



Kapadokya Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü
Sürdürülebilir Turizm Yönetimi Anabilim Dalı

GSTC ENDÜSTRİ KRİTERLERİNİN HOUSEKEEPING DEPARTMANINA UYARLANMASI İLE İLGİLİ İÇERİK ANALİZİ

Nevin GÜNDÜZ

Yüksek Lisans Tezi

Nevşehir, 2024

GSTC ENDÜSTRİ KRİTERLERİNİN HOUSEKEEPİNG DEPARTMANINA
UYARLANMASI İLE İLGİLİ İÇERİK ANALİZİ

Nevin GÜNDÜZ

Kapadokya Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü
Sürdürülebilir Turizm Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Nevşehir, 2024

ÖZET

GÜNDÜZ Nevin. *GSTC Endüstri Kriterlerinin Housekeeping Departmanına Uyarlanması Üzerine İçerik Analizi, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir, 2024.*

Günümüzde sürdürülebilir turizm ve çevresel etkilerine dair konular, turizm endüstrisinde giderek artan bir öneme sahiptir. Bu bağlamda, Global Sustainable Tourism Council (GSTC) tarafından belirlenen endüstri kriterleri, otel işletmelerinin sürdürülebilirlik performanslarını değerlendirmek için kapsamlı bir çerçeve sunar. Housekeeping departmanı, konaklama tesislerinde temizlik, düzen ve bakım gibi kritik görevleri yerine getiren oldukça stratejik öneme sahip bir departmandır. Sürdürülebilir turizm politikası, bu departman üzerinde çevresel, sosyal ve ekonomik açılardan daha sürdürülebilir bir turizm uygulamasının teşvik edilmesini amaçlar.

Bu tez, GSTC Endüstri Kriterlerinin, housekeeping ve çamaşırhane departmanının otellerdeki faaliyet pratiklerine uyarlanmasıyla ilgili bir inceleme sunarak, bu departmanlardaki sürdürülebilirlik uygulamalarının konaklama tesislerindeki iş süreçlerine nasıl uyarlanabileceğine ve geliştirilebileceğine yönelik öneriler sunmayı amaçlamaktadır. Bu amaçla; Konaklama tesislerindeki housekeeping departmanı ve GSTC kriterleri üzerine yapılmış tüm araştırmalar detaylı olarak taranmış ve elde edilen bilgiler GSTC kriterleri yönergeleri bu şekilde ilişkilendirilmiştir. Araştırmanın, sürdürülebilir turizm politikalarının housekeeping departmanına uyarlanmasıyla elde edilebilecek kazançlara vurgu yapacağı ve bu bileşenlerin çalışmalara nasıl adapte edebileceğini ortaya çıkarması açısından önemlidir. Araştırmanın amacını ortaya çıkarabilmek için GSTC Endüstri Kriterleri ile bu konu başlığını çalışmış yayınlar olmak üzere, ikincil veriler üzerinden içerik analizi gerçekleştirilmiştir.

Elde edilen bulgulara göre; GSTC Endüstri kriterlerinin housekeeping departmanına uygulanması sonucunda, yerel ekonomiye daha fazla katkı sağlanabileceği elde edilen en çarpıcı sonuçtur. Bununla birlikte; housekeeping departmanının tüm süreçlerine tüm detayları ile entegre edilmiş GSTC Kriterlerinin olumsuz çevresel etkilerin daha az olacağı elde edilen bir diğer sonuçtur. Son olarak; enerji ve su tasarrufunun daha etkili bir şekilde sağlanabileceği ve geri dönüşüm uygulamalarının hem çevresel hem de sosyal açıdan daha etkin hale getirilebileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: GSTC Endüstri Kriterleri, Housekeeping Departmanı, Sürdürülebilir Turizm Uygulamaları, Çevresel sürdürülebilirlik, Sosyal sürdürülebilirlik.

ABSTRACT

GÜNDÜZ Nevin. *Content Analysis on the Adaptation of GSTC Industry Criteria to Housekeeping Department*, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir, 2024.

Today, issues related to sustainable tourism and its environmental impacts are of increasing importance in the tourism industry. In this context, the industry benchmarks set by the Global Sustainable Tourism Council (GSTC) provide a comprehensive framework for assessing the sustainability performance of hotel businesses. The housekeeping department is a highly strategically important department that performs critical tasks such as cleaning, organization and maintenance in accommodation facilities. Sustainable tourism policy aims to promote a more environmentally, socially and economically sustainable tourism practice on this department.

This thesis aims to provide a review of the adaptation of the GSTC Industry Criteria to the operational practices of housekeeping and laundry departments in hotels, and to provide recommendations on how sustainability practices in these departments can be adapted and improved to business processes in accommodation facilities. For this purpose; all researches on the housekeeping department in accommodation facilities and GSTC criteria were scanned in detail and the information obtained was related to the GSTC criteria guidelines in this way. The research is important in terms of emphasizing the gains that can be obtained by adapting sustainable tourism policies to the housekeeping department and revealing how these components can be adapted to the studies. In order to reveal the purpose of the research, content analysis was conducted on secondary data, including GSTC Industry Criteria and publications that have studied this topic.

According to the findings, the most striking result obtained is that the application of GSTC Industry Criteria to the housekeeping department can contribute more to the local economy. However, another result obtained is that GSTC Criteria integrated into all processes of the housekeeping department in all details will have less negative environmental impacts. Finally, it was concluded that energy and water savings can be achieved more effectively and recycling practices can be made more effective both environmentally and socially.

Key Words: GSTC Industry Criteria, Housekeeping Department, Sustainable Tourism Practices, Environmental sustainability, Social sustainability.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN	iv
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar DİZİNİ	x
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xii
ÖNSÖZ	xiii
GİRİŞ	1
ARAŞTIRMANIN AMACI	2
ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	2
ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI	3
1. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HOUSEKEEPING DEPARTMANI.....	5
1.1. TURİZMİN DOĞUŞU	5
1.1.1. Antik Çağlarda Turizm (MÖ 3200-MS 375).....	5
1.1.2. Orta Çağlarda Turizm (375-1453).....	7
1.1.3. Modern Çağlarda Turizm (1453-1789).....	8
1.1.4. Sanayi Devrimiyle Turizm (1789-).....	9
1.1.5. 19. Yüzyılın İkinci Yarısında Osmanlı İmparatorluğu'nda Turizm 11	
1.2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN TANIMI	13
1.3. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI	15
1.3.1. Ana Konaklama İşletmeleri	17
1.3.2. Yardımcı Konaklama İşletmeleri	18
1.4. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ORGANİZASYON YAPISI	20

1.5. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HOUSEKEEPING DEPARTMANI	
22	
1.5.1. Housekeeping Departmanının Tanımı ve Görevleri	23
1.5.2. Housekeeping Departmanının Organizasyon Yapısı	23
1.6. TÜRKİYE’DE TURİZM VE KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE	
YAŞANAN GELİŞMELER	36
2. SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM	41
2.1. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	41
2.2. SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM	42
2.2.1. Sürdürülebilir Turizmin Faydaları	44
2.2.2. Sürdürülebilir Turizmin Zorlukları	47
2.2.3. Sürdürülebilir Turizmde Kalite ve Belgeleme Sistemleri....	48
3. GSTC ENDÜSTRİ KRİTERLERİ	52
3.1. GSTC ENDÜSTRİ KRİTERLERİ VE İÇERİĞİ	52
3.2. KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ULUSAL ÇALIŞMALAR	54
3.3. KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ULUSLARARASI ÇALIŞMALAR	56
4. YÖNTEM	62
4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	62
4.2. ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI VE ANALİZ	
YÖNTEMİ	62
4.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLAMALARI	63
5. BULGULAR	64
5.1. BÖLÜM A: ETKİLİ BİR SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİMİN	
GÖSTERİLMESİ BÖLÜMÜNÜN HOUSEKEEPING DEPARTMANINA	
UYARLANMASINA YÖNELİK BULGULAR	64
5.1.1. A1. Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemine Dair Bulgular	64
5.1.2. A2 Yasal Uyum Sürecine Dair Bulgular	65
5.1.3. A3 Raporlama ve İletişim Sistemine Dair Bulgular	67
5.1.4. A4 Personel Katılım Sürecine Dair Bulgular	68
5.1.5. A5 Müşteri Deneyim Süreçlerine Dair Bulgular	70
5.1.6. A6 Doğru Tanıtım Süreçlerine Dair Bulgular	71
5.1.7. A7 Binalar ve Altyapı Hakkında Bulgular	72

5.1.7.1. A7.1 Uyum Süreci Hakkında Bulgular:	73
5.1.7.2. A7.2 Etki ve Bütünlük Hakkında Bulgular:	74
5.1.7.3. A7.3 Sürdürülebilir Uygulamalar ve Materyallere Dair Bulgular:	75
5.1.7.4. A7.4 Herkes İçin Erişim Sürecine Dair Bulgular: ..	76
5.1.8. A8 Karadaki Su ve Mülkiyet Haklarına Dair Bulgular	78
5.1.9. A9 Bilgi ve Yorumlama Hakkında Bulgular.....	79
5.1.10. A10 Destinasyonun Katılımı ile İlgili Bulgular	80
5.2. BÖLÜM B: YEREL/BÖLGE TOPLUMUNUN SOSYAL VE EKONOMİK FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ BÖLÜMÜNÜN HOUSEKEEPİNG DEPARTMANINA UYARLANMASINA YÖNELİK BULGULAR	81
5.2.1. B1 Topluluğun Desteklenmesi Hakkında Bulgular	81
5.2.2. B2 Yerel İstihdama Dair Bulgular	82
5.2.3. B3 Yerel Satın Alma Hakkında Bulgular	84
5.2.4. B4 Yerel Girişimciler Hakkında Bulgular	85
5.2.5. B5 İstismar ve Taciz Hakkında Bulgular	86
5.2.6. B6 Fırsat Eşitliğine Dair Bulgular	87
5.2.7. B7 İyi-Saygın Çalışma Hakkında Bulgular	88
5.2.8. B8 Topluluk Hizmetleri Hakkında Bulgular	89
5.2.9. B9 Yerel Geçim Kaynakları Hakkında Bulgular	90
5.3. BÖLÜM C: KÜLTÜREL MİRASIN FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİNİN EN AZA İNDİRİLMESİ BÖLÜMÜNÜN HOUSEKEEPİNG DEPARTMANINA UYARLANMASINA YÖNELİK BULGULAR	92
5.3.1. C1 Kültürel Etkileşimler Hakkında Bulgular	92
5.3.2. C2 Kültürel Mirasın Korunmasına Dair Bulgular	93
5.3.3. C3 Kültür ve Mirasın Sunulmasına Dair Bulgular	94
5.3.4. C4 Eserler Hakkında Bulgular	95
5.4. BÖLÜM D: ÇEVREYE OLAN FAYDALARIN EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ	

**BÖLÜMÜNÜN HOUSEKEEPİNG DEPARTMANINA UYARLANMASINA
YÖNELİK BULGULAR96**

5.4.1. D1 Kaynakları Koruma.....96

5.4.1.1. D1.1 Çevreye Duyarlı Satın Alma Hakkında
Bulgular:.....97

5.4.1.2. D1.2 Verimli Satın Almaya Dair Bulgular:98

5.4.1.3. D1.3 Enerji Tasarrufuna Dair Bulgular:.....99

5.4.1.4. D1.4 Su Tasarrufuna Dair Bulgular:..... 101

5.4.2. D 2 Kirliliğin Azaltılması 103

5.4.2.1. D2.1 Sera Gazı Emisyonlarına Dair Bulgular 103

5.4.2.2. D2.2 Taşımacılık Hakkında Bulgular: 104

5.4.2.3. D2.3. Atık Su Hakkında Bulgular: 106

5.4.2.4. D2.4 Katı Atık Hakkında Bulgular: 107

5.4.2.5. D2.5 Zararlı Maddeler Hakkında Bulgular: 108

5.4.2.6. D2.6 Kirliliği En Aza İndirilmesine Dair Bulgular: 110

5.4.3. D3 Biyoçeşitliliğin, Ekosistemlerin ve Peyzajın Korunması
111

5.4.3.1. D3.1 Biyoçeşitliliğin Korunmasına Dair Bulgular 111

5.4.3.2. D3.2 İstilacı Türler Hakkında Bulgular: 113

5.4.3.3. D3.3 Doğal Alanlara Ziyaretlere Dair Bulgular: ... 114

5.4.3.4. D3.4 Yaban Hayatı Etkileşimler Hakkında Bulgular:
115

5.4.3.5. D3.5 Hayvan Sağlığı ve Refahı Hakkında Bulgular:
116

5.4.3.6. D3.6 Yaban Hayatı Avcılığı ve Ticaretine Dair
Bulgular:..... 118

SONUÇ 120

KAYNAKÇA..... 129

EK:1 ORJİNALLİK RAPORU..... 145

ÖZGEÇMİŞ..... 146

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1: NG Phaselis Bay Housekeeping Departmanının Genel Görev ve Sorumlulukları.....	24
Tablo 2: A 1. Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi	63
Tablo 3: A 2. Yasal Uyum Süreci.....	64
Tablo 4: A 3. Raporlama ve İletişim Sistemi.....	66
Tablo 5: A 4. Personel Katılım Süreci.....	67
Tablo 6: A 5.Müşteri Deneyim Süreçleri	69
Tablo 7: A 6. Doğru Tanıtım Süreçleri.....	70
Tablo 8: A7 Binalar ve Altyapı.....	71
Tablo 9: A7.1 Uyum Süreci.....	72
Tablo 10: A7.2 Etki ve Bütünlük	73
Tablo 11: A7.3 Sürdürülebilir Uygulamalar ve Materyaller	74
Tablo 12: A7.4 Herkes için Erişim Süreci.....	76
Tablo 13: A8. Karadaki Su ve Mülkiyet Hakları	77
Tablo 14: A9. Bilgi ve Yorumlama	78
Tablo 15: A10 Destinasyonun Katılımı.....	79
Tablo 16: B1 Topluluğun Desteklenmesi.....	81
Tablo 17: B 2. Yerel/Bölgesel İstihdam	82
Tablo 18: B 3. Yerel/Bölgesel Satın Alma.....	83
Tablo 19: B 4. Yerel/Bölgesel Girişimciler	84
Tablo 20: B 5. İstismar ve Taciz	85
Tablo 21: B6. Fırsat Eşitliği	86
Tablo 22: B 7. İyi-Saygın Çalışma	88
Tablo 23: B 8. Topluluk Hizmetleri	89
Tablo 24: B 9. Yerel/Bölgesel Geçim Kaynakları.....	90
Tablo 25: C 1. Kültürel Etkileşimler	91
Tablo 26: C 2. Kültürel Mirasın Korunması	93
Tablo 27: C 3. Kültür ve Mirasın Sunulması	94
Tablo 28: C4. Eserler	95
Tablo 29: D1.1 Çevreye Duyarlı Satın Alma	96
Tablo 30: D1. 2. Verimli Satın Alma.....	98
Tablo 31: D1.3. Enerji Tasarrufu	99
Tablo 32: D1.4. Su Tasarrufu	101
Tablo 33: D2.1 Sera Gazı Emisyonları	103
Tablo 34: D2.2 Taşımacılık	104
Tablo 35: D2.3 Atık Su	106
Tablo 36: D2.4 Katı Atık.....	107
Tablo 37: D2.5 Zararlı Maddeler	108
Tablo 38: D2.6 Kirliliğin En Aza İndirilmesi.....	110
Tablo 39: D3.1 Biyoçeşitliliğin Korunması	111
Tablo 40: D3.2 İstilacı Türler	113
Tablo 41: D3.3 Doğal Alanlara Ziyaretler.....	114

Tablo 42: D3.4 Yaban Hayatı Etkileşimleri.....	115
Tablo 43: D3.5 Hayvan Sağlığı ve Refahı	116
Tablo 44: D3.6 Yaban Hayatı Avcılığı ve Ticareti.....	118

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: İşletmenin Organizasyon Yapısı.....	21
Şekil 2: Housekeeping Organizasyon Şeması	33

ÖNSÖZ

Bilgi birikimi, deneyimi ve özverili yaklaşımı ile çalışmanın niteliğini arttırıp akademik anlamda bana büyük katkı sağlayan, yüksek lisans tez çalışmamda bana ilgi, yardım ve hoşgörüsünü esirgemeyen değerli danışmanım Doç. Dr. Mehmet Bahar’a çok teşekkür ederim. Ayrıca bana her konuda yardımcı olan ve desteğini esirgemeyen tüm Anabilim Dalı öğretim üyelerine de teşekkürü bir borç bilirim.

Tez çalışmam süresince ve hayatın her aşamasında gösterdiği sabır, özveri ve desteği ile beni cesaretlendiren ve mesleki bilgisi ile ufkumu genişleten sevgili eşim Ahmet Gündüz’e ve kızım Ceren Gündüz’e çok teşekkür ederim. Bununla birlikte, tüm dostlarıma, NG Phaselis Bay Yönetimine ve NG Phaselis Bay Housekeeping ekibine de ayrıca teşekkür etmek isterim. Sizlerin moral desteği olmadan bu süreci başarıyla tamamlamak mümkün olamazdı.

Çok yoğun çalışma koşullarında ve bilime katkı sağlaması niyetiyle ortaya çıkardığımız bu araştırmanın ve “öğrenmenin hayat boyu sürdüğüne” inanan tüm insanlara da ilham vermesini umut ediyorum.

Saygılarımla,

Nevin GÜNDÜZ

GİRİŞ

Turizm, bir ülkeye kültürel ve ekonomik anlamda önemli katkılar sağlayan başlıca endüstrilerden biridir. Turizm, özellikle yabancı turistlerin döviz girdisiyle ülkeye ekonomik yönden önemli ölçüde katkıda bulunarak, ülkenin tarihi dokusunu ve kültürünü uluslararası düzeyde tanıtmak suretiyle kültürler arası etkileşimi artırır. Deniz, kum, güneş kavramlarıyla özdeşleşen turizm, zaman içinde değişen isteklere ve ihtiyaçlara paralel olarak evrimleşmiş ve çeşitlenmiştir. Örneğin, doğaya yapılan tahribatlar, alternatif turizm gibi bir kavramın ortaya çıkmasına neden olmuştur. Ancak, turizm sektöründeki hızlı değişimler ve plansız gelişmeler doğal kaynakların hızla tükenmesine ve çevresel sorunların ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Bu sorunların çözümü ve çevrenin korunması amacıyla Birleşmiş Milletler ve diğer uluslararası kuruluşlar çeşitli toplantılar düzenleyerek sürdürülebilirlik kavramının önemi üzerinde durulmuştur. (Rio de Janeiro Çevre ve Kalkınma Konferansı (1992), Johannesburg Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı (2002), Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) Genel Kurulları, Küresel Turizm Konseyi (GSTC) Konferansları gibi etkinlikler) Sürdürülebilir turizm, doğaya duyarlı bir yaklaşımı benimsemekte, kültürel çevreyi korumakta, biyolojik çeşitliliği sürdürmekte ve gelecek nesillerin turizmden faydalanmasını amaçlamaktadır. Bu yaklaşım, kısa vadeden ziyade uzun vadeli düşünce gerektirmekte ve yerel toplumların da katılımını teşvik etmektedir. Sürdürülebilir turizm, kaynakların doğru kullanımı ve doğaya verilen zararın önlenmesi amacıyla giderek daha fazla önem kazanmaktadır.

Sürdürülebilir turizm, dünya genelinde olduğu gibi Türkiye'de de büyük bir öneme sahiptir. Türkiye'nin tabii güzellikleri, tarihi zenginlikleri ve kültürel çeşitlilikleri, ülkede sürdürülebilir turizmin gelişimine uygun bir zemin oluşturmaktadır. Sürdürülebilir turizmin Türkiye'de tam anlamıyla gerçekleştirilmesi, sadece ülke turizminin ilerlemesine katkı sağlamakla kalmayacak, aynı zamanda ülkenin doğal güzelliklerinin korunması ve yeni ekonomik gelir kaynaklarının oluşturulması gibi birçok alanda ülkeye fayda sağlayacak faaliyetleri ortaya çıkaracaktır.

Turizm endüstrisi, ekonomik büyüme için önemli bir itici güç olmuştur. Ancak, kontrolsüz turizm gelişimi geri dönüşü olmayan olumsuz etkilere yol açabilir. Bu nedenle sürdürülebilir turizmin benimsenmesi ve uygulanması büyük önem taşımaktadır. Sürdürülebilir turizm, doğal ve kültürel kaynakların korunmasını sağlayarak gelecek nesillere aktarılabilir ve turizmin sürdürülebilirliğini temin eder.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Turizm sektöründe sürdürülebilirlik, giderek artan bir öneme sahip olup, bu kapsamda yapılan araştırmaların konaklama işletmeleri için de önemli bir referans noktası olduğu gözlemlenmektedir sürdürülebilir işletmeler, çevreye duyarlı turistler arasında daha yaygın hale gelerek daha fazla müşteri çekebilmekte ve marka itibarlarını geliştirebilmektedir. Günümüzde çevresel duyarlılık ve sürdürülebilirlik eğilimleri arttıkça, konaklama işletmeleri de çevre dostu uygulamaları benimsemekte ve bu alanda yapılan araştırmalardan yararlanmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, Türkiye'deki turizm sektöründe; sürdürülebilir turizm ilkelerini incelemek kaydıyla, "GSTC Endüstri Kriterleri"nin konaklama işletmelerinin en önemli departmanlarından biri olan housekeeping departmanına nasıl uyarlanacağını tespit etmektir. Bu bağlamda, sürdürülebilir turizm ilkelerinin housekeeping departmanının performansına olan etkileri değerlendirilmiş ve turizm endüstrisinde sürdürülebilir turizm uygulamalarının housekeeping departmanında nasıl uygulanabileceğine yönelik detaylı araştırmalar yapılmıştır.

ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bu araştırma, turizm sektöründeki sürdürülebilirlik ilkelerinin housekeeping departmanına uygulanmasını sağlayacak bir model sunarak, sektör genelinde sürdürülebilirlik bilincinin artırılmasını amaçlamaktadır. Turizm işletmelerinin çevresel ve kültürel etkilerini etkili bir şekilde yönetmelerine olanak tanıyacak bu çerçeve, sürdürülebilir turizmin sektörde benimsenmesini teşvik etmeyi hedeflemektedir. Ayrıca, sürdürülebilirlik kriterlerine uyumun housekeeping performansını nasıl etkilediğini değerlendirerek ve sürdürülebilir uygulamaların bu departmandaki etkinliğini ortaya

koyarak, işletmelerin hem çevresel hem de operasyonel açıdan daha verimli olmalarına yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

Bu araştırma, sürdürülebilir turizm politikalarının oluşturulması ve uygulanması için bir çerçeve sunarak, sektördeki karar alıcılara rehberlik edebilir ve ulusal düzeyde sürdürülebilir turizm stratejilerinin geliştirilmesine katkıda bulunabilir. Ayrıca, sürdürülebilir turizm uygulamalarının benimsenmesiyle doğal ve kültürel kaynakların gelecek nesillere aktarılmasını desteklemeyi amaçlayarak, turizmin uzun vadeli sürdürülebilirliği açısından önemli bir etki yaratabilir. Nihai olarak, bu çalışma, turizm ve işletme yönetimi alanlarındaki literatüre yeni bir bakış açısı getirmeyi ve gelecekteki benzer çalışmalara temel oluşturmayı hedeflemektedir.

ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

Bu araştırma, Global Sürdürülebilir Turizm Konseyi'nin (GSTC) endüstri kriterlerine Housekeeping departmanının nasıl uyum sağlanabileceğini inceleyerek bu çerçevenin sürdürülebilirlik ilkelerinin etkin bir biçimde uygulanmasını hedeflemektedir. Bu metodolojik tercih, sürdürülebilir turizmin housekeeping perspektifindeki özgün etkileşimlerini anlama ve vurgulama amacını taşımaktadır. Turizm sektöründeki sürdürülebilirlik pratiğine nitelikli bir katkı sağlamaktır.

Araştırma sürecinde karşılaşılan bazı sınırlılıklar mevcuttur ve bu sınırlılıklar şu şekildedir:

- Araştırma, sadece NG Phaselis Bay'ın housekeeping departmanını incelemektedir. Bu durum, elde edilen bulguların genel konaklama endüstrisi için genelleme yapma yeteneğini sınırlar. Farklı türdeki konaklama işletmelerinin veya farklı coğrafi bölgelerin dikkate alınmaması, çalışmanın genel geçerliliğini kısıtlayabilir.
- Araştırmanın odaklandığı Antalya, Türkiye'de Akdeniz Bölgesinde bir şehirdir. Bu durum, elde edilen bulguların sadece bu bölgeye ve şehre özgü olabileceği anlamına gelir. Bu nedenle, Türkiye'nin diğer bölgeleri veya

farklı ülkelerdeki konaklama işletmelerinin uyarlamalarını değerlendirmemek çalışmanın genel geçerliliğini etkileyebilir.

- Araştırma 2023-2024 yılları içinde yapılmaktadır. Bu durum, sektördeki değişimleri veya gelişmeleri güncel bir şekilde yansıtmakta zorlanabilir. Ayrıca, bu dönemde yaşanan özel olaylar veya koşullar, elde edilen bulguların genel geçerliliğini etkileyebilir.
- GSTC endüstri kriterlerinin housekeeping departmanına evrensel bir şekilde uyarlanması konusundaki bu çalışma, belirli bir kuruluş veya sektörde gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle, başka endüstri veya organizasyonlara genellemeler yaparken dikkatli olunmalıdır.
- Bu çalışmada kullanılan araştırma yöntemleri ve teknikleri belirli bir metodolojiyi yansıtmaktadır. Farklı araştırma yaklaşımları kullanıldığında, sonuçlar değişebilir.

1. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HOUSEKEEPING DEPARTMANI

Araştırmanın bu bölümünde konaklama işletmelerine uzanan yolculuk, turizmin doğuşundan başlanarak ele alınmıştır. Turizmin doğuşu, konaklama işletmeleri ele alınan konular arasında yer almaktadır.

1.1.TURİZMİN DOĞUŞU

1.1.1. Antik Çağlarda Turizm (MÖ 3200-MS 375)

Tarihin ilk dönemlerinden beri insanlar seyahat etmişlerdir. Bu çağdaki insanların seyahatlerinin esas gerekçesi yaşamsal faaliyetleriyle ilgilidir (<https://www.ozdemir.org/turizm-tarihsel-gelisimi/>). İnsanın varlığıyla başladığı bilinen bu yolculukların başlangıcı tarih öncesi dönemlere kadar uzanır. Yaklaşık bir milyon yıl insanlar Güney ve Doğu Afrika'dan kuzeye doğru; Asya ve Ortadoğu'ya bir göç hareketi yürüttükleri biliniyor. Bu göçün, insanların daha güvenli yerlere ulaşmak, barınak bulmak ve yiyecek temin etmek amacıyla gerçekleştirdikleri bir süreç olarak değerlendirilmektedir. (Sarı Çallı, 2015, ss. 7-8).

Tarih öncesi dönemlerden günümüze kadar birçok insan, turizm faaliyetleri kapsamında sürekli yaşadıkları yerden farklı bölgelere seyahat etmiştir. Turizm, sosyal, politik, kültürel, ekonomik ve hukuksal açıdan bir dizi unsuru etkileyerek farklı ırkların, kültürlerin, dillerin ve dinlerin bir araya gelmesini sağlamıştır (Akın, 2018a, ss. 99). İnsanlar, farklı destinasyonları ziyaret ederek deneyimsel eğitim almanın yanı sıra, gezip gördükleri yerlerin tarihleri, kültürleri ve coğrafi yapıları hakkında bilgi edinmişlerdir (Vatan, 2018, ss. 605).

Tarih öncesi çağlarda başlayan seyahatlere Sümerlerin, Mısırlıların Fenikelilerin, Çinlilerin, Uygurların ve Romalıların önem verdikleri bilinmektedir (Bacaklıoğlu, 2017, ss. 4). Tarihi kaynaklarda ticareti ilk defa yapanların Sümerler olduğu ve günümüzdeki anlamıyla yer değiştirme hareketini de gerçekleştiren ilk toplumun Fenikeliler olduğu

belirtilmektedir. M.Ö. 2000’li yıllarda Akdeniz’in tamamına hâkim olacak şekilde deniz ticaretine başlayan ülke de Fenikelilerdir (Sarı Çallı, 2015, ss. 9).

Yazıyı Sümerlerin, parayı da Lidyalıların bulduğu bilinmektedir. Bu gelişmeler ile ticaret ortaya çıkmış bu durum seyahat çağının başlamasını sağlamıştır (Köseoğlu, 2019, ss. 8). Ayrıca tekerleğin ilk olarak bugünkü güney Mezopotamya civarında yaklaşık M.Ö. 3500-4000 yılları arasında kullanılmaya başlandığı Mezopotamya’daki resim yazısı tabletlerinden anlaşılmaktadır (Tekin, 2014, ss. 751). Bu gelişmeler ticari amaçlı seyahatlerin M.Ö. 4000 yılında başladığını göstermektedir (Yıldız, 2011, ss. 55).

Yaşanan gelişmeler doğrultusunda tarihi süreçte insanoğlunun çeşitli sebeplerle seyahatler gerçekleştirdiği ortaya konulmaktadır. Bu seyahatler ilk çağda daha çok ticaret amaçlı yapılırken sağlık amaçlı da yapıldığı bilinmektedir. Babil Krallığı’ndaki Hammurabi kanunlarında da yiyecek içecek satışları ile ilgili düzenlemelere yer verilmiştir (Yıldırım, 2004, ss. 14). Bu dönem Hindistan’a ve Çin’e bakıldığında bu ülkelerdeki ilk gezginlerin genellikle ticari amaçlı geziler yapmış olduğu tahmin edilmektedir (Budak, 2000, ss. 7).

Antik Yunan ve Roma İmparatorluğu gibi devletlerde, turizm sorunları antik çağda ortaya çıkarken, yıllık tatiller, tatil ve turizm sezonları gibi gelişmeler, turizmle ilgili gerçekleri gün yüzüne çıkarmıştır (Eralp, 1983, ss. 3-4). Romalılar, Yunanlılardan esinlenerek seyahatin temel özelliklerini geliştirdi ve bu özellikleri, boş zamanların ve gelirin arttığı bir dönemde benimsediler. İkinci ikamet yeri ve kısa tatil kavramları, özellikle zengin ve büyüyen orta sınıf için önemli hale geldi. Roma İmparatorluğu döneminde sağlanan güvenlik ve gelişmiş ulaşım ağı, keyif amaçlı seyahatlerin başlamasına olanak tanıdı. (Yıldırım, 2004, ss. 15). Roma İmparatorluğu'nun hüküm sürdüğü dönemde, deniz ve dağ yamaçlarına yapılan yolculuklar, turizmi ön plana çıkardı. Tüm Avrupa ve Asya’da geniş bir yol ağı inşa edildi ve bu dönemde birçok rehber kitap yazıldı. Bu kitaplar, seyahat edilen bölgelerin isimlerini, sokakları, arasındaki mesafeleri ve gezilecek yerleri detaylı bir şekilde açıklıyordu (Yıldırım, 2004, ss. 15). Romalılar, kolezyumlarda düzenlenen spor etkinlikleri gibi büyük kalabalıklara hitap eden görsel etkinliklerle turizm faaliyetlerini önemli ölçüde artırmışlardır. Yılda 200 gün boyunca turizm ve seyahat faaliyetlerine ayırmış olan orta ve üst sınıf ise hamamlarda, dinlenerek ve eğlenerek zaman geçirmişlerdir (Sarı Çallı, 2015, ss. 11).

1.1.2. Orta Çağlarda Turizm (375-1453)

Orta Çağ'da dini hareketlerin önem kazandığı ve toplumları etkilediği bilinmektedir (Eralp, 1983, ss. 4). Bu seferlerin, gidiş ve dönüş yollarında yaşayan halkın kültürel etkileşimini teşvik etmiş ve bu sürecin gücü, küresel çapta önemli bir rol oynadığını ifade etmek mümkündür. Orta Çağ'da kıtalar arası ticaret de önemli bir gelişme kaydetmiştir. İpek Yolu'nun yarattığı ticaret ağı, Batı Avrupa üzerinden Ortadoğu, Türkiye, İran ve Hindistan'a kadar uzanmış, Çin ile bağlantı kurmuştur. Bu dönemi belirleyen bir diğer önemli faktör, çeşitli kültürler arasındaki sosyal ve ekonomik güçlü bağlantılardır (Eralp, 1983, ss. 3-4).

Ünlü gezgin Venedikli Marco Polo, tüccar olarak 1271-1295 yılları arasındaki yolculuğuna Venedik'ten başlamıştır. Akka'dan Anadolu'ya geçip Ortadoğu'da konakladı ve buradan İran'a ve İran üzerinden Çin'e keşfe çıktığını ve kültürleri anlatan kitabı kaleme aldığını görmekteyiz (Eralp, 1983, ss. 5; Sarı Çallı, 2015, ss. 12). Diğer bir ünlü gezgin olan İbn Battuta, 1325-1354 yılları arasındaki en uzun hac yolculuğuyla bilinir. Bu süre zarfında Afrika, İspanya ve Çin'i ziyaret etmiştir. Bu cesur gezginler, seyahat etme arzusunu çoğu insanın içinde uyandıran ve aynı zamanda hayatlarını tehlikeye atan insanlara yardım etmişlerdir (Sarı Çallı, 2015, ss. 12). Bu yolculuklar, sadece keşif ve macera arayışıyla sınırlı değildi, aynı zamanda çeşitli kültürler arasında iletişimi güçlendiren bir ortamın oluşumuna da katkıda bulunmuştur. Bu aynı zamanda, bu gezginlerin deneyimlediği yerlerde kültürel etkileşimin ve bilgi alışverişinin önemli bir parçasıydı.

Haçlı Seferleri ve İpek Yolu Ticaretinin gelişimi, seyahat, ticaret ve inanç turizminin kıtalararası ölçekte yayılmasıyla birlikte büyük bir dönüşüm yaşamıştır. Orta Çağ'da gezginlerin kıtalararası yolculukları, farklı kültürlerle karşılaşmalarını ve bu deneyimleri yazıya dökerek paylaşmalarını içermiştir.

Rönesans akımıyla birlikte sanat alanındaki çalışmaların artması, nüfusun yoğun olduğu merkezlere seyahatlerin arttığını göstermektedir. Bu dönemde, özellikle İtalya'da gerçekleşen geziler, turizmin özel örneklerini ortaya çıkarmıştır. Her yıl birçok bilim adamı, sanatçı ve öğrenci, İtalya'yı ziyaret ederek gözlemlerini kaydetmiştir (Abanoz, 2014; Azili ve Akova, 2015; Küçük, 2012). Orta Çağ'da Anadolu Türkleri tarafından

yapılan kervansaraylar, turizmde önemli bir rol oynamıştır. Anadolu Selçuklu Devleti, gezginlere hizmet vermek amacıyla kervansaraylar inşa etmiş ve deveyle yapılan kervansaraydan diğerine seyahat eden gezginlerin konaklama ve yeme-içme ihtiyaçlarını karşılamıştır. Ayrıca, Osmanlı İmparatorluğu, Anadolu'da Selçuklu Türklerinin egemenliğini devraldıktan sonra, aynı amaçla kervansarayları kullanmış ve Osmanlı döneminde yollar, köprüler inşa ederek seyahat edenlere hizmet etmiştir. Bu dönemde yaşayan gezginlerden biri olan Evliya Çelebi'nin seyahatnamesi, kültürlere ışık tutan önemli bir eserdir (Yıldırım, 2004, ss. 16-17).

1.1.3. Modern Çağlarda Turizm (1453-1789)

1350'li yıllardan sonra Avrupa'yı terk eden ve dünyaya hızla yayılan Rönesans, siyasi, sosyal ve kültürel açılardan dünyayı derinlemesine değiştirmiştir. Bu hareket, Yeni Çağ seyahat trendleri üzerinde de belirgin bir etki bırakmıştır. Rönesans, 15. yüzyılın sonlarından itibaren İtalya'da başlamış ve bu bölgeden hızla yayılarak Avrupa'nın sanat, kültür ve ekonomi merkezi haline gelmesine katkıda bulunmuştur. İtalya'da yaşanan savaşlarla birlikte, Rönesans hareketi bu dönemde Avrupa'nın turizm faaliyetlerini durduramamış, aksine hızla yayılmasına neden olmuştur (Abanoz, 2014; Azili ve Akova, 2015; Küçük, 2012) Bu dönem, turizmin tarihinde önemli bir kilometre taşı olarak kabul edilen Büyük Turların başlangıcını işaret etmiştir. Bu turlar, Türkiye'nin kalkınması açısından önemli bir rol oynayarak, Rönesans'ın getirdiği değişimlerin etkisiyle birlikte kültürel ve ekonomik anlamda zenginleşmeye katkı sağlamıştır. (Sarı Çallı, 2015, ss. 13).

Bu dönemde devletler arası ilişkilerin artması ve bilimin dünya çapında yayılması, Rönesans'la birlikte bilim ve sanattaki gelişmelerin yanı sıra seyahat etme ihtiyacını da beraberinde getirmiştir. Seyahat eden insanlara rehberlik eden kişilere olan ihtiyaç, bu süreçte belirgin hale gelmiştir (Bacaklıoğlu, 2017, ss. 5). Bu bağlamda, 1627'de bir Fransız rahip Paris şehrini ve çevresini görmek isteyenlere rehberlik eden "Yabancılar için Seyahat Kılavuz" adlı bir kitap yayınlanmıştır (Budak, 2000, ss. 7).

Turizmde önemli bir adım olan Grand Tours, 17. yüzyılda başlamış ve 19. yüzyılın başlarına kadar devam etmiştir. Özellikle İngiliz zengin ve asil genç erkekler, kültürel ve eğitim amaçlı olarak İtalya, İsviçre, Fransa ve Almanya gibi ülkeleri ziyaret etmişlerdir.

Bu turlar, gençlerin siyasi ve kültürel gelişimlerine katkı sağlamak için planlanmış ve uzun süreli seyahat rotalarını içermiştir. Bu turlara diplomatlar, devlet adamları ve varlıklı ailelerin çocukları da katılmıştır. Bazı yerlerde, rehberler gençlere eşlik etmiş ve 1606 ile 1659 arasında 1300 ziyaretçi, Hans Honc'un rehberliğinde Roma'nın turistik yerlerini görmüştür (Sarı Çallı, 2015, ss. 13-14; Yıldırım, 2004, ss.17).

İngiltere'de termal tesislerin kurulması için çaba sarf edilirken, Fransa'da Vichy ve Çek Cumhuriyeti'nde Marienbath/Marianske gibi şehirlerde termal turizm gelişmiştir (Yıldırım, 2004, ss. 17). 16. yüzyılda at arabalarının zenginler arasında yaygınlaşması, Orta Avrupa'dan başlayarak Kıta Avrupası'nda seyahat alışkanlıklarını değiştirerek ve zengin insanlar arasındaki seyahatleri yeniden yoğunlaştırmıştır (Budak, 2000, ss. 9). Bu dönem, modern seyahat ve turizm tarihinde önemli bir dönemeçtir.

Kristof Kolomb'un 1492-1502 yılları arasında gerçekleştirdiği keşifler, Küba, Jamaika, Bahamalar, Orta Amerika ve Kuzey Güney Amerika bölgelerinin keşfi gibi önemli gelişmeleri içermektedir. 1519'da Batı İspanya'dan Magellan'ın dünya turu ise bu keşiflere bir başka önemli eklemeyi temsil eder. Aynı dönemde İngiliz denizci James Cook, Pasifik Okyanusu'nda Yeni Zelanda, Yeni Kaledonya, Avustralya, Hawaii ve Amerika Kuzeydoğusu'nu keşfeder (Sarı Çallı, 2015, ss. 14).

Osmanlı İmparatorluğu'na baktığımızda, Yeniçağ'da fetihler amacıyla yapılan seyahatler göze çarpmaktadır. Bu fetihlerin sonucunda, 1517'de yapılan Çaldıran seferi ile kutsal emanetler İstanbul'a getirilmiştir. Bu olay, kültür alışverişinin gerçekleştiği ve İstanbul'daki emanetlerin o tarihten bu yana muhafaza edildiği bir dönemi temsil etmektedir. Bu emanetler, günümüzde hem yerli hem de yabancı turistler tarafından ziyaret edilmektedir (Budak, 2000, ss. 9).

1.1.4. Sanayi Devrimiyle Turizm (1789-)

Yakın dünya tarihinde, siyasette ve sanayide meydana gelen pek çok değişiklik, modern turizmin temelini atmış önemli yenilikleri içermektedir. Bu dönemdeki gelişmeler, günümüzdeki anlamıyla modern turizm faaliyetlerinin başlangıcını işaret ettiği söylenebilir (Sarı Çallı, 2015, ss. 14).

Sanayi devrimi ile birlikte, ulaşım sistemlerinin gelişimi ve kapitalist sistem içinde sosyal adalet ve refah kavramlarının önem kazanması, toplumsal değişimlere ve iletişim ağının hızla büyümesine yol açmıştır. Bu süreç, dünyanın küçülmesine ve modern turizmin temellerinin atılmasına katkıda bulunmuştur. Bu gelişmeler, teknolojik ilerlemeler ve nüfus artışı gibi faktörlere bağlı olarak turizm alanında da önemli değişikliklere neden olmuştur. 1830'larda buhar gücüyle çalışan gemilerin devreye girmesi ve demiryolu taşımacılığının gelişmesiyle birlikte zevk amaçlı seyahatler toplumda yaygınlaşmıştır (Budak, 2000, ss. 10).

Bugünkü özelliklere sahip ilk seyahat acentesi, 1841 yılında İngiltere'de Thomas Cook tarafından kurulmuştur. Thomas Cook'un kurduğu bu acente, ilk turistik faaliyeti gerçekleştirerek şehirler arası grup gezilerini pazarlamaya başlamıştır. Ajansın başlangıçta sadece Büyük Britanya'da faaliyet göstermesine rağmen, zamanla şehirler arası seyahatleri genişleterek 1867'de Paris'i de içine alacak şekilde yayılarak İngiltere dışına çıkmıştır. Bu durum, turizmin uluslararası pazarlara yönelmesinin başlangıcını göstermektedir (Eralp, 1983, ss. 14).

19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren turizm, bilimsel açıdan daha fazla ilgi görmeye başlamıştır. Turistik ürünlerin ve bölgelerin tanıtımı, benzersiz pazarlama teknikleriyle desteklenirken, turist sayısında da belirgin bir artış yaşanmıştır (Budak, 2000, ss. 11).

20. yüzyılın ilk yarısında, 1914-1918 yılları arasında Birinci Dünya Savaşı ve 1939-1945 yılları arasında İkinci Dünya Savaşı yaşanmıştır. Bu savaşlar, turizm alanında kısa süreli olumsuz etkilere yol açmıştır. Ancak savaşlar sırasında askeri ihtiyaçlar nedeniyle teknolojide gelişmeler yaşandı ve savaş sonrasında turizmde olumlu gelişmeler yaşandı. Motorlu taşıt sayısında artış gözlemlendi, uçaklar sivil ulaşımında yaygın olarak kullanılmaya başlandı, savaşlar sonrasında sivil ulaşım hızla artmıştır. Savaşların ardından ortaya çıkan yeni akımlar arasında sosyal turizm, gençlik pansiyonları, karavanlar, kamplar, ucuz motorlu taşıt taşımacılığı ve rehberli turlar gibi turistik faaliyetler öne çıkmıştır (Sarı Çallı, 2015, ss. 16).

20. yüzyılın başlarında, konaklama şirketleri ve tur organizatörleri genellikle aristokratların ve zenginlerin talep ve zevklerine göre hazırlanan otelleri, standart hizmet

verilen konaklama yerlerine dönüştürmüştür. Bu dönemde, tur operatörleri tarafından organize edilen gruplar için paket turlar, çağdaş kitle turizminin temel unsurlarından biri haline gelmiştir (Budak, 2000, ss. 12). 20. yüzyılın ikinci yarısında, uluslararası turizm sektöründeki gelişmeler, izin sürelerinde ve ücretlerde artış, güvenliğin iyileştirilmesi, tur sayılarında artış, kara ve hava taşımacılığı, tur operatörlerinin ağlarının genişletilmesi, yeni ürünlerin ve satış tekniklerinin geliştirilmesi, internetin yaygınlaşması ve bilgiye daha kolay erişim gibi faktörlere dayanmaktadır (Sarı Çallı, 2015, ss.17).

Günümüzde turizmdeki gelişmeler incelendiğinde, turizmin ticari bir olgu haline geldiği gözlemlenmektedir. Sanayi alanındaki sosyalleşme, teknoloji ve ulaşımındaki gelişmeler, turistik seyahatlerde önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda, 1925 yılında Lahey'de turizmin resmi olarak gelişmesiyle birlikte Uluslararası Resmi Turizm Reklam Kuruluşları Birliği kurulmuştur. Birliğin adı daha sonra 1969 yılında değiştirilerek Uluslararası Resmi Turizm Organizasyonları Birliği adını almış, sonrasında ise 2003 yılında Birleşmiş Milletler ile bir anlaşma imzalayarak adını Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü olarak değiştirmiştir (Bacaklıoğlu, 2017, ss. 5; Çamyamaç, 2017, ss. 163-165).

1960'lı yılların sonlarında turizmde önemli bir gelişme yaşanmıştır. Amerikalı astronotların 1969 yılında Ay'a gitmesi, turizm tarihindeki ilk uzay turizmi olayı olarak kabul edilmektedir. Bu gelişme, teknolojik ilerlemelerin turizm üzerindeki etkisini göstermesi bakımından önemlidir. Bu durum, günümüzdeki uzay turizminin de ortaya çıkmasına neden olmuştur (Sarı Çallı, 2015, ss. 17).

1.1.5. 19. Yüzyılın İkinci Yarısında Osmanlı İmparatorluğu'nda Turizm

Osmanlı Devleti, 18 ve 19. yüzyıllarda, ekonomik, idari, askeri ve turizm alanlarında Avrupa'nın gelişmelerini yakından takip ederek, değişen koşullara adapte olmaya çalıştı. Bu dönemde, Londra, Paris, Viyana gibi Avrupa şehirlerinde düzenlenen sergi ve fuarlar, binlerce kişinin ilgisini çekti. Özellikle 19. yüzyılda, bu etkinlikler, insanların farklı ülkelere seyahat etmelerine olanak tanıdığından turizmin gelişmesinde kilit bir rol oynamıştır (Olalı ve Timur, 1988).

Avrupa devletleri, artan üretimleri için pazar ve hammadde kaynakları bulma amacıyla düzenlenen sergilerle ilgili ilk adımı atan İngiltere oldu. Bu çerçevede, 1851'de Londra'da gerçekleşen Dünya Fuarı, ABD, Fransa, Hollanda, İspanya, Portekiz, Prusya, Rusya ve Hindistan gibi ülkelerden binlerce ziyaretçi çekti. Osmanlı Devleti de bu gelişmeleri yakından takip ederek, söz konusu fuara katılmıştır. Ceride-i Havadis gazetesinin 24 Zilkade 1266 (1 Ekim 1850) tarihli yayınına göre, Osmanlı İmparatorluğu'nun fuara katılma amacı, ülkenin topraklarının verimliliğini sergilemek ve Osmanlı tebaasının tarım, sanayi ve sanattaki önemini vurgulamaktır. Bu katılım, Osmanlı Devleti'nin alanındaki yetkinliğini kanıtladığı ve hükümetin ülkenin kalkınması için gösterdiği çabaları ortaya koyduğu bir platform olarak değerlendirilebilir (Önsoy, 1983).

19. yüzyıl Osmanlı İmparatorluğu, dünya turizminin önemli bir destinasyonu haline gelmiştir. İmparatorluğun etnik çeşitliliği, farklı milletlerin çeşitli amaçlarla iç yolculuklar gerçekleştirmesine olanak tanımıştır. Ayrıca, Osmanlı toprakları ticari ve dini açıdan büyük bir turizm potansiyeline sahipti. Mekke, Medine ve Kudüs gibi kutsal şehirler, dünya çapından ziyaretçi çekmiştir. Misyonerlik faaliyetleri de Osmanlı turizminin gelişimine katkı sağlamıştır; Batı'da yayılan raporlar ve yazılar, Osmanlı topraklarına olan ilgiyi artırdı ve turist sayısının artmasına neden olmuştur (Nance, 2007).

19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren, Osmanlı toprakları giderek daha fazla turisti çekmeye başlamıştır. Bu artan taleple birlikte, yeni liman kentlerinde konaklama seçenekleri, restoranlar ve eğlence mekanları hızla gelişti. Turistlerin ulaşım, konaklama, yemek, eğlence gibi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yeni tesisler oluşturulmuştur (Özdemir, 2011).

18 ve 19. yüzyıllarda, turistik alanlarda yatırım yapma konusunda hükümetten izin alma çabaları bazı girişimciler arasında yaygın hale gelmiştir. Bu çerçevede, İngiliz girişimci Cems Misiri, 1864'te Beyoğlu ve İstanbul'da birçok tarihi eserin yapılması için hükümete başvuruda bulunmuştur. Aynı zamanda, bölgede oteller inşa etmek amacıyla "Osmanlı Otelciler kumpanyası" adında bir şirket kurma izni için başvuruda bulunmuştur (Çetin, 2018).

Özellikle 1883'teki Doğu Ekspresi'nin ilk seyahati, İstanbul ile yarım düzine ülkeden Avrupa'ya olan bağlantısıyla birlikte, Osmanlı ülkelerinin turizm potansiyelini

daha da artırmıştır. Bu dönemdeki girişimcilerin izin alma süreçleri, Osmanlı turizminin gelişimine katkı sağlamış ve turistik tesislerin inşası için uygun ortamı oluşturmuştur (Özdemir, 2011).

Wagon-Li şirketinin Doğu Ekspresi treni, 1883-1977 yılları arasında Paris-İstanbul hattında demiryolu hizmetleri sunmuştur. Doğu Ekspresi olarak bilinen bu trenin seferleri, Birinci Dünya Savaşı sırasında kesintiye uğramış ve 1977 yılında Devlet Demiryollarına devredilerek Türkiye'yi terk etmiştir (Sarı Çallı, 2015, ss. 18).

Birinci Dünya Savaşı sırasında Almanya ve Osmanlı İmparatorluğu arasındaki ittifak, turizm alanına da etki etmiştir. Savaşın ortasında, Alman turistler İstanbul'a gelerek Osmanlı coğrafyasını ziyaret etmişlerdir. Bu turistlerden biri olan Ernest Erman, Osmanlı topraklarının doğal güzellikleri ve tarihi eserleri hakkında bir mektup yazarak bu bölgenin turizm potansiyeline dikkat çekmiştir. Talat Paşa, bu mektup üzerine turizmin gelişmesine yönelik tedbirler alınmasını talep etmiş, bu çerçevede İstanbul Valiliği ile ortak bir girişim kurulmuş ve turizmi teşvik etmek amacıyla oteller ve eğlence mekanları açılması gibi önlemler planlanmıştır. Ancak, savaşın olumsuz etkileri ve savaş sonrası koşullar, planlanan turizm girişimlerinin uygulanmasını zorlaştırmıştır. Balkan Savaşları, Birinci Dünya Savaşı ve Kurtuluş Savaşı gibi çalkantılı dönemler, ekonomik faaliyetlerin yanı sıra turizmi de olumsuz etkilemiş ve İstanbul'a bir mülteci akınına neden olmuştur. Özellikle 1917 yılında Rusya'daki olaylar, büyük bir Rus mülteci akınının İstanbul'a gelmesine yol açmıştır, bu da İstanbul'daki eğlence mekanlarının ve restoranların gelişimine katkıda bulunmuştur (Yıldırım, 2004, ss. 29).

Tüm bu gelişmelere rağmen, Osmanlı İmparatorluğu döneminde turizm anlayışı, diğer ülkelerdeki benzer turizm girişimlerine kıyasla daha sınırlıdır. Herhangi bir özel veya resmi turizm kuruluşunun mevcut olmaması, turizmin sınırlı kaldığını göstermektedir (Köseoğlu, 2019, ss. 8-12).

1.2.KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN TANIMI

Yapılan araştırmalar, insanların binlerce yıldır çeşitli amaçlarla seyahat ettiğini göstermektedir. Seyahatler sırasında ilk öncelikleri geçici konaklama olmuş ve ardından yeme-içme gibi temel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla barınaklar inşa etmişlerdir. Bu

barınaklar, seyahat mesafeleri arttıkça daha modern ve işlevsel tesislere dönüşmüştür. İçinde en yaygın ve en eski işletmelerden biri otel işletmeleridir.

Turizm ürününün oluşturulmasında konaklama işletmeleri önemli bir rol oynamaktadır. Bu işletmeler, turistik faaliyetlere katılan bireylere güvenli konaklama imkanları sunarak, konfor, dinlenme, yeme-içme ve eğlence gibi ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlamaktadır. Otel, motel, tatil köyü, pansiyon, dağ oteli, termal tesisler gibi çeşitli türlerde hizmet veren konaklama firmaları bulunmaktadır. Bu tesisler, konaklama süreçleri boyunca yeme-içme ve kısmen eğlence ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla tasarlanmıştır. Özellikle oteller, turizm faaliyetlerinin ve konaklama işletmelerinin statik birer unsurunu oluşturarak, sektörün önemli bir bileşenini temsil etmektedirler (Kozak, 2012, ss. 57).

Turizm faaliyetlerinin bir sonucu olarak gelişen ve sürekli değişen konaklama işletmeleri, turistik ürün ve hizmetlerin sunumunda önemli bir rol oynamaktadır (Şen, 2012, ss. 70). Konaklama işletmeleri, bireylerin belirli bir süre içinde barınma, yeme-içme ve eğlence gibi ihtiyaçlarını karşılayan ve bunun yanında kâr elde etmeyi amaçlayan işletmeler olarak tanımlanmaktadır (Toker, 2006, ss. 1). Konaklama işletmelerinin ortaya çıkmasının nedeni, insanların yaşadıkları yerlerden farklı yerlere seyahat ettiklerinde duydukları geçici barınma ihtiyacıdır. Konaklama işletmeleri, Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'ne göre; "Geceleme ihtiyacını karşılamak temel fonksiyonu olan, ancak yeme-içme, eğlence gibi diğer ihtiyaçlar için de destekleyici ve tamamlayıcı birimlere sahip olan tesislerdir" (Azaltun ve Kaya, 2010, ss. 1-2).

Konaklama işletmeleri turizm sektörünün bir parçasıdır ve turistlere hizmet kalitesi ve konfor açısından iyi bir konaklama deneyimi sağlamayı hedefler. Otel, konaklama işletmelerinin en eski ve en yaygın olanıdır. Otel işletmelerinin ne olduğu, farklı uzmanlar ve kuruluşlar tarafından zaman içinde farklı şekillerde tanımlanmıştır, ancak bu tanımlar arasında tam bir uyum yoktur (Şener, 2001, ss. 5).

"Olalı ve Korzay oteli şöyle tanımlamaktadır.": "Otel, maddi ve sosyal değerler olarak yapı, teknik donanım, konfor ve bakım koşulları, manevi değerler olarak personelin hizmet kalitesi ile medeni bir insanın istediği kalitede geçici barınma ve kısmi

beslenme ihtiyaçlarını karşılamak üzere ekonomik, sosyal ve disiplinli bir işletmedir.” (Olalı ve Korzay, 1989, ss. 25).

Barutçugil ise “Otel, insanların geçici olarak yer değiştirme ve barınma ihtiyaçlarını karşılamak için hizmet veren ve bu amaçla belirli standartlarda donatılmış tesislerde faaliyet gösteren ticari işletmelerdir” (Barutçugil, 1984, ss. 38).

Uluslararası Turizm Akademisi, oteli şöyle tanımlamaktadır: “Otel, insanların bir bedel karşılığında konaklayabileceği ve yeme-içme ihtiyaçlarını giderebileceği genel bir yerdir” (Aktaran Şener, 2001, ss. 6).

1.3.KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Kültür ve Turizm Bakanlığı, Türkiye Oteller Federasyonu ve Turizm Yatırımcılar Derneğine (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2024), (Türkiye Oteller Federasyonu, 2024) ve (Turizm Yatırımcılar Derneği, 2024) göre, Türkiye’de konaklama sektörünün düzenlenmesine yönelik önemli bir belge olan Tesis Nitelikleri Yönetmeliği (TNY), 2018 yılında Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanmıştır. Bu yönetmelik, konaklama tesislerinin işletme süreçlerine ilişkin usul ve esasları belirlemekte olup, temel amacı, tesislerin belirli standartlara uygun olarak işletilmesini ve konuklara güvenli ve konforlu bir konaklama deneyimi sunulmasını sağlamaktadır.

Tesis Nitelikleri Yönetmeliği’nin (TNY) kapsamı oldukça geniştir ve Türkiye’deki tüm konaklama tesislerini içermektedir. Otellerden pansiyonlara, motellerden kampinglere, bungalov köylerinden apart otellere kadar birçok farklı tesis bu yönetmelik kapsamında değerlendirilmektedir.

Yönetmelikte yer alan önemli maddeler arasında yıldız sınıflandırması büyük bir öneme sahiptir. Tesisler, 1 ila 5 yıldıza kadar sınıflandırılarak her bir kategoride sahip olmaları gereken asgari şartlar belirtilmektedir. Bu şartlar, tesis binasının durumu, oda donanımları, hijyen koşulları, personel nitelikleri ve sunulan hizmetler gibi temel unsurları içermektedir.

Belgelendirme süreci de yönetmelikte önemli bir yer tutmaktadır. Tesislerin Tesis Nitelikleri Yönetmeliği (TNY) uygun olarak işletilebilmesi için Kültür ve Turizm

Bakanlığı'ndan belge almaları gerekmektedir. Bu belge, tesisin yönetmelikte belirtilen standartlara uygun olduğunu ve konaklama hizmeti sunmaya yetkili olduğunu göstermektedir. Ayrıca, tesisler periyodik olarak Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından denetlenmektedir. Bu denetimlerde, tesislerin yönetmelikte belirtilen şartlara uygun olup olmadığı kontrol edilir ve idari yaptırımlarla sonuçlanabilecek herhangi bir uygunsuzluk tespit edilirse gerekli önlemler alınmaktadır.

Tesis Nitelikleri Yönetmeliği, Türkiye'deki konaklama sektöründe standartları belirleyerek hem tesis işletmecilerine rehberlik sağlamakta hem de misafirlere güvenli ve kaliteli bir konaklama deneyimi sunulmasını temin etmektedir. Bu yönetmelik sayesinde sektörün genel kalite standardının artması ve uluslararası rekabette daha güçlü bir konumda olunması hedeflenmektedir.

Konaklama işletmelerini kategorize etmek ve işlevlerine göre sınıflandırmak, değerlendirme sürecinde önemli bir yöntem olacaktır. İnsanların değişen taleplerine yanıt verebilmek ve zevklerine uygun seçenekler sunabilmek adına konaklama şirketleri sürekli olarak yeni trendler geliştirmektedir. Bu dinamik sektör, insanların çeşitlenen beklentilerine hızlı bir şekilde adapte olmaya çalışarak, sürekli güncellenen taleplere cevap vermektedir. Bu çeşitlilik, konaklama işletmelerini çok yönlü ve farklı hizmetleri sunan kuruluşlar haline getirmiştir.

Günümüzde konaklama şirketleri sadece konaklama imkânı sunmakla kalmayıp, aynı zamanda müşterilere çeşitli hizmetler de sunmaktadır. İnsanlar, sadece konaklamadan öte, manevi tatminlerine ve kişisel zevklerine önem vermeye başlamışlardır. Bu nedenle, konaklama şirketleri sadece bir gece geçirilen bir yer olmanın ötesinde, müşterilere özel deneyimler sunma amacını taşımaktadır. Bu şirketlerin çeşitliliği, müşteri memnuniyetini artırmak ve farklı taleplere uygun hizmetler sunmak açısından büyük bir önem taşımaktadır (Eraslan, 2004).

Uluslararası bir standart ve şablon olmasa da konaklama işletmelerini sınıflandırmaya yönelik her ülkenin kendi kriterlerine ve ihtiyaçlarına uygun düzenlemeleri bulunmaktadır (Gökdeniz ve Dinç, 2003). Bu sınıflandırma sistemleri, bir dizi kriteri karşılamak üzere tasarlanmıştır, örneğin yatak kapasiteleri, sunulan hizmet çeşitliliği, konfor düzeyi, fiziksel yapılar ve yönetim hedefleri gibi. Bu kriterler, 14 Ekim

1993 tarihinde kabul edilen ve 21728 sayılı 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu çerçevesinde 2012 Sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan "Turizm Yatırım ve İşletmelerinin Nitelikleri" Yönetmeliği'nde belirlenen standartları içermektedir (Şener, 2001).

1.3.1. Ana Konaklama İşletmeleri

Otel işletmeleri, konaklama hizmetlerinin yanı sıra müşterilerine yiyecek-içecek hizmetleri de sunan ve aynı zamanda eğlence gibi çeşitli destekleyici hizmetler sağlayan işletmelerdir. Bu hizmetler geniş bir yelpazede sunulmaktadır. Ana konaklama işletmesi Yönetmelikte: "Yapısı, donanımı, konforu ve müşteri hizmetlerinin kalitesi gibi unsurlarıyla, medeni bir insanın isteyeceği kalitede geçici konaklama, yeme-içme ve eğlence ihtiyaçlarını karşılayan ücretli konaklama" şeklinde tanımlanmaktadır (<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr>). Çeşitleri mevcuttur.

- Motel işletmeleri: Otellerden farklı olarak yerleşim bölgelerinde değil, genellikle yollarda, otoyol güzergahlarında veya şehir merkezlerine yakın bölgelerde konumlanır. Bu tesisler genellikle yerel olarak inşa edilen konaklama birimleridir ve özellikle yolda seyahat edenlere barınma, konaklama, yeme-içme gibi temel hizmetleri sağlamak amacıyla kurulmuştur. Türkiye’de, bu tür işletmelerin en az 10 odası olması gereken kriterlere uyması beklenmektedir (<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr>).
- Tatil köyleri: Arkeolojik ve turistik merkezlerin çevresinde yer alan, doğal güzelliklere sahip köylerdir. Nüfusun yoğun olduğu ve konaklama hizmetlerinin yaygın olarak sunulduğu bölgelerde bulunan ücret karşılığında eğlence ve spor alanında ek hizmetler sunan konaklama sağlayıcılarıdır. Mevzuata göre minimum 60 oda olması gerekmektedir (<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr>).
- Pansiyon işletmeleri: Konaklama sektöründeki en küçük ölçekli işletmelerden biridir, en az 5 odaya sahip olmalıdır. Bu tesisler, yiyecek ve içecek servisleri sunmanın yanı sıra konaklama hizmetleri de sağlar. Ayrıca, müşteriler istedikleri takdirde kendi yemeklerini hazırlayabilecekleri bazı

işletmelerde kendi yemeklerini hazırlayabilme olanağına sahiptirler (<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr>).

- Kamp işletmeleri: Genellikle motellerden farklı olarak, otoyol kenarları veya doğa koruma alanları gibi doğanın içinde, deniz, göl, dağ, orman gibi etkileyici çevresel alanlarda konumlanır. Bu tesisler, konaklama sağlayıcılarından ayrılarak misafirlerinin tüm ihtiyaçlarını kendi başlarına karşılarlar. Kanuna göre, en az 30 konuk ağırlayabilen veya kamp yapma imkanı sunabilen nitelikli tesisler olarak kabul edilmektedirler (<http://www.mevzuat.adalet.gov.tr>).
- Glamping İşletmeleri: Glamping, "glamorous" (büyüleyici) ve "camping" (kamp yapmak) kelimelerinin birleşiminden oluşan, doğada lüks ve konforlu bir konaklama deneyimi sunan bir tatil türüdür. Geleneksel kampçılığın aksine, glamping, doğanın güzelliklerini keşfederken modern yaşamın konforlarını ve lüksünü sunar (Kültür ve Turizm Bakanlığı 23/09/2022 sayı 31962). Glamping, geleneksel kampçılık tecrübelerinin aksine doğayla etkileşimli ancak gösterişli ve konforlu bir konaklama imkanı sunan bir seyahat modelidir (Düzgün, 2021). Bu tür, genellikle büyük ve sağlam çadırlar ile yapılır ve konuklara yatak, banyo ve bazı durumlarda klima, jakuzi gibi lüks fırsatlar sağlamaktadır (Van Der Linden, 2015). Ayrıca, glamping tesisleri çoğunlukla doğal güzelliklere sahip sakin yörelerde konuklara restoran, bar, spa gibi ek hizmetler sağlamaktadır (Jokkala, 2023). Bu konaklama çeşidinin geleneksel kampçılığa göre daha yüksek maliyeti ve bazı tesislerin doğayı olumsuz etkilemesi gibi engelleri de bulunmaktadır (Ecemiş, 2023). Glamping için özellikle Ege ve Akdeniz bölgelerinde tanınmış bir destinasyon olup, Kapadokya, Fethiye, Cunda Adası ve Kazdağları gibi tanınmış yörelerde birçok glamping tesisi bulunmaktadır (Etstur, 2024).

1.3.2. Yardımcı Konaklama İşletmeleri

Ana konaklama işletmelerinin dışında tercih edilen yardımcı konaklama işletmeleri de bulunmaktadır.

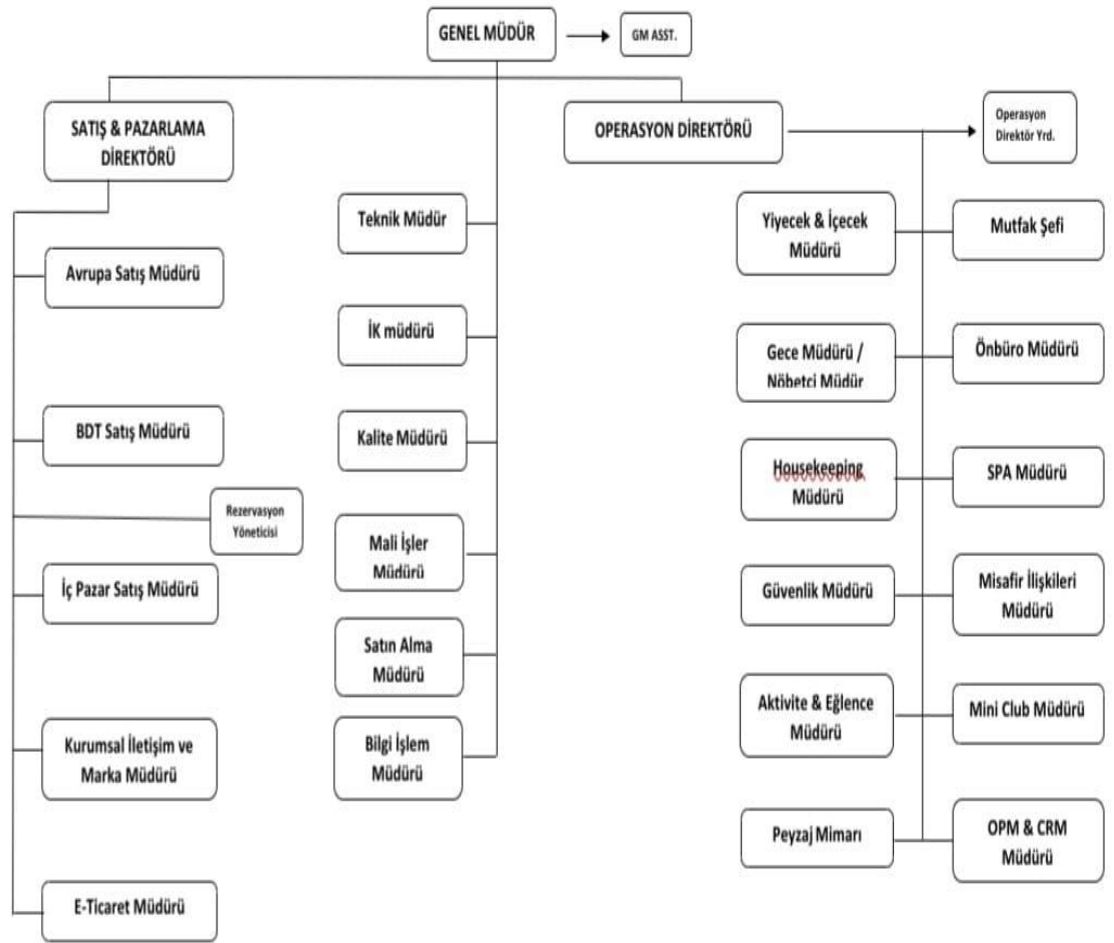
- Apart Otel İşletmeleri: Genellikle otel veya tatil köyü merkezli firmalardır. Müşteriler, konakladıkları apart otellerde kendi yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılayabilmek için mutfakları kullanabilirler. Bu tesisler, genellikle bağımsız evler olarak tasarlanmış olan villa veya apartman yapılarından oluşur. Genel işletme prosedürleri, otellerle benzerlik gösteren konaklama işletmeleridir.
- İkincil konutlar: Yazlık ev yapısında olup bağımsız birimlerden meydana gelir. Bu konutlar, genellikle iç turizme katkı sağlamak amacıyla tasarlanmış ve inşa edilmiştir.
- Oberj İşletmeleri: Dağ evi olarak da adlandırılan işletmelerdir. Genellikle spor ve avcılık yapmalara hizmet vermektedir. Bu amaç için tasarlanmışlardır. Aynı zamanda standartlara göre en az 1 yıldızlı otellerin sahip oldukları özelliklere sahip olmaları gerekir.
- Hostel İşletmeleri: En az 10 odası bulunan konaklama yerleri olarak tanımlanabilir. Bu işletmeler, apartmanlar ve pansiyonlarda kalan müşterilere kendi yemeklerini hazırlama imkânı sunarlar.
- Yüzer tesis işletmeleri: Konaklama hizmetleri sunan ve deniz üzerinde bulunan açık deniz gemileridir. Bu tesisler, kendi başlarına veya dışardan bir kuvvetin yardımıyla hareket edebilen turizm yatırımlarıdır. Turizm yatırım belgesine sahip olmayan işletmelerdir.
- Motorlu karavan işletmeleri: Müşterilere karayollarında seyahat ederken dinlenme ve konaklama imkânı sunan işletmelerdir. Bu tesisler, en az iki yatak kapasitesine sahip olup, yüzen tesislere benzer şekilde mobil bir işlevselliğe sahiptirler.
- Kırsal turizm işletmeleri: Bireysel veya toplu olarak hizmet sunabilen ve genellikle yaylalarda faaliyet gösteren işletmelerdir. Bu tür işletmeler, genellikle bakanlık tarafından belirlenen sınırlar içinde faaliyet gösterir ve geliştirilebilir hizmetler sunma yeteneğine sahiptirler.

1.4.KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ORGANİZASYON YAPISI

Konaklama işletmelerinin organizasyon yapıları, işletmenin büyüklüğüne, türüne ve karmaşıklığına göre farklılık göstermektedir. Fakat genel olarak, konaklama işletmelerinin organizasyon yapısında üç temel departman bulunmaktadır (Akıncı ve Kayalar, 2010; Coşkun, 2013). Ön büro departmanı; misafir kabul ve kayıt işlemlerinin yapıldığı, otel odalarının tahsisi ve anahtar tesliminin yapıldığı departmandır (Kızıldemir, 2012). Bu departman misafir talep ve şikayetlerini almak ve çözmek, misafir hesaplarının takibi ve tahsilatını yapmak gibi görevleri vardır (Öztürk ve Pekduyurucu, 2017). Otel tesisleri ve hizmetleri hakkında bilgi vermeye ve misafirlerin otel dışı aktivitelere yönlendirilmesine odaklanmaktadır (Ünlüöner vd., 2007).

Yiyecek ve içecek departmanı; Restoran ve barlarda yiyecek ve içecek hazırlama ve servis edilen alandır (Tekin & Deniz, 2015). Kahvaltı, öğle yemeği, akşam yemeği ve ara öğünler için menü bu departmanda hazırlanmaktadır (Ivanovic vd., 2015). Departmanda verilen hizmetler arasında, özel davetler ve organizasyonlar için catering hizmeti vermek ve yiyecek ve içecek stoklarının kontrolü ve sipariş vermek vardır (Abukhalifeh & Mat Som, 2012). Yiyecek ve içecek hijyen ve güvenliği ile ilgili düzenlemelere uyma bu departmanın odaklandığı önemli bir noktadır (Demir ve Öztürk, 2019).

Housekeeping Departmanı, konaklama işletmelerinde otel odalarının ve ortak alanların temizliği, düzeni ve bakımından sorumlu departmandır. Bu departman, misafirlerin konforlu ve keyifli bir konaklama deneyimi yaşaması için kritik öneme sahiptir (Gül, 2007; İnceöz, 2017).



Şekil 1: İşletmenin Organizasyon Yapısı

1.5.KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HOUSEKEEPING DEPARTMANI

Konaklama işletmelerinde, Housekeeping departmanının tam bir karşılığı bulunmamaktadır. Genellikle "kat hizmetleri" olarak ifade edilen terim, uluslararası literatürde "Housekeeping" olarak adlandırılmaktadır (Erdem, 2010, ss. 167). Otellerde Housekeeping departmanının temel rolü, otelin genel temizlik, dekorasyon, bakım ve düzenini sağlamaktır. Bu kapsamda, misafir odalarının günlük temizliği ve bakımı ile genel alanların temizliği ve bakımı gibi görevleri de yerine getirilmektedir (OTED, 2003, ss. 78). Bu görevlerin geniş bir alanı kapsaması departmanın önemini artırmaktadır (Erdem, 2010, ss. 166).

Otelin temel görevi, müşterilere en üst düzeyde hizmet sunmaktır. Müşteriler, genellikle belirli birimlerle doğrudan etkileşimde bulunurken, bazı birimlerin varlığından haberdar olmayabilir. Housekeeping departmanı çalışanları, müşterilerle birebir görüşmeler yapmasa da misafir memnuniyetini sağlamak için yoğun çaba ve fiziksel güç sarf eder (Casado, 2000, ss. 78). Fiziksel gücün ötesinde, kaliteyi ön planda tutan ve müşteri deneyimine odaklanan bu departman, şirketin operasyonları ve performansı üzerinde önemli bir etki oluşturur (Seymen, Erdem ve Gül, 2008, ss. 8).

Otel müşterileri, konaklama süresince genellikle zamanlarını otel hizmetlerinden yararlanarak geçirdikleri için housekeeping departmanı, otelin işleyişi açısından büyük bir öneme sahiptir. Housekeeping tarafından gerçekleştirilen görevler, otelin günlük işleyişini etkiler ve genel işlev açısından kritik bir rol oynar. Bu nedenle, temizlik ekibi, otelin temizlik standartlarını korumak ve misafirlerin rahatlığını sağlamak için büyük bir sorumluluk taşır. (Gray ve Liguori, 1990, ss. 134).

Housekeeping departmanının öncelikli sorumlulukları arasında temizlik, düzen ve bakım bulunmaktadır. Departman, görevlerini yerine getirirken hijyen standartlarına uygunluğu özellikle ön planda tutmalıdır. Bu yaklaşım, sadece temiz ve bakımlı bir ortam sağlamakla kalmaz, aynı zamanda müşteri memnuniyetini de güvence altına alır. Ayrıca, mekâna estetik bir görünüm kazandırarak olumlu bir atmosfer oluşturmak da departmanın hedefleri arasında yer almaktadır (Ateşoğlu, 2019, ss. 45). Personelin tutum ve

davranışları, şirketin imajı bakımından büyük bir öneme sahiptir çünkü hizmet, doğrudan çalışanlar aracılığıyla sunulmakta ve müşterilere özel alanlarda hizmet verilmektedir (Çakıcı, 2002).

Housekeeping departmanına bağlı olan çamaşırhane birimi, müşteri memnuniyetinin sağlanmasında kritik bir rol oynar. Çamaşır hijyeni, çamaşırların uygun temizlik standartlarına göre alınması, yıkanması, kurutulması ve ütülenmesi süreçlerini içerir (Seymen ve Gül, 2004). Housekeeping departmanının sorumlulukları ve otel için taşıdığı önem göz önüne alındığında, stratejik bir konumda olduğu açıkça ortaya çıkmaktadır (Martin, 1990, ss. 119). Housekeeping Departmanı, çeşitli görevlerini sistematik bir yapı içinde yerine getirerek, işleyişin düzenli bir şekilde devam etmesine katkıda bulunmaktadır.

1.5.1. Housekeeping Departmanının Tanımı ve Görevleri

Housekeeping Departmanı, otel odalarının ve ortak alanların temizliği ve bakımının odaklandığı departmandır. Bu departman nevresim ve havluların değişimi, otel odalarında ihtiyaç duyulan malzemelerin temini sağlamaktadır. Misafirlere gelen taleplere yanıt vermeye odaklanır ve oda içi ikramların kontrolünü yapmaktadır (Bhatnagar & Nim, 2019; Das vd., 2021; George ve Hancer, 2008).

1.5.2. Housekeeping Departmanının Organizasyon Yapısı

Housekeeping departmanı, bir otel işletmesinde temizlik ve bakımın etkin bir şekilde gerçekleştirilmesinden sorumlu bir departmandır. Housekeeping Departmanının organizasyon yapısı, departmanın doğru işleyişini sağlamak açısından önemlidir.

Housekeeping departmanının organizasyon yapısı, otel işletmesinin büyüklüğüne, türüne göre değişmektedir. Housekeeping departmanında kademeli bir hiyerarşi bulunmaktadır (Akoğlan Kozak, 2002).

Organizasyon şeması, işletmenin yapısının şematik temsilini sunar ve departmandaki hiyerarşiyi, görev dağılımlarını ve sorumlulukları gösterir (Gonalaki,

2010). Housekeeping personelinin ve yöneticilerinin üniformaları, farklı olup departman içinde ayrıt edilebilmelerini sağlar. Bu üniformaların temiz ve düzenli olması önemlidir ve personelin rahat edebileceği şekilde seçilir. Temizlik yapılırken rahatlık sağlayacak şekilde tasarlanmış olmaları önemlidir. Detaylara verilen önem ve çalışma standartlarının titizlikle uygulanması, departmanın doğru ve etkili bir şekilde çalışması için kilit öneme sahiptir (Tyraki, 2013).

Housekeeping Müdürü, Housekeeping departmanından sorumludur. Müdür departman bütçesini yönetir ve departman personelinin denetlemektir (Üngüren, 2008). Ayrıca departmanın tüm iş süreçlerini oluşturur, tüm çalışanları denetler, yönetir. Departmanın diğer birimlerle ve otel yönetimiyle iş birliği içinde olmasını sağlar. Kat Şefi odaların temizliğinden ve bakımından sorumlu olup beraberinde, kat görevlilerini yönetmekte ve denetlemektedir. Misafir taleplerini karşılar ve şikâyetleri çözüme kavuşturur. Departman müdürüne raporlar sunmaktadır (Gül, 2007). Otel odalarının ve ortak alanların temizliğinden kat görevlisi sorumludur. Misafir taleplerini karşılamaktadır. Genel alan görevlileri, otelin genel alanlarının temizlik ve bakımından sorumludur, lobiden restorana ve havuz alanlarına kadar geniş bir yelpazeyi kapsar. Genel alan şefleri yapılan işleri ve kalitesini denetler. Çamaşırhane Şefi ve çalışanları ise, tüm departmanların temiz ve hijyenik bir şekilde giyinmelerinden, ayrıca odaların çarşaf, havlu ve yastık kılıfının yıkanıp ütülenmesinden sorumludur (Bucak, 2007; Kovoussi Ch., Kaklea Ch., 2005).

Tablo 1: NG Phaselis Bay Housekeeping Departmanının Genel Görev ve Sorumlulukları

Housekeeping Müdürü	Tesisin kalite standartlarını koruyarak housekeeping departmanının işleyişini kesintisiz bir şekilde yürütülmesini sağlamak. Personel işe alımı sürecini yönetmek, kriterleri belirlemek ve görüşmeler yapmak. Personel performansını değerlendirmek ve gelişimlerini sağlamak için eğitim planları hazırlamak ve uygulamak. Tesisin bütçe planlamasını yapmak, harcamaları izlemek ve gerektiğinde revize etmek. Personel vardiyalarını hazırlamak ve izinleri düzenlemek, iş planını oluşturmak ve takip etmek. Odaların, genel alanların ve diğer tesis bölgelerinin temizlik ve düzenini organize etmek ve kontrol etmek.
---------------------	---

	Çamaşırhane hizmetlerinin aksamadan yürütülmesini sağlamak ve personel yönetimi yapmak. Temizlik malzemelerinin etkin ve amaca uygun kullanımını sağlamak ve denetlemek. Tesisin ilaçlama işlemlerini planlamak ve koordine etmek. Kalite standartlarına uygun housekeeping departmanının yönetmeliklerini oluşturmak ve güncellemek. Ekstra personel ihtiyaçlarını belirlemek ve işe alım sürecini yönetmek. Odaların hasarlarını tespit etmek ve Mali İşler Müdürlüğü ile koordineli bir şekilde rapor etmek. Arızaların tespit edilmesi ve giderilmesi sürecini takip etmek. Personelin iş sağlığı ve güvenliği konularında eğitim almasını sağlamak ve uygulamak. Personel performansını düzenli olarak değerlendirmek ve gelişimlerini sağlamak. Atık Yönetimi ve atık ayrışımını Sıfır atık mevzuatına göre uygulamak ve uygulatmak. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Housekeeping Müdür Yardımcısı	Tüm otel odalarının ve genel mekanların temizliğini sağlamak ve personelin talimatlara uygun olarak çalışmasını kontrol etmek. Günlük Maid raporlarını hazırlamak ve Genel Alanlar/Kat Şefi tarafından yapılan çalışma programını kontrol etmek. Housekeeping departmanındaki arızaları tespit ederek Teknik Servise bildiriminin yapılmasını sağlamak ve kontrol etmek. Satınalma yoluyla veya depodan eksik ekipman ve malzemelerin tedarikini sağlamak. Kayıp eşyaları prosedüre uygun şekilde kayıt altına alınmasını sağlayarak muhafaza etmek ve takibini yapmak. VIP düzenlerini prosedüre göre takip etmek ve kontrol etmek. Aylık ve yıllık sayımları yapılmasını sağlamak ve denetlemek. Personelin haftalık çalışma programını ve aylık puantajını hazırlamak ve denetlemek.

	Misafir istek ve şikayetlerini ele almak, ilgili birimlere bilgi vermek ve takibini yapmak. Yangın talimatları, acil eylem planları ve iş güvenliği talimatlarına uymak ve uygulamak. Atık Yönetimi ve atık ayrışımını Sıfır atık mevzuatına göre uygulamak ve uygulatmak. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Çamaşırhane Şefi	Misafir taleplerine uygun olarak odalardan çamaşırların alınması, temizlenmesi ve otelin standartlarına göre düzenlenerek odalara geri bırakılmasının sağlanması. Misafir çamaşırlarının alınması ve temizlenmesi sürecinin kayıt altına alınması, günlük olarak kontrol edilmesi ve bir sonraki günün başında departman müdürünün onayına sunulması. Misafir çamaşırlarının detaylı bir şekilde listelenerek kaydedilmesi ve raporlanması. Vardiya bitmeden önce gerekli bilgilerin sonraki nöbetçiye aktarılması ve ertesi gün yapılan kayıtların kontrol edilmesi. Sürekli olarak eğitimlere katılarak öğrenmeye açık olunması. Tüm personel üniformalarının standartlara uygun şekilde temizlenmesinin kontrol edilmesi ve gerekli durumlarda çamaşırhaneye geri gönderilmesi. Personel üniformalarının teslim alınması ve teslim edilmesi organizasyonunun düzenli bir şekilde yapılması ve takip edilmesi. Tadilat gereken ürünlerin ayıklanması ve terziye yönlendirilmesi. Çamaşırhane çalışanlarıyla iletişim içinde olunması ve bilgi paylaşımının düzenli bir şekilde yapılması. Planlanmış tekstil sayımlarının yapılması ve raporlanması. Çamaşırhanede kullanılan makinelerin periyodik bakım ve kontrollerinin yapılması. Problemlerin Housekeeping Müdürü ve Yardımcısına bildirilmesi ve çözüm sürecinin takip edilmesi.

	Aylık ve yıllık sayımları yapılmasını sağlamak ve denetlemek. Atık Yönetimi ve atık ayrışımını Sıfır atık mevzuatına göre uygulamak ve uygulatmak. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Kat Şefi	Sorumlu olduğu bölgenin temizlik, bakım ve düzenini sağlamak. Ön büro departmanından gelen blokaj ve check-out listeleri doğrultusunda kat görevlisi raporlarını hazırlamak ve dağıtmak. Oda durumunu ve konaklayan kişi sayısını belirlemek amacıyla kat görevlisi raporlarından faydalanarak günlük raporları hazırlamak ve ilgili departmanlara iletmek. Ön büro tarafından bildirilen check-out olmuş odaların yeni misafirler için hazırlanmasını sağlamak ve ilgili departmanlara bildirmek. Sorumlu olduğu bölgedeki malzeme envanterinin her ay sonu sayımını yapmak ve yöneticilere bildirmek. Maid ve houseman işlerini organize etmek ve takip etmek. Oda temizliğinin talimatlara uygunluğunu belirlemek için oda kontrol raporları hazırlamak ve yöneticilere iletmek. Kat görevlilerine anahtarları teslim etmek ve almak, bu işlemleri yöneticilere bildirmek. Kayıp eşyaların talimatlara uygun olarak ilgili departmana teslim edilmesini sağlamak. Kullanılan araç ve aletlerin bakım ve tamirlerinin yapılması için ilgili departmanlara bilgi vermek ve takibini sağlamak. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Genel Alan Şefi	Sorumlu olduğu bölgenin temizlik, bakım ve düzenini sağlamak.

	Housekeeping Müdür Yardımcısı tarafından yapılan programa göre Meydancı iş ve görev yerlerini belirlemek ve bilgi vermek. Kullanılan aletlerin ve ekipmanların bakımını düzenli olarak yapmak ve yöneticilere bilgi vermek. Otelde bulunan mermer/seramik alanların günlük, haftalık ve aylık periyotlarda temizlenmesini/cilalanmasını sağlamak ve ilgili yöneticilere bilgi vermek. Otelde bulunan halı alanların günlük, haftalık ve aylık periyotlarda yıkanmasını sağlamak ve bilgi vermek. Günlük işler ve kontroller sırasında standartlara uygun olarak checklistler hazırlamak ve yöneticilere bilgi vermek. Misafirlerin unuttuğu veya kaybettiği eşyaları kayıp eşya prosedürüne göre muhafaza etmek ve takibini sağlamak. Otel içinde personel ve misafir güvenliğini tehlikeye sokabilecek arızaları ve eksiklikleri ilgili birimlere bildirmek. Depo envanterlerini düzenli olarak kontrol etmek ve raporlamak. Yangın talimatları, iş güvenliği prosedürleri ve marka standartları doğrultusunda çalışmalarını yürütmek ve uygulamak. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Meydan Shift Leader (Sahil Sorumlusu)	Sahil bölgesinin temizliği ve düzeni ile ilgili sorumlulukları yerine getirmek, Sahil alanının bakımını yapmak ve düzenini sağlamak, Sahil ekipmanlarının bakımını ve kontrolünü düzenli olarak yapmak, Temizlik ürünleri ve malzemelerinin tedarikini ve dağıtımını sağlamak, Arızaları ve hasarları kayıt altına almak ve ilgili birimlere bildirmek, Misafirlerin kayıp eşyalarını muhafaza etmek ve takibini yapmak, Acil durum prosedürlerine uygun şekilde hareket etmek, Kalite yönetim sistemleri ve standartlara uygun davranışlar sergilemek,

	Kişisel verilerin korunması ve atık yönetimi konularında gereken tedbirleri almak İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek ve ilgili standartlara riayet etmek. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Depo Şefi	Gelen malzemelerin siparişlere ve ürün şartnamelerine uygunluğunu sağlamak, sağlamlığını kontrol etmek. Mal kabul ölçütleri ve ürün şartnamelerine göre malzemeleri teslim almak ve tarihlerine dikkat etmek. Uygun olmayan durumları tespit etmek ve Satın Alma Sorumlusu, Gıda Mühendisi, Mutfak Şefi, ilgili Bölüm Yöneticisi ile görüşerek çözüm bulmak. Depoda FIFO düzenini sağlamak ve malzemeleri uygun koşullarda muhafaza etmek. Temizlik, kimyasal ve buklet malzemelerinin dağılımını ve takibini yapmak. Depo stoklarını izlemek ve kritik stok seviyelerini belirleyerek sipariş talepleri oluşturmak. Depo düzenini sağlamak ve genel temizlik yapmak. Güvenlik ve hijyen koşullarını gözlemleyerek riskleri önlemek veya gidermek. Periyodik Son Kullanım Tarihi kontrolleri yapmak. Depo düzenini ve ekipmanların takibini yapmak. Maliyet Kontrol Elemanına ambar ve departman sayımlarında yardımcı olmak. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Çamaşırhane Shift Lider	Misafir talepleri doğrultusunda misafir çamaşırlarının alınması, temizlenmesi ve odalara eksiksiz şekilde geri bırakılmasını sağlamak, Günlük olarak misafir çamaşırlarının kayıtlarını tutmak ve Çamaşırhane Şefine bilgi vermek, Personel üniformalarının temizliğini ve düzenini kontrol etmek, Üniforma dağıtımı ve toplamında Çamaşırhane Şefine yardımcı olmak,

	Çamaşırhane personeli ile iletişim içinde olmak ve gerektiğinde Çamaşırhane Şefine vekâlet etmek, Planlanmış tekstil sayımlarına yardımcı olmak, Depo düzenini ve malzeme stoklarını kontrol etmek, Çamaşırhanenin güvenliğinden ve düzeninden sorumlu olmak, Departman yöneticilerinin kıyafetlerinin temizlenmesini sağlamak, Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Order Taker	Tüm yazı işleri, evrak, kayıt ve dosyalama işlerini yerine getirmek, Raporları hazırlamak, takip etmek ve iletmek, Misafirlerin unuttuğu veya kaybettiği özel eşyaları teslim almak ve kayıt altına almak, Oda arızalarını Teknik Servise bildirmek ve takibini yapmak, Kat Şefleri ile ofis arasındaki iletişimi sağlamak, İlave yatak formlarının ve VIP formlarının takibini yapmak, Kat şeflerinden gelen oda okeylerini bilgisayar sistemine işlemek, Misafir anket formlarını kayda geçirmek, H/K Departmanı ile ilgili tutanakları hazırlamak ve dosyalamak, Çalışan personellerin takibini yapmak ve puantajları hazırlamak, Housekeeping kullanım alanlarının düzenini sağlamak, Housekeeper talimatı doğrultusunda satın alma taleplerini iletmek. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Kat Görevlisi	Kat Şefi tarafından belirlenen bölgedeki temizliği yapmak, Sorumlu olduğu alanların (odalar, merdivenler, ofisler, kat ofisleri ve arabaları) temizliğini standartlara uygun şekilde yapmak ve Kat Şefine rapor vermek,

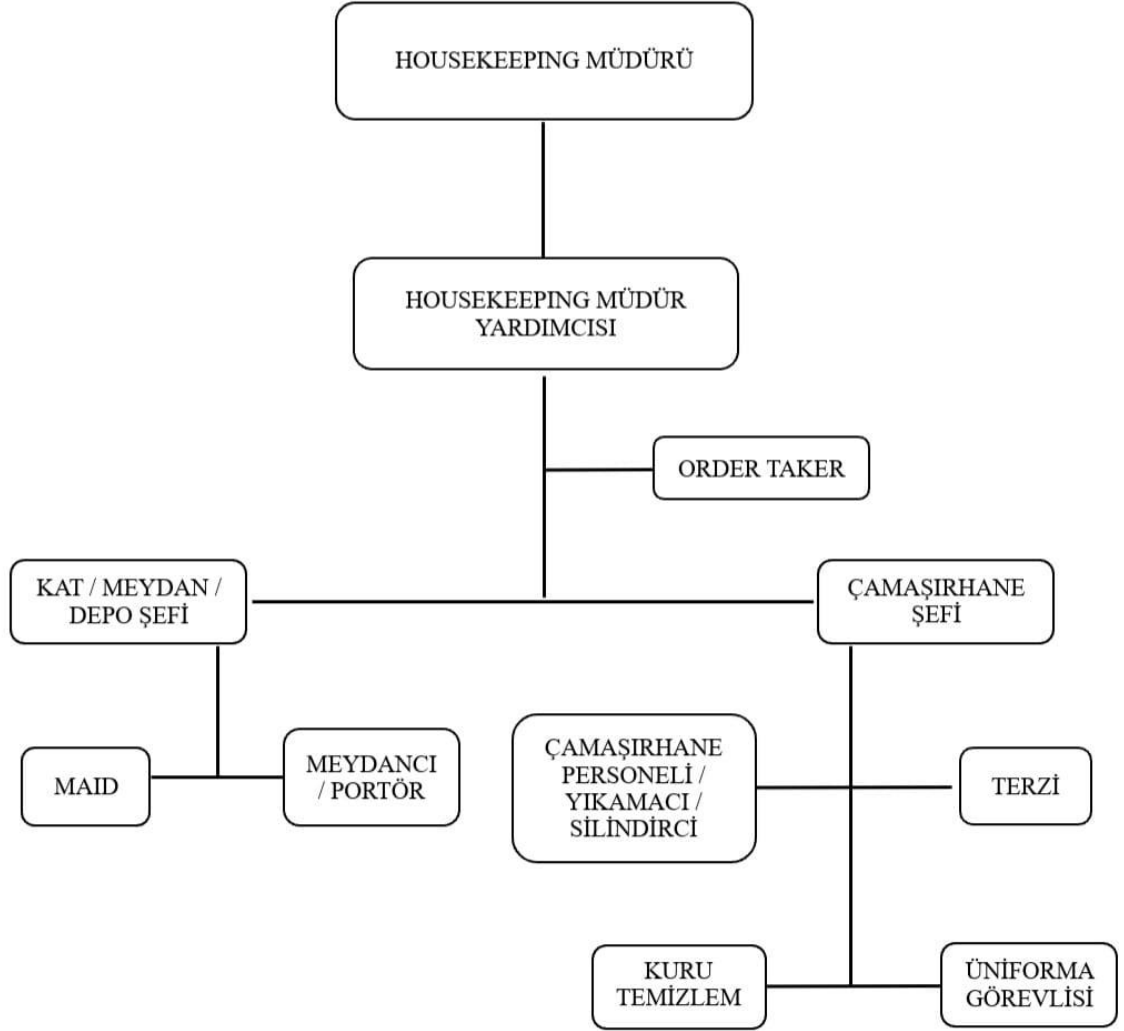
	Oda paslarını kat ofislerinden teslim almak ve kayıt altına almak, Misafirin unuttuğu veya kaybettiği eşyaları kayıp ve bulunan eşya prosedürüne göre ilgili birime teslim etmek, Haşere mücadelesi için ilaçlama yapıldığında görevlilere yardımcı olmak, Linen sayımını (kullanılan malzemelerin sayımını) Kat Şefi'nin talimatı doğrultusunda yapmak, Misafir odalarındaki arızaları ve zararları Kat Şefine bildirmek, Mesai başlangıç ve bitiş saatlerinde kat raporlarını doldurmak, Toplantı ve eğitimlere katılımı sağlamak, Akşam vardiyasında Turn Down servisi vermek. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Meydancı	Otel içerisinde misafir ve personelin kullandığı tüm genel mekânların temizliği ve düzenini sağlamak, Meydan Şefi tarafından belirlenen programa göre günlük olarak genel mekân temizliklerini yapmak, Belirli periyotlarla cila atma ve halı yıkama işlerini yerine getirmek, camları silmek, Oteldeki tüm wc ve duşları temizlemek, Restoranların, toplantı salonlarının, personel soyunma odalarının ve wc'lerinin, misafir genel alanlarının (Lobi, restoran vb.) havuz çevresinin, şezlongların temizliği ve düzenini sağlamak, Genel Alan Şefine düzenli olarak rapor vermek, Kullanılan kimyasalların tüketimini not almak ve Genel Alan Şefine bildirmek, Kullanılan ekipmanların arıza veya hasarlarını Genel Alan Şefine bildirmek, Gerektiğinde misafir odalarının temizliğini sağlamak, Görev alanında oluşan arıza, kayıp eşya veya herhangi bir zarar oluştuğunda Genel Alan Şefine bilgi vererek kayıt altına alınmasını sağlamak. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.

Housekeeping Vale	Bağlı bulunduğu Departmana ait kalite hedeflerini çok iyi bilir ve uygulanmasını sağlar. Çamaşırhane de yıkanan ve ütülen temiz tekstil malzemelerini paketli bir şekilde buggy aracılığı ile tüm bloklardaki kat ofisine ve villa ofisine dağıtımını yapmak. Mesai saatlerinde odalardan çıkan kirli tekstilleri toplayıp çamaşırhaneye götürmek. Mesai bitiminde katlardaki çöpleri ayrıştırarak atmak. Hijyen kurallarına uygun olarak çalışmak. Housekeeping müdür yardımcısı, çamaşırhane şefi ve kat şeflerinin yönlendirdiği çalışma bölgesinde çalışmak. Acil durumlarda yapılması gereken tüm işler hakkında bilgi sahibi olmak ve gerekli durumlarda bu görevleri yerine getirmek. Departmanında gerçekleşen küçük ve/veya büyük tüm kazaları yöneticisine bildirmek. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışmalara uyar, iş güvenliği için tehlike yaratan durumları yöneticisine raporlar. Otel kural ve prosedürleri doğrultusunda görevini yerine getirmek. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Çamaşırhane Görevlisi	Belirlenen standartlara göre otele ait malzemeleri (üniforma, masa örtüsü, havlu, çarşaf, vb.) istenilen standartlarda yıkamak, silindir ütüde ütülemek, lekeli veya kullanılmayacak durumda olanları ayrıştırmak. Odalarından misafirlere ait çamaşırları almak, etiketlemek, giyside bulunan hasarları tespit etmek. Odalardan teslim alınan çamaşırlar için fiş hazırlama ve misafir hesabına geçmesinin sağlanması amacıyla ön büroya teslim etmek. Misafirlere ait temizliği yapılan çamaşırları, misafir odalarına teslim etmek ve ilgili kayıtları tutmak. Departmanlardan gelen çamaşırların cinsine göre ayrımını yapmak, talimatlara uygun olarak yıkamak ve Çamaşırhane Şefine bilgi vermek. Yıkanacak çamaşıra zarar vermemek amacıyla makinelerden doğru yıkama programının seçmek, kıyafetin cinsine göre doğru deterjan kullanılmasını sağlamak.

	Yıkama işlevi gerçekleştirilen büyük parça çamaşırları öncelik sırasına göre silindir ütüde ütölemek ve istifleyerek kullanılmaya hazır hale getirmek. Ütülenmesi için ayrılan çamaşırların ütülenmeden önce leke kontrolünü yapmak, lekesi çıkmamış çamaşırların tekrar yıkanması için yıkamaya göndermek. Yangın talimatı ve acil eylem planı, iş güvenliği talimatlarını bilmek ve uygulamak. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Ütücü ve Üniforma Görevlisi	Bağlı bulunduğu Departmana ait kalite hedeflerini çok iyi bilir ve uygulanmasını sağlar. Görevini Housekeeping Müdürü ve Çamaşırhane Şefi tarafından belirlenmiş bulunan uygulamalar, işletme talimatları ve prosedürlerine göre yerine getirir. Hijyen kurallarına uygun olarak çalışmak. Personel üniformaları ile ilgili bir problem oluşması halinde çamaşırhaneye malzemeyi geri göndererek, Çamaşırhane Sorumlusuna bilgilendirmek. Sezona uygun olarak üniforma saatlerinde, personele doğru üniformasının teslim edilmesini ve kirlisinin teslimi takibini sağlamak. İşlevini kaybetmiş ayrılması gereken tüm ürünleri ayırarak tadilat olabilecekleri terziye yönlendirmek. Planlanmış tekstil sayımlarını yapmak ve raporlamak. Günlük diskart raporlarını işlemek ve düzenlemek. Yıllık üniforma envanterini yapmak ve raporlamak. Tekrar eden tüm problemler konusunda Çamaşırhane Sorumlusunu bilgilendirmek. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Kuru Temizleme Görevlisi	Bağlı bulunduğu Departmana ait kalite hedeflerini uygulanmasını sağlamak. Görevini belirlenmiş uygulamalar, işletme talimatları ve prosedürlere göre yerine getirmek. Hijyen kurallarına uygun olarak çalışmak. Kuru temizleme yapılacak çamaşırları çeşidine göre ayırmak ve işlemleri gerçekleştirmek.

	Kuru temizleme makinesine çamaşırları yüklemek ve temiz bir şekilde makineden çıkarmak. Çamaşırlara uygun programı seçmek ve uygulamak. Kuru temizleme makinelerinin bakımını sağlamak ve arızaları üst sorumluya rapor etmek. Çalıştığı bölümdeki potansiyel riskleri bildirmek ve giderilmesini sağlamak. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili kurallara uymak ve tehlikeleri raporlamak. Yöneticiden gelen diğer görevleri yerine getirmek. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.
Terzi	Kalite hedeflerini uygulanmasını sağlamak. Belirlenen uygulamalar, işletme talimatları ve prosedürlere göre görevini yerine getirmek. Hijyen kurallarına uygun olarak çalışmak. Üniforma ile ilgili problemleri çözmek ve çamaşırlaneye bilgi vermek. Personel ölçülerini alarak üniforma siparişlerini yönetmek. Tadilatı yapılan ürünlerin kalitesini sağlamak. Dikiş makinelerinin bakımını yapmak ve çalışır durumda tutmak. İşlevini kaybetmiş malzemeleri kullanışlı hale getirmek. Temizlik ve düzeni sağlamak. İş güvenliği kurallarına uymak ve tehlike durumlarını raporlamak. Tüm iş süreçlerinde, tesisin mevcut ve gelecekte almayı planladığı kalite yönetim sistemleri, gıda güvenliği, çevre yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun hareket etmek. Bu kapsamda TS EN ISO 9001, TS EN 22000, TS EN 14001, TS ISO 45001, ISO 50001 ve ISO 10002 standartlarına riayet etmek.

HOUSEKEEPING ORGANİZASYON ŞEMASI



Şekil 2: Housekeeping Organizasyon Şeması

1.6.TÜRKİYE'DE TURİZM VE KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YAŞANAN GELİŞMELER

1923-1962 döneminden önce, Türkiye turizm alanında önemli gelişmeler kaydetmiş ve bu süreçte atılımlar gerçekleştirmiştir. Bu dönem, siyasi belirsizlikler, ekonomik dalgalanmalar ve sık sık savaşlarla geçmiş bir dönemdi. Yeni Türkiye Cumhuriyeti ise içeride ve dışarıda çözülmesi gereken ekonomik, siyasi ve sosyal sorunlarla karşı karşıyaydı. 1923-1950 yılları arasında, Türkiye'nin turizm potansiyeli üzerinde çalışmalar yapılmamış ve planlanmamıştır. Ancak 1950-1960 döneminde, hükümetin ekonomik anlayışının etkisiyle turizm alanında bazı girişimlerde bulunulmuştur (Kozak, 2012). Bu dönemde, plan öncesi turizmde önemli gelişmeler kaydedilmese de turizm konusu devlet gündemine alınmıştır. Bu süreç, planlı kalkınma dönemine geçişin başlangıcını simgeler. Yapılan araştırmalar, planlı kalkınma döneminin altyapısını oluşturacak önemli adımların atıldığını göstermiştir (Sözen, 2007). Bu dönem, Türkiye'nin turizm sektörünü daha etkili ve stratejik bir şekilde yönlendirmeye yönelik önemli hazırlıkların yapıldığı bir dönem olarak değerlendirilebilir.

Türkiye'de turizmi canlandırmak adına bir dizi girişim gerçekleştirilmiştir, bunlardan en önemlisi 1963'teki "Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı"nın hazırlanmasıdır. Bu plan, turizme özel bir vurgu yaparak kaynakları etkin bir biçimde kullanmayı, turizm faaliyetlerini tanıtmayı ve düzenlemeler yapmayı hedeflemiştir (Bacaklıoğlu, 2017, ss. 7). Türkiye'ye yatırım yapan yabancı şirketlerin sayısı incelendiğinde, toplamda 100'den az firmanın bu alanda faaliyet gösterdiği görülmektedir.

1963-2014 yılları arasında 10 farklı kalkınma planı oluşturulmuş, her bir plan turizm sektöründeki gelişim ve yapılması gerekenlerle ilgili önemli konulara odaklanmıştır (Büyükşalvarcı, Şapcılar & Bayrakçı, 2016, ss. 186-201). Türk turizminin uluslararası turizm gelirleri içindeki payı, 1989-1998 yılları arasında yabancı turist sayısının binde 3'ten %1,8'e yükselmesi ve yabancı turist sayısının 2,8 milyondan 9,7 milyona çıkması ile artış göstermiştir. Turizm gelirleri ise 2 milyar dolardan 7,2 milyar dolara yükselmiştir (Yıldız, 2011, ss. 59). Ancak, 1999 depreminin ardından turist geliri ve rezervasyon sonrası turist sayısında bir azalma yaşanmıştır.

2007-2012 döneminde Türkiye'yi ziyaret eden yıllık ortalama yabancı turist sayısı 31,8 milyon kişi olurken, turizm geliri 29,4 milyar dolara ulaşmıştır. 2012'de Türkiye, dünyanın en çok ziyaret edilen ülkeleri sıralamasında 6. sırada yer alırken, turizm gelirinde ise 12. sıradadır (Bacaklıoğlu, 2017, ss. 7).

Turizm gelirlerinin 2007-2012 döneminde yıllık ortalama %7,9 artarak 2012'de 29.400.000.000 dolar seviyesine yükseldiği gözlemlenmiştir. Onuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı'nın tamamlanmasıyla birlikte, yıllık ortalama %7,8'lik bir büyüme ile 40.800.000.000 dolarlık turizm geliri öngörülmekteydi. Bu plan kapsamında sağlık turizmi özellikle öncelikli bir alan olarak belirlendi. Batı ülkelerindeki yaşlı nüfusun sağlık hizmetlerine olan talebi, Türkiye'nin kaliteli ve uygun maliyetli sağlık hizmetleri sunma kabiliyetiyle bir avantaj haline gelebilirdi. Ayrıca, "yeşil büyüme" ve "eko-verimlilik" gibi yeni kavramlara da vurgu yapıldığı gözlemlenmiştir. Yöresel gastronomi sektörünün önemi de bu plan çerçevesinde vurgulanmıştır. Turizmde markalaşma, üst gelir grubuna yönelik turistik ürün çeşitliliği, kalite artışı ve bölgesel kalkınmada öncü bir sektör olma hedeflenmiştir. Sağlık turizmi ve alternatif turizm türlerinin desteklenmesi, yeni projelerin hayata geçirilmesi, dış tanıtım faaliyetlerinin güçlendirilmesi, yerel katılımın sağlanması, işgücü kalitesinin artırılması, yüksek standartlı hizmet sunumu, sürdürülebilir turizm uygulamalarının geliştirilmesi ve turizmin sosyo-kültürel ve çevresel etkilerinin azaltılması gibi amaçlar da belirlenmiştir (Türkiye Cumhuriyeti Kalkınma Bakanlığı, 2013, ss. 18). Bu hedefler doğrultusunda, nitelikli iş gücü ve konaklama hizmetlerinin kalitesinin artırılmasıyla uluslararası alanda tanınabilir bir marka olunması ve daha yüksek gelir seviyelerine hitap edilmesi hedeflenmektedir (Esen, Emir & Uyar, 2012 ss. 9).

2013 yılında hazırlanan onuncu beş yıllık kalkınma planı, turizmde nitelikli personel yetiştirmeyi, uluslararası bir marka olmayı ve daha yüksek gelir gruplarını hedeflemeyi amaçlamaktadır (Akça, 2016, ss. 725). Türkiye'de turizm, 1923'ten günümüze çeşitlenmiş ve gelişmiş, ancak hedeflenen noktalara ulaşmak için sürekli bir çaba gerekmektedir. Günümüzde turistik faaliyetlerin sayısı ve çeşitliliği artmakta; deniz ve yat turizmi, inanç turizmi, sağlık turizmi, termal turizm, konferans turizmi, ekoturizm, yayla turizmi, mağara turizmi, avcılık turizmi, dağ turizmi, kış turizmi, spor turizmi gibi

birçok farklı turistik faaliyet gerçekleştirilmektedir (Akça, 2016, ss. 721-122; Salici, 2016, ss. 6-10).

Türkiye'de devletin rolü, özellikle ekonomik büyüme ve istihdam artışıyla birlikte bölgesel gelişmişlik farklarının azaltılması ve sanayileşme politikalarının yön verilmesi, ekonominin dış rekabete açılması gibi hedefler doğrultusunda planlanmıştır. Bu çerçevede, devletin ekonomik büyümeyi teşvik etme ve istihdamı artırma amaçlarıyla yatırımları ve sanayileşme politikalarını yönlendirmesi beklenmektedir. Aynı zamanda, ekonomik faaliyetlerin çeşitlenmesi ve ekonominin uluslararası alanda rekabet edebilir hale getirilmesi için dış rekabete açık bir ekonomi oluşturulması hedeflenmektedir. Bu politikaların uygulanmasıyla birlikte, Türkiye'nin ekonomik kalkınma sürecinde daha dengeli ve sürdürülebilir bir büyüme ve gelişme sağlanması amaçlanmaktadır (Dinçer & Güral, 7, ss. 185).

On birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (2019-2023) çerçevesinde, uygulanacak politika ve önlemlerle ihracatın 226 milyar 600 milyon dolara, ithalatın ise 293 milyar 500 milyon dolara çıkması hedeflenmektedir. Bu planın turizm sektöründeki hedefleri arasında ise, turizm gelirlerinde önemli bir artış öngörülmekte olup, cari işlemler açığının milli gelire oranının %0,9'a düşmesi hedeflenmektedir. 2018'de 29 milyar 500 bin dolar olan turizm gelirinin, Onbirinci Kalkınma Planı sonunda 65.milyon dolara yükselmesi öngörülmesine rağmen Kültür ve Turizm Bakanlığı 2023 verilerine göre 54.3 milyar dolar olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca, 2018'de 46 milyon olan ziyaretçi sayısının dönem sonunda 75 milyon kişiye ulaşması ve ziyaretçilerin kişi başına harcama tutarının 2018'deki ortalama 647 dolardan ilgili dönem sonunda 867 dolara çıkması öngörülmesine rağmen 2023 yılı turist sayısı 56.7 milyon kişiye ve kişi başı harcama 952 dolara erişmiştir (Batuhan, 2020, ss.78-84; KTB 2023 Yılı Turizm Değerlendirme Toplantısı).

Turizmin çeşitlendirilmesi ve geliştirilmesi amacıyla, değişen tüketici eğilimleri ve bilgi teknolojilerindeki ilerlemeler dikkate alınmaktadır. Bu çerçevede, sunulan hizmet kalitesinin artırılmasıyla, Türkiye'ye daha yüksek harcama potansiyeline sahip olan yabancı turistlerin çekilmesi ve konaklama dışı harcamaların artırılması hedeflenmektedir. Bu çalışmaların, ekonomik ve sosyal kalkınmaya katkı sağlaması amaçlanmaktadır. Mevcut turizm pazarının güçlendirilmesi ve yeni pazarların oluşturulmasıyla turist sayısının artırılması hedeflenmektedir. Özellikle, uzak doğu

lkeleri gibi dünya genelinde yükselen pazarlardan kaynak sağlanarak Türkiye'ye tarifeli uçuş seferlerinin artırılması öncelikli hedefler arasındadır. Ayrıca, mevcut kaynak ülkelerden gelen uçuş seferlerinin sayısının artırılması da On birinci Kalkınma Planı'nda öngörülmektedir (Esen, Emir & Uyar, ss. 10).

Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı'nın (2024) yayınladığı On İkinci Kalkınma Planı'na göre, turizm sektörü için 2023 yılı gelir hedefi 55,6 milyar dolar olarak belirlenirken, 2028 hedefi ise 100 milyar dolar olarak öngörülmektedir. Bu plana göre, 2028 yılı için turist sayısı hedefi 82 milyon, turist başına ortalama harcama miktarı 1215 dolar, ve konaklama süresi 9,4 gece olarak belirlenmiştir. Ayrıca, turist başına gecelik harcama miktarının 129 dolar olması hedeflenmektedir. Planın önemli hedeflerinden biri, turizm sektörünün iklim değişikliğine uyum kabiliyetinin artırılması, sürdürülebilirlik prensiplerine uygun şekilde faaliyet göstermesi ve yeşil dönüşümü gerçekleştirmesidir. Nitelikli ara eleman ihtiyacının karşılanması, dijital dönüşümün gerçekleştirilmesi ve turist memnuniyetinin artırılması için turizm tesislerinin fiziki koşullarının iyileştirilmesine yönelik mevzuat düzenlemeleri yapılacak ve denetimler sıklaştırılacaktır. Ayrıca, turist başına gelirin artırılması amacıyla daha fazla gelir sağlayan turizm çeşitlerinin geliştirilmesi de hedeflenmektedir. Plan, turizm sektörüne ilişkin verilerin toplanması, analizi ve raporlanması için dijital araçlardan faydalanarak turizm karar destek platformu oluşturulmasını öngörmektedir. Çeşitlilik sağlanması için turizme yönelik yatırımlar ve işletmeler desteklenecek ve mevzuat çalışmaları yapılacaktır. Son olarak, kültür ve turizm güzergahlarının geliştirilerek ziyaretçi kalış sresinin ve harcamalarının artırılması amaçlanmaktadır. Turizmin sürdürülebilirliğini ölçmek için uluslararası istatistiksel çerçeveye uygun ölçüm araçlarının geliştirilmesi ve yeni veri setlerinin oluşturulması da planlanmaktadır.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm rgt'nün (UNWTO) uzun vadeli tahminleri, turizmi etkileyen sosyal, politik, ekonomik ve çevresel faktörleri dikkate alarak yapılmaktadır. Geçmiş deneyimlerden öğrenilerek, gelecekte turizmin şekillenmesinde teknolojik gelişmelerin önemli bir rol oynayacağı vurgulanmaktadır. UNWTO'nun tahminlerine göre, dünya turizmi 2010 ile 2030 arasında yılda ortalama %3,3 oranında bir büyüme gösterecektir. Ancak bu büyüme hızının zamanla yavaşlayarak 2030'da %2,5'e düşeceği öngörülmektedir. Buna bağlı olarak, uluslararası turist sayısının yıllık

ortalama 43 milyon artması beklenmektedir. Önceki dönemde (1995-2010) ise bu artış yıllık ortalama 28 milyon olarak gerçekleşmiştir. Tahminlere göre, 2030 yılında uluslararası turist sayısının 1,8 milyar kişiye ulaşması beklenmektedir (Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü, 2024; Dwyer vd., 2004; Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD), 2024; Guttentag vd., 2018; World Travel & Tourism Council (WTTC), 2024).

UNWTO'nun yanı sıra, Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (WTTC), Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) ve diğer turizm odaklı kuruluşlar da ekonomik büyümenin devam edeceği, ancak daha yavaş bir hızda olacağı konusunda ortak bir görüşe sahiptirler. Bu büyümenin, gelişmekte olan ülkelerde yoğunlaşacağı, gelişmiş ülkelerde ise ekonomik büyümenin durağanlaşabileceği öngörülmektedir (Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü, 2024; Dwyer vd., 2004; Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD), 2024; Guttentag vd., 2018; World Travel & Tourism Council (WTTC), 2024).

2. SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM

2.1.SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Sürdürülebilirlik kavramı, tarih boyunca Orta Çağ'a kadar uzanan bir geçmişe sahiptir. Özellikle Avrupa'da, 12. yüzyıldan itibaren, üretim planlamasında, özellikle ormancılık sektöründe sürdürülebilir üretim ilkeleri uygulanmıştır. Bu dönemde, dünya ormanlarının gelecek nesillere miras olarak görülmesi ve kereste üretiminin doğal bitki örtüsüne zarar vermemesi gerektiği vurgulanmıştır (Ehnert, 2009, ss. 35-36).

Aristo'nun Yunan ev yaşamına ilişkin çalışmalarında, ev ekonomisinin sadece tüketimle değil, kendi kendine yetme ilkesiyle ilgili görüşleri, sürdürülebilir kalkınma kavramıyla benzerlik göstermektedir. Modern literatürde, sürdürülebilirlik terimi ilk kez 1972'de Club of Rome adlı düşünce kuruluşu tarafından "Büyümenin Sınırları" kitabında kullanılmıştır (Aktaran: Ehnert, 2009, ss. 35-36).

Sanayi devriminden sonra doğal kaynak tüketimi hızla artmış, bu da çevre sorunları ve sosyal adaletsizlik kavramlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Geçen yüzyılda, birçok ekonomik gelişme, sürdürülebilir kalkınma ilkelerini benimsemeye yönelik stratejileri içermiştir (Bahaire ve White, 1999, ss. 167). Ancak, hızla artan orman kaybı, petrol rezervlerinin azalması, su ve gıda eksikliği, gelir adaletsizliği ve iklim değişikliği gibi sorunlar, sürdürülebilir kalkınma için acil çözümleri gerekli kılmaktadır. Sürdürülebilir kalkınma, çevresel, kültürel, sosyal ve ekonomik boyutları bir arada ele almayı amaçlar. İlk başlarda çevre odaklı bir konu olarak ortaya çıkan sürdürülebilirlik, günümüzde yerel toplum kalkınmasının önemi arttıkça kültürel, sosyal ve ekonomik boyutlarıyla birlikte ele alınmaktadır (Emeksiz, 2007, ss. 147). Kalkınma planlaması yalnızca fiziksel çevreyle sınırlı kalmamalı; sürdürülebilir kalkınma çevresel, kültürel, teknolojik, sosyal, politik ve ekonomik değerleri de dikkate almalıdır (Kuntay, 2004, ss. 91).

Bu genel perspektiften hareketle, sürdürülebilir kalkınmanın temel boyutları şu şekilde sıralanabilir:

- Çevresel sürdürülebilirlik,

- Kültürel sürdürülebilirlik,
- Sosyal sürdürülebilirlik,
- Ekonomik sürdürülebilirlik

Sürdürülebilir kalkınma tüm bu boyutların bir arada ele alınıp uygulanmasıyla mümkündür. Kavramın ilk kez gündeme geldiği yıllarda ana konu olarak  evre konusu tartışılıyordu. Ancak günümüzde yerel toplumun kalkınmasının önemi arttıkça, kültürel, sosyal ve ekonomik kalkınmanın sürdürülebilirliği ilkeleri en az  evre kadar önemlidir (Emeksiz, 2007, ss. 147).

2.2.SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM

Küresel anlamda en hızlı büyüyen sektörlerden biridir Turizm, bu sektörde doğa temelli turizm faaliyetleri önemli bir konuma sahiptir. Ekonomik açıdan ele alındığında, turizmin ülkelere ve yerel topluluklara önemli düzeyde gelir imkânı sunduğu, bazı durumlarda ise doğa ve ekoloji açısından tehdit meydana getirdiği araştırmacılar tarafından incelenmektedir. (Williams ve Fennell, 2002).

Turistik büyüme ve gelişme, doğal çevrenin sınırlarını aştığında, turizmin doğa ve toplum üzerinde olumsuz etkiler yaratabileceği anlayışı, uygulayıcıları ve araştırmacıları sürdürülebilirlik çözümleri aramaya yöneltilmiştir. (Meadows vd, 1972).

Sürdürülebilir kalkınma anlayışı, ilk defa 1972'de düzenlenen Birleşmiş Milletler İnsan ve  evre Konferansı'nda gündeme getirildi. Sürdürülebilir turizm kavramı ise 1987'de yayınlanan Bruntland Raporu'nda tanıtılan ve "sürdürülebilir kalkınma" ilkesini vurgulayan bir kavram olarak popülerlik kazandı. Bu, turizm araştırmalarında önemli bir konu haline geldi (Bramwell ve Lane, 2011; Ruhanen vd, 2015).

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm  rg t  (UNWTO), 2005 yılında sürdürülebilir turizmi “Sürdürülebilir turizm, ziyaretçilerin, turizm endüstrisinin, çevrenin ve ev sahibi toplulukların ihtiyaçlarını göz önünde bulunduran, mevcut ve gelecekteki ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerini tam olarak hesaba katan bir turizm türüdür” olarak tanımlamıştır (Birleşmiş Milletler Dünya Turizm  rg t , 2024; World Travel & Tourism

Council (WTTC), 2024). Sürdürülebilir turizm, genel olarak çevreyle ilgili çelişen değerleri ve uygulamaları uzlaştırma çabası olarak kabul edilmektedir (Hall, 1998).

Saarinen'e (2001) göre, sürdürülebilir turizm kesin bir tanım yerine, bir bakış açısını ve felsefeyi ifade eder. Bu yaklaşım, destinasyonların çevresel kalitesini, turist deneyimlerinin kalitesini ve yerel halkın sosyal ve kültürel değerlerinin kalitesini korumaya odaklanan bir perspektifi tanımlar.

Sürdürülebilir turizmde, temel hedef, destinasyondaki turistlerin memnuniyetini artırarak tüm paydaşların sosyo-ekonomik faydalarını maksimize etmektir. Bu şekilde, ilgili destinasyonda istikrarlı istihdam ve gelir elde etme fırsatları artacak, ev sahibi topluluklara sosyal hizmetler sunulacak ve aynı zamanda turistlerin sürdürülebilirlik konularındaki farkındalıkları artırılacak, böylece taraflar arasında iş birliği sağlanmış olacaktır. Dolayısıyla, bir destinasyonda sürdürülebilir turizmin gelişimi, ekonomik, çevresel, sosyal ve kültürel açılardan o destinasyona önemli katkılar sağlamaktadır.

Bu sebeple, bir destinasyonda sürdürülebilir turizmin gelişimi, o destinasyona ekonomik, çevresel, sosyal ve kültürel açılardan önemli katkılarda bulunmaktadır. Sürdürülebilirliğin tüm bu olumlu etkileri ve turist memnuniyetlerindeki belirgin artış, akademik düzeyde sürdürülebilirlik kavramının ve uygulamalarının araştırılmasını daha da önemli kılmaktadır (Budeanu vd, 2016).

Sürdürülebilir turizmin gelişimi, akademik literatürde 1990'lı yılların başlarından itibaren detaylı bir şekilde incelenmeye ve araştırılmaya başlanmıştır (Sharpley, 2009).

Her yıl, sürdürülebilir turizm konusunda küresel ve yerel ölçekte çeşitli konferanslar (Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı vb.), eylem planları (Gündem 21 vb.) ile ilgili olarak araştırma raporları ve tezler gibi birçok çalışma yapılmaktadır. Bu çalışmalar bazen G7, G20, Davos gibi zirvelerde gündem edilmekte ve sürdürülebilir turizmin gelişimine katkıda bulunmaktadır.

Turizm sektörü, günümüzdeki rekabetçi koşullar ve insanların sürekli tüketim alışkanlıkları nedeniyle, giderek daha fazla önem kazanan sürdürülebilirlik kavramı ile yakından ilişkilidir. Türk Dil Kurumu'na (2023) göre, sürdürülebilirlik kavramı "sürdürülebilir olma durumu" şeklinde ifade edilirken, aynı zamanda "varlığına dair esas

bileşenlerini bozmadan ya da kullanım sonrasında gerçekleşecek değişimin yenilenebilir bir döngüyle tekrar esas formuna gelmesinin önündeki engelleri kaldırarak, kullanımda öngörülebilir bir devamlılık" olarak tanımlanmaktadır.

Turizm sektörü özelinde ise, sürdürülebilirlik kavramı turistik merkezlerin ayırt edici çekiciliklerinin korunarak gelecek nesillere aktarılması olarak değerlendirilmektedir (Garda ve Temizel, 2016).

Bu kavram, sektörün hem gelecek nesillere aktarılabilmesi hem de gelişerek büyüebilmesi açısından önemli bir temel oluşturmaktadır. Turizm sektörünün önemli ayaklarından biri olan konaklama hizmetleri, birçok işletme ile sektöre güç veren kritik bir alt sektördür.

Sürdürülebilir "otel" veya "yeşil otel" terimleri, sürdürülebilirlik kavramıyla ilişkilendirildiğinde ortaya çıkar. Bu kavram, daha az enerji ve su tüketen, CO2 emisyonlarını azaltan, küresel iklim değişikliğine olumlu etki sağlayan, çevre dostu yerel ve geri dönüştürülebilir malzemelerle inşa edilmiş ve yatırımcısının sosyal ve çevresel sorumluluğunu belgeleyen bir yaklaşımı ifade eder (Canbay, 2011).

Konaklama işletmeleri açısından, sürdürülebilirlik felsefesi, çevresel ve sosyal sorumlulukları ele almak açısından önemli bir konudur.

2.2.1. Sürdürülebilir Turizmin Faydaları

Turizm sektörü, ekonomik boyutta daha fazla yararlanma hedefiyle çeşitlenen turizm aktiviteleri ve artan turist sayısı ile birlikte, turistik bölgelerin doğal çevresinin tahrip olmasına, sosyal ve kültürel değerlerin bozulmasına ve dejenerasyona yol açabilmektedir. Bu olumsuz etkileri önlemek veya azaltmak amacıyla sürdürülebilir turizm uygulamaları önem kazanmıştır. Sürdürülebilir turizm, doğal ve kültürel kaynakların sınırlı olduğunu ve aşırı tüketimin zarar verebileceğini vurgular (Gössling vd., 2018; Ruddy vd., 2015; Scott vd., 2016). Aronsson (1994) tarafından ifade edildiği gibi, sürdürülebilir turizm, turizm sektörünün ev sahibi toplum ve çevre üzerinde olumsuz etkiler yarattığı durumlarda bir çözüm olarak ortaya çıkmıştır. Özellikle doğal kaynakların kullanımında büyük önem taşıyan sürdürülebilirlik, doğal, tarihi ve kültürel

kaynakların zarar görmemesi ve korunması anlamına gelir. Bu kapsamda, sürdürülebilir turizm çalışmaları, turizm sektörünün geleceği için hayati önem taşımaktadır.

Turizm sektörü, planlama, geliştirme ve uygulama süreçlerinde bir felsefe olarak sürdürülebilir turizmi benimsemektedir. Bu felsefi yaklaşım, sürdürülebilir turizm tanımlarında da kendini göstermektedir. Sürdürülebilir turizmin gelişmesinin temel nedenlerini şu şekilde sıralayabiliriz (Edgell vd., 2007, ss. 194-195; Demir ve Çevirgen, 2006, ss. 115-116):

- Sürdürülebilir turizm uygulamaları, doğal, sosyal ve kültürel kaynakların korunmasını temel alır. Bu kaynakların sürdürülebilir bir şekilde kullanılması ve gelecek nesillere aktarılması, turizm faaliyetlerinin uzun vadeli sürdürülebilirliği için önemlidir.

- Turistik destinasyonların taşıma kapasitesinin aşılmasını sağlayacak sürdürülebilirlik uygulamaları, turizm alanlarının çevresel ve sosyal dengesini korurken, doğal kaynakların aşırı tüketimini önler.

- Bitki ve hayvan türlerinin korunması, flora ve fauna zenginliğinin sürdürülebilirliği için kritiktir. Sürdürülebilir turizm uygulamaları, biyoçeşitliliği korumaya ve habitatları korumaya odaklanır.

- Turizmden ekonomik değer yaratma düzeyinin korunması, sürdürülebilir kalkınmanın önemli bir parçasıdır. Ancak sadece ekonomik boyut değil, aynı zamanda çevresel ve sosyal etkiler de dikkate alınmalıdır.

- Turizmin sadece ekonomik boyutuyla değerlendirilmemesi, sosyal ve çevresel etkilerin yanı sıra kültürel mirasın korunması için de önemlidir. Sürdürülebilir turizm, turizmin çok yönlü etkilerini göz önünde bulundurarak planlanmalı ve uygulanmalıdır.

- Yerel halkın ekonomik refahını arttırmak, sosyal ve kültürel zenginliği korumak için sürdürülebilir turizm uygulamaları gereklidir. Bu, yerel toplulukların turizm faaliyetlerinden adil bir şekilde yararlanmasını sağlarken, kültürel değerlerin ve geleneklerin korunmasını destekler. Aynı zamanda, farklı kültürler arasında olası yozlaşmaları önlemek için etkileşimlerin sürdürülebilir ve saygılı bir şekilde gerçekleşmesini sağlar.

Sürdürülebilir turizm, turizm sektöründeki her türlü faaliyetin planlanması, geliştirilmesi ve uygulanması olarak tanımlanır (Edgell vd., 2007, ss. 194; Kahraman ve Türkay, 2006, ss. 97). Bu felsefi yaklaşım, turizmin çevresel, sosyal ve ekonomik etkilerini dengelemeyi amaçlar. Hughes'un (1995, ss. 54) tanımına göre, sürdürülebilir turizm "doğal kaynakların günümüz turistlerinin ihtiyaç ve zevklerini karşılayacak şekilde kullanılması"nı içerir. Bu tanıma göre, turizm faaliyetleri sadece mevcut turistlerin ihtiyaçlarını karşılamakla kalmaz, aynı zamanda gelecek nesillerin gereksinimlerini de gözetir ve yerel toplumun çıkarlarını korur.

Sürdürülebilir turizm kavramında "çevre" terimi, fiziksel manzaraları ve insan yapımı tarihi yapıları da içerir (Kahraman ve Türkay, 2006, ss. 96). Bu tanımlamada, sadece çevresel değil, aynı zamanda kültürel ve sosyal unsurlar da dikkate alınır.

Turizmin gelecek nesillere yönelik ihtiyaçlarını karşılama amacıyla sürdürülebilir turizm, turistlerin ve yerel halkın ihtiyaçlarına zarar vermeden hizmet sunmayı hedefler (Edgell vd., 2007, ss. 194-195; Demir ve Çevirgen, 2006, ss. 115-116). Bu yaklaşım, Dünya Turizm Örgütü (DTÖ) tarafından "ev sahibi ülkenin yaşam kalitesini iyileştirmek ve misafirlere yüksek bir turizm standardı sağlamak" olarak tanımlanmıştır (Erdoğan, 2003, ss. 100).

Genel olarak, sürdürülebilir turizm, turizm faaliyetlerinin etkilerini sadece mevcut durumla sınırlı tutmayıp gelecek nesilleri de göz önünde bulunduran bir yaklaşımı temsil eder. Bu, turizmin sadece faaliyetin kendisine değil, aynı zamanda turizmle ilişkili tüm paydaşların çıkarlarına ve beklentilerine odaklanmasını gerektirir (Clarke, 1997, ss. 224).

Sürdürülebilirlik ilkesi, turizm sektöründe de geçerlidir ve bu sektöre özgü fırsatlar ve zorluklar sunar. Turizm faaliyetlerinin ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri dikkate alınarak planlanması ve uygulanması gerekmektedir (Atherton, 1993, ss. 2). Bu yaklaşım, turizmin sadece kısa vadeli ekonomik kazançlarla değil, aynı zamanda uzun vadeli sürdürülebilirlik ve yerel toplumların refahıyla uyumlu bir şekilde gelişmesini sağlar.

- Turizm talebi ve ziyaret edilen destinasyonun çevresel kalitesi arasında bir ilişki bulunmaktadır.

- Turizm, madencilik, ormancılık ve avcılık gibi tüketim endüstrilerine kıyasla doğal kaynakları daha sürdürülebilir bir şekilde kullanır.

- Turizm, destinasyonlardaki nüfus artışına yol açabilir ve bazı turistik etkinliklerin sürdürülebilirlik açısından daha az uygun olduğu bilinmektedir.

- İyi yönetilen turizm faaliyetleri, bir bölgenin doğal ve kültürel zenginliklerinin korunmasında temel bir rol oynayabilir.

- Sürdürülebilir turizm, zaman zaman ekoturizm etiketi altında turistler ve destinasyonlar için popüler hale gelebilir.

Aronsson'a göre (1994), doğal ve kültürel kaynakların sınırlı olduğunu ve aşırı tüketimin zarar verebileceğini belirtmektedir. Bu nedenle, sürdürülebilir turizm, turizm sektörünün olumsuz etkilerine karşı bir cevap olarak ortaya çıkmıştır. Sürdürülebilir turizm, turizm çeşitlerinin planlama, geliştirme ve uygulamalarında bir felsefe olarak kendini gösterir.

Sürdürülebilir turizmin tanımları çeşitli perspektiflerden gelmektedir. Hughes'a (1995) göre, sürdürülebilir turizm, çevresel kaynakların bugünkü turistlerin ihtiyaçlarını karşılamak için kullanılmasını ve geliştirilmesini, aynı zamanda bu kaynakların gelecekteki turistler ve yerel halk için korunmasını içerir. Kahraman ve Türkay (2006) ise sürdürülebilir turizmi, turistlerin ve yerel halkın gereksinimlerinin gelecek kuşakların gereksinimlerinden ödün verilmeden karşılanması olarak tanımlar.

2.2.2. Sürdürülebilir Turizmin Zorlukları

Sürdürülebilir turizm, özellikle kitle turizminin neden olduğu olumsuz etkileri ortadan kaldırma çabalarının etkili görünmesine rağmen, çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadır. Bu zorluklar, genellikle turizm politikalarının temelini oluşturmuştur (Hunter 1997, ss. 850). Ulusal ekonomik öncelikler, sürdürülebilir turizmin karşılaştığı temel zorluklardan biridir ve genellikle bir ülkenin bütün ekonomisine, özellikle de üretim sektörlerine odaklanmaktadır (Khan vd., 2021; Solarin vd., 2021).

Bir ülkenin ödemeler dengesi, belirli bir dönemde uluslararası parasal işlemlerinin dengede olup olmadığını gösterir. Eğer bu denge sağlanamazsa, ülkenin açık ya da fazla verdiği sonucuna varılabilir. Bir ülkenin açık vermesi durumunda, bu ülkenin ekonomisinin dış borçlanmaya dayalı olduğu ve bu durumda döviz kazanımı için turizmin en uygun seçenek olduğu ifade edilebilir. Bu nedenle, turizm gelişimine yönelik çabalar daha dikkatli bir şekilde planlanmalıdır (Bureau, 1984; Campbell-Hunt, 2014).

Bunun yanında, Tosun'un (2001, ss. 292) ifadesine göre, "yatırımcıların çıkarları ile çatışan bir turizm politikası formüle etmek zor olsa da imkânsız değildir." Bu sebeple 'eşitsizliği yaratan güçlerin serbestçe dolaştığı ve yoksulluğun ortadan kaldırılmasına yönelik politikaların kararlılıkla uygulanmadığı süreçte, sürdürülebilir turizmin gelişimi ve turizm sektöründen elde edilen avantajların daha adil bir şekilde dağıtılması, gerçekleşmesi zor bir beklenti olacaktır' (De Kadt, 1979, ss. 45). Kamu idaresinin yapısı, sürdürülebilir turizm açısından bir diğer önemli zorluk teşkil etmektedir. Merkezi sistemlerin hakim olduğu yerlerde, merkezdeki idareciler tüm kurumlar üzerinde yetki ve kontrol sahibidir (Hapton, 2005, ss. 375). Aynı zamanda, merkezi sistemler toplumları izole ederek sürdürülebilir turizm gelişimini kısıtlayabilir.

Uyum eksikliği, sürdürülebilir turizm konsepti için önemli bir engel oluşturur. Birbirleriyle bağlantılı sektörler arasındaki yetersiz iletişim ve işbirliği ile turizm gelişim süreçlerini etkileyen gereksiz bürokrasi, sürdürülebilir turizmin karşılaştığı diğer bir zorluktur. Bazı durumlarda, geçmişte yaşanan çatışmalar kamu idaresinde etkili olabilir, sürdürülebilir turizmin planlanmasında zorluklara yol açabilir ve turizm politikalarının tutarsızlığına neden olabilir (Andereck vd., 2005; Morgan & Pritchard, 2006).

2.2.3. Sürdürülebilir Turizmde Kalite ve Belgeleme Sistemleri

Tüketicilerin çevre koruma konusundaki bilinçlenmesinin artmasıyla birlikte, çevreye duyarlı ve sosyal sorumluluklarını yerine getiren firmaların imajı giderek daha önemli hale gelmektedir, özellikle uzun vadede rekabet avantajı sağlamaktadır. Bu durum, işletmeleri yeşil pazarlama ve eko etiketleme konularında daha duyarlı olmaya teşvik etmektedir (Alagöz, 2007, ss. 1). Eko-etiket kavramı, ürünlere ilişkin çevresel etiketlemeyi ifade eder. Eko-etiketleme programları, işletmeleri çevreci fikirler ve

buluşlar geliştirmeye teşvik etmek için eko-etiketi ödül olarak sunar ve teşvik eder (Kından, 2006, ss. 5).

Eko-etiketlemenin temel amacı, çevre dostu ürünlere olan talebi artırmak için tüketicilere kolay, basit ve anlaşılabilir bilgi sağlamaktır (Delmas ve Grant, 2008, ss. 2). Bu çalışma, otel işletmelerine verilen kalite standartları ve sistem yönetimi belgelerini de içermektedir, eko-etiketlemenin yanı sıra. Akredite kurumlar tarafından verilen bu belgelerin amacı, rekabet gücünü artırmak, ulusal ve uluslararası ticareti kolaylaştırmak ve toplumun yaşam kalitesini yükseltmek için standardizasyon sağlamaktır (www.tse.org.tr).

ISO (International Organization for Standardization), 1947 yılında kurulmuş ve standardizasyon çalışmalarıyla sanayiye, ticarete ve tüketicilere katkıda bulunan uluslararası bir organizasyondur. Kalite Sistem Belgelendirme faaliyetleri Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) ve Hollanda Akreditasyon Kurumu RvA tarafından akredite edilmiştir. Bu tür standart sağlama faaliyetleri, Türkiye'nin çağdaş kalite anlayışı açısından geri kalmaması için akredite edilen kurumlar tarafından yürütülmektedir (www.tse.org.tr).

Belgelendirme kapsamında kurulan sistemler şu şekildedir;

- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistem
- ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- ISO 22000 Gıda Güvenliği Sistemi
- ISO 50001 Enerji Yönetim Sistemi
- ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

Turizm sektöründe ayrıca yeşil yönetim sertifika programlarını şu şekilde sıralayabiliriz.

Blue Flag (Mavi Bayrak), FEEE (Foundation for Environmental Education - Çevre Eğitim Vakfı) tarafından 1985 yılında başlatılan bir plaj ve marina sertifikasyon programıdır. Başlangıçta Avrupa ülkelerini kapsayan bu program, 2001 yılından itibaren tüm dünyayı kapsayacak şekilde genişlemiş ve federasyonun adı FEE olarak

değiştirilmiştir. Bugün program, 50 ülkede uygulanmaktadır. Türkiye, 2015 yılında ödüllü plaj sayısı bakımından ilk kez Dünya İkincisi olmuştur. Türkiye Çevre Eğitim Vakfı (TÜRÇEV) tarafından koordine edilen Mavi Bayrak Programı çerçevesinde, 2016 yılında İspanya'nın 588 plajından sonra, Türkiye 444 bayrak ile ikinci sıraya yerleşmiştir. Ülkemizde toplam 21 marina da Mavi Bayrak almaya hak kazanmıştır (<http://www.blueflag.org/>).

Earth Check Benchmarking and Certification Program (Earth Check Kıyaslama ve Sertifikasyon Programı), "EC3 Global" adlı uluslararası çevre yönetimi ve sertifikasyon işletmesi tarafından 1997 yılından itibaren sunulan bir sertifikasyon programıdır. Bu program, dünya genelinde 60 ülkede tüm turizm ve seyahat endüstrisini kapsamaktadır. Programda bronz, gümüş, altın ve platinium olmak üzere dört farklı derece bulunmaktadır (<http://www.earthcheck.org/>; <http://www.ec3global.com/>).

ECOTEL, 1994 yılında başlayan ve çevreye duyarlı oteller için geliştirilmiş bir çevre yönetim sertifikasıdır. İşletmeler, çevre, su, enerji, atık ve personel eğitimi gibi beş farklı alanda çevreci uygulamaları benimsemek zorundadırlar (<http://www.ecotelhotels.com/>).

Green Globe (Yeşil Küre), 83 ülkede uygulanan ve tüm seyahat ve turizm endüstrisi için sunulan bir sertifikasyon programıdır. Uluslararası standartlar ve anlaşmalar esas alınarak hazırlanan bu programın koşulları şunlardır:

- Küresel Sürdürülebilir Turizm İlkeleri
- Gündem 21
- Sürdürülebilir Kalkınma İlkeleri
- ISO 9001, 14001 ve 19011 standartları (<http://www.greenglobe.com/>).

Green Key (Yeşil Anahtar), konaklama tesisleri, kamp alanları ve tatil evlerine verilen, 20'den fazla ülkeyi kapsayan bir çevre etiketleme programıdır. Kökeni 1996 yılında Danimarka'ya dayanmakla birlikte, 2002'de FEE'nin programına entegre edilmiştir (<http://www.green-key.org/>).

Travelife Sustainability System (Seyahat Yaşam Turizmde Sürdürülebilirlik), konaklama işletmelerini bronz, gümüş ve altın kategorilerinde değerlendirerek

ödüllendiren bir yapıdır. Türkiye'de 2015 yılında Antalya, Aydın ve İzmir illerindeki 26 konaklama tesisi altın etiket ile ödüllendirilmiştir (<http://www.travelifecollection.com/>)..

Greening Hotels: Küresel ısınma ve çevre koruma bilinci gün geçtikçe hızla artmaktadır. Yakın gelecekte, çevreye duyarlı otellerin tercih edileceği öngörüsüyle TUROB, üyelerine bu alanda öncülük etmeyi hedefleyen 'greeninghotels' projesini başlatmıştır. Konaklama işletmeleri, enerji yönetimi, su yönetimi, iç hava kalitesinin artırılması, atık azaltımı ve geri dönüşüm gibi alanlarda değerlendirilmektedir. Değerlendirme süreci dünyanın en büyük akredite kurumu Bureau Veritas tarafından gerçekleştirilmektedir. Değerlendirme sonucuna göre, konaklama tesisleri "Bronz, Gümüş ve Altın Yeşillenen Oteller" Belgesi ile ödüllendirilmektedir (<http://www.greenin-ghotels-turkey.org/>).

AB Çevre Etiketi (Eco-Label): Avrupa Birliği'nin Eco-Label uygulaması, tüketicilerin daha çevreci ürün ve hizmetleri tanımlamalarına yardımcı olmak amacıyla başlatılmış gönüllü bir inisiyatiftir. AB Çevre Etiketi, gıda, içecek, ilaç ve tıbbi ürünler dışındaki çeşitli sektörlerdeki ürünler ve hizmetler için verilebilmektedir. Bugün AB Çevre Etiketi, geniş bir ürün ve hizmet yelpazesini kapsamakta olup, yeni kategoriler sürekli olarak eklenmektedir (<http://www.eko-etiket.org/>).

3. GSTC ENDÜSTRİ KRİTERLERİ

3.1.GSTC ENDÜSTRİ KRİTERLERİ VE İÇERİĞİ

GSTC'nin Endüstriyel, Destinasyon ve Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions MICE kriterleri, sürdürülebilir turizmin farklı düzeylerini hedeflemektedir. Endüstriyel kriterler, turizm işletmelerinin kendilerine ait çalışmalarını sürdürülebilirlik koşullarına göre hedef belirlerken, destinasyon standartları ile turizm bölgesini bütünsel olarak ele alarak, doğal ve kültürel kaynakları koruma, bölgesel ekonomiyi destekleme ve ziyaretçi tecrübelerini geliştirme gibi geniş bir yelpazedir. Bu yelpaze sürdürülebilir turizmin işletme düzeyinden destinasyon düzeyine uzanan çok yönlü yönlerini yansıtmaktadır (Kivela ve Crofts, 2006; Weaver ve Jin, 2016). yerel toplulukların katılımının teşvik edilmesi ve ziyaretçi deneyiminin iyileştirilmesi gibi alanlara odaklanan bu destinasyon standartları, sürdürülebilir turizm yönetimi için bir çerçeve oluşturur ve turizm destinasyonlarının çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirlik ilkelerine uygun olarak yönetilmesini sağlamaktadır (Hall ve Lew, 2009; Kaya, 1997; Sharpley, 2009). Destinasyon standartlarının faaliyete geçirilmesi, turizmin uzun süreli sürdürülebilirliğini sağlamak ve bölgesel refahını artırmak için önemlidir. Bu çerçeve, turizm destinasyonlarının yönetim ve planlama süreçlerinde rehberlik sağlamakta birlikte sürdürülebilir turizm ilkelerinin bütünleşmesini desteklemektedir (Andereck vd., 2005; Jamal vd., 2013). Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi Global (GSTC) MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions) sürdürülebilir turizmin uluslararası standartlarını belirleyen ve tanıtan bir kuruluş olarak tanınmakta ve kriterler çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirlik ilkelerini içermektedir (Eşitti, 2023). İlgili alan yazın sonuçlarına göre MICE mekanlarının başarı seviyesi, stratejik yönetim ve sürdürülebilir yönetim uygulamalarından etkilenmektedir. Stratejik yönetim uygulamaları, MICE mekanlarında müşterilerin tatmin düzeylerini artırarak, mekanların finansal verimliliğine ve satış payına katkı sağlamaktadır. Sürdürülebilir yönetim uygulamaları, MICE mekanlarının çevreye verilen zararı azaltarak çevresel statüyü geliştirmektedir. Dolaylı olarak, MICE etkinlikleri için konaklama tercihleri bu faktörlerin koordineli şekilde değerlendirilmesi önemlidir sonucuna ulaşmamız mümkündür. Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) yayınlanan kriterlerde ve

ilgili alan yazında yapılan çalışmalarda (Eşitti, 2023; Fadil & Dinçer, 2010; Gogitidze, 2021; Mayuree vd., 2020; Şahin & Karakullukcu, 2019; Yozcu, 2023; Yurtlu vd., 2021). MICE Kriterleri, turizm sektöründe sürdürülebilirliği güçlendirmeye bir araç olarak hizmet etmeyi hedeflemektedir. Temel hedefleri şu şekilde sınıflandırmak önem arz etmektedir:

- Sürdürülebilirliği Tanıtma: Kriterler, turizm sektöründe sürdürülebilirliğin detaylı tanıtımını yaparak ortak bir uyum geliştirmeye yardımcı olmaktadır.
- Farkındalığa Teşvik Etme: MICE sektöründeki kurum ve kuruluşların sürdürülebilirlik ile ilgili algılarını bilinçlendirerek üstlerine düşen görevlerini anlamalarını teşvik etmektedir.
- Kılavuzluk Yapmak: MICE işletmelerinin sürdürülebilir hale gelmeleri için imkân sağlayarak paydaş tercihlerine kılavuzluk yapmaktadır.
- Pazar Erişimini Sağlama: işletmelere geniş bir piyasada Sürdürülebilir erişim imkânı sağlayarak, MICE sektöründeki ilke ve standartlara uygunluğu desteklemektedir.
- Tüketici Bilincini Oluşturmak: Müşterilerin farkındalık seviyesi yüksek tercih yapması için sürdürülebilir MICE uygulamalarını tanıtmaya yardım etmektedir.
- Sürdürülebilir MICE Uygulamalarına Çoğul Yönde Katkı: kurum ve kuruluşların sürdürülebilirlik için gerekli standartların geliştirerek sektörel gelişimi desteklerken, üniversiteler, otelcilik okulları ve derneklerin sürdürülebilir MICE uygulamaları ile alakalı eğitim ve öğretim materyalleri ile eğitimin ilerlemesini sağlamaktadır.

Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) MICE Kriterleri, MICE sektöründeki farklı gruplar tarafından tercih edilebilmektedir. Bunlar arasında mekanlar, organizatörler, hizmet sağlayıcılar, kamu ve sivil toplum kuruluşları tedarikçiler, tüketiciler yer almaktadır (Kadiu, 2024; López-Sánchez ve Pulido-Fernández, 2020).

3.2.KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ULUSAL ÇALIŞMALAR

Eşitti (2023), yaptığı çalışma da İstanbul'da faaliyet gösteren ve sürdürülebilir turizm sertifikası sahibi 24 konaklama işletmesinin web sitelerinin içeriklerini incelemiştir. Araştırmanın amacı, bu işletmelerin web sitelerinde sürdürülebilirlik uygulamalarına ne kadar yer verdiklerini ve bu bilgileri nasıl sunduklarını analiz etmektir. Çalışmada, içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Veriler, web sitelerinde yer alan metinler, görseller ve videolar analiz edilerek toplanmıştır. Bulgulara göre, işletmelerin web sitelerinde sürdürülebilirlik uygulamalarına yeterince yer verilmediği görülmüştür. Sürdürülebilirlik politikaları sayfasına sahip olan işletme oranı %66,67'dir. Bu sayfalarda yer alan bilgiler ise genellikle genel ve soyut niteliktedir. İşletmelerin sadece %20,83'ü web sitelerinde sürdürülebilirlik sertifikalarına yer vermektedir.

Kapucugil İkiz ve Abacı, (2022) yaptığı çalışmada, otel işletmeciliğinde yalın ilkelerin ISO 14001:2015 çevre yönetim sistemine entegrasyonunu incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmada, yalın ilkelerin çevresel performansı nasıl iyileştirebileceği ve otel işletmelerinde sürdürülebilirliği nasıl teşvik edebileceği araştırılmaktadır. Çalışmada, Türkiye'de bulunan bir otel işletmesi vaka çalışması olarak seçilmiştir. Vaka çalışmasında, yalın ilkelerin otel işletmesinin çevresel performansı üzerindeki etkisini değerlendirmek için anketler ve gözlemler kullanılmıştır. Çalışmanın sonuçları, yalın ilkelerin otel işletmelerinin çevresel performansını iyileştirmede etkili bir araç olabileceğini göstermiştir. Yalın ilkelerin, atık miktarını azaltmaya, enerji tüketimini düşürmeye ve su kullanımını optimize etmeye yardımcı olduğu görülmüştür. Ayrıca yalın ilkelerin otel çalışanlarının çevresel farkındalıklarını ve sorumluluklarını artırdığı belirlenmiştir.

Acuner ve Ergin (2021), yaptığı çalışma da Türkiye'de faaliyet gösteren çevreye duyarlı konaklama tesislerinin misyon ve vizyonlarının küresel sürdürülebilir turizm kriterleri açısından ne derece uyumlu olduğunu incelemiştir. Çalışmanın amacı, bu tesislerin sürdürülebilirlik ilkelerini misyon ve vizyonlarında ne kadar benimsediklerini ve bu ilkeleri uygulamaya ne kadar yansıttıklarını değerlendirmektir. Araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. Veriler, 478 çevreye duyarlı konaklama tesisinin web sitelerinden toplanmıştır. Elde edilen bulgulara göre, tesislerin

misyon ve vizyonlarında sürdürülebilirlik ilkelerine yeterince yer verilmediği görülmüştür.

Ataberk, (2020) yaptığı çalışmada sürdürülebilir kırsal turizme bütüncül bir bakış açısı sunmaktadır. Çalışmanın amacı, kırsal alanlarda turizmin geliştirilmesi ve sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan temel unsurları incelemektir. Sürdürülebilir kırsal turizmin yalnızca ekonomik bir kalkınma aracı olmadığını, aynı zamanda kırsal alanların sosyo-kültürel ve doğal değerlerinin korunması için de önemli bir fırsat olduğunu vurgulamaktadır. Bu nedenle, sürdürülebilir kırsal turizmin geliştirilmesi için yerel halk, kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve turizm işletmeleri arasında iş birliğinin sağlanması gerekmektedir.

Akgün (2019) yaptığı çalışma da otel hizmetlerinden memnuniyet ve tekrar ziyaret niyetinin, çalışan ve misafir milliyetine ve konaklama özelliklerine göre nasıl değiştiğini incelemeyi amaçlamaktadır. Otel odalarının özellikleri ve housekeeping departmanının faaliyetleri memnuniyet ve tekrar ziyaret niyetini etkilemektedir. Aynı milliyetten çalışan ve misafirlerin olduğu durumlarda memnuniyet ve tekrar ziyaret niyetinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Çalışan ve misafir milliyetinin otel hizmetlerinden memnuniyet ve tekrar ziyaret niyeti üzerinde önemli bir etkisi olduğu bulunmuştur.

Acuner (2015), yaptığı çalışmada Zigana Turizm Merkezi'nin sürdürülebilir turizm kriterleri açısından yerel destinasyon yönetim örgütleri tarafından nasıl değerlendirildiğini incelemiştir. Çalışmada, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılarak Zigana Turizm Merkezi ile ilgili resmî belgeler, yerel destinasyon yönetim örgütlerinin web siteleri ve basın bültenleri, bilimsel makaleler ve haberler analiz edilmiştir. Çalışma, Zigana Turizm Merkezi'nin sürdürülebilir turizm açısından gelişmesi için yerel destinasyon yönetim örgütleri, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları arasında daha fazla iş birliğine ihtiyaç duyulduğunu vurgulamaktadır. Ayrıca, yerel destinasyon yönetim örgütlerinin sürdürülebilir turizm eğitimi almaları ve bu konuda kapasitelerinin geliştirilmesi, Zigana Turizm Merkezi'nde çevresel sürdürülebilirliği artırmak için çalışmalar yapılması ve yerel halkın turizme katılımının artırılması ve yerel kültürün korunması için çalışmalar yapılması önerilmektedir.

Doğan ve Gümüş, (2014) yaptığı çalışma da Bozcaada'nın sürdürülebilir bir turizm destinasyonu haline gelmesi için "asma" modeli adı verilen bir model önermiştir. Çalışmanın amacı, Bozcaada'nın özgün karakterini ve doğal güzelliklerini korurken turizmden en üst düzeyde faydalanmasını sağlayacak bir model geliştirmektir. Modelin uygulanması için yerel halk, kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve turizm işletmeleri arasında iş birliğinin sağlanması gerekmektedir.

3.3.KONU İLE İLGİLİ YAPILAN ULUSLARARASI ÇALIŞMALAR

Yudistira (2022), yaptığı çalışmada Padang Panjang Şehrinde bulunan Koto Katik Ekopark Bölgesi için sürdürülebilir kalkınma planı sunmaktadır. Çalışmanın amacı, bu bölgenin doğal güzelliklerini korurken ve yerel halka fayda sağlarken turizm potansiyelini geliştirmek için stratejiler belirlemektir. Koto Katik Ekopark Bölgesi'nin sürdürülebilir kalkınma planının, bölgenin doğal ve kültürel mirasını korurken yerel halka refah ve kalkınma sağlayacağına inanmaktadır. Planın uygulanması için yerel halk, kamu kurumları, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör arasındaki iş birliği önemlidir.

Sitepu vd., (2021), yaptığı çalışmada Langkat İlçesinde bulunan turizm köylerinde sürdürülebilir turizm kalkınmasının uygulanmasını incelemektedir. Çalışmanın amacı, bu köylerde turizmin geliştirilmesi ve sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi için gerekli olan temel unsurları değerlendirmektir. Langkat İlçesinde turizm köylerinde sürdürülebilir turizm kalkınmasının uygulanmasının bölgenin kalkınmasına ve yerel halkın refahına önemli katkılarda bulunacağına inanmaktadır. Bu nedenle, tüm paydaşların bu konuda iş birliği yapması ve gerekli adımları atması önemli olduğu belirtilmiştir.

Rudiyanto vd., (2021) yaptığı çalışmada Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) Küresel Göstergelerini inceleyerek sürdürülebilir turizm kavramına dair bir anlayış geliştirmeyi amaçlamaktadır. Çalışmada, GSTC Küresel Göstergelerinin içeriği ve önemi ele alınmakta ve bu göstergelerin sürdürülebilir turizm uygulamalarının değerlendirilmesinde nasıl kullanılabileceği tartışılmaktadır. GSTC Küresel Göstergelerinin, turizm işletmelerinin, destinasyonların ve hükümetlerin sürdürülebilirlik performanslarını ölçmek ve izlemek için kullanılabilecek bir dizi anahtar gösterge olduğunu belirtmektedir. Bu göstergeler, çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik

sürdürülebilirlik olmak üzere üç ana kategoriye ayrılmıştır. Çevresel sürdürülebilirlik göstergeleri arasında enerji ve su kullanımı, atık yönetimi ve biyolojik çeşitlilik koruma gibi unsurlar yer almaktadır. Sosyo-kültürel sürdürülebilirlik göstergeleri arasında yerel halkla katılım, kültürel mirasın korunması ve çalışan hakları gibi unsurlar yer almaktadır. Ekonomik sürdürülebilirlik göstergeleri arasında yerel ekonomiye katkı, istihdam yaratma ve gelir dağılımı gibi unsurlar yer almaktadır. Araştırmacı GSTC Küresel Göstergelerinin sürdürülebilir turizm uygulamalarının değerlendirilmesinde önemli bir araç olabileceğini savunmaktadır. Bu göstergelerin kullanımı, turizm işletmelerinin, destinasyonların ve hükümetlerin sürdürülebilirlik performanslarını iyileştirmelerine ve daha sorumlu bir şekilde turizm geliştirmelerine yardımcı olabilmektedir.

Asmoro vd., (2021) yaptığı çalışmada, Flores adasının Mbeliling köyünde bulunan 'Burung Indonesia' ekoturizm girişiminin yönetimini formatif bir şekilde değerlendirmektedir. Çalışmanın amacı, girişimin mevcut durumunu analiz etmek, güçlü ve zayıf yönlerini belirlemek ve gelecekteki gelişmeler için öneriler sunmaktır. Veri toplamak için yarı yapılandırılmış görüşmeler, anketler ve gözlemler gibi çeşitli yöntemler kullanmıştır. Elde edilen bulgular, 'Burung Indonesia' ekoturizm girişiminin çevresel korumanın önemine dair güçlü bir anlayışa sahip olduğunu ve yerel halkla iyi ilişkiler kurduğunu göstermektedir. Ancak, girişimin altyapısının yetersizliği, pazarlama ve tanıtım faaliyetlerinin eksikliği ve finansal kaynakların sınırlılığı gibi bazı zayıf yönleri de tespit edilmiştir. Burung Indonesia' ekoturizm girişiminin potansiyelini ve sürdürülebilirlik için gerekli olan adımları vurgulamaktadır.

Choy vd., (2021) yapmış olduğu çalışmada Hong Kong, Çin'deki bir uluslararası otel zincirinde housekeeping departmanının çevresel sürdürülebilirlik stratejilerini incelemektedir. Araştırmacılar, housekeeping departmanının çevresel etkilerini azaltmak için kullandığı uygulamaları belirlemek için bir vaka çalışması metodolojisi kullanmışlardır. Toplanan veriler, housekeeping departmanının çevresel performansını değerlendirmek ve sürdürülebilirlik stratejilerini iyileştirmek için önerilerde bulunmak için kullanılmıştır. Çalışma, housekeeping departmanının çevresel etkisini azaltmak için çeşitli uygulamalar kullandığını bulgulamıştır. Bu uygulamalar arasında su ve enerji tasarrufu, atık azaltma ve geri dönüştürme ve çevre dostu temizlik ürünlerinin kullanımı yer almaktadır. Çalışma ayrıca, housekeeping departmanının çevresel performansını

iyileştirmek için daha fazla yapabileceğini de bulgulamıştır. Önerilen iyileştirmeler arasında, enerji tasarruflu cihazların kullanımı, çevre dostu temizlik prosedürlerinin geliştirilmesi ve çalışanlar için sürdürülebilirlik eğitimi yer almaktadır.

Cunha ve Oliveira, (2021) yapmış olduğu çalışma da bir otel housekeeping departmanında insan kaynaklarının yönetimini incelemiştir. Araştırmacılar, housekeeping departmanının insan kaynakları uygulamalarını değerlendirmek için anketler ve görüşmeler kullanmışlardır. Toplanan veriler, departmanın işe alım, eğitim, performans yönetimi ve motivasyon stratejilerini analiz etmek için kullanılmıştır. Çalışmada housekeeping departmanının insan kaynakları uygulamalarının departmanın genel performansını olumsuz etkilediğini bulgulanmıştır. Bu bulgular, departmanın işe alım sürecinin yeterince organize olmadığını, eğitim programlarının yetersiz olduğunu, performans yönetimi sisteminin etkisiz olduğunu ve motivasyon stratejilerinin yeterince güçlü olmadığını göstermektedir. Çalışma bulguları, housekeeping departmanının insan kaynakları uygulamalarını iyileştirmek için acil bir ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Önerilen iyileştirmeler arasında, işe alım sürecinin standardizasyonu, daha kapsamlı eğitim programlarının geliştirilmesi, daha adil bir performans yönetimi sisteminin uygulanması ve daha güçlü motivasyon stratejilerinin geliştirilmesi yer almaktadır.

Chela-Alvarez vd., (2021) yaptığı çalışmada Balear Adaları'ndaki housekeeping çalışanları arasında algılanan stres faktörlerini ve bu stresin sonuçlarını incelemektir. Çalışma, çalışanların stres deneyimlerini ve bu stresin iş performansları, zihinsel ve fiziksel sağlıkları üzerindeki etkilerini anlamak için nitel bir araştırma yöntemi kullanmıştır.

Araştırmacılar, housekeeping çalışanlarıyla derinlemesine görüşmeler yapmış ve stresin işyerinde ve evdeki kaynaklarını belirlemeye çalışmıştır. Görüşmeler, housekeeping çalışanının yükünün yüksek, ücretlerinin düşük, çalışma saatlerinin düzensiz ve işyerinde ayrımcılık ve tacize maruz kaldıklarını göstermiştir. Bu faktörler, housekeeping çalışanları arasında kaygı, depresyon, yorgunluk ve uyku problemleri gibi çeşitli stres semptomlarına yol açmıştır. Çalışma bulguları, housekeeping çalışanlarının işyerinde önemli düzeyde stres yaşadıklarını ve bu stresin iş performansları, zihinsel ve fiziksel sağlıkları üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu göstermektedir. Çalışma da ayrıca, housekeeping çalışanları arasında stresin cinsiyete dayalı farklılıklar gösterdiğini

de bulgulanmıştır. Kadın hizmetliler, erkek hizmetlilere kıyasla işyerinde ayrımcılık ve tacize maruz kalma konusunda daha fazla stres yaşadıklarını bildirmiştir.

Das vd., (2021) yapmış olduğu çalışmada otel housekeeping çalışanlarının yeni teknolojilerin uygulanmasını ve etkinliğini incelemektedir. Araştırmacılar, anketler ve görüşmeler aracılığıyla otel yöneticileri ve housekeeping çalışanlarından veri toplamışlardır. Toplanan veriler, housekeeping departmanlarında kullanılan yeni teknolojileri, bu teknolojilerin uygulanmasının faydalarını ve zorluklarını ve bu teknolojilerin departmanın genel performansı üzerindeki etkisini değerlendirmek için kullanılmıştır. Çalışmada housekeeping departmanlarında çeşitli yeni teknolojilerin kullanıldığını bulgulanmıştır. Bu teknolojiler arasında envanter yönetimi yazılımı, temizlik robotları ve otomatik yatak çarşafı katlama makineleri yer almaktadır. Çalışma ayrıca, bu teknolojilerin uygulanmasının iş verimliliğini ve çalışan memnuniyetini artırdığını, ancak yatırım maliyetleri ve çalışan eğitimi ihtiyacı gibi bazı zorlukları da beraberinde getirdiğini bulgulanmıştır. Genel olarak, çalışma bulguları housekeeping departmanlarında yeni teknolojilerin kullanılmasının olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Mutana ve Mukwada, (2020) yaptığı çalışmasında, Güney Afrika'nın Drakensberg Bölgesi'ndeki mevcut turizm işletmelerinin uygulamalarının, ülkenin sürdürülebilir turizm politikaları ve rehberleriyle ne kadar uyumlu olduğunu araştırıyor. Çalışmanın amacı, bölgede sürdürülebilir turizm yönetişimi için kritik başarı faktörlerini belirlemektir. Araştırmacılar, anketler ve yerel yetkililerle yapılan derinlemesine mülakatlar yoluyla veri toplamıştır. Sonuçlar, Drakensberg Bölgesi'ndeki sürdürülebilir dağ rotası turizmi için yürürlükteki politika ve yönetmeliklerin kapsamlı olmasına rağmen, bunların turizm işletmeleri arasında parçalı bir şekilde uygulandığını göstermektedir. Ayrıca, bu politikaların uygulama rehberliğinden yoksun olduğu ve yeterince sıkı bir şekilde denetlenmediği tespit edilmiştir. Bu durum, turizm işletmelerinin sürdürülebilir uygulamaları benimsemeleri konusunda yeterince yönlendirilmediklerini ve bölgedeki sürdürülebilir turizm uygulamalarının turizm işletmecilerinin yaratıcılığına bağlı hale geldiğini ortaya koymaktadır. Çalışmanın sonucu, Drakensberg Bölgesi'nde sürdürülebilir turizm yönetişimini iyileştirmek için kritik başarı faktörlerinin vurgulanmasıdır. Bu faktörler arasında yerel halkın katılımının artırılması, işletmeler

arasında iş birliğinin sağlanması ve sürdürülebilir turizm uygulamaları için daha net rehberlik ve daha sıkı denetim mekanizmaları oluşturulması yer almaktadır.

Lesar vd. (2020) yaptığı çalışmada sürdürülebilir turizmde kullanılan kalite kontrol araçlarının çeşitliliğini incelemektedir. Çalışmanın amacı, bu araçların mevcut durumunu değerlendirmek ve gelecekteki gelişmeler için yeni bir bakış açısı sunmaktır. Sürdürülebilir turizmde kullanılan kalite kontrol araçlarının bir "spektrum"dan ziyade bir "çoklu evren" gibi daha karmaşık bir şekilde ele alınması gerektiğini savunmaktadır. Bu, farklı araçların farklı amaçlara hizmet ettiğini ve farklı bağlamlarda kullanıldığını kabul etmek anlamına gelir. Sürdürülebilir turizmde kullanılan kalite kontrol araçlarının çeşitliliğini ve karmaşıklığını anlamamıza yardımcı olmaktadır.

Marie-Anne V. Sanon, (2014) yaptığı çalışmada otel hizmetlilerinin işyerinde yaşadıkları sağlık risklerini incelemektedir. Araştırmacılar, anketler ve görüşmeler aracılığıyla otel hizmetlilerinin işyerinde maruz kaldıkları tehlikeleri ve bu tehlikelerin sağlıkları üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir. Araştırmacı, otel hizmetlilerinin fiziksel zorlanma, ergonomik riskler, kimyasallara maruz kalma ve psikolojik stres gibi çeşitli işyeri tehlikelerine maruz kaldığını tespit etmiştir. Bu tehlikelerin, sırt ağrısı, kas-iskelet sistemi bozuklukları, solunum problemleri ve depresyon gibi çeşitli olumsuz sağlık sonuçlarına yol açtığı gösterilmiştir. Çalışma, housekeeping çalışanlarının işyerinde yaşadıkları sağlık risklerinin önemli olduğunu ve bu riskleri azaltmak için önlemler alınması gerektiğini göstermektedir. Araştırmacılar, ergonomik çalışma istasyonlarının sağlanması, işyerinde güvenli kimyasal kullanımının teşvik edilmesi ve stres yönetimi programlarının uygulanması gibi önerilerde bulunmaktadır.

Sanon, (2013) yaptığı çalışma da otel temizlik işinin hipertansiyon yönetimi üzerindeki etkisini incelemektedir. Araştırmacılar, anketler ve görüşmeler aracılığıyla housekeeping çalışanlarından veri toplamışlardır. Toplanan veriler, departman çalışanlarının hipertansiyon yönetimi davranışlarını ve hipertansiyon kontrol seviyelerini değerlendirmek için kullanılmıştır. Çalışma, housekeeping çalışanlarının hipertansiyon yönetimi için önerilen davranışlara uymakta zorlandıklarını göstermiştir. Bu zorluklar, uzun çalışma saatleri, fiziksel olarak zorlayıcı işler ve sağlık hizmetlerine erişimin sınırlı olması gibi işyeri faktörlerinden kaynaklanmaktadır. Çalışma bulguları, otel temizlik işinin hipertansiyon yönetimi üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu göstermektedir. Otel

yöneticileri, housekeeping çalışanlarının hipertansiyon yönetimi için önerilen davranışlara uymalarına yardımcı olmak için işyeri ortamında değişiklikler yapmalıdır. Bu değişiklikler, esnek çalışma saatleri sağlamayı, ergonomik ekipman sağlamayı ve sağlık hizmetlerine erişimi iyileştirmeyi içermektedir.

Shih-Yun Hsu, (2011) yaptığı çalışmada otel housekeeping yönetiminin etkinliğini değerlendirmek için bir model geliştirmektedir. Araştırmacı, anketler ve görüşmeler aracılığıyla otel yöneticileri ve housekeeping çalışanlarından veri toplamışlardır. Toplanan veriler, otel housekeeping yönetiminin farklı yönlerini değerlendirmek için kullanılan bir dizi göstergeyi geliştirmek için kullanılmıştır. Geliştirilen model, otel housekeeping yönetiminin üç ana alanını değerlendirmektedir: verimlilik, etkinlik ve çalışan memnuniyetidir. Verimlilik, housekeeping departmanının görevleri tamamlama hızını ve maliyet etkinliğini ölçmektedir. Etkinlik, housekeeping departmanının otel misafirlerinin beklentilerini karşılama yeteneğini ölçmektedir. Çalışan memnuniyeti, housekeeping çalışanlarının işlerinden memnuniyet düzeylerini ölçmektedir. Çalışma, geliştirilen modelin otel housekeeping yönetiminin etkinliğini değerlendirmek için kullanışlı ve güvenilir bir araç olduğunu göstermektedir. Model, otel yöneticilerinin housekeeping departmanlarının performansını belirlemesine ve iyileştirmeye yönelik adımlar atmasına yardımcı olabilme niteliğindedir.

Meade, B., ve Mónaco, A. D., (2001) yaptığı çalışmada, Jamaika'daki beş otel ve tatil köyünde çevre yönetim sistemlerinin (ÇYS) uygulanmasını incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmada, çevre yönetim sistemlerinin uygulanmasındaki zorluklar ve fırsatlar da araştırılmaktadır. Çalışmada, beş otel ve tatil köyünde saha araştırması yapılmıştır. Araştırma, yarı yapılandırılmış görüşmeler ve gözlemler yoluyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonuçları, Jamaika'daki otel ve tatil köylerinin çevre yönetim sistemlerine olan ilgisinin arttığını göstermiştir. Çevre yönetim sistemlerinin uygulanmasında bazı zorluklar olduğu belirlenmiştir. Bu zorluklar arasında, maliyet, eğitim eksikliği ve kamuoyu bilincini eksikliği yer almaktadır. Buna rağmen, çevre yönetim sistemlerinin otel ve tatil köylerinin çevresel performansını iyileştirmede etkili bir araç olabileceği görülmüştür.

4. YÖNTEM

4.1.ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu tez, GSTC Endüstri Kriterlerinin, housekeeping ve çamaşırhane departmanının otellerdeki faaliyet pratiklerine uyarlanmasıyla ilgili bir inceleme sunarak, bu departmanlardaki sürdürülebilirlik uygulamalarının konaklama tesislerindeki iş süreçlerine nasıl uyarlanabileceğine ve geliştirilebileceğine yönelik öneriler sunmayı amaçlamaktadır. Bu amaçla; Konaklama tesislerindeki housekeeping departmanı ve GSTC kriterleri üzerine yapılmış tüm araştırmalar detaylı olarak taranmış ve elde edilen bilgiler GSTC kriterleri yönergeleri bu şekilde ilişkilendirilmiştir. Araştırmanın, sürdürülebilir turizm politikalarının housekeeping departmanına uyarlanmasıyla elde edilebilecek kazançlara vurgu yapacağı ve bu bileşenlerin çalışmalara nasıl adapte edebileceğini ortaya çıkarması açısından önemlidir.

4.2.ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI VE ANALİZ YÖNTEMİ

Araştırmanın amacını ortaya çıkarabilmek amacıyla birinci aşamada; sürdürülebilir turizm ve housekeeping konularında mevcut literatür taranarak, bu alanda daha önce yapılmış çalışmalar ve uygulama örnekleri incelenmiştir. Araştırmanın ikincil kaynaklarının oluşmasını sağlayan bu adım; teorik temeli oluşturarak konuyla ilgili mevcut bilgi birikimini anlamak amacını taşımaktadır.

Araştırmanın ikinci aşamasında ise; Global Sürdürülebilir Turizm Konseyi'nin endüstri kriterleri detaylı bir şekilde incelenmiş ve bu kriterlerin housekeeping departmanına nasıl uyarlanabileceği yönünde çıkarımlar yapılmıştır. Bu süreç izlenirken, GTSC Kriterlerini oluşturan her bir bölüm önce raporda olduğu şekliyle hiç değiştirilmeden yazılmış, daha sonrasında bölüm altında yer alan tüm maddeler, NG Hotels örnek uygulamaları dikkate alınarak, raporun ilgili maddesinin housekeeping departmanına nasıl uyarlanacağına yönelik içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu içerik analizi neticesinde, GSTC Kriterleri houskeeping departmanının tüm iş süreçlerine entegre edilmiştir.

4.3.ARAŞTIRMANIN SINIRLAMALARI

Çalışmanın kullanılan ikincil veri setlerinin kapsamı ve güvenilirliği ve mevcut veri setlerinin araştırmanın genel geçerliliğine etkisi ile sınırlıdır. Çalışma literatüre katkı sağlamak ve Turizm işletmelerinin housekeeping departmanlarında sürdürülebilirlik uygulamalarını geliştirmelerine rehberlik etmek, GSTC kriterlerinin entegrasyonunu desteklemek ve Sürdürülebilir turizm politika ve pratiklerine yönelik stratejiler geliştirmeye yardımcı olmaya çalışmaktadır. Bu nedenle çalışma; housekeeping departmanını, sürdürülebilir turizm, sürdürülebilirlik kavramı ve son olarak GSTC Endüstri Kriterleri ve GSTC güncel belge ve raporları ile sınırlıdır.

5. BULGULAR

5.1. BÖLÜM A: ETKİLİ BİR SÜRDÜRÜLEBİLİR YÖNETİMİN GÖSTERİLMESİ BÖLÜMÜNÜN HOUSEKEEPING DEPARTMANINA UYARLANMASINA YÖNELİK BULGULAR

Otel işletmesi, çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik ve kalite alanlarını kapsayan sürdürülebilirlik yönetim sistemleri ile tüm paydaşların gereksinimlerini ve endişelerini dikkate alır, insan hakları, sağlık, güvenlik ve risk yönetimi gibi konularda da kapsamlı bir model sunar. Bu yaklaşım, sürekli iyileştirme ve gelişim için teşvik edici bir çerçeve sağlayarak, organizasyonun sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasını sağlar. Araştırmanın bu bölümünde GSTC kriterleri detayları olarak incelenmiş ve Housekeeping Departmanı işleyişine uygun süreçler ortaya çıkarılmıştır.

5.1.1. A1. Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemine Dair Bulgular

Tablo 2: A 1. Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi

A1 Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi	a. Sürdürülebilirlik Yönetim (SM) Sistemi açıkça belgelenmiştir
Organizasyon, büyüklüğüne ve kapsamına uygun, çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik, risk ve kriz yönetimi konularını ele alan ve sürekli iyileştirmeyi yönlendiren uzun vadeli bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi uygulamaktadır.	b. SM Sistemi çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularını kapsamaktadır.
	c. SM Sistemi, risk ve kriz yönetiminin değerlendirilmesini içerir.
	d. Belgesel kanıtlar SM sisteminin uygulanmasını göstermektedir.
	e. SM sistemi, sürdürülebilirlik performansında sürekli iyileştirmenin izlenmesi için bir süreç içermektedir.

GSTC Endüstri Kriterleri / Tur Operatörleri İçin Göstergeler/ Bölüm A: Etkili Bir Sürdürülebilir Yönetimin Gösterilmesine yönelik madde Tablo A1’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; İşletme, büyüklüğüne ve kapsamına uygun, çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik, risk ve kriz yönetimi konularını ele alan ve sürekli iyileştirmeyi yönlendiren uzun vadeli bir sürdürülebilirlik yönetim sistemi

uygulamaktadır (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024; Gössling vd., 2018; Weaver ve Jin, 2016).

İlgili A1 Madde ve bu maddenin a- bendinde yer alan maddeler H/K Departmanına Uyarlandığında;

Housekeeping departmanının sürdürülebilirlik yönetimine odaklanması, Kriter A1'e dayanan bir yaklaşımı benimsemeyi gerektirdiğine vurgu yapmaktadır. Bu yaklaşım, uzun vadeli ve düzenli bir sürdürülebilirlik stratejisinin geliştirilmesini vurgular. Bu madde kapsamında hareket etmek amacıyla; Otel işletmelerinde, yönetimin belirleyeceği kişilerden oluşan GSTC sürdürülebilirlik ekibi kurularak, bu bakış açısına hâkim, etkin bir yönetim sisteminin daha aktif yürütülmesi sağlanabileceği elde edilen bulgular arasındadır. Benzer şekilde, bu strateji, GSTC Kriterlerine paralel olarak; H/K'nın temel faaliyeti olan, temizlik ve düzenleme faaliyetlerinin sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesini sağlamak için departmanın operasyonlarına entegre edilmesi gerektiğini açıklamaktadır.

İlgili A1 Madde ve bu maddenin b- bendinde yer alan maddeler H/K Departmanına Uyarlandığında;

Housekeeping departmanının faaliyetlerini etkileyen çeşitli faktörler arasında çevresel, sosyal, ekonomik ve kültürel etkilerin yanı sıra kalite, insan hakları, sağlık, güvenlik ve kriz yönetimi riskleri bulunmaktadır. Departman, GSTC kriterleri doğrultusunda; bu faktörlerin farkında olarak, temizlik malzemelerinin seçimi, atık yönetimi ve su/enerji tasarrufu gibi alanlarda sürdürülebilir uygulamaları benimseyerek çevresel etkisini azaltmaya katkı sağlayabileceği tespit edilen bulgular arasındadır.

5.1.2. A2 Yasal Uyum Sürecine Dair Bulgular

Tablo 3: A 2. Yasal Uyum Süreci

A2 Yasal uyum süreci	a. Geçerli tüm yasal gereksinimlerin güncel bir listesi tutulur.
Organizasyon, diğerlerinin yanı sıra sağlık, güvenlik, işgücü ve çevresel konular da dahil olmak üzere	b. Sertifikalar veya diğer belgesel kanıtlar, geçerli tüm yasal gerekliliklere uygunluğu gösterir.

yürürlükteki tüm yerel, ulusal ve uluslararası mevzuat ve düzenlemelere uygundur.	c. Faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde yasal gereklilikler anlaşılmış ve karşılanmıştır.
---	--

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A2: Yasal Uyuma yönelik madde Tablo A2’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; işletme, diğerlerinin yanı sıra sağlık, güvenlik, işgücü ve çevresel konular da dahil olmak üzere yürürlükteki tüm yerel/bölgesel, ulusal ve uluslararası mevzuat ve düzenlemelere uygundur (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili A2 Madde ve bu maddenin a/b/c bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

H/K Departmanın; işletmenin faaliyet gösterdiği coğrafi bölgelerdeki mevzuat ve düzenlemelere uyumlu iş bir akışı planı geliştirerek, bu doğrultuda gerekli önlemleri alması yasal uyumluluk sürecinin ilk aşamasını oluşturmaktadır. Konunun daha iyi açıklanması için bir örnekle değerlendirildiğinde, konaklama işletmesinde dikkate alınacak hijyen kuralları konusunda çalışanların ve misafirlerin güvenliğini sağlamak amacıyla önce gereken temizlik standartlarını belirlemek ve sonrasında nasıl uygulanacağı ile ilgili detaylı açıklama metinleri veya gerektiği durumlarda şemalar oluşturmak gerçekleştirilebilecek uygulamalar arasında yer alabileceği tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra; işgücü mevzuatına uygun bir biçimde, çalışanların haklarına saygı göstererek, onların çalışma koşullarını yasalara uygun hale getirmek bu maddelerin iş gücüne yansıyan kısımları olarak ifade edilebilmektedir. GTSC’de yer alan bu maddeye ve ilgili bendlere çevre korumaya yönetsel bir bakış açısıyla da yaklaşıldığında; atık yönetimi, su tasarrufu ve enerji verimliliği gibi hassas konuların, yasal gerekliliklere uyum sağlayacak ve çevresel etkileri minimize etmek için sürekli iyileştirme stratejilerini geliştirecek birçok politika ve prosedürleri güncel tutmayı gerektirdiği tespit edilen bulgular arasındadır. Bu bakış açısıyla değerlendirildiğinde; H/K Departmanı konaklama işletmelerinin; GSTC Kriterlerine yasal uyum süreci konusunda önemli bir uygulama birimi olarak görülmektedir.

5.1.3. A3 Raporlama ve İletişim Sistemine Dair Bulgular

Tablo 4: A 3. Raporlama ve İletişim Sistemi

A3 Raporlama ve İletişim Sistemi	a) Sürdürülebilirlik performansı hakkında düzenli raporlar hazırlanmaktadır.
Organizasyon, sürdürülebilirlik politikasını, eylemlerini ve performansını müşteriler de dahil olmak üzere paydaşlara iletir ve desteklerini almaya çalışır.	b) Sürdürülebilirlik politikaları ve eylemleri iç ve dış iletişim materyallerinde rapor edilir.
	c) İletişim, tüketici ve paydaş desteğini davet eden mesajlar içerir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A3: Raporlama ve İletişime yönelik madde Tablo A3’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; işletme, sürdürülebilirlik politikasını, eylemlerini ve performansını müşteriler de dahil olmak üzere paydaşlara iletir desteklerini almaya çalışmaktadır (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024). Bu uygulama, işletmenin sürdürülebilirlik odaklı bir yaklaşım benimsediğini ve bu yaklaşımı benimseyen paydaşlarının desteğini önemseydiğini göstermektedir (Font ve Harris, 2004; Higgins-Desbiolles, 2006).

İlgili A3 Madde ve bu maddenin a- bendinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı yöneticileri, üst yönetimin belirlediği periyotlarda günlük, haftalık veya aylık elektrik, su, LNG, buklet ve temizlik malzeme tüketimlerinin raporlarını muhasebe departmanına iletmek ile yükümlüdür. Ayrıca, aylık hedeflerle gerçekleşen değerleri karşılaştıran bir tabloyu üst yönetime ve çalışan ekibe sunarak detaylı bir açıklama yapmaları gerekmektedir. Bu uygulama departmanın sahip olduğu kaynakları etkin bir şekilde yönetmesini ve departmanın performansının gözlemlenerek iyileştirme fırsatlarının belirlenmesini sağlamaktadır.

İlgili A3 Madde ve bu maddenin b- bendinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, işletmenin sürdürülebilirlik politikasını iletmek ve paydaşlar (çalışan personel) arasında şeffaf, etkin ve doğru bir iletişim kurmakla sorumludur. Bu bağlamda, departman sürdürülebilirlik politikasını belirlenen eylemleri ve performansı housekeeping personeline ve diğer ilgili (tedarikçilere) paydaşlara aktarmakta ve bu iletişim sürecinde doğru bilgi ve verilerin aktarılmasını sağlayarak işletmenin sürdürülebilirlik çabalarını destekleyen bir politika yürütmektedir (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024; Gürcüoğlu, 2017; Post vd., 2022; Prayudi, 2022).

İlgili A3 Madde ve bu maddenin c- bendinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı müşterilerden gelen geri bildirimleri özenle incelemekle yükümlüdür. Departman, müşteri geri bildirimlerine hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verip gereken önlemleri almaktadır. Müşteri memnuniyetini artırmak ve işletmenin sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasını desteklemek için bu geri bildirimler, departman için önemli bir rehberlik kaynağı oluşturmaktadır. Bu doğrultuda departman, hizmet kalitesini artırıp sürdürülebilirlik çabalarını güçlendirebilir. Geri bildirim uygulaması işletmenin genel performansını iyileştirmeye odaklanıp müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik bir politikadır.

İlgili A3 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeleri birlikte değerlendirildiğinde, housekeeping departmanı sürdürülebilirlik politikasını ve paydaşlardan gelen geri bildirimleri değerlendirerek işletmenin şeffaf bir iletişim politikası izlemesini ve sürdürülebilir olmasını sağlayabileceği düşünülmektedir. Bu şekilde, hem iç (çalışan personel) hem de dış paydaşlarla (tedarikçi) güvenilir bir iletişim ağı oluşturulup işletmenin sürdürülebilirlik vizyonuna katkıda bulunulabilir.

5.1.4. A4 Personel Katılım Sürecine Dair Bulgular

Tablo 5: A 4. Personel Katılım Süreci

A4 Personel Katılım Süreci	a) SM Sistemi ile ilgili personel için kanıt mevcuttur.

Personel, sürdürülebilirlik yönetim sisteminin geliştirilmesi ve uygulanması ile ilgilenmekte, sunumundaki rolleri ve sorumlulukları hakkında periyodik rehberlik ve eğitim almaktadır.	b) Kurs kayıtları ve iş başında eğitim, devam düzeyleri ile birlikte mevcuttur.
	c) Personel eğitim ve rehberlik materyalleri erişilebilir bir formatta mevcuttur.
	d) Personel ilgili disiplinlerde/becerilerde sertifika ve niteliklere sahiptir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A4: Personel Katılımına yönelik madde Tablo A4'te belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; personel, sürdürülebilirlik yönetim sisteminin geliştirilmesi ve uygulanması ile ilgilenmekte, sistemin sunumundaki rolleri ve sorumlulukları hakkında periyodik rehberlik ve eğitim almaktadır (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili A4 Madde ve bu maddenin a/b/c/d bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanında “personel katılımı” sürdürülebilirlik yönetim sisteminin geliştirilmesi ve uygulanmasında kilit bir rol oynamaktadır. H/K Departmanında görev alan personelin sürdürülebilirlik politikalarının ve prosedürlerinin belirlenmesi konusunda etkin katılım sağlamaları, uygulama süreçlerine de ve etkin bir şekilde katılımlarını sağlamaktadır. Bu madde oldukça önemlidir. Çünkü housekeeping departmanı; bir konaklama işletmesinde en fazla iş gücünün bulunduğu bölümdür. H/K Departmanı Yönetimi ve tüm personelin birlikte kendilerine görev edindikleri bir sürdürülebilir yönetim, dolaylı şekilde bütüne katkı sağlayacağı açıktır. Bununla birlikte, departman çalışanları düzenli aralıklarla rehberlik eğitim programlarına tabi tutulmalıdır. Bu programlar ile sürdürülebilirlik konularında bilinçlenmeleri ve çalışma alanlarındaki en son uygulamalara öğrenmeleri sağlanmalıdır. Departman çalışanları, aldıkları eğitim ve rehberlik sayesinde sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için aktif bir rol üstlenmekte ve bu çabaların başarılı bir şekilde hayata geçirilmesine katkıda bulunmaktadır. Bu şekilde, housekeeping departmanı sürdürülebilirlik odaklı bir örgüt kültürü oluşturup sürdürülebilirlik yönetim sistemlerinin etkin bir şekilde işletilmesini sağlayabilecektir. Bir otelde yüksek personel katılımı iyi iş performansı, daha az işçi devri ve daha düşük maliyetler ile ilişkilendirilmektedir. Yöneticiler açık iletişim, tanınma ve ödüllendirme,

eğitim ve geliştirme, iş-yaşam dengesini teşvik etme ve güvenli bir çalışma ortamı sağlama gibi çeşitli stratejiler kullanarak personel katılımını teşvik edebilirler.

5.1.5. A5 Müşteri Deneyim Süreçlerine Dair Bulgular

Tablo 6: A 5.Müşteri Deneyim Süreçleri

A5 Müşteri Deneyim Süreçleri	a) Sonuçların analizi ile birlikte bir müşteri geri bildirim sistemi mevcuttur.
Sürdürülebilirlik unsurları da dahil olmak üzere müşteri memnuniyeti izlenir ve düzeltici önlemler alınır.	b) Olumsuz geribildirim ve buna verilen yanıtlar kaydedilir.
	c) Alınan düzeltici önlemlerin kanıtları vardır.
	d) Turizm işletmelerine ve sözleşmeli / ziyaret edilen destinasyonlara için müşterilerden gelen geri bildirim sağlanır.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A5: Müşteri Deneyimine yönelik madde Tablo A5’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Sürdürülebilirlik unsurları da dahil olmak üzere müşteri memnuniyeti izlenir ve düzeltici önlemler alınır” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili A5 Madde ve bu maddenin a/b/c/d bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Müşteri deneyimi housekeeping departmanı için sürdürülebilirlik unsurlarını içeren önemli bir odak noktasıdır. Bu bağlamda, departman müşteri memnuniyetini sürekli değerlendirerek sürdürülebilirlikle ilgili geri bildirimleri titizlikle incelemektedir. Sosyal medya ve web platformları gibi çeşitli kanallar aracılığıyla yapılan günlük anketler ile müşteri memnuniyetine dair geri bildirimler ve yorumlar toplanmaktadır. Housekeeping departmanı bu geri bildirimleri değerlendirerek, gerektiğinde sınıflandırabilmeli ve GTSC kriterleri baz alınarak müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik düzeltici ve iyileştirici önlemler almasının uygun olacağı tespit edilmiştir. Ayrıca, konukların sürdürülebilirlikle ilgili beklentilerini karşılamak için gerekli adımları atmaktan sorumludur. Bu adımlar temizlik hizmetlerinin çevresel etkilerini azaltmaya yönelik stratejilerin uygulanması, geri dönüşüm programlarının teşvik edilmesi ve çevre dostu temizlik malzemelerinin kullanımı gibi çeşitli alanları içermektedir. Bu şekilde,

housekeeping departmanı müşteri memnuniyetini artırırken aynı zamanda işletmenin sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasına da katkıda bulunabileceği elde edilen bulgular arasındadır. Örneğin, konaklama işletmesinde kalmak için gelen tüm misafirler odalarının temiz ve hijyenik olmasını beklerler. Temiz, düzenli ve konforlu odalar sunmak, misafir memnuniyetini ve sadakatini artırmak için kritik öneme sahiptir. Ayrıca, housekeeping personelinin misafirlerle kurdukları iletişim de önemlidir. H/K Departmanın görev ve sorumlulukları içinde yer aldığı gibi, GSTC Kriterlerinde ayrı bir başlık olarak yer bulması, HK açısından da önemlidir.

5.1.6. A6 Doğru Tanıtım Süreçlerine Dair Bulgular

Tablo 7: A 6. Doğru Tanıtım Süreçleri

A6 Doğru Tanıtım Süreçleri	a) Tanıtımda kullanılan resimler, sunulan gerçek deneyimler ve müşteriler tarafından ziyaret edilen yerlerdir.
Tanıtım malzemeleri ve pazarlama iletişimi, sürdürülebilirlik iddiaları da dahil olmak üzere kuruluş, ürün ve hizmetleri bakımından doğru ve şeffaftır. Sunulabilecek olandan daha fazlası için söz verilmemiştir.	b) Yaban hayatı veya kültürel etkinlikler hakkında yapılan pazarlama garanti edilemeyen deneyimleri vaat etmez.
	c) Sürdürülebilirlik iddiaları geçmiş performans kayıtlarına dayanmaktadır.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A6: Doğru Tanıtıma yönelik madde Tablo A6’da belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “tanıtım malzemeleri ve pazarlama iletişimi, sürdürülebilirlik iddiaları da dahil olmak üzere işletme, ürün ve hizmetleri bakımından doğru ve şeffaftır. Sunulabilecek olandan daha fazlası için söz verilmemiştir” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili A6 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, otelin tanıtım materyalleri ve iletişim kanallarında doğru ve şeffaf bilgiler sağlama sorumluluğunu üstlenen bir birimdir. Bu sorumluluklar çerçevesinde, departman örneğin temizlik ve düzenleme standartlarıyla ilgili doğru bilgilerin sunulmasından sorumludur. Bu, otelin web sitesi, broşürler, rezervasyon platformları ve diğer tanıtım materyalleri gibi çeşitli iletişim kanallarında misafirlere

sağlanan bilgileri içermektedir. Bu bilgiler, misafirlerin otelin temizlik politikası ve uygulamaları hakkında net bir anlayışa sahip olmalarını sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, housekeeping departmanı, temizlik ürünleri ve uygulamalarıyla ilgili olarak çevresel etki ve güvenlik konularında da bilgi sağlamakla yükümlüdür. Bu, otelin kullanılan temizlik malzemelerinin çevresel etkileri, geri dönüşüm programları, su tasarrufu politikaları gibi sürdürülebilirlik konularını kapsar. Gerektiğinde temizlik ürünlerinin güvenli kullanımı ve depolanması konusunda bilgi verilmesi de önemlidir.

Bu şekilde, housekeeping departmanı misafirlerin otelin temizlik uygulamaları hakkında doğru bilgilere sahip olmalarını sağlayarak güvenilir bir iletişim ortamı oluşturur ve misafirlerin konaklama deneyimini olumlu yönde etkiler. Aynı zamanda, çevresel etki ve güvenlik konularında bilgi sağlayarak misafirlerin ve çalışanların sağlığını ve güvenliğini korur (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

5.1.7. A7 Binalar ve Altyapı Hakkında Bulgular

Tablo 8: A7 Binalar ve Altyapı

A7 Binalar ve Altyapı	
Binaların ve altyapının planlanması, yerleştirilmesi, tasarımı, inşası, yenilenmesi, işletilmesi ve yıkılması	a) A7 kriterleri için göstergeler, kuruluşun sahip olduğu ve işlettiği veya üzerinde doğrudan etkisi / kontrolü olan binalar ve altyapı ile ilgilidir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A7: Binalar ve altyapıya yönelik madde Tablo A7’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “binaların ve altyapının planlanması, yerleştirilmesi, tasarımı, inşası, yenilenmesi, işletilmesi ve yıkılması”dır (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili A7 Madde ve bu maddenin a- bendinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, tesisin binalarının ve altyapısının temizlik, bakım ve güvenlik işleyişinden sorumlu kritik bir rol üstlenir. Bu çerçevede, departman; binaların ve altyapının temizlik ve düzeninin sağlanması, bakım ve onarım işlerinin ilgili teknik

departmana iletilmesi, bakım onarım sonucu ortaya çıkan atıkların bertaraf edilmesi, inşaat temizliklerinin çevreye zarar vermeyen kimyasal ve temizlik ekipmanları ile yapılması, çevresel uyumun sağlanması ve güvenlik standartlarının korunması gibi görevleri üstlenir. Ayrıca, acil durumlarda otelin teknik birimleri ve yönetimine bilgi aktarmak, enerji ve su tasarrufu önlemleri almak ve iş sağlığı kurallarına uygunluğu sağlamak gibi sorumlulukları da bünyesinde barındırır. Housekeeping departmanı, otel tesisinin binaları ve altyapısı ile doğrudan ilişkilidir. Temizlik rutinleri sırasında küçük sorunları tespit ederek, sürdürülebilir uygulamaları benimseyerek ve verimli çalışarak, bina bakım maliyetlerini azaltmaya ve tesis ömrünü uzatmaya yardımcı olabilirler.

5.1.7.1. A7.1 Uyum Süreci Hakkında Bulgular:

Tablo 9: A7.1 Uyum Süreci

A7.1 Uyum Süreci	a) Arazi kullanımı ve yerel alandaki faaliyetlerle ilgili yasaların bilincinde ve bunlara uyulması gösterilmiştir.
Korunan ve hassas alanlar ve tarihi miras konuları ile ilgili imar gerekliliklerine ve yasalara uyum.	b) Gerekli tüm lisanslar ve izinler günceldir.
	c) Yasal olmayan alan yönetimi planları ve rehberlik konusunda farkındalık ve uyum gösterilmektedir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A7.1: Uyuma yönelik madde Tablo A7.1’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; Korunan ve hassas alanlar ve tarihi miras konuları ile ilgili imar gerekliliklerine ve yasalara uyum." (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili A7.1 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, otelin bulunduğu korunan ve hassas alanlar hakkında bilgi sahibi olmak ve iş akışlarını bu bilgilere göre yürütmekle yükümlüdür. Bu kapsamda, doğal parklar veya tarihi sit alanlarının yakınında bulunan otellerde, çevreye olan etkilerini minimuma indirecek tedbirleri alması kritik öneme sahiptir. Aynı şekilde, otelin bulunduğu bölgedeki imar gerekliliklerine ve yasal düzenlemelere uyum sağlamak

da departmanın sorumlulukları arasındadır. Tarihi binaların korunmasına ve temizliğine ilişkin özel kurallar varsa, bu kurallara uygun hareket etmekle sorumludur. Ayrıca, tüm yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası yasal düzenlemelere uyum sağlamak da departmanın sorumlulukları arasındadır. Housekeeping yönetimi, çalışanlarına düzenli eğitimler sağlayarak korunan alanlar, tarihi miras ve imar gereklilikleri konusunda bilinçlendirme ve doğru şekilde hareket etme yeteneklerini geliştirmelidir. Housekeeping departmanının sürdürülebilir turizm uygulamalarında önemli bir rol oynamaktadır.

5.1.7.2. A7.2 Etki ve Bütünlük Hakkında Bulgular:

Tablo 10: A7.2 Etki ve Bütünlük

A7.2 Etki ve Bütünlük	a) Yer seçimi, tasarım ve erişim faaliyetlerinde görsel ortam, peyzaj, kültürel ve doğal mirası dikkate alınmıştır.
Doğal ve kültürel çevrenin kapasitesi ve bütünlüğü göz önünde bulundurulur	b) Yer seçimi, tasarımı ve erişim faaliyetlerinde biyolojik olarak hassas alanların korunması ve ekosistemlerin özümseme kapasitesi dikkate alınmıştır.
	c) Arkeolojik, kültürel miras ve kutsal alanların bütünlüğü korunmuştur.
	d) Doğal alanların ve korunan alanların bütünlüğü ve bağlantısı korunmuştur.
	e) Tehdit altındaki veya korunan türler yerinden edilmemiş ve tüm vahşi yaşam alanlarına olan etkiler en aza indirilmiş ve azaltılmıştır.
	f) Su yolları / su toplama havzaları / sulak alanlar değiştirilmemiş, mümkün olduğunca yüzey akıntısı azaltılmıştır ve herhangi bir kalıntı yakalanmış veya kanalize edilmiş ve filtrelenmiştir.
	g) Risk faktörleri (iklim değişikliği, doğal olaylar ve ziyaretçi güvenliği dahil) değerlendirilmiş ve ele alınmıştır.
	h) Etki değerlendirmesi (kümülatif etkiler dahil) uygun şekilde yapılmış ve belgelenmiştir

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A7.2: Etki ve bütünlüğe yönelik madde Tablo A7.2’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; Doğal ve kültürel çevrenin kapasitesi ve bütünlüğü göz önünde bulundurulur."

İlgili A7.2 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e/f/g/h- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Etki ve bütünlük ilkesine dayanarak, housekeeping departmanı otelin faaliyetlerinin doğal ve kültürel çevre üzerindeki etkilerini dikkate alır. Bu bağlamda, çevresel etkiyi minimize etmek için gerekli adımları atar, temizlik malzemelerinin seçiminde satın alma departmanı ile bilgi alışverişinde bulunur, çevre dostu yaklaşımları benimseyerek eko etiketli ürünlerin alınmasında ve atık yönetimi konusunda titizlikle çalışır. Aynı zamanda, otelin bulunduğu bölgenin kültürel mirasına saygı gösterir, tarihi yapıların korunması için temizlik konusunda gerekli özeni gösterir ve yerel kültürel değerleri personellerine tanıtır. Çalışanlara düzenli eğitimler vererek çevre ve kültürel değerler konusunda farkındalık yaratır ve otelin sürdürülebilirlik çabalarını izler, değerlendirir ve iyileştirmeye yönelik adımlar atar. Bu açıdan değerlendirildiğinde H/K'da devam eden bu süreçler GSTC Kriterinin öngördüğü yapıya uygundur.

5.1.7.3. A7.3 Sürdürülebilir Uygulamalar ve Materyallere Dair Bulgular:

Tablo 11: A7.3 Sürdürülebilir Uygulamalar ve Materyaller

A7.3 Sürdürülebilir Uygulamalar ve Materyaller	a) Yerel malzemeler, uygulamalar ve el sanatları, elverişli ve uygun olan yerlerde, binalarda ve tasarımlarda kullanılmıştır
Yerel olarak uygun ve sürdürülebilir uygulamalar ve materyallerin kullanımı.	b) Sürdürülebilir kaynaklardan elde edilen doğal ve endemik bitkiler, egzotik ve istilacı türlerden kaçınılarak, peyzaj ve dekorasyonda kullanılmıştır
	c) Bitkiler, kuraklığa dayanıklı bitkiler gibi güçlü veya beklenen koşulları tolere edebilme yetenekleri nedeniyle seçilmiştir.
	d) Binalarda sürdürülebilir tasarım, malzeme ve inşaat uygulamaları mümkün olan en uygun sertifikaya göre tercih edilmiştir
	e) İnşaatlardan kaynaklanan atıklar çevresel açıdan sağlıklı bir şekilde ayrıştırılır ve bertaraf edilir

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A7.3: Sürdürülebilir Uygulamalar ve Materyallere yönelik madde Tablo A7.3’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “yerel/bölgesel olarak uygun, sürdürülebilir uygulamalar ve materyallerin kullanımı” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili A7.3 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, otelin temizlik işlemlerinde sürdürülebilir uygulamalara bağlı olarak taşıdığı sorumluluk gereği, sürdürülebilir temizlik malzemelerinin seçimi ve kullanımıyla ilgilenir ve satın alma departmanı ile iş birliği yapar. Malzeme seçiminde çevreye en az zarar verecek eko etiketli ürünler tercih edilirken, doğal kaynakların korunması önceliklidir. Ayrıca, su ve elektrik tasarrufunu sağlamak amacıyla etkin kullanılan temizlik makineleri tercih edilir ve atık yönetimi etkili bir şekilde gerçekleştirilir. Çalışanlara düzenli çevresel bilinçlendirme eğitimleri verilerek, otelin sürdürülebilirlik politikalarının uygulanması konusunda farkındalık oluşturulur.

Bu bakış açısıyla hareket edildiğinde, otel odalarında ve genel alanlarda tercih edilen çiçekler ve bitkiler, yerel ve doğal türler arasından seçilebilir. Seçimler, yerel ekosistemi koruyarak su tüketimini azaltır ve biyoçeşitliliği destekler nitelikte olmalıdır. Dayanıklı bitkilerin tercih edilmesi sulama ihtiyacını azaltırken, çevreci materyallerin kullanımı geri dönüştürülmüş veya geri dönüştürülebilir malzemelerden olabilir. Bölgenin kültürünü yansıtan malzemeler seçilirken doğal kaynakların aşırı kullanımından kaçınılmalı ve yerel toplulukların çıkarları gözetilmelidir. Bu yaklaşım, misafir deneyimini iyileştirirken sürdürülebilir turizmin amaçlarına katkı sağlayacaktır.

5.1.7.4. A7.4 Herkes İçin Erişim Sürecine Dair Bulgular:

Tablo 12: A7.4 Herkes için Erişim Süreci

A7.4 Herkes için Erişim Süreci	a) Sahalara, binalara ve faaliyetlere, operasyonun niteliğine uygun olarak, fiziksel engelli ve diğer özel ihtiyaçları olan kişiler tarafından erişilebilir.
Gerektiğinde özel ihtiyaçları olan kişilere erişim ve bilgi sağlamak.	b) Erişilebilirlik düzeyi hakkında açık ve doğru bilgiler verilmektedir.

	c) Erişilebilirlik, ilgili uzmanlar / kullanıcı kuruluşları tarafından onaylanmıştır veya kontrol edilmiştir.
--	---

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A7.4: Herkes için Erişime yönelik madde Tablo A7.4’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “gerektiğinde özel ihtiyaçları olan kişilere erişim ve bilgi sağlamak” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili A7.4 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, otelde konaklayan misafirlerin özel ihtiyaçlarını karşılamak adına kritik bir rol üstlenmelidir. "Herkes için erişim" ilkesi doğrultusunda, özellikle engelli misafirlerin rahatça konaklayabilmesi için gerekli şartların sağlanmasından sorumludur. Bu bağlamda, engelli rampaları, asansörler, geniş koridorlar gibi fiziksel altyapı düzenlemeleri yapılmalı ve bu alanların düzenli temizlik ve bakımı sağlanmalıdır. Ayrıca, odaların düzenlenmesi ve temizliği, engelli misafirlerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde özenle gerçekleştirilmeli ve engelli dostu altyapı düzenlemeleri yapılmalıdır. Misafirlerin ihtiyaç duyabileceği bilgilere kolayca erişebilmeleri için odalarda ve otel genelinde bilgilendirici materyaller bulundurulmalı ve gerekli yardım ve destek sunulmalıdır. Housekeeping personeline düzenli eğitimler verilerek bu alandaki farkındalık artırılmalı ve iletişim kanalları her zaman açık tutularak misafir talepleri hızlı ve etkili bir şekilde karşılanmalıdır. Bu yaklaşımlarla, housekeeping departmanı otelde konaklayan her misafire konforlu ve erişilebilir bir konaklama deneyimi sunmayı amaçlar.

Engelli Dostu Olanaklar: Housekeeping departmanı, engelli misafirlerin konforunu ve güvenliğini sağlamak için özel olarak tasarlanmış olanakları sunmalıdır. Örneğin, engelli misafirler için uygun yükseklikte lavabo, geniş banyo kapısı, tutunma kolları gibi özellikler içeren odalar tahsis edilmelidir.

Özel İhtiyaçları Karşılamak: Housekeeping departmanı, misafirlerin özel ihtiyaçlarını karşılamak için gereken ek hizmetleri sunmalıdır. Örneğin, alerjik

reaksiyonları olan misafirler için özel temizlik gereksinimleri sağlanmalı veya bebek bezi değiştirme istasyonları gibi olanaklar sunulmalıdır.

İletişim ve Eğitim: Housekeeping departmanı personeli, misafirlerle etkili iletişim kurarak onların özel ihtiyaçlarını anlamalı ve karşılamak için gerekli adımları atmalıdır. Ayrıca, personele özel ihtiyaçlara duyarlılık ve hizmet kalitesi konularında eğitim verilmelidir.

Geribildirim ve İyileştirme: Misafirlerden gelen geribildirimler düzenli olarak değerlendirilmeli ve özel ihtiyaçları karşılamak için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Bu şekilde, sürekli iyileştirme sağlanarak "herkes için erişim" ilkesinin daha etkin bir şekilde uygulanması sağlanabilir.

5.1.8. A8 Karadaki Su ve Mülkiyet Haklarına Dair Bulgular

Tablo 13: A8. Karadaki Su ve Mülkiyet Hakları

A8 Karadaki Su ve Mülkiyet Hakları	a) Organizasyon, sahibi olduğu ve işlettiği veya üzerinde doğrudan etkisi / kontrolü olan alanlar üzerinde arazi mülkiyeti ve kullanım hakkı belgelenir.
Organizasyon tarafından satın alınan toprak, su ve mülkiyet hakları yasaldir, yerelde yaşayanların haklarına uygundur, önceden bilgi verilmiştir, onayları alınmıştır ve zorunlu yer değiştirmeyi gerektirmez.	b) Toprak ve su dahil olmak üzere temel kaynaklar için kullanıcı ve erişim hakları, uygulama yapılan yerlerde belgelenir
	c) Yerel ve yerli topluluklarla iletişim, istişare ve katılımı ilgili belgesel kanıtlar vardır
	d) İlgili yerlerde (istemsiz yeniden yerleşim veya arazi edinimi görülen) yerel toplulukların ücretsiz, önceki ve bilgilendirilmiş onaylarının kanıtları belgelenir

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A8: Karadaki Su ve Mülkiyet Haklarına yönelik madde Tablo A8’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “İşletme tarafından satın alınan toprak, su ve mülkiyet hakları yasaldir, yerel/bölgede yaşayanların haklarına uygundur, önceden bilgi verilmiştir, onayları alınmıştır ve zorunlu yer değiştirmeyi gerektirmez” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili A8 Madde ve bu maddenin a/b/c/d- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, otelin satın aldığı toprak, su ve mülkiyet haklarının yasalar çerçevesinde korunmasında etkili rol oynar. Housekeeping departmanı, yerel/bölgede yaşayanların haklarına uygun hareket ederek, toplumla iyi ilişkiler kurmalı ve yerel halkın görüşlerini dikkate almalıdır. Bu, toplumsal kabulü artırırken olası anlaşmazlıkların önlenmesine yardımcı olur. Bu doğrultuda, departmanın çevresel uyum sağlaması ve toplumsal kabulü artırması önemlidir. Bu, şeffaf iletişim, yerel halkla iyi ilişkiler ve çevresel etkilerin azaltılmasıyla gerçekleştirilebilir.

5.1.9. A9 Bilgi ve Yorumlama Hakkında Bulgular

Tablo 14: A9. Bilgi ve Yorumlama

A9 Bilgi ve Yorumlama	a) Yerel bölgenin doğal ve kültürel mirası hakkında bilgi / yorum materyali mevcuttur ve müşterilere sunulmaktadır.
Organizasyon, doğal çevreler, yerel kültür ve kültürel miras hakkında bilgi ve yorumların yanı sıra doğal alanları, canlı kültürleri ve kültürel miras alanlarını ziyaret ederken uygun davranışların açıklanmasını da sağlar.	b) Çalışanlar ziyaret edilen bölgenin doğal ve kültürel mirası hakkında bilgilendirilir ve eğitilir.
	c) Müşterilere ziyaret edilen alandaki uygun davranışlar hakkında bilgi verilir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A9: Bilgi Alma ve Yorumlamaya yönelik madde Tablo A9'da belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “İşletme, doğal çevre, yerel/bölge kültürü ve kültürel miras hakkında bilgi ve yorumların yanı sıra doğal alanları, canlı kültürleri ve kültürel miras alanlarını ziyaret ederken uygun davranışların açıklanmasını da sağlar”.

İlgili A9 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanının, işletmenin doğal çevre, yerel/bölgesel kültür ve kültürel miras hakkında bilgi ve yorumları paylaşma sorumluluğu, personellerine bu konularda rehberlik etmeyi içerir. Otel misafirlerinin bu konudaki bilgilendirmeleri için

otel yönetimine fikirler sunar. Ayrıca, departman, otelin çevresinde bulunan doğal ve kültürel miras alanlarını korumak için gerekli önlemleri almalı ve misafirlere bu konularda bilgilendirme konusunda otel yönetimi ile iş birliği içinde olmalıdır.

5.1.10. A10 Destinasyonun Katılımı ile İlgili Bulgular

Tablo 15: A10 Destinasyonun Katılımı

A10 Destinasyonun Katılımı	a) Organizasyon, en aktif olduğu yerlerde yerel Destinasyon Yönetim Kuruluşu veya eşdeğer kuruluşla temas halindedir.
Organizasyon, bu tür fırsatların bulunduğu destinasyonda sürdürülebilir turizm planlaması ve yönetimi ile ilgilenmektedir.	b) Organizasyon, en aktif olduğu yerlerde sürdürülebilir turizmin planlanması ve yönetimi ile ilişki içindedir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm A10: Destinasyonun Katılımına yönelik madde Tablo A10'da belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; İşletme, bu tür fırsatların bulunduğu destinasyonda sürdürülebilir turizm planlaması ve yönetimi ile ilgilenmektedir." (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili A10 Madde ve bu maddenin a/b- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanının, destinasyonun sürdürülebilir turizm planlaması ve yönetimi ile ilgilenme sorumluluğu, otelin sürdürülebilirlik çabalarının destinasyon genelinde etkili olmasını sağlamayı içerir. Bu kapsamda, departman, otelin sürdürülebilirlik politikalarını ve uygulamalarını destinasyonun turizm planlaması ve yönetimi süreçlerine entegre edilmesi için çaba göstermelidir. Bunun için, departman, yerel yönetimler, turizm kuruluşları, housekeeping yöneticileri derneği ve diğer paydaşlarla iş birliği yaparak sürdürülebilir turizm stratejilerini oluşturmalı ve uygulamalıdır. Ayrıca, destinasyonda gerçekleştirilen etkinliklerde ve projelerde, çevresel ve sosyal açıdan sürdürülebilir uygulamaların benimsenmesini teşvik etmeli ve bu doğrultuda katkıda bulunmalıdır. Bunun için bilgi paylaşımı ve eğitim faaliyetlerine katkıda bulunarak önemli bir rol oynamaktadır. Otel yönetiminin sağladığı bu planlara katılımı ve desteklemesi, sürdürülebilirliğin sahada etkili bir şekilde uygulanmasını

sağlar. Bu sayede hem otelin hem de destinasyonun uzun vadeli sürdürülebilir turizm hedeflerine ulaşılması mümkün olur.

5.2. BÖLÜM B: YEREL/BÖLGE TOPLUMUNUN SOSYAL VE EKONOMİK FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ BÖLÜMÜNÜN HOUSEKEEPİNG DEPARTMANINA UYARLANMASINA YÖNELİK BULGULAR

GSTC'nin kriterlerinden B bölümü, yerel ve bölgesel toplumların sosyal ve ekonomik faydalarını en üst düzeye çıkarmayı ve olumsuz etkileri en aza indirmeyi hedefler. Bu kriterlerin "housekeeping" yönünden ele alınması, turizm işletmelerinin günlük faaliyetlerinde belirli önlemleri almasını gerektirir. Housekeeping ve insan kaynakları departmanı iş birliğiyle yerel halkı istihdam etmeli ve adil çalışma koşulları sağlamalıdır. Aynı zamanda, satın alma departmanı ile birlikte çalışarak yerel tedarikçilerle iş birliği yapmalı ve yeni öneriler geliştirmelidir. Bu, yerel ekonomiyi desteklemenin bir yoludur. Otel işletmeleri çevresel etkileri azaltmak için sürdürülebilir housekeeping uygulamalarını benimsemelidirler. Bu adımların uygulanmasıyla, işletmeler sosyal ve ekonomik faydaları artırabilirken çevresel olumsuz etkileri en aza indirebilirler.

5.2.1. B1 Topluluğun Desteklenmesi Hakkında Bulgular

Tablo 16: B1 Topluluğun Desteklenmesi

B1 Topluluğun Desteklenmesi	
Organizasyon, yerel altyapı ve sosyal topluluk gelişimi için girişimleri aktif olarak desteklemektedir. Girişimlere örnek olarak eğitim, öğretim, sağlık ve sanitasyon ve iklim değişikliğinin etkilerini ele alan projeler verilebilir.	a) Organizasyon, özellikle aktif olduğu alanlarda yerel topluluk girişimlerini desteklemektedir.
	b) Yerel topluluktaki programlara yapılan katkıların seviyesi ve niteliği kayıt altına alınmıştır.
	c) Hizmet sağlayıcıları ve programlarda yer alacak ürünleri / deneyimleri seçerken, yerel topluluklarla ilgilenen ve onları destekleyenler tercih edilir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm B1: Topluluğun Desteklenmesine yönelik madde Tablo B1’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; İşletme, yerel/bölge altyapısı ve sosyal halk gelişimi için girişimleri aktif olarak desteklemektedir. Girişimlere örnek olarak eğitim, öğretim, sağlık ve sanitasyon ve iklim değişikliğinin etkilerini ele alan projeler verilebilir." (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili B1 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, sadece otel işletmelerinde temizlik ve düzenin sağlanmasından öte, yerel ekonomiyi desteklemek ve sürdürülebilir turizm uygulamalarını teşvik etmek açısından otel yönetimiyle birlikte hareket eder. Departman olarak birçok yerel işçiye istihdam fırsatları sunarak yerel toplulukların ekonomik refahını artırabilir. Ayrıca, yerel tedarikçilerle satın alma departmanı ile iş birliği yaparak yerel ürünleri tercih edilmesiyle, yerel ekonomiyi destekleyebilir. Bu bağlamda, housekeeping departmanı sadece otelin hijyen ve konforunu sağlamakla kalmaz, aynı zamanda yerel toplulukları destekleyen ve turizm endüstrisinde sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliği teşvik eden bir rol oynamaktadır.

5.2.2. B2 Yerel İstihdama Dair Bulgular

Tablo 17: B 2. Yerel/Bölgesel İstihdam

B2 Yerel/Bölgesel İstihdam	a) Organizasyon, yerel sakinlere operasyonlarında ve faaliyetlerinde istihdam olanakları sağlamayı amaçlamaktadır.
Yerel sakinlere, yönetim pozisyonları da dahil olmak üzere, istihdam ve ilerleme için eşit fırsatlar sunulmaktadır.	b) Organizasyon, yerel sakinlere sağladığı istihdamın seviyesini ve oranını izler.
	c) Yerel sakinlere istihdam olanaklarını artırmak için eğitim verilmektedir.
	d) Hizmet sağlayıcıları ve programlarda yer alacak ürünleri / deneyimleri seçerken, Organizasyon yerel istihdam sağlayanları tercih eder.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm B2: Yerel İstihdama yönelik madde Tablo B2’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Yerel sakinlere, yönetim pozisyonları da dahil olmak üzere, istihdam ve ilerleme için eşit fırsatlar sunulmaktadır”.

İlgili B2 Madde ve bu maddenin a/b/c/d- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Yerel /Bölge sakinlerine, yönetim pozisyonları da dahil olmak üzere, istihdam ve ilerleme için eşit fırsatlar sunulmaktadır. Yerel/Bölgesel istihdam kriteri, housekeeping departmanı için önemli bir rol üstlenir. Departman, yerel veya bölgesel sakinlere yönetim pozisyonları da dahil olmak üzere eşit istihdam ve kariyer ilerleme fırsatları sunarak yerel ekonomiyi destekler. Bu çerçevede, housekeeping departmanı, işe alım sürecinde adil bir politika benimseyerek yeteneklere ve niteliklere dayalı olarak personel seçimini gerçekleştirir. Ayrıca, çalışanlara eğitim ve gelişim fırsatları sağlayarak kariyerlerinde ilerlemelerine destek olur. Böylece, departman hem yerel topluluk için istihdam fırsatları yaratırken hem de çalışanların potansiyellerini geliştirerek departmanın verimliliğini artırır. Bu yaklaşım, housekeeping departmanının sadece otelde temizlik ve düzen sağlamakla kalmayıp aynı zamanda yerel toplumun ekonomik kalkınmasına da katkı sağladığını gösterir.

Housekeeping departmanı, turizm endüstrisinde önemli bir rol oynamakta ve genellikle büyük ölçüde yerel veya bölgesel istihdama katkıda bulunmaktadır. Bu departmanlar genellikle oteller, tatil köyleri ve diğer konaklama tesislerinde bulunur ve temizlik, düzenleme ve misafir memnuniyeti gibi görevleri yerine getirmektedir. Yerel veya bölgesel istihdamın bu departmanlarla ilişkisi, genellikle yerel halkın bu tür işletmelerde iş bulma olasılığını artırarak yerel ekonomiyi güçlendirmesiyle ilgilidir.

5.2.3. B3 Yerel Satın Alma Hakkında Bulgular

Tablo 18: B 3. Yerel/Bölgesel Satın Alma

B3 Yerel Satın Alma	a) Organizasyon, mal ve hizmet tedarik kaynaklarını düzenli olarak denetler.
Organizasyon mal ve hizmet satın alırken ve sunarken mevcut ve yeterli kalitede yerel ve uygun fiyat tedarikçilerine öncelik vermektedir.	b) Hizmet sağlayıcıları ve programlarda yer alacak ürünleri / deneyimleri seçerken, Organizasyon yerel olarak sahip olunan ve işletilenleri tercih eder.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm B3: Yerel Satın almaya yönelik madde Tablo B3’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Organizasyon mal ve hizmet satın alırken ve sunarken mevcut ve yeterli kalitede yerel ve uygun fiyat tedarikçilerine öncelik vermektedir”.

İlgili B3 Madde ve bu maddenin a/b- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Otel işletmesi, mal ve hizmet tedarikinde yerel ve bölgesel tedarikçilere öncelik verme stratejisini benimsemektedir. Housekeeping departmanı, bu stratejiyi uygularken satın alma departmanı ile iş birliği yaparak yerel ve bölgesel tedarikçi listesi hazırlar. Bu liste, onaylı tedarikçi listesi ve yedek tedarikçi listesi şeklinde düzenlenir ve üst yönetimin onayı ile satın almalar gerçekleştirilir. Bu yaklaşım, mevcut ve yeterli kalitede ürün ve hizmet sunabilen yerel ve bölgesel firmalara öncelik verilmesini sağlar. Böylelikle, işletmenin yerel ekonomiye destek olması, toplumsal fayda sağlaması ve sürdürülebilirlik ilkelerine uygun hareket ederek adil ticaret yapabilmesi hedeflenir. Yerel olarak temin edilemeyen ürünler için (örneğin, Türkiye’de yetişmeyen kahve gibi) "Fair Trade " logosu taşıyan ürünlerin satın alınması tercih edilir.

5.2.4. B4 Yerel Girişimciler Hakkında Bulgular

Tablo 19: B 4. Yerel/Bölgesel Girişimciler

B4 Yerel/Bölgesel Girişimciler	a) Organizasyon, uygun olduğu durumlarda, hizmetlerinin kalitesi ve sürdürülebilirliği konusunda, bağlı olduğu yerel hizmet sağlayıcılara tavsiye ve destek sağlar.
Organizasyon, yerel girişimcileri bölgenin doğasına, tarihine ve kültürüne dayanan sürdürülebilir ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve satışında desteklemektedir.	b) Yerel girişimcilerle ortak girişim ve ortaklık fırsatları değerlendirilir ve uygun olduğunda takip edilir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm B4: Yerel Girişimcilere yönelik madde Tablo B4’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Organizasyon, yerel girişimcileri bölgenin doğasına, tarihine ve kültürüne dayanan sürdürülebilir ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi ve satışında desteklemektedir”.

İlgili B4 Madde ve bu maddenin a/b- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, yerel ve bölgesel girişimcilerle satın alma departmanı ile birlikte iş birliği yaparak otelin temizlik ve bakım operasyonlarında kullanılan ürünlerin tedarikinde önemli bir rol oynar. Bu iş birliği, yerel doğal temizlik malzemelerinin kullanımını teşvik ederek hem çevre dostu bir yaklaşım sunar hem de yerel ekonomiyi destekler. Housekeeping departmanı, otel odalarının ve genel alanların çiçek dekorasyonunda misafirlere sunulan hizmetlerde, bölgesel ürünlerinin kullanılmasını teşvik ederek yerel kültürün ve girişimciliğin desteklenmesine katkı sağlar. Housekeeping departmanı sadece temizlik ve düzenle değil, aynı zamanda otelin yerel toplumla entegrasyonunu ve sürdürülebilir turizm uygulamalarını destekleyen bir rol üstlenir.

5.2.5. B5 İstismar ve Taciz Hakkında Bulgular

Tablo 20: B 5. İstismar ve Taciz

B5 İstismar ve taciz	
Organizasyon, özellikle çocuklar, ergenler, kadınlar, azınlıklar ve diğer savunmasız gruplara yönelik ticari, cinsel veya başka herhangi bir istismar veya tacize karşı bir politika uygulamaktadır.	a) Organizasyonun savunmasız grupların istismar edilmesine ve tacizine karşı belgelenmiş bir politikası vardır.
	b) Politikanın açıklanması, duyurulması ve uygulanması için önlemler alınır.
	c) Organizasyonun, yerel toplulukla, özellikle aktif olduğu destinasyonlarda, sömürü ve tacize karşı çıkmak için çalışıyor.
	d) Çalışanların yaşlarının kayıtları tutulur ve çocuk işçiliğinin (ILO tarafından tanımlandığı şekliyle) bulunmadığı gösterilir.
	e) Organizasyon çocuk seks turizmine karşı eylemleri desteklemektedir.
	f) Olası istismarın kanıtının bulunduğu hizmet sağlayıcılar ve tesisler sözleşmeye tabi tutulmaz veya ziyaret edilmez.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm B5: İstismar ve tacize yönelik madde Tablo B5’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Organizasyon, özellikle çocuklar, ergenler, kadınlar, azınlıklar ve diğer savunmasız gruplara yönelik ticari, cinsel veya başka herhangi bir istismar veya tacize karşı bir politika uygulamaktadır”.

İlgili B5 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e/f- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

İşletme, özel korumalı gruplar ve diğer savunmasız gruplara yönelik ticari, cinsel veya başka herhangi bir istismar veya tacize karşı bir politika uygulamaktadır. Housekeeping departmanı, otel içinde istismar ve tacize karşı etkili bir şekilde mücadele etmek için önemli bir rol oynamaktadır. Departmanın sorumlulukları arasında,

misafirlerin güvenliğini ve rahatlığını sağlamak için odaları temizlemek ve düzenlemek gibi görevler yer alırken, aynı zamanda istismarla ilgili herhangi bir durumla karşılaşıldığında ilgili birimlere bilgi vermek de bulunmaktadır. Bu, özellikle özel korumalı gruplara veya savunmasız konumda olan misafirlere karşı herhangi bir istismar veya taciz belirtisi fark edildiğinde hızlı ve etkili bir şekilde bilgilendirme ile müdahale sağlar. Housekeeping personeli, otel politika ve prosedürlerine uygun olarak hareket ederek misafirlerin güvenliğini korurken, aynı zamanda otelin istismarla mücadelede aktif bir rol oynamasına yardımcı olur. Bu konuda ulusal ve uluslararası kuruluşlarla (www.cocukdostuturizm.org ya da www.thecode.org gibi) işbirliği yaparak çalışan personeli vereceği eğitimlerle bilinçlendirir.

5.2.6. B6 Fırsat Eşitliğine Dair Bulgular

Tablo 21: B6. Fırsat Eşitliği

B6 Eşit fırsat	a) Organizasyon, kadınlar ve yerel azınlıklarda dahil olmak üzere ayrımcılık risk altında ki grupları belirlemiştir.
Organizasyon, cinsiyet, ırk, din, engellilik veya diğer yollarla ayrımcılık yapılmaksızın yönetim pozisyonları da dahil olmak üzere istihdam olanakları sunmaktadır.	b) Bu grupların her birinden gelen çalışanların oranı izlenir.
	c) Kurum için terfi, bu grupların üyelerini de içerir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm B6: Eşit Fırsata yönelik madde Tablo B6’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Organizasyon, cinsiyet, ırk, din, engellilik veya diğer yollarla ayrımcılık yapılmaksızın yönetim pozisyonları da dahil olmak üzere istihdam olanakları sunmaktadır”.

İlgili B6 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

İşletme, ayrımcılık yapılmaksızın yönetim pozisyonları da dahil olmak üzere istihdam olanakları sunmaktadır. Fırsat Eşitliği kriteri, housekeeping departmanı için adil ve eşitlikçi bir iş ortamı sağlamayı ve tüm çalışanlara ayrımcılık yapılmaksızın yönetim pozisyonları da dahil olmak üzere istihdam olanakları sunmayı gerektirir. Bu bağlamda,

housekeeping departmanı, iş pozisyonlarına başvuran herkesin cinsiyet, yaş, etnik köken veya diğer kişisel özelliklerine bakılmaksızın değerlendirilmesini sağlar. Ayrıca, yönetim pozisyonlarına terfi olanakları herkese açık tutularak performansa dayalı bir değerlendirme süreci uygulanır. Eğitim ve gelişim fırsatlarıyla çalışanların kariyerlerini desteklerken, ayrımcılıkla mücadele için gerekli politika ve prosedürleri uygular ve herhangi bir ayrımcılık durumunda gerekli müdahaleyi yapar. Bu şekilde, housekeeping departmanı, fırsat eşitliği ilkesini koruyarak adil bir çalışma ortamı oluşturur ve işletmenin başarısına katkıda bulunur. Ayrıca günümüzde kadın istihdamı ve kadınların yönetsel pozisyonlarda yer alması tüm dünya da genel sorundur. HK departmanı yapısı itibariyle en çok kadın çalışana sahip bir departmandır ve yönetim kademelerinde en çok kadına yer vermesi yönüyle de GSTC B6 kriteriyle uyumludur.

5.2.7. B7 İyi-Saygın Çalışma Hakkında Bulgular

Tablo 22: B 7. İyi-Saygın Çalışma

B7 İyi-Saygın Çalışma	a) Organizasyon, uluslararası çalışma standartları ve yönetmelikleri hakkında farkındalık ve uyum gösterir.
Çalışma haklarına saygı duyulur, güvenli ve emniyetli bir çalışma ortamı sağlanır ve çalışanlara en az asgari ücreti ödenir. Çalışanlara düzenli eğitim, deneyim ve ilerleme fırsatları sunulur.	b) Ücret düzeyleri, istihdam edilen ülkelerde yaşayan bir ücrete ilişkin normlara göre düzenli olarak izlenir ve gözden geçirilir,
	c) Tüm personel için alınan eğitimin seviyesini ve sıklığını gösteren eğitim kayıtları tutulur.
	d) Çalışanların sözleşmeleri sağlık ve sosyal güvenliğe destek vermektedir.
	e) Tesis bünyesindeki tüm çalışanlar için su, sanitasyon ve hijyen imkanları sağlanmaktadır.
	f) Çalışan memnuniyeti izlenir.
	g) Çalışan şikâyet mekanizması mevcuttur.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm B7: İyi saygın çalışmaya yönelik madde Tablo B7’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Çalışma haklarına saygı duyulur, güvenli ve emniyetli bir çalışma ortamı sağlanır ve çalışanlara en az asgari ücreti ödenir. Çalışanlara düzenli eğitim, deneyim ve ilerleme fırsatları sunulur”.

İlgili B7 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e/f/g- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Çalışma haklarına saygı duyulur, güvenli ve emniyetli bir çalışma ortamı sağlanır ve çalışanlara en az asgari ücreti ödenir. Çalışanlara düzenli eğitim, deneyim ve ilerleme fırsatları sunulur. Housekeeping departmanı, çalışma haklarına saygı göstermeli ve iş yasalarına tam uyum sağlamalıdır, bu da çalışma saatleri, maaş ödemeleri, izin hakları ve diğer çalışma koşullarının adil ve yasalara uygun olmasını gerektirir. Aynı zamanda, temizlik işlemleri sırasında güvenli ve emniyetli bir çalışma ortamı sağlamak için hijyen standartlarına uymalı ve kişisel koruyucu ekipmanı temin etmelidir. Çalışanlara en az asgari ücretin ödenmesi ve yaşam maliyetlerini karşılayabilecek bir ücret politikasının benimsenmesi de önemlidir. Ayrıca, düzenli eğitimler ve kariyer gelişim fırsatlarının sunulmasıyla çalışanların becerilerini geliştirmeleri ve kariyerlerinde ilerlemeleri desteklenmelidir. Düzenlediği bu eğitimlerin kayıtlarını düzenli tutmalı ve eksik eğitimlerin takibi yapılmalıdır. Tüm bu önlemlerin uygulanması, housekeeping departmanının adil bir iş ortamı sağlamasını ve çalışanların güvenliği ile refahını garanti altına almasını sağlar, böylece departmanın verimliliği artar ve otelin genel başarısına katkıda bulunur.

5.2.8. B8 Topluluk Hizmetleri Hakkında Bulgular

Tablo 23: B 8. Topluluk Hizmetleri

B8 Topluluk Hizmetleri	a) Organizasyon, ana faaliyet alanlarındaki ziyaretlerin ve operasyonların yerel hizmetlerin kullanılabilirliği üzerindeki etkisini izler.
Organizasyonun faaliyetleri, komşu topluluklara yiyecek, su, enerji, sağlık veya sanitasyon gibi temel hizmetlerin verilmesini tehlikeye atmaz.	b) Ana faaliyet alanlarındaki / ziyaret edilen topluluklar için bir iletişim / geri bildirim / şikâyet mekanizması mevcuttur.

	c) Organizasyon faaliyetleri sonucunda belirlenen, yerel topluluklara yönelik temel hizmetlerin kullanılabilirliğindeki her türlü azalma ele alınmaktadır
--	---

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm B8: Topluma Hizmet faaliyetlerine yönelik madde Tablo B8’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Organizasyonun faaliyetleri, komşu topluluklara yiyecek, su, enerji, sağlık veya sanitasyon gibi temel hizmetlerin verilmesini tehlikeye atmaz”.

İlgili B8 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

İşletmenin faaliyetleri, işletmeye komşu topluluklara yiyecek, su, enerji, sağlık veya sanitasyon gibi temel hizmetlerin verilmesini tehlikeye atmaz. Housekeeping departmanı, otel işletmesinin topluma hizmet faaliyetlerini yönlendirme ve uygulama sürecinde önemli bir role sahiptir. Departman, temizlik ve düzenleme ilgili işlemleri gerçekleştirirken, su ve enerji kullanımını optimize ederek kaynakları verimli bir şekilde kullanmaya odaklanır ve atık yönetimi konusunda çevre dostu uygulamaları benimser. Ayrıca, yerel toplulukla olumlu ilişkiler kurarak, toplumun ihtiyaçlarına duyarlı hareket eder. Bu noktadan hareketle, yereldeki kişilerin yaşayacakları ya da yaşama ihtimali olan sorunlar olduğunda bir geri bildirim mekanizması kurulabilir. Bu amaçla, ayda bir gibi belli periyotlarla yerel halk ile otel yönetimi varsa soru ve sorunlar ile ilgili yerel yöneticiler ile toplantılar organize eder. Departman çalışanlarını çevresel konular konusunda eğiterek, çevresel duyarlılığın artmasına ve sürdürülebilirlik çabalarının toplumla paylaşılmasına katkıda bulunur.

5.2.9. B9 Yerel Geçim Kaynakları Hakkında Bulgular

Tablo 24: B 9. Yerel/Bölgesel Geçim Kaynakları

B9 Yerel/Bölgesel Geçim Kaynakları	a) Kalkınma ve operasyonlarla ilgili kararlarda geçim kaynaklarına yerel erişim dikkate alınır.
---	---

Organizasyonun faaliyetleri, arazi ve su kaynakları kullanımı, geçiş hakkı, ulaşım ve barınma dahil geçim kaynaklarına yerel erişimi olumsuz etkilemez.	b) Yerel topluluklar için yerel geçim kaynaklarına erişimin azaltıldığını bildirecek bir iletişim mekanizması mevcuttur.
---	--

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri için Göstergeler/Bölüm B9: Yerel Geçim Kaynaklarına yönelik madde Tablo B9’da belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Organizasyonun faaliyetleri, arazi ve su kaynakları kullanımı, geçiş hakkı, ulaşım ve barınma dahil geçim kaynaklarına yerel erişimi olumsuz etkilemez”.

İlgili B9 Madde ve bu maddenin a/b- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

İşletmenin faaliyetleri, arazi ve su kaynakları kullanımı, geçiş hakkı, ulaşım ve barınma dahil geçim kaynaklarına yerel erişimi olumsuz etkilemez. Yerel/Bölgesel geçim kaynakları kriteri, housekeeping departmanının operasyonlarının, otelin bulunduğu alandaki toplulukların geçim kaynaklarına zarar vermemesi gerektiğini vurgular. Bu kriteri housekeeping departmanı açısından değerlendirdiğimizde, departmanın çevresel kaynakları verimli kullanması, atık yönetimini etkin bir şekilde sağlaması ve yerel toplumla olan ilişkileri dikkate alması gerekmektedir. Temizlik malzemelerinin ve suyun verimli kullanımı, atık miktarının azaltılması ve doğru yönetilmesi, yerel su ve toprak kaynaklarının korunmasına yardımcı olur. Aynı zamanda, yerel topluluğun yaşam alanlarına ve geçim kaynaklarına zarar verilmemesi için, personelin yönlendirilmesi ve çevresel etkilerin minimize edilmesi önemlidir. Housekeeping departmanı, bu prensiplere uyarak otelin temizlik operasyonlarını yürütürken, çevresel ve toplumsal sorumluluklarını da yerine getirmiş olur.

5.3.BÖLÜM C: KÜLTÜREL MİRASIN FAYDALARININ EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİNİN EN AZA İNDİRİLMESİ
BÖLÜMÜNÜN HOUSEKEEPİNG DEPARTMANINA UYARLANMASINA
YÖNELİK BULGULAR

5.3.1. C1 Kültürel Etkileşimler Hakkında Bulgular

Tablo 25: C 1. Kültürel Etkileşimler

C1 Kültürel Etkileşimler	
Organizasyon, uluslararası ve ulusal iyi uygulamaları takip etmekte ve yerel etkileri ve ziyaretçilerin yönetimini ve yerel yararları en üst düzeye çıkarmak için yerel topluluklara ve kültürel veya tarihsel açıdan hassas alanlara yapılan ziyaretlerin yönetimi ve tanıtımı konusunda yerel rehberlerle anlaşmaya varmıştır.	a) Yerel topluluklardan ve ziyaretçilerden gelen geri bildirimler teşvik edilir ve bunlara göre hareket edilir.
	b) Organizasyon, kültürel alanlara ve yerli topluluklara turist ziyaretleri için mevcut uluslararası, ulusal ve yerel iyi uygulamalar ve rehberlik konusunda farkındalık ve uyum gösterir.
	c) Organizasyon, rehberliği gözden geçirmek ve gerektiğinde ek yönergeler oluşturmak ve üzerinde anlaşmak için topluluklarla / alanlarla bağlantı kurar.
	d) Yönergeler etkili bir şekilde kullanılır ve bildirilir.
	e) Çocuklarla uygunsuz etkileşimden kaçınmak için özel önlemler uygulanır.
	f) Organizasyon, yerel rehberler kullanır ve onların eğitimine katılır / destekler.
	g) Grup ziyaretlerinin büyüklüğü, sıklığı ve zamanlamasının belirlenmesinde, alanların ve toplulukların kapasitesi ve kırılganlığı ile bunlar üzerindeki baskı düzeyleri dikkate alınmaktadır.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm C1: Kültürel Mirasın Faydalarının En Üst Düzeye Çıkarılması ve Olumsuz Etkilerinin En Aza İndirilmesine yönelik madde Tablo C1’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “işletme, olumsuz etkileri en aza indirmek ve yerel/bölgesel yararlar ile ziyaretçi tatminini en üst düzeye çıkarmak üzere yerel/bölge topluluklarına, kültürel veya tarihsel açıdan hassas alanlara yapılan ziyaretlerin yönetimi ve tanıtımı için uluslararası ve ulusal iyi uygulamaların yanı sıra yerel/bölgede kabul gören yönlendirmeleri takip etmektedir.” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili C1 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e/f/g- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, işletmenin yerel ve bölgesel kültürel mirası koruma ve sürdürülebilir turizm hedeflerine katkı sağlayacak önemli bir role sahiptir. Bu kapsamda, departmanın görevleri arasında, yerel ve bölgesel kültürel ve tarihi hassasiyetlere duyarlılık göstermek, çevresel etkileri en aza indirmek için stratejiler geliştirmek, yerel topluluklarla etkili iletişim ve iş birliği kurmak, ziyaretçi memnuniyetini artırmak için yüksek temizlik standartlarına ve konforlu konaklama imkanlarına odaklanmak, uluslararası ve ulusal düzeyde kabul gören iyi uygulamaları takip etmek yer almaktadır. Bu bağlamda, housekeeping departmanı sadece işletmenin operasyonel ihtiyaçlarını karşılamakla kalmaz, aynı zamanda sürdürülebilir turizm ve kültürel mirasın korunması konularında da önemli bir role sahip olduğu görülür. Housekeeping departmanı ile kültürel etkileşimler arasında dolaylı bir bağ bulunabilmektedir. Özellikle turizm sektöründe faaliyet gösteren housekeeping departmanları, farklı kültürlerle ve geleneklere sahip misafirleri ağırlama ve onların konforunu sağlama görevini üstlenmektedir.

5.3.2. C2 Kültürel Mirasın Korunmasına Dair Bulgular

Tablo 26: C 2. Kültürel Mirasın Korunması

C2 Kültürel Mirasın Korunması	
Organizasyon, tarihi, arkeolojik, kültürel ve ruhsal öneme sahip yerel mülklerin, alanların ve geleneklerin korunmasına ve geliştirilmesine	a) Organizasyon, ana faaliyet alanlarında / ziyaret edilen kültürel mirasın korunmasına parasal katkı yapar ve kaydeder.

katkıda bulunur ve yerel halk tarafından bunlara erişimi engellemez.	b) Organizasyon, ana faaliyet alanlarında / ziyaret edilen alanlarında kültürel mirasa ayni veya başka türlü destek sağlar.
	c) Organizasyon, faaliyetlerinin alanlara yerel erişimi engellememesini sağlar.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm C2: Kültürel Mirasın Korunmasına yönelik madde Tablo C2’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “İşletme, tarihi, arkeolojik, kültürel ve manevi öneme sahip yerel/bölgesel mülklerin, alanların ve geleneklerin korunmasına ve geliştirilmesine katkıda bulunur ve yerel/bölge halkının bunlara erişimini engellemez.” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili C2 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, tesisin bulunduğu bölgedeki tarihi, arkeolojik ve kültürel mirasın korunması konusunda personeli bilinçlendirir ve eğitir. Bu kapsamda, departman, görev verildiğinde tarihi yapıların temizliği, bakımı ve korunması gibi sorumluluklarını yerine getirerek kültürel mirasın fiziksel olarak korunmasına katkı sağlar. Otel misafirlerine sunulan hizmetlerde yerel gelenek ve kültürel unsurların yansıtılması görevini de yerine getirerek, kültürel mirasın yaşatılmasına destek olur. Temizlik ve bakım standartlarının yüksek tutulmasıyla, otel içindeki kültürel mirasın uzun vadeli korunması ve sürdürülebilir turizmin teşvik edilmesi hedeflenir.

5.3.3. C3 Kültür ve Mirasın Sunulmasına Dair Bulgular

Tablo 27: C 3. Kültür ve Mirasın Sunulması

C3 Kültür ve Mirasın Sunulması	
Organizasyon, yerel toplulukların fikri mülkiyet haklarına saygı gösterirken, geleneksel, çağdaş yerel kültürün otantik unsurlarını Operasyonlarında, tasarımında, dekorasyonunda, mutfağında veya mağazalarında değerlendirir.	a) Ziyaret edilen siteler ve sunulan deneyimler, otantik bir yerel kültür ve miras deneyimi sağlar.
	b) Yaşayan kültürel miras ve gelenekler, sunulan mutfak, perakende, etkinlikler ve diğer hizmetlerde belirgindir.

	c) Telif hakkı ve fikri mülkiyet hakları gözetilmiş ve gerekli izinler alınmıştır.
	d) Yerel kültürel mirasın sunumunda yerel toplumun görüşleri alınmıştır.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm C3: Kültürel Mirasın sunulmasına yönelik madde Tablo C3’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; İşletme, yerel/bölge halkının fikri mülkiyet haklarına saygı gösterirken, geleneksel ve çağdaş yerel kültürün otantik unsurlarını operasyonlarında, tasarımında, dekorasyonunda, mutfağında veya mağazalarında değerlendirir." (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024). Housekeeping departmanı, "Kültür ve Mirasın Sunulması" kriteri kapsamında şu görev ve sorumlulukları üstlenir:

İlgili C3 Madde ve bu maddenin a/b/c/d bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Departman, işletmenin operasyonlarında, tasarımında, dekorasyonunda ve diğer alanlarda kullanılan otantik unsurların korunmasına ve sunulmasına yardımcı olur. Bu, tarihi ve kültürel öneme sahip öğelerin doğru şekilde korunmasını ve kullanılmasını içerir. Ayrıca, işletme içindeki otantik unsurların temizlik ve bakımını sağlayarak uzun vadeli korunmalarına katkıda bulunur. Personeli fikri mülkiyet haklarına ve kültürel mirasa saygı konusunda bilinçlendirir ve eğitir. Diğer departmanlarla iş birliği içinde çalışarak otantik unsurların uygun bir şekilde sunulmasını sağlar. Misafirlerin otantik kültür ve mirasla temas etmelerini sağlamak için çaba gösterir ve temizlik standartlarına ek olarak otantik unsurların korunması ve sunumuyla misafirlerin memnuniyetini artırır.

5.3.4. C4 Eserler Hakkında Bulgular

Tablo 28: C4. Eserler

C4 Eserler	a) Eserlerin her türlü kullanımı şeffaftır ve / veya belgelenir ve raporlanır.
Tarihsel ve arkeolojik eserler, yerel ve uluslararası yasaların izin verdiği durumlar dışında alınıp satılmaz veya sergilenmez.	b) Eserlerin kullanıldığı yerlerde, bu kullanıma izin veren yasalar ve tüzükler belirlenmiştir.

	c) Ziyaretçilerin eserleri çıkarması veya zarar vermesi önlenir.
--	--

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm C4: Eserlere yönelik madde Tablo C4’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Tarihsel ve arkeolojik eserler, yerel/bölge ve uluslararası yasaların izin verdiği durumlar dışında alınıp satılmaz veya sergilenmez.” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili C4 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Departman, işletmenin bulunduğu bölgedeki tarihsel ve arkeolojik eserlerin korunması ve takibi konusunda sorumluluk alır. Bu eserlerin alım ve satımının yasalara uygun olmayan durumlarda ilgili birimlere bilgi verir. İşletme içinde bulunan bu eserlerin doğru bir şekilde sergilenmesi ve korunması için gerekli önlemleri alır. Personeli, bu eserlere saygı duyma ve koruma konusunda eğitir ve bilinçlendirir. Bununla birlikte, her türlü tarihi eser kaçakçılığı gibi yasa dışı faaliyetler konusunda personeli eğiterek olası kaçakçılıkların yetkililere bildirilerek önlenmesinde aktif rol oynar.

5.4.BÖLÜM D: ÇEVREYE OLAN FAYDALARIN EN ÜST DÜZEYE ÇIKARILMASI VE OLUMSUZ ETKİLERİN EN AZA İNDİRİLMESİ BÖLÜMÜNÜN HOUSEKEEPİNG DEPARTMANINA UYARLANMASINA YÖNELİK BULGULAR

5.4.1. D1 Kaynakları Koruma

Housekeeping departmanında kaynakları koruma, enerji ve su tasarrufu, kimyasal kullanımının minimize edilmesi ve atık yönetimi gibi konular da büyük önem taşır. Bu kapsamda, GTSC kriterleri bu yönüyle de Houseeping Departmanına uyarlanabilmektedir. Bu başlık altındaki bulgular aşağıda detaylı bir şekilde incelenmiştir.

5.4.1.1. D1.1 Çevreye Duyarlı Satın Alma Hakkında Bulgular:

Tablo 29: D1.1 Çevreye Duyarlı Satın Alma

D1.1 Çevreye Duyarlı Satın Alma	
Satın alma politikaları, malları, yiyecek, içecek, inşaat malzemeleri ve sarf malzemeleri dahil olmak üzere çevresel açıdan sürdürülebilir tedarikçileri ve ürünleri tercih eder.	a) Belgelenmiş bir çevresel satın alma politikası mevcuttur.
	b) Çevre sertifikalı ürünler ve tedarikçiler- özellikle ahşap, kâğıt, balık, diğer gıdalar ve vahşi doğadan gelen ürünler açısından tercih edilir.
	c) Sertifikalı ürünlerin ve tedarikçilerin mevcut olmadığı yerlerde, büyüme veya üretimin kökeni ve yöntemleri dikkate alınır.
	d) Tehdit altındaki türler kullanılmaz veya satılmaz.
	e) Turlarda seçilen ve öne çıkan servis sağlayıcılar ve diğer operatörler, mümkün olduğunda çevre / sürdürülebilirlik sertifikasına sahiptir.
	f) Sertifikalı işletmelerin bulunmadığı durumlarda, hizmet sağlayıcıların sürdürülebilirlik performansı dikkate alınır ve gerekli iyileştirmeler iletilir ve uygulanır.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D1.1: Çevreye Olan Faydaların En Üst Düzeye Çıkarılması ve Olumsuz Etkilerin En Aza İndirilmesi, D1 Çevreye Duyarlı Satın almaya yönelik madde Tablo D1.1’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; ‘‘Satın alma politikaları, mallar, yiyecek, içecek, inşaat malzemeleri ve sarf malzemeleri dahil olmak üzere çevresel açıdan sürdürülebilir tedarikçiler ve ürünlere öncelik verir.” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D1.1 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e/f/g- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Kriter D1.1, Housekeeping departmanının kullanacağı ürünlerin çevresel olarak tercih edilen satın alma politikalarının önemini vurgular. Bu kriter, temizlik ürünleri, ekipmanları ve tüketim malzemelerinin seçiminde çevresel etkilerin azaltılmasını amaçlar. Housekeeping departmanı, bu politikaları uygularken satın alma departmanı ile

iş birliği içinde çalışmalıdır. Geri dönüştürülebilir malzemelerin kullanımı, enerji ve su verimliliği sağlayan ekipmanların tercih edilmesi ve sürdürülebilir tedarikçilerle çalışılması gibi uygulamalar, departmanın çevresel sürdürülebilirliğini artırabilir ve operasyonel verimliliği destekleyebilir. Bu şekilde, departmanlar arası iş birliği, çevresel etkiyi azaltma ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmada önemli bir rol oynar.

Housekeeping departmanının, çevreye duyarlı ürünler ve hizmetler satın alarak otelin çevresel etkisini azaltmada önemli bir rol oynayabileceği belirtilmektedir. Temizlik malzemeleri, kâğıt havlu ve çarşaflar gibi ürünlerin geri dönüştürülmüş veya geri dönüştürülebilir malzemelerden yapılmış olması tercih edilmelidir. Ampuller, cihazlar ve diğer elektrikli ekipmanlar enerji tasarruflu olmalıdır. Temizlik malzemelerinde kullanılan kimyasalların miktarı ve toksitesi azaltılmalıdır. Yerel olarak üretilen ürünler satın almak, nakliyeden kaynaklanan emisyonları azaltmaya yardımcı olmaktadır.

5.4.1.2. D1.2 Verimli Satın Almaya Dair Bulgular:

Tablo 30: D1. 2. Verimli Satın Alma

D1.2 Verimli Satın Alma	
Organizasyon, atıkları en aza indirmek için gıda dahil sarf ve tek kullanımlık malların satın alınmasını dikkatle yönetir.	a) Satın alma, yeniden kullanılabilir, iade edilir ve geri dönüştürülmüş malları tercih eder.
	b) Sarf ve tek kullanımlık ürünlerin satın alınması ve kullanımı izlenir ve yönetilir.
	c) Toplu olarak satın alınan gereksiz ambalajlardan (özellikle plastikten) kaçınılmalıdır.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D1.2: Verimli Satın almaya yönelik madde Tablo D1.2’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; ‘‘İşletme, atıkları en aza indirmek için gıda dahil sarf ve tek kullanımlık malların satın alınmasını dikkatle yönetir.” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D1.2 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı için D1.2 "Verimli Satın Alma" kriterinin gerekliliği adına, temizlik malzemelerinden misafir odası tüketim malzemelerine kadar olan tüm alanlarda çevresel etkiyi azaltmayı ve kaynakları daha verimli kullanmayı hedefler. Genel alanlardaki misafirlere sunulan yiyecek ve içeceklerin ambalajlarının genel alan görevlileri tarafından toplanması pratikte gerçekleşen bir durumdur. Ancak, tek kullanımlık ürünlerin çöp miktarını artırması, atık azaltma ilkesine aykırıdır. Günlük operasyonlar sırasında kullanılan tek kullanımlık ve tüketim ürünlerinin, özellikle odalara gönderilen yiyecek ve içeceklerin artıklarının, çöplerinin, atık miktarını en aza indirmek amacıyla titizlikle yönetilmesi gereklidir. Bu nedenle, tek kullanımlık yiyecek paketlerinin kullanımının minimize edilmesi, sürdürülebilirlik ilkesine uygun bir yaklaşımı temsil eder.

Özellikle tek kullanımlık sabun, şampuan duş jeli, sabun gibi ürünler yerine doldurulabilir ürünlerin tercih edilmesi, ambalaj atığını azaltır ve çevresel etkiyi en aza indirir. Çamaşırhane operasyonunda ise kullanılan deterjanlarda konsantre ürünlerin kullanılması, minimum ambalaj atığı sağlar ve tek seferde daha fazla ürün taşınarak daha az karbon atığı oluşumunu destekler. Bu uygulamalar, işletmenin çevresel etkiyi azaltma ve kaynakları daha verimli kullanma hedeflerine katkıda bulunur.

5.4.1.3. D1.3 Enerji Tasarrufuna Dair Bulgular:

Tablo 31: D1.3. Enerji Tasarrufu

D1.3 Enerji Tasarrufu	a) Turist / gece başına kullanılan her enerji türü için enerji izlenir ve yönetilir.
Enerji tüketimi türe göre ölçülür ve toplam tüketimi en aza indirmek için adımlar atılır. Organizasyon, yenilenebilir enerji kullanımını artırmak için çaba göstermektedir.	b) Yenilenebilir kaynaklar tercih edilir ve yenilenebilir enerjinin toplam enerji arzı içindeki payı izlenir ve yönetilir.
	c) Enerji kullanımını en aza indiren ekipman ve uygulamalar kullanılır.
	d) Enerji tüketimini azaltma hedefleri mevcuttur.
	e) Personel ve misafirlere enerji kullanımını en aza indirme konusunda rehberlik edilir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D1.3: Çevreye Olan Faydaların En Üst Düzeye Çıkarılması ve Olumsuz Etkilerin En Aza İndirilmesi, D1 Kaynakları Koruma'ya yönelik madde Tablo D1.3'de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; "Enerji tüketimi türe göre ölçülür ve toplam tüketimi en aza indirmek için adımlar atılır. İşletme, yenilenebilir enerji kullanımını arttırmak için çaba göstermektedir" (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D1.3 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

"Enerji Tasarrufu" kriteri, Housekeeping departmanı için enerji verimliliğinin vurgulandığı ve günlük operasyonlarda çeşitli önlemlerin alınmasını gerektiren bir önceliktir. Departmanın günlük işleyişi sırasında enerji tüketimi titizlikle ölçülür ve toplam tüketimin en aza indirilmesi için stratejiler geliştirilir. Bu stratejiler arasında, misafir odalarının temizliği sırasında kullanılan ekipmanların ve aydınlatmanın enerji verimliliğinin artırılması, iklimlendirme sistemlerinin etkin kullanımı ve elektronik cihazların uygun şekilde kapatılması gibi tedbirler yer alır. Otelin her bölgesinde temiz hava değişim programlarının uygulanması sağlanmalıdır. Misafirlerin yatak çarşafı ve havluların günlük değişim yerine iki veya üç günde bir ya da ihtiyaç duyulduğunda değiştirilebileceği konusunda bilgilendirilmeleriyle, elektrik tüketiminin azaltılması sağlanabilir.

Housekeeping departmanının odalardaki enerji kartı takılmış klimaların temizlik sonrası çıkartması, enerji tasarrufunu sağlayan uygulamalardan biridir. Bunun yanında Housekeeping departmanı, kullanılan her türlü ekipmanı seçerken enerji verimliliği yüksek makineleri tercih ederek elektrik tüketimini minimize etmeyi hedefler. Enerjiyi etkin bir şekilde kullanmaya ve tasarruflu aydınlatma birimlerini tercih etmeye teşvik edilmelidir. Buna ek olarak, işletme, çamaşırhane operasyonlarında su ısıtma işlemlerinde enerji kazanım sistemlerinden faydalanır. Ko-jenerasyon, tri-jenerasyon veya ısı pompası gibi sistemler, enerji maliyetlerini azaltmaya ve çevresel etkiyi minimize etmeye yöneliktir. Odalarda enerji verimliliğini artırmak için ise oda balkon kapılarında enerji kesici switchlerin kullanılması, enerji kartı uygulamalarının benimsenmesi ve minibarın açma-kapama işlevinin sunulması gibi yöntemler uygulanabilir. Otel odalarında kurgulanan varlık sistemleri, odalarda bulunan kişileri algılayarak otomatik

olarak belirli sistemleri veya ekipmanları etkinleştiren veya devre dışı bırakan akıllı bir sistemdir. Bu sistemler genellikle hareket sensörleri veya algılayıcılar aracılığıyla çalışır. Odada bir kişi algılandığında, sistem bu bilgiyi kullanarak belirli ayarları değiştirir veya belirli ekipmanları etkinleştirir. Örneğin, klimanın veya ışıkların misafiri görünce otomatik olarak açılması ve misafir çıkınca otomatik olarak kapanması gibi durumlar söz konusudur.

Bu özellik sayesinde gereksiz enerji tüketimini önler ve böylece enerji maliyetlerini düşürür. Misafir odadan ayrıldıktan sonra veya misafirler uyuduktan sonra belirli bir süre sonra otomatik olarak kapanan bu sistemler hem çevresel etkiyi azaltır hem de işletme maliyetlerini optimize eder. Bu varlık sistemleri aynı zamanda otel için operasyonel verimlilik sağlar, personelin manuel olarak ekipmanları kontrol etme ve kapatma zorunluluğunu azaltır, böylece zaman ve iş gücü tasarrufu sağlar. Bu durum, operasyonel süreçleri daha verimli hale getirir.

5.4.1.4. D1.4 Su Tasarrufuna Dair Bulgular:

Tablo 32: D1.4. Su Tasarrufu

D1.4 Su Tasarrufu	a) Ziyaret edilen ana destinasyonlarda su riski değerlendirilmiş ve belgelenmiştir.
Su riski değerlendirilir, su tüketimi türe göre ölçülür ve genel tüketimi en aza indirmek için adımlar atılır. Su temini sürdürülebilirdir ve çevresel akışları olumsuz etkilemez. Yüksek su riski olan alanlarda, şartlara göre su yönetim hedefleri belirlenir ve takip edilir.	b) Su riskinin yüksek olarak değerlendirildiği destinasyonlarda su yönetim hedefleri belirlenmiştir.
	c) Organizasyonun operasyonlarında kullanılan ve doğrudan etkisi / kontrolü olan sular izlenir ve yönetilir.
	d) Su tüketimini en aza indiren ekipman ve uygulamalar kullanılmaktadır.
	e) Su, çevresel akışları daha önce etkilemeyen ve gelecekte etkilemesi olası olmayan yasal ve sürdürülebilir bir kaynaktan gelmektedir.
	f) Bölgedeki turizmin su kaynakları üzerindeki kümülatif etkileri göz önünde bulundurulmaktadır.
	g) Su tüketimini azaltma hedefleri mevcuttur.
	h) Personel ve konuklara su kullanımını en aza indirme konusunda rehberlik edilir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D1.4: Su tasarrufuna yönelik madde Tablo D1.4’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; ‘‘Su riski değerlendirilir, su tüketimi türe göre ölçülür ve genel tüketimi en aza indirmek için adımlar atılır. Su temini sürdürülebilir ve çevresel akışları olumsuz etkilemez. Yüksek su riski olan alanlarda, şartlara göre su yönetim hedefleri belirlenir ve takip edilir.’’ (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D1.4 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e/f/g/h- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

"Su Tasarrufu" kriteri, Housekeeping departmanı için su kaynaklarının verimli bir şekilde kullanılmasının önemini belirtir. Bu kriterin uygulanmasıyla, Housekeeping personelinin su tüketimi konusunda farkındalık kazanması sağlanır ve su tüketimini azaltmak için gerekli önlemler alınır. Misafir odalarının ve genel alanların temizliği sırasında su kullanımının optimize edilmesi, suyun etkin bir şekilde kullanılması için ekipmanların düzenli bakımının yapılması ve su tasarruflu cihazların kullanılması gibi önlemler bu kapsamda yer alır. Ayrıca, otelde bulunan boşa akan lavabo ve duş musluklarının tamiratının yapılması ile su kaçaklarının dikkatle bildirilmesi gibi görevler de su tasarrufuna katkı sağlar.

Misafirlerin yatak çarşafı ve havluların günlük değişim yerine iki veya üç günde bir ya da ihtiyaç duyulduğunda değiştirilebileceği konusunda bilgilendirilmeleriyle, su tüketiminin azaltılması sağlanabilir. Özellikle yüksek su riskine sahip bölgelerde, belirli koşullara göre su kullanımı hedefleri belirlenir ve bu hedeflerin personel tarafından bilinmesi ve takibi yapılmasıyla departman çalışanlarının su tasarrufuna katkısı artırılır. Bu çerçevede, odalar dahil genel mekân alanlarında perlatörlü muslukların kullanılması, fotoselli lavabo ve pisuarların tercih edilmesi, hatta susuz pisuarların kullanılması gibi uygulamalar su tasarrufuna yönelik önemli adımlardır.

Ayrıca, çamaşırhane operasyonlarında da su tasarrufu sağlamak amacıyla son durulama suyunun depolandığı ve bir sonraki yıkama için ön yıkama suyu olarak kullanıldığı tasarruflu mekanizmalar tercih edilir. Gri suyun ayrıştırılarak pisuar ve

klozetlerde kullanılması da su kaynaklarının verimli kullanımına katkı sağlayan bir uygulamadır. Bu yöntemlerin uygulanmasıyla birlikte, Housekeeping departmanı su tüketimini optimize ederken aynı zamanda otelin sürdürülebilirlik hedeflerine de katkıda bulunur.

5.4.2. D 2 Kirliliğin Azaltılması

5.4.2.1. D2.1 Sera Gazı Emisyonlarına Dair Bulgular

Tablo 33: D2.1 Sera Gazı Emisyonları

D2.1 Sera Gazı Emisyonları	a) Organizasyonun operasyonları ile doğrudan etkisi / kontrolü olan doğrudan ve dolaylı sera gazı emisyonları izlenir ve yönetilir.
Organizasyon tarafından kontrol edilen tüm kaynaklardan önemli sera gazı emisyonları tanımlanır, mümkün olduğunda hesaplanır ve bunlardan kaçınmak veya en aza indirmek için prosedürler uygulanır. Organizasyonun kalan emisyonlarının dengelenmesi teşvik edilir.	b) Turist / gece başına karbon ayak izi izlenir ve yönetilir.
	c) Kuruluş tarafından kontrol edilen tüm kaynaklardan önemli yıllık emisyonları önlemek ve azaltmak için önlemler alınır.
	d) Ürün ve hizmet tedarikçilerini önemli yıllık emisyonları önlemeye ve azaltmaya teşvik etmek için önlemler alınır.
	e) Mümkün olan yerlerde karbon dengeleme mekanizmaları kullanılır.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D2.1: Sera Gazı Emisyonlarına yönelik madde Tablo D2.1’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “İşletme tarafından kontrol edilen tüm kaynaklardan önemli sera gazı emisyonları tanımlanır, mümkün olduğunda hesaplanır ve bunlardan kaçınmak veya en aza indirmek için prosedürler uygulanır. İşletmenin kalan emisyonlarının dengelenmesi teşvik edilir” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D2.1 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Temizlik malzemeleri, deterjanlar ve diğer kimyasallar, otel işletmelerinde yaygın olarak kullanılan ve hem üretim hem de kullanım aşamalarında sera gazı emisyonlarını etkileyen önemli unsurlardır. Bu kimyasalların üretim süreci, genellikle enerji yoğun ve sera gazı emisyonlarına neden olan işlemler içerirken, kullanım aşamasında temizlik malzemelerinin doğaya salınması ve atık suyun arıtılması süreçlerinde de sera gazı emisyonları meydana gelebilir.

Sera gazı etkisini azaltmak için çeşitli stratejiler uygulanabilir. Öncelikle, çevre dostu temizlik malzemelerinin tercih edilmesi, biyolojik olarak parçalanabilir ve toksik olmayan ürünlerin kullanılması, ecolabel etiketli ürünlerin tercih edilmesi sera gazı emisyonlarını azaltabilir. Temizlik ekipmanlarının enerji verimliliği yüksek modellerle değiştirilmesi veya kullanımının optimize edilmesi de sera gazı emisyonlarının azaltılmasına katkı sağlayabilir.

Atık yönetimi önemli bir diğer husustur; kimyasalların ve diğer atıkların doğru şekilde bertaraf edilmesi veya geri dönüşüme tabi tutulması, çevresel etkilerin minimize edilmesine yardımcı olabilir. Ayrıca, alınan malzemelerin yeniden kullanılabilir veya geri dönüştürülebilir olanlardan seçilmesi, karbon salınımının azaltılmasına katkı sağlayabilir. Bu stratejilerin uygulanmasıyla, otel işletmeleri sera gazı emisyonlarını azaltırken çevresel sürdürülebilirliklerini artırabilirler. Benzer şekilde, departmanda kullanılan araçlar mümkün olduğu kadar bisiklet gibi bedensel güç ile ya da akülü olanlardan seçmeli ve fosil yakıtlı araçlar tercih edilmemelidir. Ayrıca enerji tasarrufu ile ilgili yapılacak tüm öneri ve önlemler de sera gazı salınımını azaltacaktır.

5.4.2.2. D2.2 Taşımacılık Hakkında Bulgular:

Tablo 34: D2.2 Taşımacılık

D2.2 Taşımacılık	
Organizasyon, nakliye gereksinimlerini azaltmaya çalışır ve müşteriler, çalışanlar, tedarikçiler ve kendi operasyonlarında daha temiz ve kaynak açısından daha verimli alternatiflerin kullanılmasını aktif olarak teşvik eder.	a) Pratik ve uygulanabilir olduğunda, tur programları ve gezilerin sağlanmasında en temiz ve en kaynak verimli ulaşım seçenekleri kullanılır.
	b) Müşterilere alternatif (iklim dostu) ulaşım seçenekleri, varış, kalkış ziyaretleri sırasında bilgi sağlanır ve tanıtılır.

	c) Konuklar ve personel için alternatif ulaşım seçenekleri (ör: bisiklet kiralama, araba) paylaşımı karşılama sağlanır ve kolaylaştırılır.
	d) Kısa ve daha sürdürülebilir ulaşım seçenekleriyle erişilebilen pazarlar tercih edilmektedir.
	e) Yerel tedarikçiler tercih edilir ve günlük operasyonlar ulaşım kullanımı en aza indirmeye çalışır.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D2.2: Taşımaya yönelik madde Tablo D2.2’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “İşletme, nakliye gereksinimlerini azaltmaya çalışır ve müşteriler, çalışanlar, tedarikçiler ve kendi operasyonlarında daha temiz ve kaynak açısından daha verimli alternatiflerin kullanılmasını aktif olarak teşvik eder” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D2.2 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanının tedarik zinciri yönetimi süreçlerini optimize etmesi ve lojistik süreçlerde iyileştirmeler yapması, taşımacılık gereksinimlerini azaltma potansiyeline sahiptir. Tedarikçilerle yapılan iş birlikleri ve lojistik süreçlerin geliştirilmesi, otelin çevresel etkilerini minimize etmeye yönelik stratejilerin bir parçası olarak değerlendirilebilir. Örneğin, personelin işe ulaşımında tercih edilen araçların çevre dostu seçenekler arasından seçilmesi, otel yönetimine önerilebilir. Bu yaklaşım, otelin taşımacılık etkilerini azaltmaya yönelik bir adım olarak değerlendirilebilir. Ayrıca, personelin işe toplu taşıma veya bisiklet gibi çevre dostu alternatiflerle gelmelerini teşvik etmek de önemlidir. Housekeeping departmanının otel içinde kullandığı taşıma araçlarını elektrikli olanlardan seçmesi, karbon ayak izini azaltma konusunda etkili bir strateji olabilir. Personelin mümkün olduğunca otele yürüme mesafesindeki personel lojmanında konaklatılması da taşımacılık gereksinimlerini azaltmaya yardımcı olabilir. Bu tür önlemler, otelin sürdürülebilirlik çabalarına katkı sağlayabilir ve çevresel etkilerini minimize etmeye yardımcı olabilir.

5.4.2.3. D2.3. Atık Su Hakkında Bulgular:

Tablo 35: D2.3 Atık Su

D2.3 Atık su	a) Organizasyon, ziyaret edilen ana destinasyonlardaki atık su arıtma düzenlemelerinin farkındadır ve gerektiğinde ve uygulanabilir olduğunda iyileştirmeler yapmaya çalışmaktadır.
Gri su dahil olmak üzere atık su etkili bir şekilde arıtılmakta ve yerel halka veya çevreye olumsuz bir etkisi olmaksızın sadece güvenli bir şekilde yeniden kullanılmaktadır veya serbest bırakılmaktadır.	b) Organizasyonun faaliyetlerinden kaynaklanan ve doğrudan etkisi / kontrolü olan atık sular, varsa, belediye veya devlet tarafından onaylanmış bir arıtma sistemine atılır.
	c) Uygun belediye atıksu arıtımı mevcut değilse, atık suyu arıtmak için (uluslararası atık su kalite gerekliliklerini karşılayan) ve yerel nüfus ve çevre üzerinde olumsuz bir etki sağlamayan bir sistem mevcuttur.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D2.3: Atık Suyu yönelik madde Tablo D2.3’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Atık su Gri su dahil olmak üzere atık su etkili bir şekilde arıtılmakta ve yerel/bölge halkına veya çevreye olumsuz bir etkisi olmaksızın sadece güvenli bir şekilde yeniden kullanılmaktadır veya serbest bırakılmaktadır” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D2.3 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, otelin misafir odalarının ve genel alanlarının temizliği ve çamaşırhane de yıkama işlemleri sırasında yoğun bir şekilde su kullanır bu nedenle suyun etkili bir şekilde yönetilmesi departman için hayati önem taşır.

Bu bağlamda, housekeeping departmanı suyun verimli kullanımını teşvik etmek amacıyla çeşitli adımlar atabilir. Bu adımlar arasında, misafir odalarının temizliği sırasında suyun optimum kullanımı için eğitim programlarının düzenlenmesi, su tasarruflu ekipman ve cihazların kullanılması, atık suyun etkili bir şekilde arıtılması için yerel yönetmeliklere uygun hareket edilmesi yer alır.

Bunun yanında housekeeping departmanı, kullanılan temizlik malzemelerinin çevre dostu ve biyolojik olarak parçalanabilir olmasını sağlayarak, ağır asitli ve klor bazlı kimyasal tüketimlerini azaltarak atık suyun kalitesini iyileştirebilir. Bu sayede, atık suyun etkili bir şekilde arıtılması ve çevresel etkilerin minimize edilmesi sağlanabilir.

5.4.2.4. D2.4 Katı Atık Hakkında Bulgular:

Tablo 36: D2.4 Katı Atık

D2.4 Katı Atık	
Gıda atığı da dahil olmak üzere atık ölçülür, atığı azaltma, Azaltmanın mümkün olmadığı durumlarda yeniden kullanma veya geri dönüştürme mekanizmaları mevcuttur. Herhangi bir atık bertarafının yerel nüfus veya çevre üzerinde olumsuz bir etkisi yoktur.	a. Organizasyon, ziyaret edilen ana destinasyonlarda atık yönetimi düzenlemelerinin farkındadır ve gerektiğinde ve uygulanabilir olduğunda iyileştirmelerini almaya çalışmaktadır.
	b. Organizasyonun operasyonları ve üzerinde doğrudan etkisi / kontrolü olan operasyonlar için sağlam bir atık yönetim planı mevcuttur.
	c. Mümkün olduğunda, katı atık yönetim planı, gıda atıklarını azaltmak, ayırmak ve yeniden kullanmak veya geri dönüştürmek için eylemler içermektedir.
	d. Atık bertarafı devlet tarafından işletilen veya onaylanan bir tesise aittir ve tesisin çevre veya yerel nüfus üzerinde olumsuz bir etkisi olmadığına dair kanıtlar vardır.
	e. Bertaraf edilen katı atık türüne göre ölçülür ve yönlendirilmemiş katı atığı en aza indirmek için hedefler uygulanır.
	f. Atıkları en aza indirmeye yönelik ürün ve hizmetler konusunda müşterilere, personele ve tedarikçilerine rehberlik edilir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D2.4: Katı Atığa yönelik madde Tablo D2.4’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Gıda atığı da dahil olmak üzere atık ölçülür, atığı azaltma, azaltmanın mümkün olmadığı durumlarda yeniden kullanma veya geri dönüştürme mekanizmaları mevcuttur. Herhangi bir atık

bertarafının yerel/bölgedeki nüfus veya çevre üzerinde olumsuz bir etkisi yoktur” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D2.4 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e/f- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, otelin misafir odalarının ve genel alanlarının temizliği ve düzenlenmesi sırasında ortaya çıkan katı atıkların toplanması, ayrıştırılması ve yönetiminden sorumludur. Bu kapsamda, departmanın görevleri arasında atık miktarını azaltma stratejileri geliştirmek ve uygulamak, atıkları yeniden kullanma veya geri dönüşüm mekanizmalarını sağlamak yer alır.

Housekeeping departmanı, kullanılmış ambalaj malzemelerini geri dönüşüm kutularına yönlendirerek geri dönüşümü teşvik edebilir veya organik atıkların ayrı toplanmasını sağlayarak gıda atıklarını kompostlama işlemine tabi tutabilir. Ayrıca, atık yönetimi süreçlerini iyileştirmek için stratejiler geliştirerek, tek kullanımlık plastik şişelerin yerine dolum yapılan ve 300-400 ml şişelerin kullanılması gibi uygulamaları teşvik edebilir.

Bu kriter aynı zamanda, atık bertarafının nüfus veya çevre üzerinde olumsuz bir etkisi olmamasını gerektirir. Bu nedenle, housekeeping departmanı atık yönetimi süreçlerini yerel yönetmeliklere ve çevre koruma standartlarına uygun olarak yürütmelidir. Bu çerçevede, departmanın atık yönetimine ilişkin stratejileri, otelin çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine uyumlu bir şekilde belirlenmeli ve uygulanmalıdır.

5.4.2.5. D2.5 Zararlı Maddeler Hakkında Bulgular:

Tablo 37: D2.5 Zararlı Maddeler

D2.5 Zararlı Maddeler	
Pestisitler, boyalar, yüzme havuzu dezenfektanları ve temizlik malzemeleri de dahil olmak üzere zararlı maddelerin kullanımı en aza indirilir, zararsız ürünler veya işlemlerle mevcut olduğunda ikame edilir. Kimyasalların tüm	a) Zararlı maddelerin bir envanteri çıkarılmış ve malzeme güvenliği veri sayfaları (MSDS) tutulmuştur.
	b) Daha çevre dostu alternatifler sağlamak için harekete geçilmiştir.

depolanması, kullanımı, taşınması ve atılması gerektiği gibi yönetilir.	c) Kimyasallar, özellikle büyük miktarlarda olanlar, uygun standartlara göre depolanır ve işlenir.
	d) Kişisel tuvalet malzemelerinin ve yerel çevreye zararlı kabul edilebilecek diğer maddelerin kullanımından kaçınmak için ziyaretçiler önceden bilgilendirilir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D2.5: Zararlı Maddelere yönelik madde Tablo D2.5’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “Pestisitler, boyalar, yüzme havuzu dezenfektanları ve temizlik malzemeleri de dahil olmak üzere zararlı maddelerin kullanımı en aza indirilir, mümkünse zararsız ürünler veya işlemlerle ikame edilir. Kimyasalların tüm depolanması, kullanımı, taşınması ve atılması gerektiği gibi yönetilir” (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D2.5 Madde ve bu maddenin a/b/c/d- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

"Zararlı Maddeler" kriteri, Housekeeping departmanının zararlı temizlik kimyasal maddelerin kullanımını azaltma ve etkin bir şekilde yönetme sorumluluğunu üstlenir. Bu çerçevede, departmanın öncelikli görevleri arasında zararlı temizlik kimyasal maddelerin kullanımını en aza indirme, mümkünse zararsız ve etkili alternatiflerin tercih edilmesi, temizlik kimyasal maddelerinin doğru depolanması, taşınması ve bertaraf edilmesi, personelin düzenli olarak eğitilmesi ve çevre yönetim sisteminin gerekliliklerinin titizlikle uygulanması bulunmaktadır. Özellikle, havuz kenarlarında yapılan temizliklerde suyun havuz içine sızmasına ve yüzme suyunun bozulmasına neden olabilecek yanlış uygulamalardan kaçınılması önemlidir.

Kimyasalların depolanmasıyla ilgili olarak, depoya kolay erişim sağlanmamalı ve depo koşulları belirlenmiş standartlara uygun olmalıdır. Ayrıca, olası kazalara karşı sızma veya bulaşma risklerini önlemek için depolama alanlarında gerekli güvenlik önlemleri alınmalıdır. Bu önlemler arasında, sızıntı veya kazalar durumunda kullanılmak üzere acil müdahale ekipmanlarının bulundurulması ve malzeme güvenlik veri formlarının (MSDS)

mevcut olması da yer alır. Bu uygulamalar, zararlı maddelerin güvenli bir şekilde depolanmasını ve olası risklerin minimize edilmesini sağlar.

5.4.2.6. D2.6 Kirliliği En Aza İndirilmesine Dair Bulgular:

Tablo 38: D2.6 Kirliliğin En Aza İndirilmesi

D2.6 Kirliliği En Aza İndirilmesi	a) Kriter kapsamında yer alan potansiyel kirlilik kaynakları gözden geçirilmiş ve tanımlanmıştır.
Kuruluş, gürültü, ışık, yüzey akışı, erozyon, ozon tabakasını incelten maddeler ve hava, su ve toprak kirleticilerden kaynaklanan kirliliği en aza indirmek için uygulamalara sahiptir ve uygular.	b) Kriter kapsamında yer alan potansiyel kirlilik kaynakları izlenmektedir.
	c) Kriter kapsamındaki kaynaklardan kaynaklanan kirliliği en aza indirmek ve mümkün olduğunda ortadan kaldırmak için önlemler alınır.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D2.6: Kirliliğin En Aza İndirgenmesine yönelik madde Tablo D2.6’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; “İşletme, gürültü, ışık, yüzey akışı, erozyon, ozon tabakasını incelten maddeler ile hava, su ve toprak kirleticilerden kaynaklanan kirliliği en aza indirmek için uygulamalara sahiptir ve bunları uygular”.

İlgili D2.6 Madde ve bu maddenin a/b/c- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

"Kirliliğin En Aza İndirilmesi" kriteri, Housekeeping departmanının çeşitli kirlilik türlerini azaltma ve kontrol altına alma sorumluluğunu ele alır. Bu çerçevede, departmanın görevleri arasında gürültü, ışık, yüzey akışı, erozyon gibi çevresel faktörlerden kaynaklanan kirliliği en aza indirme uygulamalarını geliştirmek ve uygulamak yer alır. Örneğin, odaların temizliği sırasında gürültü seviyelerini minimize etmek için ses yalıtımı yapılabileceği gibi, dış alanlarda yapılacak bakım çalışmalarının zamanlaması düzenlenerek misafirlerin konforu göz önünde bulundurulabilir.

Ayrıca, temizlik işlemlerinde kullanılan kimyasal maddelerin doğru bir şekilde yönetilmesi ve atık suyun etkili bir şekilde arıtılmasıyla su ve toprak kirliliği azaltılabilir. Örneğin, hava şartlandırıcı gibi spreyci ürünlerde ozona dost olanlar tercih edilerek atmosfere zarar verme riski en aza indirilir. Asidik malzemelerin kullanımında titizlikle davranılmasıyla, yanlış yerde kullanım sonucu oluşabilecek kazalar ve solunum zehirlenmeleri önlenir.

Havuz ve havuz çevresinin temizliği gibi işlemlerde de uygun yöntemlerin kullanılmasıyla havuz suyunun kirliliği önlenirken, çevreye zararlı etkiler en aza indirilir. Bu kriterin doğru bir şekilde uygulanmasıyla, Housekeeping departmanı otelin çevresel etkisini azaltırken aynı zamanda misafirlerin konforunu ve deneyimini artırır.

5.4.3. D3 Biyoçeşitliliğin, Ekosistemlerin ve Peyzajın Korunması

Housekeeping departmanında biyoçeşitliliğin, ekosistemlerin ve peyzajın korunması, çevresel sürdürülebilirliği sağlamak için kritik öneme sahiptir. Bu kapsamda, GTSC Kriterlerinin ön gördüğü bir şekilde faaliyet gösteren Housekeeping departmanı işleyişinin detayları aşağıda verilmiştir.

5.4.3.1. D3.1 Biyoçeşitliliğin Korunmasına Dair Bulgular

Tablo 39: D3.1 Biyoçeşitliliğin Korunması

D3.1 Biyoçeşitliliğin Korunması	
Organizasyon, kendi mülkünün uygun yönetimi yoluyla biyolojik çeşitliliğin korunmasına destek olur ve katkıda bulunur. Doğal korunan alanlara ve biyolojik çeşitlilik değeri yüksek alanlara özellikle dikkat edilir. Doğal ekosistemlerdeki herhangi bir rahatsızlık en aza indirgenir, rehabilite edilir ve koruma yönetimine telafi edici katkılar sunar	a) Organizasyon, operasyon alanında/ziyaret alanlarındaki doğal korunan alanlar ve biyolojik çeşitlilik değeri yüksek alanlar hakkında farkındalık göstermektedir.
	b) Organizasyon, operasyon alanında/ziyaret alanlarında biyolojik çeşitliliğin korunması için parasal destek sağlar ve kaydeder
	c) Organizasyon, operasyon alanında/ziyaret alanlarında biyolojik çeşitliliğin korunması için aynı veya diğer destekleri sağlar ve kaydeder.

	d) Organizasyonun sahip olduğu veya işlettiği ve üzerinde doğrudan etkisi / kontrolü olan mülkler, biyolojik çeşitliliğin korunmasını desteklemek için aktif olarak yönetilmektedir.
	e) Organizasyon, vahşi yaşamı ve yaşam alanlarını rahatsız etme potansiyeli olan faaliyetlerin farkındadır ve bunları hafifletir.
	f) Herhangi bir rahatsızlığın olduğu yerlerde tazminat ödenir.
	g) Ziyaretçileri biyolojik çeşitliliğin korunmasını desteklemeye teşvik etmek için eylem planı vardır.
	h) Organizasyon, operasyon alanında/ziyaret alanlarındaki yerel koruma STK'ları ile uyumlu çalışmaktadır.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D3.1: Çevreye Olan Faydaların En Üst Düzeye Çıkarılması ve Olumsuz Etkilerin En Aza İndirilmesi, D3 Biyoçeşitliliğin, Ekosistemlerin ve Peyzajın Korunması'na yönelik madde Tablo D3.1'de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; İşletme, kendi mülkünün uygun yönetimi yoluyla biyolojik çeşitliliğin korunmasına destek olur ve katkıda bulunur. Doğal korunan alanlara ve biyolojik çeşitlilik değeri yüksek alanlara özellikle dikkat edilir. Doğal ekosistemlerdeki herhangi bir rahatsızlık en aza indirgenir, verilen zararlar rehabilite edilir ve koruma yönetimine telafi edici katkılar sunulur (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D3.1 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e/f/g/h- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, otelin içinde biyoçeşitliliğin korunması açısından önemli bir rol üstlenmektedir. Bu departmanın temizlik ve bakım faaliyetleri, doğal alanların düzenli olarak korunmasını ve ekosistemlerin sürdürülebilirliğini sağlamada temel bir etkiye sahiptir. Atık yönetimi süreçleri, çevresel etkileri en aza indirerek biyoçeşitliliği korumaya yönelik önemli bir adımdır. Ayrıca, kimyasal kullanımının

azaltılması ve doğru atık ayrıştırma ve geri dönüşüm uygulamalarıyla, çevresel etkileri minimize etmek amaçlanır. Housekeeping personelinin eğitimi ve farkındalığı, doğal ekosistemlere olan saygının artmasına ve habitat koruma önlemlerinin etkin bir şekilde uygulanmasına katkı sağlar. Bu kapsamda, sahildeki kaplumbağa yumurtlama sahalarının koruma altına alınması ve kırlangıç yuvalarının bozulmaması gibi tedbirler alınabilir.

5.4.3.2. D3.2 İstilacı Türler Hakkında Bulgular:

Tablo 40: D3.2 İstilacı Türler

D3.2 İstilacı Türler	
Organizasyon istilacı türlerin ortaya çıkmasını önlemek için önlemler alır. Yerli türleri, özellikle doğal alanlarda, mümkün olan yerlerde peyzaj ve restorasyon için kullanılır.	a) Organizasyonun sahip olduğu veya işlettiği ve üzerinde doğrudan etkisi / kontrolü olan mülkler, herhangi bir istilacı türün varlığı açısından izlenir.
	b) İstilacı türlerin kullanılması veya yayılmasını önlemek için önlemler alınır.
	c) İstilacı türleri ortadan kaldırmak ve kontrol etmek için bir program mevcuttur.
	d) Yerli peyzaj, yerel türlerin kullanımı dikkate alınarak gözden geçirilmektedir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D: Çevreye Olan Faydaların En Üst Düzeye Çıkarılması ve Olumsuz Etkilerin En Aza İndirilmesi, D3 Biyoçeşitliliğin, Ekosistemlerin ve Peyzajın Korunması'na yönelik madde Tablo D3.2'de belirtildiği gibidir.

İlgili D3.2 Madde ve bu maddenin a/b/c/d- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Bu tabloya göre; İşletme istilacı türlerin ortaya çıkmasını önlemek için önlemler alır. Yerli türleri, özellikle doğal alanlarda, mümkün olan yerlerde peyzaj ve restorasyon için kullanılır. Housekeeping departmanı temizlik ve sterilizasyon işlemlerini titizlikle yürüterek istilacı türlerin yayılmasını engeller ve özellikle doğal alanlarda bu konuya özellikle dikkat gösterir. Departman çalışanları istilacı türleri tanıma ve müdahale etme konusunda eğitilirken, otel için anlaşılan düzenli ilaçlama yapan firmalarının

faaliyetlerini yakından takip ederler. Bu çerçevede, housekeeping departmanı çalışanları alan kontrolleri yaparak istilacı türlerin varlığını izler ve gerektiğinde hızlı bir şekilde bahçe ve peyzaj bölümü ile işbirliği yaparak, müdahale için yetkili birimlere bilgi verirler.

5.4.3.3. D3.3 Doğal Alanlara Ziyaretlere Dair Bulgular:

Tablo 41: D3.3 Doğal Alanlara Ziyaretler

D3.3 Doğal Alanlara Ziyaretler	
Organizasyon, olumsuz etkileri en aza indirmek ve ziyaretçi memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak için doğal alanlara ziyaretlerin yönetimi ve tanıtımı için uygun yönergeleri izler.	a) Organizasyon, doğal bölgelere turist ziyaretleri için mevcut yönergelerin farkında ve bunlara uymaktadır.
	b) Ziyaretler yapılırken ve konuklar bilgilendirilirken yönergeler kullanılır.
	c) Organizasyon, belirli alanlara yapılan ziyaretlerle ilgili sorunları tespit etmek / tanımlamak için yerel koruma kurumlarıyla iş birliği yapar.
	d) Organizasyon doğal alanlarda yerel rehberler kullanır ve eğitime katılır / destekler.
	e) Grup ziyaretlerinin büyüklüğü, sıklığı ve zamanlamasının belirlenmesinde doğal alanların kapasitesi ve kırılganlığı ve bunlar üzerindeki baskı düzeyleri dikkate alınmaktadır.
	f) Yerel topluluklardan ve ziyaretçilerden gelen geri bildirimler teşvik edilir ve bunlara göre hareket edilir.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D3.3: Doğal Alanlara Ziyaretlere yönelik madde Tablo D3.3'de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; İşletme, olumsuz etkileri en aza indirmek ve ziyaretçi memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak için doğal alanlara ziyaretlerin yönetimi ve tanıtımı için uygun yönergeleri izler." (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D3.3 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e/f- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Bu kriterin housekeeping açısından önemi, doğal alanlarda ziyaretlerin yönetilmesinde temizlik ve düzenin sağlanmasıyla ilgilidir. Housekeeping departmanı, doğal alanlara ziyaretçilerin gelmesi durumunda, bu alanlarda temizlik ve hijyen standartlarının korunmasından sorumludur. Özellikle doğal alanlara yapılan ziyaretlerde, çöplerin toplanması, tuvaletlerin temiz tutulması, yolların bakımı ve temizliği gibi görevler housekeeping departmanının sorumlulukları arasındadır. Aynı zamanda, doğal alanların korunması ve sürdürülebilirliği için atık yönetimi, geri dönüşüm uygulamaları ve doğal yaşamın zarar görmemesi için gerekli önlemlerin alınması da housekeeping departmanının görevidir. Bu kapsamda, tesis çevresinde bulunan doğal alanları ziyaret edecek misafirleri bilinçlendirmek amacıyla, ziyaretçilerin alanları ziyaret ederken göstermeleri gereken hassasiyet ve davranış kuralları konusunda bilgilendirir. Bu koşulları sağlamak amacıyla, HK Departmanı odalara broşür bırakabilir; info kanaldan bilgilendirme yapabilir veya sözlü olarak olabilir ziyaretçilere ifade edebilir.

5.4.3.4. D3.4 Yaban Hayatı Etkileşimler Hakkında Bulgular:

Tablo 42: D3.4 Yaban Hayatı Etkileşimleri

D3.4 Yaban Hayatı Etkileşimler	a) Organizasyon, vahşi yaşamın izlenmesi de dahil olmak üzere yaban hayatı etkileşimlerine ilişkin mevcut yerel, ulusal ve uluslararası düzenlemelerin ve yönergelerin farkındadır ve bunlara uyar.
Kümülatif etkileri dikkate alarak serbest dolaşımdaki yaban hayatı ile etkileşimler, ilgili hayvanlar ve vahşi yaşamdaki nüfusun canlılığı ve davranışı üzerindeki olumsuz etkileri önlemek için yayılımcı olmayan sorumlu bir yönetim uygulanmaktadır	b) Organizasyon, yaban hayatı uzmanlarının tavsiyelerine dayanarak, gerektiği şekilde yaban hayatı görüntüleme de dahil olmak üzere yaban hayatı etkileşimleri için yerel yasaların ve yönergelerin geliştirilmesi ve uygulanması ile uyumludur.
	c) Organizasyon, ziyaret edilen tüm hizmet sağlayıcıların ve alanların, yaban hayatı görüntüleme de dahil olmak üzere yaban hayatı etkileşimlerine ilişkin mevcut yerel, ulusal ve uluslararası düzenlemelere ve yönergelere uygun olmasını sağlar.
	d) Uluslararası kabul görmüş standartlar tarafından özellikle onaylanmadığı veya standartların mevcut olmadığı durumlarda, bağımsız yaban hayatı uzman tavsiyesi tarafından yönlendirilen doğrudan etkileşimlere, özellikle de beslemeye izin verilmemektedir
	e) Yaban hayatındaki rahatsızlığı en aza indirmek için önlemler alınır.

	f) Yaban hayatı refahı üzerindeki etkiler düzenli olarak izlenmekte ve ele alınmaktadır.
--	--

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D3.4: Yaban Hayatı Etkileşimlerine yönelik madde Tablo D3.4’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; Serbest dolaşımdaki yaban hayatı ile etkileşimler, kümülatif etkiler de dikkate alınarak, bahsi geçen hayvanlar ve vahşi yaşamdaki nüfusun canlılığı ve davranışı üzerindeki olumsuz etkileri önlemek üzere yayılmacı olmayan ve sorumlu bir yönetim anlayışı çerçevesinde sürdürülmektedir." (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D3.4 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e/f- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, işletme operasyonlarının bir parçası olarak doğrudan veya dolaylı olarak yaban hayatıyla etkileşime girebilir. Bu etkileşimler genellikle temizlik ve düzenleme faaliyetleri sırasında ortaya çıkar. Örneğin, temizlik malzemelerinin yanlış kullanımı veya çöplerin düzgün şekilde toplanmaması gibi durumlar, yaban hayvanlarının çekilmesine ve yaşam alanlarının etkilenmesine yol açabilir. Tesis içinde yapılan çevre düzenlemesi veya inşaat faaliyetleri sırasında da yaban hayatıyla karşılaşılabilir. Bu durumlarda, housekeeping personeli doğru davranışlar sergileyerek çevresel etkileri en aza indirmek ve üst yönetimle işbirliği yaparak gerekli önlemleri almak durumundadır. Bu kapsamda H/K Departmanı, bölgede bulunan sincaplar için evler yapılması ya da kırlangıç yuvalarının bozulmaması gibi faaliyetlerle de destek olur.

5.4.3.5. D3.5 Hayvan Sağlığı ve Refahı Hakkında Bulgular:

Tablo 43: D3.5 Hayvan Sağlığı ve Refahı

D3.5 Hayvan Sağlığı ve Refahı	a) Organizasyon, esir vahşi yaşamla ilgili yasa ve yönetmeliklerin farkındadır ve bunlara uyar.
Yetkili ve uygun şekilde donanımlı kişiler dışında, yerel ve uluslararası yasalara uygun olarak düzenlenmiş faaliyetler dışında hiçbir vahşi hayvan türü edinilemez, yetiştirilemez veya esir	b) Esir vahşi yaşamı içeren belirli turizm faaliyetleri için mevcut yönergeler uygulanmaktadır.

tutulmaz. Tüm vahşi ve evcil hayvanların barınma, bakım ve kullanımı en yüksek hayvan refahı standartlarını karşılamaktadır.	c) Esir vahşi yaşamdan sorumlu personel uygun niteliklere ve deneyime sahiptir ve tamamen lisanslıdır.
	d) Organizasyon, hayvan refahı ile ilgili yasa ve yönetmeliklerin farkındadır ve bunlara uyar.
	e) Organizasyon, ziyaret edilen tüm hizmet sağlayıcıların ve alanların tutsak vahşi yaşam ve hayvan refahı ile ilgili yasalara, düzenlemelere ve yönergelere uygun olmasını sağlar.
	f) Esir vahşi yaşam koşullarının ve barınmalarının düzenli olarak incelenmesi yapılır.
	g) Evcil hayvanların durumlarının ve barınma ve muamelelerinin düzenli olarak incelenmesi yapılır.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D3.5: Hayvan Sağlığı ve Refahına yönelik madde Tablo D3.5’de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; Yetkili ve uygun şekilde donanımlı kişiler dışında, yerel/bölgesel ve uluslararası yasalara uygun olarak düzenlenmiş faaliyetler haricinde hiçbir vahşi hayvan türü edinilemez, yetiştirilemez veya esir tutulmaz. Tüm vahşi ve evcil hayvanların barınma, bakım ve kullanımı en yüksek hayvan refahı standartlarını karşılamaktadır (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D3.5 Madde ve bu maddenin a/b/c/d/e/f/g- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, bu kriter kapsamında vahşi hayvanların barındığı alanlara yakın konaklama tesislerinde onları rahatsız edilmeyecekleri şekilde temizlik ve düzenini sağlar. Bu bağlamda, temizlik işlemleri düzenli olarak gerçekleştirilir, atık yönetimi standartlara uygun şekilde sağlanır ve çevresel düzenlemeler hayvanların doğal yaşamına uygun olarak yapılır. Ayrıca, housekeeping departmanı, vahşi hayvanların barındığı alanlarda uygun işaretlerin ve uyarıların yerleştirilmesine yardımcı olur ve personeli vahşi hayvanlarla etkileşime girmemeleri konusunda bilgilendirir. Bu madde gereğince, H/K Departmanı, akvaryum dahil hayvan refahını etkileyecek herhangi bir oluşum ya da faaliyete aracılık etmez. Her ne sebeple olursa olsun hiçbir hayvanın alınıp

satılmasına ya da sömürülmesine aracılık etmez. Bu gibi uygulamalara, papağan ile fotoğraf çekirme, yunus gösterilerine bilet satma, Kafes içinde tavus kuşu, saka, vb hayvanlar besleme dahildir.

5.4.3.6. D3.6 Yaban Hayatı Avcılığı ve Ticaretine Dair Bulgular:

Tablo 44: D3.6 Yaban Hayatı Avcılığı ve Ticareti

D3.6 Yaban Hayatı Avcılığı ve Ticareti	a) Organizasyon yaban hayatı hasadı ve ticareti ile ilgili yasa ve yönetmeliklerin farkındadır ve bunlara uyar.
Yaban hayatı türleri, kullanımlarının sürdürülebilir olmasını ve yerel ve uluslararası yasalara uygun olmasını sağlayan düzenlenmiş bir faaliyetin parçası olması dışında avlanamaz, toplanamaz, tüketilmez, sergilenmez, satılmaz veya alınıp satılmaz.	b) Organizasyon, ziyaret edilen tüm hizmet sağlayıcıların ve alanların yaban hayatı hasadı ve ticareti ile ilgili yasa ve düzenlemelere uygun olmasını sağlar.
	c) Ziyaretçiler, yaban hayatı hasadı, tüketimi ve ticareti ile ilgili düzenlemeler ve IUCN veya CITES tarafından bildirilmiş tehdit altındaki yaban hayatı türlerinden türetilen yasadışı ürünler / hediyelik eşyalar satın almaktan kaçınma ihtiyacı konusunda bilgilendirilmektedir.
	d) Avcılık faaliyetinin yasal olduğu yerlerde, korumaya bilimsel olarak dayalı, uygun şekilde yönetilen ve sıkı bir şekilde uygulanan yaklaşımın bir parçasını oluşturur.

GSTC Endüstri Kriterleri/Tur Operatörleri İçin Göstergeler/Bölüm D3.6: Yaban Avcılığı Hayatı ve Ticaretine yönelik madde Tablo D3.6'de belirtildiği gibidir. Bu tabloya göre; Yaban hayatı türleri, kullanımlarının sürdürülebilir olmasını ve yerel/bölgesel ve uluslararası yasalara uygun olmasını sağlayan düzenlenmiş bir faaliyetin parçası olmaları dışında avlanamaz, toplanamaz, tüketilmez, sergilenmez, satılmaz veya ticari faaliyetlere konu edilmez." (Global Sustainable Tourism Council (GSTC), 2024).

İlgili D3.6 Madde ve bu maddenin a/b/c/d- bentlerinde yer alan maddeler H/K Departmanına uyarlandığında;

Housekeeping departmanı, bu kriterin gerekliliklerini yerine getirirken, doğal habitatların korunması ve avlanma yasaklarının uygulanması gibi önlemler housekeeping departmanı tarafından takip edilir ve uygulanır. Ayrıca, tesis faaliyetleri sırasında herhangi bir yasadışı avlanma veya yaban hayatı ticareti faaliyetine karşı duyarlı olunması ve gerekli güvenlik önlemlerinin alınması adına ilgili birimlere bilgi vermesi de housekeeping departmanının sorumlulukları arasındadır.

SONUÇ

Yabancı turistlerin ülkeye sağladığı döviz girdisi nedeniyle, ülke ekonomilerine önemli katkılar sağlayan turizm endüstrisi, çok paydaşlı bir yapı sergilediği için, ülkenin tarihi-kültürel dokusu korunmalı ve sürdürülebilir kılınmalıdır. Özellikle, deniz, kum, güneş kavramlarıyla özdeşleşen turizm, kitle turizmini beraberinde getirerek zararlı bir hale gelmeye başladığı zamanlarda, doğaya yapılan tahribatlar nedeniyle ya alternatif turizm gibi kavramların ortaya çıkmasına veya korunma-sürdürülebilirlik için etkili ve uyumlu kuralların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu nedenle, Birleşmiş Milletler ve diğer uluslararası kuruluşlar çeşitli toplantılar düzenleyerek sürdürülebilirlik kavramının önemi üzerinde durulmuştur. Bu bakış açısıyla ortaya çıkan GSTC Kriterleri, Sürdürülebilir turizm, doğaya duyarlı bir yaklaşımı benimsemekte, kültürel çevreyi korumakta, biyolojik çeşitliliği sürdürmekte ve gelecek nesillerin turizmden faydalanmasını amaçlamaktadır.

Türkiye'deki turizm sektöründe; "GSTC Endüstri Kriterleri"nin konaklama işletmelerinin en önemli departmanlarından biri olan housekeeping departmanına nasıl uyarlanacağına ortaya çıkarılmasına yönelik gerçekleştirilen bu araştırmada, sürdürülebilir turizm ilkeleri detaylı olarak incelenmiştir. Bu bağlamda, sürdürülebilir turizm ilkelerinin housekeeping departmanının performansına olan etkileri değerlendirilmiş ve turizm endüstrisinde sürdürülebilir turizm uygulamalarının housekeeping departmanında nasıl uygulanabileceğine yönelik detaylı araştırmalar yapılmıştır. Bu incelemeler ışığında ortaya çıkan sonuçlar aşağıda ifade edilmiştir.

GSTC Kriterleri sürdürülebilirlik Yönetim sistemi başlığına göre, işletmeler kendi büyüklüğüne ve kapsamına uygun uzun vadeli bir sürdürülebilir yönetim sistemi uygulamalıdır. Bu stratejiye göre, organizasyonlarda sayı ve kapsam konusunda en geniş büyüklüğe sahip olan H/K departmanının temel faaliyeti olan, temizlik ve düzenleme faaliyetlerinin sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesini sağlamak için departmanın işletme operasyonlarına entegre edilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuç Jiang ve Gao (2019), Öğretmenoğlu vd, (2021) ve Yu vd. (2021) yapmış oldukları çalışmada, sürdürülebilirlik stratejilerinin uzun vadeli ve düzenli bir şekilde geliştirilmesi

Housekeeping departmanı için oldukça önemli olduğuna vurgu yapan sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Benzer şekilde, GSTC Kriterinin öngördüğü doğrultuda otel işletmelerinde yönetimin belirleyeceği kişilerden oluşan bir ekip sistemin daha aktif işleyebileceği sonucunu ortaya çıkarmıştır. Bu doğrultuda, H/K'nın temel faaliyeti olan, temizlik ve düzenleme faaliyetlerinin sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesini sağlamak için departmanın operasyonlarına entegre edilerek, organizasyon şeması içinde yer alan kişilere bu konuda görevlendirme yapması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Böylece; seçilen kişiler; bu faktörlerin farkında olarak, temizlik malzemelerinin seçimi, atık yönetimi ve su/enerji tasarrufu gibi alanlarda sürdürülebilir uygulamaları benimseyerek çevresel etkisini azaltmaya katkı sağlayabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuç; Housekeeping departmanının sadece temizlik ve düzenleme işlevleriyle sınırlı olmadığına, aynı zamanda çeşitli faktörlerin etkisi altında ve sürdürülebilirlik odaklı bir yaklaşım benimseyerek bu etkilerin azaltılabileceğine vurgu yapana Kaymaz vd., (2020) ve Şen vd. (2018) yapmış oldukları araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri sürdürülebilirlik Yönetim sistemi yasal uyum başlığına göre; İşletme, sağlık, güvenlik, işgücü ve çevre konularında tüm yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası mevzuat ve düzenlemelere uygun olarak faaliyet göstermektedir. Bu araştırmada elde edilen sonuçlara göre; Housekeeping departmanı, işletmenin faaliyet gösterdiği coğrafi bölgelerdeki mevzuata uygun iş akışı geliştirir, temizlik standartlarını belirler, çalışan haklarına saygı gösterir ve çevresel etkileri minimize etmek için sürekli iyileştirme stratejileri geliştirmektedir. Elde edilen bu sonuç; Çalışkan (2017), Mirzayeva vd. (2016) ve Prideaux vd. (2006), yapmış oldukları çalışmada, departmanın yasal düzenlemelere uyum sağlayarak mevzuata uygun iş akışı geliştirdiğini, temizlik standartlarını belirlediğini, çalışan haklarına saygı gösterdiğini ve çevresel etkileri minimize etmek için sürekli iyileştirme stratejileri oluşturduğunu belirtmesi açısından benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri raporlama ve iletişim başlığına göre, organizasyonlar sürdürülebilirlik politikalarını ve performanslarını düzenli raporlarla paydaşlara ileterek desteklerini hedefler. Bu araştırmada elde edilen sonuca göre; Housekeeping departmanının kaynak yönetimi, performans izleme ve iyileştirme süreçlerindeki

raporlama ve iletişim süreçleri sayesinde, sürdürülebilirlik prensipleri; yönetim ile işletme operasyonları arasında doğru bir işleyiş açığa çıkaracağından, otel endüstrisinin sürdürülebilirlik hedeflerine de katkıda bulunmaktadır. Elde edilen bu sonuç; Ale Ebrahim (2024) ve Hussain vd. (2020)'in araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

İlgili A3 Madde ve bu maddenin a/b/c-bentlerinde yer alan maddelere ait bulgular birlikte değerlendirildiğinde, housekeeping departmanının sürdürülebilirlik politikasını ve paydaşlardan gelen geri bildirimleri değerlendirerek işletmenin şeffaf bir iletişim politikası izlemesini ve sürdürülebilir olmasını sağlayabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Bu şekilde, hem iç (çalışan personel) hem de dış paydaşlarla (tedarikçi) güvenilir bir iletişim ağı oluşturulup işletmenin sürdürülebilirlik vizyonuna katkıda bulunulabilecektir. Bu ilişki, karşılıklı güvene dayalı bir iş birliğini teşvik etmesinin yanı sıra sürdürülebilirlik çabalarının başarılı bir şekilde yürütülmesine de yardımcı olacaktır. Elde edilen bu sonuç, Erdem (2017), İlknur Gizem Yazar vd. (2024), Santos vd., (2019) ve Shen vd.'nin, (2020) yapmış oldukları araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

GSTC kriterleri personel katılımı başlığına göre, yöneticilerin açık iletişim, tanınma ve ödüllendirme, eğitim ve geliştirme, iş-yaşam dengesini teşvik etme ve güvenli bir çalışma ortamı sağlama gibi çeşitli stratejilerle, personel katılımını artıracabileceklerini vurgulamaktadırlar. Araştırma kapsamında yapılan değerlendirmelere göre; bu çabalar sonucunda, personelin sürdürülebilirlik ilkesine gönülden katılımı sağlanması durumunda; misafir memnuniyetini artırması, şikâyet ve hataların azalması, işgücü devir hızının düşmesi ve karlılığın artması gibi olumlu sonuçlar elde edilebileceği sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmadan elde edilen sonuç, Chi & Gursoy (2009) ve Thi Kim Phuong & Trung Vinh'in (2020) sürdürülebilirlik çabalarını destekleme açısından önemli bir referans sağlamaktadır.

GSTC kriterleri müşteri deneyimi başlığına göre, Sürdürülebilirlik unsurları da dahil olmak üzere müşteri memnuniyeti izlenir ve düzeltici önlemler alınır. Böylece, müşterilerin geri bildirimlerine göre, olumlu veya olumsuz müşteri deneyimleri daha detaylı takip edilebilecektir. Araştırma dahilinde elde edilen sonuçlara göre; müşteri deneyimi, zaten Housekeeping (H/K) Departmanının görev ve sorumlulukları arasında yer almaktadır. Bu durum; Hartline ve Jones (1996), Kandampully ve Suhartanto (2000) ile

Lee vd. (2014) tarafından belirtildiği için, araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri doğru tanıtım başlığına göre, tanıtım malzemeleri ve pazarlamaya yönelik iletişim, sürdürülebilirlik ilkelerine göre, işletme, ürün ve hizmetleri bakımından da doğru ve şeffaf bir tutum sergilemelidir. Bu araştırma kapsamında elde edilen sonuçlara göre; temiz ve konforlu odalar, otel broşürleri ve web sitelerinde pazarlama materyallerinde öne çıkarılabilir. Housekeeping departmanı, misafirlerin otelin sunduğu diğer olanakları ve hizmetleri deneyimlemesine yardımcı olabilir. Housekeeping departmanı, bu yüksek beklentileri karşılamak için özel eğitim ve sertifikalı personel tercih edilmelidir. Elde edilen bu sonuç, Callan ve Kyndt (2001), E. Chan (2004) ve Qawasmeh'nin (2016) çalışmaları ile benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri binalar ve altyapı başlığına göre; Binaların ve altyapının planlanması, yerleştirilmesi, tasarımı, inşası, yenilenmesi, işletilmesi ve yıkılması işletmeler kendi büyüklüğüne ve kapsamına uygun uzun vadeli bir sürdürülebilir yönetim sistemi uygulamalıdır. Housekeeping departmanı, otel tesisinin binaları ve altyapısı ile doğrudan ilişkilidir. Temizlik rutinleri sırasında küçük sorunları tespit ederek, sürdürülebilir uygulamaları benimseyerek ve verimli çalışarak, bina bakım maliyetlerini azaltmaya ve tesis ömrünü uzatmaya yardımcı olabilirler. Bu araştırma kapsamında gerçekleştirilen incelemelere göre, tesis yönetimi ekipleri ile housekeeping departmanı çalışanları arasında yakın iş birliğinin önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ortaya çıkan bu sonuç, Aguilar-Escobar vd. (2021), Lin vd. (2018) ve Pitt vd. (2016) işletmelerin kendi büyüklüğüne ve kapsamına uygun uzun vadeli bir sürdürülebilir yönetim sistemi uygulaması gerektiğini, bu nedenle tesis yönetimi ekipleri ile housekeeping departmanı arasında yakın iş birliğinin önemini vurguladıkları için bu araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri uyum başlığına göre, korumaya alınmış alanlar ve tarihi miras konuları kapsamında yasalara uyum çerçevesinde hareket edilmez. Housekeeping departmanının sürdürülebilir turizm uygulamalarında önemli bir rol oynamaktadır. Sürdürülebilir temizlik ürünleri kullanılması, su ve enerji tüketiminin azaltılması, tarihi ve doğal alanların korunmasına dikkat edilmesi gibi uygulamalar housekeeping departmanının sorumluluğundadır. Bu nedenle, sürdürülebilir turizm hedeflerine ulaşmak

için otel işletmelerinde housekeeping departmanının etkin rol oynaması ve çevre bilinci yüksek personel yetiştirilmesi önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuç, Altınay ve Hussain (2005), Hsu vd. (2020) ve Yaw (2005), sürdürülebilir turizm hedeflerine ulaşmak için otel işletmelerinde housekeeping departmanının etkin rol oynaması ve çevre bilinci yüksek personel yetiştirilmesinin önemini ortaya çıkarmaları açısından, bu araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri etki ve bütünlük başlığına göre, doğal ve kültürel çevrenin kapasitesi ve bütünlüğü göz önünde bulundurulur. Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlara göre; housekeeping departmanı çevresel etkiyi minimize etmek için gerekli adımları atar, temizlik malzemelerinin seçiminden başlayarak, atık yönetimine kadar bütünsel bir süreci yönetmek konusunda doğrudan sorumludur. Aynı zamanda, otelin bulunduğu bölgenin kültürel mirasına da saygı göstermesi gerektiği ve tarihi yapıların korunması için temizlik konusunda, çalışanlara düzenli eğitimler vererek çevre ve kültürel değerler konusunda farkındalık yaratması gerektiği elde edilen diğer sonuçlar arasındadır. Elde edilen bu sonuç, Bobbett (2010), El Shafey vd. (2018) ve Mangco ve Andales (2023), housekeeping departmanının çevresel etkileri azaltmada önemli bir rol oynadığını vurgulaması nedeniyle, bu araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri sürdürülebilir uygulamalar ve materyaller başlığına göre işletmeler kendi bünyelerinde, sürdürülebilir materyaller ve uygulamalar, yerel bir tedarikle kullanmaya özen göstermelidir. Housekeeping departmanı, otelin temizlik işlemlerinde sürdürülebilir uygulamalara bağlı olarak bir dizi önemli sorumluluk taşır. Bu ilke ışığında, Housekeeping Departmanının satın alım sürecinden, malzemelerin atık yönetimi ile sürdürülebilirlik ilkesine göre olumsuz bir çevresel etki oryaya çıkmayacak şekilde atılmasının sağlanmasında da önemli bir görev üstlenmiş olduğu elde edilen en önemli sonuçlar arasındadır. Özellikle malzemelerin satın alımında, yerel tedarikçilerden hizmet alımı yapmanın yerel sürdürülebilirlik koşullarını da sağlaması açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Bu sonuçlar, Anuwichanont vd. (2011), Cozzio vd. (2020), Siti-Nabiha vd. (2010) ve Xu'nun (2010) gerçekleştirmiş oldukları araştırmalarda, otelin çevresel etkilerini azaltmada kritik bir rol oynadığını belirtmeleri açısından bu araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri herkes için erişim başlığına göre, gerektiğinde özel ihtiyaçları olan kişilere erişim ve bilgi sağlamayı ön görmektedir. İşte bu ilke doğrultusunda housekeeping departmanının öncelikle, Erişilebilirlik Değerlendirmesi yaparak, oteldeki odaların ve ortak alanların erişilebilirlik düzeyini değerlendirmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu değerlendirmeye göre, özel ihtiyaçları olan misafirlerin rahatça kullanabileceği şekilde düzenlenen tüm alanların, engelli misafirlerin, yaşlı misafirlerin ve diğer özel ihtiyaçları olan misafirlerin ihtiyaçlarını karşılamak için temel bir adım olacağı düşünülmektedir. Bu sonuçlar, Darcy (2010), Harju-Myllyaho & Jutila (2016), Poria vd. (2011), Post vd. (2022), Scheyvens & Biddulph (2018), Wazzan (2015) ve Zajadacz (2015), housekeeping departmanının erişilebilirlik değerlendirmesi yaparak özel ihtiyaçları olan misafirlerin rahatça kullanabileceği alanlar oluşturmasının önemini ortaya koymaları açısından benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri karadaki su ve mülkiyet hakları maddesine göre, İşletme, doğal çevre, yerel/bölge kültürü ve kültürel miras hakkında bilgilidir ve doğal alanları, canlı kültürleri ve kültürel miras alanlarını ziyaret etmek için uygun olan davranışları da açıklamaktadır. Bu madde gereğince yapılan değerlendirmeler sonucunda, Housekeeping departmanının, işletmenin başta kendi içinde temizlik ve bakımdan dolayı zarar görmemesi çabaları içinde olmasından başlayarak; maddede belirtilen tüm alanlarda sahip olduğu bilgisini hem üst yönetime hem de ziyaretçilere bilgi akışı sağlama konusunda köprü olabileceği ve gereken işbirliğini sağlamak üzere rehberlik yapması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu amaçla, Housekeeping departmanı, doğru kaynaklardan gelen bilgileri kullanarak misafirler için oluşturulan broşür ve haritaların doğru sunulması ve personele yönelik bazı eğitimler düzenlenebileceği düşünülmektedir. Elde edilen bu sonuç, Giritlioğlu (2014), Müzeler vd. (2010), Arpacı vd. (2007) ve Boğan'ın (2015) araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri destinasyonun katılımı başlığına göre, organizasyonlar destinasyon katılımı gibi, bu tür fırsatların bulunduğu destinasyonda sürdürülebilir turizm planlaması ve yönetimi ile ilgilenmektedir. Bu araştırma kapsamında yapılan değerlendirmelere göre Housekeeping departmanı; sürdürülebilir temizlik ürünleri ve yöntemleri kullanarak, yeşil bina sertifikaları almaya öncü olarak, çevre dostu konaklama seçenekleri sunarak ve eğitim programları düzenleyerek destinasyonun sürdürülebilir

turizme katkıda bulunabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar; Berk vd. (2023), Erdem vd. (2017) ve Atay ve Dilek (2013) çalışmalarında belirtildiği üzere, bu araştırma sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.

GSTC Kriterleri yerel/bölgesel istihdam başlığına göre İşletme, yerel/bölge altyapısı ve sosyal halk gelişimi için girişimleri aktif olarak desteklemektedir. Yerel veya bölgesel istihdamın bu departmanlarla ilişkisi, genellikle yerel halkın bu tür işletmelerde iş bulma olasılığını artırarak yerel ekonomiyi güçlendirmesiyle ilgilidir. Housekeeping departmanları, genellikle yerel toplumun bir parçası olan çalışanları istihdam etmesi ve böylece yerel gelirin artmasına, toplumun sosyal yapısının güçlenmesine ve yerel ekonominin canlanmasına katkıda bulunabileceği fikrinden yola çıkarak büyük önem kazandığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç literatürde var olan, Akgün (2019), Başer ve Doğan (2019), Fırtına Efsun (1997) ve Sarı'nın (2023) da çalışmalarında belirtildiği üzere, Housekeeping departmanları yerel çalışanları istihdam ederek yerel gelirin artmasına, sosyal yapının güçlenmesine ve yerel ekonominin canlanmasına katkıda bulunmaktadır sonucu ile benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri yerel/bölgesel girişimciler başlığına göre, işletme mal ve hizmet satın alırken ve sunarken mevcut ve yeterli kalitede yerel/bölgesel ve uygun fiyat tedarikçilerine öncelik vermektedir. Yapılan detaylı incelemelere göre; Housekeeping departmanı, yerel ve bölgesel girişimcilerle ve satın alma departmanı ile iş birliği yapması yönünde, yerel ekonomiye katkıda bulunabilme, daha iyi fiyatlar ve kalite elde etme, çevresel etkiyi azaltma, yerel kültürü ve gelenekleri tanıtmak ve en uygun ürün ve hizmetleri temin etmek için gereken yetkinliğe sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuç, Ahmadova vd. (2016) ve Babür (2018) ve Kapucugil İkiz ve Abacı'nın (2022) çalışma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri istismar ve taciz, fırsat eşitliği, iyi-saygın çalışma başlıklarına göre, işletme, özel korumalı gruplar ve diğer savunmasız gruplara yönelik ticari, cinsel veya başka herhangi bir istismar veya tacize karşı bir politika uygulamalıdır. Bu ilke detaylı olarak incelendiğinde, Housekeeping departmanının otel içinde istismar ve tacize karşı da etkili bir şekilde mücadele etmek için önemli bir rol oynadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda, istismarla ilgili herhangi bir durumla karşılaşıldığında ilgili birimlere derhal bilgi vermek veya çok öncesinde; istismar veya tacizi önleyici bazı

tedbirler almak da housekeeping departmanının destekleyebileceği konular arasında olduğu düşünülmektedir. Benzer şekilde housekeeping departman yetkilileri, işe alım yaparken de cinsiyet, ırk, din, engellilik gibi tüm konularda ayrımsızca fırsat eşitliği sağlamakla yükümlü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu madde kapsamında son olarak, Housekeeping departmanı yetkilileri çalışanlarının haklarını bilmeleri ve bu hakları ihlal edildiğinde nasıl savunacaklarını öğretmek konusunda da görevli olabilecekleri sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, Akoğlu Kozak (2002) ve Sezer Deniz (2022) ile Çetin (2005) çalışmalarında belirtildiği üzere, Housekeeping departmanı çalışanlarının iş ve toplu iş sözleşmeleri ile korunmuş haklarını bilmeleri ve ihlallerde savunma yollarını öğrenmelerinin önemli olduğunu vurgulayan bu araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

GSTC Kriterleri kültürel mirasın faydalarının en üst düzeye çıkarılması ve olumsuz etkilerinin en aza indirilmesi, kültürel etkileşimlere göre; İşletme, olumsuz etkileri en aza indirmek ve ziyaretçi tatminini en üst düzeye çıkarmak üzere, kültürel veya tarihsel alanların tanıtımı ve yönetimi için yerel/bölgede kabul gören yönlendirmeleri de yerine getirebilir. Bu ilke detaylı olarak incelendiğinde, housekeeping personelinin misafirlerle doğrudan etkileşime girebileceği ve onların kültürel alışkanlıklarını ve beklentilerini anlamak için çaba sarfetmesi gerektiği, hatta bazen uyum sağlamak zorunda kalabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Yine bu tip uygulamaların, sürdürülebilirlik mantığının daha iyi anlaşılmasına ve uygulanmasına destek olacağı düşünülmektedir. Elde edilen bu sonuç, Ambardar vd. (2013), E. S. W. Chan ve Hawkins (2010), ve Punjaisri vd. (2009) çalışmalarında belirtildiği üzere, housekeeping personeli misafirlerle doğrudan etkileşime girerek onların kültürel alışkanlıklarını ve beklentilerini anlamak ve uyum sağlamak zorundadır; bu araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçların tamamı değerlendirildiğinde, otel işletmelerinin sürdürülebilir turizm açısından önemli bir yer tuttuğu, bu işletmenin içinde de temel sorumlulukları dolayısıyla en büyük görevin Housekeeping Departmanına düşmektedir. Çünkü; otelin girişinden sahile kadar, tabandan tavana kadar, tüm özel ve genel mekanlar dahil tesisin tamamının temizliğinde 7x24 faaliyet göstermektedir. Bu yönüyle, housekeeping departmanının tüm yönetim süreçlerine dahil edilmesinin yanı sıra, müşteri ve yönetim arasında köprü vazifesi görmesi de kaçınılmaz olmaktadır.

Benzer şekilde otel yönetimi ve yerli halk, yerel tedarikçiler de çevresel olumsuz etkilerin azaltılması, yerel istihdamın fırsat eşitliği sunacak şekilde housekeeping departmanı ile sıkı bir ilişki içinde olması ve doğru bir iletişim yöntemi ile kolay yapılandırılabilir basamaklarla şekillenmelidir. Böylece, turizmin çevresel etkileri en aza indirgenebilecek, müşteri tatmini üst seviyeye çıkarılacak, yerel istihdam ve bölgesel kalkınmaya doğrudan katkı sağlanarak, sürdürülebilirlik ilkeleri sayesinde tüm doğal ve kültürel zenginlikler gelecek kuşaklara taşınabilecektir.

Araştırma sonuçları dikkate alınarak bazı önerilerde bulunulmuştur.

- Yerel yöneticiler kendi bulundukları bölgede GSTC- D (destinasyon kriterlerine uyum sağlamak amacıyla faaliyete geçmelidirler.
- Uyum sağlamak amacıyla, tüm turizm paydaşları ile iş birliği içinde hareket etmeli ve toplumun tüm kesimleri sürdürülebilirlik konusunda eğitime tabi tutulmalıdır.
- Yerel Yönetimler, bölgesinde bulunan işletmeleri GSTC sertifikası olmayı özendirmeli hatta zorunlu tutmalıdır.
- Yerel yönetimler, GSTC Sertifikası sahibi olmayı özendirmek amacıyla, ihtiyaç duyulan kurum, kuruluş ve işletmeler, eğitim dahil her türlü destek için organize edilmelidir.
- Turizmin tüm paydaşları (ulaştırma, eğitim, eğlence, yeme içme vs.) herkesin bu konuda bilinçlenmeleri sağlanarak ortak hareket edilmesi sağlanmalıdır. Bu konuda iller arası uygulamalar ile ilgili yapılacak araştırmalar sonucu elde edilen bulgular değerlendirilebilir.
- Bu araştırma GSTC Kriterlerinin otel işletmelerinde housekeeping departmanı bakış açısıyla ikincil kaynakların analiz edilmesiyle ortaya çıkarılmış bir araştırmadır. Bu konu başlığını çalışacak araştırmacılar, nitel araştırma yöntemi belirleyerek, housekeeping yetkili ve çalışanlarına yarı yapılandırılmış mülakat soruları oluşturarak araştırma kapsamını birincil veri kullanarak gerçekleştirebilir.
- Yine benzer şekilde araştırmacılar, nicel araştırma yöntemi belirleyerek, housekeeping yetkili ve çalışanlarına anket formu aracılığıyla veri toplayabilir.

KAYNAKÇA

- Abanoz, G. (2014). *İstanbul İli Ölçeğinde Tarihi Mekânların Ortaokul Sosyal Bilgiler Dersi Tarih Konularının Öğretimindeki Yeri ve Önemi*. Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. <https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/132920>.
- Abukhalifeh, A. N., & Mat Som, A. P. (2012). Service Quality Management in Hotel Industry: A Conceptual Framework for Food and Beverage Departments. *International Journal of Business and Management*, 7(14), 135. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n14p135>.
- Acuner, E., & Ergin, E. (2021). Çevreye Duyarlı Konaklama Tesislerinin Misyon Ve Vizyonlarının Küresel Sürdürülebilir Turizm Kriterleri Açısından Değerlendirilmesi. *The Journal Of International Scientific Researches*, 6(3), 349-361.
- Acuner, E. (2015). Zigana Turizm Merkezi'nin Sürdürülebilir Turizm Kriterleri Çerçevesinde Yerel Destinasyon Yönetim Örgütleri Tarafından Değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (1), 62-93.
- Ahmadova, S., & Akova, O. (2016). Türkiye'de Organik Ekoturizm Çiftlikleri Üzerine Bir Araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 14-29.
- Aguilar-Escobar, V. G., Garrido-Vega, P., Majado-Márquez, J., & Camuñez-Ruiz, J. A. (2021). Hotel Room Cleaning: Time Study And Analysis Of Influential Variables In A Spanish Hotel. *Journal Of Industrial Engineering And Management*, 14(3), 645-660.
- Akça, Y. (2016). Türkiye'nin Kalkınma Planlarında Turizm Politikası. *International Conference On Eurasian Economies*.
- Akgün, F. (2019). *Çalışan Milliyeti, Misafir Milliyeti Ve Konaklama Özellikleri Bağlamında Otel Hizmetlerinden Memnuniyet Ve Tekrar Ziyaret Niyeti*.
- Akın, A. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Örgütlenmelerinin Değerlendirilmesi, Güncel Turizm Araştırmaları, Aliye Akın (Ed.), (98-155).
- Akıncı, Z., & Kayalar, T. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Kriz Yönetimi: Alanya Bölgesindeki Konaklama İşletmelerinde Kriz Sürecinde Karşılaşılan Sorunların Tespit ve Çözümüne Yönelik Bir Araştırma*.
- Akoğlu Kozak, M. (2002). *Otel İşletmelerinde Konaklama Hizmetleri*. Anadolu Üniversitesi.
- Alagöz, S. B.. 2007. Yeşil Pazarlama Ve Eko Etiketleme, Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, [Http://www.Akademikbakis.Org](http://www.Akademikbakis.Org), Sayı:

11. Kından, A. (2006). Bir Eko-Etiket Olarak Mavi Bayrak'ın Türkiye Kıyı Turizminde Bir Pazarlama Unsuru Olabilirliğinin Araştırılması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.*
- Altınay, M., & Hussain, K. (2005). Sustainable Tourism Development: A Case Study Of North Cyprus. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 17(3), 272-280.
- Ambardar, S., & Vakhlu, J. (2013). Plant Growth Promoting Bacteria From Crocus Sativus Rhizosphere. *World Journal Of Microbiology And Biotechnology*, 29, 2271-2279.
- Amran, A., Nabiha Abdul Khalid, S., Abdul Razak, D., & Haron, H. (2010). Development Of Mba With Specialisation In Sustainable Development: The Experience Of Universiti Sains Malaysia. *International Journal Of Sustainability In Higher Education*, 11(3), 260-273.
- Andereck, K. L., Valentine, K. M., Knopf, R. C., & Vogt, C. A. (2005). Residents' Perceptions of Community Tourism Impacts. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 1056-1076.
- Anuwichanont, J., Mechinda, P., Serirat, S., Lertwannawit, A., & Popaijit, N. (2011). Environmental Sustainability In The Thai Hotel Industry. *The International Business & Economics Research Journal (Online)*, 10(11), 91.
- Aronsson, L. (1994). Sürdürülebilir Turizm Sistemleri: İsveç'teki Sürdürülebilir Kırsal Turizm Örneği. *Sürdürülebilir Turizm Dergisi*, 2 (1-2), 77-92.
- Arpaci, I., Karataş, K., Zeybek, G., & Haktanir, A. (2024). Environmental Attitude, Global Social Responsibility, And Digital Literacy: Predictors Of Green Purchase Intentions Among Emerging Adults. In *Current And Future Trends On Intelligent Technology Adoption: Volume 2* (Pp. 79-96). Cham: Springer Nature Switzerland.
- Asmoro, A. Y., Bachri, T. B., & Yusrizal, F. (2021). Studi Evaluasi Formatif Pengelolaan Ekowisata 'Burung Indonesia'di Mbeliling, Flores. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 9(1), 1-13. <https://doi.org/10.24843/JDEPAR.2021.v09.i01.p01>.
- Ateşoğlu, L. (2019). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Ev İdaresi Personeline Yönelik "Performans Değerlendirme Ölçeği" Nin Geliştirilmesi Ve Performansı Etkileyen Faktörlerin Araştırılması: Ankara Örneği.
- Atay, L., & Dilek, S. E. (2013). Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları: Ibis Otel Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 203-219.
- Ataberk, E. (2020). Sürdürülebilir Kırsal Turizme Bütüncül Yaklaşım. *Ege Coğrafya Dergisi*, 29(2), 229-242.

- Atherton, T. (1993), Measuring Sustainable Tourism Development: Problems and Achievements, *WTO 10th General Assembly*, (30 September-9 October), Bali, Indonesia.
- Azaltun, M. Ve Kaya, E. (2010). Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları. 3.Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Azili, O., & Akova, O. (2015). *Kentlerin Markalaşma Sürecinde Profesyonel Turist Rehberleri: Çanakkale Örneği*.
<http://nek.istanbul.edu.tr:4444/ekos/TEZ/53712.pdf>.
- Bacaklıoğlu, G. (2017). Büyük Ölçekli Konaklama İşletmelerinde Risk Yönetimi Algısı. (Yüksek Lisans Tezi), Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Babür, M. A. (2018). Kültür Turizmi ve Yerel Kalkınma. Ankara: Turhan Kitabevi
- Bahaire, T. ve White, M. E. (1999), The Application Of Geographical Information Systems (GIS) İn Sustainable Tourism Planning: A Review. *Journal Of Sustainable Tourism*, 7(2), 159-174.
- Barutçugil, S. (1984). Turizm İşletmeciliği, 2.Baskı, Uludağ Basımevi, Mayıs.
- Başer, G., Doğan, O., & Al-Turjman, F. (2019). Smart Tourism Destination İn Smart Cities Paradigm: A Model For Antalya. *Artificial İntelligence İn İot*, 63-83.7
- Batuhan, T. (2020). On Birinci Kalkınma Planında Turizm Politikaları. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 77-84.
- Berk, G. (2023). *Kat Hizmetleri Çalışanlarının Örgütsel Başarıya Yönelik Görüşlerinin Balanced Scorecard Modeli Aracılığı İle Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Sakarya.
- Bhatnagar, E., & Nim, D. (2019). Impact of Housekeeping Services and Practices on Customer Satisfaction and Repeat Business. *Prabandhan: Indian Journal of Management*, 12, 46. <https://doi.org/10.17010/pijom/2019/v12i8/146417>
- Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü. (2024). *Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (BMDTÖ) / T.C. Dışişleri Bakanlığı*. <https://www.mfa.gov.tr/birlesmis-milletler-dunya-turizm-orgutu.tr.mfa>.
- Bobbett, E. J. (2010). An Investigation Of Sustainable Environmental Practices And Consumer Attitudes & Behaviors Toward Hotel Bathroom Amenities.
- Boğan,E. (2015). Çalışanlar Tarafından Algılanan Kurumsal Sorumluluk Faaliyetlerinin Örgüte Güven Üzerindeki Etkisi: Alanya'daki Dört Ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Bramwell, B. ve Lane, B. (2011), Critical Research On The Governance Of Tourism And Sustainability. *Journal Of Sustainable Tourism*, 19(4-5), 411-421.

- Bucak, T. (2007). Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim Ve İş Tatmini İlişkisi: İzmir Merkez Ve Çeşme'deki Beş Yıldızlı Oteller İle İlgili Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Budak, F. (2000). Türk Turizminin Gelişimi Ekonomiye Katkıları Ve Sorunları. Bilim Uzmanlığı Tezi. İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Budeanu, A., Miller, G., Moscardo, G., Ooi, C.S. (2016), Sustainable Tourism, Progress, Challenges And Opportunities: An Introduction. *Journal Of Cleaner Production*, (111), 285-294.
- Bureau, O. I. E. (1984). *Economic Significance of Tourism in Australia*. Research Report.
- Büyükşalvarcı, A., Şapcılar, M. C. ve Bayrakcı, S. (2016). Kalkınma Planları Kapsamında Turizm Endüstrisinin Değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi* (11), 186-201.
- Callan, R. J., & Kyndt, G. (2001). Business Travellers' Perception Of Service Quality: A Prefatory Study Of Two European City Centre Hotels. *International Journal Of Tourism Research*, 3(4), 313-323.
- Campbell-Hunt, D. (2014). Ecotourism and Sustainability in Community-Driven Ecological Restoration: Case Studies from New Zealand. *Tourism as a Challenge*, 5(1), 11184.
- Canbay, N. (2011), Turizm Sektöründe Yükselen Trend: Yeşil Oteller. *Yeşil Bina Dergisi*, 9, 28-31. [Http://Www.Yesilbinadergisi.Com/?Pid=25558#.Vr2k8fmLSM8](http://Www.Yesilbinadergisi.Com/?Pid=25558#.Vr2k8fmLSM8).
- Casado, M. A. (2000). Hospitality Management: A Capstone Course. New York: Pearson
- Chela-Alvarez, X., Bullete, O., García-Buades, M. E., Ferrer-Perez, V. A., & Llobera-Canaves, J. (2021). Perceived Factors of Stress and its Outcomes among Hotel Housekeepers in the Balearic Islands: A Qualitative Approach from a Gender Perspective. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(1), 52.
- Chi, C. G., & Gursoy, D. (2009). Employee Satisfaction, Customer Satisfaction, And Financial Performance: An Empirical Examination. *International Journal Of Hospitality Management*, 28(2), 245-253.
- Choy, M., Cheng, J., & Yu, K. (2021). Evaluating the Environmental Sustainability Strategies of the Housekeeping Department: The Case of an International Hotel Chain in Hong Kong, China. *Tourism Critiques: Practice and Theory*, 2(1), 115-132. <https://doi.org/10.1108/TRC-01-2021-0001>

- Clarke, J. (1997). Sürdürülebilir Turizm Yaklaşımlarının Bir Çerçevesi. *Sürdürülebilir Turizm Dergisi* , 5 (3), 224-233.
- Cozzio, C., Volgger, M., Taplin, R., & Woodside, A. G. (2020). Nurturing Tourists' Ethical Food Consumption: Testing The Persuasive Strengths Of Alternative Messages In A Natural Hotel Setting. *Journal Of Business Research*, 117, 268–279.
- Çalışkan, C. (2017). Sürdürülebilir Turizmin Çevre İkilemi: Toplum Ve Tüketim. *İnsan Ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 1123-1136.
- Çakıcı, C. Otel İşletmeciliği. Ed. Nazmi Kozak, Ankara, Detay Yayıncılık, 2002.
- Çamyamaç, A. (2017). Dünya Turizm Örgütü. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 8(2), 159-186.
- Çetin, E. (2018). 19. Yüzyılın İkinci Yarısında Osmanlı Devleti'nde Otel Ve Misafirhanelere Dair Düzenlemeler. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 29(1).
- Çetin, Ş. (2005). Öğrenci Stajlarında Yararlanılan Dersler Üzerine Ampirik Bir Değerlendirme: Mersin Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 153-169.
- Chan, E. S., & Hawkins, R. (2010). Attitude Towards Emss In An İnternational Hotel: An Exploratory Case Study. *International Journal Of Hospitality Management*, 29(4), 641-651.
- Coşkun, S. (2013). Stratejik Rekabet Üstünlüğü Sağlama Aracı Olarak İnovasyon Stratejileri: Kocaeli Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Abant İzzet Baysal University Graduate School of Social Sciences*, 28(28), 101-101. <https://doi.org/10.11616/AbantSbe.323>
- Cunha, A., & Oliveira, M. (2021). *Human Resources in the Housekeeping Department: A Case Study*. 158.
- Darcy S. (2010) *Leisure Constraints Theory And Disability Travel*, Sydney: Nsw, Australia.
- Das, P., Sarkar, K., Agarwal, S., & Saxena, S. (2021). Implementation and Effectiveness of New Technologies in Housekeeping Department. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 995-1001.
- De Kadt, E. (1979). Social Planning For Tourism in the Developing Countries. *Annals Of Tourism Research*, 6(1), 36-48.
- Demir, Ş. Ş. & Öztürk, İ. (2019). Atmosferin Yiyecek İçecek Departmanında Çalışanların İş Performansı Üzerine Etkisi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 5(4), 361-383. <https://doi.org/10.24289/ijsser.638729>.

- Demir, C., & Çevirgen, A. (2006). *Turizm Ve Çevre Yönetimi: Sürdürülebilir Gelişme Yaklaşımı*. Nobel Yayınları.
- Delmas, M. A., & Grant, L. E. (2008). Eco-Labeling Strategies: The Eco-Premium Puzzle In The Wine Industry.
- Dinçer, M. Z., İstanbullu Dinçer, F., Öğretmenoğlu, M., Gümüş, E. (2021). Shopping Behaviors Of Tourists In Istanbul: A Qualitative Research On The Shopkeepers In Beyazıt. *Journal Of Humanities And Tourism Research*, 11(4), 785-795..
- Doğan, M., & Gümüş, M. (2014). Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi, Sürdürülebilir Bozcaada: Bir Model Önerisi. *Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(3).
- Düzgün, E. (2021). Pandemi Sonrası Yeni Turist Tercihi: Glamping Turizmi. *ODÜ Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi (ODÜSOBİAD)*. <https://doi.org/10.48146/odusobiad.870381>
- Dwyer, L., Forsyth, P., & Spurr, R. (2004). Evaluating Tourism's Economic Effects: New and Old Approaches. *Tourism management*, 25(3), 307-317.
- Ecemiş, K. E. (2023). *Niğde Ekoturizminde Yerel Halkın Ekoturizme Yönelik Biliş Algısı*.
- Edgell, David L. Sr – Maria D. Allen – Ginger, Smith – Jason R. Swanson (2007), *Tourism Policy And Planning: Yesterday, Today And Tomorrow*, London: Elsevier Ltd.
- Ehnert, I. (2009), *Sustainable Human Resource Management: A Conceptual And Exploratory*.
- Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD). (2024). *Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD)*. <https://disiliskiler.ktb.gov.tr/TR-22153/ekonomik-isbirligi-ve-kalkinma-orgutu-oecd.html>
- Emeksiz, M. (2007), “Küçük Otel İşletmeleri Ve Çevre Yönetimi”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(18), 141-156.
- Eralp, Z. (1983). *Genel Turizm*. Ankara: Ankara Üniversitesi Basınyayın Yüksek Okulu Yayınları.
- Erdoğan, N. (2003), *Çevre ve Ekoturizm*, Ankara: Erk Yayınları.
- Eraslan, N. (2004). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Erdem, B., Vural, M., & Öztürk, M. (2017). Content Analysis Of The Job Advertisements Posted On The Internet For The Hotel Enterprises Of Kyrgyzstan. In R. Efe, R. Penkova, J. A. Wendt, K. T. Saparov & J. G. Berdenov (Eds.), *Development Of Social Sciences* (Pp. 461–479). St. Kliment Ohridski University Press.

- Erdem, B. (2010). Kat Hizmetleri Yöneticilerinin Hizmet Kalitesi Algıları: Konaklama İşletmelerinde Görgül Bir Araştırma. *Ç.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(19),165-182.
- Esen, Ş., Emir, G., & Uyar, H. (2012). Cumhuriyetten Günümüze Hükümet Programlarında Turizm. Ankara: Detay Yayıncılık
- Eşitti, B. (2023). *Sürdürülebilir Turizm Sertifikalı Konaklama İşletmelerinin Web Site İçeriklerinin İncelenmesi: İstanbul Örneği*.
- Etstur. (2024). *Glamping Nedir? Türkiye'deki En Güzel 10 Glamping Alanı* | Etstur. <https://www.etstur.com/letsgo/turkiye-glamping-alanlari/>
- Fadil, B., & Dinçer, F. İ. (2010). *Kongre Ve Toplantı Düzenleyicilerinin Otel Seçimini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Çalışması: İstanbul Örneği*.
- Fırtına, A. E. (1997). *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri (Housekeeping) Departmanının Rolü Ve Önemi Ve Bir Araştırma* (Master's Thesis, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Font, X., & Harris, C. (2004). Rethinking Standards from Green to Sustainable. *Annals of tourism Research*, 31(4), 986-1007.
- Garda, B. ve Temizel, M. (2016), Sürdürülebilir Turizm Çeşitleri. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, (12), 83-103.
- George, R. T., & Hancer, M. (2008). Housekeeping Managers and the Administration of Housekeeping Service. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 9(4), 365-383. <https://doi.org/10.1080/15256480802427313>
- Giritlioğlu, İ. (2014). A Content Analysis On The Subjects Of Hospitality Phd Dissertations İn Turkey. *Gaziantep University Journal Of Social Sciences*, 13 (2), 353-358.
- Global Sustainable Tourism Council (GSTC). (2024). *Global Sustainable Tourism Council (GSTC): Criteria, Standards, Certifications*. <https://www.gstccouncil.org/>
- Gogitidze, J. (2021). *Kongre Organizatörlerinin Otel Seçimini Etkileyen Faktörler ve Kongre Hizmetlerinin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Çalışma: Antalya Örneği*.
- Gonalaki Vassiliki, (2010) Training as a Factor in Improving the Productivity of HSK Employees in Tourism Enterprises, *Tourism Business Administration, TEI of Heraklion Crete, Chania*, pp.13-14
- Gökdeniz, A., & Dinç, Y. (2003). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık
- Gössling, S., Hall, C. M., & Scott, D. (2018). Coastal and Ocean Tourism. *Handbook on Marine Environment Protection: Science, Impacts and Sustainable Management*, 773-790.

- Guttentag, D., Smith, S., Potwarka, L., & Havitz, M. (2018). Why Tourists Choose Airbnb: A Motivation-Based Segmentation Study. *Journal of Travel Research*, 57(3), 342-359.
- Gül, E. (2007). *Otel İşletmeleri Kat Hizmetleri Departmanında Malzeme Yönetim Sürecinin İyileştirilmesine Yönelik Bir Uygulama Çalışması—Proquest*. <https://www.proquest.com/openview/ab438e5655ba3b17aa5cb293c9aa2123/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- Gürcüoğlu, Y. D. (2017). *Otel İşletmelerinde Kurumsal İletişimin Rolü Üzerine Üst Düzey Yöneticilerle Bir Algı Çalışması*.
- Gray, W. S., & Ligouri, S. C. (1990). *Hotel and Motel Management and Operations*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Hall, C. M. (1998), Historical Antecedents Of Sustainable Development And Ecotourism: *New Labels on Old Bottles*. Hall, C.M. Ve Lew, A.A. (Edt.).
- Hall, C. M., & Lew, A. A. (2009). *Understanding and Managing Tourism Impacts: An Integrated Approach*. Routledge.
- Hapton, R. (2005). Environmental Management in Hospitality Industry. *Environmental Science and Pollution Research*, 28, 17942-1795.
- Harju-Myllyaho, A., & Jutila, S. M. (2016). Viewpoints On Inclusion İn Tourism: From Accessible Tourism To Accessible Hospitality. *Matkailututkimus*, 12(2), 33-44.
- Hartline, M. D., & Jones, K. C. (1996). Employee Performance Cues İn A Hotel Service Environment: Influence On Perceived Service Quality, Value, And Word-Of-Mouth Intentions. *Journal Of Business Research*, 35(3), 207-215.
- Higgins-Desbiolles, F. (2006). More Than an “Industry”: The Forgotten Power of Tourism as a Social Force. *Tourism Management*, 27(6), 1192-1208. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.05.020>
- Hsu, C. H., Lin, H. H., & Jhang, S. (2020). Sustainable Tourism Development İn Protected Areas Of Rivers And Water Sources: A Case Study Of Jiuqu Stream İn China. *Sustainability*, 12(13), 5262.
- Hughes, G. (1995), The Cultural Construction Of Sustainable Tourism, *Tourism Management*, 16(1), 49-59.
- Hunter, C. (1997). Sustainable Tourism As An Adaptive Paradigm. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 850-867.
- Hussain, K., Jing, F., Junaid, M., Shi, H., & Baig, U. (2020). The Buyer–Seller Relationship: A Literature Synthesis On Dynamic Perspectives. *Journal Of Business & Industrial Marketing*, 35(4), 669-684

- Ivanovic, S., Perman, L., & Grlić, I. (2015). Impact of Technological Development on Business Efficiency in the Food and Beverage Department. *UTMS Journal of Economics*, 6(2), 321-330.
- İnceöz, Ö. G. S. (2017). *Konaklama İşletmelerinde Çocuk Bakıcılığı Hizmeti Ve Çocuk Kulübü Child Care Service and Children's Club in Hospitality Operations*.
- Jamal, T., Camargo, B., & Wilson, E. (2013). Critical Omissions and New Directions for Sustainable Tourism: A Situated Macro–Micro Approach. *Sustainability*, 5(11), 4594-4613. <https://doi.org/10.3390/su5114594>
- Jiang, Y., & Gao, Y. (2019). Factors That Influence Potential Green Hotel Customers' Decision-Making Process—Evidence From China. *Journal Of China Tourism Research*, 15(4), 455-477.
- Jokkala, S. (2023). *An Authentic Overnight Experience: What Does Glamping Look Like from the Perspective of Foreign Luxury Tourist Visiting Finland?*
- Kadiu, A. (2024). *Marketing Strategies Promoting Sustainable Tourism Development in the Country of Albania*.
- Kahraman, N., & Türkay, O. (2006). *Turizm ve Çevre*. Detay Yayıncılık. Baskı, Ankara, 21, 3411-3421.
- Kalkınma Bakanlığı (2013), “Onuncu Kalkınma Plan 2014-2018, Temel Hedefler, Temel Amaçlar, Öncelikli Dönüşüm Programları Broşürü”, Ankara.
- Kandampully, J., & Suhartanto, D. (2000). Customer Loyalty In The Hotel Industry: The Role Of Customer Satisfaction And Image. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 12(6), 346-351.
- Kapucugil İkiz, A., & Abacı, E. (2022). Otel İşletmeciliğinde Yalın İlkelerin 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemine Entegrasyonu. *International Journal of Contemporary Tourism Research*. <https://doi.org/10.30625/ijctr.1219201>
- Kaya, İ. (1997). *Sürdürülebilir Turizm Kalkınması Ve Ülkemiz Açısından Bir Değerlendirme*.
- Kovoussi, C. H. (2005). Housekeeping Management in Hospitality Industry. *Journal of Hotel and Business Management*, 24(2), 85-95
- Kaymaz, N., Bayramoğlu, M., & Gürsoy, A. (2020). Otel İşletmelerinde Sürdürülebilirlik ve Rekabet Üstünlüğü. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 31(3), 456-470
- Khan, I., Hou, F., Irfan, M., Zakari, A., & Le, H. P. (2021). Does Energy Trilemma a Driver of Economic Growth? The Roles of Energy Use, Population Growth, and Financial Development. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 146, 111157.

- Kızıldemir, Ö. (2012). *Termal Otel İşletmelerinde Kati Atık Yönetimi: Ön Büro Departmanındaki Uygulamalara Yönelik Bir Araştırma*.
- Kim, H. J., Na, J. I., Min, B. W., Na, J. Y., Lee, K. H., Lee, J. H., ... & Park, J. T. (2014). Evaluation Of Protein Expression İn Housekeeping Genes Across Multiple Tissues İn Rats. *Korean Journal Of Pathology*, 48(3), 193.
- Kivela, J., & Crofts, J. C. (2006). Tourism and Gastronomy: Gastronomy's Influence on How Tourists Experience a Destination. *Journal of hospitality & tourism research*, 30(3), 354-377.
- Kozak, N. (2012) Genel Turizm Bilgisi. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2472
- Köseoğlu, A. (2019). Hüzün Turizmi Kapsamında Çanakkale Savaşlarının Turizm Ekonomisine Etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Kuntay, O. (2004), *Sürdürülebilir Turizm Planlaması*, Alp Yayınevi, Ankara, 75-96.
- Küçük, M. (2012). *Turizmin Yerel Kalkınmaya Etkisi: Ankara Kızılcahamam Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. <https://acikbilim.yok.gov.tr/handle/20.500.12812/59304>
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2024). *T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı*. <https://www.ktb.gov.tr/>
- Lesar, L., Weaver, D., & Gardiner, S. (2020). *From Spectrum to Multiverse: A New Perspective on the Diversity of Quality Control Tools for Sustainable Tourism Theory and Practice—Laura Lesar, David Weaver, Sarah Gardiner, 2020*. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0047287519841715>
- López-Sánchez, Y., & Pulido-Fernández, J. I. (2020). From Sustainable Tourism to Tourism for Sustainable Development: Challenges to Tourism's contribution to Sustainable Development Goals. *International Case Studies for Hospitality, Tourism and Event Management Students and Trainees*, 37.
- Mangco, C. A., & Andales, N. (2023). Assessing Hygienic Practices, Sanitation Procedures Of Housekeeping Department Perceived By Hotels-Motels Housekeeping Heads. *Interdisciplinary Social Studies*, 2(8), 2186-2193.
- Marie-Anne V. Sanon. (2014). *Agency-Hired Hotel Housekeepers*. <https://doi.org/10.1177/216507991406200205>
- Mayuree, W., Jaroenwisan, K., & Pooripakdee, S. (2020). *The Effects of Mice Venue Management on Venue Performance in Thailand Through Strategic Management and Sustainable Management*.
- Meade, B., & Mónaco, A. D. (2001). Environmental Management Systems for Caribbean Hotels and Resorts: A Case Study of Five Properties in Jamaica.

Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism. 2(3-4).
https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J162v02n03_09

- Meadows, D.H., Meadows, D.L., Randers, J. Ve Behrens, W.W.III. (1972), *The Limits To Growth*. Potomac Associates-Universe Books, London.
- Mirzayeva, G., Çivelek, M., Gök, D. K., & Batman, O. (2016). Turizm İşletmelerinde Sosyal Sorumluluk Yaklaşımları: 4 Ve 5 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Tünav Bilim Dergisi*, 9(4), 23-30.
- Müzeler, Y., Akıncı, Y., & Çelik, T. (2020). Türkiye’de Sürdürülebilir Turizm Uygulamaları. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 31(3), 498-515
- Morgan, N. J., & Pritchard, A. (2006). Promoting Niche Tourism Destination Brands: Case Studies of New Zealand and Wales. *Journal of promotion management*, 12(1), 17-33.
- Mutana, S., & Mukwada, G. (2020). Are policies and guidelines shaping tourism sustainability in South Africa? Critical Success Factors for tourism sustainability governance in the Drakensberg Region. *Tourism and Hospitality Research*, 20(2), 198-209. <https://doi.org/10.1177/1467358419841100>.
- Nance, S. (2007). A Facilitated Access Model And Ottoma Empire Tourism, *Annals of Tourism Research*, 34 (4): 1056-1077.
- Olalı, H.-Timur, A. (1988). *Turizm Ekonomisi*. İzmir: Ofis Ticaret Matbaacılık.
- Oted (2003). Housekeeping. İstanbul: Yılmaz Ofset.
- Önsoy, R. (1983). Osmanlı İmparatorluğu’nun Katıldığı İlk Uluslararası Sergiler ve Sergi-İ Umumi-İ Osmani (1863 İstanbul Sergisi), *Bellekten*, XLVII (185): 195-235.
- Özdemir, M. (2011). Türkiye’de Turizmin Başlaması: Osmanlı’da Sanayileşme Çabaları: Sergi-İ Umumi-İ Osmani (1863 İstanbul Uluslararası Sergisi), *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22 (1): 87-90.
- Öztürk, Y., & Pekduyurucu, B. (2017). *Müşteri İlişkileri Yönetiminde Ön Büro Departmanı*.
- Pitt, J. M., Marabelle, A., Eggermont, A., Soria, J. C., Kroemer, G., & Zitvogel, L. (2016). Targeting The Tumor Microenvironment: Removing Obstruction To Anticancer Immune Responses And Immunotherapy. *Annals Of Oncology*, 27(8), 1482-1492.
- Post, H., Knollenberg, W., Schroeder, A., Seekamp, E., & Freeze, J. (2022). Strategies for Building Diverse Tourism Advocates. *Tourism Management Perspectives*, 42, 100967. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100967>
- Prayudi, P. (2022). Sustainable Tourism in Sleman, Indonesia: Government Communication Strategy in Empowering Community Through the Development

- of Tourism Village. *The Indonesian Journal of Communication Studies*, 15(2), Article 2. <https://doi.org/10.31315/ijcs.v15i2.5993>
- Prideaux, B., Hobson, J. S. P., King, B., & Dwyer, L. (2006). The Hidden Costs Of Cheap Group Tours – A Case Study Of Business Practices In Australia. In J. S. Chen (Eds.), *Advances In Hospitality And Leisure* (Vol. 2, Pp. 51–71). London, Uk: Emerald Group Publishing Limited.
- Punjaisri, K., Evanschitzky, H., & Wilson, A. (2009). Internal Branding: An Enabler Of Employees' Brand-Supporting Behaviours. *Journal Of Service Management*, 20(2), 209-226.
- Rudiyanto, R., Hutagalung, S., & Ciptosari, F. (2021). Membangun Pemahaman Terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Dan Indikator Global Sustainable Tourism Council. *JATI EMAS (Jurnal Aplikasi Teknik dan Pengabdian Masyarakat)*, 5, 31. <https://doi.org/10.36339/je.v5i3.461>
- Ruhanen, L., Weiler, B., Moyle, B. D., & McLennan, C.-L. J. (2015). Trends And Patterns In Sustainable Tourism Research: A 25-Year Bibliometric Analysis. *Journal Of Sustainable Tourism*, 23(4), 517–535. Doi: 10.1080/09669582.2014.978790
- Rutty, M., Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2015). The Global Effects and Impacts of Tourism: An Overview. *The Routledge handbook of tourism and sustainability*, 36-63.
- Saarienen, J. (2001), The Transformation Of A Tourist Destination-Theory And Case Studies On The Production Of Local Geographies In Tourism In Finnish Lapland. *Nordia Geographical Publications*, 30(1), 105.
- Salici, O. (2016). Türkiye Masa Tenisi Turizmi Katılımcılarının Tutum Ve Memnuniyet Düzeylerinin Araştırılması Ve Masa Tenisi Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Öneriler. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Isparta.
- Sanon, M.-A. (2013). Hotel Housekeeping Work Influences on Hypertension Management. *American Journal of Industrial Medicine*, 56(12), 1402-1413. <https://doi.org/10.1002/ajim.22209>
- Santos, J., Bressi, S., Cerezo, V., & Presti, D. L. (2019). Sup&R Dss: A Sustainability-Based Decision Support System For Road Pavements. *Journal Of Cleaner Production*, 206, 524-540.
- Sarı, D. Y. (2023). Peran Housekeeping Dalam Meningkatkan Guest Room Pada Aston Pontianak Hotel. *Berkala Ilmiah Mahasiswa Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Sarı Çallı, D. (2015). Uluslararası Seyahatlerin Tarihi Gelişimi ve Son Seyahat Trendleri Doğrultusunda Türkiye'nin Konumu. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 4(1), 4-28.

- Scott, D., Hall, C. M., & Gössling, S. (2016). A Review of the Ipcc Fifth Assessment and Implications for Tourism Sector Climate Resilience and Decarbonization. *Journal of Sustainable Tourism*, 24(1), 8-30.
- Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive Tourism Development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589-609.
- Seymen, A.O. And Gül, K.M. (2004): Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Kat Hizmetleri Yönetimi, Gözden Geçirilmiş Ve Genişletilmiş 2. Baskı, .Ankara, Detay Yayıncılık.
- Seymen, A.O., Erdem, B.& Gül,K.M. (2008). Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Kat Hizmetleri Yönetimi. 6.Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Sharpley, R. (2009). *Tourism Development and the Environment: Beyond Sustainability?* Routledge.
- Shih-Yun Hsu. (2011). The Evaluation Mode of Hotel Housekeeping Management. *African Journal of Business Management*, 5(34). <https://doi.org/10.5897/AJBM11.1809>.
- Shafey, H. E., Morsy, M., & Gad El Rab, M. (2018). Evaluation Of Employees' Awareness Of Environmental Management Systems İn Four And Five Star Hotels İn Alexandria: A Study Applied To Front Office Department. *International Journal Of Heritage, Tourism And Hospitality*, 12(2), 318-331.
- Shen, H., Ng, A. W., Zhang, J., & Wang, L. (2020). Sustainability Accounting, Management And Policy İn China: Recent Developments And Future Avenues. *Sustainability Accounting, Management And Policy Journal*, 11(5), 825-839.
- Sitepu, E. S., Manurung, J. S., & Rismawati. (2021). Implementation of Sustainable Tourism Development of Tourism Villages in Langkat Regency. *International Journal of Applied Sciences in Tourism and Events*, 5(2), 176-189. <https://doi.org/10.31940/ijaste.v5i2.176-189>
- Solarin, S. A., Nathaniel, S. P., Bekun, F. V., Okunola, A. M., & Alhassan, A. (2021). Towards Achieving Environmental Sustainability: Environmental Quality Versus Economic Growth in a Developing Economy on Ecological Footprint Via Dynamic Simulations of Ardl. *Environmental Science and Pollution Research*, 28, 17942-17959.
- Sözen, M. (2007). 1982 Sonrasında Türkiye'de Uygulanan Turizm Politikalarının Çanakkale Turizmine Etkileri. *Sosyoekonomi*, 6(6).
- Şahin, E., & Karakullukcu, B. (2019). Bir Kültürel Üretim Biçimi Olarak Etkinlik Pazarlaması Ve Şehir Pazarlaması İle Olan İlişkisi: Selçuklu Kongre Merkezi Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 42.1, 248-268.

- Şen, S. (2012). Konaklama İşletmelerinde Algılanan Liderlik İle İş Doyumu İlişkisi Ve Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.*
- Şen, H., Kaya, A., & Alpaslan, B. (2018). Sürdürülebilirlik Üzerine Tarihsel Ve Güncel Bir Perspektif. *Ekonomik Yaklaşım*, 29(107).
- Şener, B. (2001). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tekin, Ö. A., & Deniz, İ. (2015). Turizm Öğrencilerinin Yiyecek Ve İçecek Departmanına Yönelik Tutumları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir İnceleme. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(55). <https://doi.org/10.17755/esosder.97751>
- Tekin, Ö. A. (2014). İslami Turizm: Dünyadaki Ve Türkiye'deki Genel Durum Üzerine Bir İnceleme. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(29), 750-766.
- Toker, B. (2006). Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu Ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri: İzmir'Deki 5 Ve 4 Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Tosun, C. (2001). Challenges of Sustainable Tourism Development in the Developing World: The Case of Turkey. *Tourism Management*, 22(3), 289-303.
- Turizm Yatırımcılar Derneği. (2024). *TTYD*. <https://ttyd.org.tr/>
- Türk Dil Kurumu, (2023), <https://sozluk.gov.tr>. Erişim, 24.07.2023
- Türkiye Oteller Federasyonu. (2024). *TÜROFED*. <https://www.turofed.org.tr/>
- Tyraki, T. (2013) The Role of Housekeeping in the Whole Operation of the Hotel. *School: Economics and Management, Section: Tourism Business, Heraklion*, 42.
- UNWTO (2013), *Tourism Highlights*, 2013 Edition.
- Ünlüönen, K., Ertürk, M., & Olcay, A. (2007). *Otel İşletmelerinde Psiko-Sosyal Motivasyon Araçları Ve Bu Araçların Farklı Departmanlar Üzerindeki Etkisine Yönelik Ankara Ve İzmir Otellerinde Bir Uygulama*
- Üngüren, E. (2008). Örgütsel Çatışma Yönetimi Üzerine Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, The Journal Of International Social Research*, 1(5), 880-909.
- Van Der Linden, L. (2015). Trends in Hospitality and the Leisure Industry: How Social Welfare and Spending Power Influence Holiday Trends. *İçinde Educational Strategies for the Next Generation Leaders in Hotel Management*. 1-15. IGI Global.

- Vatan, A. (2018). Bilecik'in Turizm Destinasyonu Olarak Değerlendirilmesine Yönelik Yerel Paydaş Analizi. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies*, 604-625.
- Vinh, T. T., & Phuong, T. T. K. (2020). An Empirical Study Examining A Mediated Moderated Model Of Perceived Price Fairness, Brand Equity And Purchase Intention. *International Journal Of Advanced Research In Economics And Finance*, 2(2), 44-59.
- Wazzan, M. M. (2015). Group Dynamics In The Efl Classroom: The Role Of The Cohesive Group Of Syrian Tertiary Learners. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 199, 184-188.
- Weaver, D. B., & Jin, X. (2016). Compassion as a Neglected Motivator for Sustainable Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 24(5), 657-672. <https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1101130>
- Williams, P.W. Ve Fennell, D.A. (2002), Creating A Sustainable Equilibrium Between Mountain Communities And Tourism Development. *Tourism Recreation Research*, 27(3), 5-8.
- World Travel & Tourism Council (WTTC). (2024). *World Travel & Tourism Council (WTTC) | Travel & Tourism Representative Council*. <https://wttc.org/>
- Yaw Jr, F. (2005). Cleaner Technologies For Sustainable Tourism: Caribbean Case Studies. *Journal Of Cleaner Production*, 13(2), 117-134.
- Yıldırım, İ. I. (2004). *Tatil Köylerinde Çevre ve İhtiyaç Programı Verilerinin Mimari Tasarıma Etkisinin Bodrum Yöresi İçin İrdelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Yıldız, Z. (2011). Turizm Sektörünün Gelişimi Ve İstihdam Üzerindeki Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 3(5), 54-71.
- Yozcu, O. K. (2023). Yeşil Etkinlikleri Motive Edici ve Engelleyici Faktörlerin Belirlenmesi-Türkiye Örneği. *Gastroia: Journal of Gastronomy And Travel Research*, 7(1), 1-13.
- Yu, Q., Pickering, S., Geng, R., & Yen, D. A. (2021). Thanks For The Memories: Exploring City Tourism Experiences Via Social Media Reviews. *Tourism Management Perspectives*, 40, 100851.
- Yudistira, S. (2022). Sustainable Development Planning of Eco-Park Koto Katik Area in Padang Panjang City. *Jurnal Kawistara*, 11, 296-313. <https://doi.org/10.22146/kawistara.v11i3.67495>.
- Yurtlu, M., Merve, K., Metin, F., & Güneş, S. G. (2021). Kalite Yönetim Ödülü Alan Otellerin Çevre Duyarlılık Faaliyetlerinin Yeşil Yıldız Kriterleri Kapsamında Değerlendirilmesi. *Journal of Architectural Sciences and Applications*, 6(2), 476-493

Qawasmeh, R.A. (2016). "Corporate Governance And Conflict Management" In International Journal Of Business And Social Science. 7(6). P. 225-229.

Zajadacz, A. (2015). Evolution Of Models Of Disability As A Basis For Further Policy Changes In Accessible Tourism. *Journal Of Tourism Futures*, 1(3), 189-202.

Xu, H. (2010). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty in Hotel Industry: A Case Study in China. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 620-630.

[Http://www.Mevzuat.Adalet.Gov.Tr](http://www.Mevzuat.Adalet.Gov.Tr)

www.Tse.Org.Tr

[Https://www.mesut.ozdemir.org/turizm-tarihsel-gelisimi](https://www.mesut.ozdemir.org/turizm-tarihsel-gelisimi)

[Http://www.Blueflag.Org/](http://www.Blueflag.Org/)

[Http://www.Ecotelhotels.Com/](http://www.Ecotelhotels.Com/)

[Http://www.Earthcheck.Org](http://www.Earthcheck.Org)

[Http://www.Ec3global.Com](http://www.Ec3global.Com)

[Http://www.Ecotelhotels.Com](http://www.Ecotelhotels.Com)

[Http://www.Greenglobe.Com](http://www.Greenglobe.Com)

[Http://www.Travelifecollection.Com](http://www.Travelifecollection.Com)

[Http://www.Green-Key.Org](http://www.Green-Key.Org)

[Http://www.Greenin-Ghotels-Turkey.Org](http://www.Greenin-Ghotels-Turkey.Org)

[Http://www.Eko-Etiket.Org](http://www.Eko-Etiket.Org)