici eylemlere yönelik kanıt bulunduğunu göstermektedir.



Şekil 17. Düzeltilici Eylemlere Yönelik Kanıtlar Mevcuttur

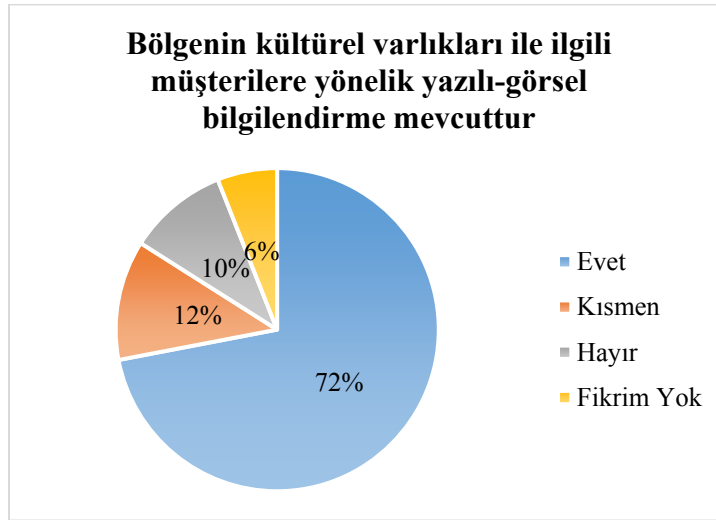
Şekil 17’de işletme yöneticilerinin otellerinde düzeltilici eylemlere yönelik kanıtların bulunup bulunmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %78’i otellerinde düzeltilici eylemlere yönelik kanıtların bulunduğunu, %6’sı kısmen bulunduğunu, %2’si bulunmadığını ve %14’ü ise bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır. Sonuç olarak Sürdürülebilirlik hususları da dâhil olmak üzere müşteri memnuniyetini ve düzeltilici önlemleri dikkate alan otellerin çoğunluğu dikkat çekmektedir.

Tablo 19. Bölgenin Kültürel Varlıkları İle İlgili Müşterilere Yönelik Yazılı-Görsel Bilgilendirme Mevcuttur

Yanıt Türü	Sayı
Evet	36
Kısım	6
Hayır	5
Fikrim Yok	3

Tablo 19’da işletme yöneticilerinin bölgenin kültürel varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin mevcut olup olmadığına dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 36 yönetici otellerinde bölgenin kültürel varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin bulunduğunu, 6 yönetici otellerinde kısmen bulunduğunu, 5 yönetici otellerinde bulunmadığını ve 3 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri

çerçevesinde otellerde bölgenin kültürel varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin çoğunlukla bulunduğu anlaşılmıştır.



Şekil 18. Bölgenin Kültürel Varlıkları İle İlgili Müşterilere Yönelik Yazılı-Görsel Bilgilendirme Mevcuttur

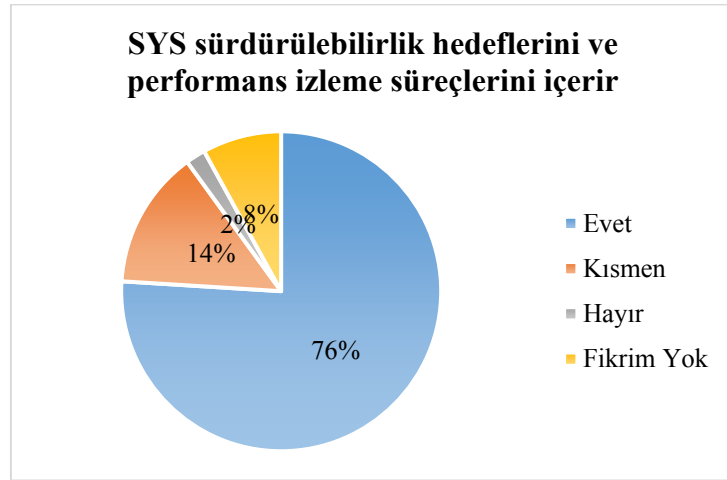
Şekil 18’de işletme yöneticilerinin otellerinde bölgenin kültürel varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin mevcut olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %72’si otellerinde bölgenin kültürel varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin mevcut bulunduğunu, %12’si kısmen bulunduğunu, %10’u bulunmadığını ve %6’sı bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 20. SYS Sürdürülebilirlik Hedeflerini ve Performans İzleme Süreçlerini İçerir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	38
Kısım	7
Hayır	1
Fikrim Yok	4

Tablo 20’de işletme yöneticilerinin otellerinde SYS’nin sürdürülebilirlik hedeflerini ve performans izleme süreçlerini içerip içermediklerine dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 38 yönetici otellerinde SYS’nin sürdürülebilirlik hedeflerini ve performans izleme süreçlerini içerdiğini, 7 yönetici otellerinde kısmen içerdiğini, 1 yönetici otellerinde içermediğini ve 4 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin

SYS'nin sürdürülebilirlik hedeflerini ve performans izleme süreçlerini büyük çoğunlukla içerdiği anlaşılmıştır.



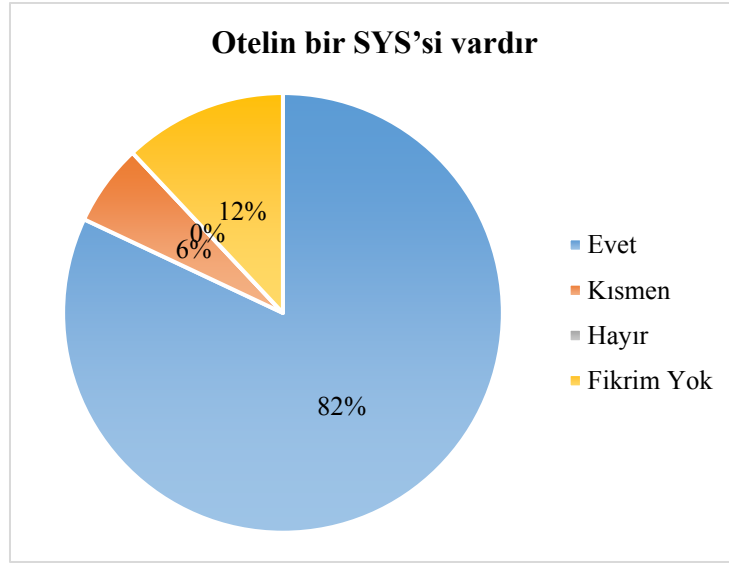
Şekil 19. SYS Sürdürülebilirlik Hedeflerini ve Performans İzleme Süreçlerini İçerir

Şekil 19'da işletme yöneticilerinin otellerinde SYS'nin sürdürülebilirlik hedeflerini ve performans izleme süreçlerini içerip içermediklerine dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %76'sı otellerinde SYS'nin sürdürülebilirlik hedeflerini ve performans izleme süreçlerini içerdiğini, %14'nün kısmen içerdiğini, %2'nin içermediğini ve %8'nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır. %76 evet cevabı veren işletmelerin sürdürülebilirlik politikalarını, eylemlerini ve performanslarını hedefleri doğrultusunda paydaşlarına ilettikleri ve onların desteğini alarak düzeltici eylemlerde bulundukları anlaşılmıştır.

Tablo 21. Otelin Bir SYS'si Vardır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	41
Kısım	3
Hayır	0
Fikrim Yok	6

Tablo 21'de işletme yöneticilerinin otellerinde bir SYS'nin bulunup bulunmadığına dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 41 yönetici otellerinde SYS'nin bulunduğunu, 3 yönetici otellerinde kısmen bulunduğunu ve 6 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin büyük çoğunluğunda SYS'nin bulunduğu anlaşılmıştır.



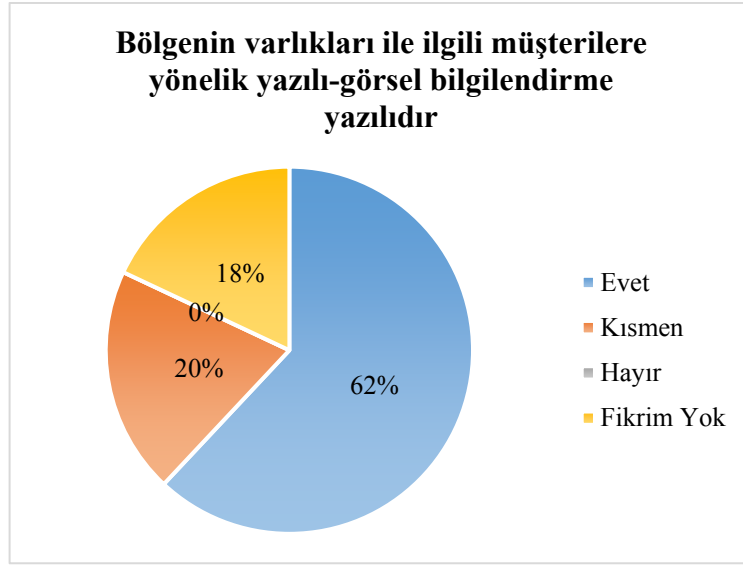
Şekil 20. Otelin Bir SYS'si Vardır

Şekil 20'de işletme yöneticilerinin otellerinde SYS'nin bulunup bulunmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %82'nin otellerinde SYS'nin bulunduğunu, %6'nın kısmen bulunduğunu ve %12'nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır. % 82 evet cevabı veren işletmelerin, büyüklüğü, çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik, risk ve kriz yönetimi konularını ele aldıklarını ve sürekli iyileştirmeyi sağlayan uzun vadeli yönetimi tercih ettikleri görülmektedir.

Tablo 22. Bölgenin Varlıkları İle İlgili Müşterilere Yönelik Yazılı-Görsel Bilgilendirme Yazılıdır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	31
Kısım	10
Hayır	0
Fikrim Yok	9

Tablo 22'de işletme yöneticilerinin otellerinde bölgenin varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirme yazılı olup olmadığına dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 31 yönetici otellerinde bölgenin varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin yazılı olduğunu, 10 yönetici otellerinde kısmen yazılı olduğunu ve 9 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerde bölgenin varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirmenin çoğunlukla yazılı olduğu anlaşılmıştır.



Şekil 21. Bölgenin Varlıkları İle İlgili Müşterilere Yönelik Yazılı-Görsel Bilgilendirme Yazılıdır

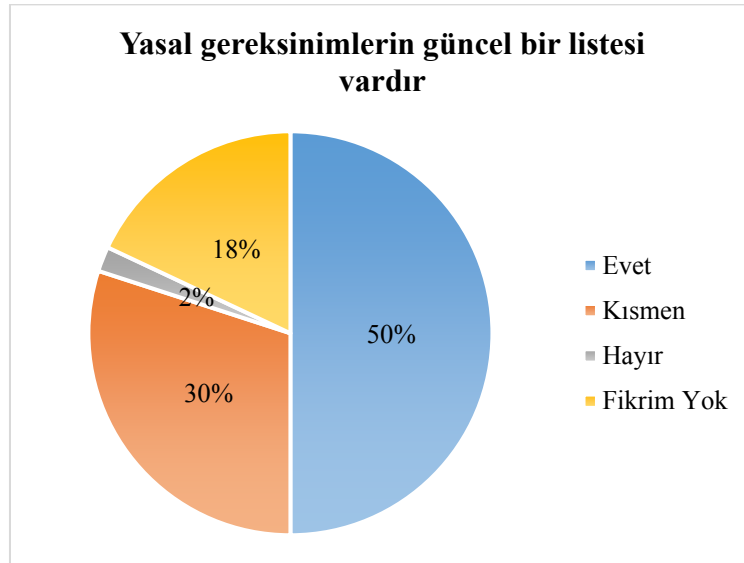
Şekil 21’de işletme yöneticilerinin otellerinde bölgenin varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirme yazılı olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %62’nin otellerinde bölgenin varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirme yazılı olduğunu, %20’nin kısmen yazılı olduğunu ve %18’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır. % 62 evet cevabı veren işletmelerin, bölgenin ürünleri ve hizmetleri hakkında tanıtım malzemelerini ve pazarlama iletişimlerini doğru, şeffaf ve yazılı sundukları anlaşılmaktadır.

Tablo 23. Yasal Gereksinimlerin Güncel Bir Listesi Vardır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	25
Kısmen	15
Hayır	1
Fikrim Yok	9

Tablo 23’de işletme yöneticilerinin otellerinde yasal gereksinimlerin güncel bir listesinin bulunup bulunmadığına dair verdikleri yanıtları gösterilmiştir. Buna göre 25 yönetici otellerinde yasal gereksinimlerin güncel bir listesinin bulunduğunu, 15 yönetici otellerinde kısmen bulunduğunu ve 1 yönetici otellerinde bulunmadığını ve 9 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri

çerçevesinde otellerde yasal gereksinimlerin güncel bir listesinin çoğunlukla bulunduğu anlaşılmıştır.



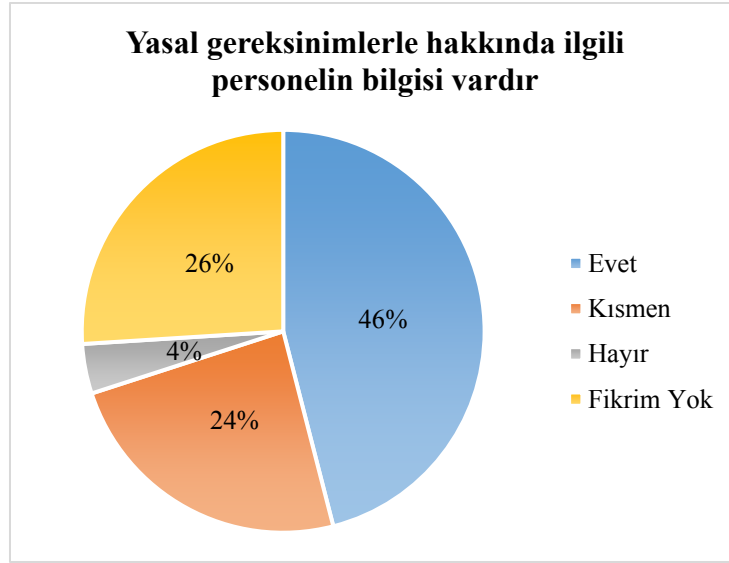
Şekil 22. Yasal Gereksinimlerin Güncel Bir Listesi Vardır

Şekil 22’de işletme yöneticilerinin otellerinde yasal gereksinimlerin güncel bir listesinin bulunup bulunmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %50’nin otellerinde yasal gereksinimlerin güncel bir listesinin bulunduğunu, %30’nun kısmen bulunduğunu, %2’nin bulunmadığını ve %18’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 24. Yasal Gereksinimler Hakkında İlgili Personelin Bilgisi Vardır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	23
Kısmen	12
Hayır	2
Fikrim Yok	13

Tablo 24’de işletme yöneticilerinin otellerinde yasal gereksinimler hakkında ilgili personelin bilgisinin bulunup bulunmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 23 yönetici otellerinde yasal gereksinimler hakkında ilgili personelin bilgisinin bulunduğunu, 12 yönetici otellerinde kısmen bulunduğunu 2 yönetici otellerinde bulunmadığını ve 13 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerde yasal gereksinimler hakkında ilgili personelin bilgisinin çoğunlukla bulunduğu anlaşılmıştır.



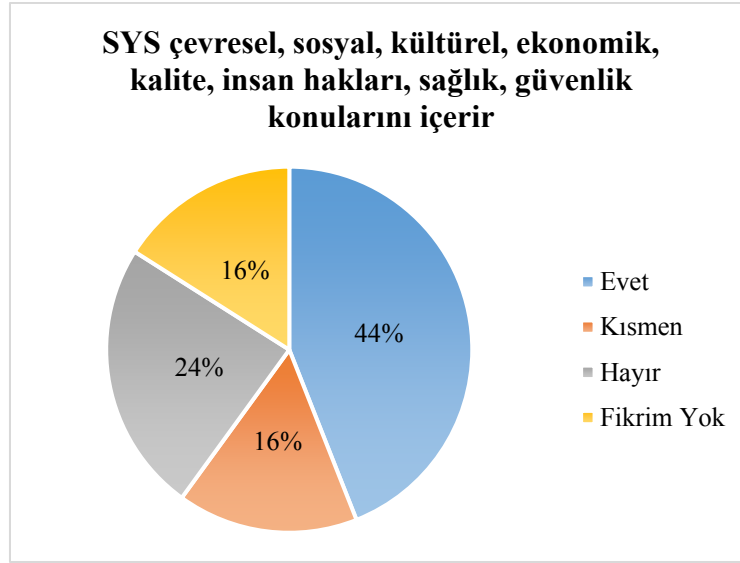
Şekil 23. Yasal Gereksinimlerle Hakkında İlgili Personelin Bilgisi Vardır

Şekil 23’de işletme yöneticilerinin otellerinde yasal gereksinimler hakkında ilgili personelin bilgisinin bulunup bulunmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %46’nın otellerinde yasal gereksinimler hakkında ilgili personelin bilgisinin bulunduğunu, %24’nün kısmen bulunduğunu, %4’nün bulunmadığını ve %26’nın bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 25. SYS Çevresel, Sosyal, Kültürel, Ekonomik, Kalite, İnsan Hakları, Sağlık, Güvenlik Konularını İçerir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	22
Kısım	8
Hayır	12
Fikrim Yok	8

Tablo 25’de işletme yöneticilerinin SYS’nin çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik konularını içerip içermediğine dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 22 yönetici SYS’nin çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik konularını içerdiğini, 8 yönetici kısmen içerdiğini, 12 yönetici içermediğini ve 8 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerde SYS’nin çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik konularını çoğunlukla içerdiği anlaşılmıştır.



Şekil 24. SYS Çevresel, Sosyal, Kültürel, Ekonomik, Kalite, İnsan Hakları, Sağlık, Güvenlik Konularını İçerir

Şekil 24’de işletme yöneticilerinin otellerinde SYS’nin çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik konularını içerip içermediğine dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %44’nün otellerinde SYS’nin çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik konularını içerdiğini, %16’nın kısmen içerdiğini, %24’nün içermediğini ve %16’nın bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır. % 44 evet cevabı veren kuruluşların, sağlık, güvenlik, çalışma ve çevre konuları da dâhil olmak üzere geçerli tüm yerel, ulusal ve uluslararası yasa ve yönetmeliklere uydukları görülmektedir.

Tablo 26. Müşterilere Doğal ve Kültürel Alanlarda Uygun Davranışlar Hakkında Bilgi Verilmektedir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	42
Kısım	3
Hayır	1
Fikrim Yok	4

Tablo 26’da işletme yöneticilerinin otellerinde müşterilere doğal ve kültürel alanlarda uygun davranışlar hakkında bilgi verilip verilmediğine dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 42 yönetici otellerinde müşterilere doğal ve kültürel alanlarda uygun davranışlar hakkında bilgi verildiğini, 3 yönetici kısmen verildiğini, 1 yönetici verilmeyiğini ve 4 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme

yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerde müşterilere doğal ve kültürel alanlarda uygun davranışlar hakkında bilgi verildiği anlaşılmıştır.



Şekil 25. Müşterilere Doğal ve Kültürel Alanlarda Uygun Davranışlar Hakkında Bilgi Verilmektedir

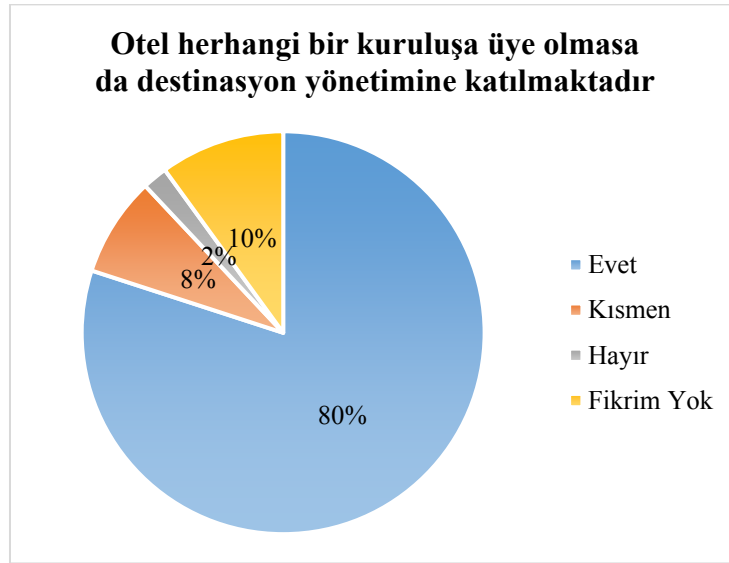
Şekil 25’de işletme yöneticilerinin otellerinde müşterilere doğal ve kültürel alanlarda uygun davranışlar hakkında bilgi verilip verilmediğine dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %84’nün otellerinde müşterilere doğal ve kültürel alanlarda uygun davranışlar hakkında bilgi verildiğini, %6’nın kısmen verildiğini, %2’nin verildiğini ve %8’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 27. Otel Herhangi Bir Kuruluşa Üye Olmasa da Destinasyon Yönetimine Katılmaktadır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	40
Kısım	4
Hayır	1
Fikrim Yok	5

Tablo 27’de işletme yöneticilerinin otellerinin herhangi bir kuruluşa üye olmasa da destinasyon yönetimine katılıp katılmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 40 yönetici otellerinin herhangi bir kuruluşa üye olmasa da destinasyon yönetimine katıldığını, 4 yönetici kısmen katıldığını, 1 yönetici katılmadığını ve 4 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin

görüşleri çerçevesinde otellerin herhangi bir kuruluşa üye olmasa da destinasyon yönetimine büyük çoğunlukla katıldıkları görülmektedir.



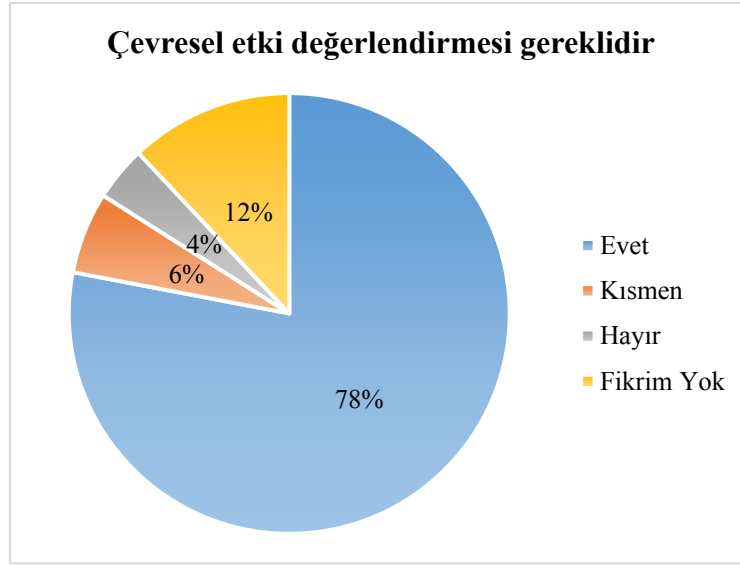
Şekil 26. Otel Herhangi Bir Kuruluşa Üye Olmasa da Destinasyon Yönetimine Katılmaktadır

Şekil 26’da işletme yöneticilerinin otellerinin herhangi bir kuruluşa üye olmasa da destinasyon yönetimine katılıp katılmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %80’nin otellerinin herhangi bir kuruluşa üye olmasa da destinasyon yönetimine katıldığını, %8’nin kısmen katıldığını, %2’nin katılmadığını ve %10’nun bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 28. Çevresel Etki Değerlendirmesi Gereklidir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	39
Kısım	3
Hayır	2
Fikrim Yok	6

Tablo 28’de işletme yöneticileri çevresel etki değerlendirmesinin gerekli olup olmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 39 yönetici çevresel etki değerlendirmesinin gerekli olduğunu, 3 yönetici kısmen gerekli olduğunu, 2 yönetici gerekli olmadığını ve 6 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde çevresel etki değerlendirmesinin büyük çoğunlukla gerekli bulunduğu anlaşılmıştır.



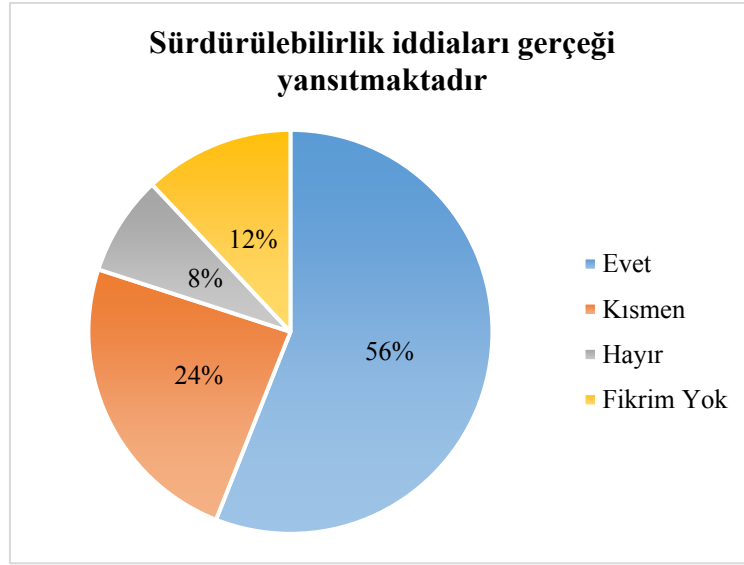
Şekil 27. Çevresel Etki Değerlendirmesi Gereklidir

Şekil 27’de işletme yöneticilerinin çevresel etki değerlendirmesinin gerekli olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %78’nin çevresel etki değerlendirmesinin gerekli olduğunu, %6’nın kısmen gerekli olduğunu, %4’nün gerekli olmadığını ve %12’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 29. Sürdürülebilirlik İddiaları Gerçeği Yansıtmaktadır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	28
Kısım	12
Hayır	4
Fikrim Yok	6

Tablo 29’da işletme yöneticilerinin sürdürülebilirlik iddialarının gerçeği yansıtmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 28 yönetici sürdürülebilirlik iddialarının gerçeği yansıttığını, 12 yönetici kısmen yansıttığını, 4 yönetici yansıtmadığını ve 6 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. Bulgular işletme yöneticilerinin sürdürülebilirlik iddialarının çoğunlukla gerçeği yansıttığı görüşünde olduklarını göstermektedir.



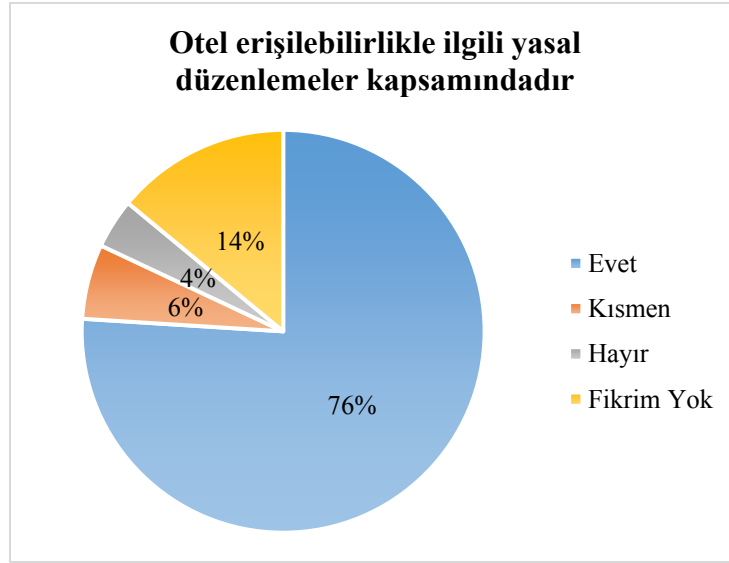
Şekil 28. Sürdürülebilirlik İddiaları Gerçeği Yansıtmaktadır

Şekil 28’de işletme yöneticilerinin sürdürülebilirlik iddialarının gerçeği yansıtmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %56’nın sürdürülebilirlik iddialarının gerçeği yansıttığını, %24’nün kısmen yansıttığını, %8’nin yansıtmadığını ve %12’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 30. Otel Erişilebilirlikle İlgili Yasal Düzenlemeler Kapsamındadır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	38
Kısmen	3
Hayır	2
Fikrim Yok	7

Tablo 30’da işletme yöneticilerinin otelin erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemeler kapsamında olup olmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 38 yönetici otelin erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemeler kapsamında olduğunu, 3 yönetici kısmen erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemeler kapsamında olduğunu, 2 yönetici kapsamda olmadığını ve 7 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin büyük çoğunlukla erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemeler kapsamında oldukları anlaşılmıştır.



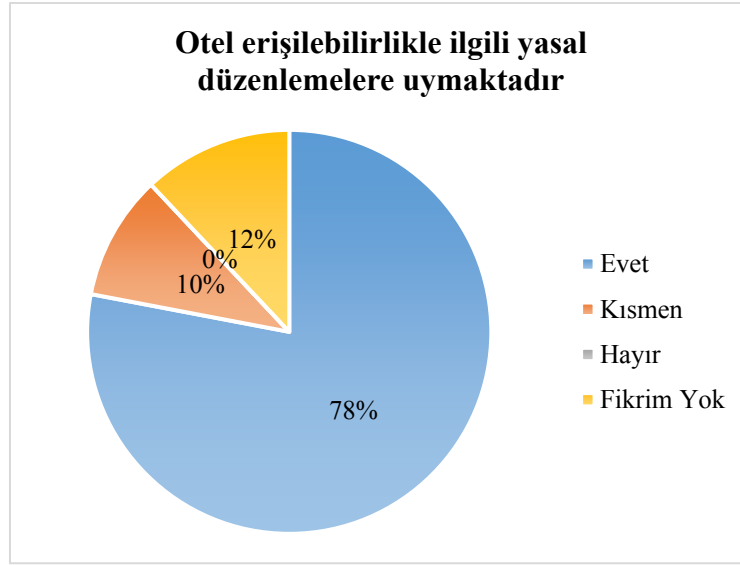
Şekil 29. Otel Erişilebilirlikle İlgili Yasal Düzenlemeler Kapsamındadır

Şekil 29’da işletme yöneticilerinin otelin erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemeler kapsamında olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %86’nın otelin erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemeler kapsamında olduğunu, %6’nın kısmen kapsamda olduğunu, %4’nün kapsamda olmadığını ve %14’nün bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 31. Otel Erişilebilirlikle İlgili Yasal Düzenlemelere Uymaktadır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	39
Kısım	5
Hayır	0
Fikrim Yok	6

Tablo 31’de işletme yöneticilerinin otelin erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere uyup uymadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 39 yönetici otelin erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere uyduğunu, 5 yönetici kısmen uyduğunu ve 6 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin büyük çoğunlukla erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere uydıkları anlaşılmıştır.



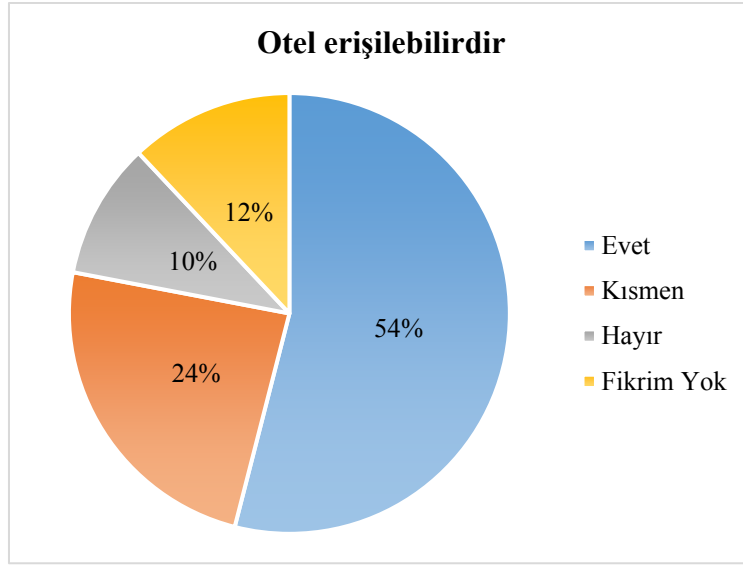
Şekil 30. Otel Erişilebilirlikle İlgili Yasal Düzenlemelere Uymaktadır

Şekil 30’da işletme yöneticilerinin otelin erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere uyup uymadıklarına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %78’nin otelin erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemeler uyduğunu, %10’nun kısmen uyduğunu ve %12’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 32. Otel Erişilebilirdir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	27
Kısım	12
Hayır	5
Fikrim Yok	6

Tablo 32’de işletme yöneticilerinin otelin erişilebilir olup olmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 27 yönetici otelin erişilebilir olduğunu, 12 yönetici kısmen erişilebilir olduğunu, 5 yönetici erişilebilir olmadığını ve 6 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin çoğunlukla erişilebilir oldukları anlaşılmıştır.



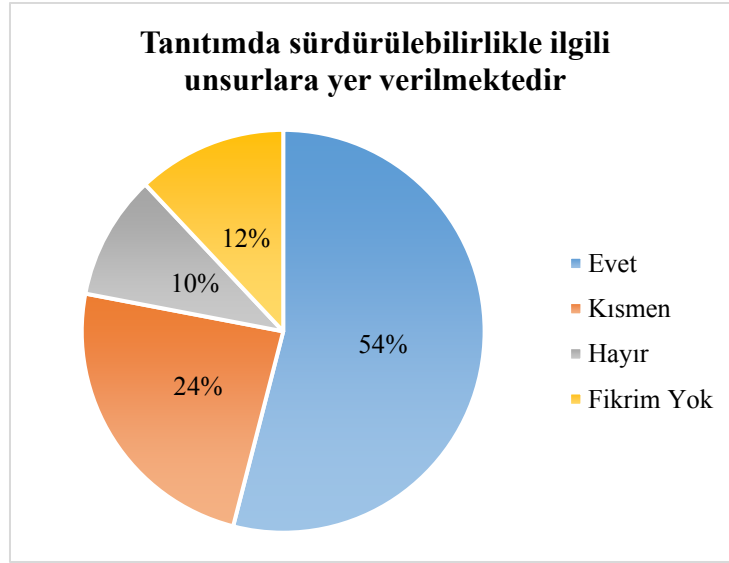
Şekil 31. Otel Erişilebilirdir

Şekil 31’de işletme yöneticilerinin otelin erişilebilir olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %54’nün otelin erişilebilir olduğunu, %24’nün kısmen erişilebilir olduğunu, %10’nun erişilebilir olmadığını ve %12’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 33. Tanıtımda Sürdürülebilirlikle İlgili Unsurlara Yer Verilmektedir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	27
Kısmen	12
Hayır	5
Fikrim Yok	6

Tablo 33’de işletme yöneticilerinin tanıtımda sürdürülebilirlikle ilgili unsurlara yer verilip verilmemesine dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 27 yönetici tanıtımda sürdürülebilirlikle ilgili unsurlara yer verildiğini, 12 yönetici kısmen yer verildiğini, 5 yönetici yer verilmediğini ve 6 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde tanıtımda sürdürülebilirlikle ilgili unsurlara çoğunlukla yer verildiği anlaşılmıştır.



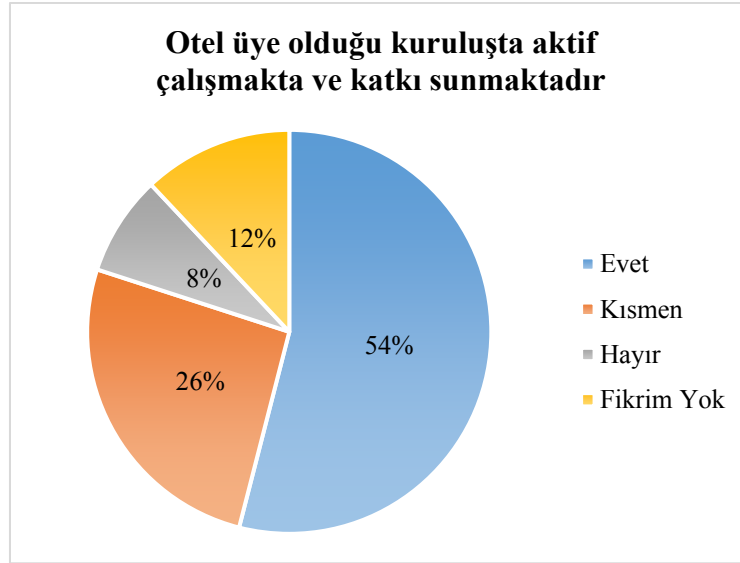
Şekil 32. Tanıtımda Sürdürülebilirlikle İlgili Unsurlara Yer Verilmektedir

Şekil 32’de işletme yöneticilerinin tanıtımda sürdürülebilirlikle ilgili unsurlara yer verilip verilmemesine dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %54’nün tanıtımda sürdürülebilirlikle ilgili unsurlara yer verildiğini, %24’nün kısmen yer verildiğini, %10’nun yer verilmediğini ve %12’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 34. Otel Üye Olduğu Kuruluşta Aktif Çalışmakta ve Katkı Sunmaktadır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	27
Kısım	13
Hayır	4
Fikrim Yok	6

Tablo 34’de işletme yöneticilerinin otellerinin üye olduğu kuruluşta aktif çalışıp çalışmadığına ve katkı sunup sunmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 27 yönetici otellerinin üye olduğu kuruluşta aktif çalıştığını ve katkı sunduğunu, 13 yönetici kısmen aktif çalıştığını ve katkı sunduğunu, 4 yönetici aktif çalışmadığını ve katkı sunmadığını ve 6 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin çoğunluğunun üye oldukları kuruluşta aktif çalıştıkları ve katkı sundukları anlaşılmıştır.



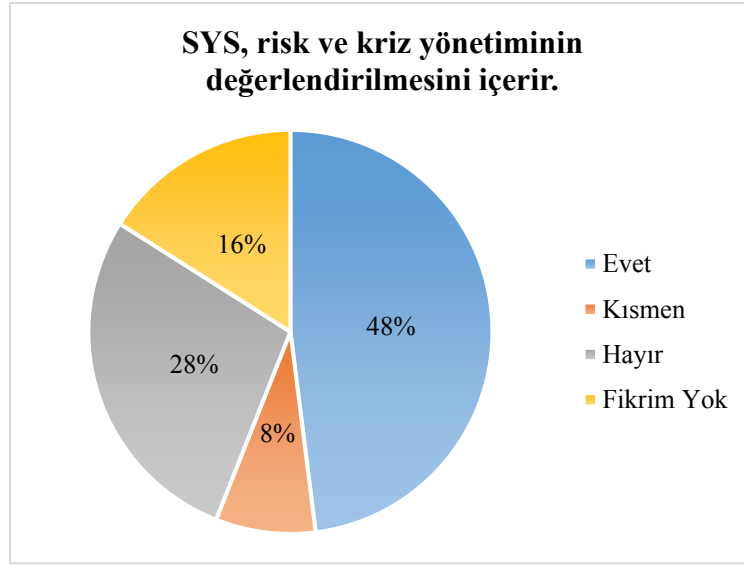
Şekil 33. Otel Üye Olduğu Kuruluşta Aktif Çalışmakta ve Katkı Sunmaktadır

Şekil 33’de işletme yöneticilerinin otellerinin üye olduğu kuruluşta aktif çalışıp çalışmadığına ve katkı sunup sunmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %54’nün otellerinin üye olduğu kuruluşta aktif çalıştığını ve katkı sunduğunu, %26’nın kısmen aktif çalıştığını ve katkı sunduğunu, %8’nin aktif çalışmadığını ve katkı sunmadığını ve %12’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 35. SYS, Risk ve Kriz Yönetiminin Değerlendirilmesini İçerir.

Yanıt Türü	Sayı
Evet	24
Kısmen	4
Hayır	14
Fikrim Yok	8

Tablo 35’de işletme yöneticilerinin SYS, risk ve kriz yönetiminin değerlendirilmesini içerip içermediğine dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 24 yönetici SYS, risk ve kriz yönetiminin değerlendirilmesini içerdiğini, 4 yönetici kısmen içerdiğini, 14 yönetici içermediğini ve 8 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde SYS’nin çoğunlukla, risk ve kriz yönetiminin değerlendirilmesini içerdiği anlaşılmıştır.



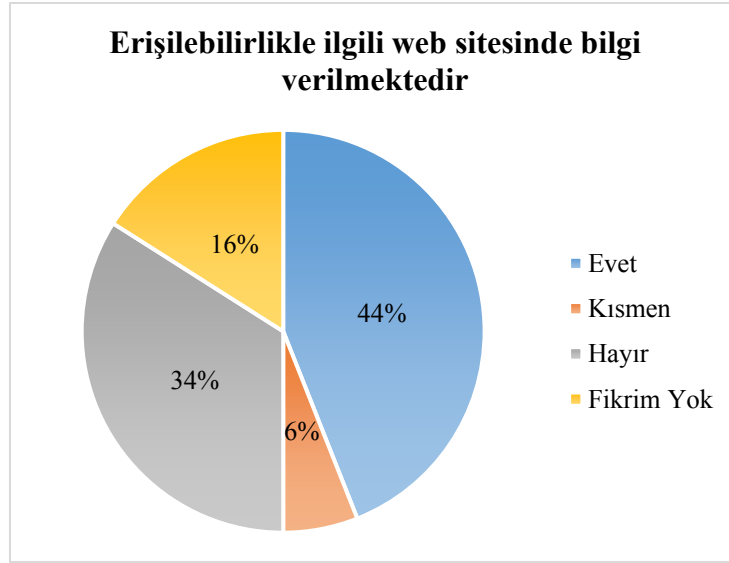
Şekil 34. SYS, Risk ve Kriz Yönetiminin Değerlendirilmesini İçerir.

Şekil 34’de işletme yöneticilerinin SYS, risk ve kriz yönetiminin değerlendirilmesini içerip içermediğine dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %48’nin SYS, risk ve kriz yönetiminin değerlendirilmesini içerdiğini, %8’nin kısmen içerdiğini, %28’nin içermediğini ve %16’nın bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 36. Erişilebilirlikle İlgili Web Sitesinde Bilgi Verilmektedir

Yanıt Türü	Sayı
Evet	22
Kısım	3
Hayır	17
Fikrim Yok	8

Tablo 36’da işletme yöneticilerinin erişilebilirlikle ilgili web sitesinde bilgi verilip verilmediğine dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 22 yönetici erişilebilirlikle ilgili web sitesinde bilgi verildiğini, 3 yönetici kısmen bilgi verildiğini, 17 yönetici bilgi verilmediğini ve 8 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin yarısının erişilebilirlikle ilgili web sitesinde bilgi verildiği anlaşılmıştır.



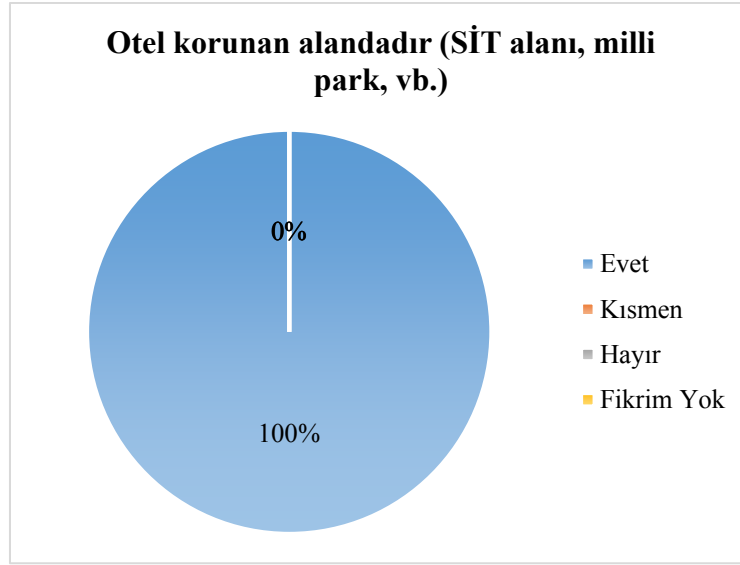
Şekil 35. Erişilebilirlikle İlgili Web Sitesinde Bilgi Verilmektedir

Şekil 35’de işletme yöneticilerinin erişilebilirlikle ilgili web sitesinde bilgi verilip verilmediğine dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %44’nün erişilebilirlikle ilgili web sitesinde bilgi verildiğini, %6’nın kısmen bilgi verildiğini, %34’nün bilgi verilmediğini ve %16’nın bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır. Tablo 31’de “Otel erişilebilirdir” sorusuna verilen cevapların çoğunluğunun %54’ne evet olarak cevap verilmesi ve Tablo 35’de erişilebilirlik ile ilgili işletmelerin web sitesinde bilgi verdiklerine dair alınan cevapların ise %22’sinin evet olması bu her iki soru arasında bağlantı kurulduğunda işletmecilerin vermiş oldukları cevaplar arasında bir çelişki olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 37. Otel Korunan Alandadır (SİT alanı, milli park, vb.)

Yanıt Türü	Sayı
Evet	50
Kısım	0
Hayır	0
Fikrim Yok	0

Tablo 37’de işletme yöneticilerinin otellerinin korunan alanda (SİT alanı, milli park, vb.) olup olmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 50 yönetici otellerinin korunan alanda (SİT alanı, milli park, vb.) bulunduğunu belirtmişlerdir.



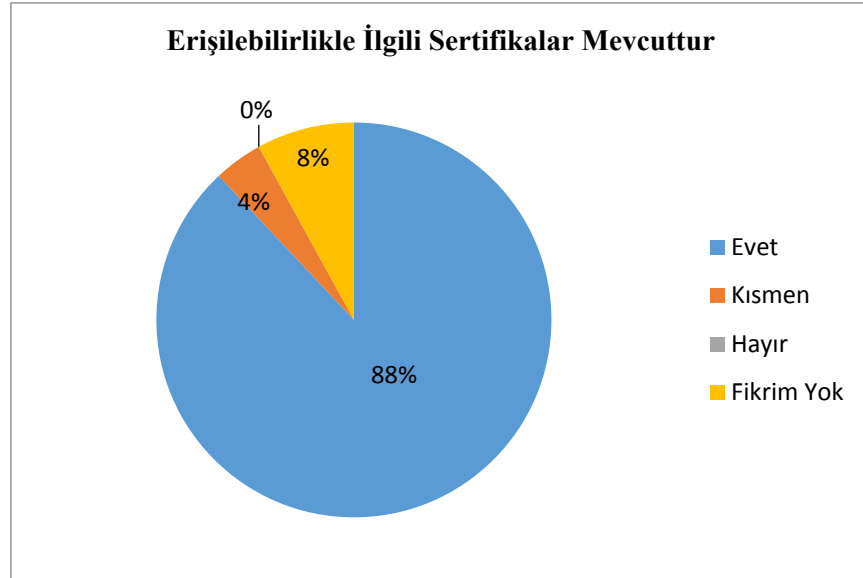
Şekil 36. Otel Korunan Alandadır (SİT alanı, milli park, vb.)

Şekil 36’da işletme yöneticilerinin otellerinin korunan alanda (SİT alanı, milli park, vb.) olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %100’nün otellerinin korunan alanda (SİT alanı, milli park, vb.) bulunduğunu belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 38. Erişilebilirlikle İlgili Sertifikalar Mevcuttur

Yanıt Türü	Sayı
Evet	44
Kısmen	2
Hayır	0
Fikrim Yok	4

Tablo 38’de işletme yöneticilerinin erişilebilirlikle ilgili sertifikaların mevcut olup olmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 44 yönetici erişilebilirlikle ilgili sertifikaların bulunduğunu, 2 yönetici kısmen mevcut olduğunu ve 4 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin büyük çoğunluğunun erişilebilirlikle ilgili sertifikaların bulunduğu anlaşılmıştır.



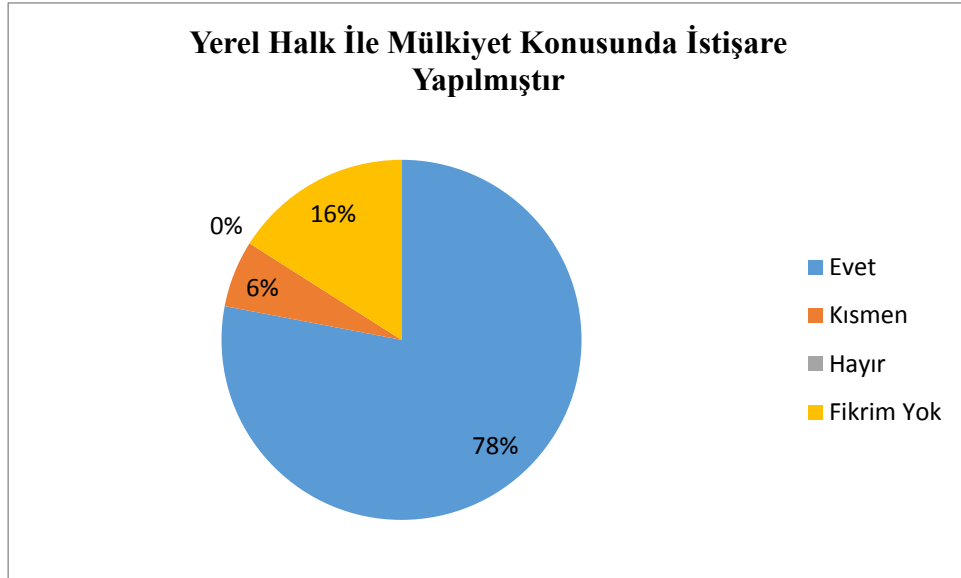
Şekil 37. Erişilebilirlikle İlgili Sertifikalar Mevcuttur

Şekil 37’de işletme yöneticilerinin erişilebilirlikle ilgili sertifikaların mevcut olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %88’nin erişilebilirlikle ilgili sertifikaların mevcut olduğunu, %4’nün kısmen mevcut olduğunu ve %8’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 39. Yerel Halk İle Mülkiyet Konusunda İstişare Yapılmıştır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	39
Kısım	3
Hayır	0
Fikrim Yok	8

Tablo 39’da işletme yöneticilerinin yerel halk ile mülkiyet konusunda istişare yapıp yapılmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 39 yönetici yerel halk ile mülkiyet konusunda istişare yapıldığını, 3 yönetici kısmen istişare yapıldığını ve 8 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin büyük çoğunluğunun yerel halk ile mülkiyet konusunda istişare yapıldığı anlaşılmıştır.



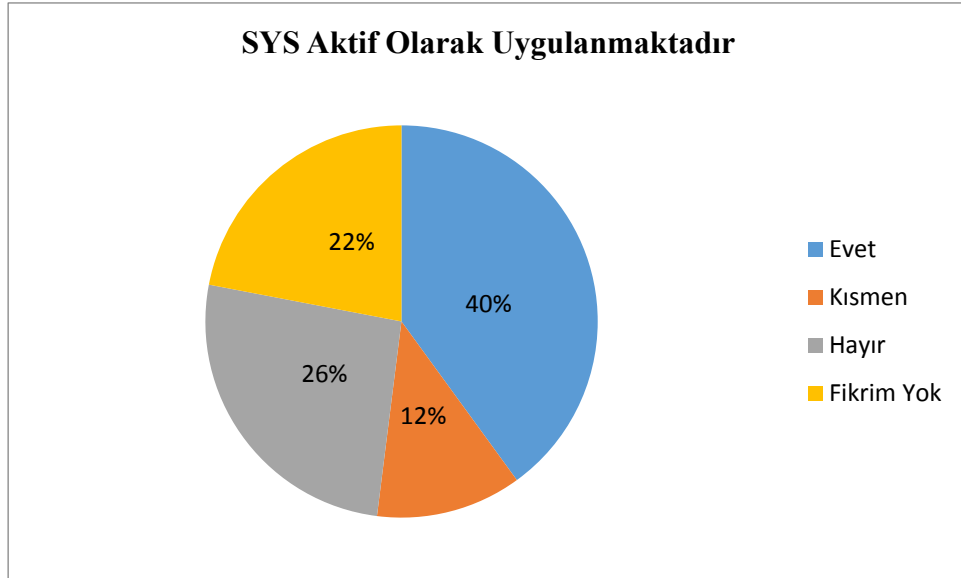
Şekil 38. Yerel Halk İle Mülkiyet Konusunda İstişare Yapılmıştır

Şekil 38’de işletme yöneticilerinin yerel halk ile mülkiyet konusunda istişare yapıp yapılmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %78’nin yerel halk ile mülkiyet konusunda istişare yapıldığını, %6’nın kısmen istişare yapıldığını ve %16’nın bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 40. SYS Aktif Olarak Uygulanmaktadır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	20
Kısmen	6
Hayır	13
Fikrim Yok	11

Tablo 40’da işletme yöneticilerinin SYS’nin aktif olarak uygulanıp uygulanmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 20 yönetici SYS’nin aktif olarak uygulandığını, 6 yönetici kısmen uygulandığını, 13 yönetici uygulanmadığını ve 11 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin yaklaşık yarısında SYS’nin aktif olarak uygulandığı anlaşılmıştır.



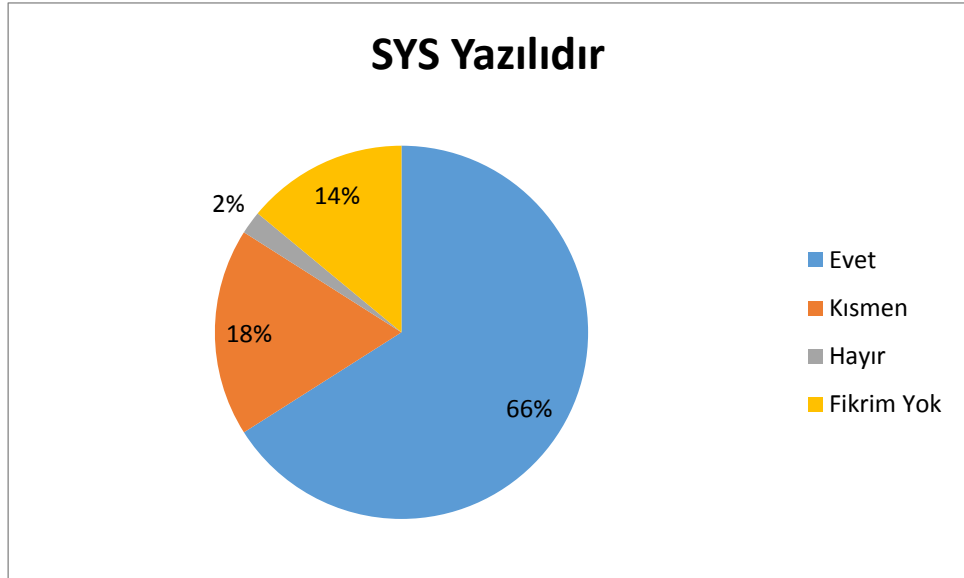
Şekil 39. SYS Aktif Olarak Uygulanmaktadır

Şekil 39’da işletme yöneticilerinin SYS’nin aktif olarak uygulanıp uygulanmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %40’nın SYS’nin aktif olarak uygulandığını, %12’nin kısmen uygulandığını, %26’nın uygulanmadığını ve %22’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 41. SYS Yazılıdır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	33
Kismen	9
Hayır	1
Fikrim Yok	7

Tablo 41’de işletme yöneticilerinin SYS’nin yazılı olup olmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 33 yönetici SYS’nin yazılı olduğunu, 9 yönetici kısmen yazılı olduğunu, 1 yönetici yazılı olmadığını ve 7 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin büyük çoğunluğunda SYS’nin yazılı olduğu anlaşılmıştır.



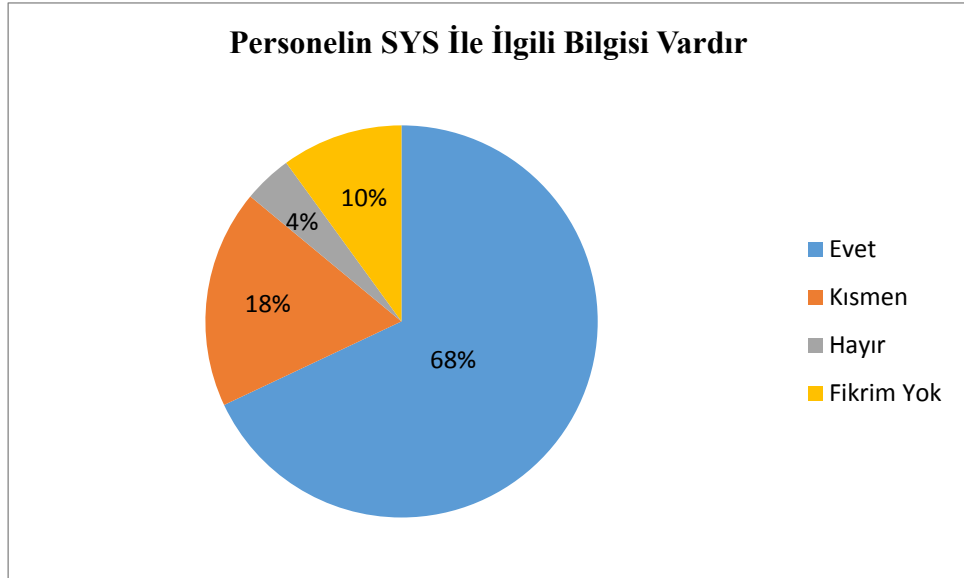
Şekil 40. SYS Yazılıdır

Şekil 40’da işletme yöneticilerinin SYS’nin yazılı olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %66’nın SYS’nin yazılı olduğunu, %18’nin kısmen yazılı olduğunu, %2’nin yazılı olmadığını ve %14’nün bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 42. Personelin SYS İle İlgili Bilgisi Vardır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	34
Kısım	9
Hayır	2
Fikrim Yok	5

Tablo 42’de işletme personelinin SYS ile ilgili bilgisinin olup olmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 34 yönetici personelinin SYS ile ilgili bilgisinin olduğunu, 9 yönetici kısmen bilgisinin olduğunu, 2 yönetici bilgisinin olmadığını ve 5 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde personelin büyük çoğunluğunun SYS ile ilgili bilgisinin olduğu anlaşılmıştır.



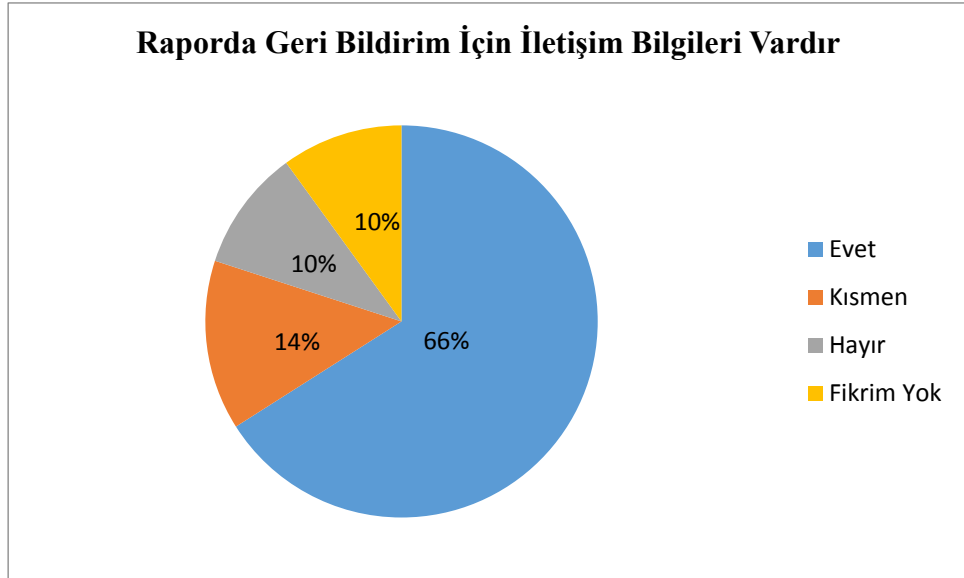
Şekil 41. Personelin SYS İle İlgili Bilgisi Vardır

Şekil 41’de işletme personelinin SYS ile ilgili bilgisinin olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %68’nin personelinin SYS ile ilgili bilgisinin olduğunu, %18’nin kısmen bilgisinin olduğunu, %4’nün bilgisinin olmadığını ve %10’nun bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 43. Raporda Geri Bildirim İçin İletişim Bilgileri Vardır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	33
Kısım	7
Hayır	5
Fikrim Yok	5

Tablo 43’de raporda geri bildirim için iletişim bilgilerinin olup olmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 33 yönetici raporda geri bildirim için iletişim bilgilerinin olduğunu, 7 yönetici kısmen iletişim bilgilerinin olduğunu, 5 yönetici iletişim bilgilerinin olmadığını ve 5 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin büyük çoğunluğunun raporda geri bildirim için iletişim bilgilerini belirttikleri anlaşılmıştır.



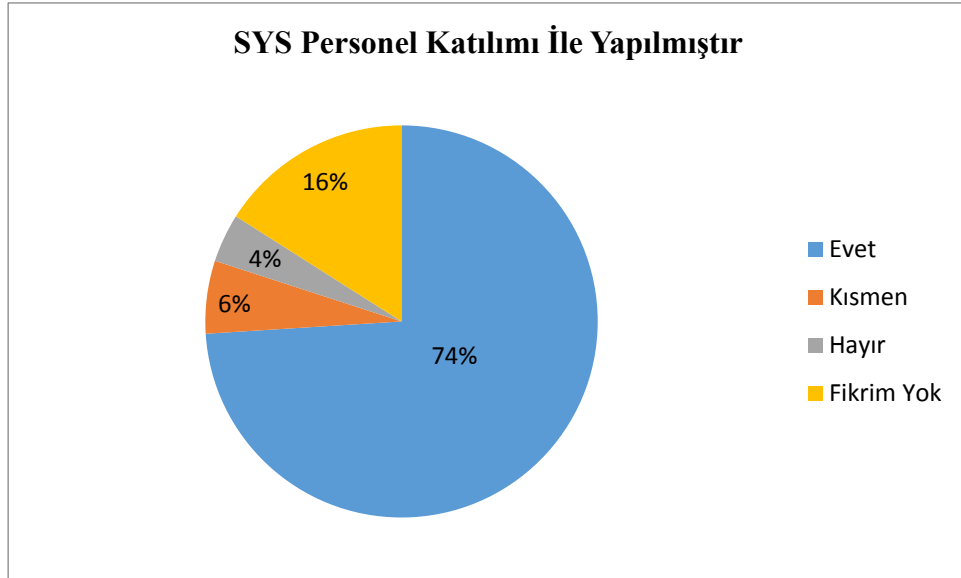
Şekil 42. Raporda Geri Bildirim İçin İletişim Bilgileri Vardır

Şekil 42’de araştırmaya katılan işletmecilerin raporda geri bildirim için iletişim bilgilerinin olup olmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %66’nın raporda geri bildirim için iletişim bilgilerinin olduğunu, %14’nün kısmen iletişim bilgilerinin olduğunu, %10’nun iletişim bilgilerinin olmadığını ve %10’nun bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 44. SYS Personel Katılımı İle Yapılmıştır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	37
Kısım	3
Hayır	2
Fikrim Yok	8

Tablo 44’de SYS’nin personel katılımı ile yapıp yapılmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 37 yönetici SYS’nin personel katılımı ile yapıldığını, 3 yönetici kısmen SYS’nin personel katılımı ile yapıldığını, 2 yönetici SYS’nin personel katılımı ile yapılmadığını ve 8 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin büyük çoğunluğunda SYS’nin personel katılımı ile yapıldığı anlaşılmıştır.



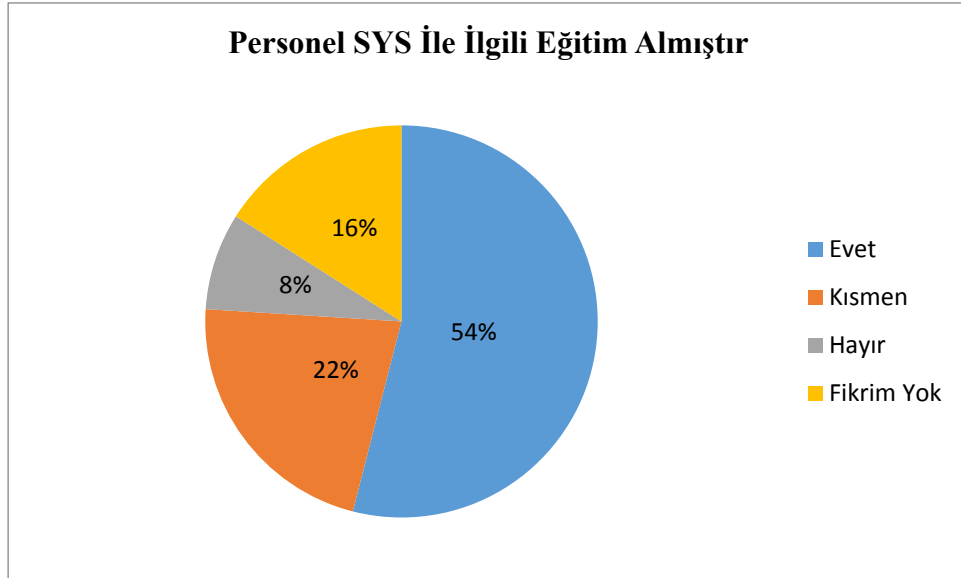
Şekil 43. SYS Personel Katılımı İle Yapılmıştır

Şekil 43’de araştırmaya katılan işletmecilerin SYS’nin personel katılımı ile yapıp yapılmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %74’nün SYS’nin personel katılımı ile yapıldığını, %6’nın kısmen SYS’nin personel katılımı ile yapıldığını, %4’nün SYS’nin personel katılımı ile yapılmadığını ve %16’nın bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 45. Personel SYS İle İlgili Eğitim Almıştır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	27
Kısım	11
Hayır	4
Fikrim Yok	8

Tablo 45’de işletmecilerin personelin SYS ile ilgili eğitim alıp almadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 27 yönetici personelin SYS ile ilgili eğitim aldığını, 11 yönetici kısmen personelin SYS ile ilgili eğitim aldığını, 4 yönetici personelin SYS ile ilgili eğitim almadığını ve 8 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin çoğunda personelin SYS ile ilgili eğitim aldığı anlaşılmıştır.



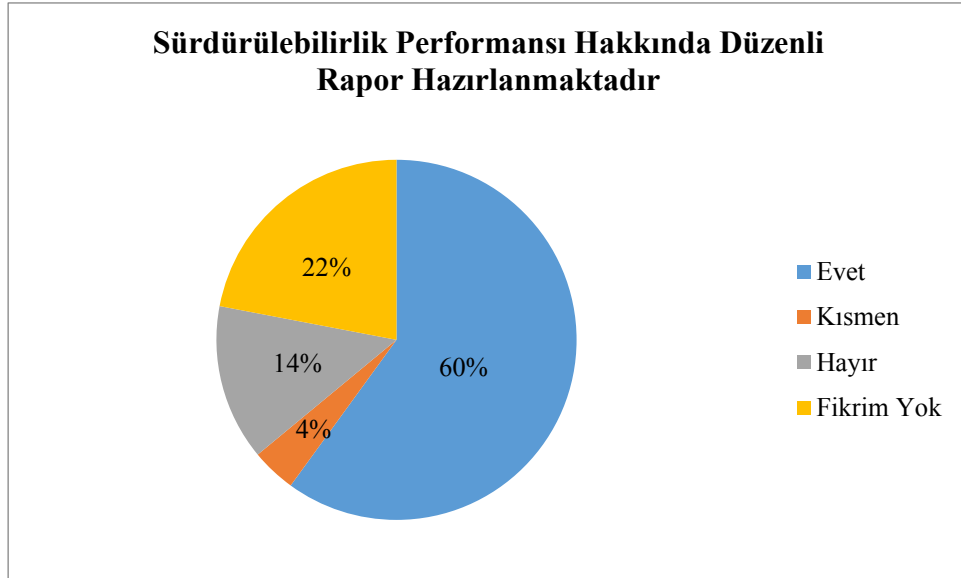
Şekil 44. Personel SYS İle İlgili Eğitim Almıştır

Şekil 44’de araştırmaya katılan işletmecilerin personelin SYS ile ilgili eğitim alıp almadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %54’nün personelin SYS ile ilgili eğitim aldığını, %22’nin kısmen personelin SYS ile ilgili eğitim aldığını, %8’nin personelin SYS ile ilgili eğitim almadığını ve %16’nın bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 46. Sürdürülebilirlik Performansı Hakkında Düzenli Rapor Hazırlanmaktadır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	30
Kısım	2
Hayır	7
Fikrim Yok	11

Tablo 46’da işletmecilerin sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli rapor hazırlanıp hazırlanmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 30 yönetici sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli rapor düzenlendiğini, 2 yönetici kısmen sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli rapor düzenlendiğini, 7 yönetici rapor düzenlenmediğini ve 11 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin çoğunluğunun sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli rapor düzenlendiği anlaşılmıştır.



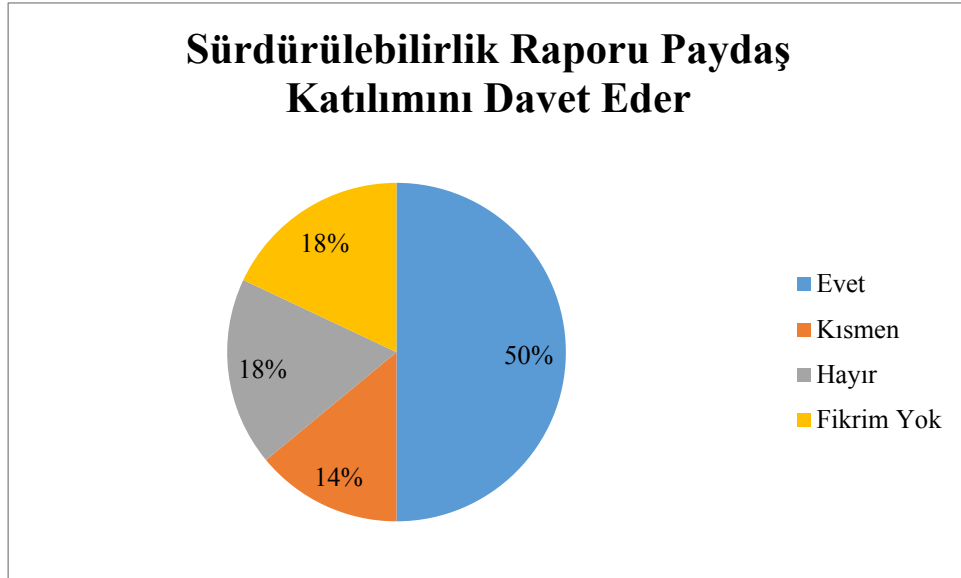
Şekil 45. Sürdürülebilirlik Performansı Hakkında Düzenli Rapor Hazırlanmaktadır

Şekil 45’de araştırmaya katılan işletmecilerin sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli rapor hazırlanıp hazırlanmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %60’nın sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli rapor hazırlandığını, %4’nün kısmen düzenli rapor hazırlandığını, %14’nün sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli rapor hazırlanmadığını ve %22’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 47. Sürdürülebilirlik Raporu Paydaş Katılımını Davet Eder

Yanıt Türü	Sayı
Evet	25
Kısım	7
Hayır	9
Fikrim Yok	9

Tablo 47’de işletmecilerin sürdürülebilirlik raporunun paydaş katılımını davet edip etmediğine dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 25 yönetici sürdürülebilirlik raporunun paydaş katılımını davet ettiğini, 7 yönetici kısmen davet ettiğini, 9 yönetici davet etmediğini ve 9 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin çoğunluğunun sürdürülebilirlik raporunun paydaş katılımını davet ettiği anlaşılmıştır.



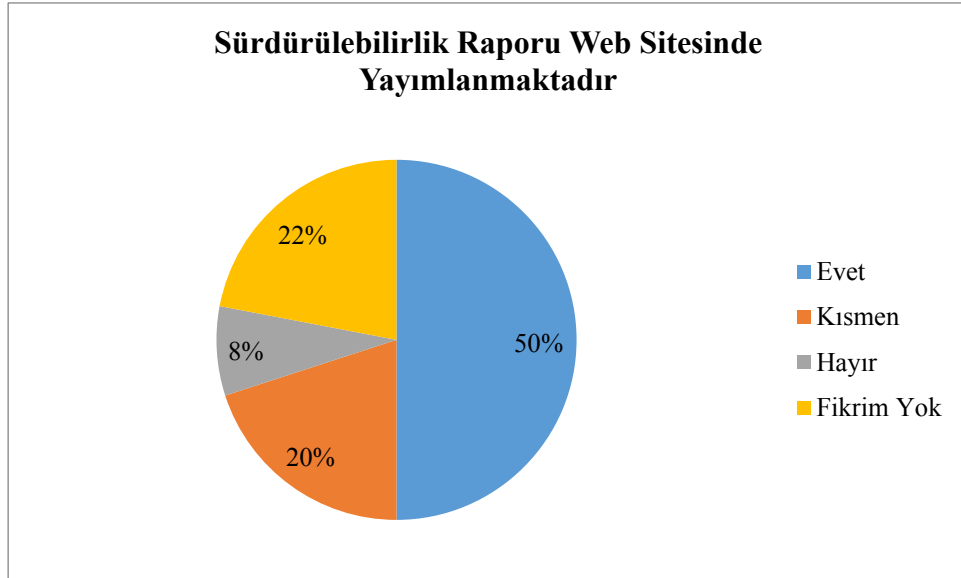
Şekil 46. Sürdürülebilirlik Raporu Paydaş Katılımını Davet Eder

Şekil 46’da araştırmaya katılan işletmecilerin sürdürülebilirlik raporunun paydaş katılımını davet edip etmediğine dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %50’nin sürdürülebilirlik raporunun paydaş katılımını davet ettiğini, %14’nün kısmen davet ettiğini, %18’nin davet etmediğini ve %18’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 48. Sürdürülebilirlik Raporu Web Sitesinde Yayınlanmaktadır

Yanıt Türü	Sayı
Evet	25
Kısım	10
Hayır	4
Fikrim Yok	11

Tablo 48’de işletmecilerin sürdürülebilirlik raporunun web sitesinde yayınlanıp yayınlanmadığına dair verdikleri yanıtlar gösterilmiştir. Buna göre 25 yönetici sürdürülebilirlik raporunun web sitesinde yayınlandığını, 10 yönetici kısmen yayınlandığını, 4 yönetici yayınlanmadığını ve 11 yönetici de bu konuda fikirlerinin olmadığını belirtmişlerdir. İşletme yöneticilerinin görüşleri çerçevesinde otellerin çoğunluğunun sürdürülebilirlik raporunun web sitesinde yayınlandığı anlaşılmıştır.



Şekil 47. Sürdürülebilirlik Raporu Web Sitesinde Yayınlanmaktadır

Şekil 47’de araştırmaya katılan işletmecilerin sürdürülebilirlik raporunun web sitesinde yayınlanıp yayınlanmadığına dair verdikleri yanıtların yüzdeleri gösterilmiştir. Buna göre işletmecilerin %50’nin sürdürülebilirlik raporunun web sitesinde yayınlandığını, %20’nin kısmen yayınlandığını, %8’nin yayınlanmadığını ve %22’nin bu konuda fikirlerinin olmadığını belirttikleri anlaşılmıştır.

Tablo 49. GSTC ve Endüstri Kriterleri Yanıt Sayıları ve Yüzdeleri

	Soru	Sayı				Yüzde			
		Evet	Hayır	Kısım	Fikrim Yok	Evet oranı	Hayır oranı	Kısım oranı	Fikri yok
S.1	Tesisin tapusu, tahsis belgesi veya kira senedi mevcuttur	50	0	0	0	100%	0%	0%	0%
S.2	Su ve toprak kullanım izni vardır	44	0	2	4	96%	0%	4%	8%
S.3	Olumsuz geri bildirimlere yönelik düzeltici eylemler vardır	41	0	3	6	93%	0%	7%	12%
S.4	Yerel halk ile mülkiyet konusunda sorun yaşanmamıştır	39	0	3	8	93%	0%	7%	16%
S.5	Koruma kurullarından gerekli izinler alınmıştır	42	1	3	4	91%	2%	7%	8%
S.6	Müşteri memnuniyeti ölçülmektedir ve analiz edilmektedir	39	1	3	7	91%	2%	7%	14%
S.7	Suyolları veya havzaları değiştirilmemiştir, yüzey akışlarına dikkat edilmiştir	40	1	4	5	89%	2%	9%	10%
S.8	Risk değerlendirmesi yapılmıştır	39	2	3	6	89%	5%	7%	12%

S.9	Yerel malzemeler inşaatı veya tasarımı kullanılmıştır	39	0	5	6	89%	0%	11%	12%
S.10	Çevresel etki değerlendirmesi yapılmıştır	38	2	3	7	88%	5%	7%	14%
S.11	Çalışanlar bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibidir	37	2	3	8	88%	5%	7%	16%
S.12	Otel yasal gereksinimlere uymaktadır	39	3	4	4	85%	7%	9%	8%
S.13	Olumsuz geri bildirimler kaydedilmektedir	38	1	7	4	83%	2%	15%	8%
S.14	Otel bölgedeki bir turizm STK'sına üyedir	30	7	2	11	77%	18%	5%	22%
S.15	Bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirme mevcuttur	33	1	9	7	77%	2%	21%	14%
S.16	Müşteri memnuniyetinin ölçümüne göre politikalar belirlenmektedir	36	5	6	3	77%	11%	13%	6%

Tablo 50. GSTC ve Endüstri Kriterleri Yanıt Sayıları ve Yüzdeleri (Devam)

	Soru	Sayı				Yüzde			
		Evet	Hayır	Kısmen	Fikrim Yok	Evet oranı	Hayır oranı	Kısmen oranı	Fikri yok
S.17	Düzeltilici eylemlere yönelik kanıtlar mevcuttur	31	0	10	9	76%	0%	24%	18%
S.18	Bölgenin kültürel varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirme mevcuttur	34	2	9	5	76%	4%	20%	10%
S.19	SYS sürdürülebilirlik hedeflerini ve performans izleme süreçlerini içerir	34	5	7	4	74%	11%	15%	8%
S.20	Otelin bir SYS'si vardır	36	9	4	1	73%	18%	8%	2%
S.21	Bölgenin varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirme yazılıdır	33	5	7	5	73%	11%	16%	10%
S.22	Yasal gereksinimlerin güncel bir listesi vardır	34	4	9	3	72%	9%	19%	6%
S.23	Yasal gereksinimlerle hakkında ilgili personelin bilgisi vardır	34	3	11	2	71%	6%	23%	4%
S.24	SYS çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik konularını içerir	31	4	9	6	70%	9%	20%	12%
S.25	Müşterilere doğal ve kültürel alanlarda uygun davranışlar hakkında bilgi verilmektedir	27	4	11	8	64%	10%	26%	16%
S.26	Otel herhangi bir kuruluşa üye olmasa da destinasyon yönetimine katılmaktadır	25	4	10	11	64%	10%	26%	22%
S.27	Çevresel etki değerlendirmesi gereklidir	28	4	12	6	64%	9%	27%	12%
S.28	Sürdürülebilirlik iddiaları gerçeği yansıtmaktadır	23	2	12	13	62%	5%	32%	26%

Tablo 51. GSTC ve Endüstri Kriterleri Yanıt Sayıları ve Yüzdeleri (Devam)

	Soru	Sayı				Yüzde			
		Evet	Hayır	Kısmen	Fikrim Yok	Evet oranı	Hayır oranı	Kısmen oranı	Fikri yok
S.29	Otel erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemeler kapsamındadır	27	5	12	6	61%	11%	27%	12%
S.30	Otel erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere uymaktadır	27	5	12	6	61%	11%	27%	12%
S.31	Otel erişilebilirdir	27	4	13	6	61%	9%	30%	12%
S.32	Tanıtımda sürdürülebilirlikle ilgili unsurlara yer verilmektedir	25	1	15	9	61%	2%	37%	18%
S.33	Otel üye olduğu kuruluşta aktif çalışmakta ve katkı sunmaktadır	25	9	7	9	61%	22%	17%	18%
S.34	SYS, risk ve kriz yönetiminin değerlendirilmesini içerir.	26	6	13	5	58%	13%	29%	10%
S.35	Erişilebilirlikle ilgili web sitesinde bilgi verilmektedir	24	14	4	8	57%	33%	10%	16%
S.36	Otel korunan alandadır (SİT alanı, milli park, vb.)	22	12	8	8	52%	29%	19%	16%
S.37	Erişilebilirlikle ilgili sertifikalar mevcuttur	22	17	3	8	52%	40%	7%	16%
S.38	Yerel halk ile mülkiyet konusunda istişare yapılmıştır	20	13	6	11	51%	33%	15%	22%
S.39	SYS aktif olarak uygulanmaktadır	24	8	17	1	49%	16%	35%	2%
S.40	SYS yazılıdır	23	13	12	2	48%	27%	25%	4%
S.41	Personelin SYS ile ilgili bilgisi vardır	21	6	17	6	48%	14%	39%	12%
S.42	Raporda geri bildirim için iletişim bilgileri vardır	20	12	10	8	48%	29%	24%	16%
S.43	SYS personel katılımı ile yapılmıştır	18	14	11	7	42%	33%	26%	14%
S.44	Personel SYS ile ilgili eğitim almıştır	17	13	12	8	40%	31%	29%	16%
S.45	Sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli rapor hazırlanmaktadır	19	10	18	3	40%	21%	38%	6%
S.46	Sürdürülebilirlik Raporu paydaş katılımını davet eder	15	7	19	9	37%	17%	46%	18%
S.47	Sürdürülebilirlik Raporu web sitesinde yayımlanmaktadır	14	19	10	7	33%	44%	23%	14%

Tablo 49, Tablo 50 ve Tablo 51’de işletmecilerin GSTC ve Endüstri Kriterleri yanıt sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloda ve diğer tablolarda görüldüğü üzere işletmecilerin yapılan çalışmaya önem vermedikleri ve yanıtlarken üstünkörü yanıtladıkları düşünülmektedir. Bu hususta tablo 48 incelendiğinde, en yüksek evet cevabı 1. soruya verilmiştir. Otellerin tamamının görüş birliğinde olduğu tek sorudur. En yüksek "hayır cevabı" ise 14. soruya verilmiştir. Bu bulgu otellerin bir STK'ya üye olmaları konusunda teşvik edilmeleri gerektiği açısından uygun görülmektedir. Tablo 49'da ise en yüksek "Evet oranı" 20. soruya verilmiştir. Otellerin çoğunluğu SYS'ye sahip görünmektedir. Bu bulgudan yola çıkarak işletmelerin SYS sahibi olmaya önem

verdikleri anlaşılmaktadır. Bunun yanı sıra, en yüksek "hayır" cevabı da yine aynı soruya verilmiştir. Otellerin çoğunluğu SYS konusunda bilinçli olsa da SYS sahibi olmayan işletme sayısı da nispeten yüksek olarak değerlendirilebilir. En yüksek "fikrim yok" cevabı ise 28. soruya verilmiştir. Bu bulgu, sürdürülebilirlik konusunun gerçeği yansıtması konusunda yöneticilerin %26'sının çekimser kaldığını göstermesi açısından önemlidir. Tablo 50'de otellerin çoğunluğunun GSTC Endüstri Kriterleri ile ilgili sorulara olumlu yönde cevap verdikleri tespit edilmiştir. 29, 30 ve 31. sorular en yüksek "evet cevabı alan sorulardır. Bu bulgudan yola çıkarak, görüşülen otel yöneticilerinin erişilebilirlik konusuna önem verdikleri sonucu çıkartılabilir. En çok "hayır" cevabı ise 47. soruya verilmiştir. Aynı soruya verilen "Evet" cevabı ise 14'dir. Bu bulgular, Sürdürülebilirlik Raporu web sitesinde yayımlanmamaktadır şeklinde yorumlanabilir. En yüksek fikri yok" cevabı verilen soru ise 38. sorudur. Otel yöneticilerinin yerel halk ile mülkiyet konusunda istişare yapılmıştır sorusuna verdikleri yanıtta bilgilerinin olmadığı anlaşılmıştır.



Şekil 48. GSTC ve Endüstri Kriterleri Evet, Hayır, Kısmen Oranları

Şekil 48 araştırmaya katılan işletmecilerin GSTC ve Endüstri Kriterlerine verdikleri yanıtlardaki evet, hayır ve kısmen oranları gösterilmektedir. Grafiğe bakıldığında araştırmaya katılan otel işletmecilerinin anketin ifadelerine çok yüksek oranda evet dedikleri, ikinci durumda kısmen ifadesini işaretledikleri, üçüncü durumda da hayır seçeneğini işaretledikleri görülmektedir. Yöneticiler sorulara çoğunlukla olumlu yanıt vermişlerdir. Bu grafik kapsamında da turizm işletmecilerimizin eğitimlerinin

artırılması ve yönetim konusunda daha ehil yöneticilerin otellerin idarelerine getirilmesi daha iyi olacağı düşünülmektedir.



Şekil 49. GSTC ve Endüstri Kriterleri Kısmen ve Fikrim Yok Oranları

Şekil 49 araştırmaya katılan işletmecilerin GSTC Endüstri Kriterlerine verdikleri yanıtlardaki kısmen oranı ile fikri yok oranını göstermektedir. Grafığe bakıldığında araştırmaya katılan otel işletmecilerinden elde edilen bulgulara dayanarak yöneticilerin önemli ölçüde "kısmen" ve "fikrim yok" cevapları da verdikleri, fakat bu cevapların çoğunluğun altında kaldığı ve bu yöneticilerin konu ile ilgili eğitimlere katılarak

kendilerini geliştirebilecekleri düşünülmektedir. Bu nedenle tez çalışma alanındaki otel işletmecilerinin çok hızlı bir şekilde eğitime dâhil edilmeleri ve yönetim konusunda ki GSTC Kriterlerine göre daha bilgili olmaları hususu ülke turizmi ve yönetimi açısından önem taşımaktadır.

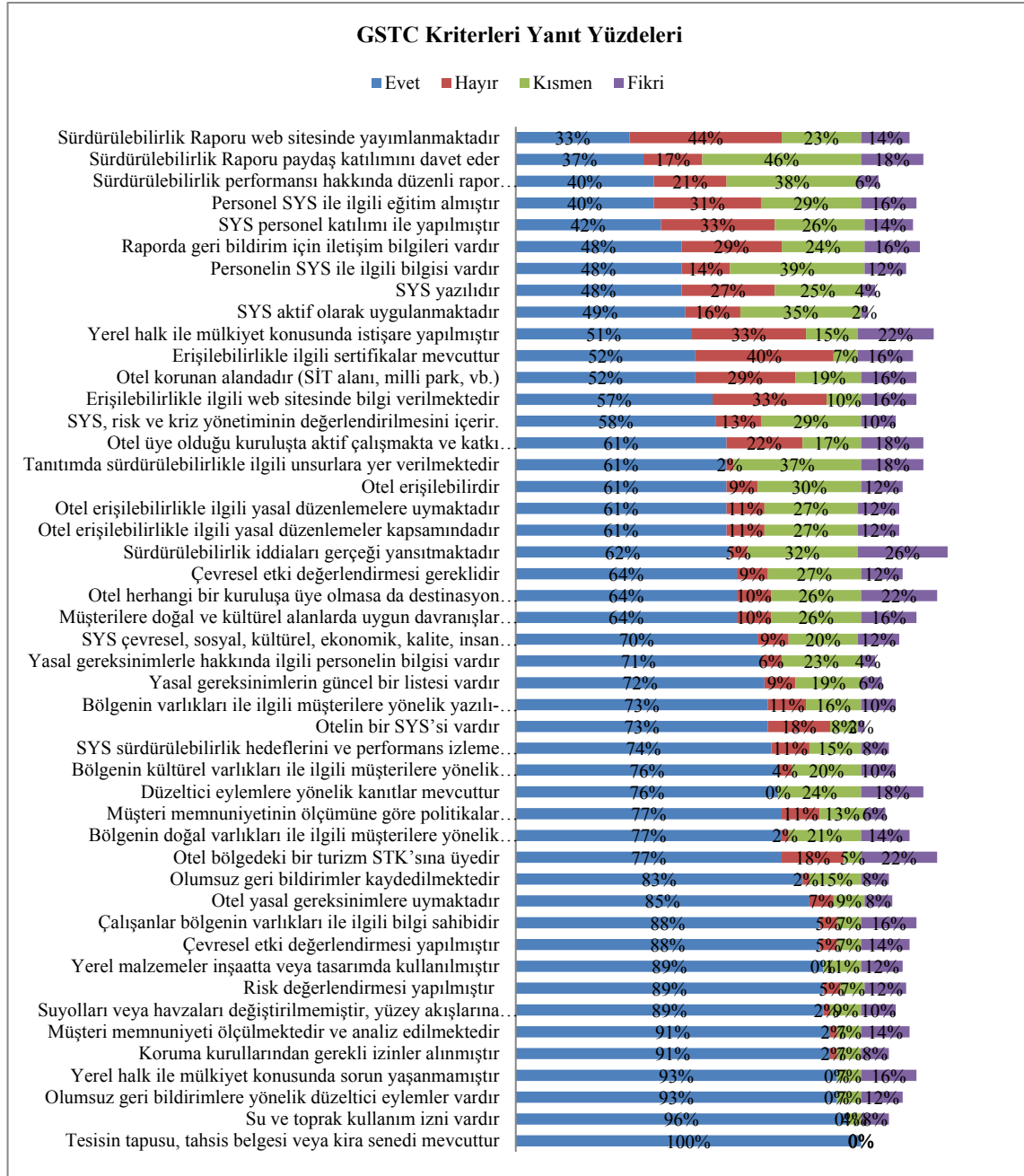
Tablo 52. GSTC ve Endüstri Kriterleri Yanıt Yüzdeleri

	Soru	Yüzde (%)			
		Evett	Hayır	Kısmen	Fikri
S.1	Tesisin tapusu, tahsis belgesi veya kira senedi mevcuttur	100%	0%	0%	0%
S.2	Su ve toprak kullanım izni vardır	96%	0%	4%	8%
S.3	Olumsuz geri bildirimlere yönelik düzeltici eylemler vardır	93%	0%	7%	12%
S.4	Yerel halk ile mülkiyet konusunda sorun yaşanmamıştır	93%	0%	7%	16%
S.5	Koruma kurullarından gerekli izinler alınmıştır	91%	2%	7%	8%
S.6	Müşteri memnuniyeti ölçülmektedir ve analiz edilmektedir	91%	2%	7%	14%
S.7	Suyolları veya havzaları değiştirilmemiştir, yüzey akışlarına dikkat	89%	2%	9%	10%
S.8	Risk değerlendirmesi yapılmıştır	89%	5%	7%	12%
S.9	Yerel malzemeler inşaatta veya tasarımda kullanılmıştır	89%	0%	11%	12%
S.10	Çevresel etki değerlendirmesi yapılmıştır	88%	5%	7%	14%
S.11	Çalışanlar bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibidir	88%	5%	7%	16%
S.12	Otel yasal gereksinimlere uymaktadır	85%	7%	9%	8%
S.13	Olumsuz geri bildirimler kaydedilmektedir	83%	2%	15%	8%
S.14	Otel bölgedeki bir turizm STK'sına üyedir	77%	18%	5%	22%
S.15	Bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel	77%	2%	21%	14%
S.16	Müşteri memnuniyetinin ölçümüne göre politikalar belirlenmektedir	77%	11%	13%	6%
S.17	Düzeltilici eylemlere yönelik kanıtlar mevcuttur	76%	0%	24%	18%
S.18	Bölgenin kültürel varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel	76%	4%	20%	10%
S.19	SYS sürdürülebilirlik hedeflerini ve performans izleme süreçlerini	74%	11%	15%	8%
S.20	Otelin bir SYS'si vardır	73%	18%	8%	2%
S.21	Bölgenin varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel	73%	11%	16%	10%
S.22	Yasal gereksinimlerin güncel bir listesi vardır	72%	9%	19%	6%
S.23	Yasal gereksinimlerle hakkında ilgili personelin bilgisi vardır	71%	6%	23%	4%
S.24	SYS çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık,	70%	9%	20%	12%
S.25	Müşterilere doğal ve kültürel alanlarda uygun davranışlar hakkında	64%	10%	26%	16%
S.26	Otel herhangi bir kuruluşa üye olmasa da destinasyon yönetimine	64%	10%	26%	22%
S.27	Çevresel etki değerlendirmesi gereklidir	64%	9%	27%	12%
S.28	Sürdürülebilirlik iddiaları gerçeği yansıtmaktadır	62%	5%	32%	26%
S.29	Otel erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemeler kapsamındadır	61%	11%	27%	12%
S.30	Otel erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere uymaktadır	61%	11%	27%	12%
S.31	Otel erişilebilirdir	61%	9%	30%	12%
S.32	Tanıtımda sürdürülebilirlikle ilgili unsurlara yer verilmektedir	61%	2%	37%	18%

Tablo 53. GSTC ve Endüstri Kriterleri Yanıt Yüzdeleri (Devam)

	Soru	Yüzde (%)			
		Evet	Hayır	Kısmen	Fikri
S.33	Otel üye olduğu kuruluştaki aktif çalışmakta ve katkı sunmaktadır	61%	22%	17%	18%
S.34	SYS, risk ve kriz yönetiminin değerlendirilmesini içerir.	58%	13%	29%	10%
S.35	Erişilebilirlikle ilgili web sitesinde bilgi verilmektedir	57%	33%	10%	16%
S.36	Otel korunan alandır (SİT alanı, milli park, vb.)	52%	29%	19%	16%
S.37	Erişilebilirlikle ilgili sertifikalar mevcuttur	52%	40%	7%	16%
S.38	Yerel halk ile mülkiyet konusunda istişare yapılmıştır	51%	33%	15%	22%
S.39	SYS aktif olarak uygulanmaktadır	49%	16%	35%	2%
S.40	SYS yazılıdır	48%	27%	25%	4%
S.41	Personelin SYS ile ilgili bilgisi vardır	48%	14%	39%	12%
S.42	Raporda geri bildirim için iletişim bilgileri vardır	48%	29%	24%	16%
S.43	SYS personel katılımı ile yapılmıştır	42%	33%	26%	14%
S.44	Personel SYS ile ilgili eğitim almıştır	40%	31%	29%	16%
S.45	Sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli rapor hazırlanmaktadır	40%	21%	38%	6%
S.46	Sürdürülebilirlik Raporu paydaş katılımını davet eder	37%	17%	46%	18%
S.47	Sürdürülebilirlik Raporu web sitesinde yayımlanmaktadır	33%	44%	23%	14%

Tablo 52 ve Tablo 53’de işletmecilerin GSTC ve Endüstri Kriterleri yanıt yüzdeleri verilmiştir. Tablolarda görüldüğü üzere işletmeciler en yüksek %100 “Tesisin tapusu, tahsis belgesi veya kira senedi mevcuttur” ifadesi almıştır. En yüksek hayır %44 ile “Sürdürülebilirlik Raporu web sitesinde yayımlanmaktadır” ifadesine verilmiştir. En yüksek kısmen yanıtı %46 ile “Sürdürülebilirlik Raporu paydaş katılımını davet eder” ifadesi için verilmiştir. GSTC ve Endüstri Kriterleri hakkında fikirleri olmayanlar “Sürdürülebilirlik iddiaları gerçeği yansıtmaktadır” ifadesini %26 oranında yanıtlamışlardır.



Şekil 50. GSTC Endüstri Kriterleri Yanıt Yüzdeleri

Şekil 50’de araştırmaya katılan işletmecilerin GSTC Endüstri Kriterlerine verdikleri yanıtlardaki evet, hayır, kısmen ve fikrim yok oranları gösterilmektedir. Grafiğe bakıldığında araştırmaya katılan otel işletmecilerinden elde edilen bulgulara göre yöneticilerin çoğunlukla ‘evet’ yanıtlarını verdikleri anlaşılmıştır. Bu yanıtlara bağlı olarak İşletme yöneticilerinin kriterler konusunda eğitime tabi tutulmalarının gerektiği ortaya çıkmıştır. İşletmelerin Sürdürülebilir iyi bir yönetim ve politikaya sahip olmaları gelecekteki varlıklarına destek olmakla kalmaz. Aynı zamanda bu durum bölgenin ve

paydaş katılımcıların da ihtiyaç ve isteklerine karşılık vererek işletmelerin kriterlere uyumları ve iyi bir yönetim sistemine sahip olmaları için de önem arz eder.

3.1.2. GSTC ve Endüstri Sürdürülebilirlik Kriterleri İfadeleri Güvenilirlik Analizi

Araştırma da kullanımı sağlanan ölçeğin maddeleri Cronbach's Alpha güvenilirlik analizi kullanılarak yapılmıştır. Cronbach's Alpha katsayısının değerlendirilme ölçütlerinde ölçek, $0,00 \leq \alpha < 0,40$ güvenilir değil, $0,40 \leq \alpha < 0,60$ düşük güvenilirlikte, $0,60 \leq \alpha < 0,80$ oldukça güvenilir, $0,80 \leq \alpha < 1,00$ yüksek derecede güvenilir şeklindedir.

Tablo 54. GSTC ve Endüstri Sürdürülebilirlik Kriterleri İfadelerine İlişkin Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik Analizi	
Cronbach's Alpha	N of Items
,939	47

GSTC ve Endüstri Sürdürülebilirlik ifadeleri iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Gerçekleştirilmiş bulunan analiz sonucunda Cronbach's Alpha değeri 0,939'dür.

Tablo 55. GSTC ve Endüstri Sürdürülebilirlik Kriterleri İfadelerine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	Düzeltilmiş	Madde
Otelin bir SYS'si vardır	,528	,938
SYS yazılıdır	,480	,938
SYS aktif olarak uygulanmaktadır	,563	,938
SYS çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık,	,519	,938
SYS, risk ve kriz yönetiminin değerlendirilmesini içerir.	,511	,938
SYS sürdürülebilirlik hedeflerini ve performans izleme süreçlerini içerir	,620	,937
Otel yasal gereksinimlere uymaktadır	,589	,937
Yasal gereksinimlerin güncel bir listesi vardır	,695	,937
Yasal gereksinimlerle hakkında ilgili personelin bilgisi vardır	,410	,939
Sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli rapor hazırlanmaktadır	,525	,938
Rapor web sitesinde yayımlanmaktadır	,598	,937
Rapor paydaş katılımını davet eder	,534	,938
Raporda geri bildirim için iletişim bilgileri vardır	,620	,937
Personelin SYS ile ilgili bilgisi vardır	,720	,936
SYS personel katılımı ile yapılmıştır	,597	,937
Personel SYS ile ilgili eğitim almıştır	,517	,938
Müşteri memnuniyeti ölçülmektedir ve analiz edilmektedir	,543	,938
Müşteri memnuniyetinin ölçümüne göre politikalar belirlenmektedir	,292	,939
Olumsuz geri bildirimler kaydedilmektedir	,398	,939
Olumsuz geri bildirimlere yönelik düzeltici eylemler vardır	,315	,939
Düzeltilici eylemlere yönelik kanıtlar mevcuttur	,270	,940
Tanıtımda sürdürülebilirlikle ilgili unsurlara yer verilmektedir	,523	,938
Sürdürülebilirlik iddiaları gerçeği yansıtmaktadır	,564	,937
Otel korunan alandadır (SİT alanı, milli park, vb.)	,289	,940
Koruma kurullarından gerekli izinler alınmıştır	,524	,938
Suyolları veya havzaları değiştirilmemiştir, yüzey akışlarına dikkat	,473	,938
Risk değerlendirmesi yapılmıştır	,474	,938
Çevresel etki değerlendirmesi gereklidir	,640	,937
Çevresel etki değerlendirmesi yapılmıştır	,670	,937
Yerel malzemeler inşaatta veya tasarımda kullanılmıştır	,648	,937
Otel erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemeler kapsamındadır	,539	,938
Otel erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere uymaktadır	,633	,937

Tablo 56. GSTC ve Endüstri Sürdürülebilirlik Kriterleri İfadelerine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (Devam)

	Düzeltilmiş Madde- Toplam Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach's Alpha değeri
Otel erişilebilirdir	,422	,939
Erişilebilirlikle ilgili web sitesinde bilgi verilmektedir	,218	,940
Erişilebilirlikle ilgili sertifikalar mevcuttur	,386	,939
Tesisin tapusu, tahsis belgesi veya kira senedi mevcuttur	,000	,940
Su ve toprak kullanım izni vardır	,150	,940
Yerel halk ile mülkiyet konusunda sorun yaşanmamıştır	,376	,939
Yerel halk ile mülkiyet konusunda istişare yapılmıştır	,347	,939
Bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirme mevcuttur	,553	,938
Bölgenin kültürel varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirme mevcuttur	,624	,937
Bölgenin varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirme yazılıdır	,584	,937
Çalışanlar bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibidir	,418	,939
Müşterilere doğal ve kültürel alanlarda uygun davranışlar hakkında bilgi verilmektedir	,298	,939
Otel bölgedeki bir turizm STK'sına üyedir	,498	,938
Otel üye olduğu kuruluşta aktif çalışmakta ve katkı sunmaktadır	,643	,937
Otel herhangi bir kuruluşa üye olmasa da destinasyon yönetimine katılmaktadır	,345	,939

Tablo 56 ve Tablo 57’de görüldüğü üzere anket bünyesinde bulunan ölçeklenen ifadelerin analizinde Cronbach’s Alpha (α) değerlerinin yüksek derecede güvenilir olduğu bulunmuştur. Sürdürülebilirlik ifadelerinin 47 maddesinin (alt boyutları da dâhil olarak) iç tutarlılık analizleri yapılmıştır. Gerçekleştirilen analiz neticesinde sürdürülebilirlik ifadelerinin Cronbach’s Alpha (α) iç tutarlılık katsayısı .939 olarak tespit edilmiştir.

Araştırmanın nicel boyutunun tümünden değerlendirilmesi sonucunda özellikle otel işletme yöneticilerinin GSTC Endüstri kriterlerinde “Etkili bir sürdürülebilir yönetimin gösterilmesi” alanının da 3 kategori içerisinde kalite kategorisi kapsamında sürdürülebilir yönetim sistemi, raporlama – iletişim, müşteri deneyimi ve doğru tanıtım konularını, sosyal kategorisi içinde yer alan yasal uyum, herkes için erişilebilirlik, destinasyon katılımı ve personel katılımı konularını, bunun yanında çevresel kategorisinde etki ve bütünlük, sürdürülebilir uygulamalar ve materyaller konularını kabullenme oranlarının yüksek olduğu görülmüştür. Otel işletmesi yöneticilerinin kabullendikleri kriterlerle uyumları işletmelerini yönetim uygulamaları ile yönetmeleri ile gerçekleşecektir. Yönetimde katılımcılığa önem vermeleri gerekmektedir. Araştırmamızın sorusunu karşılaması noktasında elde edilen verilere göre işletme yöneticilerinin etkili ve iyi bir yönetim ile ilgili görüşleri GSTC Endüstri kriterlerine göre değişmektedir. Bu bölümün değerlendirilmesi sonucu olarak Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde bulunan ve araştırmamıza katılan otel yöneticilerinin GSTC Endüstri kriterlerinden kalite, sosyal ve çevresel kategorilerine %55 oranında katılım gösterdikleri ve dolayısı ile kabullendikleri kriterlere göre daha etkili bir yönetim uygulamalarına yatkın oldukları düşünülmektedir.

3.2. NİTEL BOYUT ANALİZLERİ

Araştırmanın bu kısmında çalışmanın amacı doğrultusunda nitel boyutta “İşletme yöneticilerinin etkili ve iyi bir yönetim ile ilgili görüşleri GSTC Endüstri kriterleri ile örtüşmekte midir?” problemine yerel katılımcılar ve Alan Başkanlığı yetkilileri ile yapılan yarı yapılandırılmış görüşmelerle cevap aranmıştır.

3.2.1. Yerel Katılımcıların Görüşleri

Çalışmaya katılan yerel katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin tablo aşağıda verilmiştir.

Tablo 57. Yerel Katılımcıları Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (n=30)

	Kişi Sayısı	Kişi Yüzdesi
Bölge		
Ürgüp	10	33,3
Mustafapaşa	10	33,3
Göreme	10	33,3
Cinsiyet		
Kadın	3	10,0
Erkek	27	90,0
Yaş		
20-30	5	20,0
31-39	10	30,0
40-48	6	20,0
49 ve üzeri	9	30,0
Eğitim durumu		
İlkokul ve üzeri	1	0,03
Ortaokul	2	0,06
Lise	15	0,50
Ön lisans	3	0,10
Lisans	7	0,25
Yüksek Lisans	2	0,06

Tablo 57’de gösterilen görüşmecilerin Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünden 10’ar kişi katılım gösterdikleri anlaşılmıştır. Yerel katılımcılarının çoğunluğunu erkekler oluşturmuştur (27 kişi). Kadın katılımcılar 3 kişidir. 31-39 yaş arasındaki katılımcıların 10 kişi oldukları, 49 yaş ve üzeri 9 kişi, 40-48 yaş arasında 6 kişi, 20-30 yaş arasında ise 5 kişi katılım göstermiştir. Yerel halktan araştırmaya katılım sağlayanlardan 15 birey lise mezunu, 7 birey lisans mezunu, ön lisans mezunu 3 birey,

ortaokul ve yüksek lisans mezunları 2’şer kişi, 1 bireyde ilkokul ve üzeri mezun bulunmuştur.

Tablo 58. Görüşmecilere Ait Kişisel Bilgiler

Bölge	Cinsiyet	Yaş	Eğitim durumu
Ürgüp	Erkek	60	Lise
Ürgüp	Erkek	43	Lise
Ürgüp	Erkek	57	Lise
Ürgüp	Erkek	41	Ortaokul
Ürgüp	Erkek	50	Lisans
Ürgüp	Erkek	41	Lise
Ürgüp	Erkek	55	Lise
Ürgüp	Erkek	39	Üniversite
Ürgüp	Erkek	35	Üniversite
Ürgüp	Erkek	35	Üniversite
Mustafapaşa	Erkek	38	Lise
Mustafapaşa	Erkek	41	Lise
Mustafapaşa	Erkek	25	Ön lisans
Mustafapaşa	Erkek	39	Lise
Mustafapaşa	Erkek	26	Lise
Mustafapaşa	Erkek	49	Üniversite
Mustafapaşa	Kadın	22	Lise
Mustafapaşa	Erkek	53	Ön lisans
Mustafapaşa	Kadın	31	Yüksek Lisans
Mustafapaşa	Erkek	45	Lise
Göreme	Kadın	21	Lise
Göreme	Erkek	52	Ortaokul
Göreme	Erkek	38	Lise
Göreme	Erkek	49	Lise
Göreme	Erkek	33	Yüksek Lisans
Göreme	Erkek	42	Ön lisans
Göreme	Erkek	61	İlkokul
Göreme	Erkek	38	Üniversite
Göreme	Erkek	31	Lise
Göreme	Erkek	27	Lisans

Tablo 58’de verildiği gibi çalışmanın görüşmeleri Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde 10’ar kişi olmak üzere toplam 30 kişi ile yürütülmüştür. Söz konusu ilçelerden katılım sağlayan 30 kişiden 27 kişi erkek, 3 kişi de kadındır. 21, 22, 25, 26, 27, 33, 42, 43, 45, 50, 52, 53, 55, 57, 60 ve 61 yaşlarında olan katılımcılar 1’er kişiden, 31, 35, 39 ve 49 yaşlarındaki kişiler 2’şer kişiden, 38 ve 41 yaşlarındaki kişiler ise 3’er kişiden oluşmuştur. Yerel halktan katılım sağlayanlardan 1 kişi ilkokul mezunu, 2 kişi

ortaokul mezunu, 15 kişi lise mezunu, 3 kişi ön lisans mezunu, 7 kişi lisans ya da üniversite mezunu, 2 kişi ise yüksek lisans mezunudur.

Tablo 59. Görüşmeci Kodları

Görüşmeci	Görüşmeci Kodu
Ahmet Şentosun	(Görüşmeci 1)
Kerem Sakarya	(Görüşmeci 2)
Mustafa Soysal	(Görüşmeci 3)
Mustafa Karakız	(Görüşmeci 4)
Hayati Sakarya	(Görüşmeci 5)
Savaş Mustafa Karaca	(Görüşmeci 6)
Nihat Özdoğan	(Görüşmeci 7)
Gökhan Yaramış	(Görüşmeci 8)
Burhan Güney	(Görüşmeci 9)
Ferhat Erdoğan	(Görüşmeci 10)
Mehmet Ertaş	(Görüşmeci 11)
Niyazi Öztürk	(Görüşmeci 12)
Alper Özbay	(Görüşmeci 13)
Ömür Oğan	(Görüşmeci 14)
Fatih Bozkurt	(Görüşmeci 15)
Gültekin Kan	(Görüşmeci 16)
Saniye Çoban	(Görüşmeci 17)
Turgay Mankan	(Görüşmeci 18)
Yağmur Çelik	(Görüşmeci 19)
Mehmet Yıldırım	(Görüşmeci 20)
Beyza Nur Poyraz	(Görüşmeci 21)
Mustafa Yelkalan	(Görüşmeci 22)
Numan Şenol	(Görüşmeci 23)
Ayhan Kantürk	(Görüşmeci 24)
Ali Durmaz	(Görüşmeci 25)
Soner Cihan	(Görüşmeci 26)
Mustafa Tamtürk	(Görüşmeci 27)
Ömer Yasakçı	(Görüşmeci 28)
Osman Özbek	(Görüşmeci 29)
Mustafa bey (Göreme Belediye)	(Görüşmeci 30)

Tablo 59’da araştırmaya katılan görüşmecilerin çalışmada kullanılan kodları gösterilmiştir.

3.2.1.1. Otelere Gelen Sayısı (2022 ile 2019 Yılı Kıyaslaması) Görüşleri

Bu konuda 30 görüşmeci genel olarak Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünün otelleri için gelenlerin sayısında 2022 yılında 2019 yılına göre artış yaşandığını aktarmışlardır. Katılımcılar bulundukları bölgelerdeki otellere gelenlerin sayısında

pandemiden sonra artış yaşandığına dikkat çekmektedir. Çıkarıma neden olan katılımcı ifadeleri şu şekildedir,

“... 2022 yılında epey artış gözlenmektedir. Özellikle balon turizm için gelenlerde ciddi artışlar söz konusu.” **(Görüşmeci 1)**

“... 2022 yılında ciddi bir artış vardır diyebilirim.” **(Görüşmeci 2)**

“...2019 yılına göre gelenlerin sayısında bir düşüklük var...” **(Görüşmeci 3)**

“Artış var. Turizm açısından özellikle belediyelerin yapmış olduğu etkinlikleri ele alırsak buradaki artışın %60 üzerinde olduğunu söyleyebilirim.” **(Görüşmeci 4)**

“Evet, gözlemliyorum %50 den fazla bir artış var.” **(Görüşmeci 5)**

“Evet, artış 2019 göre %50 civarı daha yüksek.” **(Görüşmeci 6)**

“Evet, ciddi anlamda bir artış var.” **(Görüşmeci 7)**

“Genelde bölge içerisinde gözlemliyorum yani göreme ve Uç hisarda daha fazla yoğunluk var...” **(Görüşmeci 8)**

“Bu yıl çok ciddi bir artış olduğunu gözlemliyorum 2019 göre ...” **(Görüşmeci 9)**

“Tabii ki 2022 de gelen misafir sayısı özellikle pandemiden sonra normalinden daha fazlaydı ...” **(Görüşmeci 10)**

“Evet, artış var 2019’a göre %10 %20 arası artış olmuştur diyebiliriz.” **(Görüşmeci 11)**

“Pandemiden sonra baya bir artış var hatta 2023 yılında da iyi bir artış bekleniyor” **(Görüşmeci 12)**

“2019 göre ciddi bir artış var ...” **(Görüşmeci 13)**

“2019 yılına göre bu yıl bir artış var.” **(Görüşmeci 14)**

“Tabi özellikle bu yıl bir tık daha arttı geçen yıla göre. Pandemi öncesi değerlendirirsek hem ferdi olarak hem de gruplar şeklinde artış oldu.” **(Görüşmeci 15)**

“... Gelenlerin sayısı yeterli bir rakam değil tabi ki daha fazla olması bekleniliyordu. Aslında bu hususta daha fazla misafir beklemekteydik...” **(Görüşmeci 16)**

“2019 yılı aslında daha fazlaydı”. **(Görüşmeci 17)**

“Bana göre bir artış var. Yoğunluk ciddi anlamda vardı.” **(Görüşmeci 18)**

“2019 yılına göre 2022 yılında artış var.” **(Görüşmeci 19)**

“Evet, artış var fakat ekonomik anlamda bir gelişme söz konusu değil bu artışa nazaran.” **(Görüşmeci 20)**

“2019 yılında turist sayısı bence daha fazlaydı.” **(Görüşmeci 21)**

“Evet, baya var yani % 70 ile % 80 oranında bir artış gözlemleniyor.” (Görüşmeci 22)

“Tabiki de 2019 yılına göre ciddi bir artış 2022 de vardı.” (Görüşmeci 23)

“Bu sene bir önceki yıla göre artış vardı hatta bir sonraki yıl daha fazla artış olacağını söyleyebilirim.” (Görüşmeci 24)

“Bu yıl için artış var % 15 civarı diyebilirim.” (Görüşmeci 25)

“2019 göre 2022 yılında elbette Pandemi sonrası bir artış oldu...” (Görüşmeci 26)

“2022 de biraz daha fazla artış görüldü aslında.” (Görüşmeci 27)

“Artış var diyemem çünkü gelen müşteri sayısı ve kalitesine göre bence 2019 daha yüksekti diyebilirim.” (Görüşmeci 28)

“Bu yıl baya bir artış var.” (Görüşmeci 29)

“Evet, her geçen yıl turizmde ziyaretçi artışı yaşıyor. Özellikle 2022 de fazlaydı.” (Görüşmeci 30)

Tablo 60. Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme'nin Otelleri İçin 2019'a Göre Gelen Sayısındaki Artış Durumu İle İlgili Görüşlerin Dağılımı

Görüşmeci Kodu	Artış var	Artış Yok
(Görüşmeci 1)	✓	
(Görüşmeci 2)	✓	
(Görüşmeci 3)		✓
(Görüşmeci 4)	✓	
(Görüşmeci 5)	✓	
(Görüşmeci 6)	✓	
(Görüşmeci 7)	✓	
(Görüşmeci 8)	✓	
(Görüşmeci 9)	✓	
(Görüşmeci 10)	✓	
(Görüşmeci 11)	✓	
(Görüşmeci 12)	✓	
(Görüşmeci 13)	✓	
(Görüşmeci 14)	✓	
(Görüşmeci 15)	✓	
(Görüşmeci 16)	✓	
(Görüşmeci 17)	✓	
(Görüşmeci 18)	✓	
(Görüşmeci 19)	✓	
(Görüşmeci 20)	✓	
(Görüşmeci 21)	✓	
(Görüşmeci 22)	✓	
(Görüşmeci 23)	✓	
(Görüşmeci 24)	✓	
(Görüşmeci 25)	✓	

(Görüşmeci 26)	✓	
(Görüşmeci 27)	✓	
(Görüşmeci 28)		✓
(Görüşmeci 29)	✓	
(Görüşmeci 30)	✓	

Tablo 60’da görüldüğü gibi görüşmecilerin verdikleri yanıtların, Ürgüp, Göreme ilçelerinin ve Mustafapaşa köyünün otelleri için gelen sayısının 2019 yılına göre artış gösterip göstermediği boyutu için değişkenlik gösterebildiği görülmüştür. Görüşmecilerden söz konusu ilçelere gelen sayısında 2019 yılına artış gösterdiği yönünde görüş belirtenlerin daha fazla olduğu görülmektedir.

3.2.1.2. Otellerde Sorun Yaşanma Durumu

Bu konuda 30 görüşmeci genel olarak ufak tefek bazı problemler dışında sorun yaşanmadığını aktarmışlardır. Katılımcılar bulundukları bölgelerdeki otellerde temizlik, hizmet, iletişim konularına dikkat çekmektedirler. Çıkarıma neden olan katılımcı ifadeleri şu şekildedir,

“Personel açısından sıkıntı olabiliyor, elemanların tavrı, servis hizmetleri, temizlik açısından duyduğumuz karşılaştığımız sorunlar mevcuttur.” (Görüşmeci 1)

“...müşterilerden hijyen, servis, iletişim ve bazı konularda olumsuz dönüşler sağlamaktadır.” (Görüşmeci 2)

“Aslında bakarsak her zaman oteller için mutlaka bir sorun olur. Fakat duyduğum ciddi bir sorun olmadı.” (Görüşmeci 3)

“Şuan turizm bölgesinde olduğumuz için genel olarak bu konuda sıkıntı duymadım görmedim elbette % 1-2 sorunlar vardır.” (Görüşmeci 4)

“Kendi çevremden gelip konaklayan arkadaşlardan her hangi bir şikâyet duymadım. Genelde vasıflı otellerde sorunlar pek görülüyor.” (Görüşmeci 5)

“Ben duymadım veya karşılaştığım herhangi bir sorun olmadı.” (Görüşmeci 6)

“Genel anlamda yok.” (Görüşmeci 7)

“...misafirlerin odası temizlense bile genel bir toz tabakası oluyor bu konuda şikâyetler oluyor. ... Yaşlı misafirler için... Merdiven sıkıntısı... .. Resepsiyonun ve restoran kısmının odaya çok uzak olması... Engelliler içinde bazı noktalar bence düşünülmeli.” (Görüşmeci 8)

“Tatbikîde oldu hatta bir misafirimizin üzerine bir tane mermer düştüğü bile oldu. Yani cave otellerde yaşanan çok sorun var diyemem ama büyük olarak adlandırdığımız otellerde sıkıntı yaşıyor.” (Görüşmeci 9)

“Genel olarak hizmet açısından sorunlar oluyor ...” (Görüşmeci 10)

“Şuana kadar bu bölgede bir sıkıntı duymadım.” (Görüşmeci 11)

“Bu bölge de gelen misafirler özellikle kaya odalarını merak ediyorlar ve o şekilde rezervasyon yapıyorlar daha sonrasında konaklayan kişilerin yaşadıkları sorun havasızlık, nem gibi sorunlar oluyor.” (Görüşmeci 12)

“...genelde telefonun çekmediği bir bölge ayrıca kahvaltı gibi seçenekler birçok butik otelde mevcut değil ...” (Görüşmeci 13)

“Yaşanabiliyor mesela bazı kemerli ve mağara odalarda nem oranından ve küçük pencerelerin olması sıkıntın yaşıyor.” (Görüşmeci 14)

“...nem gibi, odaların küçük olması gibi bazı durumlarda sorunlar yaşanıyor elbette.” (Görüşmeci 15)

“... Geceleri dışarı çıktıklarında sokak hayvanlarının fazla oluşu, ...oteller genelde tanıtım yaparken farklı oda resimleri sunuyorlar... .. Yeme içme konusunda aşırı fiyat farkı ...” (Görüşmeci 16)

“Yok, hayır bir sorun duymadım.” (Görüşmeci 17)

“Benim bildiğim ciddi bir sorun olduğunu duymadım ve görmedim açıkçası elbette ufak tefek oluyordur.” (Görüşmeci 18)

“... Her şey dâhil olmayan konseptler. Yeme- içme kısmı genelde otel dışında yapıldığı ve çok nadir otellerin kahvaltı verdiğini duydum. Ya da otelde öğlen ve akşam yemeğinin fiyat olarak yüksek olması gibi.” (Görüşmeci 19)

“Küçük işletmeler olması açısından odaların konforu, ısınması ve nem konusunda şikâyetleri duymuştum. Ama genel olarak köyümüzün sakin bir yapıda olması gelen misafirlerimi memnun ediyor.” (Görüşmeci 20)

“Herhangi bir sorun duymadım karşılaşmadım.” (Görüşmeci 21)

“... Personel kapasitesi yetersiz. ... Yabancı dil konusunda, servis konusunda olsun birçok alanda yetersizler.” (Görüşmeci 22)

“Herhangi bir ile karşılaşmadım veya duymadım diyebilirim.” (Görüşmeci 23)

“...yemeklerinden ve hizmetlerinden kimse memnun değil...” (Görüşmeci 24)

“Hayır, genelde bir sorun yaşanmıyor. Gelen müşteriler memnun ayrılıyor. Çünkü otelciler baya profesyonel müşterisini memnun etmek için baya çaba sarf ediyor bölgede müşteri devamlılığını sağlamak adına.” (Görüşmeci 25)

“Genelde konuştuğumuz ya da buraya alışverişe gelen müşterilerde karşılaştıkları sorun duymadım. Göreme’deki oteller genelde butik oteller olduğu için müşteri ile birebir iletişim sağlayabiliyor. Daha kaliteli hizmette sunuyorlar bence.” (Görüşmeci 26)

(Görüşmeci 28)											✓
(Görüşmeci 29)											✓
(Görüşmeci 30)						✓	✓				

Tablo 61’de görüldüğü gibi, görüşmecilerin verdikleri yanıtların, otellerde yaşanan sorunlar boyutu için değişkenlik gösterebildiği görülmüştür. Görüşmecilerden otellerde sorun yaşanmadığını belirtenlerin daha fazla olduğu görülmektedir.

3.2.1.3. Yabancı Turistlerin Bölgeye Katkıları

Bu konuda 30 görüşmeci bölgedeki otellere gelen yabancı turistlerin bölge ekonomisine katkısı bulunduğunu aktarmışlardır. Katılımcılar otel, belediye ve alan başkanlığı yönetimlerinin uygulamalarına dikkat çekmektedirler. Çıkarıma neden olan katılımcı ifadeleri şu şekildedir,

“...Merkeze yakın otellerdeki misafirlerimiz boş zamanlarında çarşı esnaflarımızı, ören yerlerini gezerek alışverişlerde bulunarak... Otellerin, kaymakamlığın, belediyenin ve alan başkanlığının esnaflar için bazı konularda kolaylıklar sağlaması... Ayrıca yol çalışması ve çevre temizliği ...”
(Görüşmeci 1)

“Yabancı turistlerin katkısı elbette var çünkü gelen her turist alışveriş yaptıklarından... Uluslararası aktivitelerle desteklemesi gerekiyor ki bunları da konserlerle ya da festivallerle duyuruyorlar ve sırf bunları görmeye gelen yerli yabancı turist var diyebiliriz.” (Görüşmeci 2)

“Direk olarak katkı sağladıklarını düşünmüyorum fakat dolaylı olarak elbette katkıları var. ... Uluslararası reklamlarla daha da iyi olabileceğini söyleyebilirim. ...uzak doğu ülkelerinin de pandemiden dolayı geliş sağlayamadığını düşünüyorum.” (Görüşmeci 3)

“Elbette bu bölgenin %100 ekonomisini turizmden ve otellere gelen misafirler ile karşılanıyor. ... Çevre eğitimi açısından özellikle çevre tanıtımı... Alan başkanlığında şuan yasal izinler konusunda epey sıkıntı var... Ayrıca ruhsat gibi evraklarda sıkıntı yapılıyor. ...hem turizme, hem film sektörüne hem de bölgesel yerel işletmelere otellere vs. bu konuda sıkıntı yarattığını...” (Görüşmeci 4)

“%100 ölçüde diyebilirim çünkü bölge turizmden geçim sağlıyor... Daha fazla katkı için alan başkanlığının biraz daha serbest olması... Belediyenin bu konuda elinden geleni yaptığını... Tanıtım konusunda eksikler var... Resim çekme gibi olaylarda yüksek ücretler talep edilirse...” (Görüşmeci 5)

“Kesinlikle gelen yabancı turistlerin katkısı %90’dır. .alan yönetiminde şöyle çok fazla sit alanı var... Alan yönetimimin sahaya inerek insanların içinde çevreyi görerek hareket etmesi gerekir ki başarı elde edebilsinler.” (Görüşmeci 6)

“Bölge ekonomisine katkı sağlamıyorlar ...” (Görüşmeci 7)

“... Otellerde spa, hamam hizmetleri oluyor o açıdan tercih sebebiyle katkı sağlıyorlar. Ama butik oteller için baktığımızda bu katkı daha fazla misafir 2 gecedan fazla konaklama sağlıyorsa bunun minimum bir gecesinde otelin kendi restoranında lunc ya da dinner alıyor. Daha fazla katkı sağlayabilmek için otelin bünyesindeki faaliyetlerin daha fazla olması gerekir...” (Görüşmeci 8)

“Elbette ki sağlıyorlar. Kurumlar açısından daha fazla katkı olması için bence alan başkanlığının kaldırılması gerekir.” (Görüşmeci 9)

“En baştan turistlerin Türkiye’ye girişi itibariyle her alanda turizm sektörüne katkı sağlıyor başlı başına. Bölgeye adım attıkları an itibariyle yeme, içme, gezme turistik aktivitelerden faydalanması bizler için Kapadokya bölgesi adına ciddi bir gelir sağlıyor. Daha fazla katkı sağlamak için alan başkanlığının özellikle bölgede yapmış olduğu faaliyetleri biraz esnetmesi gerekir, sebebi ise yapılan her şeyden ciddi para alınması gibi sorunlar da var. ... Alan başkanlığının bu konuda daha fazla para talebi olması yerine daha esnek davranışla bölgemiz çekimlerle (film, reklam, klip vb.) gibi ekonomik anlamda bölgemize daha fazla katkı sağlayabilir.” (Görüşmeci 10)

“Sağlıyor denilebilir özellikle çevre esnafa. Daha fazla katkı sağlamak için daha iyi reklam yapılabilir.” (Görüşmeci 11)

“2019 dan önceki gibi katkıları olduğunu düşünmüyorum özellikle alışveriş olarak çünkü kalite olarak gelen müşteri potansiyeli maalesef düşük denilebilir. ... Reklam açısından zayıf ve kurum yöneticilerinin de turizm alanında tecrübeleri olmadığından eksik yönleri var.” (Görüşmeci 12)

“Tabiki de sağlıyor öncelikle balon satışlarından, komisyon alan resepsiyoncusundan, garsonuna ve bunun gibi hizmet sektöründe olan birçok kişi kazanıyor. Daha fazla katkı sağlanması için özellikle alan başkanlığı için söyleyebilirim biraz daha esnek olsalar otel işletmecileri açısından daha faydalı olacak. Özellikle otel açımında daha katı kuralları var daha esnek olursa sadece otel işletmecileri değil otel yapımında satış yapacak olan inşaatçısından, çalışacak istihdama kadar birçok kişiye katkı sağlanabilir.” (Görüşmeci 13)

“Bölge ekonomisine katkıları genelde müze gibi, yeraltı şehirleri gibi hediyelik eşyacılar vs olsun çoğuna katkıları var. Kurumların daha fazla katkı sağlayabilmesi için bence, tarihi yapıları, kiliseleri, mağaraları ve yürüyüş vadilerini restorasyona açılması ve yenilenmesi gerekiyor.” (Görüşmeci 14)

“Bölge de herkes entegre olduğu için gelen yabancı turistler açısından herkes birbirine yönlendirmede bulunabiliyor. ...Reklamın çok ön plana çıkması gerekiyor her ne kadar turizm köyü seçilse de çok bir etkisi olduğunu düşünmüyorum. Biz esnaflar olarak elimizden geleni yapıyor ama kurumların destek vermemesi birçok kısımda sıkıntı bence.” (Görüşmeci 15)

“... Ören yerleri ve kiliseler var bu acentalarda sadece 30-40 dk. Gibi bir süre veriyorlar ve bu sürede sadece köy merkezinde gezme fırsatı bulabiliyorlar. Alışveriş konusunda da çok fazla yerlerin olmaması... Kurumlar açısından daha fazla katkı sağlanması için şunu diyebilirim dünyanın en iyi turizm köyü seçilmiş olmamıza rağmen hiçbir yerde bir çağrışım görmedik. ...turizm açısından çok

geniş bir alanı var ve bu konuda gayrimenkul anlamında da çok büyük çalışmalarımız olacak gelecekte.” (Görüşmeci 16)

“Katki sağlıyorlar. Mesela bölgeye gelmeleri en büyük katkı. Daha fazla katkı için yol çalışmalarının yapılması, ışıklandırma veya turistlerin ilgilerini çekebilecekleri işlemler yapılabilir.” (Görüşmeci 17)

“Elbette sağlıyor. Daha fazla katkı sağlamaları için daha iyi reklam yapılabilir, turizme yönelik daha fazla aktiviteler olabilir. İşletmeler açısından da daha esnek olabilirler.” (Görüşmeci 18)

“Elbette sağlıyor köyde küçük esnafların ve işletmelerin olması ve üniversitenin katkıları dışında yabancı turistlerinde gelmesinin etkisi oluyor” (Görüşmeci 19)

“Bölgenin geçim kaynağı turizm olduğu için tabikide ufak çaplıda olsa katkıları söz konusu. Daha fazlası için bence kurumların el birliği ile reklam açısından ciddi katkı yapmaları ve birlikte hareket etmeleri gerekmektedir.” (Görüşmeci 20)

“Tabiki sağlıyor hem de fazlasıyla. Mesela daha fazla katkı sağlanabilmesi için yeşil alan, ışıklandırma çalışmaları veya daha fazla eğlence aktivitesi anlamında daha çok etkinlik olması gerektiğini düşünüyorum.” (Görüşmeci 21)

“... Bu bölge tamamen turizmden ekonomisini sağlayan bölgedir yani başka bir alanda geçim sağlanacak hiç bir şeyi yok. ...alan başkanlığı ve sit alanı bizlere yardımcı olmuyorlar. ... Alan başkanlığının katı kuralları yüzünden projeleri engelliyorlar.” (Görüşmeci 22)

“Ellbetteki sağlıyor çünkü bu bölgenin tek geçim kaynağı turizm. Otelciye, baloncuya biz hediyelik eşya satan esnaflara destekleri var. Kurumları daha fazla katkı sağlaması için öncelikle Göreme'nin merkezinin etrafının yollarını yapmaları gerekiyor. Çünkü gelen her yerli yabancı turist kınıyor bölgeye yakışmayan bir görüntü söz konusu.” (Görüşmeci 23)

“Sağlıyor tabi ki. Kendi yaptığımız iş bazında bakınca bize katkıları yüksek diyebilirim. Fakat bu doların artışı yüzünden yabancı daha kalitesiz müşteri arttı. Yani 500 dolara Göreme bölgesinde bir hafta boş gezen turist daha çok var. Dünyanın başka yerinde 500 dolara her şeyi yapabileceğiniz bir yer yok mesela. Kurumların yapabileceği bir şey yok bence bu konuda hükümet her şey dâhili kaldıracak ve ülkeye girişlerde bu kadar esnek davranmayacak. Elini kolunu sallayarak giren kalitesiz çok fazla boş kalabalık yabancı turist var.” (Görüşmeci 24)

“% 60 oranında yabancı turistlerin katkısı var diyebilirim. Kurumların daha fazla katkı sağlayabilmesi için yerel halka destek olmaları. Zaten yerel halk ne yapacağını bilen bilinçli bir halk kendi başlarına ilerleme sağlayabiliyorlar devlet kurumlarının da ya biraz daha esnek ya da kural koyuyorlarsa herkese karşı eşit olması gerekir. Büyük firmalara taviz verip küçük esnafa veya işletmelere karşı katı olmamalı. Özellikle bunu alan başkanlığı yapıyor. Mesela şahsım adına alan yönetmeliğinden imar barışından yararlandığımız 9 odalı bir otelimizin imar barışından yararlanmamıza ve yapı kayıt belgemizi almamıza rağmen yıkım kararı geldi. Hatta iki tabur askerle

zorla yıkım yapıldı. Ardından da daha büyük işletmecilerin büyük otel yapımına izin verildiğine şahit olduk Göreme'nin merkezinde.” **(Görüşmeci 25)**

“Bölgeye gelen turistler elbette katkı sağlıyor. Bu bölgeye bu kadar fazla turist gelmese bu şekilde de otel artışı zaten olmazdı. Kesinlikle büyük katkıları var. Kurumların veya işletmelerin fiyat konusunda daha yüksek fiyatlar verebilirler çünkü Kapadokya bölgesi daha kaliteli turist çekmesi gerekir. Çok ucuza çok lüks hizmet veriliyor ama fiyat yükseltirse gelen misafirlerinde kalitesi artabilir. Mesela alt yapı çalışmaları kötü bu bölgeye gelen her misafir bundan şikâyetçi. Yol çalışmalarını 2-3 yıldır çekiyoruz ve tekrar gelen misafir Göreme'yi hep böyle zannediyor. Belediyenin veya alan yönetiminin bu konuda daha hızlı davranmaları gerekiyor. İnsanların ücretsiz oturabileceği sohbet edebileceği bank gibi yerlerin olması gerekir çevre düzenlemesi maalesef kötü.” **(Görüşmeci 26)**

“Bu bölgeye elbette katkıları var. Sadece otel değil restoran, hediyelik eşya satan yerlerde dâhil katkıları oluyor. Göreme konusunda kurumların ve işletmelerin birlikte yapabilecekleri en büyük katkı çevre düzenlemesi yapmaları alt yapı konusunda daha hassas olmaları gerekir. Çünkü Kapadokya'nın başkenti diyebileceğimiz bir yer Göreme o yüzden bu alt yapı çalışmalarını daha hızlı yapmaları gerekir.” **(Görüşmeci 27)**

“Bölgeye tabi katkıları oluyor hiç bir şey yapmasalar bile en azından balona biniyor en azından o sektörde bir kazanç oluyor. Buraya gelen müşterilerin özellikle yabancı turistlerin bölgeye % 50 % 60 gibi bir para bıraktığına inanıyorum. Gelen müşteriler daha fazla bir rakam bırakmaları için öncelikle şunun yapılması gerekir bir fiyat istikrarı olmalı. Aktiviteler konusunda ocak ayı ile haziran ayı arasında ciddi rakamlar oynuyor ve gelen turist bu konuda memnun olmuyor. Kurumların fiyatlandırma konularında denetlemeler yapması ve istikrarı sağlaması açısından daha dikkatli olması gerekir.” **(Görüşmeci 28)**

“Ekonomik olarak sağlıyorlar. Daha fazla katkı sağlanması için daha çok reklam, tanıtım, turistik bölgeleri canlandırması, ışıklandırması kısacası çevre düzenlemesini iyi yapmalılar.” **(Görüşmeci 29)**

“Yabancı turistler kesinlikle bölgemize büyük ekonomik katkılar sağlıyorlar. Daha fazla ekonomik katkılar elde etmek için turizm sektörü çalışanlarına detaylı eğitimler ve bölge hakkında bilgilendirmeler yapılmalı.” **(Görüşmeci 30)**

Tablo 62. Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme'nin Otellerine Gelen Yabancı Turistlerin Bölge Kalkınmasına Katkısı İle İlgili Görüşlerin Dağılımı

Görüşmeci Kodu	Katkısı var	Katkısı Yok	Esnafa Kolaylık Sağlama	Çevre Temizliği	Yollar	Aktivitelerle destek	Alan Bşk. lığı sorunları	Yenileme çalışmaları	Müşteri Portföyü
(Görüşmeci 1)	✓		✓	✓	✓				
(Görüşmeci 2)	✓		✓			✓			
(Görüşmeci 3)	✓		✓			✓			
(Görüşmeci 4)	✓						✓		
(Görüşmeci 5)	✓						✓		
(Görüşmeci 6)	✓						✓		
(Görüşmeci 7)		✓	✓						
(Görüşmeci 8)	✓					✓			
(Görüşmeci 9)	✓						✓		
(Görüşmeci 10)	✓						✓		
(Görüşmeci 11)	✓					✓			
(Görüşmeci 12)		✓				✓			
(Görüşmeci 13)	✓						✓		
(Görüşmeci 14)	✓							✓	✓
(Görüşmeci 15)	✓					✓		✓	✓
(Görüşmeci 16)	✓		✓						
(Görüşmeci 17)	✓				✓	✓			
(Görüşmeci 18)	✓					✓			
(Görüşmeci 19)	✓		✓						
(Görüşmeci 20)	✓					✓			
(Görüşmeci 21)	✓					✓			
(Görüşmeci 22)	✓						✓		
(Görüşmeci 23)	✓		✓		✓				
(Görüşmeci 24)	✓						✓		
(Görüşmeci 25)	✓						✓		
(Görüşmeci 26)	✓						✓		
(Görüşmeci 27)	✓		✓		✓				
(Görüşmeci 28)	✓						✓		
(Görüşmeci 29)	✓						✓		
(Görüşmeci 30)	✓		✓						

Tablo 62’de görüldüğü gibi, görüşmecilerin verdikleri yanıtların, yabancı turistlerin bölge kalkınmasına katkı boyutu için değişkenlik gösterebildiği görülmüştür. Görüşmecilerin yabancı turistlerin bölge kalkınmasına destek verdiklerini belirtenlerin daha fazla olduğu görülmektedir.

3.2.1.4. Otellerin Bölgeye Katkıları

Bu konuda 30 görüşmeci bölgedeki otellerin ekonomiye katkı, istihdam sağlama, ticari işletmelere fayda ve başka katkılarının (Eğitim, Sağlık, Bağış, Çevre Düzenleme vb.) olduğunu aktarmışlardır. Katılımcılar özellikle otellerin bölge istihdamına katkı sağladığına dikkat çekmektedirler. Çıkarıma neden olan katılımcı ifadeleri şu şekildedir,

“Tabiki de sağlıyor. İstihdam konusunda... Ticari olarak yerel işletmelere katkı sağlıyorlar mesela temizlik malzemeleri, gıda gibi toptan alışverişleri yapılmaktadır. Bölgeye başka katkıları konusunda durumu müsait olmayan öğrenciler için burs veriyorlar, belediyemizin öncülüğünde de yardıma muhtaç ailelere de yardımda bulunuyorlar.” (Görüşmeci 1)

“Tabiki de sağlıyor. Bölgemiz genel olarak küçük olduğu için çevre esnafına katkısı var. İstihdam konusunda da ticari işletmelere de katkı sağlıyorlar diyebiliriz..” (Görüşmeci 2)

“Tabiki çalışanlar ve tedarikçiler açısından katkıları var elbette. Yani istihdam, ticari işletmeler açısından da etkileri bulunmaktadır. Yabancı turistleri çekmeleri bence yerel halka karşı o lisana karşı eğitim amaçlı çekmeleri bile kültürel olarak bence başlı başına bir eğitime teşvik olduğunu gösteriyor. Oteller genellikle yerel yönetimlere katkılar sağlıyorlar dolaylıda olsa.” (Görüşmeci 3)

“Tabii ki oteller işletmelerin %40’ını karşılıyor diyebilirim. Yerel ve bölgesel eşyaları satma konusunda desteği var. İstihdam konusunda da %20 öğrenci %40 turizm geri kalanı da inşaat üzerine diyebiliriz. Ticari işletmelere de katkıları çok fazladır. Başka ne gibi katkıları olmalı özellikle gelen turistlere karşı turizmcilerin şeffaf olması gerektiğini düşünüyorum.” (Görüşmeci 4)

“%100 diyebilirim. İstihdam konusunda ve ticari işletmelere katkıları var. Eğitim görmedim ama çevre düzenlemeleri için otellerin desteklerini gördüm.” (Görüşmeci 5)

“Evet, katkıları var çünkü ne kadar otel çoğalırsa o kadar istihdam sağlanabilir. Ticari işletmeler konusunda otelciler birçok eksikliklerini yerelden gideriyorlar. Eğitim, sağlık, bağış vb gibi konularda katkıları olduklarını duymadım açıkçası.” (Görüşmeci 6)

“Ekonomik katkı sağladıklarını düşünmüyorum. İstihdam konusunda fazla sağlamıyorlar çünkü yazın fazla kalabalık olduğundan işçi alıp kışın bu insanları geri çıkartıyorlar bunu da bilhassa küçük butik oteller yapıyor. Bölgeye sağlık, bağış, vs. gibi hiçbir katkıları yok diyebilirim.” (Görüşmeci 7)

“Kesinlikle katkı sağlıyor çünkü Kapadokya’dan bahsettiğimiz zaman hem büyük hem de küçük otellerin olması ciddi bir katkı sağlıyor denilebilir. İstihdam olarak sadece bölge içerisi değil bölge dışından da gelen birçok arkadaşımıza istihdam yaratılıyor..” (Görüşmeci 8)

“Ekonomik açıdan elbette katkıları var. İstihdam konusunda kat hizmetlerinden, resepsiyon hizmetlerinden gibi birçok alanda katkıları elbette var. Bölgedeki genel işletmecilere faydaları var diyebilirim ciddi anlamda. Otelcilerin kendilerine ait STK’ları var bu konuda eğitim verdiklerini

duydum ama ciddi anlamda yeterli olduklarını düşünmüyorum açıkçası. Sağlık ve çevre konusunda katkıları yok bence.” (Görüşmeci 9)

“Otellerin katkısı ister istemez istihdam açısından sağlıyor alışveriş vb. kısımlarda da işletmecilere de katkı sağladığını düşünüyorum. Eğitim, sağlık vs. gibi durumlarda katkıları olduğunu düşünmüyorum.” (Görüşmeci 10)

“Ekonomik katkı sağlıyorlar. İstihdam ve ticari işletmeler anlamında katkıları da var. Eğitim, sağlık vb. alanda destek görmedim ama çevre konusunda gelen turistlere karşı çevre düzenlemesine destek veriyorlar.” (Görüşmeci 11)

“Sağlıyorlar tatbiki istihdam konusunda çünkü bölge bazında çok fazla işletme var kaldı ki bölge nüfusu oranına karşılık sıkıntı yok bence. Bir diğer sorunsu doğayı bozduklarını düşünüyorum. Ticari işletmeler açısından alışveriş vb. alanlarda katkıları var. Eğitim, sağlık, çevre düzenlemeleri alanlarında %90 turizmcilerin katkı sağladığını düşünmüyorum.” (Görüşmeci 12)

“Ekonomik katkı elbette sağlıyor. Bende bir kafe sahibi olarak otel müşterilerine hizmet veriyorum bende kazanıyorum. Buradaki birçok işletme otellere gelen müşteriler sayesinde kazanıyor. İstihdam konusunda da destekleri var. Bölge açısından başka katkıları var mesela bazı oteller toprak olan yollara düzenleme yaptı etrafını da güzelleştiriyor.” (Görüşmeci 13)

“Genellikle grupla gelmeyenler katkı sağlıyor. Grup olarak gelen misafirler serbest olarak dışarı çıkamadıkları için alışveriş yapamıyorlar. Katkı konusunda özellikle büyük oteller bağış, konser, festival gibi eğlencelerle destek oluyorlar.” (Görüşmeci 14)

“Tabiki. Çünkü Mustafapaşa diğer bölgelere göre bir tık daha yoğun geçti diyebilirim. İstihdam konusunda çok fazla bir destek olmuyor zaten küçük işletmeler o yüzden ailecek çoğu işletiyor. Yoğun olan dönemlerde de geçici personel alınıyor arada o kadar. Butik oteller maalesef çok kazanmadıkları için bölgeye bir katkı sağlayamıyorlar. Bu bölgede en çok çevre vs konusunda okulun yapmış olduğu katkılar çalışmalar oluyor.” (Görüşmeci 15)

“Otellerimizin en büyük sıkıntısı aslında personel sıkıntısı var diyebilirim. Şöyle ki istihdam konusunda bence 5 lira verilip 20 liralık iş mi isteniyor tabi buda önemli. Çalışana yeterince değer verilmediğini düşünüyorum şahsım adına. Köyümüzdeki otellerde genelde yazın çalıştırıp kışın çıkarttıkları için kimse buradaki iş imkânlarını sahiplenmiyor. Birde köy halkımız ekonomik anlamda diğer bölgelere göre daha yüksek olduğu için çalışmayı da seven kişiler değiller. Otellerin katkıları sayılı diyebilirim 43 otel içinde bir destek alamadık sadece biz su hizmet bedeli altında aldığımız bir ödenek var. Bağış ve destek için gittiğimizde çoğu otelci turizmde bir şey kazanamadıklarını söyledikleri için yardım ve destek konusunda da yardımcı olmuyorlar. Birde çevre kirliliği konusunda çok şikâyet alıyoruz bu konuda da kömürden kurtulmak için doğalgaz ve termal su konusu ile ilgili bazı çalışmalarımız var eğer bu konuda destek alabilirsek daha iyi olacağını düşünüyorum. Özellikle bir 5 yıl sonra köyümüzün daha iyi olabileceği düşüncesindeyim.” (Görüşmeci 16)

“Genel olarak bence her aşamada sağlıyorlar. Diğer açıdan katkıları yok maalesef.” (Görüşmeci 17)

“Tabiki sağlıyorlar. İstihdam konusunda yöre halkını sezonluk değil ama daimi işçi olarak çalıştıran yerlerde var. Diğer konulardaki katkılarda destekte veriyorlar mesela park gibi çalışmalar düşünüldüğünde belediye onları da destekliyorlar.” (Görüşmeci 18)

“Genel olarak değerlendirdiğimizde esnaflar açısından, istihdam ve ekonomik anlamda küçükte olsa elbette katkıları var. Eğitim, sağlık, bağış vb gibi katkıları olduğunu duymadım.” (Görüşmeci 19)

“Otel genelde ufak çaplı alışverişlerinde veya müşterilerini bölgede ki restoranlara yönlendirerek katkı sağlıyorlar. İstihdam konusunda küçük işletmeler olduğu için genelde aile işletmeleri olarak çalışıyorlar veya sezonluk bölgedeki halktan alım yapıyorlar. Diğer konularda katkıları olduklarını duymadım.” (Görüşmeci 20)

“Tabiki var. Hem de fazlasıyla diye bilirim mesela müşterilerini buradaki restoranlara gönderiyorlar, acentalara yönlendiriyorlar, balon turları gibi birçok aktiviteye katılmalarını sağlıyorlar. İstihdam konusunda bölge halkından daha çok dışarıdan daha tecrübeli personel alımı yapıyorlar. Ticari işletmelere de katkıları var çünkü genel ihtiyaçlarını bölge esnafından yapıyorlar genelde. Burs veren hatta öğrencilere eğitim konusunda destekleyen birçok otelde var.” (Görüşmeci 21)

“Tabiki de sağlıyor. Aslında bir zincirleme olay var şöyle ki otel genel tüm malzemelerini bölge esnafından sağlıyor bunun yanı sıra misafirlerini buradaki restoranlara yönlendiriyor gibi.. Başka katkıları dediğimizde kendi otellerinin çevrelerini düzenleme yapıyorlar bu noktada da tabi ki belediyeden de destek alıyorlar.” (Görüşmeci 22)

“Tabi sağlıyor. İstihdamda sağlıyorlar sonuçta herkese iş kapısı açılıyor. Büyük işletmeler belli kurumlara yardımda bulunduğunu duydum.” (Görüşmeci 23)

“Sağlıyorlar. İstihdam konusunda kalifiye eleman bulamıyorlar bölgede buldukları kalifiye elemana da istedikleri parayı vermiyorlar. Ya da sezon başında kalifiye elemanları büyük oteller kapıyor. Başka katkıları bence yok ben hiç görmedim destek verdiklerini.” (Görüşmeci 24)

“Kesinlikle sağlıyor. İstihdam konusunda da bölge halkına destek veriyorlar. Ticari işletmeler konusunda aslında büyük bir döngü denilebilir otelciler çevre esnaflarından mutfak, temizlik malzemeleri gibi de birçok ihtiyacını karşılıyor. Yardım konusunda destek veren oteller var. Otelciler birlik olmadıkları için şahsi olarak yapan işletmeler vardır.” (Görüşmeci 25)

“Kesinlikle ekonomik, istihdam ve ticari işletmeler konusunda destekleri var. Bende bu bölgede bir işletmeci olarak diyebilirim ki ne kadar çok otel olursa o kadar çok müşteri çeker bölgeye. Sonuçta gelen misafir dışarıya çıkıp çevre esnaflardan alışveriş vs. yapıyorlar bizlere katkıları daha çok diyebilirim. Ama eğitim, burs, sağlık anlamında katkıları yok.” (Görüşmeci 26)

“Oteller katkısı şöyle sağlıyor ne kadar kaliteli hizmet verirlerse bölgeye gelen turistin daha fazla olacağını düşünüyorum. İstihdam konusunda iş imkânı veriyorlar sadece oteller değil tüm işletmeler. Ticari işletmeler konusunda otellerin katkısı genel tüketim malzemelerini aldıkları için oluyor onun hariç destekleri yok bence. Bireysel olarak otel sahipleri zaman zaman yapıyor mesela bölgenin ihtiyacı olan cami, okul, yol çalışmaları konusunda destek verdiklerini duydum.” (Görüşmeci 27)

“Sağlıyor diyebilirim. İstihdam elbette veriyor. Açıkçası bir otelci değilim ama bir otel işletmesi acentelerin işini de yapıyor yeri geliyor rehber vs gibi tüm işlemleri kendi yapıyor ve tüm çarkı kendilerine döndürüyorlar bu açıdan ticari işletmeler konusunda pek destekleri bence yok. Mesela müşteri internetten rezervasyon yaparken tüm aktiviteleri otelin çatısı altında satın aldığından buradaki diğer acenteler faydalanamıyor ve tüm satışı kendi yapıyor. İlk büyük işletmelerin vardır ama benim gördüğüm yok.” (Görüşmeci 28)

“Otellerin ekonomiye elbette katkısı var ama istihdam konusunda daha düşükler bence. Ticari işletmeler konusunda katkıları da oluyor. Diğer alanlarda katkı sağlayan bazı işletmeler oluyor özellikle öğrencilere burs verme konusunda.” (Görüşmeci 29)

“Evet, hem ekonomik, hem istihdam hem de işletmecilere katkıları var. Bu konuda bilgim yok.” (Görüşmeci 30)

Tablo 63. Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme Otellerinin Bölge Ekonomisine Katkısı İle İlgili Görüşlerin Dağılımı

Görüşmeci Kodu	Katkısı var	Katkısı Yok	İstihdam Sağlama	Ticari İşletmelere Katkı	Burs verme	Sağlığa Katkı	Yardım	Çevre Düzenleme	Eğitim
(Görüşmeci 1)	✓		✓	✓	✓		✓		
(Görüşmeci 2)	✓		✓	✓	✓			✓	✓
(Görüşmeci 3)	✓		✓	✓					✓
(Görüşmeci 4)	✓		✓	✓					
(Görüşmeci 5)	✓		✓	✓				✓	
(Görüşmeci 6)	✓		✓	✓		✓	✓		✓
(Görüşmeci 7)		✓							
(Görüşmeci 8)	✓		✓	✓		✓			✓
(Görüşmeci 9)	✓		✓	✓		✓		✓	✓
(Görüşmeci 10)	✓		✓	✓		✓			✓
(Görüşmeci 11)	✓		✓	✓				✓	
(Görüşmeci 12)	✓		✓	✓		✓		✓	✓
(Görüşmeci 13)	✓		✓	✓				✓	
(Görüşmeci 14)	✓						✓		
(Görüşmeci 15)	✓							✓	
(Görüşmeci 16)	✓		✓						
(Görüşmeci 17)	✓								
(Görüşmeci 18)	✓		✓					✓	
(Görüşmeci 19)	✓		✓	✓		✓	✓		✓
(Görüşmeci 20)	✓		✓	✓					
(Görüşmeci 21)	✓		✓	✓	✓				✓
(Görüşmeci 22)	✓			✓				✓	
(Görüşmeci 23)	✓		✓				✓		

(Görüşmeci 24)	✓								
(Görüşmeci 25)	✓		✓	✓			✓		
(Görüşmeci 26)	✓		✓	✓					
(Görüşmeci 27)	✓			✓				✓	
(Görüşmeci 28)	✓		✓	✓					
(Görüşmeci 29)	✓		✓	✓	✓				
(Görüşmeci 30)	✓		✓	✓					

Tablo 63’de görüldüğü gibi, görüşmecilerin verdikleri yanıtların, otellerin bölge ekonomisine katkı boyutu için değişkenlik gösterebildiği görülmüştür. Görüşmecilerin otellerin bölge ekonomisine destek verdiklerini belirtenlerin daha fazla olduğu görülmektedir.

3.2.1.5. Otellerin Çevreye Etkileri ve Çözüm Yolları

Bu konuda 30 görüşmeci bölgedeki otellerin çevreye olumsuz etkilerinin olup olmadığını aktarmışlardır. Katılımcılar özellikle otellerin bu konuda denetimlerinin daha sık yapılmasına dikkat çekmektedirler. Çıkarıma neden olan katılımcı ifadeleri şu şekildedir,

“Bazen oluyor diyebilirim özellikle doğa anlamında bir oda sayısını arttırabilmek adına doğal yapıları bozabiliyorlar. Bu olumsuz etkileri azaltabilmek için bence burada belediyeye çok iş düşüyor çünkü butik oteller vs konularında zabıtalarımızın çöp atıklarına ve doğal yapılara verilen tahribatı önlemesi için denetlemeleri daha sık yapmalarından yanayım.” (Görüşmeci 1)

“Çevreye olumsuz etkileri var elbette bazı yapılarda orijinal yapılarda oynama yapılabiliyor. Proje dışına çıkan otellerde var diyebiliriz. Kendi başlarına genişletme yapabiliyorlar bunlarda ceza gibi, kapatma gibi yaptırımlarla da karşılaşabiliyorlar. Bu olumsuz etkileri azaltmak için bağlı kurumların zaman zaman denetlemeleri sıkı tutması gerektiğini düşünüyorum ister istemez kaçak yapılar çoğalıyor belli aylar belli tarihlerde bu olayı daha sıkı tutabilirler diye düşünüyorum. Aslında alan başkanlığı denetlemede çok iyi diyebilirim. Ayrıca verilen bu cezalardan dolayı açıkçası caydırıcı durumlarda söz konusu olabiliyor.” (Görüşmeci 2)

“Bence olumsuz etkileri yok. Ürgüp bölgesindeki otellerin genel olarak destinasyon kurallarına uyduklarını düşünüyorum.” (Görüşmeci 3)

“ Bence olumsuz bir şeyleri çok yok ama genel olarak bazıları yapılmaması gereken yerlere oteli yapıyor ya da 10 oda projesi var iken 30 çıkartıyorlar gibi.. Bu olumsuzlukları da azaltabilmek için sorumlu kurumlara düşen görev ruhsatlara bakılmalı, denetimler daha sık yapılmalı ki şuan yapılan denetlemeler bence %90 eksik diyebilirim.” (Görüşmeci 4)

“Ben otelde de çalıştım her hangi bir olumsuzluk görmedim.” (Görüşmeci 5)

“Ben olumsuz etkilerinin olduklarını duymadım.” (Görüşmeci 6)

“Olumsuz bir etkisi yok diyebilirim. Ama turizmciler mikrofonu ellerine aldıklarında biz Ürgüp sevdalıyız, bölge sevdalıyız diyorlar ama biz bunun sevda olduğunu görmüyoruz. Bakabilirsiniz

turizme katkısı olmuş olsa belli yerlerde yol yapılmış sadece kaldırım diye bir yer yok turistler içinde kaza riski çok fazla peki o halde bunun sorumlusu kim belediyemi, kaymakamlık mı, alan yönetimimi belli değil. Çarşıdaki uzun yıllardır süren en büyük sorun bence güvenlik açısından misafirlerin karanlık sokaklarda gezmesi vs gibi olumsuzluklar bence en büyük sorun.” **(Görüşmeci 7)**

“Çevreye yani doğaya olumsuz etkileri var diyebilirim. Çünkü bu bölge içerisinde bir otel yapmaya kalktığınız zaman eskiden anıtlar kurulu idi şimdi yeni adıyla alan yönetimi dediğimiz kurum projeye başlamadan birçok evrak işi yapıyorsunuz daha sonra projeniz başlıyor tam projenin ortasında alan yönetimi gelip sizi durdurabiliyor. Ama aynı şekilde aynı oteli yapmaya çalışan iki sokak ötenizde başka bir proje başka bir işletme var ve sorunsuz başlayabiliyor çünkü bir tarafta birinin tanıdığı oluyor. Özellikle 3 4 yıl önce haberlere de çıktı Kapadokya yok ediliyor diye Göreme’de birçok izinsiz otel yapıldı hatta imar barışı adı altında daha sonrada o kadar para ödemesine rağmen bir zaman sonra bu işletmeler yıkılıyor ve bu işletmeciler mağdur edilmiş oluyor. Buda devletin ve yerel kurumların denetleme konusunda izlemiş oldukları yanlış politikadır.” **(Görüşmeci 8)**

“Olumsuz etkileri konusunda ciddi anlamda peri bacalarının oyulması ve doğal yapıları bozmaları gibi sıkıntılar var. Özellikle göreme bölgesine bakıldığında birçok peribacasının otele dönüştüğünü görebiliriz. Kurumların bu konuda baştan izin vermemeleri gerekir ki daha düzgün bir şekilde denetleme yapmaları gerektiğini düşünüyorum.” **(Görüşmeci 9)**

“Elbette ki var. Belediye açısından demiyorum ama diğer kurumlarında daha sık denetlemeler yaparak çevreye karşı yaratılan olumsuzlukları ortadan kaldıracaklardır.” **(Görüşmeci 10)**

“Olumsuz her hangi bir olayla karşılaşmadım.” **(Görüşmeci 11)**

“Çok var denilebilir. Mesela doğal yapıtları, kayaları bozup oda yaparak otele çevirdiler. Bu konuda da aldıkları destek siyasi diyebilirim. Yerel kurumlarında bu konuda tanıdık ve siyasi ayağı konusunda görmezden gelmeleri dersek her hangi bir olumsuz etkiyi azaltacaklarını düşünmüyorum.” **(Görüşmeci 12)**

“Olumsuz bir etkileri olduğunu görmedim.” **(Görüşmeci 13)**

“Çevreye olumsuz etkileri bence yok.” **(Görüşmeci 14)**

“Olumsuz etkisi olamaz neden çünkü buradaki birçok otel devlete yani alan başkanlığına bağlı ve onların belirlemiş oldukları kriterlerin dışına da çıkamaz. Kaldı ki olumsuz bir etki yaratmaları için kendi başına hareket etmesi gerekiyor. Elbette projeleri delenler vardır ama göze batacak kadar büyük olumsuzluklar değildir. Kurumlar bu konuda denetleme de yapsa çok bir etki yaratmaz işletmeciler için zaten işletmeciler daha fazla kazanmak ve daha fazla ekonomiye katkı sağlamak için yapıyorlar.” **(Görüşmeci 15)**

“Şöyle ki buranın doğal güzellikleri bozulmasın diye il özel idaresinden bir tane imarla ilgili yetkili birileri olsa idi daha iyi olabilirdi. Mesela 1983 yılında buranın imar planı çizilmiş ve diğer köylerin imar planı yokken. Bazı oteller proje dışı işlemler yapılabiliyor buda şikâyet olduğunda dikkate alınıyor. Bizler şikâyetler konusunda çözüm odaklı yaklaşılmaya çalışıyoruz yani il özel idaresinden artık alan başkanlığına geçtiği anda orda daha da büyük bir yumak haline gelip işin içinde çıkılmaz bir hal alabiliyor ve çözülüyor çok katı kuralları olduğu için. Mesela verilen bir karar işletmeler için kendi işletmenizi bile dronla çekemezsiniz gibi katı şartları altında alan

başkanlığından izin alacaksınız belli bir ücret yatıracaksınız gibi. Yani dizi, reklam gibi birçok aktivite yapılamıyor ücretler konusunda tabii ki de bölge ekonomisi konusunda bizlere de zarar veriyor.” (Görüşmeci 16)

“Karşılaştığım olumsuz etkiler de açıkçası olmadı.” (Görüşmeci 17)

“Olumsuz etki yok bence ama bazı kaçak yapıların yapıldığını da duyuyoruz.” (Görüşmeci 18)

“Mustafapaşa tarihi bir köy olmasının yanı sıra otel işletmeleri konusunda küçük butik otelleri var. Onaylanmış yapılar ve proje çalışmalarının dışına çıkılması işletmeyi büyütmek adına bu çevreye ve kültürel mirasa zarar vermesine işaret eder, birebir gördüğüm yok fakat kültürel mirasa destek verdikleri gibi elbette ki çevreye de ufak çapta olsa da zarar veriyorlardır. Bu kurumların köyümüz açısından gerekli denetlemeleri ve düzenlemeleri yapması gerekir özellikle şirin bir köy çevre temizliği konusunda tüm kurumların daha hassas olmasını isterim.” (Görüşmeci 19)

“Çevreye olumsuz etkilerinin olduğunu düşünmüyorum.” (Görüşmeci 20)

“Olumsuz etkileri olduğunu düşünmüyorum. Ama şu konuda olumsuzluk duyduğum bir husus var çoğu otel yerli turist yerine yabancı turist kabul ettiklerini söylüyorlar ve müşteri ayırt ettiklerini biliyorum. Maalesef ayrımcılık yapıyor diyebilirim. Bu durumu azalta bilmek adına denetlemeler yapılabilir sonuçta yerli de yabancı da aynı parayı veriyor. Sebepleri ise müşteri kalitesini arttırmak olduğunu savunuyor.” (Görüşmeci 21)

“Bazı otel işletmeleri maalesef kendi çevrelerinin temizliği konusunda biraz daha özen gösterebilirler daha da güzel olabilir diye düşünüyorum. Yani belediyenin, alan başkanlığının, valiliğin belli başlı denetlemeleri olsa hatta turizm konusunda turizm işletmelerine eğitim veya bilgilendirmeler yapsalar bu noktada daha ileriye taşınabilir kimse kendi kafasına göre çalışmaz. Ama maalesef hiçbir destekleri yok sadece belli vergilerimiz var onları ödüyoruz otelciler birliği mesela onların aidatlarını ödedik fakat bir destek göremedik diyebilirim.” (Görüşmeci 22)

“Bana göre olumsuz bir etki yok.” (Görüşmeci 23)

“Olumsuz etkileri yok bence.” (Görüşmeci 24)

“... Denetlemeleri daha sıkı yapmalılar ve eşit olmalılar...” (Görüşmeci 25)

“... Kurumlar bu konuda denetleme yapabilir mesela otel işletmelerinde bu acente ne alaka diyebilmeli ve izin vermemeli. Sonuçta her iki sektörde farklı iş yapıyor.” (Görüşmeci 26)

“... denetlemelerinde daha sıkı arttırılmasından yanayım.” (Görüşmeci 27)

“... otel işletmelerini sıkı denetlemeleri gerekir ama alan başkanlığı sadece ATV cileri denetliyor hep. ...Alan başkanlığının, belediyenin koordineli bir şekilde çalışması gerekir..” (Görüşmeci 28)

“Genel olarak söylersek doğalgaz olmadığı için kömürden dolayı çevre kirliliği oluyor. Bunun dışında diğer etkenler konusunda olumsuz bir şey görmedim.” (Görüşmeci 29)

“Maalesef çoğu otel çevreye zarar veriyor otellerin çatılarında bulunan su depoları, jeneratörler vb. malzemeler estetik açıdan kötü görüntü oluşturuyorlar.” (Görüşmeci 30)

Tablo 64. Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme Otellerinin Çevreye Olumsuz Etkisi İle İlgili Görüşlerin Dağılımı

Görüşmeci Kodu	Olumsuz Etkisi var	Olumsuz Etkisi yok	Belediye denetimi	Alan Başkanlığı denetimi
(Görüşmeci 1)	✓		✓	
(Görüşmeci 2)	✓			✓
(Görüşmeci 3)		✓		
(Görüşmeci 4)		✓		
(Görüşmeci 5)		✓		
(Görüşmeci 6)		✓		
(Görüşmeci 7)		✓		
(Görüşmeci 8)	✓			✓
(Görüşmeci 9)	✓		✓	✓
(Görüşmeci 10)	✓			✓
(Görüşmeci 11)		✓		
(Görüşmeci 12)	✓			
(Görüşmeci 13)		✓		
(Görüşmeci 14)	✓			
(Görüşmeci 15)		✓	✓	✓
(Görüşmeci 16)				✓
(Görüşmeci 17)		✓		
(Görüşmeci 18)		✓		
(Görüşmeci 19)		✓	✓	✓
(Görüşmeci 20)		✓		
(Görüşmeci 21)		✓		
(Görüşmeci 22)	✓		✓	✓
(Görüşmeci 23)		✓		
(Görüşmeci 24)		✓		
(Görüşmeci 25)		✓	✓	✓
(Görüşmeci 26)	✓		✓	✓
(Görüşmeci 27)	✓		✓	✓
(Görüşmeci 28)	✓		✓	✓
(Görüşmeci 29)		✓		
(Görüşmeci 30)	✓			

Tablo 64’de görüldüğü gibi, görüşmecilerin verdikleri yanıtların, otellerin çevreye olumsuz etkisi boyutu için değişkenlik gösterebildiği görülmüştür. Görüşmecilerin otellerin çevreye olumsuz etki yapmadığını belirtenlerin daha fazla olduğu görülmektedir.

3.2.2. Alan Başkanlığı Yetkililerinin Görüşleri

Araştırmamızın üçüncü ayağında Kapadokya Alan Başkanlığı yetkilileri ile yapılan görüşmelerin analizi yapılmıştır. Buna göre çalışmamıza Kapadokya Alan Başkanlığı Personel ve Destek Hizmetleri Grup Başkanı Ali CANDAN, Kapadokya Alan Başkanlığı Alan Yönetimi ve Tanıtım Grup Başkanı V. Özkan UYGUN ve Kapadokya Alan

Başkanlığı Uzman (Tanıtım Uzmanı) Ragıp ARSLAN destek vermişlerdir. İlgililere aşağıdaki sorular sorulmuş ve alınan yanıtlar analize tabi tutulmuştur.

1. Sizce, Kapadokya turizminin geleceği açısından sürdürülebilir turizmin önemi nedir?

2. Alan Başkanlığınız tarafından Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde sürdürülebilir turizm açısından ne gibi faaliyetler yapılmaktadır? 1 veya 2 örnek verebilir misiniz?

3. Sizce sürdürülebilir turizm yönetim, politika ve uygulamaları, Kapadokya'ya gelen turist sayısında veya niteliğinde bir değişikliğe yol açabilir mi?

Tablo 65. Görüşmeci Kodları

Görüşmeci	Görüşmeci Kodu
Ali CANDAN	(Katılımcı 1)
Özkan UYGUN	(Katılımcı 2)
Ragıp ARSLAN	(Katılımcı 3)

Tablo 65’de araştırmaya katılan katılımcıların çalışmada kullanılan kodları gösterilmiştir.

3.2.2.1. Kapadokya Turizminin Geleceği Açısından Sürdürülebilir Turizmin Önemi

Bu konuda 3 katılımcı genel olarak Kapadokya turizminin geleceği açısından sürdürülebilir turizmin önemli olduğunu aktarmışlardır. Katılımcılar çevresel kaynaklar, ekonomik denge, doğal miras ve biyolojik çeşitliliği gözetmeye dikkat çekmektedir. Çıkarıma neden olan katılımcı ifadeleri şu şekildedir,

“Kapadokya turizminin geleceği açısından sürdürülebilir turizm, Kapadokya’nın çevresel kaynakların kullanımını en doğru şekilde yapmak, ekonomik dengeyi, doğal mirası, biyolojik çeşitliliği gözetmek, bölge halkının ve ziyaretçilerin yaşam kalitesini artırmak, bölge halkının ekonomik sürekliliğinin sağlanması için büyük önem taşımaktadır.” (Katılımcı 1)

“Kapadokya turizminin geleceği açısından sürdürülebilir turizm, Kapadokya’nın çevresel kaynakların kullanımını en doğru şekilde yapmak, ekonomik dengeyi, doğal mirası, biyolojik çeşitliliği gözetmek, bölge halkının ve ziyaretçilerin yaşam kalitesini artırmak, bölge halkının ekonomik sürekliliğinin sağlanması için büyük önem taşımaktadır.” (Katılımcı 2)

“Kapadokya Bölgesi, doğal, arkeolojik ve jeomorfolojik özellikleri açısından tüm dünyada dikkat çeken ve ilgi gören özgün bir destinasyondur. Bölge, her yıl binlerce yerli ve yabancı turisti ağırlamaktadır. Bu turizm potansiyelinin her yıl artarak ve gelişerek devam etmesi, bölgedeki bu özgün özellikleri koruma-kullanma dengesi gözeterek sürdürülebilir kılmakla mümkündür. Bu açıdan bölgenin doğal ve arkeolojik değerlerinin gelecek kuşaklara aktarılması, kalıcılık ve devamlılık açısından büyük önem arz etmektedir. Bununla birlikte sadece bölgenin doğal yapısının korunması değil, bölgede tarihten bugüne yaşatılan gelenek ve görenekler, el sanatları (çömlekçilik, halı dokumacılığı) ve gastronomi gibi alanların da korunarak yaşatılması sürdürülebilirlik açısından önemlidir.” (Katılımcı 3)

Tablo 67. Kapadokya Turizminin Geleceği Açısından Sürdürülebilir Turizmin Önemi İle İlgili Görüşlerin Dağılımı

Katılımcı Kodu	Çevresel kaynaklar	Ekonomik denge	Doğal miras	Biyolojik çeşitliliği	Halkın yaşam kalitesini	Halkın ekonomik sürekliliği	Ziyaretçilerin yaşam kalitesi	Gelenek ve görenekler	El sanatları	Arkeoloji	jeomorfolojik özellikler
(Katılımcı 1)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
(Katılımcı 2)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
(Katılımcı 3)			✓					✓	✓	✓	✓

Tablo 67’de görüldüğü gibi, katılımcıların verdikleri yanıtların, Kapadokya turizminin geleceği açısından sürdürülebilir turizmin önemi boyutu için değişkenlik gösterebildiği görülmüştür. Katılımcıların Kapadokya turizminin geleceği açısından sürdürülebilir olmasında çevresel kaynakların kullanımını en doğru şekilde yapmak, ekonomik dengeyi, doğal mirası, biyolojik çeşitliliği gözetmek, bölge halkının ve ziyaretçilerin yaşam kalitesini artırmak, bölge halkının ekonomik sürekliliğinin sağlanması, gelenek ve görenekler, el sanatları, arkeoloji ve jeomorfolojik özellikler olarak belirtildiği görülmektedir.

3.2.2.2. Alan Başkanlığı Tarafından Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme’de Sürdürülebilir Turizm Açısından Yapılan Faaliyetler

Bu konuda 3 katılımcı genel olarak Alan Başkanlığı tarafından Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde sürdürülebilir turizm açısından parkur alanlarının, kapasitelerinin ve yapılacak faaliyetlere ilişkin usul ve esasların yeniden düzenlendiğini, bölgenin düzenli olarak denetlendiğini, bölgede düzenli olarak denetimler gerçekleştirilerek faaliyetlerin bölgenin doğal dokusuna zarar vermeyecek şekilde gerçekleştirildiğini aktarmışlardır. Katılımcılar kapasite artışlarına, gerçekleştirilecek faaliyetlere, bölgede yapılan denetlemelere dikkat çekmektedir. Çıkarıma neden olan katılımcı ifadeleri şu şekildedir,

“Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme yerleşim birimlerinin de içerisinde yer aldığı Kapadokya Bölgesi’nde, 2014 yılında belirlenen parkurlar ve ATV-UTV-CİP kapasitelerinin üzerinde araçlarla turizm amaçlı sportif faaliyetlerin gerçekleştirildiği ve bu yoğun faaliyetlerin, bölgenin fiziki ve doğal yapısına zarar verdiği tespit edilmiştir. Bu kapsamda Başkanlığımızca, bölgedeki kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak parkur alanları, kapasiteler ve yapılacak faaliyetlere ilişkin usul ve esaslar yeniden düzenlenmiştir. Başkanlığımız personeli ve kolluk kuvvetlerince bölgede düzenli olarak denetimler gerçekleştirilerek faaliyetlerin bölgenin doğal dokusuna zarar vermeyecek şekilde gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır.” (Katılımcı 1)

“Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme yerleşim birimlerinin de içerisinde yer aldığı Kapadokya Bölgesi’nde, 2014 yılında belirlenen parkurlar ve ATV-UTV-CİP kapasitelerinin üzerinde araçlarla turizm amaçlı sportif faaliyetlerin gerçekleştirildiği ve bu yoğun faaliyetlerin, bölgenin fiziki ve doğal yapısına zarar verdiği tespit edilmiştir. Bu kapsamda Başkanlığımızca, bölgedeki kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak parkur alanları, kapasiteler ve yapılacak faaliyetlere ilişkin usul ve esaslar yeniden düzenlenmiştir. Başkanlığımız personeli ve kolluk kuvvetlerince bölgede düzenli olarak denetimler gerçekleştirilerek faaliyetlerin bölgenin doğal dokusuna zarar vermeyecek şekilde gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır.” (Katılımcı 2)

“Mustafapaşa, UNWTO (Dünya Turizm Örgütü) tarafından “Dünyanın En İyi Turizm Köyü” olarak ilan edilmesi sebebiyle büyük önem taşımaktadır. Ayrıca Kapadokya sivil mimarisinin en iyi korunan ve en özgün örneklerini barındırmaktadır. Bu açıdan bölgenin bu özel yapısının korunması, bölgedeki görsel bütünlüğün sağlanması ve görüntü kirliliğinin önüne geçilmesi adına tabela düzenleme çalışmaları Başkanlığımızca yürütülmektedir. Benzer çalışma daha önce Uçhisar Beldesinde tamamlanmış olup, “Uçhisar İlan, Reklam ve Tabela Tipoloji”si Başkanlığımız Alan Komisyonunca değerlendirilmiş ve onaylanmıştır. Ayrıca Kapadokya Alan Sınırları içerisinde yürütülen ticari film, video ve fotoğraf çekimlerinde, ağır tonajlı veya yere sabitlenerek kurulan ekipmanların (vinç, stant vb.) bölgeye zarar vermemesi adına, Başkanlığımızca düzenli olarak

denetimler yapılmakta, zarara yol açan ilgililer hakkında gerekli yasal işlemler başlatılmaktadır.
(Katılımcı 3)

Tablo 66. Alan Başkanlığı Tarafından Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme’de Sürdürülebilir Turizm Açısından Yapılan Faaliyetler İle İlgili Görüşlerin Dağılımı

Katılımcı Kodu	Parkur alanları	Kapasiteler	Faaliyetlere ilişkin usul ve esaslar	Faaliyetlerin bölgenin doğal dokusuna zarar	Özel yapısının korunma	Görsel bütünlüğün sağlanması	Görüntü kirliliğinin önüne geçilmesi	Tabela düzenleme çalışmaları	Film, video ve fotoğraf çekimlerinde
(Katılımcı 1)	✓	✓	✓	✓					
(Katılımcı 2)	✓	✓	✓	✓					
(Katılımcı 3)					✓	✓	✓	✓	✓

Tablo 66’da görüldüğü gibi, katılımcıların verdikleri yanıtların, Alan Başkanlığı tarafından Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde sürdürülebilir turizm açısından yapılan faaliyetler boyutu için değişkenlik gösterebildiği görülmüştür. Katılımcılar Alan Başkanlığı tarafından Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde sürdürülebilir turizm açısından yapılan faaliyetlerinin, parkur alanlarının düzenlenmesi, kapasitelerin artırılması, faaliyetlere ilişkin usul ve esasların hazırlanmasına dikkat çekmektedir. Bu faaliyetlerin bölgenin doğal dokusuna zarar vermemesi, özel yapısının korunması, görsel bütünlüğün sağlanması, görüntü kirliliğinin önüne geçilmesi, tabela düzenleme çalışmalarının yapılması, film, video ve fotoğraf çekimlerinde denetim olarak belirtildiği görülmektedir.

3.2.2.3. Sürdürülebilir Turizm Yönetim, Politika ve Uygulamalarının, Kapadokya’ya Gelen Turist Sayısında veya Niteliğinde Değişikliğe Neden Olması

“Sürdürülebilir turizm yönetim, politika ve uygulamaları ile Kapadokya bölgesindeki mevcut turizmin yanı sıra farklı turizm türlerinin geliştirilmesine yönelik faaliyetler kapsamında, bölgeye gelen turist sayısında ve niteliğinde olumlu yönde artışlar olacaktır.” (Katılımcı 1)

“Sürdürülebilir turizm yönetim, politika ve uygulamaları ile Kapadokya bölgesindeki mevcut turizmin yanı sıra farklı turizm türlerinin geliştirilmesine yönelik faaliyetler kapsamında, bölgeye gelen turist sayısında ve niteliğinde olumlu yönde artışlar olacaktır.” (Katılımcı 2)

“Bölgenin geliştirilmesi adına atılan adımlar ve hayata geçirilen uygulamalar, ülkemiz ve dünya çapında Kapadokya bölgesinin öne çıkmasını sağlayacak ve bu da yerli/yabancı turistlerin niteliksel ve niceliksel olarak artışında etkili olacaktır.” (Katılımcı 3)

Tablo 67. Sürdürülebilir Turizm Yönetim, Politika ve Uygulamalarının, Kapadokya’ya Gelen Turist Sayısında veya Niteliğinde Değişikliğe Neden Olması İle İlgili Görüşlerin Dağılımı

Katılımcı Kodu	Farklı turizm türlerinin geliştirilmesi ne	Bölgenin geliştirilmesi adına atılan adımlar	Hayata geçirilen uygulamalar
(Katılımcı 1)	✓		
(Katılımcı 2)	✓		
(Katılımcı 3)		✓	✓

Tablo 67’de görüldüğü gibi, katılımcıların verdikleri yanıtların, sürdürülebilir turizm yönetim, politika ve uygulamalarının, Kapadokya’ya gelen turist sayısındaki veya niteliğindeki değişiklik nedenleri boyutu için değişkenlik gösterebildiği görülmüştür. Katılımcılar sürdürülebilir turizm yönetim, politika ve uygulamalarının, Kapadokya’ya gelen turist sayısındaki veya niteliğindeki değişiklik nedenlerini, farklı turizm türlerinin geliştirilmesi, bölgenin geliştirilmesi adına atılan adımlar ve hayata geçirilen uygulamalar olarak belirtildiği görülmektedir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Turizm, bir ülkeye ulusal ve uluslararası tanınırlığın yanı sıra ekonomik olarak, sosyal ve kültürel değerden daha fazlasını sağlamaktadır. Turizm, bir ülkenin kalkınmasında birçok yönden rol oynayan bir faaliyettir (Aksoy, 2022: 85). Aynı zamanda ülkeler ve şehirlerarasındaki dostluk ve kardeşlik duygularını da güçlendirerek kültürel alışverişler yaratmaktadır (Akın & Gül, 2020: 222). Bu etkileşim sayesinde kültürel alışverişe olanak sağlayan bir alan olarak değerlendirilir (Alkan, 2018: 1018). Uzun süredir devam eden bu faaliyet, özellikle sanayileşme ve kentleşmenin hız kazanmasıyla birlikte farklı eğilimler göstermektedir (Arslan, 2019: 333). Belirli bir zamanda belirli bir bölgede eşzamanlı turizm olgusu değişmiş ve alternatif turizm arayışları ön plana çıkmıştır. Kentsel baskılar, şehirlerin yapay mekânlara dönüşmesi, yaşam kalitesinin düşmesi, stresten kaçma isteği, seyahat etme isteği, eğlenme isteği, şehrin güzelliklerini keşfetme isteği gibi pek çok faktör iç içe geçmiş durumdadır. Ayhan & Çağlayan'ın (2021: 585) işaret ettiği gibi değişen bu turizm olgusu ile büyük şehirlere olan ilgi zamanla doğa ile bütünleşmiş küçük kasabalara kaymıştır.

Sıklıkla vurgulandığı gibi, günümüzde turizm faaliyetleri sadece seyahat amaçlı değil, çeşitli nedenlerle yapılmaktadır. Bu nedenler, dünya görüşünü geliştirme, eğitim seviyesini yükseltme, yeni yerler keşfetme, bölgeyle ilgili tarihi ve kültürel bilgiler edinme ve dini inançla manevi huzuru hissetmedir (Değirmencioğlu, 2021: 282). Bu bağlamda turistik güzergâhlar, tüm bu faaliyetleri kapsayan tarihi, kültürel ve dini özelliklerin birlikteliğini sağlayan anlamlı bir sistem işlevi kazanmıştır (Duran, Eryücel & Özcan, 2019: 72). Turistik rotalar oluşturulurken ana amaçlardan biri destinasyon tekliflerini genişletmek, bilinirliği ve ziyaretçi sayısını artırmaktır (Kervankıran & Çuhadar, 2014: 577). Güzergâh, turistik faaliyet alanı içerisinde birbirinden bağımsız olan ekonomik alan ile destinasyon alanının bütünlük açısından birbirine bağlanmasını sağlamaktadır. Bu nedenle turistik güzergâhlarının oluşturulması yerel nüfusun gelişmesini sağlamakta, ulusal ve uluslararası görünürlüğü artırmakta ve ayrıca mevcut güzergâhların iyileştirilmesini sağlamaktadır (Nemutlu, 2018: 293).

Bir hizmet sektörü olan turizm, geçmişten günümüze gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler için önemli bir sektör olmuştur. Bu sektörün bu kadar önemli olmasının nedeni

turizm açısından ülkelerin ekonomik performansının yüksek olmasıdır. Son yıllarda değişen turizm politikası sayesinde turizm sektörü dünyada büyük bir sıçrama yapmıştır. Gelişmiş ülkeler turizm sektörünün ekonomik boyutlarıyla daha çok ilgilenirken, az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin amacı ekonomik boyutların yanı sıra turizm sayesinde ülkeye giren döviz miktarını artırmaktır. Ayrıca gelişmekte olan ülkelerde en yaygın sorunlardan birisi işsizlik sorunudur. Turizm sektörünün sağladığı istihdam bu sorunun çözülmesine de yardımcı olmaktadır.

Türkiye gibi turizm bolluğu olan ülkelerde bu sektörün değeri daha da fazladır. Türkiye'nin coğrafi konumunun en büyük avantajı, dört mevsim boyunca gerçekleşen çeşitli turizm türlerinin olmasıdır. Bu nedenle turizm sektörü Türkiye için önemli bir gelir getirici pazardır. Turizme yapılan yatırım, çok geniş bir gelir akışına sahip olduğu için son yıllarda önemli ölçüde artmıştır.

Türkiye, dünya turizm sektöründe rekabet gücünü artırmak ve özellikle Akdeniz Çanağındaki güçlü rakiplerin mevcudiyetinde artan turizm talebinden daha fazla pay alabilmek için sürdürülebilirlik, bilişim altyapısı, güvenlik, insan kaynakları gibi alanlarda çaba göstermektedir (Sakal, 2021, 128).

Turizm yatırımından pay alan turizm merkezlerinden biri de Nevşehir'de Çekirdek Kapadokya olarak adlandırılan Ürgüp, Göreme ilçeleri ve Mustafapaşa köyüdür. Bölge, dünyada ender bulunan doğal güzellikleri ve zengin kültürü nedeniyle önemli bir turizm merkezidir. Her yıl büyüyen binlerce yerli ve yabancı turist ziyaret ettiği bir bölge haline gelmiştir. Ancak, çoğu turistik bölge gibi bu bölge de ziyaretçi girişleri, kişi başına turizm geliri ve turizm harcaması hedeflerinin gerisinde kalmıştır. Bu duruma neden olan birçok sebep vardır. Bu sebeplerin başında yönetim sorunları ve tanıtım sorunları, yanlış turizm yapısı, mevsimsellik, alternatif turizm çeşitliliğinin olmaması ve imaj sorunları gelmektedir. Bu sorunların giderilmesi, Nevşehir'in Ürgüp, Göreme ilçeleri ve Mustafapaşa köyü gibi ekonominin büyük bölümünü turizmden sağlayan bölgelerin sosyal ve ekonomik kalkınmasına da katkı sağlayacaktır. Aynı zamanda bu gelişme ülke ekonomisine de fayda sağlamaktadır. Turizm sadece ekonomik bir hizmet değil aynı zamanda sosyal ve kültürel bir hizmet olduğu için bu alanların da geliştirilmesi gerekmektedir. AHİKA (2014: 2)'te de yukarıdaki literatürü destekler şekilde bir sonuca ulaşıldığı görülmüştür.

Turizm, ekonomi ve sosyo-kültürel çevre üzerinde etkileri fazla olan bir sektördür. Turizm, ekonomiyi ve sosyo-kültürel çevreyi olumlu ve olumsuz şekilde etkilemektedir. Turizmin bölgesel kalkınmayı sağlaması, yaşam standartlarını yükseltmesi, ülke ekonomisine katkı sağlaması ve istihdam yaratması gibi birçok olumlu etkisi vardır. Diğer yönden bakıldığında turizmin mal ve hizmet fiyatlarında, evlerin kira fiyatlarında ve çevre kirliliği üzerinde olumsuz etkileri de mevcuttur. Bu etkileri ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel olarak ayırmak mümkündür. Ersoy (2017: 28)'nin araştırmasında da bu sonuç desteklenmektedir.

Ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel etkiler ışığında Kapadokya olarak adlandırılan Ürgüp, Göreme ilçeleri ve Mustafapaşa köyü sürdürülebilir turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolünün anlaşılabilmesi açısından önemlidir. Bu doğrultuda bölgedeki otel yöneticileri ile anket, yerel halk ve alan başkanlığı yetkilileri ile de karşılıklı görüşmeler yapılmıştır.

Nicel boyuta yönelik analizler,

Araştırma kapsamında araştırma amaçları doğrultusunda GSTC Endüstri kriterlerindeki sürdürülebilirlik göstergelerinden oluşturulan anket formu kolayda örnekleme yöntemi çerçevesinde Kapadokya olarak adlandırılan Ürgüp, Göreme ilçeleri ve Mustafapaşa köyündeki 50 otel yöneticisine uygulanmıştır. Araştırmada işletme yöneticilerinin ve yerel katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi için frekans analizi gerçekleştirilmiştir. Otel yöneticilerinin GSTC Endüstri kriterlerindeki Bölüm A' yer alan "Etkili bir sürdürülebilir yönetimin gösterilmesi" alanındaki kalite, sosyal ve çevresel kategorilerinin yanıtlanma yüzdeleri Excel programında hesaplanmıştır. Araştırmada GSTC Endüstri kriterlerindeki sürdürülebilirlik göstergelerinden oluşan anket formundaki sorular için güvenilirlik analizi yapılmıştır. GSTC Endüstri Sürdürülebilirlik ifadelerinin 47 maddesine yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değerinin 0,939 olduğu ortaya çıkmıştır. Bu değer yüksek derecede güvenilir olduğu ve madde-toplam korelasyon değerlerinin 0,000 ile 0,720 arasında olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmanın nicel boyutunun genel değerlendirmesi sonucunda, otel işletmecilerinin, GSTC Sektörü alanında “Sürdürülebilir etkin yönetim sergileme” kriterlerinde yer aldıkları görülmüştür.

Kalite kategorisi; sürdürülebilir yönetim sistemi, raporlama- iletişim, müşteri deneyimi, doğru tanıtım ile bilgi ve yorumlamayı içermektedir. Bu bölümde 50 işletmeci ile yapılan anket sonuçlarına göre alınan cevapların çoğunluğunun “Evet” cevabı olduğu görülmüştür. Bu orana bağlı olarak İşletme yöneticilerinin kalite kategorisinde SYS sistemine sahip olmaları ve SYS sistemini yazılı bir hale getirmeleri beklenmektedir. Bu şekilde işletmeciler iyi bir yönetim felsefesine sahip olabilirler. Çünkü sürdürülebilir turizm, verimli, etkili bir yönetim tarzını gerektirir. Bu anlayışı benimseyen işletmeler, uzun süreli, sağlıklı ve sürdürülebilir bir gelir artışı ile müşteri memnuniyetine erişebilir. Bölgedeki işletmelerin coğrafi konumları veya büyüklüklerine göre risk analizini de yapması ve risk yönetim planlarını da belirlemesi gerekmektedir. Ayrıca SYS yazılı bir metin haline getirilebilir. Aynı zamanda hem personel hem de diğer paydaşlarca açık ve kolayca erişilebilir olarak paylaşılabilir. Kriterlere göre işletme personelinin SYS ile ilgili bilgisi olmalıdır ve SYS hakkında otel yönetiminin personeli doğru şekilde bilgilendirmesi ve yönlendirmesi de gerekmektedir. Çalışanların, müşteri ve diğer paydaş katılımcıların geri bildirimlerini sürekli iyileştirmeyi sağlayacak şekilde dikkate almaları da önemlidir. Çünkü SYS bir yazılım değil, sürekli olarak en iyisini yapma sürecidir. Bu kategori içerisinde işletmelerin kriterlere uyumları iyi bir yönetim sistemine sahip olmaları için önem arz etmektedir.

Sosyal kategorisi; yasallık, herkes için erişilebilirlik, hedefe dâhil etme ve çalışan katılımı alt başlıklarında incelendiğinde ise, bölgedeki işletmelerin tabi oldukları temel yasalar hakkında bilgi sahibi olmaları gerektiği görülmüştür. Ayrıca işletmelerdeki personelin de yasal uyum ve sorumlulukları hakkında eğitime tabi tutulmaları önemlidir. İşletmelerin SYS ile ilgili personellerini bilgilendirmeleri ve eğitim için gerekli prosedürleri uygulamaları, sorumluluklarını açık bir şekilde anlamaları ve bu alandaki kriterlere uyum sağlamaları açısından kritik önem taşımaktadır. Bölgedeki işletmelerin erişilebilirlik düzeyi hakkında verdikleri cevapların çoğunluğunun “Evet” olduğu görülmüştür. Fakat bu işletmelerin sadece %44’ü web sitesinde erişilebilir olduğunun bilgisini vermektedir. Bu durumda işletmelerin bu alandaki kriterlere vermiş oldukları

“Evet” oranlarının gerçeği yansıtmadığı ya da web sitelerinde açık bir şekilde bilgilendirme yapmadıkları anlaşılmaktadır.

Son olarak çevre kategorisinde ise verimlilik ve bütünlük, sürdürülebilir uygulamalar ve materyallerin yüksek kabul oranlarına sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Otel işletmelerinin yöneticilerinin benimsedikleri kriterlere uyumu, iş faaliyetlerini yönetim uygulamalarına göre yönlendirmeleri ile sağlanmaktadır. Aynı zamanda iyi yönetimle ilgili destekleyici faaliyetlere katılmaları da bu doğrultuda kendileri için faydalı olacaktır. Araştırma sorusundan elde edilen bilgilere göre işletme yöneticilerinin etkili ve iyi bir yönetim ile ilgili görüşleri GSTC Endüstri kriterlerine göre değişmektedir. Bunun sebebi işletme yöneticilerinin GSTC Endüstri kriterlerine verdikleri “evet” cevaplarının yüzdesel olarak yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Bu bölümün değerlendirilmesi sonucunda çalışmamıza katılan Ürgüp, Göreme ilçelerinden ve Mustafapaşa köyünden otel yöneticilerinin GSTC Sanayi’nin kalite, sosyal ve çevresel kategorilerinde yer alması beklenmektedir.

Nitel boyuta yönelik analizler,

Yerel halktan Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde yaşayan 10’ar kişi görüşmeyi kabul ederek çalışmaya katılmışlardır. Toplam 30 kişi olan katılımcıların 27’sinin erkek, 10’nun 31-39 yaşları arasında ve 15’nin lise mezunu oldukları anlaşılmıştır. Önceki çalışmalarda genel olarak kültür turizmine katılan turistlerin orta yaş ve üzeri grupta oldukları (Kızılırmak & Kurtuldu, 2005: 105) tespit edilmiştir. Benzer şekilde Umur’un (2011: 22) çalışmasında da katılımcıların çoğunluğunun lisans mezunu olduğu bulunmuştur. Literatür çalışmaları, turistlerin eğitim düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir (Çakıcı & Özdamar 2014: 288; Mishra 2013: 44; Richard 2001: 14; Öter & Özdoğan 2005: 129). Bu literatür bulgusu çalışma bulgumuzla uyumludur.

Yerel halkın görüşlerine göre Ürgüp, Göreme ilçeleri ve Mustafapaşa köyünün otelleri için gelen sayısının 2019 yılına göre artış gösterdiği, otellerde sorun yaşanmadığı, yabancı turistlerin ve otellerin bölge ekonomisine destek verdikleri, bunun yanında otellerin çevreye olumsuz etki yapmadığı anlaşılmıştır. Yıldız ve Kılıç (2016: 168) çalışmasında katılımcıların ağırlıklı olarak 3-4 yıldızlı otellerde konaklamayı tercih ettiklerini, bunların %52,9’unun ilk kez, geri kalanının ise ikinci ve üçüncü kez ziyaret

edildiğini bulmuşlardır. 1-3 günlük Kapadokya gezilerinin asıl amacı tarihi ve kültürel yerleri gezmek olup, Kapadokya ile ilgili bilgi kaynağı acentelik ve tavsiyelerdir. Katılımcıların Göreme açık hava müzesi ziyaretleri, şehir turları/alışveriş, cami/medrese/kulje, mimari geziler, balon gezileri gibi etkinliklerde daha aktif oldukları görülmüştür. Bu sonuç çalışmamızın bulgusunu desteklemektedir.

Ayrıca Kapadokya Alan Başkanlığı'nın 3 yetkilisi çalışmamıza görüşleri ile destek vermişlerdir. Yetkililer Kapadokya turizminin geleceği açısından çevresel kaynakların kullanımının en doğru şekilde yapılmasının, ekonomik dengenin, doğal mirasın ve biyolojik çeşitliliğin gözetilmesinin, bölge halkının ve ziyaretçilerin yaşam kalitelerinin artırılmasının, bölge halkının ekonomik durumlarının iyileşmesinde sürekliliğinin sağlanmasının, gelenek ve göreneklerin, el sanatlarının, arkeolojik ve jeomorfolojik özelliklerin sürdürülebilir olmada önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Huh ve Uysal, (2004: 192) araştırmasında, mirasın (el sanatları, mimari, geleneksel görünüm, müzik ve dans gibi sanatlar) ve kültürel mekanların (müzeler, galeriler, kültürel köyler, tarihi binalar, anıtlar) memnuniyet üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu bulmuştur. Bu sonuç çalışmamızın sonucunu desteklemektedir.

Alan Başkanlığı tarafından sürdürülebilir turizm açısından Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde parkur alanlarının düzenlenerek kapasitelerinin artırıldığı, faaliyetlere ilişkin usul ve esasların hazırlandığı, faaliyetlerin bölgenin doğal dokusuna zarar vermemesi, özel yapısının korunması için gerekli çalışmalar yapıldığı belirtilmiştir. Ayrıca görsel bütünlüğün sağlanması, görüntü kirliliğinin önüne geçilmesi, tabela düzenleme çalışmalarının yapılması, film, video ve fotoğraf çekimlerinin dikkatli yapılması için denetimlerin yapıldığı belirtilmektedir. Anket sonuçları, katılımcıların bu ifadeye yüksek düzeyde katıldıklarını ve Kapadokya algılarının olumlu olduğunu göstermektedir. Bu çalışma, Kapadokya'da turistlerin hizmet kalitesi algısının Umur'a (2015: 16) göre daha olumlu olduğunu bulmuştur. Araştırmaya katılanlar, ortalama olarak değerlendirildiğinde bölgeyi akraba ve arkadaşlarına önermeye istekli olduklarını, bölgenin doğal, tarihi ve kültürel cazibe merkezlerine sahip olduğunu, doğal alanların korunduğunu, seyahat ve otel personelinin düzenli olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca iyi giyimli ve bakımlı olduğunu, bölgeyi tekrar ziyaret etmek istediklerini söylemişlerdir. Bu sonuçlar tatmin edicidir. Turistlerin gittikleri destinasyonlardan memnun olmaları tatil

sonrası davranışlarını olumlu yönde etkileyerek aynı destinasyonları ve firmaları tekrar tercih etmelerini ve başkalarına tavsiye etmelerini sağlamaktadır (Demir & Kozak 2011: 21).

Alan Başkanlığı tarafından sürdürülebilir turizm yönetim, politika ve uygulamalarının, Kapadokya'ya gelen turist sayısında veya niteliğinde değişiklik oluşturma nedenleri, farklı turizm türlerinin geliştirilmesi, bölgenin geliştirilmesi adına atılan adımlar ve hayata geçirilen uygulamalar olarak ifade edilmiştir.

Sonuç olarak Kapadokya bölgesinin Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyündeki turizmin geliştirilmesinde yönetimin rolü ele alındığında bazı somut önerilerde bulunmak mümkündür.

Bu önerileri şu şekilde sıralamak mümkündür,

- Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyündeki turizm işletmelerine sertifikasyon sistemi getirilmesi,
- Eşsiz bir turizm yeri olmasından dolayı turizm faaliyetleri gerçekleştirilirken, doğasının, tarihi ve kültürel miraslarının korunması gerekmektedir.
- Ulusal ve uluslararası platformlarda pazarlama ve tanıtımının daha etkili bir şekilde yapılması gerekmektedir.
- Geniş bir turizm coğrafyasına sahip olduğu için ulaşımında sıkıntılar yaşanabilmektedir, birçok turizm yerine sadece kişisel araçlarla ulaşmak mümkün olduğu için turistlerin ilgisi kaybedilmektedir.
- Mevcut rehberlik hizmetlerinin artırılması gerekmektedir.
- Halkının turistleri ekonomik bir güç olarak görmeleri yerine daha misafirperver yaklaşımlarda bulunmaları gerektiği yönünde bilgilendirmelerin yapılması gerekmektedir.
- Alternatif turizm çeşitlerinin artırılması için çalışmalar yapılmalıdır.

- Altyapı ve üstyapı sorunlarına çözüm önerileri bulunmalıdır.
- Bölgeye olan finansal desteklerin artırılması gerekmektedir.

Bu çalışma çekirdek Kapadokya olarak adlandırılan Ürgüp, Göreme ilçelerinde ve Mustafapaşa köyünde yapılmış olup, bundan sonra bu konuda yapılacak çalışmalara da katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Yukarıda bahsedilen çözüm önerilerinin giderilmesi ile bu çalışmanın hem ülke turizmi hem de Kapadokya bölgesinin Ürgüp, Göreme ilçeleri ve Mustafapaşa köyü turizmi açısından ekonomik, sosyal ve çevresel anlamda elde edeceği faydanın artırılmasında etkili olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- AHİKA. (2014). *Kapadokya'da Turizm Yatırım Olanakları*. Ahiler Kalkınma Ajansı.
- Akın, T. ve Gül, A. (2020). Isparta- Atabey Yöresinin Ekoturizm Potansiyeli ve Turizm Rotalarının Belirlenmesi. *Mimarlık Bilimleri ve Uygulamaları Dergisi*, 5(2), 221-240.
- Akdeniz, E. (2008). *Atatürk ve yönetim felsefesi*. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Akgemci, T. (2015). *Stratejik yönetim* (4. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Aksoy, E. (2022). Erzurum Tabyaları Kültür Rotası Önerisi ve Kültür Turizmi Olanakları. *Turcology Research Dergisi*, (73), 84-96.
- Aktan, C. C. (2015). İdeal devlet ve iyi yönetim: Temel ilkeler, kurallar ve kurumlar. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 50-60
- Alkan, A. (2018). Alternatif Bir Turizm Rotası: Kurtalan Ekspresi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4), 1016- 1038.
- Arslan, E. S. (2019). Burdur'da Doğa Turizmi İle İlişkili Alternatif Rotaların Belirlenmesi. *International Journal of Geography and Geography Education (IGGE)*, 40, 332-346.
- Ateş, H., & Ünal, S. (2004). Devletin doğduğu yer: Antik Çağ Ortadoğusu'nda idari hayat. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (8), 21-42.
- Ayhan, G. ve Çağlıyan, A. (2021). Tunceli İlinde Alevi İnanç Turizmi Rotaları. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 31(2), 583-606.

- Bağış, M. ve Öztürk, O. (2020). Stratejik yönetim araştırmalarının evrimi, Yaklaşımlar ve mikro görüşler üzerinden bir değerlendirme. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15(1), 347-370.
- Baran, N. ve Sat, N. A. (2015). *Sürdürülebilir turizm planlaması, Teoriden ve uygulamadan örnekler*. 2nd International Sustainable Buildings Symposium, May 28-30, 2015, Ankara, Türkiye, 600-606.
- Bayat, B. (2005). Örgüt içerisindeki rol ve işlevleri bakımından “orta kademe” yöneticileri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3), 1-13
- Baydar, T. (2005). Yönetim etiğine genel bir bakış. *Türk İdare Dergisi*, (449), 47.
- Beyhan, Ş. G. ve Ünügür, S. M. (2005). Çağdaş gereksinimler bağlamında sürdürülebilir turizm ve kimlik modeli. *İTÜ DERGİSİ/a, Mimarlık, Planlama, Tasarım*, 4(2), 79-87.
- Bohoris, G. A., & Vorria, E. P. (2008, February). Leadership vs management: A business excellence/performance management view. In 10th QMOD Conference. Quality Management and Organizational Development. Our Dreams of Excellence; 18-20 June; 2007 in Helsingborg; Sweden (No. 026). Linköping University Electronic Press.
- Bucata, G., & Rizescu, A. M. (2017). The role of communication in enhancing work effectiveness of an organization. *Land Forces Academy Review*, 22(1), 49.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç, Ç. E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (2.Basım). Ankara, Pegem Akademi.

- Chikere, C. C. ve Nwoka, J. (2015) The systems theory of management in modern day organizations - A study of Aldgate Congress Resort Limited Port Harcourt. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(9), 1-7.
- Choi, H. C. ve Sirakaya, E. (2006). Sustainability indicators for managing community tourism, *Tourism Management*, 27(6), 1274-1289.
- Civek, F. ve Özkahveci, E. (2021). Weber bürokrasi kuramı ve insan kaynakları yönetimi üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(39), 364-394.
- Çakıcı, A. C. ve Özdamar, M. (2014). Şanlıurfa’da Kültür Turlarına Katılan Yerli Turistlerin Anlık Satın Alma Davranışları Üzerine Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(31), 287-306.
- Çelikten, M., Gılıç, F., Çelikten, Y., & Yıldırım, A. (2019). Örgüt Yönetiminde Karar Verme Süreci: Bitmeyen Bir Tartışma. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(2), 581-592.
- Çetinkaya, M., & Özutku, H. (2010). Üst düzey yöneticilerin sahip olması gereken yönetsel yetkinliklerin belirlenmesine ilişkin ampirik bir çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(26), 221-236.
- Dahlgaard-Park, S. M., Reyes, L. ve Chen, C.K. (2018). The evolution and convergence of total quality management and management theories. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(43353), 1108-1128.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (2021). Kaman İlçesinin Turizm Potansiyelinin Farklı Paydaşlar Tarafından Değerlendirilmesi. *Turizm Akademik Dergisi*, 8(1), 281-296.
- Demir, Ş. Ş. ve Kozak, M. (2011). Turizmde Tüketici Davranışları Modelini Oluşturan Aşamalar Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(1), 19- 34

- Duran, E., Eryücel, Ö. ve Özcan, Z. (2019). Şarap Üretimi ve Tüketiminin Türkiye Turizmindeki Yeri: Kadim Anadolu Bağ Rotası Başlangıç Noktası Olarak Çanakkale Örneği. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 8(1), 70-83.
- Ekinci, N. (2019). Klasik, Neoklasik Teori, Sistem ve Durumsallık yaklaşımları ile bunların karşılaştırılması ve Toplam Kalite Yönetimi içerisindeki yerlerinin değerlendirilmesi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 6(11), 16-38.
- Engin, S. ve Önen, S. (2019). Türkiye'nin Güneydoğu Anadolu bölgesindeki devlet üniversitelerinin Swot analizleri. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (32), 526-550.
- Ersoy, H. (2017). *Turizmin Gelişiminin Yerel Halk Üzerine Sosyo-Kültürel Etkileri: Manavgat Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Garanti BBVA (2020). Sürdürülebilir Turizm Nedir? Neden Önemli? <https://www.garantibbva.com.tr/tr/blog/surdurulebilir-turizm-nedir.page>, (Erişim Tarihi, 01.12.2022).
- Genç, M. (2021). Ekoturizm Genel Müdürlüğü kurulmalı! (I), <https://www.sesgazetesi.com.tr/makale/6009123/musa-genc/ekoturizm-genel-mudurlugu-kurulmalı-i>, Erişim Tarihi (01.12.2022).
- Gökçe, Ş. (2019). Orta Düzey Yönetim/Yönetici Üzerine Bir Literatür Araştırması. *Business and Economics Research Journal*, 10(5), 1155-1166.
- Gökçe, O., & Şahin, A. (2004). Yönetimde Rol Kavramı ve Yönetimsel Roller. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3(6), 133-156.

- Güçlü, A., Uzun, E., Uzun, S., & Yolsal, Ü. H. (2003). *Felsefe sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Güneş, G. (2018). *Doğal ve kültürel kaynakların sürdürülebilir kullanımı bağlamında sorumlu turizm*. 28-30 Haziran 2018, Uluslararası Kentleşme ve Çevre Sorunları Sempozyumu, 218-225, Eskişehir.
- Güven, A. (2016). *Sürdürülebilir turizm kapsamında yaratıcı turizm, Antalya ili örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Harmancı, M. F., Gözübenli, M., & Dağlar, M. (2015). *Güvenlik Sektöründe Taktiksel Yöneticilik* (1. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Hissom, A. (2009). *Management*. USA: Introduction to Management Technology BMRT, Kent State University.
- Hodgkinson, C. (2008). *Yönetim Felsefesi /Örgütsel Yaşamda Değerler ve Motivasyon* (1. Baskı). Anıl İbrahim, Doğan Binali (Çev.). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Huh, J. ve Uysal, M. (2004). Satisfaction with Cultural/ Heritage Sites. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 4(3-4), 177–194.
- Jenkins, K. (2000). A postmodern reply to Zagorin. *History and Theory*, (39), 181-200
- Joshi, R. ve Dhyani, P.P. (2009). Environmental sustainability and tourism– implications of trend synergies of tourism in Sikkim Himalaya. *Current Science*, 97(1), 33-41.
- Kapadokya Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi (SEM) (2023). *Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi Onaylı Eğitimler*, Erişim adresi,

<https://sem.kapadokya.edu.tr/kuresel-surdurulebilir-turizm-konseyi-onayli-egitimler>,

Kapadokya Üniversitesi Sosyal ve Stratejik Çalışmalar Uygulama ve Araştırma Merkezi (2023). *Türkiye Sürdürülebilir Turizm Programı Konaklama Tesis Kriterleri*, Erişim adresi, <http://sscmkapadokya.edu.tr/turkiye-surdurulebilir-turizm-programi-kriterleri>

Kapanoğlu, S. (2006). *Çin’de Kadın İmgesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kara, Ö. (2008). *Yöneticilerin Bilgi ve Belge Yönetimine Yaklaşımları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul.

Karaman, Z. T. (2000). Yönetim stratejilerindeki gelişmeler. *Türk İdare Dergisi*, 72(426), 37-53.

Kervankıran, İ. & Çuhadar, M. (2014). Turizm Rotalarının oluşturulmasında Coğrafi Bilgi Sistemlerinin Önemi. *III. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi* (ss. 576-589). Aydın

Kızılırmak, İ. ve Kurtuldu, H. (2005). Kültürel Turizmin Önemi Ve Tüketici Tercihlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1), 100-120.

Kooiman, J. (2003). *Governing as governance*. London, Sage.

Kozak, M. ve Rimmington, M. (2000). *Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an Off-Season Holiday destination*, Erişim adresi, www.academia.edu

Küçükali, R. (2015). *Yönetim Felsefesi* (2. Baskı). Ankara: Nobel Kitabevi

- Leblebici, D.N. (2008). Yönetim bilimi açısından klasik dönemi hatırlamaya ilişkin bir çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (21), 99-118.
- Longhurst, R. (2010). *Semi-structured interviews and focus groups*. N. Clifford, S. French ve G. Valentine (Ed.). *Key Methods in Geography*. (103-117). London, Sage Publications.
- Marks, G., Hooghe, L. ve Schakel, A. H. (2008). Patterns of Regional Authority. *Regional & Federal Studies*, 18(2), 167– 181.
- Mcnicol, J., Shone, M. ve Horn, C. (2001). Green globe 21 Kaikoura Community Benchmarking pilot study. *Tourism Recreation Research And Education Centre*, Report No. 53, 55-69.
- McMillan, J. H., ve Schumacher, S. (2010). *Research in education, evidence-based inquiry* (7th ed.). Boston, Pearson.
- Mert, K. (2012). *Türkiye’deki işletme gruplarının uluslararasılaşma motivasyonunun lokasyon ve giriş stratejisi üzerindeki etkisi*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mishra, A. (2013). A Study of the Factors Influencing Cultural Tourists' Perception and Its Measurement with Reference to Agra. *IUP Journal of Marketing Management*, 12(4), 42-64.
- Morgan, G. (2006). *Unfolding logics of change, Organization as flux and transformation*. Images of organization, (241-290). Thousand Oaks, CA, Sage Publishing.
- Mullins, L. J. (2013) *Approaches to organisation and management*. Pearson Education Part 2. 50, 53, 54, 55. Erişim Adresi, <https://www.pearsonhighered.com/assets/samplechapter/0/2/7/3/0273757342.pdf>

- Nemutlu, F. E. (2018). Turizm ve Rekreasyon Rotası Belirlenmesi: Çanakkale Örneği. *Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi*, 2(2), 291-298.
- Olum, Y. (2004). *Modern management theories and practices*. 15th East African Central Banking Course, Kenya, 17-18
- Öter, Z. ve Özdoğan, O. N. (2005). Kültür Amaçlı Seyahat Eden Turistlerde Destinasyon İmajı: Selçuk-Efes Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 127-138.
- Özbay, Ö. (2008). Çapraz Tablo Analizi Nasıl Yapılır?, Pratik Bir Açıklama, Hacettepe Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları (HÜTAD), (9), 459-470 .
- Öztürk, B. (2010). *Kriz yönetimi ve örnek bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Öztürk, S. Yiğit, T, C. ve Umdu, Ç. D. (2017). *Sürdürülebilir turizm kapsamında sertifikasyon ve eko etiketler*. 23-25 Kasım, 1. Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Kongresi, 374-380.
- Öztürk, Z. ve Demir, Ö. (2017). Klasik, neo-klasik ve modern yönetim yaklaşımlarının karşılaştırılmasına ilişkin bir analiz, *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3 (2), 119-134.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park, CA, Sage.
- Platon (2015). *Devlet*, Aydoğan, Rüştü (Haz.). İstanbul: Ez-De Yayınları.
- Pelit, E., Baytok, A., ve Soybalı, H. H. (2015). Sürdürülebilir turizm mi turizmde sürdürülebilirlik mi kavramsal bir tartışma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal*

Bilimler Elektronik Dergisi, Sürdürülebilir Turizm Kongresi Özel Sayısı, 6(14), 39–58.

Richards, G. (Ed.). (2001). *Cultural Attractions and European Tourism*. Cambridge, MA, USA: CABI Publishing

Rodrigues, C. A. (2001). Fayol's 14 principles of management then and now, A framework for managing today's organization effectively. *Management Decision*, 39 (10), 880–889.

Ronan, A. C. (2003). *Bilim tarihi*. Ekmeleddin İhsanoğlu ve Feza Günergün (Çev.). Ankara: TÜBİTAK Yayınları.

Saarinen, J. (2006). Traditions of sustainability in tourism studies. *Annals of Tourism Research*, 33(4), 1121-1140.

Sakal, H. B. (2021). Türkiye turizminin uluslararası rekabetçiliği: Dünya Ekonomik Forumu Seyahat ve Turizm Rekabetçilik Endeksi'nde Türkiye'nin görünümü. *Cappadocia Journal of Area Studies*, (3),126-149

Santos, C. ve Buzinde, C. (2007). Politics of identity and space, Representational dynamics. *Journal of Travel Research*, 45(3), 322-332.

Saveriades, A. (2000). Establishing the social tourism carrying capacity for the tourist resorts of the east coast of the Republic of Cyprus. *Tourism management*, 21(2), 147-156.

Schachter, H.L. (2010). The role played by Frederick Taylor in the rise of the academic management fields. *Journal of Management History*, 16 (4), 437–448.

- Sezgin, M. ve Karaman, A. (2008). Turistik destinasyon çerçevesinde sürdürülebilir turizm yönetimi ve pazarlaması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 429-438.
- Sharpley, R. (2000). Tourism and sustainable development, Exploring the theoretical divide. *Journal of Sustainable Tourism*, 8(1), 1-19.
- Shethna, J. (2018). *How to apply management theories at workplace*. Educba, Erişim adresi, [http, swww.educba.com/how-to-apply-management-theories-at-workplace](http://www.educba.com/how-to-apply-management-theories-at-workplace)
- Simionel, A.B. (2011). Douglas McGregor Theory X and Theory Y. *Revista de Management si Inginerie Economică*, 10(3), 229-234.
- Suta, W. P., Abdi, N., & Astawa, I. P. M. (2021, April). Sustainable tourism development in importance and performance perspective. *In International Conference on Applied Science and Technology on Social Science (ICAST-SS 2020) (342-346)*. Atlantis Press.
- Swann, C. (2002). Action research and the practice of design. *Massachusetts Institute of Technology Design Issues*, 18(1), 49-61.
- Şahin, A. (2004). Yönetim kuramları ve motivasyon ilişkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (11), 523-547.
- Şeker, H. (2012). *Kamu yönetiminde stratejik yönetimin uygulanmasına yönelik bir çalışma ve Şanlıurfa örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa
- Şengül, R. (2007). Henri Fayol'un yönetim düşüncesi üzerine notlar. *Yönetim ve Ekonomi*, 14 (2), 257-273.

- Şimşek, M. Ş. & Çelik, A. (2017). *Yönetim ve organizasyon* (19. Baskı). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T., & Diken, A. (2020). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi* (1. Baskı). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Tecim, V. (2004). Sistem yaklaşımı ve Soft Sistem Düşüncesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2), 75-100.
- Teel, S. & Dean, F. (2021). *Yönetim bir sanat mı bilim mi?* <https://tr.bestarticleonline.com/is-management-an-art>, Erişim Tarihi: 18.07.2023.
- Tekeli, İ. (2009). *Akılcı planlamadan, bir demokrasi projesi olarak planlamaya*, İlhan Tekeli Toplu Eserleri 7, Tarih Vakfı Yurt Yayınları.
- Tekin, M. (2014). *Eski Mezopotamya'da Devlet ve Devlet Yönetimi (Başlangıcından erken hanedanlar dönemi'nin sonuna kadar)*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Türedi, S. (2012). İç kontrol sistemi ve toplam kalite yönetimi ilişkisi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(1), 27-37.
- Türkçe Sözlük (2019). Türk dil kurallarına uygun. Ankara: Açık Yayınları.
- Uçar, N. (2006). *Parametric Olmayan (Non-Parametric) Hipotez Testleri*, Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, s. 85-112, Ankara, Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti..
- Ufartiene-Jeseviciute, L. (2014). Importance of planning in management developing organization. *Journal of Advanced Management Science*, 2(3), 176-180.

- Uğuz, S. ve Uğuz, S. Ç. (2011). Sürdürülebilir turizm kapsamında burhaniye'nin alternatif turizm potansiyeli. *Marmara Coğrafya Dergisi*, (24), 332-353.
- Umur, M. (2011). *Kapadokya Bölgesi'ndeki konaklama işletmeleri yöneticilerinin ve müşterilerinin hizmet kalitesi algılamaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı / Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı
- Umur, M. (2015). *Destinasyon İmajı ve Destinasyon Kişiliğinin, Ziyaretçi Memnuniyeti ve Geleceğe Yönelik Ziyaretçi Davranışı Üzerine Etkisi: Kapadokya Örneği*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- UNWTO (2004). Sürdürülebilir turizmi değerlendirme seti, Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü, Erişim adresi, <https://www.unwto.org/>
- Wiersma, W. (2009). *Research methods in education, an introduction*. (9. edition). USA, Pearson Education, Inc.
- Wilson, M. (2003). Corporate sustainability, What is it and where does it come from?. Corporate sustainability, what is it and where does it come from?, *Ivey Business Journal*, 67(4), 1-5.
- World Economic Forum (2023). *Driving Türkiye's Travel and Tourism Development: The Challenges and Opportunities of Using Big Data for Sustainable Growth, White Paper*, <https://www.weforum.org/whitepapers/driving-turkiye-travel-and-tourism-development-challenges-opportunities-big-data-sustainable-growth/> Erişim Tarihi: 02.10.2023.
- Yavuz, A. (2010). Sürdürülebilirlik kavramı ve işletmeler açısından sürdürülebilir üretim stratejileri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14), 63-86.

- Yavuz, S. (2012). Max Weber'in İslam sosyolojisine bir eleştiri. *Hitit Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 11(22), 281-288.
- Yıldırım, Ö. (2013). *Yönetim bilimi ders notları*.
<https://img.eba.gov.tr/973/1ad/f57/8ec/844/884/7ba/947/dd2/7b0/b5e/d4a/851/42c/001/9731adf578ec8448847ba947dd27b0b5ed4a85142c001.pdf> Erişim Tarihi: 18.07.2023.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. (6.basım) Ankara, Seçkin Yay..
- Yıldız, B. S. ve Kılıç, S. N. (2016). Kültür Turizmine Katılan Yerli Turistlerin Kapadokya Algısının Tekrar Ziyaret Etme ve Tavsiye Etme Davranışı Üzerindeki Etkisi, *Akademik Bakış Dergisi*, (53), 166-185.

EK 3. Otel İşletmecisi Görüşme Formu

Sürdürülebilir Turizmin Geliştirilmesinde Yönetimin Rolü, Kapadokya Örneği

Görüşme Formu

İşletmenin Faaliyet Süresi.....

N	İfade	Eve t	Kısme n	Hayı r	Fikrim yok
0					
1	Otelin bir SYS'si vardır				
2	SYS yazılıdır				
3	SYS aktif olarak uygulanmaktadır				
4	SYS çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik konularını içerir				
5	SYS, risk ve kriz yönetiminin değerlendirilmesini içerir.				
6	SYS sürdürülebilirlik hedeflerini ve performans izleme süreçlerini içerir				
7	Otel yasal gereksinimlere uymaktadır				
8	Yasal gereksinimlerin güncel bir listesi vardır				
9	Yasal gereksinimlerle hakkında ilgili personelin bilgisi vardır				
10	Sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli rapor hazırlanmaktadır				
11	Rapor web sitesinde yayımlanmaktadır				
12	Rapor paydaş katılımını davet eder				
13	Raporda geri bildirim için iletişim bilgileri vardır				
14	Personelin SYS ile ilgili bilgisi vardır				
15	SYS personel katılımı ile yapılmıştır				
16	Personel SYS ile ilgili eğitim almıştır				
17	Müşteri memnuniyeti ölçülmektedir ve analiz edilmektedir				
18	Müşteri memnuniyetinin ölçümüne göre politikalar belirlenmektedir				
19	Olumsuz geri bildirimler kaydedilmektedir				
20	Olumsuz geri bildirimlere yönelik düzeltici eylemler vardır				
21	Düzeltilici eylemlere yönelik kanıtlar mevcuttur				
22	Tanıtımda sürdürülebilirlikle ilgili unsurlara yer verilmektedir				
23	Sürdürülebilirlik iddiaları gerçeği yansıtmaktadır				
24	Otel korunan alandadır (SİT alanı, milli park, vb.)				
25	Koruma kurullarından gerekli izinler alınmıştır				
26	Su yolları veya havzaları değiştirilmemiştir, yüzey akışlarına dikkat edilmiştir				
27	Risk değerlendirmesi yapılmıştır				
28	Çevresel etki değerlendirmesi gereklidir				
29	Çevresel etki değerlendirmesi yapılmıştır				
30	Yerel malzemeler inşaatta veya tasarımda kullanılmıştır				
31	Otel erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemeler kapsamındadır				
32	Otel erişilebilirlikle ilgili yasal düzenlemelere uymaktadır				
33	Otel erişilebilirdir				
34	Erişilebilirlikle ilgili web sitesinde bilgi verilmektedir				
35	Erişilebilirlikle ilgili sertifikalar mevcuttur				
36	Tesisin tapusu, tahsis belgesi veya kira senedi mevcuttur				
37	Su ve toprak kullanım izni vardır				
38	Yerel halk ile mülkiyet konusunda sorun yaşanmamıştır				

- 39 Yerel halk ile mülkiyet konusunda istişare yapılmıştır
- 40 Bölgenin doğal varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirme mevcuttur
- 41 Bölgenin kültürel varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirme mevcuttur
- 42 Bölgenin varlıkları ile ilgili müşterilere yönelik yazılı-görsel bilgilendirme yazılıdır
- 43 Çalışanlar bölgenin varlıkları ile ilgili bilgi sahibidir
- 44 Müşterilere doğal ve kültürel alanlarda uygun davranışlar hakkında bilgi verilmektedir
- 45 Otel bölgedeki bir turizm STK'sına üyedir
- 46 Otel üye olduğu kuruluşa aktif çalışmakta ve katkı sunmaktadır
- 47 Otel herhangi bir kuruluşa üye olmasa da destinasyon yönetimine katılmaktadır

EK 4. Bireylere Sorulacak Sorular

Sürdürülebilir Turizmin Geliştirilmesinde Yönetimin Rolü, Kapadokya Örneği

Görüşme Formu

A-Demografik Bilgiler

1-Cinsiyet

2-Yaş

3-Eğitim Seviyesi

BİREYLERE SORULACAK SORULAR

- 1- Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme'nin otelleri için gelenlerin sayısında 2019'a göre artış gözlüyor musunuz?
- 2- Otellerde kalanlar otellerde sorun yaşıyorlar mı? Karşılaştığınız sorunlardan (varsa) örnekler verebilir misiniz?
- 3- Sizce, bölgedeki otellere gelen **yabancı turistler**, bölge ekonomisine katkı sağlıyor mu? Sağlıyorsa ne ölçüde sağlıyor? Daha fazla katkı sağlayabilmeleri için neler yapılabilir? (oteller, alan başkanlığı, kaymakamlık, belediye, gibi kurumları düşünün)
- 4- Sizce, bölgedeki **oteller**, bölgeye ekonomik katkı sağlıyor mu?
 - a. Bölgeden istihdam sağlıyorlar mı?
 - b. Bölgedeki ticari işletmelere faydaları var mı?
 - c. Bölgeye herhangi başka katkıları oluyor mu? (eğitim, sağlık, bağış, çevre düzenleme vb.)
- 5- Sizce, bölgedeki otellerin **çevreye** olumsuz etkileri var mı? Varsa 1 veya 2 örnek verebilir misiniz? Olumsuz etkilerin azaltılması için neler yapılmalıdır? (oteller, alan başkanlığı, kaymakamlık, belediye, gibi kurumları düşünün)

EK 5. Alan Başkanlığı Yetkilisine Sorulacak Sorular

Sürdürülebilir Turizmin Geliştirilmesinde Yönetimin Rolü, Kapadokya Örneği

Görüşme Formu

A-Demografik Bilgiler

1-Cinsiyet

2-Yaş

3-Eğitim Seviyesi

YETKİLİYE SORULACAK SORULAR

UNWTO, sürdürülebilir turizmi “Mevcut ve gelecekteki ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri tam olarak dikkate alan, ziyaretçilerin, endüstrinin, çevrenin ve ev sahibi toplulukların ihtiyaçlarını karşılayan turizm” olarak tanımlamaktadır.

1. Sizce, Kapadokya turizminin geleceği açısından sürdürülebilir turizmin önemi nedir?
2. Alan Başkanlığınız tarafından Ürgüp, Mustafapaşa ve Göreme’de sürdürülebilir turizm açısından ne gibi faaliyetler yapılmaktadır? 1 veya 2 örnek verebilir misiniz? Örnekleri verirken, sürdürülebilir turizmin sosyoekonomik boyutları, kültür ve çevre üzerine etkilerinden yola çıkabilirsiniz.
3. Sizce sürdürülebilir turizm yönetim, politika ve uygulamaları, Kapadokya’ya gelen turist sayısında veya niteliğinde bir değişikliğe yol açabilir mi?

EK 6. Görüşme Metinleri

ÜRGÜP BÖLGESİ YEREL HALK GÖRÜŞME DEŞİFRELERİ

1, Ahmet Şentosun –Yaş 60- Lise

1. 2019 yılı sonrasında yaşanan pandemiden ötürü bu yıl yani 2022 yılında epey artış gözlenmektedir. Özellikle balon turizm için gelenlerde ciddi artışlar söz konusu.
2. Personel açısından sıkıntı olabiliyor, elemanların tavrı, servis hizmetleri, temizlik açısından duyduğumuz karşılaştığımız sorunlar mevcuttur.
3. Ellbetteki sağlıyor özellikle çarşı esnafına ekonomik anlamda etkilidir. Merkeze yakın otellerdeki misafirlerimiz boş zamanlarında çarşı esnaflarımızı, ören yerlerini gezerek alışverişlerde bulunarak bölgemiz açısından tanıtıma da faydaları vardır. Daha fazla katkı sağlanabilmesi içinde Otellerin, kaymakamlığın, belediyenin ve alan başkanlığının esnaflar için bazı konularda kolaylıklar sağlaması gerekmektedir. Ayrıca yol çalışması ve çevre temizliği konusunda belediyede bu hususta güzel çalışıyor.
4. Tabiki de sağlıyor. İstihdam konusunda özellikle ailecek çalışan gruplar var bunların dışında genç yaş grubu veya öğrenci grubunun boş zamanlarında değerlendirdikleri part time olarak çalışabilecekleri iş imkânı da veriyorlar. Ticari olarak yerel işletmelere katkı sağlıyorlar mesela temizlik malzemeleri, gıda gibi toptan alışverişleri yapılmaktadır. Bölgeye başka katkıları konusunda durumu müsait olmayan öğrenciler için burs veriyorlar, belediyemizin öncülüğünde de yardıma muhtaç ailelere de yardımda bulunuyorlar.
5. Bazen oluyor diyebilirim özellikle doğa anlamında bir oda sayısını arttırabilmek adına doğal yapıları bozabiliyorlar. Bu olumsuz etkileri azaltabilmek için bence burada belediyeye çok iş düşüyor çünkü butik oteller vs konularında zabıtalımızın çöp atıklarına ve doğal yapılara verilen tahribatı önlemesi için denetlemeleri daha sık yapmalarından yanayım.

2, Kerem Sakarya, Yaş 43- Lise

1. Evet, 2019 göre gelen turist artışı daha yüksekken 2022 yılında ciddi bir artış vardır diyebilirim.
2. Genel olarak otel işletmecileri ucuz personel çalıştırarak çok fazla verim alamıyorlar. Çünkü birçok işi tek personel bazında iş yaptırarak müşteri açısından da sorunlar yaşanmakta ki buda maalesef profesyonel personel çalıştırmayı tercih etmedikleri için. Bunun sonucunda da müşterilerden hijyen, servis, iletişim ve bazı konularda olumsuz dönüşler sağlamaktadır.
3. Yabancı turistlerin katkısı elbette var çünkü gelen her turist alışveriş yaptıklarından dolayı bölgemizdeki küçük esnaflardan taş, çömlek, halı bunun yanı sıra belediyelerin işlettikleri yerleri de ele alırsak birçok büyüklü küçüklü esnafa elbette ki katkıları oluyor. Kurumların bu katkılara daha fazla destek verebilmesi için uluslararası aktivitelerle desteklemesi gerekiyor ki bunları da konserlerle ya da festivallerle duyuruyorlar ve sırf bunları görmeye gelen yerli yabancı turist var diyebiliriz.
4. Tabiki de sağlıyor. Bölgemiz genel olarak küçük olduğu için çevre esnafına katkısı var. İstihdam konusunda da ticari işletmelere de katkı sağlıyorlar diyebiliriz. Özellikle işletme içerisinde gıda vb birçok alanda alışveriş yaparak. Başka katkıları dediğimizde genel olarak çevresinde kuru arazileri ağaçlandırma yapan ya da otopark kullanımları veya çevre düzenlemeleri ile parkları güzelleştirme gibi çalışmalara destek veriyorlar. Bunun yanı sıra da bazı öğrencilere burs yardımı yapıyor. Ayrıca çalışan personeline de 6 ayda ya da yılda bir kıyafet yardımı gibi destekleri oluyor ayrıca dil eğitimi konusunda da eğitim verdiklerini söyleyebilirim.
5. Çevreye olumsuz etkileri var elbette bazı yapılarda orijinal yapılarda oynama yapılabiliyor. Proje dışına çıkan otellerde var diyebiliriz. Kendi başlarına genişletme yapabiliyorlar bunlarda ceza gibi, kapatma gibi yaptırımlarla da karşılaşabiliyorlar. Bu olumsuz etkileri azaltmak için bağlı kurumların zaman zaman denetlemeleri sıkı tutması gerektiğini düşünüyorum ister istemez kaçak yapılar çoğalıyor belli aylar belli tarihlerde bu olayı daha sıkı tutabilirler diye düşünüyorum. Aslında alan başkanlığı denetlemede çok iyi diyebilirim. Ayrıca verilen bu cezalardan dolayı açıkçası caydırıcı durumlarda söz konusu olabiliyor.

3, Mustafa Soysal, Yaş 57- Lise

1. Bence 2019 yılına gelenlerin sayısında bir düşüklük var. Buda Uzakdoğu piyasasının açılmamasından yani pandemiden ötürü. Tabi sonrasında da yaşanan durum Avrupa piyasasından gelen oldu ama gelen miktarda bence yeterli değil. Mesela Ukrayna, Rusya bölgesinden gelenlerde bu talebi karşılamadı diye düşünüyorum.
2. Aslında bakarsak her zaman oteller için mutlaka bir sorun olur. Fakat duyduğum ciddi bir sorun olmadı.
3. Direk olarak katkı sağladıklarını düşünmüyorum fakat dolaylı olarak elbette katkıları var. Özellikle balon çalışanları bölgenin yerel halkı olduğu için, gıda vb konularda da tedarikçilikler açısından katkıları vardır denilebilir. Yerel Kurumlar açısından destek verilse de sadece bununla olabileceğini düşünmüyorum buda uluslararası reklamlarla daha da iyi olabileceğini söyleyebilirim. Çünkü Kapadokya zaten kendi başına reklamını iyi yapan bir yer fakat Avrupa piyasasında Türkiye'ye karşı farklı bir algı da var bu algıda siyasi bir algı bence Avrupa Türkiye'ye farklı bakıyor diyebilirim olumsuz yönde. Üstüne birde uzak doğu ülkelerinin de pandemiden dolayı geliş sağlayamadığını düşünüyorum.
4. Tabiki çalışanlar ve tedarikçiler açısından katkıları var elbette. Yani istihdam, ticari işletmeler açısından da etkileri bulunmaktadır. Yabancı turistleri çekmeleri bence yerel halka karşı o lisana karşı eğitim amaçlı çekmeleri bile kültürel olarak bence başlı başına bir eğitime teşvik olduğunu gösteriyor. Oteller genellikle yerel yönetimlere katkılar sağlıyorlar dolaylıda olsa.
5. Bence olumsuz etkileri yok. Ürgüp bölgesindeki otellerin genel olarak destinasyon kurallarına uyduklarını düşünüyorum.

4, Mustafa Karakız, Yaş 41- Ortaokul

1. Artış var. Turizm açısından özellikle belediyelerin yapmış olduğu etkinlikleri ele alırsak buradaki artışın %60 üzerinde olduğunu söyleyebilirim.
2. Şuan turizm bölgesinde olduğumuz için genel olarak bu konuda sıkıntı duymadım görmedim elbette % 1-2 sorunlar vardır.
3. Elbette bu bölgenin %100 ekonomisini turizmden ve otellere gelen misafirler ile karşılanıyor. Daha fazla katkı sağlanabilmesi için yerel kurumların, otellerin ve alan başkanlığının bu konuda çevre eğitimi açısından özellikle çevre tanıtımı gibi konulara yer vermesi gerekir. Alan başkanlığında şuan yasal izinler konusunda epey sıkıntı var mesela film çekimi açısından yüklü ücretler talep edilmektedir ve birçok film şirketi Kuşadası bölgesine gitmiş durumda bu şahit olduğum bir durum ayrıca ruhsat gibi evraklarda sıkıntı yapıyor. Alan yönetmeliğinin kendi sınırlarının ötesine çıkmasından dolayı hem turizme, hem film sektörüne hem de bölgesel yerel işletmelere otellere vs. bu konuda sıkıntı yarattığını düşünüyorum.
4. Tabii ki oteller işletmelerin %40'ını karşılıyor diyebilirim. Yerel ve bölgesel eşyaları satma konusunda desteği var. İstihdam konusunda da %20 öğrenci %40 turizm geri kalanı da inşaat üzerine diyebiliriz. Ticari işletmelere de katkıları çok fazladır. Başka ne gibi katkıları olmalı özellikle gelen turistlere karşı turizmcilerin şeffaf olması gerektiğini düşünüyorum.
5. Bence olumsuz bir şeyleri çok yok ama genel olarak bazıları yapılmaması gereken yerlere oteli yapıyor ya da 10 oda projesi var iken 30 çıkartıyorlar gibi.. Bu olumsuzlukları da azaltabilmek için sorumlu kurumlara düşen görev ruhsatlara bakılmalı, denetimler daha sık yapılmalı ki şuan yapılan denetlemeler bence %90 eksik diyebilirim.

5, Hayati Sakarya, Yaş 50- Lisans

1. Evet, gözlemliyorum %50 den fazla bir artış var.
2. Kendi çevremden gelip konaklayan arkadaşlardan her hangi bir şikâyet duymadım. Genelde vasıflı otellerde sorunlar pek görülüyor.
3. %100 ölçüde diyebilirim çünkü bölge turizmden geçim sağlıyor. Gelen yabancı turistler balona gidiyor balonda çalışanlarda kazanıyor sonuçta zincirli bir istihdam denilebilir. Daha fazla katkı için alan başkanlığının biraz daha serbest olması gerekir ki gelen herkesten ciddi oranda para almaya başladılar. Belediyenin bu konuda elinden geleni yaptığını düşünüyorum ama maalesef alan başkanlığı çok sıkı. Açıkçası tanıtım konusunda eksikler var ayrıca resim çekme gibi olaylarda yüksek ücretler talep edilirse gelen olmaz diye düşünüyorum. Tarifeleri biraz daha esnek tutmalı burada sadece turist değil turizm ile ilgilenen işletmelerde çekiniyor.

4. %100 diyebilirim. İstihdam konusunda ve ticari işletmelere katkıları var. Eğitim görmedim ama çevre düzenlemeleri için otellerin desteklerini gördüm.
5. Ben otelde de çalıştım her hangi bir olumsuzluk görmedim.

6, Savaş Mustafa Karaca, Yaş 41- Lise

1. Evet, artış 2019 göre %50 civarı daha yüksek.
2. Ben duymadım veya karşılaştığım herhangi bir sorun olmadı.
3. Kesinlikle gelen yabancı turistlerin katkısı %90'dır. Sadece otel olarak değil turizm için gelen insan para harcamak için geleceğinden eğlence, sosyal etkinlikler alanında bence belediyenin, kaymakamlığın, alana başkanlığının birlikte yapabileceği ortak bir çalışma ile bir başarı elde edilebilir. Çünkü alan yönetiminde şöyle çok fazla sit alanı var belediye veya kaymakamlığının yapabileceği çok fazla bir şey yok aslında alan yönetimimin sahaya inerek insanların içinde çevreyi görerek hareket etmesi gerekir ki başarı elde edebilsinler.
4. Evet, katkıları var çünkü ne kadar otel çoğalırsa o kadar istihdam sağlanabilir. Ticari işletmeler konusunda otelciler birçok eksikliklerini yerelden gideriyorlar. Eğitim, sağlık, bağış vb gibi konularda katkıları olduklarını duymadım açıkçası.
5. Ben olumsuz etkilerinin olduklarını duymadım.

7, Nihat Özdoğan, Yaş 55- Lise

1. Evet, ciddi anlamda bir artış var.
2. Genel anlamda yok.
3. Bölge ekonomisine katkı sağlamıyorlar şöyle ki sadece balona biniyorlar bölge turu yapıyorlar halıya ve kilime gidiyorlar onun dışında hiçbir esnaf arkadaşına katkı sağlamıyorlar. Bunun için otellerin bölgeye gelen turistleri daha fazla serbest bırakmaları gerekir ki esnaf arkadaşlara destek olsunlar çünkü çarşıya getirdikleri misafirleri ara sokaklarda gezdirip çarşı merkezi göstermeden geri götürüyorlar. Daha sonrada bölgeye katkı sağladık diyorlar aslında destek verdikleri kişiler orda çalışan işçiler, personel diyebiliriz. Kısacası tur firmalarına ve oteller kendi bazında destek sağlıyorlar.
4. Ekonomik katkı sağladıklarını düşünmüyorum. İstihdam konusunda fazla sağlamıyorlar çünkü yazın fazla kalabalık olduğundan işçi alıp kışın bu insanları geri çıkartıyorlar bunu da bilhassa küçük butik oteller yapıyor. Bölgeye sağlık, bağış, vs gibi hiçbir katkıları yok diyebilirim.
5. Olumsuz bir etkisi yok diyebilirim. Ama turizmciler mikrofonu ellerine aldıklarında biz Ürgüp sevdalıyız, bölge sevdalıyız diyorlar ama biz bunun sevda olduğunu görmüyoruz. Bakabilirsiniz turizme katkısı olmuş olsa belli yerlerde yol yapılmış sadece kaldırım diye bir yer yok turistler içinde kaza riski çok fazla peki o halde bunun sorumlusu kim belediyemi, kaymakamlık mı, alan yönetimimi belli değil. Çarşıdaki uzun yıllardır süren en büyük sorun bence güvenlik açısından misafirlerin karanlık sokaklarda gezmesi vs gibi olumsuzluklar bence en büyük sorun.

8, Gökhan Yaramış, Yaş 39- Üniversite

1. Genelde bölge içerisinde gözlemliyorum yani göreme ve Uç hisarda daha fazla yoğunluk var. Ürgüp içinde şöyle diyebilirim yoğun zamanda Anadolu turları yapan grupların her zaman konaklama yeri Ürgüp bölgesi olmuştur. Çünkü Anadolu turlarında İstanbul'dan çıkan Kapadokya'ya gelen gruplarda 5 yıldızlı otellerde konaklıyorlar çünkü akşam yemekleri de dâhil olması ki bu bahsettiğimiz otellerde Ürgüp içerisinde yer alıyor. Ama butik otelleri tercih edenler genelde göreme ve Uç hisardaki otellerinde konaklıyor diyebilirim.
2. Genelde misafirler mağara otelleri tercih ediyorlar onlarda ki sıkıntılarda bilindiği gibi volkanik bir bölge olmamız ve kayaçların çok yumuşak olmasından ötürü misafirlerin odası temizlense bile genel bir toz tabakası oluyor bu konuda şikâyetler oluyor. Bizlerde bu konuda onları bilgilendiriyoruz bu tuf maddesinin yumuşak olduğundan ve bu tarz sorunların her daim yaşanacağından vs. bu şekilde gelen bir şikâyet oluyor. Onun haricinde özellikle yaşlı misafirler için iyi butik otellerde kalanlarda ki sıkıntı ise merdiven sıkıntısı oluyor. Yaşadığım ve karşılaştığım en yakın örnek şöyle ki yaşlı 6 kişilik bir misafir kafitemiz vardı resepsiyonun ve restoran kısmının odaya çok uzak olmasını istemiyorlar. Engelliler içinde bazı noktalar bence düşünülmeli.

3. Şöyle diyebilirim Kapadokya bölgesinde özellikle Ürgüp bölgesindeki 5 yıldızlı otellere baktığımız zaman otellerde spa, hamam hizmetleri oluyor o açıdan tercih sebebiyle katkı sağlıyorlar. Ama butik oteller için baktığımızda bu katkı daha fazla misafir 2 gecedan fazla konaklama sağlıyorsa bunun minimum bir gecesinde otelin kendi restoranında lunc ya da dinner alıyor. Daha fazla katkı sağlayabilmek için otelin bünyesindeki faaliyetlerin daha fazla olması gerekir. Mesela bu bölgede misafir otele geliyor her hangi bir acenteden tur alıyor ve misafir direk tura gidiyor. Bu bölgede bunu iyi yapan güzel bir otel var Argos otel bu konuda başarılı çünkü Argos otel bütün misafirlerine saat 5 5.30 arasında başlayan bir otel turu yaptırıyor, mahzenlerine eski Şap hallerini tanıtıyor ve misafirleri şarap turuna itiyor. Yani burada kalan misafirler Ürgüp bölgesinin şarapları çok iyiymiş deyip bağa ya da mahzenlere gidip orada bir şarap tadımı yapabilir miyiz deyip alışverişte yapmış oluyorlar buda ekstra bir katkı sağlıyor. Bunların harici ne olabilir şahsi düşüncem bu bölge içerisinde özellikle bunu Fransa'da çok fazla görüyoruz ki örnek alınabilir üzüm bağlarının içerisinde bir tadım yapıp hem de şarabın nasıl yapıldığı da gösterilebilir.
4. Kesinlikle katkı sağlıyor çünkü Kapadokya'dan bahsettiğimiz zaman hem büyük hem de küçük otellerin olması ciddi bir katkı sağlıyor denilebilir. İstihdam olarak sadece bölge içerisi değil bölge dışından da gelen birçok arkadaşımıza istihdam yaratılıyor. Ticari işletmelere şöyle faydası var bir işletmeci düşünün gelen misafirini yönlendirebileceği çok fazla çanak, çömlek hediyelik eşya gibi alışveriş yapabileceği birçok noktaya gönderiliyor ki bunu bağımsız olarak da yapması demek gün sonunda bütün işletmelerin aslında birbiri ile bağlantılı bir zincir sağlaması gibi olduğunu düşünün. Bunların harici eğitim konusunda bizler Nero olarak (Nevşehir rehberler odası) bu kuruma bağlıyız bizim odamız çok aktif bir şekilde çalışıyor yani eğitim dediğimizde bir rehber sadece bir dille kalmamalı kendini daha fazla geliştirmeli mesela bizim odamızın bu konuda çalışmaları var. Şu şekilde İspanyolca veya Japonca gibi farklı aykırı dillerde de kurslar açıyor ve eğitim veriyor ve böylece tüm rehberler katılım sağladığı için eğitim konusunda da destek vermiş oluyorlar. Sağlık açısından bakınca bu bölgede iki özel hastane mevcut biz rehberler olarak gittiğimizde özel olarak indirim de alıyoruz.
5. Çevreye yani doğaya olumsuz etkileri var diyebilirim. Çünkü bu bölge içerisinde bir otel yapmaya kalktığımız zaman eskiden anıtlar kurulu idi şimdi yeni adıyla alan yönetimi dediğimiz kurum projeye başlamadan birçok evrak işi yapıyorsunuz daha sonra projeniz başlıyor tam projenin ortasında alan yönetimi gelip sizi durdurabiliyor. Ama aynı şekilde aynı oteli yapmaya çalışan iki sokak ötenizde başka bir proje başka bir işletme var ve sorunsuz başlayabiliyor çünkü bir tarafta birinin tanıdığı oluyor. Özellikle 3 4 yıl önce haberlere de çıktı Kapadokya yok ediliyor diye Göreme'de birçok izinsiz otel yapıldı hatta imar barışı adı altında daha sonrada o kadar para ödemesine rağmen bir zaman sonra bu işletmeler yıkılıyor ve bu işletmeciler mağdur edilmiş oluyor. Buda devletin ve yerel kurumların denetleme konusunda izlemiş oldukları yanlış politikadır.

9, Burhan Güney, Yaş 35- Üniversite

1. Bu yıl çok ciddi bir artış olduğunu gözlemliyorum 2019 göre özellikle Rus piyasası ve hatta bu yıl Gürcistanlı çok fazla misafir olduğunu da gördüm her yer doluydu özellikle otel bazında düşünürsek kayseri tarafında ve Kozaklı bölgesinde konaklayan çok fazla oldu özellikle hafta sonları diyebilirim. Ürgüp bölgesi içinde..
2. Tatbikîde oldu hatta bir misafirimizin üzerine bir tane mermer düştüğü bile oldu. Yani cave otellerde yaşanan çok sorun var diyemem ama büyük olarak adlandırdığımız otellerde sıkıntı yaşanıyor.
3. Elbette ki sağlıyorlar bu bölgeye geldiklerinde rehber talebinde bulunuyorlar burada biz rehberciler kazanıyor. İkincisi rehberi ve misafirleri gezdirmek için acenteler kazanıyor, kaptan kazanıyor. Kısacası bölgeye her gelen kişi için bir kazanan oluyor. Kurumlar açısından daha fazla katkı olması için bence başkanlığının kaldırılması gerekir. Daha fazla katkı sağlanması istenirse daha sistematik daha düzgün bir şekilde ilerlemesi gerekir. Biz rehberciler olarak daha fazla katkı sağlayabileceğimiz projeler sunduk fakat onaylanmadı ama başka saçma projelerin onaylandığını gördük.

4. Ekonomik açıdan elbette katkıları var. İstihdam konusunda kat hizmetlerinden, resepsiyon hizmetlerinden gibi birçok alanda katkıları elbette var. Bölgedeki genel işletmecilere faydaları var diyebilirim ciddi anlamda. Otelcilerin kendilerine ait STK'ları var bu konuda eğitim verdiklerini duydum ama ciddi anlamda yeterli olduklarını düşünmüyorum açıkçası. Sağlık ve çevre konusunda katkıları yok bence.
5. Olumsuz etkileri konusunda ciddi anlamda peri bacalarının oyulması ve doğal yapıları bozmaları gibi sıkıntılar var. Özellikle göreme bölgesine bakıldığında birçok peribacasının otele dönüştüğünü görebiliriz. Kurumların bu konuda baştan izin vermemeleri gerekir ki daha düzgün bir şekilde denetleme yapmaları gerektiğini düşünüyorum.

10, Ferhat Erdoğan, Yaş 35- Üniversite

1. Tabii ki 2022 de gelen misafir sayısı özellikle pandemiden sonra normalinden daha fazlaydı özellikle alanım olan balon sektöründe, otellerde çevre restoranlarında olsun hemen her alanda ciddi bir canlılık sağlandı.
2. Genel olarak hizmet açısından sorunlar oluyor birde otelcilerin kendi turlarını satmak istemesi müşterinin de dışarıdan başka acentelerden aldıkları turlar olmuş oluyor burada çıkan sıkıntı ise otelcilerin diğer acentelere göre daha aşağı bir fiyat vermesinden ötürü karşılaşılan sorunlar diyebilirim.
3. En baştan turistlerin Türkiye'ye girişi itibariyle her alanda turizm sektörüne katkı sağlıyor başlı başına. Bölgeye adım attıkları an itibariyle yeme, içme, gezme turistik aktivitelerden faydalanması bizler için Kapadokya bölgesi adına ciddi bir gelir sağlıyor. Daha fazla katkı sağlamak için alan başkanlığının özellikle bölgede yapmış olduğu faaliyetleri biraz esnetmesi gerekir, sebebi ise yapılan her şeyden ciddi para alınması gibi sorunlar da var. Son iki yıldır reklam çekimi yapılmıyor bölgede. Çünkü ciddi bir reklam çekimi yapılan bölgedeyiz aslında fakat alan başkanlığının bu konuda yapmış olduğu epey yüklü para talebi söz konusu. Yani reklam çekiminde saniyesinde 10 bin tl gibi bir meblağ istiyor. Göreme müzeye fotoğraf çekimine giden bir çiftten giriş ücreti 200 tl iken gelin damattan 1000 tl gibi ciddi bir rakam talep ediliyor. Buda maalesef bölge için olumsuz etki yaratıyor. Bunların düzeltilmesi için açıkçası dünyanın yedi harikasıdan biri Kapadokya bölgesinde olmamız her gün yaşanan güzel doğa harikalarına tanıklık ediyor olmamızın yanı sıra bu güzelliklere şahit olacak misafirlerimiz için ve memnuniyeti arttırmak adına ekonomik beklentiye gereği daha aşağıda tutarak en azından gerektiği kadar alınması gerektiğini düşünüyorum. Alan başkanlığının bu konuda daha fazla para talebi olması yerine daha esnek davranışa bölgemiz çekimlerle (film, reklam, klip vb) gibi ekonomik anlamda bölgemize daha fazla katkı sağlayabilir.
4. Otellerin katkısı ister istemez istihdam açısından sağlıyor alışveriş vb. kısımlarda da işletmecilere de katkı sağladığını düşünüyorum. Eğitim, sağlık vs. gibi durumlarda katkıları olduğunu düşünmüyorum.
5. Elbette ki var. Belediye açısından demiyorum ama diğer kurumlarında daha sık denetlemeler yaparak çevreye karşı yaratılan olumsuzlukları ortadan kaldırabilirler.

MUSTAPAŞA BÖLGESİ YEREL HALK GÖRÜŞMELERİ

1, Mehmet Ertaş, Yaş 38- Lise

- 1- Evet, artış var 2019'a göre %10 %20 arası artış olmuştur diyebiliriz.
- 2- Şuana kadar bu bölgede bir sıkıntı duymadım.
- 3- Sağlıyor denilebilir özellikle çevre esnafa. Daha fazla katkı sağlamak için daha iyi reklam yapılabilir.
- 4- Ekonomik katkı sağlıyorlar. İstihdam ve ticari işletmeler anlamında katkıları da var. Eğitim, sağlık vb. alanda destek görmedim ama çevre konusunda gelen turistlere karşı çevre düzenlemesine destek veriyorlar.
- 5- Olumsuz her hangi bir olayla karşılaşmadım.

2, Niyazi Öztürk, Yaş 41- Lise

- 1- Pandemiden sonra baya bir artış var hatta 2023 yılında da iyi bir artış bekleniyor.

- 2- Bu bölge de gelen misafirler özellikle kaya odalarını merak ediyorlar ve o şekilde rezervasyon yapıyorlar daha sonrasında konaklayan kişilerin yaşadıkları sorun havasızlık, nem gibi sorunlar oluyor.
- 3- 2019 dan önceki gibi katkıları olduğunu düşünmüyorum özellikle alışveriş olarak çünkü kalite olarak gelen müşteri potansiyeli maalesef düşük denilebilir. Mesela Avrupalı müşteriler dediğimiz Fransa, Belçika, Amerika dan gelen misafirler olsa daha da iyi bir katkıları olur. Bunun için yerel kurumların turizm açısından bir katkısı olduğunu düşünmüyorum. Reklam açısından zayıf ve kurum yöneticilerinin de turizm alanında tecrübeleri olmadığından eksik yönleri var.
- 4- Sağlıyorlar tatbiki istihdam konusunda çünkü bölge bazında çok fazla işletme var kaldı ki bölge nüfusu oranına karşılık sıkıntı yok bence. Bir diğer sorunsu doğayı bozduklarını düşünüyorum. Ticari işletmeler açısından alışveriş vb. alanlarda katkıları var. Eğitim, sağlık, çevre düzenlemeleri alanlarında %90 turizmcilerin katkı sağladığını düşünmüyorum.
- 5- Çok var denilebilir. Mesela doğal yapıtları, kayaları bozup oda yaparak otele çevirdiler. Bu konuda da aldıkları destek siyasi diyebilirim. Yerel kurumlarında bu konuda tanidik ve siyasi ayağı konusunda görmezden gelmeleri dersek her hangi bir olumsuz etkiyi azaltacaklarını düşünmüyorum.

3. Alper ÖZBAY- Yaş 25 – Ön lisans

- 1- 2019 göre ciddi bir artış var bunun nedeni geçen yıl Mustafapaşa Dünya Turizm Köyü seçildi ve tanıtıldı. Mesela geçen yıl 10- 15 civarı otel mevcut iken şuan 25-30 otel kapasitesi var rehavette ciddi bir gelişme oldu diyebilirim.
- 2- Müşteri açısından yaşanan sorunlar genelde telefonun çekmediği bir bölge ayrıca kahvaltı gibi seçenekler birçok butik otelde mevcut değil bunun gibi sorunlar yaşanıyor. Ama ciddi herhangi bir sorun olumsuz bir durum söz konusu değil.
- 3- Tabiki de sağlıyor öncelikle balon satışlarından, komisyon alan resepsiyoncusundan, garsonuna ve bunun gibi hizmet sektöründe olan birçok kişi kazanıyor. Daha fazla katkı sağlanması için özellikle alan başkanlığı için söyleyebilirim biraz daha esnek olsalar otel işletmecileri açısından daha faydalı olacak. Özellikle otel açımında daha katı kuralları var daha esnek olursa sadece otel işletmecileri değil otel yapımında satış yapacak olan inşaatçısından, çalışacak istihdama kadar birçok kişiye katkı sağlanabilir.
- 4- Ekonomik katkı elbette sağlıyor. Bende bir kafe sahibi olarak otel müşterilerine hizmet veriyorum bende kazanıyorum. Buradaki birçok işletme otellere gelen müşteriler sayesinde kazanıyor. İstihdam konusunda da destekleri var. Bölge açısından başka katkıları var mesela bazı oteller toprak olan yollara düzenleme yaptı etrafını da güzelleştiriyor.
- 5- Olumsuz bir etkileri olduğunu görmedim.

4. Ömür OĞAN- Yaş 39- Lise

1. 2019 yılına göre bu yıl bir artış var.
2. Yaşanabiliyor mesela bazı kemerli ve mağara odalarda nem oranından ve küçük pencerelerin olması sıkıntın yaşıyor.
3. Bölge ekonomisine katkıları genelde müze gibi, yeraltı şehirleri gibi hediyeelik eşyacılar vs olsun çoğuna katkıları var. Kurumların daha fazla katkı sağlayabilmesi için bence, tarihi yapıları, kiliseleri, mağaraları ve yürüyüş vadilerini restorasyona açılması ve yenilenmesi gerekiyor.
4. Genellikle grupla gelmeyenler katkı sağlıyor. Grup olarak gelen misafirler serbest olarak dışarı çıkamadıkları için alışveriş yapamıyorlar. Katkı konusunda özellikle büyük oteller bağış, konser, festival gibi eğlencelerle destek oluyorlar.
5. Çevreye olumsuz etkileri bence yok.

5.Fatih BOZKURT- Yaş 26- Lise

1. Tabi özellikle bu yıl bir tık daha arttı geçen yıla göre. Pandemi öncesi değerlendirirsek hem ferdi olarak hem de gruplar şeklinde artış oldu.
2. Ben bir otelci olarak bu bölge için göreceli bir durum memnun olan da var olmayanda var. Mesela nem gibi, odaların küçük olması gibi bazı durumlarda sorunlar yaşanıyor elbette.
3. Bölge de herkes entegre olduğu için gelen yabancı turistler açısından herkes birbirine yönlendirmede bulunabiliyor. Mesela benim otelime en yakın restoranda yemeğini yiyebiliyor,

buradaki esnaftan alışveriş yapabiliyor ister istemez katkı sağlanıyor. Mustafapaşa açısından bakınca kurumların maalesef vermesi gereken en büyük katkı bölgenin reklamı olması gerektiği bence. Çoğu misafir yerli yabancı olsun Mustafapaşa bölgesini bilmeyen çok kişi var. İnsanlar bu bölgeyi duyunca çok uzak bir yerde sanıyorlar hâlbuki Ürgüp'e 4 km uzaklıkta olan bir yer. Kapadokya denilince herkesin aklına ilk önce göreme ve balon turizmi geliyor ama asıl bu bölge tarihi açıdan keşfedilmesi gereken bir yer olarak düşünüyorum. Birçok Kilise olmasına rağmen devlet tarafından maalesef restorasyon yapılmıyor ve atıf duruyor. Ve bu yüzden bir çok değerli yer kendini göstermiyor açıkçası Mustafapaşa kendi kendini satan bir bölge değil bir Göreme gibi olamıyor. Reklamın çok ön plana çıkması gerekiyor her ne kadar turizm köyü seçilse de çok bir etkisi olduğunu düşünmüyorum. Biz esnaflar olarak elimizden geleni yapıyor ama kurumların destek vermemesi birçok kısımda sıkıntı bence.

4. Tabiki. Çünkü Mustafapaşa diğer bölgelere göre bir tık daha yoğun geçti diyebilirim. İstihdam konusunda çok fazla bir destek olmuyor zaten küçük işletmeler o yüzden ailecek çoğu işletiyor. Yoğun olan dönemlerde de geçici personel alınıyor arada o kadar. Butik oteller maalesef çok kazanmadıkları için bölgeye bir katkı sağlayamıyorlar. Bu bölgede en çok çevre vs konusunda okulun yapmış olduğu katkılar çalışmalar oluyor.
5. Olumsuz etkisi olamaz neden çünkü buradaki birçok otel devlete yani alan başkanlığına bağlı ve onların belirlemiş oldukları kriterlerin dışına da çıkamaz. Kaldı ki olumsuz bir etki yaratmaları için kendi başına hareket etmesi gerekiyor. Elbette projeleri denenler vardır ama göze batacak kadar büyük olumsuzluklar değildir. Kurumlar bu konuda denetleme de yapsa çok bir etki yaratmaz işletmeciler için zaten işletmeciler daha fazla kazanmak ve daha fazla ekonomiye katkı sağlamak için yapıyorlar.

6. Gültekin KAN (MUHTAR)- Yaş-49- Üniversite

1. Tabiki 2.Aralık.2021 tarihi itibariyle dünyanın en iyi turizm köyü olması itibariyle hem gelenlerden duyuyoruz hem de otelcilerimizden fakat gelenlerin sayısı yeterli bir rakam değil tabi ki daha fazla olması bekleniliyordu. Aslında bu hususta daha fazla misafir beklemekteydik. Turizmciler bazında bakıldığında balon olmayışı en büyük etken diye düşünülüyor tabi muhtarlık olarak böyle bir çalışmamızda yok fakat turizm faaliyeti yürüten büyük otel ve acentaların buraya gelme konusunda çalışmalar yaptığını biliyoruz. Buranın en büyük eksikliği belediye olduğunu söyleyebilirim. Çünkü belediye bünyesinde çok fazla reklam ve çalışmalar yapılabilir biz muhtarlık olarak bütçemiz kısıtlı olduğu için yapamıyoruz. Belediye statüsünde reklam desteğinde alamıyoruz ayrıca acentalarda bu konuda maalesef desteklemiyor. Köyümüzün tek reklamını yapan üniversite diyebilirim çünkü balon eğitimi vermesi gibi artıları var. Aslında Kapadokya bölgesinin en büyük turizm alanına sahibiz ve otel sayımız git gide artış göstermekte. Şuan 52 adet otel aramız mevcut 1983 yılında Kapadokya ve Türkiye çapında otel alanları olarak ilan edilmiş. Şuan bu alanlardan bazılarında 3 büyük otel yapılmıştır. Bunlar Ajva, Elevres ve eskiden Gomeda otel yani Gomeda vadisine yakınlığından dolayı ismini almıştı şuan 5 yıldızlı termal otel olarak devam eden Emin Koçak. Bu oteller sayesinde devam eden birçok proje var ve önümüzdeki 5 yıl içinde turizm açısından baya artış sağlanacak diyebilirim.
2. Şöyle sorunlar var genelde kişilerin bizzat gelip söylediği özellikle geceleri dışarı çıktıklarında sokak hayvanlarının fazla oluşu gibi. Birde oteller genelde tanıtım yaparken farklı oda resimleri sunuyorlar ama misafir gelince bambaşka odalarla veya hizmetlerle karşılaştıklarını söylüyorlar. Ayrıca yeme içme konusunda aşırı fiyat farkı da olduğu söyleniyor. Bizler bu konuda denetim mekanizması olmadığımız için herhangi bir müdahalede de bulunamıyoruz.
3. Kesinlikle sağlıyor ama Kapadokya'da Mustafapaşa bunu alamıyor neden çünkü bazı acentaları görüyoruz bize bağlı ören yerleri ve kiliseler var bu acentalarda sadece 30-40 dk gibi bir süre veriyorlar ve bu sürede sadece köy merkezinde gezme fırsatı bulabiliyorlar. Alışveriş konusunda da çok fazla yerlerin olmaması da etkili yani tur şirketleri de burada çok para kazanamayacakları için açıkçası gelişer az. Tabi birde köyümüzün gelişimine yeniliklerine karşı olan yerli halkımızda var biz eski halini istiyoruz diyen insanlarda çoğunlukta. Kurumlar açısından daha fazla katkı sağlanması için şunu diyebilirim dünyanın en iyi turizm köyü seçilmiş olmamıza rağmen hiçbir yerde bir çağrışım görmedik. Sadece üniversite resmi bir açıklama yapıldı basın önünde o kadar. Ürgüp belediyesinin desteği maalesef yok özellikle Kapadokya bölgesinde biz yok hep ben gibi

çalışmalar yapılıyor maalesef birlik yok. Ama köyümüzün turizm açısından çok geniş bir alanı var ve bu konuda gayrimenkul anlamında da çok büyük çalışmalarımız olacak gelecekte.

4. Otellerimizin en büyük sıkıntısı aslında personel sıkıntısı var diyebilirim. Şöyle ki istihdam konusunda bence 5 lira verilip 20 liralık iş mi isteniyor tabi buda önemli. Çalışana yeterince değer verilmediğini düşünüyorum şahsım adına. Köyümüzdeki otellerde genelde yazın çalıştırıp kışın çıkarttıkları için kimse buradaki iş imkânlarını sahiplenmiyor. Birde köy halkımız ekonomik anlamda diğer bölgelere göre daha yüksek olduğu için çalışmayı da seven kişiler değiller. Otellerin katkıları sayılı diyebilirim 43 otel içinde bir destek alamadık sadece biz su hizmet bedeli altında aldığımız bir ödenek var. Bağış ve destek için gittiğimizde çoğu otelci turizmde bir şey kazanamadıklarını söyledikleri için yardım ve destek konusunda da yardımcı olmuyorlar. Birde çevre kirliliği konusunda çok şikâyet alıyoruz bu konuda da kömürden kurtulmak için doğalgaz ve termal su konusu ile ilgili bazı çalışmalarımız var eğer bu konuda destek alabilirsek daha iyi olacağını düşünüyorum. Özellikle bir 5 yıl sonra köyümüzün daha iyi olabileceği düşüncesindeyim.
5. Şöyle ki buranın doğal güzellikleri bozulmasın diye il özel idaresinden bir tane imarla ilgili yetkili birileri olsa idi daha iyi olabilirdi. Mesela 1983 yılında buranın imar planı çizilmiş ve diğer köylerin imar planı yokken. Bazı oteller proje dışı işlemler yapılabiliyor buda şikâyet olduğunda dikkate alınmıyor. Bizler şikâyetler konusunda çözüm odaklı yaklaşmaya çalışıyoruz yani il özel idaresinden artık alan başkanlığına geçtiği anda orda daha da büyük bir yumak haline gelip işin içinde çıkılmaz bir hal alabiliyor ve çözülüyor çok katı kuralları olduğu için. Mesela verilen bir karar işletmeler için kendi işletmenizi bile dronla çekemezsiniz gibi katı şartları altında alan başkanlığından izin alacaksınız belli bir ücret yatıracaksınız gibi. Yani dizi, reklam gibi birçok aktivite yapılamıyor ücretler konusunda tabii ki de bölge ekonomisi konusunda bizlere de zarar veriyor.

7. Saniye Çoban- Yaş 22- Lise

- 1- 2019 yılı aslında daha fazlaydı.
- 2- Yok, hayır bir sorun duymadım.
- 3- Katkı sağlıyorlar. Mesela bölgeye gelmeleri en büyük katkı. Daha fazla katkı için yol çalışmalarının yapılması, ışıklandırma veya turistlerin ilgilerini çekebilecekleri işlemler yapılabilir.
- 4- Genel olarak bence her aşamada sağlıyorlar. Diğer açıdan katkıları yok maalesef.
- 5- Karşılaştığım olumsuz etkiler de açıkçası olmadı.

8. Turgay Mankan- Yaş-53- Ön lisans

- 1- Bana göre bir artış var. Yoğunluk ciddi anlamda vardı.
- 2- Benim bildiğim ciddi bir sorun olduğunu duymadım ve görmedim açıkçası elbette ufak tefek oluyordur.
- 3- Elbette sağlıyor. Daha fazla katkı sağlamları için daha iyi reklam yapılabilir, turizme yönelik daha fazla aktiviteler olabilir. İşletmeler açısından da daha esnek olabilirler.
- 4- Tabiki sağlıyorlar. İstihdam konusunda yöre halkını sezonluk değil ama daimi işçi olarak çalıştıran yerlerde var. Diğer konulardaki katkılarda destekte veriyorlar mesela park gibi çalışmalar düşünüldüğünde belediye onları da destekliyorlar.
- 5- Olumsuz etki yok bence ama bazı kaçak yapıların yapıldığını da duyuyoruz.

9- Yağmur ÇELİK- Yaş, 31 – Yüksek lisans

1. 2019 yılına göre 2022 yılında artış var.
2. Otellerle ilgili genel olarak duyduğum sorunlar her şey dâhil olmayan konseptler. Yeme- içme kısmı genelde otel dışında yapıldığı ve çok nadir otellerin kahvaltı verdiğini duydum. Ya da otelde öğlen ve akşam yemeğinin fiyat olarak yüksek olması gibi..
3. Elbette sağlıyor köyde küçük esnafın ve işletmelerin olması ve üniversitenin katkıları dışında yabancı turistlerinde gelmesinin etkisi oluyor
4. Genel olarak değerlendirdiğimizde esnafın açısından, istihdam ve ekonomik anlamda küçükte olsa elbette katkıları var. Eğitim, sağlık, bağış vb. gibi katkıları olduğunu duymadım.

5. Mustafapaşa tarihi bir köy olmasının yanı sıra otel işletmeleri konusunda küçük butik otelleri var. Onaylanmış yapılar ve proje çalışmalarının dışına çıkılması işletmeyi büyütme adına bu çevreye ve kültürel mirasa zarar vermesine işaret eder, birebir gördüğüm yok fakat kültürel mirasa destek verdikleri gibi elbette ki çevreye de ufak çapta olsa da zarar veriyorlardır. Bu kurumların köyümüz açısından gerekli denetlemeleri ve düzenlemeleri yapması gerekir özellikle şirin bir köy çevre temizliği konusunda tüm kurumların daha hassas olmasını isterim.

10-Mehmet YILDIRIM- Yaş, 45- Lise

1. Evet, artış var fakat ekonomik anlamda bir gelişme söz konusu değil bu artışa nazaran.
2. Küçük işletmeler olması açısından odaların konforu, ısınması ve nem konusunda şikâyetleri duymuştum. Ama genel olarak köyümüzün sakin bir yapıda olması gelen misafirlerimi memnun ediyor.
3. Bölgenin geçim kaynağı turizm olduğu için tabikide ufak çaplıda olsa katkıları söz konusu. Daha fazlası için bence kurumların el birliği ile reklam açısından ciddi katkı yapmaları ve birlikte hareket etmeleri gerekmektedir.
4. Otel genelde ufak çaplı alışverişlerinde veya müşterilerini bölgede ki restoranlara yönlendirerek katkı sağlıyorlar. İstihdam konusunda küçük işletmeler olduğu için genelde aile işletmeleri olarak çalışıyorlar veya sezonluk bölgedeki halktan alım yapıyorlar. Diğer konularda katkıları olduklarını duymadım.
5. Çevreye olumsuz etkilerinin olduğunu düşünmüyorum.

GÖREME BÖLGESİ GÖRÜŞMELERİ

1, Beyza Nur Poyraz- Yaş- 21- Lise

- 1- 2019 yılında turist sayısı bence daha fazlaydı.
- 2- Herhangi bir sorun duymadım karşılaşmadım.
- 3- Tabiki sağlıyor hem de fazlasıyla. Mesela daha fazla katkı sağlanabilmesi için yeşil alan, ışıklandırma çalışmaları veya daha fazla eğlence aktivitesi anlamında daha çok etkinlik olması gerektiğini düşünüyorum.
- 4- Tabiki var. Hem de fazlasıyla diye bilirim mesela müşterilerini buradaki restoranlara gönderiyorlar, acentalara yönlendiriyorlar, balon turları gibi birçok aktiviteye katılmalarını sağlıyorlar. İstihdam konusunda bölge halkından daha çok dışarıdan daha tecrübeli personel alımı yapıyorlar. Ticari işletmelere de katkıları var çünkü genel ihtiyaçlarını bölge esnafından yapıyorlar genelde. Burs veren hatta öğrencilere eğitim konusunda destekleyen birçok otelde var.
- 5- Olumsuz etkileri olduğunu düşünmüyorum. Ama şu konuda olumsuzluk duyduğum bir husus var çoğu otel yerli turist yerine yabancı turist kabul ettiklerini söylüyorlar ve müşteri ayırt ettiklerini biliyorum. Maalesef ayrımcılık yapıyor diyebilirim. Bu durumu azaltma bilmek adına denetlemeler yapılabilir sonuçta yerli de yabancı da aynı parayı veriyor. Sebepleri ise müşteri kalitesini arttırmak olduğunu savunuyor.

2, Mustafa YELKALAN- Yaş- 52- Ortaokul

- 1- Evet, baya var yani % 70 ile % 80 oranında bir artış gözlemleniyor.
- 2- Mesela şöyle denilebilir personel kapasitesi yetersiz. Gelen müşteri çok kaliteli fakat bölgemizde tecrübeli denilebilecek personel sayısında yetersizlik mevcut. Yabancı dil konusunda, servis konusunda olsun birçok alanda yetersizler.
- 3- Son 30 yıldır turizmin içerisindeyim bu bölge tamamen turizmden ekonomisini sağlayan bölgedir yani başka bir alanda geçim sağlanacak hiç bir şeyi yok. En çok şikâyet aldığımız konu ise özellikle otelci arkadaşlardan, alan başkanlığı ve sit alanı bizlere yardımcı olmuyorlar. Her zaman mahkemelik bir olayla karşılaşıyoruz. Mesela turizm anlatılırken tanıtımlar yapılırken kaya, mağara oda deniliyor bir turizmci yani yatırımcı milyon dolarlık yatırım yapmaya çalışıyor fakat alan başkanlığının katı kuralları yüzünden projeleri engelliyorlar.

- 4- Tabiki de sağlıyor. Aslında bir zincirleme olay var şöyle ki otel genel tüm malzemelerini bölge esnafından sağlıyor bunun yanı sıra misafirlerini buradaki restoranlara yönlendiriyor gibi.. Başka katkıları dediğimizde kendi otellerinin çevrelerini düzenleme yapıyorlar bu noktada da tabi ki belediyeden de destek alıyorlar.
- 5- Bazı otel işletmeleri maalesef kendi çevrelerinin temizliği konusunda biraz daha özen gösterebilirler daha da güzel olabilir diye düşünüyorum. Yani belediyenin, alan başkanlığının, valiliğin belli başlı denetlemeleri olsa hatta turizm konusunda turizm işletmelerine eğitim veya bilgilendirmeler yapsalar bu noktada daha ileriye taşınabilir kimse kendi kafasına göre çalışmaz. Ama maalesef hiçbir destekleri yok sadece belli vergilerimiz var onları ödüyoruz otelciler birliği mesela onların aidatlarını ödedik fakat bir destek göremedik diyebilirim.

3-Numan Şenol – Yaş- 38- Lise

- 1- Tabiki de 2019 yılına göre ciddi bir artış 2022 de vardı.
- 2- Herhangi bir ile karşılaşmadım veya duymadım diyebilirim.
- 3- Ellbetteki sağlıyor çünkü bu bölgenin tek geçim kaynağı turizm. Otelciye, baloncuya biz hediyelik eşya satan esnaflara destekleri var. Kurumları daha fazla katkı sağlaması için öncelikle Göreme'nin merkezinin etrafının yollarını yapmaları gerekiyor. Çünkü gelen her yerli yabancı turist kınıyor bölgeye yakışmayan bir görüntü söz konusu.
- 4- Tabi sağlıyor. İstihdamda sağlıyorlar sonuçta herkese iş kapısı açılıyor. Büyük işletmeler belli kurumlara yardımda bulunduğunu duydum.
- 5- Bana göre olumsuz bir etki yok.

4-Ayhan Kantürk- Yaş-49- Lise

- 1- Bu sene bir önceki yıla göre artış vardı hatta bir sonraki yıl daha fazla artış olacağını söyleyebilirim.
- 2- Göreme için olumsuzluk duymadım ama kaymaklı otelleri için hep duyduğumuz şey yemeklerinden ve hizmetlerinden kimse memnun değil. Göreme için ise karşılaşmadım fakat otellerin çoğu da her şey dâhil pek otel yok yemek konusunda hizmetleri olmadığı için müşteriler genelde dışarıda yiyor maalesef oda çok pahalı.
- 3- Sağlıyor tabi ki. Kendi yaptığımız iş bazında bakınca bize katkıları yüksek diyebilirim. Fakat bu doların artışı yüzünden yabancı daha kalitesiz müşteri arttı. Yani 500 dolara Göreme bölgesinde bir hafta boş gezen turist daha çok var. Dünyanın başka yerinde 500 dolara her şeyi yapabileceğiniz bir yer yok mesela. Kurumların yapabileceği bir şey yok bence bu konuda hükümet her şey dâhili kaldıracak ve ülkeye girişlerde bu kadar esnek davranmayacak. Elini kolunu sallayarak giren kalitesiz çok fazla boş kalabalık yabancı turist var.
- 4- Sağlıyorlar. İstihdam konusunda kalifiye eleman bulamıyorlar bölgede buldukları kalifiye elemana da istedikleri parayı vermiyorlar. Ya da sezon başında kalifiye elemanları büyük oteller kapıyor. Başka katkıları bence yok ben hiç görmedim destek verdiklerini.
- 5- Olumsuz etkileri yok bence.

5- Ali Durmaz- Yaş-33- Yüksek lisans

- 1- Bu yıl için artış var % 15 civarı diyebilirim.
- 2- Hayır, genelde bir sorun yaşanmıyor. Gelen müşteriler memnun ayrılıyor. Çünkü otelciler baya profesyonel müşterisini memnun etmek için baya çaba sarf ediliyor bölgede müşteri devamlılığını sağlamak adına.
- 3- % 60 oranında yabancı turistlerin katkısı var diyebilirim. Kurumların daha fazla katkı sağlayabilmesi için yerel halka destek olmalılar. Zaten yerel halk ne yapacağını bilen bilinçli bir halk kendi başlarına ilerleme sağlayabiliyorlar devlet kurumlarının da ya biraz daha esnek ya da kural koyuyorlarsa herkese karşı eşit olması gerekir. Büyük firmalara taviz verip küçük esnafa veya işletmelere karşı katı olmamalı. Özellikle bunu alan başkanlığı yapıyor. Mesela şahsım adına alan yönetmeliğinden imar barışından yararlandığımız 9 odalı bir otelimizin imar barışından yararlanmamıza ve yapı kayıt belgemizi almamıza rağmen yıkım kararı geldi. Hatta iki tabur askerle zorla yıkım yapıldı. Ardından da daha büyük işletmecilerin büyük otel yapımına izin verildiğine şahit olduk Göreme'nin merkezinde.

- 4- Kesinlikle sağlıyor. İstihdam konusunda da bölge halkına destek veriyorlar. Ticari işletmeler konusunda aslında büyük bir döngü denilebilir otelciler çevre esnaflarından mutfak, temizlik malzemeleri gibi de birçok ihtiyacını karşılıyor. Yardım konusunda destek veren oteller var. Otelciler birlik olmadıkları için şahsi olarak yapan işletmeler vardır.
- 5- Olumsuz etki dediğimizde genelde doğaya zarar verende oluyor aslında burada sadece alan yönetimini suçlamakta yersiz olur. Halkta bu konuda suçlu bence çünkü bazı kuralları çiğniyorlar daha serbest hareket edenlerde var alan başkanlığının tek taraflı istikrarlı bir kural koymadığı için kimi bağımsız hareket ediyor diyebilirim. Denetlemeleri daha sıkı yapmalılar ve eşit olmalılar. Ben Göremeliyim küçük ya da büyük işletmeler fark etmez bende turizme ilgileniyorum ama maalesef doğaya çok fazla zarar veriliyor. Genel olarak sadece oteller değil, atlar, ATV' ler, balonlar, vadilere ve bölgeye birçok zarar veren etmen var ki bu konuda kurumlarında daha dikkatli olmasını isterim.

6- Soner Cihan- Yaş-42- Ön lisans

- 1- 2019 göre 2022 yılında elbette Pandemi sonrası bir artış oldu. Fakat ekonomik olarak 2022 de gelen sayısı fazla olsa da misafirlerin harcamalar konusunda daha sıkı olmaları ve bir korku yaşamaları vardı bu konuda mesela 2019 gelen misafirler daha rahat harcama yapabiliyorlardı diyebilirim. Ama genel olarak artış vardı denilebilir gelen turist sayısında tabi 2023 de daha da fazla bekliyoruz ondada Çin kapılarını açarsa.
- 2- Genelde konuştuğumuz ya da buraya alışverişe gelen müşterilerde karşılaştıkları sorun duymadım. Göreme' deki oteller genelde butik oteller olduğu için müşteri ile birebir iletişim sağlayabiliyor. Daha kaliteli hizmette sunuyorlar bence.
- 3- Bölgeye gelen turistler elbette katkı sağlıyor. Bu bölgeye bu kadar fazla turist gelmesi bu şekilde de otel artışı zaten olmazdı. Kesinlikle büyük katkıları var. Kurumların veya işletmelerin fiyat konusunda daha yüksek fiyatlar verebilirler çünkü Kapadokya bölgesi daha kaliteli turist çekmesi gerekir. Çok ucuza çok lüks hizmet veriliyor ama fiyat yükseltile gelen misafirlerinde kalitesi artabilir. Mesela alt yapı çalışmaları kötü bu bölgeye gelen her misafir bundan şikâyetçi. Yol çalışmalarını 2-3 yıldır çekiyoruz ve tekrar gelen misafir Göreme'yi hep böyle zannediyor. Belediyenin veya alan yönetiminin bu konuda daha hızlı davranmaları gerekiyor. İnsanların ücretsiz oturabileceği sohbet edebileceği bank gibi yerlerin olması gerekir çevre düzenlemesi maalesef kötü.
- 4- Kesinlikle ekonomik, istihdam ve ticari işletmeler konusunda destekleri var. Bende bu bölgede bir işletmeci olarak diyebilirim ki ne kadar çok otel olursa o kadar çok müşteri çeker bölgeye. Sonuçta gelen misafir dışarıya çıkıp çevre esnaflardan alışveriş vs. yapıyorlar bizlere katkıları daha çok diyebilirim. Ama eğitim, burs, sağlık anlamında katkıları yok.
- 5- Otellerin ticari faaliyetler alanına çok fazla girmemesi gerekir bence. Çünkü bir otel tur, balon gibi birçok aktivite pazarlıyor yani acentalığı bırakması lazım ki acentalarda iş yapabilsin. Kurumlar bu konuda denetleme yapabilir mesela otel işletmelerinde bu acente ne alaka diyebilmeli ve izin vermemeli. Sonuçta her iki sektörde farklı iş yapıyor.

7- Mustafa Tamtürk- Yaş- 61- İlkokul

- 1- 2022 de biraz daha fazla artış göründü aslında.
- 2- Çok ciddi sorunlar yaşandığını duymadım gelen müşteriler genel olarak memnun.
- 3- Bu bölgeye elbette katkıları var. Sadece otel değil restoran, hediyelik eşya satan yerlerde dâhil katkıları oluyor. Göreme konusunda kurumların ve işletmelerin birlikte yapabilecekleri en büyük katkı çevre düzenlemesi yapmaları alt yapı konusunda daha hassas olmaları gerekir. Çünkü Kapadokya'nın başkenti diyebileceğimiz bir yer Göreme o yüzden bu alt yapı çalışmalarını daha hızlı yapmaları gerekir.
- 4- Oteller katkıyı şöyle sağlıyor ne kadar kaliteli hizmet verirlerse bölgeye gelen turistin daha fazla olacağını düşünüyorum. İstihdam konusunda iş imkânı veriyorlar sadece oteller değil tüm işletmeler. Ticari işletmeler konusunda otellerin katkısı genel tüketim malzemelerini aldıkları için oluyor onun hariç destekleri yok bence. Bireysel olarak otel sahipleri zaman zaman yapıyor mesela bölgenin ihtiyacı olan cami, okul, yol çalışmaları konusunda destek verdiklerini duydum.

- 5- Yapılaşma esnasında yaptıkları zararları duyuyoruz sonuçta burası tarihi bir bölge ve her taraf kaya olduğu için ister istemez zarar veriliyor. Otel sahiplerinin kurallara uygun hareket etmesi gerekir sonuçta bölgenin sürdürülebilir olması için çok daha uzun yıllar insanların gelmeleri adına buranın tahrip edilmemesi için ellerinden geleni yapmaları gerekir. O yüzden denetlemelerinde daha sıkı arttırılmasından yanayım.

8- Ömer Yasakçı- Yaş- 38- Üniversite

- 1- Artış var diyemem çünkü gelen müşteri sayısı ve kalitesine göre bence 2019 daha yüksekti diyebilirim.
- 2- Çok büyük sorunlarla karşılaşmıyoruz ama ülkeye gelen müşteri portföyüne de bağlı mesela Hindistanlı bir müşteri geldiğinde fazla sorun yaşatabiliyorlar örneğin odanızdaki sabundan tutunda terliği kadar kaybolabiliyor. Bu gibi şikâyetler oluyor ama dediğim gibi ülkemize gelen müşteri kalitesi çok daha önemli bence. Mesela 2019 da gelen müşteri kalitesi 2022 ye göre çok çok daha iyi.
- 3- Bölgeye tabi katkıları oluyor hiç bir şey yapmasalar bile en azından balona biniyor en azından o sektörde bir kazanç oluyor. Buraya gelen müşterilerin özellikle yabancı turistlerin bölgeye % 50 % 60 gibi bir para bıraktığına inanıyorum. Gelen müşteriler daha fazla bir rakam bırakmaları için öncelikle şunun yapılması gerekir bir fiyat istikrarı olmalı. Aktiviteler konusunda ocak ayı ile haziran ayı arasında ciddi rakamlar oynuyor ve gelen turist bu konuda memnun olmuyor. Kurumların fiyatlandırma konularında denetlemeler yapması ve istikrarı sağlaması açısından daha dikkatli olması gerekir.
- 4- Sağlıyor diyebilirim. İstihdam elbette veriyor. Açıkçası bir otelci değilim ama bir otel işletmesi acentelerin işini de yapıyor yeri geliyor rehber vs. gibi tüm işlemleri kendi yapıyor ve tüm çarkı kendilerine döndürüyorlar bu açıdan ticari işletmeler konusunda pek destekleri bence yok. Mesela müşteri internetten rezervasyon yaparken tüm aktiviteleri otelin çatısı altında satın aldığından buradaki diğer acenteler faydalanamıyor ve tüm satışı kendi yapıyor. İllaki büyük işletmelerin vardır ama benim gördüğüm yok.
- 5- Mesela bölgeye yapılan oteller incelendiğinde proje dışı oda sayısını arttıranda vardır. Bu konudaki olumsuzlukları azaltabilmek için otel işletmelerini sıkı denetlemeleri gerekir ama alan başkanlığı sadece ATV cileri denetliyor hep. Bölgede çok fazla tarihi değerimiz var mesela kızlar manastırı içeri girdiğinizde leş gibi eğer burası alan başkanlığının denetimindeyse temizlenmesi gerekir. Benim gördüğüm ülkemizde biletli giriş yapılan yerler tertemiz ama biletsiz girilen ören yerlerimiz vadilerimiz pislik içinde. Alan başkanlığının, belediyenin koordineli bir şekilde çalışması gerekir. Ayrıca buraya gelen turist gece 11 de rahatça çıkıp bölgenin keyfini de çıkarmalı bir vadi gezisi yapabilmeli ama yapamıyor neden güvenlik yok, ışıklandırma yok.

9-Osman Özbek- Yaş 31- Lise

1. Bu yıl baya bir artış var.
2. Çok nadir oluyor bu da işletmelerden kaynaklı ya da gelen müşteri portföyüyle ilgili bence sonuçta turizm sektöründe hizmet, ilgi, temizlik çok önemli. Genel olarak düşününce çoğu gelen müşteri memnun oluyor diyebilirim.
3. Ekonomik olarak sağlıyorlar. Daha fazla katkı sağlanması için daha çok reklam, tanıtım, turistik bölgeleri canlandırması, ışıklandırması kısacası çevre düzenlemesini iyi yapmalılar.
4. Otellerin ekonomiye elbette katkısı var ama istihdam konusunda daha düşükler bence. Ticari işletmeler konusunda katkıları da oluyor. Diğer alanlarda katkı sağlayan bazı işletmeler oluyor özellikle öğrencilere burs verme konusunda.
5. Genel olarak söylersek doğalgaz olmadığı için kömürden dolayı çevre kirliliği oluyor. Bunun dışında diğer etkenler konusunda olumsuz bir şey görmedim.

10- Mustafa bey (Belediye) Yaş- 27- Lisans

- 1- Evet, her geçen yıl turizmde ziyaretçi artışı yaşanıyor. Özellikle 2022 de fazlaydı.
- 2- Göreme’de civarında genellikle otellerde internet alt yapısı ile sorunlar yaşanmakta ve taşıt park yerlerinde yetersizlik var.

- 3- Yabancı turistler kesinlikle bölgemize büyük ekonomik katkılar sağlıyorlar. Daha fazla ekonomik katkılar elde etmek için turizm sektörü çalışanlarına detaylı eğitimler ve bölge hakkında bilgilendirmeler yapılmalı.
- 4- Evet, hem ekonomik, hem istihdam hem de işletmecilere katkıları var. Bu konuda bilgim yok.
- 5- Maalesef çoğu otel çevreye zarar veriyor otellerin çatılarında bulunan su depoları, jeneratörler vb. malzemeler estetik açıdan kötü görüntü oluşturluyorlar.