

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI
DOKTORA TEZİ

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ULUSLARARASI
STANDARDİZASYONUN ROLÜ VE TÜRKİYE
UYGULAMALARININ ANALİZİ**

Aydoğan AYDOĞDU

Danışman
Prof. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ

2011

DOKTORA
TEZ ONAY SAYFASI

2005800194

Üniversite : Dokuz Eylül Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Adı ve Soyadı : Aydoğın AYDOĞDU
Tez Başlığı : Konaklama İşletmelerinde Uluslararası Standardizasyonun Rolü ve Türkiye Uygulamalarının Analizi
Savunma Tarihi : 31.05.2011
Danışmanı : Prof.Dr.Özkan TÖTÖNCÖ

JÖRİ ÖYELERİ

<u>Önvanı, Adı, Soyadı</u>	<u>Üniversitesi</u>	<u>İmza</u>
Prof.Dr.Özkan TÖTÖNCÖ	DOKUZ EYLÖL ÖNİVERSİTESİ	
Prof.Dr.Alp TIMUR	DOKUZ EYLÖL ÖNİVERSİTESİ	
Prof.Dr.Öcal USTA	DOKUZ EYLÖL ÖNİVERSİTESİ	
Doç.Dr.Ebru GÖNLÖ	DOKUZ EYLÖL ÖNİVERSİTESİ	
Doç.Dr.Gözde EMEKLİ	EGE ÖNİVERSİTESİ	

Oybirliği ()

Oy Çokluğu (✓)

Aydoğın AYDOĞDU tarafından hazırlanmış ve sunulmuş "Konaklama İşletmelerinde Uluslararası Standardizasyonun Rolü ve Türkiye Uygulamalarının Analizi"başlıklı tezi kabul edilmiştir.

Prof.Dr. Utku UTKULU
Enstitü Müdürü

Yemin Metni

Doktora Tezi olarak sunduğum “**Konaklama İşletmelerinde Uluslararası Standardizasyonun Rolü ve Türkiye Uygulamalarının Analizi**” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

31/05/2011

Aydoğan AYDOĞDU

İmza

ÖZET

Doktora Tezi

Konaklama İşletmelerinde Uluslararası Standardizasyonun Rolü ve Türkiye Uygulamalarının Analizi

Aydoğan AYDOĞDU

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Turizm İşletmeciliği Programı

Çalışmanın temel amacı Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin uluslararası konaklama işletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan standartlar karşısındaki farkındalıklarının ve bu standartlara ne ölçüde uyduklarının saptanmasıdır. Çalışmada öncelikle alanyazın taraması yapılmış ve uluslararası konaklama işletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan standartların neler oldukları saptanmıştır. Alanyazın taraması sonucu bulguların ikincil veriler, araştırmacının uluslararası konaklama ve turizm işletmeciliği alanında uzun yıllara dayanan deneyim ve gözlemleri ile bütünleştirilmiştir. Bütünleştirilen bulgulardan yola çıkarak konaklama işletmelerinde halen görev yapan sektör profesyonelleri ve turizm işletmeciliği alanında uzman akademisyenlerin görüşleri de alınarak bir alan araştırması tasarlanmıştır. Alan olarak tüm Türkiye coğrafyasına dağılmış yedi siyasal bölge belirlenmiştir. Yapılandırılmış anket tekniği ile elde edilen veriler demografik ve çıkarımsal istatistik temelinde ele alınmıştır. Analizler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) programı aracılığı ile yapılmıştır. Araştırmada ayrıca hipotez testlerine de yer verilmiştir.

Çalışmada, Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin uluslararası konaklama işletmeciliği alanında uygulanan standartlarla ilişkili olarak önemli buldukları boyutlar Açıklayıcı Faktör Analizi yöntemi ile saptanmıştır. Elde edilen yeni faktörlerin Türk Konaklama Endüstrisine sağlaması umulan yararlar ve önem dereceleri profesyonel otel yöneticisi bakış açısı ile belirlenmiştir.

Araştırma sonuçları Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin uluslararası konaklama işletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan standartlar karşısındaki farkındalıklarının orta, sahip olma açısından ise zayıf bir durumda olduklarını ortaya koymuştur. Bulgulanan standart boyutlarının; işgören emniyet ve güvenliğini arttıracığına, konuk emniyet ve güvenliğini arttıracığına, işgören verimliliğini arttıracığına; işgören bağlılığını arttırıp ve devir hızını düşüreceğine; konaklama işletmelerinin kaynaklarının daha etkin kullanımını sağlayacağına ve konuk memnuniyetini arttıracığına inanıldığı, bununla birlikte Pazar payının arttıracığına ise inanılmadığı bulgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Standart, Standardizasyon, Konaklama Endüstrisinde Uluslararası Standartlar, Türk Konaklama Endüstrisi Temsilcileri.

ABSTRACT

Doctoral Thesis

Doctor of Philosophy (PhD)

**The Role of International Standardization in Accommodation Enterprises and
Analysis of Turkish Applications**

Aydoğan AYDOĞDU

Dokuz Eylul University

Graduate School of Social Sciences

Department of Tourism Management

Tourism Management Program

The aim of this Study is to state the awareness of the Turkish Hoteliers on Standardization in International Hospitality Industry and find out the degree and their compliance with these Standards. In order to attain the objectives of the Study, a Literature survey was made initially and the Standards relevant in International Hotel Management have been detected. The secondary data found through literature survey, had been unified with the experiences and observations of the researcher which he has gained on the sector of international hospitality and travel management. A field research then had been designed with the contribution of professionals and academics from the hospitality sector and findings of the literature survey. The survey has been administered on the seven politic zones of Turkey. Data collected through structured questionnaire were analyzed by the means of descriptive statistics, hypotheses tests and multivariate statistical tests. SPSS (Statistical Package for Social Sciences) was used for the analyses.

The factors considered important by the representatives of Turkish Accommodation industry on the international standardization have been explored by the means of explanatory factor analysis. The expected benefits of the new factors are then detected by the regard of the professional hoteliers.

The study found that the hotel managers and the owners do have medium awareness of international standards that are relevant on hospitality industry whereas they have weak standardization. It is found that the hoteliers do believe the explored factors will enhance the security and safety of the personnel; the safety and security of the guests; the productivity; and the rate of retention of the staff and diminish their turnover; efficiency of the use of the resources; the satisfaction of the guests. It has also been found that the hoteliers do not believe that the standardization will enhance the share of market of their hotels.

Key words: Standard, standardization, international hospitality management standards, Turkish hospitality industry representatives.

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ULUSLARARASI
STANDARDİZASYONUN ROLÜ
VE
TÜRKİYE UYGULAMALARININ ANALİZİ**

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	xii
TABLolar LİSTESİ.....	xvii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xviii
GRAFİKLER LİSTESİ.....	xviii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	5
1.2. ARAŞTIRMANIN SAYILTI LARI VE KISIT LARI	6
1.3. ARAŞTIRMANIN SORULARI	8
1.4. ARAŞTIRMANIN TASARIMI.....	12
1.4.1. Araştırma Süreci	14
1.4.2. Kuramsal Veriler	15

İKİNCİ BÖLÜM

TEMEL KAVRAMLAR

2.1. SANDART KAVRAMI.....	17
2.2. STANDARDİZASYON.....	18
2.3. STANDARDİZASYONUN RÖLÜ, ÖNEMİ ve YARAR LARI	19

2.4. STANDARDİZASYONUN KISA TARİHÇESİ	23
2.4.1. Türkiye'de Standardizasyon Etkinlikleri ve TSE	24
2.4.2. Avrupa'da Standardizasyon Etkinlikleri ve CEN	26
2.4.3. Uluslararası Standardizasyon Etkinlikleri ve IEC	28
2.5. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE STANDARDİZASYON ÇABALARI ..31	
2.5.1. Dünya'da Konaklama İşletmeleri Sınıflandırma Çabalarının Gelişimi ...	34
2.5.2. ISO 18513:2003 Turizm Hizmetleri- Oteller ve Diğer Konaklama	
Çeşitleri Terminoloji Standardı	38
2.6. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE SINIFLANDIRMA SİSTEMLERİ.....39	
2.6.1. Yıldız Sınıflandırma Sistemi	39
2.6.2. Amerikan Otomobil Birliği Sınıflandırma Sistemi	40
2.6.3. Forbes (Mobil) Sınıflandırma Sistemi	41
2.6.4. Michelin Sınıflandırma Sistemi.	42

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YAYGIN OLARAK KULLANILAN ULUSLARARASI STANDARTLAR

3.1. ULUSLARARASI KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ STANDARTLARI.	45
3.1.1. Kurumsal Standartlar.	47
3.1.2. İşletim Standartları	48
3.2. OTEL İŞLETMELERİNDE UYGULANAN ULUSLARARASI KALİTE	
YÖNETİM SİSTEMİ STANDARTLARI	52
3.2.1. ISO 9000 Serisi Kalite Sistemi Standartları	52
3.2.1.1. ISO 9000:1994 Kalite Güvence Sistemi Standardı... ..	54
3.2.1.2. ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Standardı	55
3.2.1.3. ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Revizyonu	56
3.2.1.4. Konaklama İşletmelerinde ISO 9001:2008 Uygulamalarının	
Yararları.....	57
3.2.2. ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi.	60
3.2.2.1. ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri Standardı	
İçeriği	66
3.2.2.2. ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardının	
Konaklama İşletmelerine Sağladığı Yararlar	67
3.2.3. ISO 14001 Çevre Yönetim Standardı.	71
3.2.3.1. Çevre Politikası	76
3.2.3.2. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardının Otel İşletmelerine	
Sağladığı Yararlar	77
3.2.4. OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetimi Standardı.....	82
3.2.4.1. İş Sağlığı ve İş Güvenliği Kavramları.....	82
3.2.4.2. İş Sağlığı ve İş Güvenliğinin Amacı	83
3.2.4.3. OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Tanıtımı	
ve İçeriği	84

3.2.4.4. OHSAS 18001 İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standarının Otel İşletmelerine Sağladığı Yararlar	88
3.3. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE UYGULANAN SERTİFİKA ve ÖDÜL PROGRAMLARI	90
3.3.1. Çam Ödülü	90
3.3.2. Yeşil Yıldız Sertifikası	91
3.3.3. Beyaz Yıldız Sertifikası	93
3.3.4. Mavi Bayrak Sertifikası	94

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRK KONAKLAMA ENDÜSTRİSİNİN ULUSLARARASI STANDARDİZASYONU ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

4.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	96
4.1.1. Araştırmanın Modeli ve Yöntemi	96
4.1.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	98
4.1.3. Araştırmada Uygulanan Veri Toplama Yöntemi	119
4.1.3.1. Araştırmanın Planlanması	119
4.1.3.2. Anket Formunun Geliştirilmesi	120
4.1.3.3. Ölçek	121
4.1.3.4. Ön Test	122
4.1.4. Araştırmada Uygulanan Veri Toplama Aracı	122
4.1.5. Araştırmanın Hedef Kitleleri	123
4.1.6. Araştırmanın Süresi	123
4.2. GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK	123
4.2.1. Geçerlik Türleri	124
4.2.1.1. Açıklayıcı Faktör Analizi	125
4.2.2. Güvenirlilik	129
4.3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	129
4.3.1. Araştırma Yapılan Konaklama İşletmelerinin Profillerine ve Yöneticilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	131
4.3.1.1. Araştırma Yapılan Konaklama İşletmelerinin Sınıflarına İlişkin Bulgular	131
4.3.1.2. Araştırma Yapılan Konaklama İşletmelerinin Sahiplik Durumlarına Göre Dağılımları	132
4.3.1.3. Araştırma Yapılan Konaklama İşletmelerinin İBBS'ye Göre Dağılımları	133
4.3.1.4. Araştırma Yapılan Konaklama İşletmelerinin İllere Göre Dağılımları	134
4.3.1.5. Araştırma Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Görevlerine İlişkin Bulgular	136

4.3.2. Araştırmaya Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Uluslararası Standartlar Karşısında Farkındalıkları ve Sahip Olma Durumlarına İlişkin Bulgular	138
4.3.2.1. ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Standardı ve Operasyonel İşletim Sistemi Standartlarına Farkındalık ve Sahip Olmaya İlişkin Bulgular	138
4.3.2.1.1. ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Standardı ve Operasyonel İşletim Sistemi Farkındalığına İlişkin Bulgular	139
4.3.2.1.2. ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Standardı ve Operasyonel İşletim Sistemine Sahip Olan Tesislere İlişkin Bulgular	141
4.3.2.2. Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Standartları Karşısındaki Farkındalık ve Sahip Olma	143
4.3.2.2.1. Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Standartları Karşısındaki Konaklama Endüstrisinin Farkındalık Düzeyine İlişkin Bulgular	143
4.3.2.2.2. Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Standartları Karşısındaki Konaklama Endüstrisinin Sahip Olma Düzeyine İlişkin Bulgular	144
4.3.2.3. Çevre Yönetimi Alanında Uygulanan Sertifika ve Ödül Programlarına Yönelik Bulgular	149
4.3.2.3.1. Araştırma Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Çam Ödülü Bilgi Düzeylerine İlişkin Bulgular	149
4.3.2.3.2. Araştırma Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Yeşil Yıldız Sertifikası Hakkındaki Bilgi Düzeylerine İlişkin Bulgular	150
4.3.2.3.3. Araştırma Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Beyaz Yıldız Sertifikası Hakkındaki Bilgi Düzeylerine İlişkin Bulgular	152
4.3.2.3.4. Araştırma Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Çevre Koruma İle İlişkili Toplantılara Katılma Durumlarına İlişkin Bulgular	153
4.3.3. Çıkarımsal İstatistik Temelinde Bulguların Analizi	154
4.3.3.1. Güvenilirlik Analizi Bulguları	155
4.3.3.2. Faktör Analizi Bulguları	156
4.3.3.3. Araştırmanın Hipotezleri	162
4.3.3.4. Bağımsız Değişkenlerin Korelasyon Analizi	165
4.3.3.5. Regresyon Analizi	169
TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER	172
KAYNAKLAR	193
EKLER	215

KISALTMALAR LİSTESİ

AA	Anadolu Ajansı
A.B.D.	Amerika Birleşik Devletleri
AAA	American Automobile Association (Amerikan Otomobil Derneği)
AB	Avrupa Birliği
ABTA	Association of British Travel Agents (İngiliz Seyahat Acenteleri Birliği)
AFA	Açıklayıcı Faktör Analizi
AG	Aktien Gesellschaft – Corporate Company- (Anonim Şirket)
AGKY	Atık Geri Kazanım Yönetimi
AH&MA	American Hotel&Motel Association (Amerikan Otelciler ve Motalciler Birliği)
AFNOR	Association Française de Normalisation- French National Organization For Standardization- (Fransız Standardizasyon Kurumu)
AKTOB	Akdeniz Turistik Otelciler Birliği
ANVR	Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen- The Dutch Federation of Travel Organizations (Hollanda Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörleri Birliği).
ATİD	Anadolu Turistik İşletmeciler Derneği
BDT	Bağımsız Devletler Topluluğu
BODER	Bodrum Turistik Otelciler Derneği
BS	British Standard (İngiliz Standardı)
BSI	British Standards Institution (İngiliz Standartlar Enstitüsü)
CAC	Codex Alimentarius (Yiyecek İçecek Komisyonu)
CEN	Comité Européen de Normalisation-European Committee for Standardization- (Avrupa Standartlar Örgütü)
CENELEC	Comité Européen de Normalisation Électrotechnique- European Committee for Electrotechnical Standardization- (Avrupa Elektroteknik Standartlar Komitesi)
COPOLCO	ISO Commite For Consumer Policy (Uluslararası Standartlar Örgütü Tüketici Komitesi)
CRS	Central Reservation System (Merkezi Rezervasyon Sistemi)

ÇED	Çevre Etki Değerlendirme
ÇEŞTOB	Çeşme Turistik Otelciler Birliği
ÇYS	Çevre Yönetim Sistemi
DEÜ	Dokuz Eylül Üniversitesi
DIS	Draft International Standard (Uluslararası standart taslağı)
DTÖ	Dünya Ticaret Örgütü
EBSCO	Elton B. Stephens Company (Ebsco Bilgi Hizmetleri)
EC	European Community (Avrupa Birliği)
EKYS	Entegre Kalite Yönetim Sistemleri
EN	European Norm-European Standard (Avrupa Standardı)
EOQ	European Organization for Quality (Avrupa Kalite Örgütü)
ETSI	European Telecommunications Standards Institute (Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsü)
EY	Enerji Yönetimi
FAO	Food and Agriculture Organization (Dünya Tarım Örgütü)
FDIS	Final Draft International Standard (Nihai Uluslararası Standart Taslağı)
FEED	Foundation For Environmental Education in Europe (Avrupa Çevre Eğitim Vakfı)
FTG	Forbes Travel Guide (Forbes Seyahat Rehberi)
GDS	Global Distribution System (Küresel Dağıtım Sistemi)
GGYS	Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
GETOB	Güney Ege Turistik Otelciler Birliği
GYO	Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı
H1N1	Swine Flu (Domuz Gribi)
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points (Kritik Kontrol Noktaları Analizi)
HD	Hijyen Denetimi
HORESTA	Danish Hotel Restaurant and Tourism Association (Danimarka Otelciler, Restorancılar ve Turizm Birliği)
IAF	International Accreditation Forum (Uluslararası Akreditasyon Forumu)

IEC	International Electrotechnical Commission (Uluslararası Elektroteknik Komisyonu)
IH&RA	International Hotel & Restaurant Association (Uluslararası Otelciler ve Restorancılar Birliği)
IHG	Intercontinental Hotels Group (Intercontinental Oteller Gurubu)
ILO	International Labor Organization (Dünya Çalışma Örgütü)
IS	International Standard (Uluslararası Standart)
ISO	International Organization for Standardization (Uluslararası Standartlar Örgütü)
İBBS	İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırması
İ.İ.B.F.	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İSGED	İşsağlığı ve Güvenliği Eğitim ve Denetimi
İSGYS	İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
İSİG	İşsağlığı ve İşgüvenliği
KMO	Keiser-Meyer-Olkin (KMO Örneklem Yeterliliği Ölçütü)
KTB	Kültür ve Turizm Bakanlığı
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
LPG	Likit Petrol Gazı
M.Ö.	Milattan Önce
MIL	Military (Askeriyeye Değın)
MYK	Mesleki Yeterlilik Kurumu
OECD	Organization for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)
ÖGP	Ön Gereksinim Programı
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series (İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi)
OİP	Operasyonel İşletim Standartları
PASC	Pacific Area Standards Congress (Pasifik Bölgesi Standartlar Kongresi)
RY	Risk Yönetimi
s.	Sayfa
SBE	Sosyal Bilimler Enstitüsü

SGVÇ	Sunum Güvenliği ve Çevre
SPA	Santus Per Aqua (Su İle Gelen Sağlık-Termal ve Benzeri Sularla Sağlık ve Güzellik Hizmeti Olan Konaklama Tesisi)
SPSS	Statistical Program for Social Sciences (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı)
ss.	Sayfa Sayısı
TBKT	Turistik Belgeli Konaklama Tesisi
T.B.M.M.	Türkiye Büyük Millet Meclisi
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TC	Technical Committee (-ISO-Teknik Komite)
TK	Tatil Köyü
TL	Türk Lirası
TRT	Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu
TS	Technical Standard (-ISO-Teknik Standart)
TSE	Türk Standartlar Enstitüsü
TSEK	Türk Standartlar Enstitüsü Kurumu
TSS	Travelife Sustainability System (Sürdürülebilir Turizm Sistemi)
TTH	TUI Travel Hotels (TUI Seyahat Otelleri)
TUI	Touristik Union International
TUİK	Türkiye İstatistik Kurumu
TURBAN	Turizm Bankası
TÜRÇEV	Türkiye Çevre Eğitim vakfı
TÜRKAK	Türk Akreditasyon Kurumu
TÜROB	Türkiye Otelciler Birliği
TÜROFED	Türkiye Otelciler Federasyonu
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
US	United States (Birleşik Devletler)
UNEP	United Nations Environmental Program (Birleşmiş Milletler Çevre Programı)
UNWTO	United Nations World Tourism Organization (Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü)
vb.	Ve benzerleri

vd.	Ve diğerleri
WFSO	The World Food Safety Organization (Dünya Gıda Güvenliği Örgütü)
WG	Working Group (-ISO-Çalışma Grubu)
WHO	World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)
WTO	World Tourism Organization (Dünya Turizm Örgütü)
WTTC	World Travel and Tourism Council (Dünya Turizm ve Seyahat Konseyi)

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Türkiye İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırmasına Göre Bölge, Alt Bölge ve İller	101
Tablo 2: Türlerine Ve Sınıflarına Göre KTBK Konaklama Tesislerinin Sayısı : (31.12.2008)	104
Tablo 3: % 95 Güven Aralığında Belirli Bir Evrenden Alınması Gereken Örneklem Sayıları	105
Tablo 4: Araştırmanın Evreni ve Farklı Sınıflardaki Konaklama İşletmeleri Örneklemleri	106
Tablo 5: İBBS'Ye Göre TR 1 İstanbul Bölgesi Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)	107
Tablo 6: İBBS'Ye Göre TR 2 Batı Marmara Bölgesi Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)	108
Tablo 7: İBBS 'Ye Göre TR 3 Ege Bölgesi Tür Ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)	109
Tablo 8: İBBS 'Ye Göre TR 4 Doğu Marmara Bölgesi Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)	110
Tablo 9: İBBS 'Ye Göre TR 5 Batı Anadolu Bölgesi Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)	111
Tablo 11: İBBS 'Ye Göre TR 6 Akdeniz Bölgesi Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)	112
Tablo 11: İBBS 'Ye Göre TR 7 Orta Anadolu Bölgesi Tür ve Sınıflarına Göre TBKT Ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)	113
Tablo 12: İBBS 'Ye Göre TR 8 Batı Karadeniz Bölgesi Tür ve Sınıflarına Göre TBKT Ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)	114
Tablo 13: İBBS 'Ye Göre TR 9 Doğu Karadeniz Bölgesi Tür ve Sınıflarına Göre TBKT Ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)	115
Tablo 14: İBBS 'Ye Göre TR A Kuzeydoğu Anadolu Bölgesi Tür ve Sınıflarına Göre TBKT Ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)	116
Tablo 15: İBBS 'Ye Göre TR B Ortadoğu Anadolu Bölgesi Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)	117
Tablo 16: İBBS 'Ye Göre TR C Güneydoğu Anadolu Bölgesi Tür ve Sınıflarına Göre TBKT Ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)	118
Tablo 17: Araştırma Yapılan Konaklama İşletmelerinin Sınıflara Göre Dağılımı ..	132
Tablo 18: Sahiplik Durumlarına Göre Örneklem Sayı ve Yüzde Dağılımı	133
Tablo 19: Anket Yapılan Konaklama İşletmelerinin Türlerine, Sınıflarına ve İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırmasına Göre Dağılımı	135
Tablo 20: Araştırma Yapılan Tesislerin İllere Göre Dağılımı	136
Tablo 21: Araştırma Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Yürüttükleri Görevlerine Ait Bulgular	137
Tablo 22: ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi ve Operasyonel İşletim Standartları Karşısındaki Farkındalıklara İlişkin Bulgular	140
Tablo 23: ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi ve Operasyonel İşletim Standartları Manüeline Sahip Tesisler	142
Tablo 24: Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Standartlarına Yönelik Farkındalığa İlişkin Bulgular	145

Tablo 25: Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Standartlarına Sahip Olmaya İlişkin Bulgular.....	147
Tablo 26: Katılımcıların Çam Ödülü Hakkındaki Bilgi Düzeylerine İlişkin Bulgular	150
Tablo 27: Katılımcıların Yeşil Yıldız Hakkındaki Bilgi Düzeylerine İlişkin Bulgular	151
Tablo 28: Katılımcıların Beyaz Yıldız Sertifikası Hakkındaki Bilgi Düzeylerine İlişkin Bulgular	152
Tablo 29: Katılımcıların Çevre Koruma İle İlişkili Toplantılara Katılma Durumlarına İlişkin Bulgular	154
Tablo 30: Araştırma Çerçevesinde Sorgulanan Standart Setlerinin Güvenirlik Analizi Bulguları.....	155
Tablo 31: Faktör Analizi Sonucu Elde Edilen Yedi Faktör Güvenirlik Analizi Sonuçları	156
Tablo 32: Açıklayıcı Faktör Analizi	159
Tablo 33: Korelasyon Analizi Sonuç Matrisi.....	167
Tablo 34: Bağımsız Değişkenlerin Etkilediği Bağımlı Değişkenler Çoklu Regresyon Analizi	170

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Araştırma Süreci	15
Şekil 2: Araştırmanın Modeli.....	97
Şekil 3: İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırması Göre Türkiye Haritası	103

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1: Araştırma Yapılan Otellerin İBBS'na Göre Coğrafi Bölge Dağılımı	134
---	-----

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Gün geçtikçe küresel bir köy biçimini alan Dünyamızda işletmelerin çetin rekabet koşullarında ayakta kalabilmeleri, tüketicilerin beklentilerini aşan ürün ve hizmetler üreterek rekabetçi bir fiyat ile sunmaları halinde olanaklı olabilmektedir. İşletmelerin güncel ve gelecekteki tüketicilerinin istem ve beklentilerini aşan ürün ve hizmetler üretebilmesi ise onların standartlaştırılmaları halinde olanaklıdır. Bu gereksinim her yıl bir milyarı aşan bireyin katıldığı turistik ürün ve hizmetler için de söz konusudur.

Günümüzde turizm etkinlikleri gerek katılanların sayısı, gerek yarattığı sosyo-ekonomik etkiler nedeniyle binyılımızın en önemli sosyal, kültürel ve ekonomik hareketi haline gelmiştir.

Turizm ürününün bileşik bir paket olduğu göz önünde tutulduğunda, Konaklama Hizmetleri bu paketi oluşturan en önemli bileşen olarak değerlendirilebilir. Her yıl bir milyardan fazla birey çeşitli ulaşım araçları kullanarak sürekli yaşadıkları yerlerden uzağa gitmektedirler. Bu seyahatler genelde 24 saati aşmakta ve bir konaklama ve beslenme gereksinimini de doğurmaktadır.

Yer yabancıları bireylerin varış noktasındaki konaklama işletmelerini tanımalarına olanak yoktur. En azından ilk kez oraya varanlar böyle bir olanaktan yoksundurlar. Bu açıdan bakıldığında kalınacak tesisin alışageldikleri rahatlığı sağlayacak nitelikte olması tesadüflere bırakılamayacak kadar önemlidir.

Bu öneme koşut olarak bireyler, ya alıştıkları bir markayı seçmekte ya da belirli sembollerle ifade edilen ve söz konusu sembollerle sağlandığına inanılan nitelikte hizmet veren işletmeleri tercih etmektedirler. Bu semboller bazı ülkelerde Yıldız, bazı ülkelerde ise Rosette ya da Elmas'tır.

Ancak günümüzde istenilen niteliği sağlaması beklenen işletmelerin, ait oldukları sınıflar her zaman beklenen nitelikte bir konaklama ve konaklama ile ilişkilendirilen diğer hizmetleri sağlamamaktadırlar *. Bu nedenle konaklama işletmelerinde kalite güvencesi sağlayacak bir takım düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Bu düzenlemeler bazen kanun koyucu tarafından yapılırken, bazen de hizmeti sunan konaklama işletmelerinin oluşturduğu meslek örgütü tarafından oluşturulmaktadır. Bu düzenlemelerin hem kanun koyucu, hem de konaklama işletmelerinin oluşturdukları meslek örgütü tarafından birlikte yapıldığı ülkelerde vardır ¹.

Düzenleme olarak ifade edilen çabalar adına “**standart**” dediğimiz ve tüm Dünya’da her bir gerçek ve potansiyel tüketiciyi kucaklayan bir niteliğe dönüşmüştür. Bu çabalar konaklama işletmeciliği alanında tüm Dünya’da genel geçer bir düzeye ulaşmış ve tüketicilerin kalite güvencesi arayışlarına çare olmuştur.

Türkiye, son otuz yılda uluslararası turizm etkinliklerinde önemli bir aktör haline gelmiştir. Her yıl artarak kabul ettiği yabancı turist sayısı ve elde ettiği döviz miktarı Dünya sıralamasında ilk 10 ülke arasında yer almasını sağlamıştır ².

Günümüzde iletişim alanında kaydedilen gelişmeler, her alanda olduğu gibi turizm alanında da kıyasıya bir rekabeti getirmiştir. Düne kadar seyahat operatörlerinin çıkardığı katalog sayfalarına sıkışmış tesis tanıtımları ve arkadaş tavsiyeleri tüketicilerin otel tercihlerini yönlendiren en önemli iki unsur idi. Günümüzde ise gerek otel işletmelerinin, gerekse de tur operatörlerinin web sayfaları, kalınacak otel işletmesinin seçiminde önemli bir rol oynamaktadır. Görsel olarak çok çekici olan bu tesislerin tercih edilmesi, Holiday Check, Trip Advisor gibi bağımsız değerlendirme sitelerinde yer alan yorumlar okunduktan sonra kesinlik kazanmakta ve rezervasyon istemi gerçekleşmektedir. Anılan sitelerdeki yorumların

¹ IH&RA, The Joint WTO and IH&RA Study On Hotel Classification, ss. 2-3, 68-69.

* Bu konu ile ilgili tüketici görüşlerinin yer aldığı binlerce örnek www.tripadvisor.com ve www.holidaycheck.com sitelerinde görülebilir.

² UNWTO, News, Issue 2, 2010, s. 9.

olumlu ya da olumsuz olması, ilgili otel işletmesinin uluslararası anlamda fiziksel ve işlevsel standartlara uymasına bağlıdır.

Türkiye’de etkinlik gösteren konaklama işletmelerinin uluslararası otelcilik alanında yaygın olarak uygulanan standartlara sahip olmasının ya da uymasının uzun vadede rekabetçi bir avantaj sağlayacağına inanılmaktadır. Böylece son on yılda yakalanan hızlı büyüme eğiliminin uzun yıllar sürdürülebilmesi olanaklı olacaktır.

Bu bakış açısı araştırmacıyı Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin uluslararası standartlar karşısındaki farkındalıkları ve ne ölçüde sahip oldukları konusunda bir araştırma yapmaya yöneltmiştir.

Araştırma sonuçlarının arzu edilen sürdürülebilir büyümenin gerçekleştirilmesi bağlamında önemli ipuçları vereceğine inanılmaktadır. Arşiv taramalarında bu alanda Entegre Kalite Yönetim Sistemleri’ni* kapsayan ulusal hiçbir araştırmaya rastlanmaz iken ^{3, 4, 5, 6}, uluslararası araştırmaların da sayıca çok olmadığı bulgulanmıştır ^{7, 8, 9}. Bulguların ise bir ya da en fazla iki uluslararası standardı içerdiği söylenebilir. Bu standartlar içerisinde en çok işlenenlerin “ISO 14001 Çevre Yönetimi Sistemi (ÇYS) ve ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi (GGYS) standartları olduğu görülmektedir”.

³ Uğur Çalışkan, Turist Sağlığı Güvenliğinin Analizi: Türkiye Termal Tesisleri Analizi, Dokuz Eylül Üniversitesi (DEÜ), Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE) Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı (ABD), **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, İzmir, 2009.

⁴ Galimzhan Seilov, “Zincir Otellerde Markalaşma Ve Toplam Kalite Yönetimi: Kazakistan’daki Oteller Üzerine Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi, SBE, Turizm İşletmeciliği ABD, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul, 2009.

⁵ Güney Öncü, 3, 4, 5 Yıldızlı Otellerde Çevre Yönetimi Anlayışı, Muğla Üniversitesi, SBE, İşletme ABD, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Muğla, 2004.

⁶ Işıl Özgen, Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi ve İberotel Sarıgerme Park Örneği, DEÜ, SBE, Turizm İşletmeciliği ABD, **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, İzmir, 2005.

⁷ Yeamdao Narangajavana, “The Relationship of The Hotel Rating System And Service Quality A Case Study of the Thailand Hotels Standard” Faculty of the Graduate College of the Oklahoma State University, **Unpublished Doctoral Thesis**, Oklahoma, 2007.

⁸ Wilco W. Chan, “Partial Analysis of the Environmental Costs Generated by Hotels in Hong Kong” **Hospitality Management**, Volume 24, 2005, ss. 517–531,

⁹ Murat Emeksiz, “Küçük Otel İşletmeleri ve Çevre Yönetimi”, Balıkesir Üniversitesi **Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi** Cilt 10 Sayı 18 Balıkesir, Aralık 2007, ss.141-156

* Entegre Kalite Yönetim Sistemleri ISO 9001:2008; ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi; ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sisteminin bir arada uygulandığı Kalite Yönetim Sistemi’ne verilen addır.

Önceki çalışmaların nicelik ve nitelikleri bakış açısı ile yaklaşıldığında bu çalışmanın ulusal yazın için bir ilk olma özelliği taşıdığı düşünülmekte ve bu alandaki önemli bir eksiği gidereceği umulmaktadır. Öte taraftan tez çalışmasının uluslararası alanda Türk Konaklama Endüstrisinin standardizasyon konusundaki durumunu yansıtan temel bir veri oluşturma işlevi görmesi beklenmektedir. Özellikle Avrupa Birliği (AB) uyum sürecinde söz konusu standart ya da standartlara uyumun birlik üyesi ülkeler ve Türkiye için önemli bulgular sunacağı ve başvuru kaynağı olacağı diğer bir beklentidir. Bu beklentiyi güçlendiren en önemli etmen, araştırmanın Tabaka Örneklem yöntemi ile tüm Türkiye’de uygulanmış olmasıdır.

Çalışma dört bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde araştırma problemi amacı ve kısıtları incelenmiştir. İkinci bölümde ise standart ve standardizasyon konusundaki temel kavramlara, konaklama işletmeciliğinde uygulanan uluslararası sınıflandırma sistemlerine yer verilmiştir. Bu bölümde ayrıca standardizasyonun günümüz yaşamındaki rolü, önemi ve yararları da anlatılmıştır. Üçüncü bölümde otelcilik alanında yaygın olarak kullanılan uluslararası standartlara yer verilmiştir. Bu bölümde ayrıca yaygın bir biçimde uygulanan uluslararası standartların otel işletmelerine sağladığı yararlar da anlatılmıştır. Dördüncü bölümde ise; uluslararası otel işletmeciliğinde yaygın olarak uygulandığı saptanan dört set standart karşısında Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin farkındalıkları ve ne ölçüde uyduklarının ortaya konduğu alan araştırmasına yer verilmiştir. Bu bölümde ayrıca araştırmanın konusu, evreni ve örnekleme, anket sorularının hazırlanışı ve kullanılan ölçek, geçerlik ve güvenilirlik konularına yer verildikten sonra bulguların analizi yer almıştır. Bulgular ışığında araştırmacının ulaştığı sentez bir sonuç biçiminde kendi bakış açısıyla sunulmuştur. Bununla birlikte Türk Konaklama Endüstrisinin kamu ve özel sektörü içeren paydaşlarına ve gelecekte yapılacak akademik çalışmalara yönelik önerilere de bu bölümde yer verilmiştir.

1.1 ARAŞTIRMANIN AMACI

Bütün araştırmalar yanıtlanmak istenen bir soru ile başlar ¹⁰. Araştırma, belli bir alandaki yönetim problemlerine kullanılabilir çözümler getirmek amacı ile eldeki olanakların ve araçların yönetimidir. Bir araştırma projesinin oluşturulmasında ilk adım her zaman problemin tanımlanmasıdır ¹¹.

Konaklama alanında var olan uluslararası standartlar tüketici doyumunu sağlayarak otel işletmelerinin pazar paylarının artmasını ve firma değerinin yükselmesini sağlayan en önemli yönetsel araçlardır. Standardizasyon ile oteller bağlı konuklar kitlesi yaratmakta ve rakiplerine göre daha yüksek fiyatlarla daha büyük ve istikrarlı bir pazar payına sahip olabilmektedirler.

Ancak ülkemiz Konaklama Endüstrisi aktörlerinin uluslararası otel işletmeciliğinde yaygın olarak uygulanan standartların farkında olmadıkları, bir başka ifade ile bilmedikleri ve/veya gerektiği kadar uygulamadıkları bilinmektedir ¹².

Çalışmanın temel amacı; uluslararasılaşan Dünyada, Konaklama Endüstrisi'nde yaygın olarak uygulanan uluslararası standartlar karşısında Türk otelcilerin farkındalıklarını ortaya koymaktır. Bu ifadeler ışığında araştırmanın amacı:

- Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin uluslararası otel işletmeciliğinde yaygın olarak uygulanan standartlar karşısındaki farkındalıklarının ne düzeyde olduğu ve bu standartlara ne ölçüde sahip olduklarının/uyduklarının saptanması,
- Söz konusu standartlara sahip olma bakımından farklı sınıflardaki otel işletmeleri arasında fark olup olmadığının ortaya konması,

¹⁰ J. L. Friedman, D. O. Sears ve M. Carlsmith, çev. Ali Dönmez, “**Sosyal Psikoloji**”, 2. Baskı, İmge Kitabevi Yayın No: 76, 1993, s. 18.

¹¹ Atilla Yüksel ve Füsün Yüksel, “**Turizmde Araştırma Yöntemleri**” Turhan Kitabevi, Ankara, 2004, s. 33.

¹² Turizm Gazetesi, “Turizm Stratejisi'nin Sadece Adı Var, 172 Maddelik Eylem Planı'nın 67'si Yapılmadı”27.10.2010, <http://www.turizm gazetesi.com/news/news.aspx?id=57367> (Erişim 31.10.2010).

- Uluslararası Konaklama İşletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan standartların rekabetçi bir avantaj sağlayıp sağlamadığının yanı sıra elde edilmesi umulan diğer yararların konaklama tesisi sahip ve yöneticileri bakış açısı ile saptanması biçiminde sıralanabilir.

Çalışmanın, araştırma sorusu olarak ifade edilen “Türk Konaklama Endüstrisinin uluslararası otel işletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan standartlar karşısındaki farkındalıklarının ve bu standartlara ne ölçüde uyduklarının saptanması” amacını gerçekleştirebilmesi için, bu standartların neler olduklarının ortaya konması gerekmektedir. Bu nedenle farkındalık ve sahip olma durumunun saptanmasından önce bu standartların neler olduklarının ortaya konması da hedeflenmiştir.

1.2 ARAŞTIRMANIN SAYILTI LARI VE KISIT LARI

Tez çalışması ve buna bağlı yürütülen alan araştırmasında aşağıda sıralanan sayıltılar geçerlidir:

- Çalışmanın anketine katılan tüm bireylerin, yöneltilen soruları Konaklama İşletmeciliği ile ilişkilendirilen standart terminolojisi bağlamında, ifade edilmek istenen biçimiyle anladıkları ve samimi yanıtlar verdikleri varsayılmaktadır;
- Araştırmanın örneklemini oluşturan konaklama işletmelerinin Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB) tarafından geliştirilen ve Resmi Gazetede 18.06.2005 tarihinde yayımlanarak yenilenen “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” ile öngörülen nitelikleri ve koşulları taşıdıkları varsayılmaktadır”¹³.
- Araştırmada “otel işletmesi” ve “konaklama işletmesi” terimleri eş anlamlı olarak kullanılmıştır. Bu davranışa neden olan etmen; KTB sınıflamasında işletmelerin tamamının asli konaklama işletmeleri başlığı altında değerlendirilmesi, bir başka ifade ile otel ve konaklama tesisi

¹³ Resmi Gazete, “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik”, Sayı: 25849, Tarih:18.06.2005,

arasında net bir ayrımın yapılmamasıdır ¹⁴. Bu nedenle, araştırma örnekleminin evreni temsil edip etmediği konusunda bir şüpheye yer vermemek amacıyla tüm işletmeler “konaklama işletmesi” olarak kabul edilmiş ve “otel işletmesi” ile “konaklama işletmesi” ifadeleri aynı amaç için kullanılmıştır.

Çalışmanın kısıtları ise:

- “Yalnızca KTB denetimli oteller incelenmiştir. Bu kısıtlamanın nedenleri:
 - Türkiye’de KTB’ce belgelendirilen ve denetlenen oteller için uyulması gereken fiziksel, yasal ve yönetsel standartlar belirlenmiştir,
 - Belirlenen bu standartlar otellerin sınıflandırılmasında önemli rol oynamakta ve sunmaları beklenen ürün ve hizmet kalitesi için bir temel oluşturmaktadır,
 - KTB gerektiğinde söz konusu otelleri tesisler yönetmeliğine uyum açısından denetlemekte ve yaptırım uygulamaktadır,
 - Bunun yanı sıra KTB denetimli otellerde sunulan ürün ve hizmetlerin kusurlu, eksik ya da yetersiz olduğu durumlarda bakanlığa iletilen şikâyetlerin haklı olup olmadığı söz konusu standartlar temel alınarak değerlendirilebilmektedir,
- Araştırmanın örneklemini oluşturan konaklama işletmelerinin tesisler yönetmeliğine olan uyumu –anket formu aracılığı ile sorgulanan standartlar çerçevesinde sorgulanması gerekmedikçe- araştırma dışında tutulmuştur. KTB’nin söz konusu yönetmeliğe olan uyumu denetlediği kabulü bu davranışa yol açmıştır,
 - Bu açıdan bakıldığında denetlenen standartların “-gerekmedikçe-yeniden sorgulanması gereksiz görülmüştür”,
- Araştırma kapsamında Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin farkındalıklarının ve ne ölçüde sahip oldukları sorgulanan standartlar

¹⁴ KTB, “Asli Konaklama Tesisleri” Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, Dördüncü Kısım, Birinci Bölüm, Resmi Gazete Sayı: 25849, Tarih: 18.06.20005.

okuyucunun bir bakışta kolayca anlayabileceği bir içerikte sunulmaktadır.

Zira anılan her bir standart ayrı bir tez çalışması oluşturacak kadar geniş kapsamlıdır. Araştırmanın ana odağı “farkındalık” ve “sahip olma” konuları üzerinde yoğunlaştığı için böyle bir kısıtlamaya gidilmiştir.

1.3 ARAŞTIRMANIN SORULARI

Türkiye son on yıllık süreçte uluslararası turizm etkinlikleri açısından önemli bir varış noktası haline gelmiş ve günümüzde 30 milyona yaklaşan ziyaretçiyi ülkeye çekmeyi başarmıştır¹⁵,¹⁶.

Türkiye'nin dış aktif turizmde ulaştığı bu başarıda etkili olan etmenlerin:

- Sahip olunan tarihsel ve kültürel varlıkların zengin, coğrafi ve iklimsel koşulların güçlü olması,
- Türk Konaklama Endüstrisinin rakip varış noktalarına oranla daha genç tesislere sahip olması,
- İşgörenlerin hala büyük bir özveri ile hizmet vermeye devam ediyor olmaları,
- Ülkemizdeki turizm çevresinin görece hala çekici olması,
- Yeme-içme olanakları bakımından rakip ülkelere oranla daha güçlü olması biçiminde özetlenebilir.

Sayılan bu etmenlerin oluşturduğu çekim gücünün zamanla, özellikle de Türk turizminin olgunluk dönemini yaşamaya başlamasıyla zayıflayacağını ve zamanla yok olacağını ifade etmenin büyük bir kehanet olmayacağı düşünülmektedir.

¹⁵ Türkiye Otelciler Federasyonu, “**Turizm Raporu Ocak 2011**”, http://www.turofed.org.tr/webfolders/istatistik/Turizm_Raporu-3.pdf (Erişim, 02.02.2011).

¹⁶ Kültür ve Turizm Bakanlığı, “**Türkiye’ye Gelen Yabancı Ziyaretçilerin Yıllara ve Aylara Göre Dağılımı**” <http://www.kultur.gov.tr/TR/belge/1-63767/sinir-giris-cikis-istatistikleri.html> , (Erişim, 02.02.2011).

Yukarıda sayılan bu avantajların bazılarının ya da önemli bir kısmının ortadan kalkma olasılığı, ulusal birçok otel işletmesinin pazar bulma konusunda ciddi sorunlarla karşılaşacağı anlamına gelmektedir.

Nitekim İspanya, İtalya, Fransa, Mısır ve Tunus gibi rakip ülkelerde var olan konaklama tesisleri yaşanmıştır. Anılan ülkelerde ağırlama endüstrisinde işgörenlerin turiste yaklaşımları konukseverlik sınırlarını zorlamış, çok zaman nezaket kurallarının dışında yaklaşımlara yol açmıştır. Bunların yanı sıra kitle turizmi, yöreye özgü otantik çevrenin kaybolmasına ve kirlenmesine yol açmıştır. Bu sonuç, önemli çevre sorunlarının yanı sıra olumsuz sosyo-kültürel değişimler de yaratmıştır.

Turizm etkinliklerinin çok büyük sosyo-ekonomik bir olguya dönüştüğü ülkemizde benzer bir tehlike ile karşı karşıya kalınmaması için gerekli önlemlerin bir an önce alınmasının zorunlu olduğu düşünülmektedir. Ancak ülkemizde gerek kamunun, gerekse de özel sektörün gelen tehlikenin ayırında olmadığı kanısı taşınmaktadır. Binilen dalın kesilmemesi için turizm alanında sunulan ürün ve hizmetlerin standardizasyonunun uygulama ve eşgüdüm açısından daha kısa zamanda, daha etkin ve yaygın sonuç sağlayacağına inanılmaktadır.

Bu görüşün ne ölçüde tutarlı olduğu Türk Konaklama Endüstrisinin uluslararası otel işletmeciliği alanında uygulanan standartlar karşısındaki farkındalığının ve bunlara ne ölçüde sahip olduklarının/uyduklarının saptaması ile olanaklı olacaktır. Bu nedenle araştırmanın birincil olarak ortaya koymaya çalıştığı problem “Türk Konaklama Endüstrisi’nin uluslararası standartlar karşısındaki farkındalığının ve bu standartlara ne ölçüde sahip olduklarının saptanmasıdır”.

Bu amacın gerçekleştirilmesi, konaklama işletmeciliğinde yaygın olarak uygulanan uluslararası standartların neler olduklarının bilinmesi halinde olanaklıdır. Birincil sorun olarak ifade edilen farkındalık ve sahip olma bir başka ifade ile uyma sorununun çözümlenmesi, öncelikle bu standartların neler olduklarının ortaya konması halinde olanaklı olacaktır.

- Türk Otelcilik Endüstrisinin söz konusu standartlar karşısındaki farkındalıklarının ne düzeyde olduğunun saptanması birincil sorun olarak görülmektedir. Bu farkındalığın yanı sıra söz konusu standartlara ne ölçüde sahip olunduğu/uyulduğu ise yanıtlanması gereken bir başka sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu’da araştırmanın ortaya koyacağı ikinci temel sorunu oluşturmaktadır.
- Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin Konaklama İşletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan standartlar karşısındaki farkındalıkları ve ne ölçüde sahip olduklarını sorununun çözümlenmesinin ardından, ayrı sınıflardaki konaklama işletmeleri arasında farkındalık ve uyma açısından farklar var mıdır? sorusunun yanıtı da aranacaktır.
- Yukarıda sıralanan soru ve sorunların yanıtlanmasından sonra uluslararası standartların konaklama işletmelerinin sunduğu ürün ve hizmetlerin üretim süreçleri ve sonuçlarına yönelik olarak:
 - İşgörenlerin emniyet ve güvenliği
 - Konukların emniyet ve güvenliği,
 - İşgören bağlılığı ve devir hızı
 - İşgören verimliliği,
 - Kaynakların etkin kullanımı,
 - Konukların memnuniyeti
 - Konaklama işletmelerinin büyümesi ve pazar payları üzerinde etkisi olup olmadığı araştırmaya katılan Türk Konaklama Endüstrisi temsilcileri bakış açısı ile ortaya konacaktır.

Araştırmacı uzun yıllara dayanan bir turizm geçmişine sahiptir. Yaklaşık 30 yıl olarak ifade edilebilecek olan bu süreçte Türkiye genelinde kurumsal ve kurumsal olmayan birçok otel işletmesinde çalışmıştır. Araştırmacının ulusal ve uluslararası turizm etkinliklerinde kazandığı deneyimleri, sorun olarak ortaya konulması hedeflenen standartların neler olması gerektiği konusunda geniş bir bilgiye sahip olmasına hizmet etmiştir. Bu anlatılanlar, araştırmacının özellikle kurumsal olmayan otel işletmelerinin birçok standarda sahip olmadığı, bunun sonucunda ciddi pazarlama ve pazar payı sorunları yaşadıklarını gözlemlemesine yol açmıştır.

Araştırmacı, bazı Avrupa ve Afrika ülkelerinde farklı nitelikte konaklama işletmelerinde işgören ve yönetici olarak da çalışmıştır. Bunlara ek olarak Almanya, Hollanda ve Belçika'dan Türkiye'ye turist gönderen tur operatörlerinde de kilit görevler almıştır. Buralarda elde edilen yönetsel ve örgütsel beceriler ve deneyimler, Türk Konaklama Endüstrisinin uluslararası otel işletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan standartlar karşısındaki farkındalığının düşük, bu standartlara sahip olma düzeylerinin ise daha da az olduğunu gözlemlemesine olanak tanımıştır. Standartlara sahip olan bazı konaklama işletmelerinin, standardizasyon konusunda bir çaba göstermiş olmalarına rağmen gereklerini yerine getirme konusunda ise bazı eksiklerinin olduğu gözlemlenen bir başka durumdur.

Bu gözlemler “konaklama işletmelerinin günden güne daha seçici olan tüketicilerin istem ve beklentilerini aşan bir ürün ve hizmet sunmaları bir yana, karşılamada bile yetersiz oldukları” ve bu yetersizliğin hatırı sayılır sayıda konaklama işletmesinde yaşandığı yargısına yol açmıştır.

Araştırma sürecinde yapılan arşiv çalışmalarında Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin uluslararası standardizasyon karşısındaki durumunu nesnel olarak yansıtan bilimsel bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Bunun yanı sıra Türk Standartları Enstitüsü Kurumu'ndan (TSEK) Türkiye'de etkinlik gösteren konaklama işletmelerinin sahip olduğu uluslararası standartların neler olduğu bilgisi bir dilekçe ile talep edilmiştir ¹⁷. İlgili dilekçede KTB Bakanlığı denetimli konaklama işletmelerinin:

- ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı
- HACCP
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı
- OHSAS 18001 İşsağlığı ve Güvenliği Yönetimi Standardı'ndan hangilerine sahip oldukları açık bir biçimde belirtilmiştir.

¹⁷ Türk Standartları Enstitüsü ile yazışma, 28.11.2010.

Alınan yanıt, araştırma çerçevesinde sorgulanan her bir uluslararası standarda kaç otel işletmesinin sahip olduğunu ortaya koyan özgün bir sınıflama yapılmadan verilmiş toplam bir sayı niteliğindedir¹⁸. Yanıtta “*Otelcilik hizmeti veren firma sayımız 34’tür. 34 firma TS EN ISO 9001:2008, TS EN ISO 22000, TS EN ISO 14001:2004, TS ISO 10002:2006, TS 18001:2008 standartları almış firmalardan oluşmaktadır*” denmiştir. Bu bilginin araştırma sorusuna ya da sorularına tam karşılık gelecek nitelikten uzak olduğu düşünülmektedir.

Tüm bu anlatılanlar araştırmacının Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin uluslararası otelcilik standartları karşısındaki farkındalıklarının ve sahip olma açısından zayıf bir durumda oldukları düşüncesinin bir alan araştırması ile somut bir biçimde saptanmasına gereksinim olduğunu inancını desteklemektedir.

1.4 ARAŞTIRMANIN TASARIMI

Araştırma farklı aşamalardan oluşan bir süreçtir. Bilimsel araştırmalar hem amaç, hem yöntem, hem de uygulandıkları ortam gözönüne alınarak farklı başlıklar altında gruplandırılabilir¹⁹. Farklı yazarlarca bu aşamalara verilen adlar değişse bile sıralamada bir evrensellik söz konusudur²⁰.

Bilimsel araştırma, belirli alanlardaki olayların gözlenerek ya da var olan bilgilerin toplanarak, sistemli bir şekilde analiz edilip, sorunlara çözüm yolları bulmayı ya da önermeyi amaçlayan çabalardır. Araştırmacı gözlemlerinden hareketle ya da derlediği bilgiler yardımıyla bir hipotez ortaya atıp, bunu test ederek, teori ya da kanunlara varmayı amaçlayabileceği gibi, var olan teori ya da kanunları yeni veriler ışığında test ederek ulaştığı sonuçları, bazı sorunların çözümünde kullanmayı hedefler²¹.

¹⁸ Türk Standartları Enstitüsü’nden alınan mektup, Sayı : 63.03.00 / 13337, 17.12.2010.

¹⁹ Zeynel Dinler, “**Bilimsel Araştırma ve e-Kaynaklar**”, 6. Basım, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, 2009, s.11.

²⁰ Yüksel ve Yüksel, s. 33.

²¹ Dinler, s. 11.

Araştırma tasarımının seçimi, araştırma konusunun yapısı ile ilişkilidir. Araştırmacının etkinliğine, zamana ve kapsama göre değişen tasarımları bulunmaktadır²². Ancak en yaygın olan tasarımlar “Nicel” ve “Nitel” tasarım türleridir.

Nicel araştırmada tasarım (deneysel, betimsel), araştırma sorularının oluşturulmasından araştırmacının toplayacağı veriler, kullanacağı veri toplama yöntemleri, veri analizi ve raporlaştırma aşamalarına dek tüm aşamalarda araştırmaya belirgin bir yol gösteren bir plandır²³. Mantıksal pozitivist epistemolojiye dayanan görgül yöntembilimi kullanan bir tasarımın girişinde, ne yapılacağı gerekçeli bir şekilde belirtilir²⁴.

Nicel araştırmada tasarım, araştırma sorularının oluşturulmasından araştırmacının toplayacağı veriler, kullanacağı veri toplama yöntemleri, veri analizi ve raporlaştırma aşamasına dek tüm aşamalarda araştırmacıya belirgin bir yol gösterirken, nitel araştırmada araştırılan olay, olgu, ya da duruma göre değişebilen bir araştırma süreci söz konusudur²⁵.

Normal olarak turizmde araştırma tasarımının geliştirilmesi, araştırmacının durumla ilgili değişkenler üzerinde bir denetim sağlayamamasından etkilenir. Bu gibi durumlar, araştırmacının bazı bağımsız değişkenler üzerinde denetim sağlayabildiği deneysel düzenlemelere karşıt olarak, ex post facto düzenlemesi gerektiren koşullar olarak tanımlanmıştır²⁶. Ex post facto çalışmaları genellikle iki tiptedir:

1. Literatür taramasını da kapsayan alan çalışmaları, uygulamalı araştırmalar,
2. Yapılandırılmış gözlem ve olay çalışmaları. Bu tür araştırmalar genellikle anket ve anketlerin kullanılmasını içerir²⁷.

²² Hasan Zafer Doğan, “**Davranışsal Araştırma**”, Uğur Ofset, İzmir 1987’den aktaranlar, Yüksel ve Yüksel, s. 44.

²³ Ali Yıldırım ve Hasan Şimşek, “**Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**”, 6. Basım, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2008, s. 69.

²⁴ İrfan Erdoğan, “**Yönetimsel Araştırmalarda Süregelen Sorunlar: TRT Araştırmaları Örneği**”, <http://www.irfanerdogan.com/makaleler1/trt2006.pdf>, s. 11, (Erişim 20.04.2010).

²⁵ Yıldırım ve Şimşek, s.69.

²⁶ Yüksel ve Yüksel, s. 44.

²⁷ Yüksel ve Yüksel, s. 44.

Araştırmada nicel ve nitel yöntemler bir arada kullanılarak her iki yöntemin üstün olan yönleri alınıp, zayıf ya da uygun olmayan yönleri kullanılmadan bulgularının niteliği arttırılabilir ²⁸. Bu tür tasarımlara “çoklu-triangulation” adı verilmektedir. Çoklu yöntemin anlamı aynı fenomene veya araştırma sorununa birden fazla veri kaynağından bakmaktır ²⁹.

Bu çalışma birden fazla kaynaktan yararlanılan çoklu yöntem tasarımına uygun olarak yürütülmüştür. Araştırmanın tasarımı ve kuramsal verilerin nasıl elde edildiğine ilişkin genel bir anlatım izleyen alt başlıkta verilmektedir.

1.4.1 Araştırma Süreci

Bu çalışmada uygulanan süreçler üç aşamada incelenebilir:

1. aşamada araştırmanın evrenini oluşturan konaklama işletmelerinin Türkiye dağılımları saptanmaya çalışılmıştır. Çalışma sonucunda 31.12.2007 tarihli Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerine ulaşılmıştır. Verilerden Türkiye’de KTB denetiminde 772’si yatırım belgeli, 2566’sı işletme belgeli olmak üzere toplam 3 338 konaklama işletmesinin var olduğu anlaşılmıştır. Bu büyüklükteki bir evreni temsile yeterli olan örneklem sayısı 12 coğrafi bölge temelinde 346 olarak hesaplanmıştır ³⁰. - Anılan on iki bölge Türkiye “İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflandırması (İBBS)” na göre belirlenmiş olan bölgelerdir. Bu konuyla ilgili ayrıntılı bilgi araştırmanın evreni ve örnekleme başlığı altında verilmektedir. 3 338 KTB denetimli tesis için %95 güven aralığında alınması gereken örneklem 346’dır. Araştırma, tez danışmanlarının önerisi ile psikolojik eşik olarak nitelenen 350 nitelikli ankete ulaşılarak tamamlanmıştır. İller ve ayrıntıları örneklem bölümünde daha detaylı olarak verilmektedir (bkz. tablo 4-17).
2. aşama, birinci aşamayla eş anlı yürütülen alanyazın taraması çabalarının ortaya konduğu aşamadır. Bu aşamada uluslararası otel işletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan standartların neler olduğu araştırılmıştır. Bu çabalar sürerken, araştırma

²⁸ Mano Clark ve diğerleri, “**Researching and Writing Dissertations in Hospitality and Tourism**” International Thomson Business Press, London, 1998. ss. 39-40.

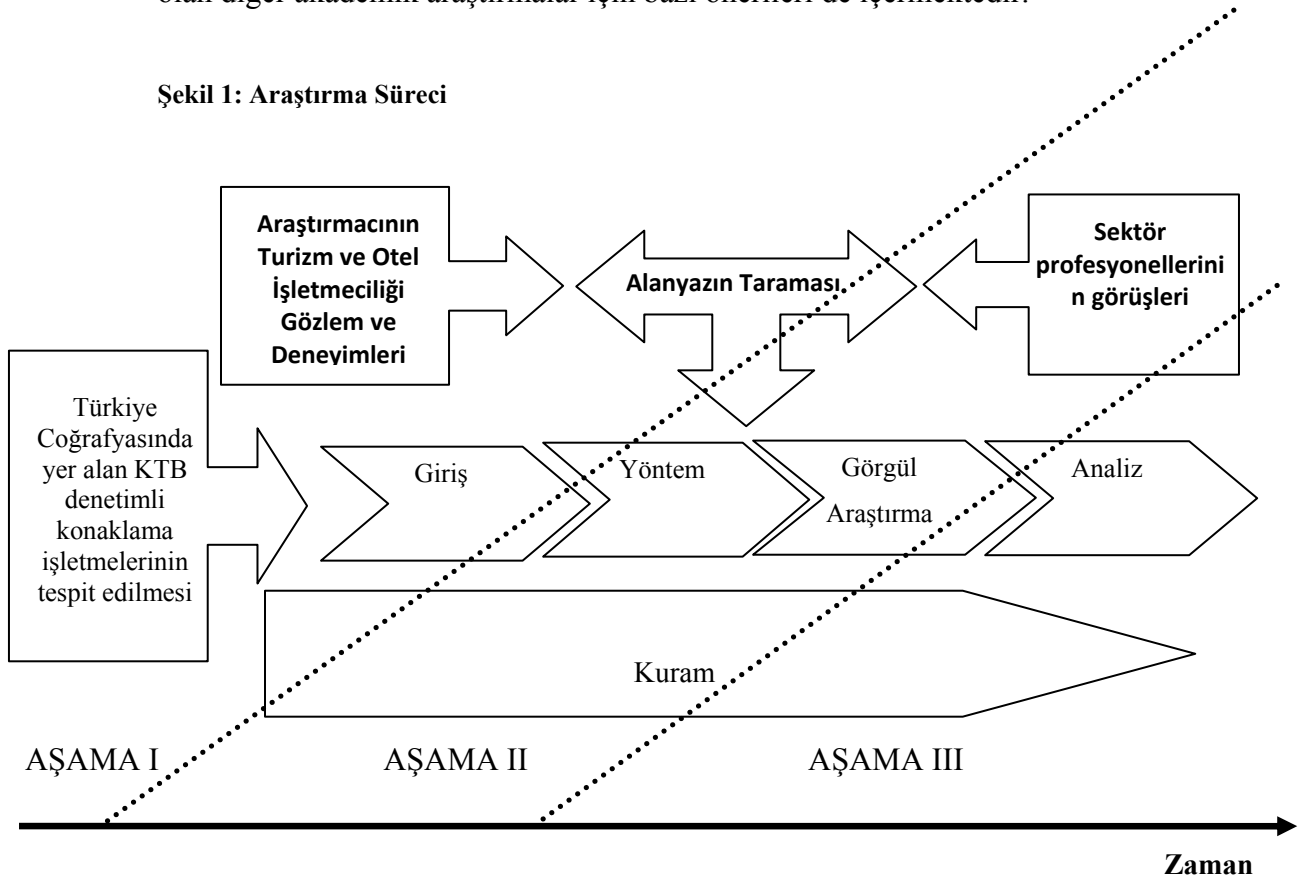
²⁹ Yüksel ve Yüksel, s.64.

³⁰ Türkiye İstatistik Enstitüsü Kurumu, “**Konaklama İstatistikleri**” www.tuik.gov.tr, (Erişim 21.03.2009).

amaçlarından bir diğeri olan Türk Konaklama Endüstrisinin söz konusu standartlar karşısındaki farkındalığının ve saptanan bu standartlara ne ölçüde sahip olduklarını/uyduklarını ortaya koyacak anket formu oluşturma çalışmaları da yürütülmüştür.

3. aşama ise, alan araştırmasının yürütülmesi, bulguların analizi ve yorumlanması, aynı alanda yapılan diğeri çalışmalarla olan benzerlik ve farkların irdelendiği bölümdür. Bu bölüm, sektör profesyonellerine olduğu kadar, bu çalışmayı izleyecek olan diğeri akademik araştırmalar için bazı önerileri de içermektedir.

Şekil 1: Araştırma Süreci



1.4.2 Kuramsal Veriler

Araştırma sürecinin her evresinde çok farklı kuramsal veri toplama araçları kullanılmıştır. Bu araçlar:

- İlgili alanda yazılmış kitaplar,
- Science Direct, Emerald, EBSCO, Sage vb. veritabanlarında yer alan hakemli dergiler ve bu dergilerde yer alan makaleler,
- Google ve Google Scholar arama motorları vb.,

- ISO ve TSEK yayını katalog ve web siteleri,
- İlgili alanda yapılmış olan ulusal ve uluslararası yüksek lisans ve doktora tezleri,
- Ulusal üniversite kütüphaneleri (Ege Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Muğla Üniversitesi, Adnan Menderes Üniversitesi, Kastamonu Üniversitesi vb.) ve bu üniversite kütüphanelerinde yer alan kitap ve koleksiyonlar,
 - Ege Üniversitesi sanal kaynakları,
- Çeşitli sanal gazete ve dergiler,
- İlgili ulusal ve uluslararası meslek kuruluşlarının web sayfalarıdır.

Yukarıda sıralanan araştırma araçlarında standart, standardizasyon, Uluslararası Otel İşletmesi vb. anahtar sözcükler girilerek kaynak taraması yapılmıştır.

Bu çabaların yanı sıra:

- İlgili meslek kuruluşlarının yayımlandığı dergiler, raporlar ve duyurular,
- Ve nihayet günlük gazeteler dâhil her türlü süreli yayından yararlanılmıştır.

Araştırmanın amaç ve hedeflerine uygun olan eserler seçilmiş ve titizlikle değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonucu elde edilen veriler derlenmiş, atıflara çapraz sorgulama yöntemi ile tez konusu için farklı bakış açıları getirilmeye çalışılmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

TEMEL KAVRAMLAR

Bu bölümde çalışmanın çözmeye çalıştığı araştırma soruları kapsamında yer alan standart, standardizasyon, standardizasyonun yararları, uluslararası sınıflandırma sistemleri vb. konular incelenmektedir.

2.1 STANDART KAVRAMI

Basit anlamda standart, bir şeyler yapmak için üzerinde anlaşılmış ve tekrarlanabilir yoldur. Standart, teknik spesifikasyonlar içeren ya da kesin kıstaslar ile tasarlanmış tutarlı kurallar, kılavuzluk bilgileri veya tanımlamalar içeren basılı bir dokümandır ³¹.

Standart dilimize İngilizceden geçmiş bir sözcüktür. Hem isim, hem de sıfat olarak kullanılmaktadır. Farklı biçimlerde tanımlanmakla birlikte hemen hepsi ortak nitelik taşıyan ifadelerdir. Türk Dil Kurumu sözlüğünde standart sözcüğü isim anlamı için şöyle tanımlanmaktadır; “bir işletmede, bir ürünü, bir çalışma yöntemini, üretilecek miktarı, bütçenin para miktarını belirlemek için konulmuş kural”. Sıfat anlamı için ise ³²:

- Belli bir tipe göre yapılmış veya ayrılmış, ölçün, ölçünlü,
- Belirli ölçülere, yasaya, kullanıma uygun olan, ölçün, ölçünlü,
- Örnek veya temel olarak alınabilen, ölçün, ölçünlü biçiminde tanımlanmaktadır.

Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) standardı “üretimde, anlayışta, ölçme ve deneyde bir örneklik” biçiminde tanımlamaktadır ³³.

³¹ İngiliz Standartlar Enstitüsü-Türkiye, <http://www.bsi-turkey.com/Standartlar-ve-Yayinlar/Standartlar-Hakkında/Standart-nedir/> (Erişim 13.03.2009).

³² Türk Dil Kurumu “**Büyük Türkçe Sözlük**” 10. Baskı, Ankara, 2005, s. 1809.

³³ ISO “Information Centre: Standards and Regulations” http://www.standardsinfo.net/info/standards_regulations.html, (Erişim 16.03.2009).

Standartlar gönüllü kullanım için tasarlanır, herhangi bir yasal düzenleme tarafından dayatılmaz. Ancak bazı durumlarda yasalar, uygunluğun sağlanabilmesi için standartları referans olarak gösterebilir ve zorunlu tutabilir. Her standart ortak bir çalışmanın ürünüdür. Üretici komiteleri, kullanıcılar, araştırma kurumları, hükümetler, tüketiciler bir araya gelerek teknolojinin ve sosyal hayatın gereksinimlerine en iyi cevabı verebilecek uygulamaları bir araya getirerek bir taslak oluştururlar³⁴.

2.2 STANDARDİZASYON

İçinde bulunduğumuz 3. bin yılda işletmeler, iletişim teknolojisinde sağlanan son gelişmeler sayesinde tüm sınırların ortadan kalktığı, ticaret yapı ve yaptırımları farklı olan ülkeler ile aynı kurallar kapsamında etkinlik göstermek zorunda kalmaktadırlar³⁵.

Standardizasyon ekonomik ve sosyal kalkınmanın başlıca itici güçlerinden biridir. Gelişmiş ülkelerin bugün ulaştıkları düzeyin gerisinde, son iki yüzyıldan beri her kesimde sürdürdükleri bilinçli ve yoğun standardizasyon çabaları yatmaktadır³⁶.

Standardizasyon, Sosyal Bilimlerin ilgi alanındaki birçok kavram gibi tanımlanması ve sınırlarının çizilmesi zor kavramlardan biridir. Günümüzde üründen süreçlere, hizmetlerden mesleklere, şirket düzeyinden uluslararası seviyeye, zorunlu standartlardan zorunlu olmayanlara kadar her konuda, farklı tür ve niteliklerde standartlar hazırlanmaktadır. Bu gerçek göz önünde bulundurulduğunda standardizasyon çabalarının ne ölçüde zor olduğu daha kolay anlaşılacaktır. Tüm bu zorluklara rağmen standardizasyonun yapılmış birçok tanımı vardır³⁷.

³⁴British Standards Institution, "Standards&Conferences:What is a Standard?", <http://www.bsigroup.com/en/Standards-and-Publications/About-standards/What-is-a-standard/> (Erişim 17.06.2010).

³⁵ Servet Koçak, Uluslararası Rekabet ve Yeni Arayışlar, Küreselleşme ve Türkiye'deki Kobilere Etkileri, **İstanbul Ticaret Odası Yayınları**, Yayın No 13, 2002, s. 47.

³⁶ İ. Taner Berkün, **Standardizasyon ve Türkiye'deki Uygulamaları**, Saim Toraman Matbaası, Ankara, 1975, s. xi.

³⁷ Orhan Küçük, **Standardizasyon ve Kalite**, Seçkin Kitabevi, Ankara, 2004, s. 17.

Standardizasyon, çok geniş bir kapsam içinde, “sınırsız gereksinimleri, kıt kaynakları en akılcı biçimde karşılayabilmek için kurallar koymak ve bu kuralları uygulamak” diye tanımlanabilir³⁸. Nitekim ISO standardizasyonu “belirli bir etkinlik ile ilgili olarak ekonomik fayda sağlamak üzere bütün ilgili tarafların yardım ve işbirliği ile belirli kurallar koyma ve bu kuralları uygulama işlemidir” biçiminde tanımlamaktadır³⁹.

ISO’ nun tanımını incelendiğinde Standardizasyon kavramı ile ilintili şu konuların vurgulandığı görülmektedir⁴⁰:

- Standardizasyonda; ekonomik alanda, bilimsel bir araştırma, bir deney, uygulama ile ilgili bir yöntem veya sosyal amaçlı bir çalışma yapılması esastır,
- Bu çalışma, üretici, tüketici gibi tüm ilgili tarafların ekonomik ve toplumsal yararını gözetmelidir,
- Belirli kurallar koyma ve uygulama çalışmalarında ilgililerin hepsinin katkıları ve işbirliği bulunmalıdır.

Standardizasyon esas itibarıyla mal ve hizmet üretiminde aranacak özellikleri ortaya koymakla beraber, diğer alanlarda (yönetim, yöntem vb.) da zaman zaman kullanılabilir⁴¹.

2.3 STANDARDİZASYONUN ROLÜ, ÖNEMİ VE YARARLARI

Bu başlık altında Standardizasyonun rolü, önemi ve yararları anlatılmaktadır. Standardizasyon sonucu elde edilmesi umulan genel yararlar kısaca yer verilmiştir. Anlatımın görece kısa tutulmasının nedeni; uluslararası otel işletmeciliği alanında uygulanan standartlardan elde edilmesi beklenen özgün yararların, anılan standartların ele alındığı kısımlarda yeniden incelenecek olmasıdır.

³⁸ Berkün, s.1.

³⁹ “Standardizasyon Nedir?”, **Standart Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 418, Şubat 1997, s. 144.

⁴⁰ Küçük, ss. 18-19.

⁴¹ Sedat Büyüksağış ve Rıfat Bozkurt, Doğaltaş Endüstrisinde Standardizasyon ve Kalite Kontrolünün Önemi ve Genel Uygulama Alanları, **Türkiye III. Mermer Sempozyumu Bildiriler Kitabı**, Aydın, 3-5 Mayıs, 2001, s. 352.

Standardizasyon günlük hayatımızda çok önemli bir rol oynayan ve aynı zamanda ülkelerin ekonomik gelişmelerine katkı sağlayan başlıca araçlardan biridir. Özellikle standartlar, insan sağlığı ve güvenliğinin en üst seviyeye çıkarılmasında, yaşam kalitesinin yükseltilmesinde, bölgesel ve uluslararası ticaretin gelişmesinde, çevre dengesinin sağlanmasında ve tüketicinin korunmasında büyük katkılar sağlamaktadır ⁴².

Standardizasyon tüketiciler için olduğu kadar, ekonomik ve sosyal amaçlı her kuruluşun da yararlanabileceği dinamik bir araçtır. İşletmelerin dört temel işlevinden biri olan pazarlama alanında da önemli bir yere sahip olan standardizasyon önemli bir pazarlama etkinliğidir. Gerek ulusal gerekse de uluslararası pazarlamada etkin olan standartlar ekonomik ve sosyal alanda da gittikçe yaygınlaşmaktadır. Nitekim günümüzde standartlar ürün ve hizmetlerin uluslararası ticaretinde ortak bir Dünya dili biçimini almıştır ⁴³.

Sanayi devriminden sonra, işletme düzeyinde başlayan standardizasyon çalışmalarının hızlanarak uluslararası düzeyde ele alındığı ve standart üretimin yaygınlaştığı görülmektedir. Standardizasyonun bu kadar çabuk gelişmesinin üreticilere, tüketicilere ve ulusal ekonomiye olduğu kadar uluslararası ekonomiye de gerçek anlamda ve önemli ölçüde yararlar sağlaması, çağdaş üretim tekniklerine uygun seri üretimin yaygınlaşması ile olanaklı olmuştur.

Standardizasyon, bütün ilgili tarafların yardımları, katılımları ve karşılıklı işbirliği ile gerçekleştirilmeli ve genel kabul görmelidir. Standardizasyon, toplumun her kesimine genel yarar sağlamasının yanı sıra, insan için yaşamsal öneme sahip olan çevrenin tahrip edilmeden yaşanabilir bir biçimde korunması için de çok büyük yararlar taşır.

⁴² Kenan Malatyalı, “Kalite Standartları”, **Dördüncü Kobi Zirvesi: Kobilerde Sürdürülebilir Rekabet Gücü ve İnovasyon**, Lütfü Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı, İstanbul, 13-14 Aralık 2006, s. 3.

⁴³ TSE. “**Ulusal Standardizasyon: Standardizasyonun Mahiyeti ve Önemi**” <http://www.tse.org.tr/Turkish/Standard/Genel.asp>, (Erişim 24.03.2009)

Standardizasyonun yararlarından en önemli üç tanesi ⁴⁴:

- Üreticilere yararları,
- Tüketicilere yararları,
- Ekonomik yararları, olarak sınıflandırılabilir.

Standardizasyon öncelikle üretimin belli bir plan ve program çerçevesinde yapılmasını sağlar. Özellikle ISO 9000 serisi standartlar ile üretim projesi ve yapılan her bir iş ayrı tanımlanarak süreçler standartlaştırıldığından, bütün işletme etkinlikleri standart hale gelir. Bu durum, işletmede çalışanların verimliliğini yükseltir. Bir bütün olarak işletmede kalite hâkim olur. Böylesi bir kalite, ürünü ifade ettiği gibi süreci de içine almaktadır. Belirli bir kalite düzeyinde üretilen her bir ürün talebin artmasına ve işletmenin daha karlı etkinlik göstermesini sağlayacaktır.

Standardizasyonun üreticilere sağladığı diğer yararlar ise ⁴⁵:

- Kayıp ve artıkların en az düzeye inmesine katkı sağlaması,
- Verimliliği ve hâsılayı arttırması,
- Taşıma ve depolamayı kolaylaştırarak stok maliyetlerini azaltması,
- Maliyetleri düşürmesi biçiminde sıralanabilir.

Standardizasyon ile tüketicilere sağlanan yararlar çok yönlüdür. Bu yararlardan en önemlisi “güvencedir”. Malların el değiştirdiği, hizmetlerin sunulduğu piyasalarda alış-verişler karşılıklı güvene dayalı olarak gerçekleşir.

Özellikle ticaret etkinliklerinin alıcı ve satıcı arasında karşılıklı bir güvene dayalı olduğu çağlarda satıcının kişiliği çok zaman alıcılar için bir güven unsuru olagelmıştır. Bu güven, tüketicilerin düşük bilinç düzeyinde olduğu ve haklarının yeterince korunmadığı geri kalmış ve gelişmekte olan ülkelerde önemini hala sürdürmektedir. Buna karşın günümüz çağdaş ekonomilerinde üretim ve pazarlamada vekillerin asılların yerini alması ile güven ve güvence duygusu yerini daha nesnel ve

⁴⁴ TSE. “Standart Çalışmaları: Standardizasyon Uygulamaları”
<http://www.tse.org.tr/Turkish/Standard/Genel2.asp>, (Erişim 24.03.2009).

⁴⁵ Ahmet Atıcı, “Hayatımız ve Standartlar”, **Standart, Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 574, Mart 2010, ss. 56-57

evrensel araçlara bırakmıştır. Bu araçların en önemlilerinden biri hiç kuşkusuz standardizasyon ve belgelendirme (Sertifikasyondur).

Standardizasyonun birim maliyetleri azaltması ürün fiyatlarını da düşürmektedir. Bu durum tüketicilere daha ucuz ürün sunulmasına olanak tanımaktadır. Standardizasyon sonucu ürün hakkında sağlanan bilgiler, tüketiciler için satın alma ya da kullanım sonrası hizmetlerden de yararlanma olanağı sağlamaktadır ⁴⁶.

Standardizasyonun tüketicilere sağladığı diğer yararlar ise aşağıdaki gibidir ⁴⁷.

- Can ve mal güvenliğini sağlar,
- Karşılaştırma ve seçim kolaylığı sağlar,
- Fiyat ve kalite yönünden aldanmaları önler,
- Ucuzluğa yol açar,
- Stresi önler,
- Ruh sağlığını korur,
- Tüketicinin bilinçlenmesinde etkili rol oynar.

Standardizasyonun üreticilere sağladığı en önemli yararlardan verimliliğin artmasına yardımcı olması yalnızca ilgili işletme ile sınırlı kalmaz. Standardizasyonun sağladığı içsel ve dışsal ekonomiler dalga dalga tüm ekonomiye yayılarak topyekûn bölge, ülke, hatta Dünya ekonomisine katkı sağlar.

Verimlilik ülke ekonomileri için yaşamsal bir önem taşımaktadır. Çünkü verimli üretim sonucu kıt kaynaklar etkin bir biçimde kullanılmış olacak ve ülke ekonomisi büyüyecektir. Büyümenin bir ülke ekonomisi için ifadesi bir yıl içerisinde elde edilen gayri safi hâsılanın bir önceki yıla göre net artış kaydetmesidir. Bu durumda faktör sahipleri sahip oldukları faktör miktarlarına koşut milli gelirden daha çok pay alacaklardır. Böylece ülkedeki emek, doğa, sermaye faktörlerine sahip

⁴⁶ Terence Robert ve Beaumont Sanders, “**International Organization for Standardization**”, Switzerland, 1972, ss. 22-23’den aktaran Küçük, s. 28

⁴⁷ TSE, <http://www.tse.org.tr/Turkish/Standard/Genel.asp>, (Erişim 24.03.2009).

olanlar ve bu üç faktörün yanı sıra girişimcilik özelliği taşıyanlar başarıları ölçüsünde daha çok refah sahibi olacaklardır.

Standardizasyonun ülke ekonomisine sağladığı diğer yararlar ise aşağıdaki gibi sıralanabilir⁴⁸:

- Kaliteyi teşvik eder, kalite seviyesi düşük üretimle meydana gelecek emek, zaman ve hammadde israfını ortadan kaldırır,
- Sanayiye belirli hedeflere yöneltir ve üretimde kalitenin gelişmesine yardımcı olur,
- Ekonomide arz ve talebin dengelenmesine yardımcı olur,
- Yanlış anlamaları ve anlaşmazlıkları ortadan kaldırır,
- İhracatta ve ithalatta üstünlük sağlar,
- Yan sanayi dallarının kurulması ve gelişmesine yardımcı olur,
- Rekabeti geliştirir,
- Kötü malı piyasadan siler.

2.4 STANDARDİZASYONUN KISA TARİHÇESİ

İnsanoğlu yaratıldığı günden bu yana karışıklıktan kurtulma ve belirli bir düzen oluşturma çabası içerisinde olmuştur. Bu düzenleme sürecinin doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmış olan standart ve standardizasyon olgusu insanlık tarihi kadar eskidir.

Standardizasyon olgusunun kabul edilişi ve ortak bir dil olarak benimsenmesi de bütün sosyal konularda olduğu gibi tarihi bir süreç sonucunda gerçekleşmiştir. Hatta standardizasyon kavramının ortaya konması ve benimsenmesinden sonra, önceleri standart adı altında sınıflandırılacak ancak adı konmamış uygulamalar ve doğal çevredeki standartlaştırılmış bütün unsurlar, standardizasyonun ilk uygulamaları olarak değerlendirilmiştir. Tarih öncesi çağın kalıntıları arasında

⁴⁸ TSE, <http://www.tse.org.tr/Turkish/Standard/Genel.asp>, (Erişim 17.09.2010).

bulunan bazı araç ve gereçlerin yapım tarihinin üzerinden yüzyıllar geçmiş olmasına rağmen boyut ve yapılarının belli standartlara uyduğu görülmektedir ⁴⁹.

Sümerler ve Mısırlılarda, standardize edilmiş şehir planlaması, su ve kanalizasyon tesisleri, ev inşaatı ile ağırlık ve diğer ölçülerin belirlendiği bilinmektedir. Babil kenti yakınlarında da 1, 2, 4, 8 vb. oranlarda artan ağırlık ölçüleri ile ondalık sisteme bölünmüş ölçü aletleri olduğu bulgulanmıştır. Bunların yanı sıra Mezopotamyalıların bugün de kullanılan kalıplarla seri olarak döktükleri kerpiçler, Sümerlerin çivi yazıları ve bunların yazıldığı tabletler, Babil’de M.Ö. 4000 yıllarında üretilen malların standart olması ve bunların üzerine konulan etiketler tarih sürecinde standardizasyona ilişkin önemli örneklerdir. Bu örnekler Mısır Piramitleri, M.Ö. Hindistan’da kullanılan tuğlalar ve aynı çağlarda İsrail’de yapılmış çanak ve çömlekler ile zenginleştirilebilir ⁵⁰.

Dünyada standardizasyona yönelik ilk çalışmalar 1800’lü yılların son çeyreğinde elektroteknik sektöründe başlamıştır. Standardizasyon alanındaki en önemli olgu 26-27 Haziran 1906 tarihinde yapılan toplantıda Uluslararası Elektroteknik Komisyonunun (IEC) kurulmasıdır. Bu organizasyonun amacı Avrupa Ülkeleri arasında giderek artan ticaret çerçevesinde, farklı ülkeler arasında sektöre yönelik kurallar konusunda işbirliğinin ve görüş alış verişinin sağlanmasını temin etmektir. Bunu izleyen yıllarda standardizasyon çalışmaları çok sayıda ülkede milli seviyede standardizasyon kuruluşlarının oluşturulması ve elektroteknik sektör dışındaki konularda benzer amaçlarla standardizasyon çalışmalarının yapılmasına yönelik olarak ISO’nun 1947 yılında kurulması ile devam etmiştir ⁵¹.

2.4.1 Türkiye’deki Standardizasyon Etkinlikleri ve TSE

Türkler de Anadolu toprakları üzerinde egemenlik kurduklarında, her alanda bugün dahi önemli sayılabilecek uygarlık örnekleri vermişlerdir. Standart konusu da

⁴⁹ Küçük, ss. 18-20.

⁵⁰ Küçük, s. 21.

⁵¹ Mehmet Özkan, “Mal ve Hizmetlerin Üretimi, İthalatı ve İhracatında Standardizasyonunun ve Denetimin Önemi ve Ülke Politikaları” II. Ulusal Hidrolik Pnömatik Kongresi ve Sergisi, **Türkiye Makine Mühendisleri Odası Yayını Yayın No E/2001/278-2**, 2001, s.121

bunlar arasındadır. Yaklaşık beş yüzyıl önce Bursa, Edirne, Sivas, Erzurum, Diyarbakır, Çankırı, Aydın, Mardin, Karahisar, Musul, Rize, Amasya, İçel, Arapkir, Karaman ve daha pek çok yerin mahalli özelliklerine ve üretim çeşitlerine göre standart kuralları konulmuş ve ciddi olarak uygulanmıştır. 1502 tarihinde zamanın padişahı Sultan II. Bayezid tarafından çıkarılan "Kanunname-i İhtisab-ı Bursa", bu gerçeği doğrulayan en eski yazılı belgedir⁵².

Günümüz Türkiye'sinde standartlar Türk Standartlar Enstitüsü (TSE) tarafından düzenlenmektedir. TSE; her türlü madde ve mamuller ile usul ve hizmet standartlarını yapmak amacıyla 18.11.1960 tarih ve 132 sayılı kanunla kurulmuştur. Enstitünün ilgili olduğu bakanlık Sanayi ve Ticaret Bakanlığıdır. Enstitü, tüzel kişiliğe haiz, özel hukuk hükümlerine göre yönetilen bir kamu kurumudur. Kısa adı ve markası TSE'dir. Bu marka çeşitli şekillerde gösterilir. Türk Standartları Enstitüsü'nün izni olmadan bu marka hiçbir şekil ve şart altında kullanılamaz. Yalnız Türk Standartları Enstitüsü tarafından kabul edilen standartlar Türk Standardı adını alır. Bu standartlar gönüllü olup, standardın ilgili olduğu bakanlığın onayı ile zorunlu kılınabilir. Bir standardın zorunlu olabilmesi için Türk Standardı olması şarttır. Zorunlu kılınan standartlar Resmi Gazete'de yayımlanır⁵³.

TSE kuruluş yasasının kendisine verdiği "standartlara uygun ve kaliteli" üretimi teşvik edecek her türlü çalışmayı yapma ve bunları düzenleme görevini yerine getirmektedir. TSE standardizasyon etkinliğinin yanı sıra kalite konusuna da eğilmiş ve bu alanda son yıllarda yoğun bir çaba ortaya koymaya başlamıştır. Bu çabalarına koşut Avrupa Kalite Örgütü (EOQ) üyesi olarak kalite alanındaki gelişmeleri yakından izlemektedir. Ayrıca TSE, IEC ve Avrupa Standart Kuruluşları (CEN ve CENELEC) üyesidir⁵⁴.

TSE, sistem ve personel belgelendirme etkinliklerinin Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK), Hollanda Akreditasyon Kurumu (RvA) ve EOQ tarafından akredite edildiğini ve ülkemizin çağdaş yönetim sistemleri anlayışı açısından geri

⁵² TSE, <http://www.tse.org.tr/Turkish/Standard/IlkStd.asp>, (Erişim 17.09.2010).

⁵³ TSE, <http://www.tse.org.tr/Turkish/tse/kurulus.asp> (Erişim 16.03.2009).

⁵⁴ TSE, "TSE ve Yönetim Sistemleri", **Standard Ekonomik ve Teknik Dergi**, sayı 527, 2005, s. 23.

kalmaması için olanaklar ölçüsünde her türlü çaba ortaya koyduğunu ifade etmektedir. Bu çabaların yanı sıra günümüz ekonomik, teknolojik gelişmeleri ve AB uyum süreci kapsamında TSE tarafından:

- TS-EN-ISO 9001 Kalite Yönetimi
- TS-EN-ISO 14001 Çevre Yönetimi
- TS 18001 OHSAS-İşsağlığı ve Güvenliği Tehlike Analizi
- TS 13001 HACCP-Kritik Kontrol Noktaları Analizi (HACCP)
- TS-EN-ISO 13485 Tıbbi Cihaz Üreticileri İçin Kalite Yönetim Sistemleri
- TS-EN-ISO 17799-2 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve
- ISO 22000 Gıda Güvenliği konularında belgelendirme ve eğitim verilmektedir⁵⁵.

2.4.2 Avrupa Standardizasyon Etkinlikleri ve CEN

Avrupa Birliği daha iyi düzenlemeler geliştirmek, yasamayı basitleştirmek, kuruluşlar arasında rekabeti arttırmak ve ticaretin önündeki uluslararası engelleri kaldırarak Lizbon hedeflerine ulaşmak amacındadır. Bu amacın gerçekleştirilebilmesi standardizasyon ile olanaklı olmaktadır. Zira 31 ülkenin üreten, tüketen ve düzenleyen örgütleri arasında uyumlu bir düzeni sağlamak hayal edilebilenden daha zor bir süreçler zincirini gerektirmektedir.

Avrupa standardizasyon politikası bazı yasal belgelere dayanır⁵⁶. Bunlar; 7 Mayıs 1985 tarihli konsey kararı, Yönerge 98/34, Yönerge 98/48 EC'dir.

Avrupa'daki standartların çoğu Avrupa Standartları'ndan meydana gelmektedir. Uluslararası standartların payı ulusal düzeyde geliştirilen ulusal standartların hemen hemen hiç mevcut olmayışı sebebiyle giderek artmaktadır. Avrupa Standartları ulusal standartlar arasındaki uyumsuzlıklardan ortaya çıkan

⁵⁵ TSE, "TSE ve Yönetim Sistemleri", **Standard Ekonomik ve Teknik Dergi**, sayı 527, 2005, ss. 23-24

⁵⁶ Karine Iffour, NORMAPME, European Union, "Phare Business Support Programme III of the European Union for Bulgaria, Croatia, Romania, Turkey, UAPME-SME FIT II, **Training Tool**, Standardization and Certification, s. 3.

http://www.smefit.eu/IMG/pdf/Standardisation_and_Certification.pdf (Erişim, 18.09.2010).

teknik ve ticari engelleri ortadan kaldırmak suretiyle AB iç pazarının oluşturulmasında önemli bir rol oynamıştır. Avrupa Standartlarının AB ve tek pazar içerisinde tek örnek kullanımı, farklı ulusal teknik tasarıların, ilgili test ve belgelendirme gereksinimlerinin gereksiz tekrarlarını ortadan kaldırmaktadır. Firmalar, ortak standartların parça ve bileşen satın alım maliyetlerini azaltmasını ve birlik içerisindeki piyasaların işletilebilir kalmasını istemektedir. Standartlar pazara etkili bir ticari dil kazandırırken standardizasyon süreci ile ilişkilendirilen test ve sertifikalar, ticari ortaklar arasında itimat ve güven inşa etmenin bir yolu olarak görülmektedir ⁵⁷.

Avrupa Birliğinde yetkili standardizasyon örgütleri Avrupa Standartlar Komitesi (Comité Européen de Normalisation-European Committee for Standardization-CEN-), Avrupa Elektroteknik Standartlar Komitesi (Comité Européen de Normalisation Électrotechnique- European Committee for Electrotechnical Standardization-CENELEC-) ve Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsüdür (European Telecommunications Standards Institute- ETSI-). CEN birliğin ana standart sağlayıcısı ve teknik spesifikasyon geliştiricisidir. CEN ve CENELEC, AB çapında elektronik alanında standardizasyon etkinliklerine yön verir iken, ETSI iletişim alanındaki standartların oluşturulmasındaki yetkili kurumdur. Birliğin 98/48 EC yönergesi gereğince CENELEC ve ETSI'nin ilgi alanları dışında kalan tüm standartlarla ilişkin planlama, taslak hazırlama ve benimseme yetkisi CEN'e verilmiştir ⁵⁸.

CEN'e bağlı 31 ülke hep birlikte AB'nin gönüllü standartlarının oluşturulması için çabalamaktadırlar. Bu standartlar aynı zamanda üye 31 ülkede geçerli oldukları için ulusal birleşik standart olma özelliği taşımaktadırlar. Her bir ülkede uygulanan tek bir standart ile ürünler daha uzak ülkelere ulaşabilirken, daha düşük geliştirme ve test maliyetlerine katlanılmaktadır. AB içinde kabul edilen herhangi yeni bir standart, var olan bir başka standart ile çelişiyor ise eskisi derhal yürürlükten kalkmaktadır.

⁵⁷ Iffour, s.3

⁵⁸ European Committee for Standardization, "About Us"
<http://www.cen.eu/cen/AboutUs/Pages/default.aspx>, (Erişim 18.09.2010).

AB uluslararası ticaretinin büyük ölçüde topluluk üyesi ülkeler arasındaki ticareti temsil ediyor olmasına rağmen, AB standartları ve uluslararası standartlar arasındaki ilişki bir gereksinim olarak ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, AB ve uluslararası standart kuruluşları, AB ve topluluk üyesi ülke standartları arasındaki işbirliğine yönelik ilkeleri düzenleyen iki sözleşme imzalanmıştır. Viyana sözleşmesi CEN ve ISO arasındaki işbirliğini, Dresden sözleşmesi ise CENELEC ve IEC arasındaki işbirliğini düzenlemektedir. Amaç, Standardizasyon projelerinde genel bilgi değişimi ve projelere tarafların katılımını sağlamaktır. Tüm bunların ötesinde anılan sözleşmelerle, uluslararası standartlar (ISO) hiçbir değişiklik yapılmaksızın AB standardı haline almaktadır⁵⁹.

2.4.3 Uluslararası Standardizasyon Etkinlikleri ve IEC

Geçen yüzyılın ortalarında standardizasyon etkinlikleri genel olarak ulusal düzeyde yoğunlaşmıştır. Bu dönemde madde, mamul, malzemeler ve hizmetlerin pazara arzı ile ilgili özelliklerin ve deney metodlarının tespiti, rasyonalizasyonu, standardizasyonun temel amacıydı. Ancak yüzyılın ortalarında Dünya ticaret hacminde görülmeye başlanan artış, teknolojiye gelişme ve daha gelişmiş mamullerin piyasaya arzı uluslararası standardizasyon çalışmasına duyulan gereksinimi arttırmıştır. Sonuçta Uluslararası Standartlar Örgütü ve Uluslararası Elektroteknik Standartlar Örgütü kurulmuştur⁶⁰.

ISO, IEC çalışma alanına giren elektrik ve elektronik mühendisliği konuları dışında, bütün teknik ve teknik dışı dallardaki standartların belirlenmesi çalışmalarını yürütmek amacıyla 1946 yılında İsviçre'nin Cenevre kentinde kurulmuştur. ISO'ya üye ülkelerin sayısı 162'dir. Organizasyon üyesi olan ulusal birimler kendi ülkelerinde standartlar konusunda en yetkili kuruluşlardır. Her ülke örgütte yetkili bir organ tarafından temsil edilmektedir⁶¹.

⁵⁹ Iffour, ss. 4-5.

⁶⁰ Halil Savaş, Avrupa Birliği Standardizasyon Kurumları ve CE İşareti, "Çukurova Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi, Cilt4, sayı2, 2003, s. 126

⁶¹ Wikipedia, "ISO: Standart" http://tr.wikipedia.org/wiki/ISO_%28standart%29, (Erişim 19.09.2010).

Standardizasyon, ölçme, adlandırma ve yabancı adları çeşitli dillere çevirmeyle, makinelerin, deney yapanların, aletlerin, işlemlerin, yüzeylerin, malzemelerin ve parçaların taşınması gereken özelliklerin ve bu özelliklerin arz edilme biçiminin tespiti gibi konular ISO' nun etkinlik alanına girer. Bu örgüt talep üzerine özel bir bilimsel standart konusunu çözüme bağlamak üzere uluslararası teknik komiteler kurarak bu komitelerin çalışmalarının neticelerini Uluslararası Standart (IS) olarak yayımlar. Teknolojik gereksinimlerden dolayı ISO standartları, her beş yılda bir gözden geçirilir ve gerekli değişiklikler yapılır.

Standartların oluşumu bir endüstri sektörünün içerisinde başlar. Sektör içerisinde ilgili bir kuruluş ülkede Standardizasyondan sorumlu ISO üyesi olan kuruluşa müracaat eder. Örneğin, bu istek bizim sanayicimizden kaynaklanıyorsa, bu müracaat TSE'ye yapılmak zorundadır. ISO üyesi olan bu kuruluş bu talebi ISO' ya sunar. Bu noktadan itibaren altı aşamadan geçerek uluslararası standart oluşturulur⁶²:

1. Aşama: Teklif,
2. Aşama: Hazırlık çalışmaları,
3. Aşama: Komisyon çalışmaları,
4. Aşama: İlk oylama,
5. Aşama: Nihai oylama ve kabul,
6. Aşama: Yayınlama.

1. Aşama; teklif: Bu aşamada söz konusu konuda uluslararası bir standarda ihtiyaç olup olmadığı incelenir. 223 teknik komite içerisinde ilgili guruba teklif iletilir ve alt çalışma gurubu üyeleri de dâhil olmak üzere konunun programa alınıp alınmaması oylanır. Çoğunluğun kabul etmesi ve en az beş üyenin çalışmaları yürütmek üzere görev almayı kabul etmesi halinde teklif kabul edilmiş sayılır. Gurup içerisinde bir kişi proje yöneticisi olarak seçilir.

2. Aşama; hazırlık çalışmaları: Uzmanlardan kurulu olan alt çalışma gurubu standart ile ilgili taslak çalışmalarını yürütür. Taslak nihai şeklini aldıktan sonra, alt

⁶²Ahmet Nuri Ceranoğlu, "Hidrolik Pnömatik Sektöründe Üretimin, İthalatın ve İhracatın Sorgulanması, Denetimi ve Standardizasyonu", II. Ulusal Hidrolik Pnömatik Kongresi Ve Sergisi Bildiri Kitabı, **Makine Mühendisleri Odası yayımları**, Yayın No: E/2001/278-2, İzmir 2001, ss. 117-118.

çalışma gurubunun bağı olduğu teknik komite içerisindeki bir üst kurula olgunlaştırma çalışmalarının yürütülmesi için gönderilir.

3. Aşama; komisyon çalışmaları: Hazırlanmış olan bu taslak, ISO genel sekreterliğince kayda alınır ve ilgili teknik komitenin tüm katılımcı üyelerine görüş bildirmeleri ve gerekirse de oylamaları için gönderilir. Gelen görüşler doğrultusunda birden çok taslak oluşturulabilir. Üzerinde fikir birliğine ulaşılan en son taslak artık uluslararası standart taslağı, (Draft International Standard, kısaca DIS), olarak adlandırılır.

4. Aşama; ilk oylama: Hazırlanan DIS genel sekreterlik tarafından bütün ISO üyesi ülkelere gönderilir ve beş aylık bir süre içerisinde oylarıyla birlikte görüşlerini bildirmeleri istenir. Teknik komite katılımcı üyelerinin 2/3'ü tarafından kabul edilmiş ve verilen oylarının içindeki %25'i aşmayan ret oyuna sahip bir Uluslararası Standart Taslağı artık Nihai Uluslararası Standart Taslağı (FDIS) olarak anılır. Bu kabul şartları oluşmamışsa uluslararası standart taslağı bu taslaktan mesul ilk teknik komiteye gerekli ilave çalışmaların yapılması ve yeni uluslararası standart taslağının hazırlanması için geri gönderilir.

5. Aşama; nihai oylama ve kabul: FDIS, ISO genel sekreterliği tarafından bütün üye ülke kuruluşlarına iki ay içerisinde kabul/ret oylaması için gönderilir. Bu aşamada gelen görüşler ilerde yapılacak ilk taslak gözden geçirme çalışmalarında dikkate alınmak üzere kayda geçirilir. Teknik Komite katılımcı üyelerinin 2/3'ü tarafından kabul edilmiş ve bu nihai oylamada da %25 den az ret oyu almış bir FDIS artık Uluslararası Standart haline almıştır. Bunun dışındaki bir durumda ise FDIS, onu hazırlayan ilk teknik komiteye ret oylarını gerekçeleri ile birlikte iade eder ve bu gerekçeler doğrultusunda yeniden hazırlanmasını ister.

6. Aşama; yayınlama çalışmaları: Uluslararası Standart haline gelmiş olan ISO genel sekreterliğine yayınlanmak üzere gönderilir.

Uluslararası Standartlar, her beş senede bir ilgili teknik komiteler ve alt çalışma guruplarınca gözden geçirilir ve aynen devamına, değişikliklerin yapılmasına veya kaldırılmasına karar verilir.

2.5 KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE STANDARDİZASYON ÇABALARI

Turizm sektöründeki gelişmeler günümüzde bu sınıflandırma standartlarının artık karşılaştırılabilir ortak bir sistemle yapılmasını zorlamaktadır. Geçtiğimiz elli yıllık sürede ulusal ve uluslararası seyahatlerin çok artması, dünya çapında otel sınıflandırmalarının nasıl karşılaştırılacağı sorusu birçok kamu ve özel sektör ilgilisi tarafından düzenli olarak sorulmasına yol açmıştır. Bu gelişme üzerine WTO 2001 yılı programında sınıflandırma ile ilgili bir çalışma yapılabilmesi için yer vermiştir ⁶³.

Bu gelişmeden önce turizm alanında standardizasyon ile ilgili bir dizi toplantı da COPOLCO (ISO Commite For Consumer Policy-Uluslararası Standartlar Örgütü Tüketici Komitesi) tarafından düzenlenmiştir. 30-31 Mayıs 1995'te Çin'in başkenti Pekinde düzenlenen "Hizmetler-Uluslararası Standardizasyonda Karşılaşılan Güçlükler" isimli fikir üretme (workshop) toplantısı hizmetler için uluslararası geçerliliği olan standartların oluşturulması konusunun ele alındığı öncü çalışmalardan birisidir ⁶⁴. Söz konusu toplantıda hizmet işletmelerinde standardizasyonun ne için gerekli olduğu ve gerçekleştirilebilme olasılığı ve uluslararası düzeyde ne ölçüde uygulanabileceği soruları tartışılmıştır ⁶⁵.

COPOLCO bu fikir üretme toplantısında ulaşım, bankacılık, seyahat, sağlık, iletişim, oteller ve restoranlar gibi hizmet işletmelerinde geliştirilebilecek ve uygulama olanağı bulabilecek bir takım standartların geliştirilmesi konusunu irdelemiştir. Toplantıda görüş bildiren konuşmacılar turizm endüstrisinde standartlaşmanın bir zorunluluk olduğunu bildirerek bu konudaki çalışmalar için var olan ulusal ya da kültürel engellerin aşılabilir olduğunu vurgulamışlar ⁶⁶.

⁶³ IH&RA, "The Joint WTO & IH&RA Study On Hotel Classification", 2004, s. 2

⁶⁴ Osman Avşar Kurgun, TS-EN-ISO 9000 Kalite Güvence Standartlarının Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Uygulanması, DEÜ, SBE, Turizm İşletmeciliği ABD., **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, 1999, İzmir, s. 44

⁶⁵ ISO, "Consumer Questions: Are Standards Needed For Service Industry" **ISO Bulletin**, Volume 26, No. 4, April-1995, s. 7-8.

⁶⁶ ISO Bulletin, s. 8

Pekin’de düzenlenen bu toplantıya Türkiye’den de katılım olmuştur. COPOLCO’nun düzenlediği bu toplantının diğer katılımcıları ise; WTO, Avrupa Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD), Fransa Standartlar Kurumu (AFNOR) ve Çin temsilcileridir.

Otel işletmelerinde standardizasyon için kaydedilen bir diğer önemli gelişme de 31 Mart-1 Nisan 1998 tarihleri arasında Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ) desteğinde düzenlenen toplantıdır ⁶⁷. ISO ve DTÖ’ nün birlikte düzenlediği “Açık küresel pazarlar için hizmet standartları” konulu bu toplantı Singapur Mandarin otelde gerçekleşmiştir. Bu seminerin ana amacı yaygın hizmetler sektöründeki sağlayıcıların (turizm, bankacılık, finansal muhasebe, mühendislik danışmanlığı, eğitim vb.) iş gördükleri alanlarda güçlenmelerini ve uluslararası ticaret hacimlerini arttırmayı sağlayacak uluslararası standart gereksinimlerini karşılamaktır. Toplantıda farklı sektörlerde halen var olan başarılı standartlar sunulurken, ISO düzeyinde işlerin nasıl yürütüldüğü de ana hatlarıyla anlatılmıştır ⁶⁸.

Hizmet sektöründen akademisyen ve sektör temsilcisi 211 kişinin katıldığı toplantıda katılımcıların geldikleri ülkeler sırasıyla; Avustralya, Kanada, Çin, Kolombiya, Fiji, Fransa, Almanya, Hong-Kong, Endonezya, İran, Japonya, Kore, Malezya, Meksika, Nepal, Papua Yeni Gine, Tayland, Rusya, Tunus, Amerika ve Vietnam’dır. Uluslararası otelcilik hizmetlerinde standartlara olan gereklilik ve belirlenmelerinde üzerinde önemli durulması gerekli noktalar ise aşağıdaki gibi belirlenmiştir ⁶⁹:

- **Kat hizmetleri ve önbüro:**
 - İşaretler: milliyetini dikkate almadan tüm turistik tüketicilerin kolayca anlayabileceği ortak simgeler geliştirilmelidir. Sıcak — soğuk su, rahatsız etmeyeniz uyarısı ya da telefon santralinin ve resepsiyonun iç hat numaraları standartlaştırılmalıdır.

⁶⁷ ISO, www.iso.org Report of the PASC Survey On The Need For International Standards On Hospitality And Exhibition Management Standards, WG/Final Report To Council Item 6.4_A3, s.1. (Erişim, 09.04.2009).

⁶⁸ World Trade Organization (WTO), “News; Service Standards For Open Global Markets”, http://www.wto.org/english/news_e/news98_e/iso.htm (Erişim, 09.04.2009).

⁶⁹ Kurgun, ss. 45-47

- Rezervasyon: tüm otellerde ortak kullanılacak bir rezervasyon formunun geliştirilmesi gereklidir.
- **Terminoloji:** Otel çalışanlarının otele ait durum ve koşulları kolaylıkla algılayabilmesini sağlayabilecek ortak bir terminoloji kabul edilmelidir. Örneğin, odaların tanımlanmasına ilişkin terminoloji gibi alanlarda bir standardizasyon sağlanmalıdır.
- **Eğitim:** Tüm çalışanların yabancı dil eğitimleri ve bilgileri konusunda ortak bir düzey sağlanmalıdır.
- **Güvenlik:** Otellerin güvenlik sistemleri için belirli standartlar oluşturulmalıdır. Özellikle yangın güvenliği için duman detektörleri ve tavadan su serpiciler gibi temel elemanlar dikkate alınmalıdır. Ayrıca yangın durumunda çıkışları işaret eden levhaların biçimleri standardize edilmeli ve görünür noktalara konulması sağlanmalıdır.
- **Voltaj ve elektrik fişleri:** Özellikle iş için seyahat eden turistik tüketiciler tarafından önemle vurgulanan bir noktadır. Tüm otellerde bu konularda Standardizasyon sağlanmalıdır.
- **Sağlık:** Otellerdeki hava ve su kalitesine de standartlar getirilmelidir.
 - **Yiyecek — İçecek:** Yiyecek — içeceklerin ve çalışanların temizliği mutfak ve restoran malzemelerinin temiz tutulması gereklidir. Ayrıca mutfak ve restoran çalışanlarının ortak bir üniforma giymeleri sağlanarak genel sağlık kontrollerini yaptırımları belirli bir standarda bağlanmalıdır.
 - **Güvenlik:** Mutfak ve restoran alanında güvenli ve çalışma verimliliğini artıracak bir çalışma ortamını oluşturulmasına ve fiziksel planlamanın gerçekleştirilmesine ilişkin standartlar ortaya konmalıdır.
 - **Eğitim:** Mutfak ve restoran çalışanlarının belirli bir eğitim düzeyinde olmasını ve belirli bir saat eğitim almasını sağlayacak eğitim programlarının oluşturulması ve buna ilişkin standartların belirlenmesi gereklidir.
 - **Satın alma:** Satın alınan malzemelerin kaliteli olmasını sağlayacak standart bir satın alma sürecinin oluşturulması gereklidir. Ayrıca tedarikçilerle ilişkilerin kurulmasında standartlar belirlenmelidir.

- **Performans ve ürün değerleme:** Otel işletmeleri çalışanların performanslarının belirlenmesi ve ürün değerleme yöntemlerinde belirli bir standarda uygun hareket edilmesi gereklidir.

Pasifik Bölgesi Standartlar Kongresi (Pacific Area Standards Congress-PASC-) toplantısına katılanlar ağırlama endüstrisinde uluslararası standart uygulamalarının:

1. İşgören verimliliğini arttıracığı,
2. Konuk doyumunu yükselteceği,
3. Dil güçlüklerinin aşılmasını sağlayacağı,
4. Emniyet ve güvenliğin korunacağı,
5. Firma gelişimine (büyümesine) ve pazar tanınırlığının sağlanacağı konularında büyük bir mutabakat sağlamışlardır.

Katılımcılar otel işletmeleri ile yakın ilişkili olan kat hizmetleri, önbüro ve yiyecek-içecek gibi alanlarda uluslararası standartların yararlı olacağına olan inançlarını dile getirmişlerdir.

Küresel pazarlar için hizmet standartları toplantılarının devamı 14-15 Ekim 1998'de Arjantin'de, 01-04 Kasım 1988 tarihinde ise Paris'te düzenlenmiştir. Her iki toplantının temel konusu hizmet işletmelerinde standardizasyon olarak belirlenmiştir. Gerçekleştirilen bazı uygulamalar tartışılmış ve yeni öneriler gündeme getirilmiştir. Tüm toplantılar ISO ve WTO tarafından gerçekleştirilmiştir ⁷⁰.

2.5.1 Dünya'da Konaklama İşletmeleri Sınıflandırma abalarının Gelişimi

Geçtiğimiz elli yıl içinde ulusal ve uluslararası seyahatlerde kaydedilen baş döndürücü gelişme, dünya genelinde otel işletmeleri sınıflandırmasının nasıl yapılacağı sorusunun çeşitli kamu ve özel sektör temsilcileri tarafında sürekli bir biçimde sorgulanmasına yol açmıştır. Sonuç olarak konaklama işletmelerinin

⁷⁰ Kurgun, s. 47.

sınıflandırılması önceki başlıkta anlatıldığı gibi WTO gündemine girmiş ve 2001 yılı çalışma programına alınmıştır⁷¹.

Bu gelişmeler, konaklama sınıflandırma sistemleri ile ilgili karşılaştırmalı bir analizin (konaklama sınıflandırma ya da derecelendirmeleri için resmi belirleme) WTO'nun 2000-2001 yılı programında bölüm 7, kısım B altında (dokümantasyon) özgün resmi bir proje (Activity 12: National Tourism Legislation; Etkinlik 12: Ulusal Turizm Yasası) olarak yer almasına yol açmıştır.

WTO Kalite Destek Komitesi 12-13 Nisan tarihlerinde İspanya'nın başkenti Madrid'te yaptığı 4. toplantısında şunları kabul etmiştir; turizmde günümüz değişen düzenleyici koşullarında, hükümetlerin turizm sektörü üzerindeki yetkilerinin azaltılması ve konaklama işletmeciliğinde görülen çeşitli gönüllü kalite standartlarının ve otel sınıflandırma sistemlerinin:

- a. Endüstride yer alan bazı kesimlerce, söz konusu sistemlerin (özellikle) devlet tarafından oluşturulduğu ve denetlendiği ülkelerde haksız rekabete yol açtığı ve pazara müdahale edildiği iddia edilmektedir,
- b. (Söz konusu sistemler) Geleneksel sınıflandırma göstergesi olarak tüketiciler için bir rehber rolü oynamayı devam ettirmektedir,
- c. Ama uluslararası uyumluluktan ve sorumluluktan yoksun olmaları nedeniyle tüketicilerin akıllarını karıştırmaktadırlar,
- d. Birçok gelişmekte olan ülke tarafından özellikle de küçük ölçekli işletmeler açısından turist gönderen ülkeler ile uyumluluğu sağlayabilmek için düzenleyici bir önlem olarak talep edilmektedirler.

Kalite Destek Komitesi yukarıda sıralananları göz önünde bulundurarak, WTO sekreterliğinden var olan sınıflandırma sistemleri ile ilgili dünya çapında bir çalışma yapmasını talep etmiştir. Bu çalışmanın odaklandığı konular aşağıdaki gibidir⁷²:

- a. Benzer sınıflandırmalarda hâkim olan ortak nitelikleri tanımlamak,

⁷¹ IH&RA, The Joint WTO & IH&RA Study On Hotel Classification, s. 2.

⁷² IH&RA, The Joint WTO & IH&RA Study On Hotel Classification, ss. 4-5.

- b. Otel ve benzer konaklama işletmeleri derecelendirmesi yapmak ilgili taraflar için referans değeri olarak kabul edilebilecek asgari uluslararası kıstasları oluşturmak,
- c. Sınıflandırma için önerilen yöntem ve kuralları tanımlamak,
- d. WTO'nun var olan çeşitli sınıflandırma tipleri (gönüllü, tüzel, endüstri denetimli, devlet denetimli, vb.) ile ilgili konumunu hazırlamak ve otel hizmetlerinin serbestçe pazarlanması ve haksız rekabet için bir engel olarak kullanılmasına engel olmak.

Aynı komite bu etkinliğin sektörün işlerlikte olan temsilcileri tarafından yakın bir biçimde eşgüdümlemesini ve başlangıç olarak WTO'nun üyesi IH&RA tarafından yürütülmesini güçlü bir biçimde önermiştir. Söz konusu komitenin önerisi 28-30 Kasım 2000 tarihinde Madrid'te yapılan 63. ve 64. oturumlarında WTO icra kurulu tarafından aynen kabul edilmiştir. Bu öneriye dayanarak WTO genel sekreteri resmi olarak IH&RA'ya başvurmuştur. Her iki taraf arasında birçok toplantı ve mektup teatisi yapılmıştır. İşte tam bu sırada yukarıda da vurgulandığı gibi, IH&RA her hangi yeni bir iş üstlenilmeden önce, yeni bir projenin ilk aşaması olarak dünya çapında var olan sınıflandırma sistemlerinin gözden geçirilmesi ve yerkürede var olan tüm ulusal otel birliklerinin konu ile ilgili deneyim ve uzmanlığından yararlanmayı önermiştir. Bunun üzerine WTO, IH&RA'yı konu ile ilgili uzman olarak atamıştır. IH&RA, 2001 yılı ocak ayında iki konuda işbirlikteliğine hazır oldukları konusunda WTO'yu resmen bilgilendirmiştir:

1. Var olan otel sınıflandırma sistemleri ile ilgili bir durum raporu hazırlamak,
2. Böylesi bir sınıflandırma sistemi için karşılaştırmalı bir analiz ve yorum araştırması yapmak ve işlevlerini saptamak.

Çalışmanın sonucundan anlaşılan, WTO'nun kalite komitesi tarafından ana hatları belirlenen önerileri ışığında her iki örgütünde bu etkinliği üstlenme ve izleme olanaklarının irdelenmesi halinde önerilerin değerinin arttıracaktır.

Konaklama sınıflandırma sistemleri farklı bir dizi gereksinimi karşılamak için oluşturulmuştur. Sınıflandırma için güdülen 5 temel amaç şöyledir ⁷³:

1. **Standardizasyon:** Alıcı ve satıcılar için düzgün bir seyahat pazarı dağıtım sistemi yaratmaya yardımcı olabilecek evrensel bir hizmet ve ürün kalitesi oluşturmak.
2. **Pazarlama:** Destinasyon tanıtmanın bir aracı olarak bir destinasyondaki otellerin tür ve çeşidi hakkında öneride bulunmak ve pazardaki sağlıklı rekabeti teşvik etmek.
3. **Tüketiciyi koruma:** Otellerin sınıf ve derecelerinin gerektirdiği en az konaklama, tesis ve hizmet standartlarının karşılanmasını güvence altına almak.
4. **Gelir yaratma:** Lisans, rehber kitap vb. satışlarından gelir sağlamak.
5. **Denetim:** Genel endüstri kalitesinin denetimi için bir sistem oluşturmak.

Yukarıda anlatılanlar konaklama işletmelerinde standardizasyonun temellerini teşkil etmiştir. Ancak yapılan çalışmaların somut çıktısı 2003 yılında kabul edilen ve yalnızca konaklama işletmeleri ve anılan işletmelerin sundukları ürün ve hizmetlerin tanımlandığı bir sözlük (terminoloji) standardı olmaktan öte önemli bir yönetsel ve/ya da örgütsel yaklaşım getirmemiştir.

Kısaca terminoloji standardı olarak anılan bu standart, sekreteryası ISO Teknik Yönetim Kurulu işbirliği ile Alman Standartlar Enstitüsü tarafından tutulan, Avrupa Birliği Standardizasyon Örgütü, 329 Turizm Hizmetleri Teknik Komitesince (TC 329 Tourism Services) hazırlanmıştır. Bir Avrupa Standardı olan Terminoloji standardı, turizm endüstrisinde ortak biçimde kullanılan bir dizi terimin tanımlamalarını içermekte ve “ISO 18513:2003, Turizm Hizmetleri, Oteller ve Diğer Konaklama Çeşitleri Terminoloji Standardı” olarak adlandırılmaktadır ⁷⁴.

⁷³ Gee, s. 386.

⁷⁴ TSE, TS EN ISO 18513:2003 **Turizm Hizmetleri- Oteller ve Diğer Konaklama Çeşitleri Terminoloji- Standardı**, Ankara, Nisan 2004.

2.5.2 ISO 18513:2003 Turizm Hizmetleri- Oteller ve Diğer Konaklama Çeşitleri Terminoloji- Standardı

Terminoloji standardı bağlayıcı olduğu, CEN ve CENELEC iç işlerliği kurallarına göre Almanya, Avusturya, Belçika, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Finlandiya, Fransa, Yunanistan, Macaristan, İzlanda, İrlanda, İtalya, Lüksemburg, Malta, Hollanda, Norveç, Portekiz, Slovakya, İspanya, İsveç, İsviçre ve İngiltere standardı uygulamakla yükümlüdürler. Anılan 27 ülke bu Avrupa standardını ya tıpkı yayımlanarak, ya da aynen onayarak en geç 2004 yılının Nisan ay'ı sonuna dek Ulusal Standart statüsünü kavuşturulmak ve var ise çelişen Ulusal Standartlarını Nisan 2004 sonuna dek geri çekmiş olmalılardır. Standart:

- Kapsam,
- Konaklama,
- Hizmetler,
- Konuklar için donanımlar olmak üzere dört ana bölümden oluşmaktadır.

Tüketicilere, turizm hizmeti seçimlerinde bilgilendirme yoluyla yardımcı olunması, o hizmetten beklentilerinin karşılanması ve buna bağlı olarak da doyumlarının artırılması potansiyeli taşıdığı ifade edilebilir. Bunun yanı sıra, turizm endüstrisinin daha iyi bilgilendirilmiş tüketicilerden yararlanması umulmaktadır⁷⁵.

Öte taraftan terminoloji standardının, turizm ve seyahat ile ilgili geliştirilmekte olan diğer standartlar içinde yararlı olması beklenmektedir.

Terminoloji standardının yönetsel ve örgütsel açıdan önemli bir açılım getirmemesi nedeniyle tez çalışmasının uygulamasında yer verilmesine gereksinim olmadığı düşünülmüş ve anket sorularına dâhil edilmemiştir.

Uluslararası konaklama alanında var olan sınıflandırma sistemleri ve yaygın olarak uygulanan standartlar izleyen başlıklarda ele alınmaktadır.

⁷⁵ Deutsche Institute fuer Normung, DIN EN ISO 18513:2003, **Tourismus-Dienstleistungen Hotels und andere Arten touristischer Unterkünfte Terminologie-German** Organization for Standardization; Tourism Services, Hotels and the Other Types of Accomoditions Terminology-, Berlin, Dezember 2003.

2.6 KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE SINIFLANDIRMA SİSTEMLERİ

Dünya üzerinde kurulu olan konaklama işletmelerinin sahip olması beklenen fiziksel ve hizmet niteliklerinin tüm tüketiciler için ortak bir algı bakış açısıyla sınıflandırılması gereksinimi sonucu bazı sınıflandırma biçimleri ortaya çıkmıştır.

Anılan bu sınıflandırma sistemleri çok zaman bireyler tarafından ulusal ve uluslararası ölçekte genel geçer otelcilik standartları olarak algılanmakta ve bilinmektedir.

2.6.1 Yıldız Sınıflandırma Sistemi

Dünyada en geniş biçimde kullanılan sınıflandırma sistemi Yıldız Sınıflama Sistemidir. Potansiyel turistik tüketiciler konaklama işletmesi seçimlerini yıldız standardına göre yapmaya alışmışlardır. Yıldız Sınıflandırma Sisteminin bir ülkeden diğerine değişiklik göstermesi dahi alışkanlığı ortadan kaldıramamıştır. Ancak bu farklılıklara rağmen yıldız sınıflandırmasına dayalı ulusal standartlar yanlış seçimi engelleyerek tüm tüketicilerin beklentilerini karşılayacak oteli bulabilecekleri olanağı sunmaktadır ⁷⁶.

Ülkemizde turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinin sınıflandırılmasına ilişkin ilk düzenlemeler 1950’li yılların başlarına kadar gider. Ancak, konaklama işletmelerinin ilk kapsamlı sınıflandırılması, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu’nu dayanak alarak 1983 yılında yürürlüğe giren Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği’dir ⁷⁷. Anılan yönetmelik ile turistik üst yapı yatırımlarında uluslararası standartlara uygun tesislerin oluşumunu teşvik etmek, bu tesisleri tür ve özelliklerine göre sınıflandırmak ve aynı sınıftaki tesisler arasında nitelik uyumunu sağlamak amaçlanmıştır ⁷⁸.

⁷⁶ IH&RA, The Joint WTO & IH&RA Study On Hotel Classification, ss. 63-64.

⁷⁷ Nazmi Kozak, “Otel Sınıflandırma Sistemi Artık Yeterli Gelmiyor” 08.06.2009, <http://www.turizm gazetes i .com/articles/article.aspx?id=48520> , (Erişim 29.10.2010).

⁷⁸ İsmail Yalım Özdiñç, Kültür ve Turizm Bakanlığının Otellerin Sınıflandırılmasında Kullandığı Ölçütler Üzerine Bir Değerlendirme” **Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi** Cilt 5, sayı 3, 2008, s.52

Bu sınıflandırmaya göre oteller; beş yıldızlı, dört yıldızlı, üç yıldızlı, iki yıldızlı ve bir yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar. Sınıflandırma işlemi sırasında otellerin sahip oldukları donanım ve donanımlar kıstas olarak kabul edilir ⁷⁹.

2.6.2 Amerikan Otomobil Birliği Sınıflandırma Sistemi

Amerikan Otomobil Birliği (AAA) üye otomobil kulüplerinin oluşturduğu bir federasyondur. AAA belgelendirmesi ücretsizdir. AAA üyelerinin aidatları, lisans ücretleri ve diğer kaynaklardan sağlanan gelirlerle varlığını sürdürmektedir ⁸⁰.

Her bir AAA üyesi, kurulu bulunduğu eyalet kanunlarına uygun bir biçimde görevlendirilmiş, kendi başkanlar kurulu tarafından yönetilen kar amacı gütmeyen anonim kuruluşlardır. AAA'ne üye olabilmek için her bir kulüp kendi ve tüm AAA üyelerine belirlenmiş standart hizmetleri sunmak zorundadır ⁸¹.

AAA gezi kitaplarındaki otelleri listelemeye 1930'larda başlamıştır. Derecelendirmenin anlamlı olabilmesi için AAA konaklama işletmelerini 9 sınıfa ayırmaktadır. Bunlar; otel, resort, motel, kırsal han, tarihsel yapılar, küçük kırsal otel, kır evi, çiftlik ve site'dir. Şu an geçerlikte olan AAA kıstasları otel işletmelerinde bulunan 9 ana bölümle ilgili 300 kadar maddeden oluşmaktadır ⁸².

AAA sınıflandırması oldukça iyi, mükemmel, seçkin şeklinde basit bir derecelendirme temeline dayanan otellerin gerçek derecelendirmesi 1960'ların başına kadar yapılamamıştır. 1977'den beri, kalitenin simgesi olarak 1—5 ölçeği ile Elmaslar kalitenin simgesi olarak kullanılmıştır. AAA her yıl A.B.D., Kanada, Meksika ve Karayipler'deki 32.500'den fazla işletmeyi denetlemektedir. 25000 otel, motel ve restoran AAA'nın gezi kitaplarında yer almaktadır ⁸³.

⁷⁹ KTB, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik

⁸⁰ The International Eco Society, "International Accreditation System and Consolidation of National Systems for Sustainable Tourism Certification to Facilitate SME' Competitiveness and Market Access" **A Publication of The International Ecotourism Society**, February 7, 2005, s. 7.

⁸¹ American Automobile Association "International Relations"
<http://www.aaa.com/PPInternational/International.html> (Erişim 03.04.2009).

⁸² AAA, <http://www.aaa.com/PPInternational/International.html> (Erişim 03.04.2009).

⁸³ Gee, ss. 401-402.

Otel ve restoranlar için AAA rehberinde yer almanın sağladığı ana yararlarından bir'i kulübün geniş ve kendisini işlerine adanmış (A.B.D.'de ve Kanada'da 47 milyon üye ya da bir başka ifade ile ABD'deki her dört hane'den 1'i) üyeleridir. AAA, yerel kulüpleri aracılığıyla üyeleri ile sıkı ilişkiler kurmakta, yerel ve ulusal seyahat konularına odaklanmış kulüp bülteni aracılığıyla da iletişim sağlamakta ve Elmas derecelendirme sistemini tutundurmaktadır ⁸⁴.

Otellerin AAA Elmas Derecelendirme Sistemi ile sınıflandırılmak istemlerinin tek bir nedeni programın güvenilirliği olmayıp, AAA tarafından sınıflandırılmış olmanın sağladığı sayısız pazarlama ve tutundurma olanaklarıdır. AAA tarafından derecelendirilmenin sağladığı en büyük yarar, AAA üyelerinin AAA Elmas derecesi almış otellere müşteri olmalarıdır. AAA temsilcileri AAA Elmas Ödülü programının başarısına üyelerinin yaptıkları katkıları yayımlamaktadır. Söz konusu otellere AAA üyelerinin giderek artan ilgisinin olmadığı bir durumda, otel işletmelerinin programa katılımlarının da çok düşük düzeyde kalabileceği söz konusu temsilciler tarafından vurgulanmaktadır ⁸⁵.

2.6.3 Forbes (Mobil) Sınıflandırma Sistemi

Forbes Travel Guide (FTG) 'in yıldız sınıflandırması da uluslararası bir otel sınıflandırma biçimidir. Geçmişte Mobil Travel Guide adı altında hizmet veren bu kurum sınıflandırmasını iki temel üzerinde yaptığı değerlendirmeye göre belirlemektedir. Bu kıstaslar “tesis ziyaretleri” değerlendirmesi ve “hizmet değerlendirmesidir” ⁸⁶:

Tesis ziyaretleri değerlendirmesi; FTG müfettişlerinin işletmelere yaptığı ziyaretlerde kuruluş yeri, otel işletmesinin fiziksel durumu ve temizlik gibi ölçütlerini denetleyen bir içeriğe sahiptir. Bu ziyaret sonucunda işletmeler bir, iki ya da üç Forbes yıldızı alabilmektedirler. Bu konudaki tek istisna SPA tesislerine özgüdür. SPA'lar doğrudan 3 yıldız ile sınıflandırılmaktadırlar.

⁸⁴ The National Ecosociety, ss.7-8.

⁸⁵ AAA, “Benefits for International Travelers”, <http://www.aaa.com/PPInternational/International.html> (Erişim 05.10.2010).

⁸⁶ Forbes Travel Guide, “How Forbes Travel Guide Rates Properties” <http://www.forbestravelguide.com/mobil-travel-guide-rating.htm> (Erişim 29.10.2010).

Hizmet değerlendirmesi ise; tesis ziyareti sonrası 4 yıldız ya da Forbes beş yıldız ödülü alabilecek aday otellere yapılan gizli konuk ziyareti biçimindedir. Bu ziyarette işletmeler, 500’den fazla hizmet sürecinin denetlendiği bir kontrol listesi (Check-list) üzerinden değerlendirilmektedir. Müfettişlerce işğörenlerin dış görünüşleri, davranış biçimleri, iş becerilerinin yanı sıra yiyeceklerin lezzeti, kat hizmetlerinin niteliği ve consierge hizmetlerinin etkinliği gibi konular puanlanmaktadır.

2.6.4 Michelin Sınıflandırma Sistemi

Konaklama işletmelerinin niteliksel değerlendirmesi için oluşturulan geleneksel yaklaşımın en iyi örneğini Fransa oluşturmaktadır ⁸⁷. Bu ülkede lastik üreticisi Michelin Firmasının yayınladığı “Michelin Guide” alanında en çok tanınan sınıflandırma rehberidir.

Michelin 100 yılı aşkın bir süredir ülke çapında etkinlik gösteren restoran ve otelleri değerlendirmekte ve önermektedir. Tamamen profesyonel bireylerin gizli olarak gerçekleştirdiği otel ve restoran ziyaretleri, belirli kısıtlar çerçevesinde değerlendirilerek sektörün en iyileri belirlenmektedir ⁸⁸.

Güncel ve olası tüm otel konukları açısından büyük önem taşıyan konaklama işletmeleri sınıflandırma sistemleri farklı kıtalarda, farklı siyasal ve ekonomik topluluk ülkeleri sınırlarında bile farklılıklar taşımaktadır. Bu nedenle uluslararası genel geçer bir niteliğe sahip değildirler. Ancak tüm dünyada önde gelen tur operatörleri bu türden sınıflandırmayı elektronik dağıtım sistemlerinde (Merkezi rezervasyon sistemleri-Central Reservation Systems- CRS- ve Küresel dağıtım sistemleri-Global Distribution Systems- GDS) tipik olarak seyahat profesyonellerinin (ve özellikle seyahat acentelerinin) yararına tasarlamaktadırlar. Tasarımda çok zaman konaklama işletmelerini kendi derecelendirme kıstaslarına göre yeniden sınıflandırmaktadırlar.

⁸⁷ Saime Oral, “**Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri**”, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005 , s. 49.

⁸⁸ The Michelin Guide, “What Distinguishes the Michelin Guide From Other Restaurant And Hotel Guides” <http://www.michelinguide.com/us/guide.html> (Erişim 21.03.2009).

Ortaya çıkan yeni sınıflandırma çok zaman Birleşik Devletler Resmi Otel Rehberi -US Official Hotel Guide- gibi basılmış özgün ve günümüzde artık elektronik olarak da var olan rehberlere dayanmaktadır. Her ne kadar Yıldız Sınıflandırma Sistemi tüm Dünya’da en yaygın biçimde kullanılıyor olsa da, başka bazı semboller de (Elmas, Taç vb.) kullanılmaktadır. Anılan bu sembollerin yıldız sembolü ile birlikte kullanıldığı da görülmektedir. Kullanılan sembole bakılmaksızın tüm sistemler sınıflandırmayı 3 ya da 4 ana gruba (genellikle lüks, üstün, orta, bütçe/ekonomik) ayırmaktadır. Önde gelen otelcilik şirketleri markalaşmayı ürünlerini pazarda konuşturmak için bir araç olarak kullanmakta ve tipik olarak müşterilerinin istem ve beklentilerini pazarlama stratejilerinin odağına yerleştirmektedirler.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ ALANINDA YAYGIN OLARAK KULLANILAN ULUSLARARASI STANDARTLAR

Bu bölümde alanyazın taraması, gözlem ve uzman görüşlerine başvuru biçiminde birincil ve ikincil verilerden elde edilen bulgular ışığında saptanan uluslararası konaklama işletmeciliğinde yaygın olarak uygulanan standartlara yer verilmektedir.

Konaklama ve otel işletmeleri ile ilintili birçok yazı ya da makalede “standart” sözcüğü çok sık kullanılmaktadır. Ancak standart sözcüğü ile ne ifade edildiğine tam bir açıklık getirilmemektedir.

Tez çalışması kapsamında yapılan arşiv taramaları, yüz yüze görüşmeler, çeşitli yöntemlerle görüşüne başvurulmuş sektör profesyonelleri ve uzmanlar “ulusal ya da uluslararası otelcilik standartları” ile ilintili somut bir görüş ortaya koymamış ve/veya koyamamışlardır.

Bu anlatılanlar ışığında, önceki paragrafta standartlar ile ilgili yöneltilen soruların somut olarak yanıtlanabilmesi olanağı yoktur demek çok iddialı bir görüş olmayacaktır. Gerçekten de uluslararası otelcilik standartları adı altında bir standart seti yoktur. Özlüce, her bir otel işletmesinin kendi bakış açısı ile standart kabul ettiği üretim biçimi ya da sunum, standart olarak kabul edilebilir.

Bununla beraber imalat sektöründe toplam kalite çabaları ile birlikte geliştirilen bir dizi standardın uluslararası otel işletmeciliği alanında da benimsendiği bilinen bir gerçektir. Otel işletmeleri etkin bir ürün ve hizmet kalitesi sunabilmek için ISO tarafından geliştirilen kalite yönetimi standartlarını giderek daha çok kullanmaya başlamışlardır. Bunlar:

- ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi standardı;

- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standardı;
- ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi standardı
- OHSAS 18001 İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarıdır.

Yukarıda sayılanlar dışında, uluslararası otel zincirlerinin geliştirdikleri “Kurumsal Standartlar” ve “İşletim Standartları” da uluslararası otel işletmeciliğinde yaygın olarak uygulanan standartlar sınıfında değerlendirilmektedir.

3.1 ULUSLARARASI KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ STANDARTLARI

Konaklama işletmeciliği tarihinin büyük bir bölümünde temel ilgi, konaklama kalitesi ve otel yönetiminin örgütlenme yeteneği üzerinde odaklanmıştı. Her ne kadar konaklama yöneticiliği temel işletmecilik ilkelerinden yararlanmış olsa dahi, bu alanda kaydedilen gelişmelere ve yeni yönetim yöntemlerine uzak kalınmıştı. Bu durum, otel sahip ve yöneticilerinin otel işletmeciliğini özgün bir iş olarak görmeleri ve imalat sanayinde gelişen çağdaş yöneticilik yöntemlerinin otelcilik alanında işe yaramayacağı inançlarından kaynaklanmaktaydı. Bu inancın hâkim olduğu süreçte diğer işkollarında devrimsel nitelikte birçok yenilik yönetim anlayışına kazandırılır iken, otelciler yüzyılın başındaki yönetsel yöntemlerden pek uzağa gidememişlerdi. Bu tutum otelcilerin çok çeşitli ve oldukça önemli sorunlar yaşamasına yol açtı. İşletim giderleri tavan yaparken, doluluklar adeta yere çakılmış, yeni işgücü çekmek bir yana eldeki işgörenlerin korunması dahi olanaksız bir hale gelmiş, devir hızları baş döndürücü oranlara erişmişti. İşçi sendikaları yeni bir enerji ile sahaya çıktılar ve başarılı da oldular. Bu durumda karlar düştü ya da yok oldu. Otelciler bu sorunlara çözüm bulmak zorunda idiler. Çok iyi bir ev sahibi olmak artık bir işe yaramaz olmuştu ⁸⁹.

1950’li yıllara gelindiğinde otelciler çağdaş yönetim tekniklerini keşfetmeye başladılar. Yönelimi başlatan zincir işletmeler de olsa, bağımsız konaklama işletmelerine de bu teknikler çok çabuk yayıldı ⁹⁰. Böylece konaklama işletmeleri

⁸⁹ Gerald W. Latin, “The Lodging and Food Service Industry” Third Edition, AH&MA, Michigan, 1993, s. 92

⁹⁰ Latin, s., 92.

yeni yöntemlerle büyümeye ve yeniden karlı bir iş kolu haline gelmeye başladı. Bu gelişmeler, özellikle zincir otel işletmelerinin uluslararası genişlemesini de hızlandırmıştır.

Zincir otellerin doğup geliştikleri ülke dışında etkinlik göstermeleri yönetsel sorunların dışında da bazı sorunlar doğurmuştur. Bu sorunların en başında zincir işletmenin suna geldiği yüksek kalitede ürün ve hizmetin, bir başka ifade ile standartlarının denizaşırı işletmelerde nasıl sürdürülebileceği sorunudur. Bu sorunu izleyen en önemli ikinci sorun ise mali kontrolün nasıl sağlanacağıdır.

Birden farklı ülkede, yaşam standartlarının, ürün ve hizmet kalitesinin, işgören niteliklerinin değişkenlik gösterdiği bir ortamda bu tür sorunların oluşması çok doğaldır.

Çok uluslu otel şirketleri olarak da adlandırılabilen zincir işletmelerin bu sorunlara bulduğu köklü çözüm “standardizasyondur” Çok uluslu otel zincirleri standartlarını çok zaman iki başlık altında toplarlar. Bunlar “Kurumsal Standartlar” ve “İşletim (Operasyonel) Standartları”dır.

Kurumsal standartlar çok zaman uluslararası zincir işletmenin özdeğerleri ile ilintili iken, işletim standartları ise günü birlik operasyonların sağlıklı yürümesi için gerekli olan yöntem, uygulama ve ilkelerle ilintilidir.

Kurumsal standartlar zincirin konuklarına ve paydaşlarına karşı taşıdığı sosyal sorumluluk ve iş görme ilkelerini içerir. İşletim standartları ise zincir otellerin yüzyıllara yaklaşan deneyimlerinin toplandığı yönergeler, kurallar, uygulamalar ve davranış kalıplarından oluşan, gününbirlik otel yönetim gereksinimine odaklanmış bir set'tir.

Kurumsallaşmış uluslararası ve/veya ulusal otel işletmeleri, kurumsal ve işletim standartları dışında “Misyon” ve “Vizyon” tanımlamalarına sahiptirler.

Misyon ve Vizyon tanımlamaları ilgili otel işletmesinin sahip olduğu kurum kültürünü yansıtan en önemli iki göstergedir.

Misyon sözcük anlamıyla, bir kişi ya da topluluğun üstlendiği görev demektir⁹¹. Misyon, bir işletmenin var olma nedeni ya da amacıdır. Vizyon ise; işletmenin gelecekte kendini nerede görmek istediği ile ilintilidir.

Çok farklı tanımlamaları olan Kurum Kültürü, her toplumda olduğu gibi işletmelerde de var olan özgün nitelikler bütünüdür.

Kırçıl'a (1985) göre Kurum Kültürü; belirli bir grubun içsel bütünleşme ve dışsal uyum sorunlarını çözümlerken yarattığı, keşfettiği ve geliştirdiği; geçerli kabul edilebilecek, dolayısı ile yeni üyelere sorunlara ilişkin doğru bir algılama, düşünme ve hissetme yolu ile öğretilecek kadar etkin, varsayımlar veya inançlar bütünüdür⁹².

Kurum Kültürü birçok konaklama ve otel işletmesinin sahip olduğu Kurumsal Standartların da temelini oluşturur.

3.1.1 Kurumsal Standartlar

Birçok zincir otel işletmesi kurum olarak benimsemiş oldukları özdeğerleri “Kurumsal Standartlar” adı altında tüm kamuoyuna duyurmaktadır. Bu değerler genellikle otel zincirinin iş etiğine ve yasalara olan bağlılıklarını ve vaatlerini içermektedir. Böylece kazanmış oldukları kurumsal imajın değerini daha yükseğe taşımaya ve bağlı konuklar yaratmadaki adanmışlıklarını sürdürmeyi amaçlarlar.

Kurumsal standartlar şu başlıklar altında sınıflandırılabilir:

- “Zincirin kurumsal standartlarına ve davranış ilkelerine (code of corporate conduct) uyma konusundaki vaadi,

⁹¹ Büyük Türkçe Sözlük, s. 1403.

⁹² Olgun Kırçıl, “Z Tipi Organizasyonların Özellikleri ve Çevre Şartlarıyla İlişkileri”, **MPM Yayınları, Yayın No:315**, Ankara, 1985, s. 20.

- Zincire üye tüm otel yönetici ve işgörenlerin geçerli olan yasa ve yönetmeliklerine uyumu ve iş etiğine bağlılık,
- Üye otel işletmelerinde tüm akçalı işlerinin gerçek iş hareketlerine dayanması ve gerçek değerler üzerinden işlem görmesi,
- Zincir işletmenin çıkarlarına aykırı düşecek davranış ve fillerden kaçınma,
- Üye otelin finansal durumu ve benzeri “sır” kabul edilebilecek konularda sorumluluk bilinciyle davranma,
- İş ortaklarından, özel kişi ve diğer kurumlardan önerilen hediyelerin kabul edilmemesi konusundaki kararlılık,
- Resmi kurum ve kuruluşlarla, temsilcileri ile olan davranış biçimi ve ilişkinin düzeyi,
- Siyasal hiçbir grup ya da parti çalışması içerisinde yer almama,
- Herkes için eşit istihdam fırsatı tanımaya adanmışlık,
 - Din, dil, ırk vb. ayrımcılıktan kaçınma,
 - Her düzeyden eğitim ve beceri sahibi insanlara ayrımsız iş olanağı sunma,
- İşyerinde cinsel vb. taciz ve istismarın olmaması için gerekli önlemlerin alınması ve uygulanması,
- Zincire üye tüm otel yöneticilerinin İşsağlığı ve güvenliği, çevre ve sosyal sorumluluk alanlarında gerekli önlemleri alma ve gerekleri yerine getirme,
- Çevre yönetimi konusunda geliştirilmiş olan kalite yönetim sistemi gereklerinin titizlikle uyulması ve uygulanması,
- Yangın önleme konusunda gerekli tüm önlemlerin alınması ve izlenmesi,
- Üye otel işletmelerinin sunduğu tüm ürün ve hizmetlerin güvenli olmasının sağlaması”.

3.1.2 Otel İşletim Standartları

Uluslararası otel zincirleri birçok insan ile çalışan geniş ve farklılaştırılmış örgütlerdir. Bu nedenle böylesi çok yönlü bir iş kolunda bir otelin gereksindiği

günlük operasyonların sağlıklı bir biçimde yapılabilmesi için genel politikalara, prosedürlere ve yol gösterecek ilkelere gereksinim vardır.

Kısaca “kurallar” olarak adlandırılan ilkeler “işletim standartlarının” bir parçasıdır. Bunların, uluslararası bir otel işletmesinin operasyonunda gereksinim duyulacak örgütsel kural ve ilkelere örnek olması açısından tüm yerel yöneticiler tarafından bilinmesi gerekmektedir⁹³.

Uluslararası bir otel işletmesinin geliştirdiği standartlar genel bir işletim politikası çerçevesinde geliştirilmiş on binlerce prosedür ve yönergeye oluşur.

İşletim standartları zincirden zincire farklı adlandırılırsalar dahi özünde hepsi temsil ettiği otel grubunun konuklara sunmayı vaat ettiği üstün ürün ve hizmet kalitesini timsal etmektedir. İşletim standartlarını XYZ Hotels&Resorts “Operational Standards”⁹⁴ olarak adlandırır iken, bir diğer zincir “Standard Operational Procedures”⁹⁵, Four Seasons Hotels&Resort ise “Operating Standards” olarak adlandırmaktadır⁹⁶.

Anılan tüm işletim standartları çok zaman topluca “İşletim Standartları Manüeli” adı altında toplanmaktadır. Kısaca “Manüel” ya da “El Kitabı” olarak da adlandırabileceğimiz bu kurallar bütünü, uluslararası otel işletmesinin işletim politikalarını oluşturması için bir araya getirilmektedir. Çok zaman elektronik ortamda bir ana menü altında yönetsel bölümlerin gereksinimlerine göre gruplanan işletim manüeli, uluslararası zincirin, dünyanın herhangi bir köşesindeki yöneticilerine operasyonlarında rehberlik eden önemli yönetsel bir araçtır. Böylece zincir otel, konuklarına dünyanın her noktasında alıştıkları kalitede ürün ve hizmet sunmakta, hem de tüm dünyada kazandığı haklı ün ve geniş pazar payını korumuş olmaktadır.

⁹³ XYZ Hotels&Resort, Operational Standards Manual-**Hotel Policies&Procedures**-, Zurich, 2000.

⁹⁴ XYZ Hotels&Resort, “**Operational Standards Manual**”, Zürich, 2000.

⁹⁵ Roy C. Wood and Bob Brotherton, “**The Sage Handbook of Hospitality**” London, 2008, s. 394.

⁹⁶ Judy A. Siguawand and Cathy A. Enz, “Best Practices in Hotel Operations”, **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, Volume 40, no 6, 1999, s. 43.

İşletim manüeli içinde yer alan konular temel olarak aşağıda sıralanan özellikleri ile uluslararası otel yöneticilerine yararlı olurlar⁹⁷:

- Tavsiyeler,
- Kurallar,
- Zorunlu uygulamalar,
- Araçlar,
- Bilgi.

Ek 2’de uluslararası XYZ Resort&Hotels zincirinin Elkitabından alınmış “Bilgi” örneği yer almaktadır.

Yönerge örneğinde yer alan piktogramlar kısaca aşağıdaki gibi açıklanmaktadır:

Tavsiyeler: Manüel içerisinde yer alan bazı konular öncelikle konuyu ilgilendiren bölümlerin görüşlerine başvurmayı gerektirebilir. Örneğin, otel ile ilgili bir yenileme ya da tamirat planlanıyor ise, işe koyulmadan önce konu ile ilgili teknik hizmetler bölümü ile görüşülüp onların “tavsiye”lerinin dinlenmesi önerilmektedir.

Kurallar: Kurallar, uluslararası zincirin, otel işletme yöneticilerinin uymasını istediği kuralları belirtir. Kuralların belirlendiği yönergeler genellikle bir genel politika altında uyulması gereken prosedürler biçiminde yapılandırılmışlardır.

Zorunluluklar: Otel İşletim Manüeli çerçevesinde geliştirilen zorunluluk yönergeleri genel olarak bir görev tanımı ya da başarımlarını belirlemede kullanılmaktadır.

Örneğin herhangi bir otelin konuk karşılaması ile ilgili görev dağılımında Bellkaptanlık masasının neler yapması gerektiği “Otel İşletmeciliğinde Mükemmellik” politikası altında yer alan “Bellkaptanın görevleri” yönergesinde açıkça belirtilmektedir. Karşılama prosedüründe yer alan konular ana hatları ile⁹⁸:

- **Başarımlar standartları**
 - Genel gerekler
 - Gelen konuk

⁹⁷ XYZ Hotels&Resort, Operational Standards Manual-**Hotel Policies&Procedures**-, Zurich, 2000.

⁹⁸ XYZ Hotels&Resorts, “Excellence in Hotel Operations: Bellcaptain’s Tasks&Duties” Zurich, 2000.

- Lobide nasıl davranılacağı
- Odaya nezaret edilirken uyulması gereken kurallar
- Odaya varışta yapılması gerekenler
- Ayrılan konuk
 - Konuğun ayrılış içinde Belkaptanlık masasını arayıp yardım istemesi halinde yapılacaklar
 - Konuğun ayrılmak üzere resepsiyona dek nezaret istemesi halinde yapılacaklar
 - Konuğun ayrılmak üzere resepsiyona dek nezaret istememiş olması halinde bagajlar alınırken yapılacaklar
 - Konuğun ayrılış için hazır olduğunda yapılacaklar
- Konaklayan&dışarıdan gelen konuklarla ilişkiler
 - Konuklarla yüz yüze olduğunda uyulması gerekenler
 - Telefon ile görüşme adabı
- Kıyafet ve kişisel bakım
- İş performansı
- Oteli tutundurma
- Konuk hizmetleri

- **Belkaptanlık İşlerlik Yönergesi**, biçiminde belkaptanın konuklarla olan ilişkilerini düzenleyen geniş kapsamlı bir yönergeler bütünüdür.

Araçlar: Bir zincir otelin manüelinde yer alan onbinlerce kural, yönergenin gerek sorumlular, gerekse de denetleyenler tarafından kolaylıkla yerine getirilebilmesi için geliştirilmiş olan yararlı yardımcılarıdır.

Örneğin iş seyahatleri için yapılan harcamaların ayrıntılarının yer aldığı bir “iş seyahati harcama formu” anılan yararlı yardımcılarından bir tanesidir.

Bilgi: Manüel içerisinde tanıtıcı bazı bilgilerin verildiği sayfalar bu sınıfta değerlendirilmektedir. Örneğin ek 2’de yer alan Önsöz ”**Bilgi**”ye verilebilecek en somut örnektir.

3.2 KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE UYGULANAN ULUSLARARASI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARTLARI

Bu kısımda uluslararası otel zincirlerinin geliştirmiş olduğu Kurumsal ve İşletim standartları dışında kalan ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği ve Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarına yer verilmektedir.

Anılan standartlar konaklama işletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanmakta olan uluslararası standartlar olup, alanyazın taraması, uzman görüşüne başvurma ve gözlem yöntemlerini ile bulgulanmıştır. Anılan standartlar özellikle A.B.D. ve AB ülkelerinde yaygın bir biçimde uygulanmaktadır.

3.2.1 ISO 9000 Serisi Kalite Sistemi Standartları

ISO 9000 serisi standartlar içinde birçok standart vardır. Tez çalışması kapsamında yalnızca ISO 9001:2000 Kalite Yönetimi Standardı sorgulanmakla birlikte önemli addedilen diğer ISO 9000 serisi standartları kısaca yer verilmektedir.

Uluslararası ticari ilişkilerin giderek artması 1987 yılında ISO 9000 serisi Kalite Güvence Standardının yayınlanmasına yol açmıştır⁹⁹: ISO 9000 ailesinde yer alan birçok standarttan en önemli ikisi ISO 9001 ve 9004'tür. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi gerekleri olarak adlandırılmıştır. Diğerleri ise¹⁰⁰:

- ISO 9004 Kalite Yönetim Sistemleri – performans iyileştirmeleri için ilkeler,
- ISO 9001 Kalite Yönetim sistemleri- Temel Unsurlar ve Kelimelerdir.

ISO 9000 serisi tüm alanlarda kalite yönetiminin temel ilkelerini tanıtmıştır. Anılan standartlar kontrol altındaki süreçlerin ve tüm temel etkinliklerin kalitesinin

⁹⁹ Hakan Kağncıoğlu, "Kalite Yönetiminin Temel Prensipleri", **Standart, Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 482, Şubat 2002, s. 11.

¹⁰⁰ Matt Seaver, "Implementing ISO 9001:2000", Gower Publishing Ltd., Oxon, 2001, s. 4.

arttırılmasında ve işletmedeki tüm süreçlerin sürekli geliştirilmesinde yönetimin katılımını sağlamayı içermektedir.

ISO 9000 standartları çok basit anlamda uluslararası ticareti kolaylaştırmak amacıyla vardır. ISO 9000 öncesi dönemlerde ulusal ve uluslararası kalite sistem standartları var idi. Bu standartlar temel olarak savunma sanayi ve nükleer güç santrallerinin gereksinimlerini karşılamak için geliştirilmişler, daha dar anlamda da ticaret ve sanayi alanlarında da kullanılmakta idiler. Birçok standardın toplumlarla tarihsel bir ilişkisi vardı. Buna rağmen birçoğu terminolojiye tam bir uyum sağlayamadığı gibi ve uluslararası ticarete geniş bir coğrafi alanda da uygulandıkları söylenemez¹⁰¹.

ISO 9000 bir standartlar bütünüdür. ISO 9000 Kalite Yönetimi ve Kalite Güvencesi standartlarının temeli 1963 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde savunma teknolojisindeki yüksek kaliteyi uygulayabilmek için hazırlanan MIL-Q-9858'e dayanmaktadır. Bununla birlikte ISO 9000 serisinde 2000 yılında bir takım yenilenmeler (revizyonlar) ve değişiklikler gerçekleştirilmiştir¹⁰².

ISO 9000 Standartlarına dayalı olarak Kalite Sistemi kuran kuruluşlar açısından yönetim sistemlerinin yeni bir kavram olması nedeniyle, 1987 yılından 1994 yılına kadar standartlarda yenilenme yapılmamıştır. 1994 yılında yapılan yenilenme, ufak tefek değişiklikleri içeren bir yenilenmedir ve ISO 1994'ün yayınlandığı andan itibaren uygulamada bazı şartları tam anlamıyla karşılamadığı görülmüştür. Ancak 2000 yılının Aralık ayında yapılan yenilenme, kalite alanındaki gelişmelerle ISO 9000 uygulamasından edinilen deneyimlerin göz önüne alındığı köklü değişimleri içermektedir. Bu yenilenme öncesi dünya çapında 1120 kurum ve kuruluşu kapsayan bir anket yapılmıştır. Yeni standartlar genel bir yapıda oluşturularak kamu ve özel sektörde küçük, orta, büyük ölçekli kuruluşlar ile sanayi, hizmet, yazılım ve diğer alanlar dâhil tüm sektör kullanımına eşit şekilde

¹⁰¹ Donald W. Marquardt, "The ISO 9000 Family of International Standards" Ed. Joseph M. Juran and A. Blanton Godfrey, Section 11, s. 2.

¹⁰² Özkan Tütüncü, "Ağırlama Hizmetlerinde Kalite Sistemleri", Detay Yayıncılık, Ankara, 2010, s. 85.

uygulanabilir olması benimsenmiştir ¹⁰³. Bu değişiklikleri 13 Kasım 2008 yılında yapılan bir dizi başka değişiklik izlemiştir ¹⁰⁴.

2008 değişiklikleri sonrasında ortaya çıkan yeni ürün “ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi” olarak adlandırılmıştır. ISO ve Uluslararası Akreditasyon Forumu (IAF) tarafından ISO 9001:2000 KYS Standardının 14 Kasım 2010 tarihine kadar geçerli olduğu ve bu tarihten itibaren 13 Kasım 2008 tarihinde yayımlanan ISO 9001:2008 KYS sürümünün kullanılacağı bildirilmiştir ¹⁰⁵.

3.2.1.1 ISO 9000:1994 Kalite Güvence Sistemi Standardı

Kalite Güvencesi ISO 8402 Kalite Sözlüğü’nde, ürün ya da hizmetin kalite için belirlenmiş özellikleri karşılamaya yönelik yeterli güveni sağlayacak planlı ve sistematik faaliyetlerin tümü biçiminde tanımlanmaktadır ¹⁰⁶.

Kalite güvence sistemi, tüketiciye uygun kalitede mal ve hizmet sunumunu sağlamak amacıyla kalitenin planlanması, düzenlenmesi yönlendirilmesi ve kontrolünü içeren etkinlikler bütünü olarak da ifade edilebilir.

Kalite güvence sisteminin amacı tüm kuruluşu, kaliteyi doğrudan veya dolaylı etkileyen süreçler zinciri olarak ele alıp, kalitenin sürekliliğini sağlamak ve kuruluşun hedeflenen kalite düzeyini asgari maliyetle elde edebilmesini sağlayacak çabaları başlatmak, eşgüdümü sağlamak ve sonuçları sürekli izleyerek, gerekli önlemleri almaktır ¹⁰⁷.

ISO 9000 standartları kalitenin yalnızca ürün, hizmet ve üretim sürecinde değil, işletmenin kalite politikasından yönetim sistemlerine kadar tüm süreçlerde

¹⁰³ Kalite Kontrol Derneği, “ISO 9001 Standardı” <http://www.kalitekontrol.org/iso-9000-nedir-> (Erişim 21.10.2010).

¹⁰⁴ Kalite Kontrol Derneği, “ISO 9001:2000 Standardı Değişiklikleri” <http://www.kalitekontrol.org/forum/iso-90012000-ile-iso-90012008-arasindaki-farklardegisen-maddeleri-t2481.0.html;msg7280#msg7280> (Erişim 21.10.2010).

¹⁰⁵ Ulusal Sistem Belgelendirme Hizmetleri , http://www.usbtr.com/dosyalar/ebulten/yeni_revizyon_sunumu.pdf (Erişim 21.10.2010).

¹⁰⁶ ISO, ISO 8402:1994, “**Quality Management and Quality Assurance – Vocabulary**”

¹⁰⁷ Muhittin Şimşek, “**Toplam Kalite Yönetimi**”, Alfa Basım Yayım, 3. Baskı, İstanbul 2001, s. 350.

benimsenmesini ve tüm çalışanların katılımını öngörmektedir. Bu standartların ortaya koyduğu modeller, sözleşmeli koşullarda alıcıya kalite güvencesi verebilmesine hizmet ederken, bir yandan da maliyet, etkinlik ve performans gibi konularda avantajlar sağlamak ve kendisine en uygun kalite yönetimi modelini kurmak ve geliştirmek bakımından kuruluşlara yardımcı olmaktadır ¹⁰⁸.

3.2.1.2 ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Standardı

ISO 9001 kuruluşları iyileştirilmiş performansa doğru yöneltmek için kullanılmak üzere “sekiz adet kalite yönetim ilkesi” belirlemiştir. Bunlar Deming, Juran gibi kalite pirlerinin ortaya koydukları temel ilkelerle de bağlantılıdır ¹⁰⁹. Bu ilkeler ¹¹⁰:

1. **Müşteri odaklılık:** Organizasyonlar müşterilerine tabidirler. Bunun sonucunda bugünkü ve gelecekteki müşteri ihtiyaçlarını kavramalıdır. Böylelikle müşteri gereksinimleri karşılanacak ve müşteri beklentilerinin üzerine çıkılacaktır.
2. **Liderlik:** Liderler amaç, yön ve organizasyonun dâhili çevresine ait birimleri oluştururlar. Onlar, öyle bir çevre yaratırlar ki bu çevre içerisindeki taraflar organizasyonun amaçlarına ulaşılmasında etkin olurlar.
3. **Tarafların katılımı:** Değişik düzeylerdeki tüm taraflar, bir organizasyonun özvarlığıdır ve onların değişik yetenekleri itibarıyla tam katılımlı organizasyonun yararına yönelik kullanılır.
4. **Süreç yaklaşımı:** İlgili kaynaklar ve etkinlikler bir süreç olarak yönetildiğinde istenilen sonuca daha etkin bir biçimde ulaşılabilmektedir.
5. **Yönetimde sistem yaklaşımı:** Bir amaca yönelik olarak, birbirleri ile ilişkili süreçlere ait bir sistemi yönetmek, kavramak ve tanımlamak etkin ve yeterli bir organizasyona katkı sağlayacaktır.
6. **Sürekli iyileştirme:** Organizasyonun sürekli amacı, sürekli gelişimdir.

¹⁰⁸ Tütüncü, s. 87

¹⁰⁹ Tütüncü, ss. 67-84.

¹¹⁰ TSE, “TS EN ISO 9004:2000 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar”, ss. 3-11.

7. **Karar almada örnek olay yaklaşımı:** Etkin kararlar mantıklı ve sezgisel bilgi ve veri analizleri üzerine kurulur.
8. **Tedarikçi ilişkilerinde karşılıklı fayda:** Bir organizasyonun ve onun tedarikçilerinin değer yaratma yetenekleri karşılıklı yarar yaratma ilişkileri ile arttırılır.

Bu sekiz ilke ISO 9000 standartlar ailesi içindeki kalite yönetim sistem standartlarının yenilenmesi için temel oluşturmuştur. Ayrıca bu kalite yönetim ilkeleri ISO 9000’de Kalite Yönetim Sisteminin Temelleri ve Terimleri olarak ISO 9004’te ise Kalite Yönetim Sistemleri – Performans İyileştirmeleri İçin Kılavuz olarak ele alınmakta ve tanımlanmaktadır. Bu ilkeler aslında kalite yönetimi ve sürekli geliştirme felsefesinin de ilkeleridir. Diğer bir ifade ile ISO sistem serileri ilkeler ve uygulamalar bazında kalite yönetimine kaynaklık etmektedir. ISO 9001:2008 standardının “doküman sistemi” değil “kalite yönetim sisteminin dökümanite edilmesi “ olduğu hiçbir zaman unutulmamalıdır ¹¹¹.

3.2.1.3 ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Revizyonu

ISO 9001:2000 ile ISO 9001:2008 arasında büyük farklılıklar olmayıp sadece küçük bazı değişiklikler bulunmaktadır. ISO 9001:2008 KYS henüz Türkçeye çevrilmemiştir. Bununla birlikte yenilenmede yer alan değişiklikler İngilizce olarak yayınlanmıştır. Bu değişiklikler kısaca şu şekilde belirtilebilir ¹¹²:

- ISO 9001:2000 standardı 2000 yılında yayınlanmıştır. ISO 9001:2000 KYS standardı yenilenme çalışmaları ISO TC 176 tarafından gerçekleştirilmiş olup Kasım 2008’de standart yayınlanmıştır. ISO 9001:2008, kamu organizasyonları ve diğer sektörlerde 170 ülkede uygulanan 2000 sürümünün yerine geçecektir. Belgelendirme kuruluşları, standardın yayımlanmasından sonra maksimum 1 yıl süreyle ISO 9001:2000 standardına göre belgelendirme veya belge yenileme denetimi gerçekleştirebilecekler, bu

¹¹¹ Tütüncü, s. 91.

¹¹² Tütüncü, s. 146-147.

sürenin sonunda yeni yayınlanan ISO 9001:2008 standardına göre belgelendirme yapacaklardır.

- ISO 9001:2008 standardının yayınlanması ile birlikte mevcut ISO 9001:2000 belgeleri 24 ay daha geçerli olacaktır. Bu süreçte ISO 9001:2000 standardına göre belgeli kuruluşlar ile ISO 9001:2008 standardına göre belgeli kuruluşların statüsü aynı olacaktır. 24 aylık süre sonundan ISO 9001:2000 sürümüne göre belgeler geçerliliğini yitirecektir.

3.2.1.4 Konaklama İşletmelerinde ISO 9001:2008 KYS Uygulamalarının Yararları

Kuruluşların ISO 9001 KYS standardını uygulamalarının başlıca nedenleri; üretim verimliliğinin artırılması, üretim kayıplarının, hurda/fire oranlarının ve işlem tekrarlarının azaltılması, çalışma saatlerinin etkin kullanılması gibi iç ve dış başarısızlık maliyetlerinin azaltılması, müşteri şikâyetleri sonucu oluşan marka imajının zarar görmesi, müşteri kaybı, tamir gibi olumsuzlukların en aza indirgenmesi ve temelde rekabet üstünlüğü sağlayacak konularda iyileşmeyi ve sürekli gelişmeyi sağlamaktır biçiminde sıralanabilmektedir ¹¹³.

Yukarıda sayılan yararlar Dünya çapında ISO 9001:2008'e kayıtlı 350.000 işletmenin ortak düşünceleridir. ISO verilerine göre 9001:2008 belgesi sahibi işletmelerin % 85'inin elde ettiklerini raporladıkları dışsal faydalar:

- Algılanan kalitenin yükselmesi,
- Daha fazla talep bir başka ifade ile daha fazla pazar payı biçimindedir.

ISO, kalite yönetim sistemi belgeli kayıtlı 350.000 işletmenin %95'inin sağladığı içsel faydaları ise:

- İşgörenlerde daha yüksek kalite bilinci,
- İşletme etkinliğinde artış,
- Zayıflarda önemli azalma biçiminde belirtmektedir ¹¹⁴.

¹¹³ Malatyalı, s. 4.

¹¹⁴ ISO, "The Benefits of ISO 9001" <http://the9000store.com/benefits-of-iso-9001.aspx> (Erişim 15.11.2010).

Kaliteli ürün ve hizmet sunmayı ve sürekliliğini sağlamayı hedefleyen konaklama işletmeleri de bu amaçlarına ISO 9001:2008 KYS standardı aracılığıyla ulaşabilmektedirler. BS EN ISO 9000 standardının geliştirilerek yenileştirilmesiyle ISO 9001:2008 dünya çapında etkin bir yönetim sistemi olarak geniş kabul görmektedir.

Günümüzde bazı konaklama işletmeleri ISO 9001:2008 KYS standardına sahiptir. Bu belgeye sahip olmak, ilgili konaklama işletmesinin sunduğu ürün ve hizmetlerin sahip olmayanlara göre daha nitelikli olduğu ve bu kalitenin denetlendiği anlamına gelmektedir. Böylece belge sahibi işletme, günümüz araştırmacı ve giderek daha da talepkar bir nitelik taşıyan tüketicilerini daha kolay kendilerine çekebilmektedir. ISO 9001:2008 KYS standardı, tüketiciler tarafından ilgili konaklama işletmesinde ürün ve hizmet süreçlerinde etkin bir yönetim sisteminin oluşturduğu, dökümanente edildiği ve kaliteli ürün ve hizmet sunumu için sistem oluşturulduğu güvencesini vermektedir.

ISO 9001 KYS belgesi almış olan birçok konaklama işletmesi, sertifikanın sağladığı somut yararların farkında olmakla birlikte birçok yararının ise ayırdında değildirler¹¹⁵.

ISO 9001:2008 KYS uygulamalarının konaklama işletmelerine sağladığı diğer yararlar ise şu şekilde sıralanmaktadır^{116, 117, 118}:

- ISO 9001 Belgesi alınması sürecinde konaklama işletmesi çalışanlarının kalite bilincinde artış sağlanması,
- Konaklama işletmesinin piyasa itibarında artış sağlanması,
- Konaklama işletmesinin sunduğu ürün ve hizmetlerin performansında iyileştirilmiş tutarlılık,

¹¹⁵ Kevin Nield and Metin Kozak, "Quality Certification in the Hospitality Industry: Analysing the Benefits of ISO 9000", **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, April 1999, s. 41.

¹¹⁶ Al Safir Hotel&Tower, "Benefits of ISO/IMS Certification", <http://www.alsafirhotel.com/about-en.html>, (Erişim 15.11.2010).

¹¹⁷ ISO, "The Benefits of ISO 9001" <http://the9000store.com/benefits-of-iso-9001.aspx> (Erişim 15.11.2010).

¹¹⁸ Domingo Ribeiro Soriano, "Total Quality Management: Applying the European Model to Spain's Urban Hotels", **Cornell Hotel&Restaurant Administration Quarterly**, Issue 40, Number 1, ss. 54-55.

- Konaklama işletmesi işgörenleri arasında daha iyi bir iletişim, yüksek moral ve iş doyumunun sağlanması,
- Pazarlama faaliyetlerinde rekabetçi avantaj sağlanması ve iyileştirilmiş pazarlama ve satış olanakları sağlama,
- İşletmenin uluslararası geçerliliğe sahip bir kalite belgesi edinmesinin getirdiği ticari avantajlardan yararlanabilme,
- Konuk memnuniyetinde ve sadakatinde artış sağlanması,
- Hata oranlarında, firelerde, yeniden işlemlerde azalma sağlanması,
- Girdi, üretim ve son kontrollerin etkin olarak yapılabilmesi,
- Tedarikçilerin seçiminde, değerlendirilmesinde ve takibinde kolaylık sağlanması,
- İşletme içi yetki ve sorumlulukların tespitinde ve dağıtılmasında kolaylık sağlanması,
- İşletme faaliyetlerinin standartlaştırılmasını sağlayacak dokümantasyonun (alt yapının) oluşturulması,
- Geçmişe yönelik kayıtların düzenli bir şekilde tutulmasını sağlayacak altyapının oluşturulması,
- Veriler ve ölçümler yoluyla durum analizlerinin yapılabilmesi ve kararlarda bu analiz sonuçlarının kullanılabilmesi,
- Kurumsallaşma yolunda önemli bir adım atılmış olması.

Nield'in (1995) İngiltere'deki konaklama işletmelerinin ISO 9000 KYS'den sağladıkları yararları saptamayı amaçladığı araştırmasında da benzer bulgular elde ettiği ifade edilebilir ¹¹⁹.

Tüm bu anlatılanlardan ISO 9001:2008 KYS belgesine sahip olmanın kaliteli bir ürün ve hizmet sunumu için yeterli olduğu yargısına varılmamalıdır. Çünkü kalite yönetim sistemi belgesine sahip olmak O'nu uyguluyor olmak anlamına gelmemektedir. Bunun da ötesinde bazı akademisyenler ve uygulayıcılar kalite yönetim sistemi için çok da pembe bir tablo çizmemektedirler. Belge alma ve sürdürmenin maliyetli olması, belgelendirmenin bürokratik yapısı ve çok fazla yazı-

¹¹⁹ Nield and Kozak, s. 41.

çizi gerektirmesi nedeni ile işgörenleri gereğinden fazla oyalaması, esnek olmaması bu konudaki eleştirilerdir ¹²⁰.

TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemini oluşturacak işletmelerin izlemesi gereken bir yol haritası bulunmaktadır. Bu yolda öncelikle işletmenin örgüt şeması belirlenmeli ve daha sonra üst yönetimin kalite politikası ve hedefleri oluşturulmalıdır ¹²¹.

3.2.2 ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi

Otel işletmelerinin sunduğu hizmetler yalnızca konaklama ile sınırlı değildir. Hemen hemen tüm otel işletmeleri konaklamanın yanı sıra en azından kahvaltı hizmeti de sunmaktadırlar. Dünya turizm etkinliklerinin çoğunun eğlen-dinlen (rekreasyonel) tipi seyahatlerden oluştuğu göz önünde bulundurulduğunda, otel işletmeleri odanın yanında kahvaltının da ötesinde öğle ve akşam yemekleri de sunmaktadırlar.

Konaklama ve kahvaltının yanı sıra öğle veya akşam yemeğinin sunulduğu hizmet biçimine yarım pansiyon; kahvaltı, öğle ve akşam yemeklerinin üçü birden sağlandığında ise tam pansiyon konaklama hizmeti adı verilmektedir ¹²².

Son yıllarda değişen ve daha çok talep eden turistik tüketicinin istem ve beklentilerini karşılamak, hatta aşmak için adına her şey dâhil denilen yeni bir konaklama hizmeti sunulmaya başlanmış ve hemen benimsenmiştir. Bu tür hizmet anlayışında turistik tüketiciler, tatil paketinde ulaşım ve konaklamanın yanı sıra, tatilleri boyunca gereksinim duyacakları yiyecek ve içecekleri de önceden satın alarak, bedelini peşinen ödemektedir. Böylece işletmeler yiyecek ve içecek satışlarını

¹²⁰ Anonim

¹²¹ Tütüncü, s.232.

¹²² EN ISO 18513:2003”**Tourismus-Dienstleistungen Hotels und andere Arten touristischer Unterkünfte Terminologie** (ISO 18513:2003) Dreisprachige Fassung” s. 12.

baştan garanti ederlerken, tüketiciler de uygun fiyatla tatil olanağına kavuşmaktadırlar¹²³.

Otel işletmelerinde yeme hizmetleri ile birlikte olduğu kadar, yemek hizmetinden bağımsız bir biçimde içecek hizmetleri de verilmektedir. Restoran, kafeterya ve snack&bar biçiminde adlandırılan hizmet noktalarında hem yemek hem de içecek hizmeti birlikte verilir iken, bar adı altında hizmet veren birimlerde ağırlıklı olarak içecek hizmeti sunulmaktadır.

Otel işletmelerinin gerek yiyecek gerekse de içecek sunum süreçleri insan sağlığı ile yakından ilgili birçok işlemi gerektirir. Tüm işlemlerin insan sağlığına zarar vermeyecek bir biçimde planlanması ve yürütülmesi, ürün hammaddelerinin üretiminden, hazırlanarak sunumuna dek her bir evrede sağlık kurallarına uygun bir çabayı gerektirir.

Otel işletmelerinde sanitasyon ve gıda güvenliği, yiyecek-içecek yöneticileri tarafından ihmal edilmemesi gereken bir konudur. Çünkü yiyecek zehirlenmesi veya işletmedeki güvensiz koşullardan dolayı bir konuğun ya da işgörenin hastalanması ve ya da yaralanması telafisi olanaksız sonuçlar doğurabilir. İstenmeyen durum ölümle sonuçlanabileceği gibi olumsuzlukların giderilmesi otel işletmesi için büyük maliyetlere neden olabilir¹²⁴.

Gıda güvenliği, gıdanın insan sağlığını olumsuz etkilemeyecek özellikle olmasını sağlamak amacıyla, gıdaların, üretim, taşınma, depolama, saklanma, hazırlanma ve arz sürecinde her türlü sağlık koşullarına ve standartlara uygunluğunun sağlanmasıdır. Gıda güvenliği, turist sağlığı olgusunun en önemli konularından birisidir. Dünya sağlık örgütü verileri, gidilen bölgeye bağlı olmak

¹²³ Aydoğan Aydoğdu, “Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Doyumu İlişkisi” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilimdalı, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İzmir, 2005, ss. 24-25.

¹²⁴ Nilüfer Koçak, “**Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi I**”, Kanyılmaz Matbası, İzmir, 1999, s. 193

kaydıyla, seyahate çıkanların % 20 ile % 50'sinin besin kaynaklı bir hastalıkla karşılaştığını göstermektedir ¹²⁵.

Dünya üzerindeki hayvan varlığından kaynaklanan salmonella tipi hastalıkların yol açtığı salgınlar, dikkatlerin yiyeceklerin bakteri üretme riskine yönelmesine yol açmıştır. Güvenli olmayan gıdalar tüketicilerin ciddi biçimde hastalanmalarına yol açabilirken, üreticilerin de çok masraflı düzeltici önlemler almasını gerektirerek tüketiciler için olduğu kadar üreticiler için de büyük bir risk taşımaktadır. Ne uyumun sağlanmasının ne de firmaların güçlü yiyecek güvenliği yönergelerinin günümüz küresel endüstrileri için yeterli olmayacağı görüşü hâkimdir. Olası riskler ve bu risklere karşı farkındalığı arttıracak iletişim gıda zincirinin her halkası için –ve bu nedenle yalnızca bir firma ya da bölüm ile sınırlandırılmayacak- yaşamsal önem taşımaktadır. Gıda güvenliği tüm ilgili tarafların ortak sorumluluğudur ¹²⁶.

Üreticiden tüketiciye tüm zincirin herhangi bir yerindeki beslenme ve gıda güvenliği dünya çapında ilgi bulan bir konudur. Gıda güvenliği ile ilintili riskler zincirin herhangi bir evresinde ortaya çıkabilir. Bu nedenle üretim zincirinin her aşamasında uygun bir denetleme zorunludur ¹²⁷.

Gıda güvenliği; gıdada tüketim anında gıda kaynaklı tehlikelerin bulunmaması ile ilgilidir. Gıda güvenliği tehlikesi gıda zincirinin herhangi bir basamağında ortaya çıkabilir, bu nedenle de gıda zinciri boyunca etkin bir kontrolün gerçekleştirilmesi önemlidir. Bir başka ifade ile gıda güvenliği, gıda zincirinde yer alan tüm birimlerin katkısıyla sağlanan bir olgudur ¹²⁸.

¹²⁵ Sevim Koyunoğlu “**Turist Sağlığı, Turist Sigortası ve Tüketicinin Korunması**”, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003'ten aktaran; Çalışkan, ss. 165-166.

¹²⁶ Jacob Faergemand, “Special Report: The ISO 22000 series Global Standards for safe food supply chains” **ISO Management System**, May-June, 2008, s. 4. http://www.iso.org/iso/iso22000_ims_08-3.pdf (Erişim 09.08.2010).

¹²⁷ Faergemand, s. 4.

¹²⁸ TS EN ISO 22000, Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri - Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar, s. 5, Nisan 2006.

Gıda hijyenine uymayan işletmelerin karşılaştığı olumsuzlukların bedeli şu şekilde sıralanabilir ¹²⁹:

- Tüketici güvensizliği ve kaybı,
- Tüketim ve satışlarda azalma,
- Yasal uygulamalar,
- Üretim yapan işletmedeki personelde moral bozukluğu ve güdü eksikliği,
- Personele ek eğitim verilmesi ile ortaya çıkacak maliyetler,
- Üretim yapan işletmenin başarısızlığı ve ekonomik kayıplar,
- Firmanın itibarını kaybetmesi,
- Pazar payının düşmesi.

“ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri (GGYS) – Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar” gıda zincirinde yer alan halkaların her birinin güçlü olduğundan emin olunmasını sağlamaya yönelik olarak geliştirilmiştir. Standart yayımlandığı 2005 Eylülünden günümüze tüm taraflarca olumlu karşılanmış ve açık bir biçimde gıda sağlığı için tüm dünyaca izlenilecek küresel bir standart haline gelmektedir.

ISO 22000:2005 GGYS, en alt kademedeki nihai tüketime dek geçen tüm evrelerde Dünya çapında güvenli gıda üretim zinciri oluşturmak amacıyla oluşturulmuş uluslararası bir standarttır. Tedarikçiler, kullanıcılar, yasal otoriteler, tüketiciler ve tüm ilgili birimler arasında iletişimi ve bu sayede güvenli gıdanın her basamakta izlenebilirliğini sağlamayı esas almaktadır. Bu standart, gıda zinciri boyunca son tüketime kadar gıda güvenliğini sağlamak için takip eden genellikle anahtar öğeler olarak kabul edilen öğeleri birleştiren gıda güvenliği yönetim sistemi için ihtiyaçları tanımlamaktadır ¹³⁰.

Ülkemizde ise TS EN ISO 22000 “Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri-Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar” standardı, CEN tarafından kabul edilen EN

¹²⁹ T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, “Gıda Teknolojisi Gıda Hijyeni” Mesleki Eğitim ve Öğretimin Güçlendirilmesi Projesi, Ankara, 2006, s.3.

¹³⁰ World Certification Services, “ISO 22000 HACCP Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi” http://www.wcs.com.tr/iso22000_kalite_nedir.htm (Erişim 22.10.2010).

ISO 22000:2005 GGYS standardı esas alınarak hazırlanmış ve 24 Nisan 2006 tarihinde Türk Standardı olarak yayımlanarak bu konudaki ilgili tarafların hizmetine sunulmuştur¹³¹.

Standart, gıda güvenliği için tehlike oluşturacak durumların tespiti için ISO 22000 Codex Alimentarius (gıda kodeksi) prensiplerine uygun bir HACCP* sistemi kurularak tüm süreç ve risklerin tanımlanmasını öngörür. Süreç aynı zamanda iyi üretim uygulamalarını, varsa sektöre ait yasal gereklilikler ve dökümanite edilmiş iyi bir yönetim sistemi ile desteklenmesini, ön koşul programlarını, tedarik zinciri içinde etkileşimli iletişim, gerekliliklerin, tarladaki çiftçiden, taşıma ve depolama operatörlerine, perakendeciler ve restoranlardan onların tedarikçilerine kadar (makine ve ambalaj üreticileri dâhil) ortak olmasını şart koşmaktadır^{132, 133}.

Codex Alimentarius Komisyonu (Codex Alimentarius Commission -CAC-) 1963 yılında her ikisi de Birleşmiş Milletler kuruluşu olan Gıda ve Tarım Örgütü (FAO) ile Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ortaklaşa kurulmuştur. O günden günümüze dek CAC gıda güvenliği alanında gıda tanımlamaları yapmakta, gerekli nitelikleri belirlemekte, gıda standartlarını geliştirmekte ve uygunluk yöntem ve prosedürleri geliştirmektedir. Gıda güvenliği alanında kabul edilen standartlar ve ilintili mevzuat Codex Alimentarius'da yayınlanmaktadır¹³⁴.

CAC'ın amacı tüketicilerin sağlığını ve gıda ticaretinde dürüst alış verişini sağlamaya yönelik olarak gıda güvenliği alanında uluslararası standartları, gıda niteliklerini ve ilintili mevzuatı belirlemektir. Bunun yanı sıra ulusal ve uluslararası

¹³¹ Tahir Büyükhelvacıgil, "Gıda Sektöründe Kalite", **Standart Ekonomik ve Teknik Dergi**, Şubat 2009, s. 5.

¹³² Gülfer Şeniz Yılmaz, "ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı: Gıda Ambalajı Üreten Bir Firma Örneği" **DEU SBE İşletme ABD**, Üretim Yönetimi ve Endüstri İşletmeciliği Programı, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İzmir, 2007, s.112.

¹³³ Roger Frost, "ISO 2000 Is the First in Family of Food Safety Management System Standard", **ISO Management System** November-December 2005, s. 16, http://www.iso.org/iso/iso-22000_food_safety.pdf, (Erişim 09.08.2010).

(*) Kısaca **HACCP** olarak bilinen TS 13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktalarına Göre Gıda Güvenliği Yönetimi-Gıda Üreten Kuruluşlar ve Tedarikçiler İçin Yönetim Sistemine İlişkin Kurallar Standardı 24.04.2006 tarihinde yürürlükten kaldırılarak yerini ISO 22000:2005 standardına bırakmıştır. Detaylı bilgi için bkz TS 13001.

¹³⁴ Kazuaki Miyagishima, "International Standards For Food Safety: A Collaborative Approach", **ISO Main Focus**, December 2008, p 11.

resmi ve özel kuruluşlarla kar amacı gütmeyen kurumların gıda güvenliği ile ilgili standart çalışmalarında eşgüdümü sağlamakta CAC'in görevleri arasındadır ¹³⁵.

Gıda sektöründe çalışan uzmanların katılımı ile geliştirilen ISO 22000 GGYS standardı, HACCP prensiplerini birleştirir ve dünyaca bilinen çeşitli perakendeci gıda kuruluşları tarafından geliştirilen anahtar standart gerekliliklerini tek bir doküman altında toplar. ISO 22000 ve ISO/TS 22004 WG8 çalışma grubunun - Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri, Gıda Ürünleri ise ISO teknik komitesi ISO/TC 34 ürünüdür. Yirmi üç ülkeden uzmanlar, uluslararası organizasyonların bağlantı kurduğu bu çalışma grubunda yer almaktadırlar. CAC'nin yanında, Avrupa Birliği Gıda ve İçecek Endüstrileri Konfederasyonu (Confederation of the Food and Drink Industries of the European Union -CIAA), Dünya Gıda Güvenliği Girişimi (Global Food Safety Initiative-CIES), ve Dünya Gıda Güvenliği Organizasyonu (World Food Safety Organization-WFSO) da bu grupta yer aldılar ¹³⁶.

Çalışmada ISO 22000:2005 GGYS standardının maddelerine yer verilmektedir. Maddeler her ne kadar ilgili standardı kapsamakta olsalar da aynıdır değildir. Okuyucuya standardın içeriği hakkında bilgi vermek amacı ile sıralanmışlardır. Bunun nedeni anılan standardın bir tez konusu olacak kadar geniş kapsamlı olmasıdır. Konu ile ilgili ayrıntılı bilgi hem TSE'den, hem de ISO'dan temin edilebilir. Standart ile ilgili kılavuz da TSE'den sağlanabilir.

Standart içerisinde yer alan konulardan tez çalışmasının uygulama bölümünde gerektiği kadar yararlanılmıştır. Anket formunda ISO 22000:2005 GGYS ile ilintili soru ifadeleri genel olarak:

- Yiyecek ve içecek depolarının gıda güvenliğine olan uygunluğu,
- Yiyecek hazırlama ve pişirme yerlerinin standartlara uyumu,
- Yiyecek hazırlama ve sunma ısılarının gıda güvenliğine olan uyumu,

¹³⁵ Miyagishima, s. 11.

¹³⁶ World Certification Services, "ISO 22000'in Getirdikleri"
http://www.wcs.com.tr/iso22000_kalite_nedir.htm (Erişim 22.10.2010).

- İşgörenlerin gıda güvenliği ilkelerini tanımları ve uygulamaları,
- Yiyecek sunulan büfelerin gıda güvenliğine olan uygunluğu üzerinde odaklanmaktadır.

3.2.2.1 ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı İçeriği

Standardın içeriğinde bulunan bölümler aşağıdaki gibidir ¹³⁷:

- Kapsam
- Atıf yapılan standart ve/veya dokümanlar
- Terimler ve tarifler
 - Gıda güvenliği
 - Gıda zinciri
 - Gıda güvenliği tehlikesi
 - Gıda güvenliği politikası
 - Son ürün
 - Akış şeması
 - Kontrol önlemi
 - Ön gereksinim programı (ÖGP)
 - Kritik kontrol noktası
 - Kritik limit
 - İzleme
 - Düzeltme
 - Düzeltici faaliyet
 - Geçerli kılma
 - Doğrulama
 - Güncelleme
- Gıda güvenliği yönetim sistemi
 - Genel şartlar
 - Dokümantasyon şartları

¹³⁷ TSE, “TS EN ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri - Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar”, Nisan 2006, s. 4.

- Yönetimin sorumluluğu
 - Yönetimin taahhüdü
 - Gıda güvenliği politikası
 - Gıda güvenliği yönetim sisteminin planlanması
 - Sorumluluk ve yetki
 - Gıda güvenliği ekip lideri
 - İletişim
 - Acil durumlarda hazırlık ve müdahale
 - Yönetimin gözden geçirmesi
- Kaynak yönetimi
 - Kaynakların sağlanması
 - İnsan Kaynakları
 - Alt yapı
 - Çalışma ortamı
- Güvenli ürün planlama ve gerçekleştirme
 - Genel
 - Ön gereksinim programları
 - Tehlike analizleri gerçekleştiriminin birincil aşamaları
 - Tehlike analizi
 - Operasyonel ön gereksinim programlarının oluşturulması
 - HACCP planının oluşturulması
 - ÖGP ve HACCP planlarında belirtilen başlangıç bilgi ve dokümanların güncelleştirilmesi
 - Doğrulama planlaması
 - İzlenebilirlik sistemi
 - Uygunsuzluk kontrolü
- Gıda güvenliği yönetim sisteminin geçerli kılınması, doğrulanması ve iyileştirilmesi
 - Kontrol, önlem kombinasyonlarının geçerli kılınması
 - İzleme ve ölçmenin kontrolü
 - Gıda güvenliği yönetim sisteminin doğrulanması
 - İyileştirme

- Ek A (Bilgi için) – ISO 22000:2005 ve ISO 9001:2000 arasındaki eşleşme
- EK B (Bilgi için) – HACCP ve ISO 22000:2005 arasındaki eşleşme
- Ek C (Bilgi için) – Ön gereksinim programları da dâhil kontrol önlemlerine örnekler sağlayan ve bunların seçilmesi ve kullanılmasına yönelik yol gösteren Codex Alimentarius Komisyonu kaynakları
- Kaynaklar, biçimindedir.

3.2.2.2 ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri Standardının Konaklama İşletmelerine Sağladığı Yararlar

Konaklama işletmelerinin gıda güvenliği sistemine sahip olmaları gerek konuklar, gerekse de işletme için yaşamsal bir önem taşımaktadır. Zira Türkiye gibi gelişmekte olan ve geri kalmış ülkelerde yiyecek üretim ve sunum süreçleri ile ilintili faaliyetler gerektiği gibi denetlenmemektedir.

Bu görüşü güçlü kılan en önemli veri KTB Turizm Yatırımları Genel Müdürlüğü'nden Enver Öncü'nün “Yıl bazında KTB denetimli otellerin %83'ünün Gıda Güvenliği denetiminden geçtiği yönündeki ifadesidir ¹³⁸.

Nitekim araştırma örneğinde yer alan işletme yiyecek içecek yöneticileri denetimlerin çok zaman göstermelik kabilinden yapıldığı ifade etmişlerdir ¹³⁹, ¹⁴⁰, ¹⁴¹. Yetersiz denetimin yanı sıra özellikle mutfak çalışanlarının gıda güvenliği konusunda yeterince bilinçli olmadığı ve gereksinim duyulan etkinlikte eğitilmediği gibi belgelendirme kurallarına uymada güçlükler çekildiği ifade edilen bir diğer önemli konudur ¹⁴².

¹³⁸ Tanju Baykal, “Timur Bayındır: Gıda Güvenliği Denetiminin, Son Noktadan Önce, İlk Noktalara İnilererek Denetlenmesi Lazım”, <http://www.abvizyonu.com/turob/turob-baskani-bayindirgida-guvenligi-denetimi-son-noktadan-once-ilk-noktalara-inilerek-denetlenmelidir.html> (Erişim 08.12.2009).

¹³⁹ Ebru Tunçel ile görüşme, ABC Resort Hotel, Marmaris, 04.10.2009.

¹⁴⁰ Kadir Kurt ile görüşme, DEF Hotel, Ankara, 02.03.2010.

¹⁴¹ Levent Aydın ile görüşme, GHI Club Hotel, Marmaris, 06.10.2009.

¹⁴² Fatoş Vayni, www.turizmdebusabah.com http://www.turizmdebusabah.com/haber_detay~haberNo~31151~rsayi~2.htm, (Erişim 23.01.2011).

Yukarıda sayılan ve benzer nedenlerle konaklama işletmelerinde gıda güvenliği Standardizasyon gereksinimi tüm paydaşlar açısından büyük önem taşımaktadır.

ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardına sahip olma ile elde edilecek yararlar aşağıdaki gibidir ^{143, 144, 145, 146, 147}:

- Gıda güvenliğinin konaklama işletmesi için bir sistem dâhilinde ele alınması,
- Gıda üretimine ilişkin mikrobiyolojik, kimyasal ve fiziksel tehlikelerin kontrol altına alınmasını sağlar,
- Konaklama işletmeleri için gıda güvenliği konusunda yol gösterecek ortak bir terminoloji, üretim süreçleri, kontrol prosedürleri ve dokümantasyon vb. standartlar sunarak denetleyici kuruluşların çalışmalarını kolaylaştırır,
- Konaklama işletmelerinde gıda üretiminde malzemelerin tedarikinden başlayarak, konuğa sunumuna dek geçen tüm süreçlerin titizlikle gözden geçirilmesini sağlar. Bu yönü ile ISO 22000:2005 gıda üretimine düzeltici olmaktan çok, önleyici bir yaklaşım getirir,
- Yeniden işleme, reddetme yıkama, yabancı nesne taşıma oranlarında artış gibi olumsuz performans göstergelerinin azalmasına; böylece gıda üretimi çerçevesinde yıpranma, enerji, kimyasal, işçilik ve dolaylı maliyetlerden tasarruf edilmesini sağlar,
- Konuk şikâyetlerinin azalmasına ve doyumun artmasına olanak sağlar,
- Konaklama işletmeleri açısından ISO 22000:2005, üretim çıktılarının geleneksel olarak kalite kontrolüne tabi tutulmasından daha güvenli ancak daha az bir maliyetle yapılmasını sağlar,

¹⁴³ Tamer Bolat, HACCP Sistemi ve bir Fast Food İşletmesi Uygulaması, “**Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**”, Cilt 13, Sayı 1, Bahar 2002, ss. 63-83.

¹⁴⁴ Samim Saner, “Gıda Güvenliği ve Hijyeni”,**Önce Kalite Dergisi**, Cilt 4, Sayı 13, 1996, ss., 29-31.

¹⁴⁵ Milli Eğitim Bakanlığı. “Gıda Teknolojisi Gıda Hijyeni” Mesleki Eğitim ve Öğretimin Güçlendirilmesi Projesi, Ankara, 2006, ss., 84-85.

¹⁴⁶ Fawzy Soliman, “Application Of Knowledge Management For Hazard Analysis In The Australian Dairy Industry” **Journal of Knowledge Management**, Issue 4, Number 4, 2000, ss., 89-91.

¹⁴⁷ Mustafa Temiz, Turizm Sektöründe Kalite, **Standart ve Ekonomik Dergi**, Haziran 2005, ss., 35-36

- Konaklama işletmesinin sunduğu tüm yiyecek ve içecek ürünlerinin üretim sistemine kaydedilmesini, sürekli gözden geçirilip geliştirilmesini ve iyileştirilmesini sağlar,
- Gıda kökenli risklerin (tehlikelerin) ekonomik bir şekilde kontrolünü olanaklı hale getirir,
- Ürün ve ham madde kayıplarını azaltır,
- Potansiyel tehlikelerin en başta ortaya çıkmasını ve giderilmesini sağlar,
- Zaman, sıcaklık, kıvam, görünüm gibi kontrolü kolay olan parametreler ile çalışır,
- Zaten üretilmiş olan ürün kalite kontrolünden, “önleyici kalite güvencesi” ne geçişi sağlar.
- Konaklama işletmelerinin Avrupa Birliği kökenli operatör ve acentelerinin yanın sıra tüm uluslararası turist gönderen araçlarla olan sözleşmelerde kolaylık ve öncelik sağlar,
- Tüketiciler açısından güvenli bir işletme imajı yaratma ve Pazar payında artış sağlar,
- Kolay anlaşılır, özgün ve esnektir. Gıda üretimindeki tehlikeler üzerinde odaklandığından sorunlara zamanında çözüm getirir,
- Konaklama işletmesini, diğer konaklama işletmeleriyle karşılaştırılmasına olanak tanır,
- İşgörenlerin gıda güvenliği konusunda eğitilmesini, bilinçlenmesini kolaylaştırır ve pekiştirir,
- ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi standardı her düzeyden tüm çalışanların ve üst yönetimin katılımını gerektirdiğinden, işgörenlerin öz gerçekleştirmelerini ortaya koymalarını sağlayarak işletmeye olan aidiyetlerini güçlendirir,
- Diğer Kalite Yönetim Sistemleri ile birlikte uygulanabilir. Bu nedenle Entegre Kalite Yönetim Sistemleri içerisinde yer alır.

3.2.3 ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı

İnsanın dışındaki her şey çevrenin ögesidir. Çevre kişi üzerindeki dış etkilerin bütünüdür. Çevre, fiziki, biyolojik ve sosyal çevre olarak üç'e ayrılabilir. Ancak buradaki yapay çevre daha çok insan yapımı çevre koşullarını tanımlar. Genelde tüm çevre "insan tarafından etkilenmiş" çevredir. Bu etkilemenin boyutu kimi zaman insanın varlığı etkileyebilecek oranda da olabilir ¹⁴⁸.

Dünya nüfusundaki artış, iç ve dış turizme katılan tüketicileri zevk ve tercihlerindeki değişme eğilimleri, geçmişe oranla boş zaman ve harcanabilir gelir düzeyi daha fazla olan kişilerin iç ve dış turizm taleplerindeki artışlar vb. nedenlerle doğal alanlara olan talep de önemli ölçüde artış göstermiştir. Günümüzde uluslararası turizm pazarında en hızlı büyüyen turizm ürününün doğa temelli turizm olması bu yargıyı güçlendirmektedir ¹⁴⁹.

Seyahat nedeni ne olursa olsun, turizm etkinlikleri gerek gelişmiş gerekse de gelişmekte olan ülkeler için ekonomik, sosyal, kültürel, siyasal ve psikolojik açıdan çok önemlidir. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde ödemeler bilançosu açıklarının kapatılmasının yanı sıra önemli bir istihdam kaynağıdır. Ancak turizmin olumlu birçok etkisinin yanında olumsuz bazı etkileri de vardır. Bu etkilerin en başında sosyo-kültürel alandaki olumsuzluklar ve çevre'ye verdiği zarardır. Bu açıdan bakıldığında turizm etkinlikleri doğal bir çevre içinde gelişirken, aynı zamanda doğayı da tüketmektedir.

Turizmin sağladığı sosyal ve ekonomik faydaların bir bedeli bulunmaktadır. Bu bedeli hem doğa hem de sosyal ve ekonomik faydalardan yararlanan bireyler ödemektedir. Gerçektende bazı tüketim mallarının ithal edilmesi, turizmin mevsimlik özelliği nedeniyle ortaya çıkan sorunlar, turistik harcamaların neden olduğu bölgesel

¹⁴⁸ Çağatay Güler, Ö. Faruk Tekbaş ve Songül A. Vaizoğlu, "Turizm ve Çevre Sağlığı", **Standard, Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 480, Aralık 2001, s. 22.

¹⁴⁹ Cengiz Demir ve Aydın Çevirgen, "**Turizm ve Çevre Yönetimi: Sürdürülebilir Gelişme Yaklaşımı**", Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2006, s. 3.

enflasyon, çevrenin bozulması ve kirlilik turizmin yol açtığı başlıca olumsuzluklardır
150

Bir ülkenin, bölgenin veya turistik istasyonun turizm başarısı sahip olunan yatak kapasitesi ve bu kapasitenin kullanım oranları ile doğrusal orantılıdır. Bu nedenle otel işletmelerinin yoğunlaştığı bölgelerde çevre tahribatı görece daha fazladır.

Oteller örgütlü seyahat ve turizm etkinliklerinde anahtar bir rol oynarlarken, çevrenin korunmasında da yaşamsal bir öneme sahiptir. Otel işletmelerinin temel işlevlerinin doğal sonucu olarak sundukları ürün ve hizmetlerin nitelikleri bakımından önemli miktarda enerji, su ve dayanıksız tüketim malları tüketmektedirler¹⁵¹.

Otellerin neden olduğu en önemli çevresel etkilerin turizm gelişim bölgelerinin planlanması ve işletme yönetimi konularında odaklandığı öngörülmektedir. Bu etkiler^{152, 153}:

- Yüksek miktarda yerel ve ithal dayanıksız tüketim malları tüketimi,
- Enerji, su, kullanımı ve bu kullanımın doğal sonucu olarak hava, su ve toprak kirlenmesine yol açmasıdır.

Otel işletmelerinin çevre tahribatına doğrudan ve dolaylı etkileri üzerine daha detaylı bir listeleme yapılmak istendiğinde aşağıdakiler sıralanabilir¹⁵⁴:

- Verimli tarım topraklarının arsaya dönüşmesi ve bu topraklara inşa edilen otellerin tarım topraklarının azalmasına neden olması,
- Otel inşaatlarından çıkan moloz vb. inşaat atıklarının bölgenin jeolojik özelliğini değiştirmesi,

¹⁵⁰ Öcal Usta, “Genel Turizm”, Anadolu Matbaacılık, İzmir, 2001, s. 37.

¹⁵¹ Nazmiye Erdoğan ve Emin Barış, “Environmental Protection Programs and Conservation Practices of Hotels in Ankara, **Tourism Management**, Issue 28, 2007,

¹⁵² Ishmael Mensah, “Environmental Management Practices among Hotels in the Greater Accra Region, **International Journal of Hospitality Management**, Volume 25, Issue 3, September 2006, ss.. 413-414.

¹⁵³ Yahya Ali ve diğerleri., “Potential of Energy Savings in the Hotel Sector in Jordan” **Energy Conversion and Management**” Issue 49, 2008, ss. 3391-3397

¹⁵⁴ B. Esra Aslanertik ve Işıl Özgen, “Otel İşletmelerinde Çevresel Muhasebe”, **İşletme Fakültesi Dergisi**, Cilt 8, Sayı 2, 2007, ss.. 165-166.

- Otellere ulaşım için yollar açılması, kazı ve dolgularla yol güzergâhında bulunan flora ve faunanın yok edilmesi,
- Kıyılarda yoğunlaşan otellerin kanalizasyon sisteminin olmadığı yerlerde lağım sularını ve atıklarını arıtmadan denize boşaltması sonucunda yosun ve koli basili oluşumunda artışlar yaşanması,
- Otel atık sularının toprağa sızması ve yeraltı sularının kirlenmesi,
- Bahçe sulama, havuz doldurma gibi artezyenlerden aşırı su çekimi ile yeraltı su kaynaklarının azalması,
- Otele turist ve malzeme getiren araçların yaydığı egzoz gazları ile havanın kirlenmesi,
- Kıyı yapılaşması ile bazı canlı türlerinin üreme ortamlarının yok olması,
- Elektrik, telefon gibi iletişim hatlarının yarattığı görsel kirlilik,
- Reklam, ilan panoları gibi yönlendirme levhalarının yarattığı görsel kirlilik,
- Otele gelen araçlar ve otel çevresinde yapılan yürüyüşler nedeniyle toprağın sıkışması ve erozyona sebebiyet vermesi,
- Yapılaşma, yol inşaatları, enerji hatları için ağaçların kesimi,
- Otele gelen kişilerin ziyaret ettikleri tarihi yerlerin gürültü, titreşim, ısı değişimi, kirlilik gibi nedenlerle aşınmaya uğraması,
- Otellerde kalan turistlerin hem otelde hem de otel dışında çevreye attıkları atıklar,
- Kemirici hayvanlarla mücadele için aşırı miktarlarda ilaç kullanımı,
- Bahçe düzenlemesi için gübre ve vb. tarım ilaçlarının kullanımında aşırıya kaçılması ve toprak kirliliği oluşumu,
- Ekosisteme yapay endüstriyel yapıların getirilmesi,
- Otellerde kullanılan ısıtma ve soğutma sistemlerinden yayılan emisyon gazlarının havayı kirletmesi,
- Otellerdeki eğlence etkinliklerinin gürültü kirliliği yaratması biçiminde sıralanmaktadır.

Otel işletmelerinin belirtilen konulardan dolayı ve uzun vadede faaliyetlerine devam edebilmeleri için, doğal çevreye olan olumsuz etkileri azaltılmalı ve bu

bağlamda çevresel yönetimin yaşamsal bir öneme sahip olduğu göz ardı edilmemelidir.

Aslında turizm endüstrisinin en büyük sermayesini çevre oluşturmaktadır. Bu bağlamda çevre koruma faaliyetlerine turizm işletmelerinin gereken özeni göstermeleri aslında bir anlamda kendi geleceklerine yatırım yapmalarıdır ¹⁵⁵.

Turizm etkinliklerinin doğal ve kültürel kaynaklar üzerindeki olumsuz etkileri ve bu etkilerin turizmin kendi geleceğini de tehlikeye attığının anlaşılmasına başlanması ile sürdürülebilirlik anlayışı turizme de yansımış ve “sürdürülebilir turizm” konusu gündeme gelmiştir. Sürdürülebilir turizm ve eko turizm tanımlarında, doğal ve kültürel kaynakların hem geleceği düşünülerek kullanılması, hem turizm sermayesinin, mevcut ziyaretçilerin ve yöre halkının amaçlarının maksimum düzeyde karşılanması öne çıkarılmaktadır. Kitle turizmi ile ilgili memnuniyetsizliklerin ortaya çıkması ve artmasıyla birlikte turizm faaliyetlerinin çevreye etkileri konusunda ilgi ve tartışmalar da artmış, bu durum arzu edilmeyen sonuçları ve bazen de imajları değiştirmeye yönelik acil ve sürekli çözüm arayışlarını ortaya çıkarmıştır ¹⁵⁶.

Artan önemi ile birlikte çevre, hem işletme, hem de ülke düzeyinde sürdürülebilir kalkınma için etkin bir araç haline gelmiştir. İşletme düzeyinde sürdürülebilirlikte; kanun ve düzenlemeler, kalite, iç kontrol sistemleri, çevre yönetim sistemleri ile karşılaşılmaktadır. Ülke düzeyinde ise sürdürülebilirliğin Ekonomik, Sosyal, Çevresel olmak üzere üç önemli boyutu bulunmaktadır ¹⁵⁷.

Bu çözüm arayışları içerisinde işletme düzeyindeki çabalar içerisinde değerlendirilebilecek olan “ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemleri” standardı tüm paydaşların uygulaması olanaklı olan bir standarttır. Turizm Endüstrisinin en önemli aktörlerinde biri olan otel işletmeleri de söz konusu standardı uygulamaktadır.

¹⁵⁵ Aslanertik ve Özgen, s. 164.

¹⁵⁶ Nazmiye Erdoğan, “Sürdürülebilirlik Açısından Türkiye’de Eko turizm Gerçeği”, **Ekolojik Magazin Dergisi**, Sayı 6, Nisan-Haziran 2005, s. 36.

¹⁵⁷ Aslanertik ve Özgen, s. 164.

ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemleri standardının içinde şu bölümler bulunmaktadır¹⁵⁸:

- Giriş
- Kapsam
- Atıf yapılan Standard ve/veya dokümanlar
- Terimler ve tarifler
 - Tetkikçi
 - Sürekli iyileştirme
 - Düzeltici faaliyet
 - Doküman
 - Çevre
 - Çevre boyutu
 - Çevresel etki
 - Çevre yönetim sistemi
 - Çevre amacı
 - Çevre performansı
 - Çevre politikası
 - Çevre hedefi
 - İlgili taraf
 - İç tetkik
 - Uygunsuzluk
 - Kuruluş
 - Önleyici faaliyet
 - Kirliliği önlenmesi
 - Prosedür
 - Kayıt
- Çevre yönetim sisteminin şartları
 - Genel şartlar
 - Çevre politikası
 - Planlama

¹⁵⁸TSE, “TS EN ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemleri – Şartlar Ve Kullanım Kılavuzu”, Nisan 2005, s. 4.

- Uygulama ve faaliyetler
- Kontrol etme
- Yönetimin gözden geçirmesi
- Ek A (Bilgi için) Bu standardın kullanımına dair kılavuz
- A.1 Genel şartlar
- A.2 Çevre politikası
- A.3 Planlama
- A.4 Uygulama ve faaliyetler
- A.5 Kontrol
- A.6 Yönetimin gözden geçirmesi
- Ek B (Bilgi için) ISO 14001:2004 ve ISO 9001:2000 arasındaki ilişki
- Kaynaklar.

Gerek ISO 14001 ÇYS içeriğinde gerekse de çevre ile ilintili tüm çalışmalarda “Çevre Politikası” sıkça tekrarlanan bir kavramdır. Bu nedenle ÇYS’nin konaklama işletmelerine sağladığı yararların sıralanmasından önce Çevre Politikası kavramına yer verilmesinin okuyucular açısından yararlı olacağına inanılmaktadır.

3.2.3.1 Çevre Politikası

Geniş anlamda politika belirli bir sorunun çözümlenmesi amacına yönelik saptanan ilkeler ve alınması gereken önlemleri bütünüdür.

Çevre politikası ise; ulusal ve uluslararası düzeyde çevre konusundaki tercihlerin ve hedeflerin belirlenmesi olarak tanımlanabilir. Çevre Politikasının uygulanmasındaki temel hareket noktası toplumca ulaşılmak istenen çevre kalite düzeyinin ne olduğunun belirlenmesidir. Çevre Politikasının temel amacı çevre kalitesinin toplumsal açıdan etkin bir düzeyde tutularak toplumsal refahın en büyüklenmesidir¹⁵⁹.

¹⁵⁹ Hasan Ertürk, “Çevre Bilimine Giriş”, Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa, 1994, s. 195.

Çevre politikaları, küresel çevreyi güvence altına almak, çevresel değerleri sürdürebilmek, insanların üretim ve tüketim etkinliklerinden kaynaklanan zararları ortadan kaldırmak için hedefleri belirlemek ve bu hedeflere ulaşmak için alınması gereken önlemler ve bu önlemlerin getirdiği maliyetlerin nasıl paylaşılacağı ile ilgilidir. Çevre politikaları doğrudan çevreyi korumaya yönelik tek bir alan olmayıp, hukuk, maliye, şehircilik, sanayi politikaları ile yakından ilgilidir ve bu alanlarda düzenlemeler yapılırken çevre politikaları ile uyum sağlanması gerekmektedir ¹⁶⁰

3.2.3.2 ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardının Otel İşletmelerine Sağladığı Yararlar

Günümüz bilinçli tüketicisi, satın aldığı turistik paketin yalnızca istem ve beklentilerini karşılaması ile yetinmemektedir. Bunların da ötesinde tükettiği ürün ve hizmetleri üretenlerin, üretim ve sunum süreçlerinde çevreye duyarlı olmasını beklemektedir.

Yapılan araştırmalar tüketicilerin çevreye zarar vermeyen, yerel ekonominin yarar elde edeceği ve yerel toplumun yaşam biçimine saygılı tatilleri tercih ettikleri yönündedir. Bu araştırmalardan biri turizm politikalarına yönelik çalışmalar yapan Tearfund tarafından 2000 yılında yapılmıştır. Farklı ülkelerde etkinlik gösteren bir yardım, sosyal dayanışma ve geliştirme derneği olan Tearfund araştırmasında yer alan turistlerin yarısı bir sosyal etik kodu bulunan seyahat operatörü aracılığıyla tatilini satın almakta ve bunun için daha fazla ödemeye razı olmaktadır. Bunun gibi İngiliz Tur Operatörleri Birliği (ABTA) araştırmasında ise görüşüne başvuru alan turistik tüketicilerden %87'sinin tatillerinin çevreye zarar vermemesinin önemli olduğu yönünde görüş belirtmiştir ¹⁶¹.

¹⁶⁰ Ayşegül Mutlu, "Küresel Kamusal Mallar Bağlamında Sağlık Hizmetleri ve Çevre Kirlenmesi: Üretim, Finansman ve Yönetim Sorunları", **21.Türkiye Maliye Sempozyumu: Kamu Maliyesinde Güncel Gelişmeler**, Lara/Antalya, 10-14 Mayıs 2006, s.13.

¹⁶¹ Metin Teberler, Sultan Baysan ve Candan Yıldırım, Türk Seyahat Acentelerinin Turizmin Çevresel Etkilerine Karşı Tavrı, **II. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi**, Balıkesir 20-22 Nisan 2006, s. 210.

Bu duyarlılığın doğal sonucu olarak Başta TUI olmak üzere Thomas Cook, ITS (Rewe) Touristik gibi birçok tur operatörü satışına aracılık ettiği konaklama işletmelerinin çevre duyarlılıklarına özel bir önem atfetmektedirler¹⁶².

TUI, 1996 yılından beri “Çevre Şampiyonu Oteller” yarışması düzenlemekte ve tüketicilerini söz konusun otelleri satın almaları konusuna özendirilmektedir¹⁶³. TUI'nin çevre konusundaki bir diğer düzenlemesi ise çevre bilincini ön planda tutan varış noktası ve tesislere yer vereceği “Yeşil Katalog” uygulamasını başlatmış olmasıdır. Uygulama ayrıca TUI'nin yerel çevre örgütleri ile ortak çalışma yapmasını da öngören bir projeye sahiptir. Anılan proje tatilcileri çevre bilinci içerisinde tatil yapmaya özendirmeyi hedeflemektedir¹⁶⁴.

Başta TUI olmak üzere büyük tur operatörlerinin çevre ilgisi, büyük otel zincirlerini ve bağımsız kurumsal otelleri de harekete geçirmiş bu alanda önlem almaya özendirmiştir. Nitekim Hilton otelleri adına Hilton Environment Reporting verdikleri bir uygulamayı başlatmıştır. Bu program Hilton otellerinin çevreye olan duyarlılıklarının ortaya koymada yönetsel bir araç niteliği taşımaktadır. Programın amacı Hilton markası altında işletilen tüm otellerin enerji kaynaklarından en ekonomik biçimde yararlanmasını öngörür iken, kullanılan yöntemlerin çevre dostu olmasını sağlamaktır. Bu amaçlar gerçekleşirken konukların rahatlığı ve doyumlarının da en yükseğe çıkarılması ihmal edilmemektedir¹⁶⁵.

Hilton dışında birçok otel zinciri çevreye olan duyarlılıklarını kamuoyuyla paylaşmakta ve web sitelerinde özel bir yer vermektedirler. Bunlardan biri de Mövenpick Hotels&Resorts zinciridir. Mövenpick çevre duyarlılığını, çevre eğitimi çabaları ile kurumsallaştırmıştır. Zincir, operasyonlarında çevreye özel bir önem atfetmektedir. Bu önem sonucu Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı'nın (IEE) çevreye

¹⁶² Oliver Sefrin, “Yeşil Tatil”, 10.09.2009, <http://www.magazin-deutschland.de/tr/cevre/cevre-ve-iklim/yazilar/article/gruener-reisen.html>, (Erişim, 26.02.2011).

¹⁶³ TUI, “Umwelt Champions-Çevre Şampiyonları” <http://www.tui.com/suchen-buchen/microsites/umweltchampions/> (Erişim 07.02.2011).

¹⁶⁴ Turizm Gazetesi, “TUI Yeşil Katalog Uygulamasına Türkiye’den Başladı”, 07.07.2008, <http://www.turizm gazetesi.com/news/news.aspx?id=43226> (Erişim 07.07.2008).

¹⁶⁵ Paulina Bochdanowicz, Branco Simanic and Ivo Martinac, “Environmental Education at Scandic Hotels: Approach and Results”, **Regional Central and Eastern European Conference on Sustainable Building** (SB04), October 27-29, 2004, Warszawa, Poland

duyarlı otellere verdiği “Yeşil Küre” ödülünü Ortadoğu’da ilk kez Akabe Mövenpick otel ile almaya hak kazanmıştır ¹⁶⁶.

Ülkemizde de çevre bilinçli oteller günden güne artmaktadır. Nitekim ülkemizden her yıl TUI’nin çevre şampiyonları listesine birçok otel girmekte ve sayı sürekli artmaktadır. İberotel Sarıgerme Park oteli 12 kez üst üste listede yer alarak ulaşılması zor bir başarıyı sağlamıştır. Belek’te kurulu Gloria Serenity Resort’da 2010 yılı şampiyonları arasında yer almıştır.

Sürdürülebilir turizm kavramı çerçevesinde inisiyatif alan bir başka kurum ise Hollanda Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörleri Birliği’dir (ANVR). ANVR’nin geçtiğimiz Kasım ayında Antalya’da düzenlediği “sürdürülebilir turizm için paydaş toplantısında konuşan Gerben Hardeman (2010); “Avrupa çapında turizm sektöründe web tabanlı etkin bir sistem olan Travelife Sürdürülebilirlik Sistemi (Travelife Sustainability System- TSS)’nin yerelde uygulanmasının yaygınlaştırılmasının hedeflendiğini ifade etmiştir. Hardeman bir proje olarak yürüttükleri çalışmanın amacının turizm sektöründeki işletmeler için kendi sürdürülebilirlik performanslarını ölçme ve izleme olanağı sağlamak olduğunu ifade etmiştir. Söz konusu proje; performansın yükseltilmesi, önemli ölçüde maliyet tasarrufu sağlama, müşteri sadakatini geliştirme ve pazarlama olanaklarını güçlendirme olanağı sunmaktadır ¹⁶⁷.

Dünya Turizm Örgütü tarafından önemi tutundurulmaya çalışılan sürdürülebilir turizm kavramı; “gelecekteki fırsatları koruyup geliştirmeyi gözeterek, bugünkü turistlerin ve ev sahipliği yapan bölgelerin gereksinimlerini karşılama ilkesini benimser. Bu şekilde tüm kaynakların yönetimi; kültürel bütünlüğün, zorunlu ekolojik süreçlerin, biyolojik çeşitliliğin ve yaşam destek sistemlerinin devamlılığı sağlanırken, ekonomik, sosyal ve estetik gerekler karşılanacak şekilde öne çıkarılır. Sürdürülebilir turizm ürünleri; turistik kalkınma ile zarar görmek yerine yararlı olan

¹⁶⁶ Mövenpick Hotels&Resorts, “Media Lounge: Our Current News at a Glance”, http://www.moevenpick-hotels.com/en/pub/service/media_lounge/news.cfm?subpageobject_ID=24707 (Erişim 07.02.2011).

¹⁶⁷ Turizm Haberleri, “Sürdürülebilir Turizm Antalya’da Masaya Yatırıldı”, <http://www.turizmhaberleri.com/Haberayrinti.asp?ID=17422> (Erişim, 02.02.2011).

yerel çevre, toplum ve kültürlerle uyum içinde işlenen ürünlerdir” biçiminde tanımlanmaktadır¹⁶⁸.

Çevre kalitesinin sağlanması gibi sosyal bir sorumluluk üstlenmek firmalar tarafından kısa vadede karlılıkları üzerinde sınırlayıcı bir unsur olarak görülmektedir. Ancak yapılan araştırmalar, ÇYS belgesine sahip olan konaklama işletmelerinin maliyetlerinin başlangıçta biraz artmasına karşın zaman içerisinde kaynakların etkin ve kontrollü kullanımı sonucu giderlerin düştüğünü ortaya koymuştur^{169, 170, 171, 172}. Bu sonuçlar konaklama işletmelerinin kendi bünyelerine bütünleştirilmiş birer Çevre Politikası oluşturmaları ve kendi gereksinimlerine uygun bir Çevre Yönetim Sistemi kurmaları durumunda finansal performanslarında bir iyileşme olabileceğini göstermektedir.

ISO 14000 ÇYS standardına sahip olan konaklama işletmelerinin sahip olacağı diğer yararlar ise aşağıdaki gibidir^{173, 174, 175, 176}.

- Tüm işgörenlerin çevre konusunda bilinçlenmelerinin sağlanması,
- Çevre politikası gereği geri dönüşümlü ve yeniden kullanılabilen ürünlerin satın alınması böylece çevrenin korumasının ve konaklama işletmesinin değerinin artmasının sağlanması,
- Hizmet üretim ve sunum süreçlerinde en az atık bırakan, geri dönüşümlü, sağlıklı kutulanmış ürünlerin tercih edilmesi,
- Enerji tasarrufu sağlayan donanımların satın alınması ve kullanılması,

¹⁶⁸ UNEP “**The Definition of the Sustainable Tourism**” <http://www.unep.fr/scp/tourism/sustain/> (Erişim 02.02.2011).

¹⁶⁹ Güney Öncü, “3, 4, 5, Yıldızlı Otellerde Çevre Yönetimi Anlayışı: Fethiye İlçesi Örneği” Muğla Üniversitesi, SBE, İşletme ABD, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Muğla, 2004 ss.149-150.

¹⁷⁰ Emeksiz, ss. 145-146

¹⁷¹ Seda Bayburtlu ile Görüşme, “Calista Luxury Resort, Belek Antalya, 28.08.2009.

¹⁷² Ramazan Usta “Otel İşletmeciliğinde Çevre Yönetim Sistemleri” Selçuk Üniversitesi, SBE, İşletme ABD, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Konya, 2007, ss. 143-145.

¹⁷³ Usta, ss. 151-155

¹⁷⁴ Işıl Özgen, “Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi ve İberotel Sarıgerme Park Örneği” DEÜ, SBE, **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, İzmir, 2005, ss. 150-156

¹⁷⁵ Emeksiz, ss. 145-146

¹⁷⁶ Nazmiye Erdoğan and Emin Barış, “Environmental Protection Programs and Conservation Practices of Hotels in Ankara, Turkey” **Tourism Management**, Issue 28, 2007, ss. 608-611.

- Planlı kullanım sonucunda enerji ve diğer kaynakların tüketiminde tasarruf olanağı sağlanması,
- Yenilebilir enerji kaynaklarından yararlanma çabalarının en üst düzeyde ortaya konması ve alternatif kaynaklar yaratılarak uzun vadeli ekonomik çözümler bulunması,
- Doğaya zarar vermeyen temizlik kimyasallarının satın alınması ve israfın önlenmesi,
 - Bu sayede kolay arıtılan atık suların bahçe sulaması vb. amaçlarla kullanılarak kıt su kaynağının daha az kullanımı ve ekonomik tasarruf sağlanması,
- Konaklama işletmesinin ürün ve hizmet sunum süreçlerinde kullanılan tüm kaynakların etkin kullanımı ile ekonomik kazanç sağlanması,
 - Planlı ve programlı yönetim ilkesinin bir sonucu olarak yükümlülük ve risklerin azalması,
 - Konaklama işletmesi için yapılan her türlü risk sigorta poliçelerinde tasarruf sağlanması,
- Çevreye ilişkin yasa ve diğer kurallar ile gerekliliklere kolay uyum sağlanması,
 - Ulusal ve/veya uluslararası mevzuatlara kolay uyum sağlanması,
 - İzin ve yetki belgelerinin alınmasında kolaylık sağlanması,
- Toprak, su, hava kirliliğinin engellenmesi ve atıkların azaltılmasını sağlaması,
 - Konuklarla olan duygusal bağların güçlenmesi,
 - Yöre ve bölge toplumu ile ilişkilerin olumlu yönde güçlenmesi,
 - Ülke ve Dünya çapında olumlu bir imaj yaratması,
- Pazar payının korunmasına ve arttırılmasına katkıda bulunması,
 - Bireysel turistik tüketiciler tarafından daha çok tercih sağlanması,
 - Örgütlü kitle turizmi çerçevesinde tur operatörleri ve seyahat acenteleri ile daha rahat ortaklık yapılması ve kataloglarda yer alma,
 - Küresel dağıtım firmaları aracılığıyla daha kolay pazarlanabilme olanağı elde edilmesi biçiminde sıralanabilir.

3.2.4 OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetimi Standardı

Konaklama hizmetleri geniş ölçüde insan kaynağı gerektiren bir nitelik taşımaktadır. Hizmetlerin ayrılmazlık ilkesinin gereği tüketicilerin hizmet sunum sürecine katılması, üretim ve tüketimin eş anlı olması işgücünün rolünü daha da önemli kılmaktadır.

Bir konaklama işletmesinde konukların memnun kalmalarının sağlanması mutlu işgörenlerin varlığına bağlıdır. İşgörenlerin mutluluğu ise sağlıklı ve güvenli bir iş çevresinde olanaklıdır. Bu nedenle konaklama işletmelerinde İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi özel bir öncelik taşımaktadır.

3.2.4.1 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tanımları

İş sağlığı ve güvenliği, bir kuruluşun gerçekleştirdiği etkinliklerden etkilenen tüm insanların (çalışanların, geçici işçilerin, dış yüklenici işgörenlerinin, ziyaretçilerin, misafirlerin ve herhangi bir nedenden dolayı o an orada bulunan herhangi bir bireyin) sağlığına etki eden etmenler ve koşulların bütünüdür¹⁷⁷.

Yukarıda bütünlük biçimde tanımlanan işçi sağlığı ve iş güvenliği tanımları birbirilerinden bağımsız biçimde de tanımlanabilir:

“**İşçi sağlığı**, çalışma ortamının ve/ ya da çalışma ortamındaki araç gereçlerin, işçinin aleyhine doğabilecek tehlikelerden arınmış olmasını veya en az seviyeye indirilmesini”,

“**İş güvenliği** ise; çalışanların iş ortamında yüz-yüze oldukları tehlikelerin, yok edilmesi veya azaltılması için getirilen yükümlüklerden oluşan teknik kuralların bütünü” ifade eder¹⁷⁸.

İşçi sağlığı ve iş güvenliği (İSİG) kavramını tanımlamada emniyetli bir çalışma ortamı sağlanması veya çalışanların korunması gibi ifadeler yetersiz

¹⁷⁷ Gökhan Ofluoğlu ve Gökmen Sarıkaya, “Ohsas 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi”, **Kamu-İş Dergisi**, Cilt 8, Sayı 3, 2005, s. 2.

¹⁷⁸ Tankut Centel, “İş Sağlığı ve İş Sağlığı Mevzuatı”, **Mess Yayınları**, İstanbul, 2000, s. 3.

olacaktır. Bu amaca uygun bir tanımın daha kapsamlı olması gereklidir. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO-International Labor Organization-) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO-World Health Organization-) bu tanımları genişletmiştir. Tanım; “İş ile ilgili azami fiziksel ve zihinsel sağlığı kolaylaştırıcı, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının kurulması, sürdürülmesi ve işin işyerinin ve çalışanların fiziksel ve ruhsal durumlarını dikkate alacak şekilde düzenlenmesi konusunda işçi, işveren ve işçi/işveren temsilcilerinin bilgilendirilmesi” İSİG olarak değerlendirilmiştir¹⁷⁹.

İSİG, sağlık ve işçinin teknik sebeplerden çalışma esnasında karşılaşılabileceği riskleri içeren iki konudan oluşmaktadır¹⁸⁰:

- a. “**İş sağlığı ve güvenliği**, işyerlerinde işin yürütülmesinde oluşan tehlikelerden sağlığa zarar verecek şartlardan korunmak ve insani bir iş ortamı oluşturmak için yapılan yöntemli çalışmalardır”¹⁸¹.
- b. “**İşçi sağlığı ve güvenliği** kavramı ile çalışanın sağlığı ve güvenliğinden hareketle, toplumdaki bireyleri de risklerden koruyarak, riski en aza indirerek, emniyet önlemlerini ve emniyet duygusunu geliştirmek amaçlanmaktadır”¹⁸².

Bu ifadeler bize iş sağlığı ve güvenliğinin amaçlarının ne ya da neler olduğuna da işaret etmektedir.

3.2.4.2 İşçi Sağlığı ve İş Güvenliğinin Amacı

İşçi sağlığı ve iş güvenliğinin temel amacı, bir işletmede çalışan bütün kişilerin memnuniyetidir. Çalışanların kendilerini rahat ve güvende hissettikleri bir ortamda çalışmalarını, sağlıklarını iş ortamındaki sebeplerden ötürü kaybetmemeleri de önemli bir amaçtır. Sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışanların verimliliklerinde

¹⁷⁹ Murat Güvercinci, “İş Sağlığı Ve Güvenliği Konusunda Yeni Dönem”, **İşveren Dergisi**, Haziran 2005, s. 29.

¹⁸⁰ Murat Güçlü, “OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi” Sakarya Üniversitesi, SBE, Çalışma Ekonomisi ABD, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2007, s. 7

¹⁸¹ Ali Seyyar, “**Sosyal Siyaset Terimleri**” Beta Basım yayın, İstanbul, 2002, s. 265

¹⁸² N. Kemal Özdemir, “**İş Sağlığı ve İş Güvenliği**”, İstanbul Barosu Yayınları, İstanbul, 2004, s. 22.

gerçekleşen artışlar sonucunda işverenlerinde memnuniyetinin sağlanması, İşçi sağlığı ve iş güvenliğinin önemli bir diğer amacıdır ¹⁸³.

İşçi sağlığı ve iş güvenliği anlayışının yukarıda sayılan genel amaçlarının dışında kalan ereklere ise ¹⁸⁴:

- İş ile çalışanlar arasında uyumun oluşturulması,
- Meydana gelen sağlık zararlarını ve meslek hastalıklarını saptayarak tedavilerinin sağlanması,
- Karşılaşılan zararların derecelerini nesnel ve bilimsel yollarla belirlenip değerlendirilmesi,
- Tüm iş kollarında çalışan işgörenlerin tıbbi, fiziksel ve ruhsal açıdan en üst seviyeye çıkarılması biçiminde sıralanabilir.

3.2.4.3 OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardının Tanıtımı ve İçeriği

OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series); İngiliz Standartlar Enstitüsü (BSI) tarafından yayımlanmış bir iş sağlığı ve iş güvenliği standardıdır. OHSAS 18001, ISO 9000 ve ISO 14000 gibi diğer uluslararası standartlardan farklı olarak bazı ulusal standart kuruluşları ve belgelendirme kuruluşlarının birlikte çalışmasıyla gerçekleştirilmiştir. OHSAS bir ISO standardı olmayıp kuruluşların ürün ve hizmetlerinin güvenliğinden çok çalışanın sağlığına ve işin güvenliğine yönelik bir standarttır ¹⁸⁵.

OHSAS 18001 standardı Türk Standartlar Enstitüsü Genel Sekreterliği'ne bağlı Akreditasyon ve Belgelendirme Özel Daimi Komitesi'nce hazırlanmış ve TSE tetkik Kurulu'nun 9 Nisan 2001 tarihli toplantısında Türk Standardı olarak kabul edilerek TS 18001/Nisan 2001 "İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemleri – Şartlar" olarak yayınlanmıştır ¹⁸⁶.

¹⁸³ Güçlü, s. 9.

¹⁸⁴ Güçlü, ss. 9-10

¹⁸⁵ Ofluoğlu ve Sarıkaya, s. 2.

¹⁸⁶ Özlem Özkılıç, "İş Sağlığı Ve Güvenliği, Yönetim Sistemleri ve Risk Değerlendirme Metodolojileri", **TİSK Yayınları, No 246**, Mart 2005, s. 30.

Bu standart ve O'na eşlik eden OHSAS 18002, 'OHSAS 18001'in uygulanması için rehberler, müşterilerin yönetim sistemlerinin tanımlanabilir iş sağlığı ve is güvenliği yönetim sistemi standardı ile tetkik edilebilmesine ve belgelendirilebilmesine olan acil müşteri gereksinimlerinin karşılanması için geliştirilmiştir. Bu standart, ürün ve hizmet güvenliğinden çok iş sağlığı ve güvenliğini sağlamaya odaklanmıştır.

OHSAS 18001, "İşsağlığı ve Güvenliği Yönetimi Sistemleri" için uluslararası düzeyde tanınmış bir değerlendirme belirtimidir. Bir üçüncü tarafça belgelenebilecek uluslararası bir standardın bulunmadığı bir boşluğu doldurması için alanında lider ticari kurumlardan ve uluslararası standart ve belgelendirme (sertifikasyon) kuruluşlarından oluşan seçkin bir kadro tarafından geliştirilmiştir. Standart, kurum ve kuruluşların sağlık ve güvenlik yükümlülüklerini etkili bir şekilde karşılayabilmesine yardımcı olmak için ISO 9001 ve ISO 14001 ile uyumlu olacak şekilde tasarlanmıştır. OHSAS 18001 aşağıdaki alanlara yöneliktir ¹⁸⁷:

- Tehlike tanımlaması, risk değerlendirmesi ve risk denetimi planlaması,
- OHSAS yönetim programı,
- Yapı ve sorumluluk,
- Eğitim, farkındalık ve yeterlik,
- Danışma, katılım ve iletişim,
- İşlem kontrolü,
- Acil durum hazırlığı ve tepkisi,
- Performans ölçümü, izleme ve ölçme.

OHSAS 18001, iş yerinde çalışanlar, müşteriler ve halk için sağlık ve güvenlikle ilgili riskleri azaltmak üzere resmi bir prosedür uygulamayı isteyen her kuruluş tarafından benimsenebilir.

¹⁸⁷ BSI Türkiye "OHSAS 18001 İşsağlığı ve Güvenliği", <http://www.bsi-turkey.com/tr/Tetkik-ve-Belgelendirme-Hizmetleri/Yonetim-sistemleri/Standartlar-ve-urunlerimiz/OHSAS-18001/> Erişim 24.10.2010

Otel işletmeleri gerek yapıları, gerekse de sundukları ürün ve hizmetlerin bileşimi gibi nedenlerden dolayı iş sağlığı ve güvenliği için oldukça yüksek risk içeren işletmeler sınıfında değerlendirilebilir. Nitekim otel işletmeleri 13 Nisan 2004 tarih ve 25432 sayı ile Resmi Gazete yayınlanan iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin risk grupları tebliği listesinde mesleki risk açısından 3. Grup 70. sırada yer almaktadırlar¹⁸⁸.

Farklı sınıflarda yer alan otel işletmeleri verdikleri ürün ve hizmet demetlerine göre ciddi iş sağlığı ve güvenliği riskleri taşımaktadırlar. Örneğin eğlen-dinlen tarzı hizmet sunan bir sahil oteli konaklamanın yanı sıra çok zaman her şey dahil yeme-içme, animasyon etkinlikleri, çeşitli kara ve deniz sporları olanağı da sunmaktadır. Orta ve büyük ölçekli sahil otellerinin birden fazla yüzme havuzu bulunmaktadır. Son yıllarda çetinleşen rekabet birçok tatil otelini su kaydırağı yatırımına yöneltmiştir.

Yüzme havuzları, su ve kara sporları etkinlikleri, yemek pişirme alanları, gaz, motorin, benzin ve benzeri yanıcı malzeme depoları, kazan daireleri, asansörler, elektrik panoları, soğuk hava ve derin dondurucu odaları vb. alan ve donanımlar işgören ve konuk can güvenliği açısından yüksek derecede riskli alanlardır. Çok zaman balkon ve teraslar bile işgören ve konuk can güvenliği açısından risk oluşturmaktadırlar.

Bu sayılanların dışında otel işletmelerinde sunulan hizmetlerin büyük bölümünde temizlik, bakım ve sağlığa uygunluk unsurları işgörenler başta olmak üzere konuklar ve ziyaretçilerin sağlık ve güvenliği açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle kullanılan kimyasalların, araç-gereç ve donanımların doğru ve güvenli kullanılması kadar, binaların ve tesisatın taşıyacağı risklerin de iyi bilinmesi gereklidir¹⁸⁹.

¹⁸⁸ Resmi Gazete “İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Grupları” Sayı: 25432, Tarih: 13 Nisan 2004.

¹⁸⁹ Oya Aytemiz Seymen, “OHSAS 18001 Mesleki Sağlık ve Güvenlik Yönetimi Standardı ve Konaklama İşletmelerinde Uygulanabilirliği Üzerine Bir İnceleme” **Standard, Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 481, Ocak 2002, s. 42.

Genel olarak Konaklama Endüstrisinde kalifiye olmayan işgücünün oransal olarak yüksekliği eğitim ve bilinçlenme eksikliğine neden olmakta sonuç olarak işsağlığı ve güvenliği risklerini arttırmaktadır. Ayrıca sektörel temelde, mesleki örgütlenmelerin yetersizliği, işletmeler üzerinde işsağlığı ve güvenliğine ilişkin sosyal baskıları azaltmakta ve adaletsiz uygulamalara neden olmaktadır. Uzun çalışma saatleri ve iş yoğunluğu da işgörenleri olumsuz etkileyen ve işsağlığı ve güvenliği risklerini arttıran etmenler arasında sayılabilir. Otel işletmelerinde mal ve hizmet üretiminin emek yoğun olması hastalık riskleri ve kazaların zaman içerisinde ortaya çıkmasına neden olmakta ve bunlar çoğunlukla kayıtlara geçmemektedir ¹⁹⁰.

Diğer işkollarında olduğu gibi otelcilik endüstrisinde de işgörenlerin sağlıklı, güvenli ve huzur dolu bir çalışma ortamına sahip olmaları, ekonomik ve insani boyutlarda en öncelikli insan kaynakları konularından biridir. Bu nedenle otel işletmelerinin işsağlığı ve güvenliği konularında planlı ve sistemli çalışmalar yürütmeleri zorunlu bir hal almıştır. Anılan planlı ve sistemli çalışmayı sağlayacak olan araç ise OHSAS 18001 İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi (İSGY) standardıdır.

OHSAS 18001: İSGY standardının içeriği aşağıdaki gibidir:

- Giriş
- Kapsam
- Atıf yapılan standartlar veya dokümanlar
- Terimler ve tarifler
- İSG yönetim sistemi şartları
- Ek A (Bilgi için) – TS 18001, ISO 14001 ve ISO 9001 ile eşleştirme
- Ek B (Bilgi için) – TS 18001, TS 18002 ve ILO-OSH İş Güvenliği ve Sağlığı Yönetim Sistemleri kılavuzu ile eşleştirme
- Kaynaklar.

¹⁹⁰ Seymen, ss. 39-40.

3.2.4.4 OHSAS 18001 İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardının Otel İşletmelerine Sağladığı Yararlar

İşsağlığı ve güvenliği, konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetim sürecinin en önemli konularındandır. Zira işsağlığı ve güvenliği, işgörenlerin verimliliklerinin yanı sıra fiziksel ve psikolojik durumlarını da doğrudan etkilemektedir. İşgörenlerin fiziksel ve psikolojik açıdan iyi durumda olmaları ve güçlerini en iyi biçimde kullanabilmeleri, işsağlığı ve güvenliği için tüm koşulların uygun hale getirilmesini halinde olanaklı olabilmektedir.

Ancak Akıncı (2002) tarafından yapılan bir araştırmada, konaklama işletmelerinde işgörene gereken önemin verilmediği ve insan kaynağının örgütün en önemli sermayesi olduğu bilincini taşıyan konaklama işletmelerinin çok az sayıda olduğu bulgulanmıştır¹⁹¹.

Otel işletmelerinde işsağlığı ve güvenliği için insan kaynakları bölümlerinin çabaları, ISO 9001 ve 14001 kalite ve çevre yönetim sistemleri standartları da belirli bir korumanın ötesinde tam bir koruma sağlamamaktadır. Bu nedenle konaklama işletmelerinde de mesleki sağlık ve güvenlik sorunları yoğun bir biçimde yaşanmaktadır. Benzer sorunların çözümünü kolaylaştıracak ve bütünsel sağlık ve güvenlik performansını yükseltecek bir yönetim standardına duyulan gereksinim günden güne artmaktadır. OHSAS 18001, bu gereksinimi büyük ölçüde giderebilecek bir araç olarak önerilebilir¹⁹².

OHSAS 18001 standardının otel işletmelerine sağlayacağı diğer yararlar aşığıdaki gibidir^{193, 194, 195, 196}.

¹⁹¹ Zeki Akıncı, “Turizm Sektöründe İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, **Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Sayı 4, 2002, ss. 1-25.

¹⁹² Seymen, s.42.

¹⁹³ Özkılıç, s.s. 25-26

¹⁹⁴ Seymen, ss. 41-42.

¹⁹⁵ TSE, OHSAS 18001 İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, **Standart Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 527, Kasım 2005, s. 36.

¹⁹⁶ Murat Kazanç, “Neden İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, Neden TSE, **Standart Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 527, Kasım 2005, s.37.

- İşgörenlerin, konukların ve toplumun maruz kalabileceği olası riskleri önleyerek sağlıklı toplum yaratılması konusunda katkı sağlar,
- Konaklama işletmesinin ulusal ve uluslararası yasa ve standartlara uyumunu sağlar,
- Konaklama işletmelerinde işsağlığı ve güvenliği yönetimine sistematik bir yaklaşım getirir,
- Kolay anlaşılır, özgün ve esnektir. İşsağlığı ve güvenliği ile ilişkilendirilebilecek tehlikeler üzerinde odaklandığından sorunların oluşması olasılıklarını en aza indirir. Oluşanlara da zamanında çözüm getirir,
 - İşletme içi işsağlığı ve güvenliği konusundaki iletişimi ve anlayışı geliştirir,
 - İşgörenlerin işsağlığı ve güvenliği konusunda eğitilmesini, bilinçlenmesini kolaylaştırır ve pekiştirir,
 - İşletmede işsağlığı ve güvenliğine yönelik performansı artırır,
 - Kazaları, meslek hastalıklarını, bunlardan kaynaklanan kayıp ve devamsızlıkları önleyerek maliyetleri azaltır,
- Kamuoyunda işletmeye yönelik olumsuz düşünce ve imge oluşmasına engel olur,
- Sosyal sorumluluk anlayışını geliştirir,
- Hizmet kalitesini artırır,
- Konaklama işletmelerinin Avrupa Birliği kökenli operatör ve acentelerinin yanın sıra tüm uluslararası turist gönderen araçlarla olan sözleşmelerde kolaylık ve öncelik sağlar,
 - Tüketiciler açısından güvenli bir işletme imajı yaratma ve Pazar payında artış sağlar,
- Konaklama işletmesinin işsağlığı ve güvenliği alanındaki durumunu ve performansını diğer konaklama işletmeleriyle karşılaştırmasına olanak tanır,
- OHSAS 18001 İSGY standardı her düzeyden tüm çalışanların ve üst yönetimin katılımını gerektirdiğinden, işgörenlerin öz gerçekleştirmelerini ortaya koymalarını sağlayarak işletmeye olan aidiyetlerini güçlendirir. Böylece personel devir hızı düşerken, verimlilik artışı sağlanmış olur,

- Diğer Kalite Yönetim Sistemleri ile birlikte uygulanabilir. Bu nedenle Entegre Kalite Yönetim Sistemleri içerisinde yer alır.
- Resmi kurumlar nezdinde konaklama işletmesinin iş güvenliğine olan duyarlılığını sergiler ve güçlü bir imaj sahibi olmasını sağlar.

3.3 KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE UYGULANAN SERTİFİKA VE ÖDÜL PROGRAMLARI

Konaklama İşletmeciliğinde uygulanan özgün bir takım ulusal ve uluslararası sertifika uygulamaları vardır. Bu uygulamalar temelde “Çevre Yönetimi” alanında giderek artan bir ilgi görmektedir.

Çevre Yönetimi alanında uygulanan ulusal sertifika uygulamaları Yeşil Yıldız, Beyaz Yıldız ve Çam Ödülü, uluslararası olan ise Mavi Bayrak’tır.

Anılan bu uygulamalar Konaklama İşletmelerinin Çevre Yönetimi alanındaki duyarlılıklarının sonucu ulusal ve uluslararası standartlara olan uyumlarına göre bir sertifika ile ödüllendirilmektedirler. Bu açıdan bakıldığında çalışma alanımızla yakından ilgilidirler. Bu nedenle anılan sertifika ve ödül programlarına burada kısaca yer verilmektedir.

3.3.1 Çam Ödülü

Turizm İşletme Belgeli işletmelerde çevre bilincinin oluşturulması ve çevre korumasına katkı sağlanması amacıyla başlattığı ulusal uygulamalardan en eskisi Çam Ödülü uygulamasıdır.

1993 yılından itibaren, talepte bulunan işletmelerde, sınıflandırma çalışmalarında olduğu gibi, oluşturulan Sınıflandırma Heyetleri tarafından, değerlendirme formları kullanılarak değerlendirme yapılmakta ve belirlenmiş olan puan barajını aşan işletmelere çevre dostu kuruluş belgesi ve plaketi verilmektedir. Verilmekte olan plaketlerde yer alan simgeler de tesisin türüne göre farklılık

göstermektedir. Yat işletmeleri için verilen plaketlerde "Yunus", Yat limanları için verilen plaketlerde "Çıpa" otellerde ise "Çam" simgeleri bulunmaktadır¹⁹⁷.

Konaklama İşletmelerinde çevre için alınan önlemler, tesiste gürültü kontrolünün sağlanması, çöplerin yeniden değerlendirilmesi, su tüketimini azaltması ve daha az miktarda deterjan kullanımı, enerji tasarrufu, çevreye katkı vb. başlıklar altında toplam 41 kısıt Konaklama Tesisi istemi ile Bakanlık yetkililerince incelenmektedir. İnceleme sonucu belirli bir puanı karşılayan tesisler 1, 2, 3 Çam ödülü alamaya hak kazanmaktadır¹⁹⁸.

3.3.2 Yeşil Yıldız Sertifikası

Kültür ve Turizm Bakanlığı 22 Eylül 2008 Tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan tebliğe göre, çevre bilincinin geliştirilmesi, turistik tesislerin çevreye olan olumlu katkılarının teşvik edilmesi amacıyla, çevreye duyarlı konaklama tesislerine "Yeşil Yıldız" verilmesi uygulamasına başlamıştır¹⁹⁹.

Yeşil Yıldız, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından, çevre bilincinin geliştirilmesi, turistik tesislerin çevreye olan olumlu katkılarının teşvik edilmesi amacıyla, çevreye duyarlı konaklama tesislerine verilen ulusal bir belgedir. Yeşil Yıldız Belgesi Kültür ve Turizm Bakanlığı yetkilileri tarafından 122 kriter üzerinden değerlendirilmektedir. Değerlendirme sonucunda Konaklama İşletmesinin aldığı puan, hak kazanılan Yeşil Yıldızın sayısını belirlemektedir. Yıldız sayısı, tatil ve şehir tesisi olma özelliklerine göre farklı değerlendirilmektedir.

Bu belgeyi almaya hak kazanan Konaklama İşletmesi girişinde tesisin sınıfını gösteren yıldızlar yeşil renkle düzenlenmiş bir plaket üzerinde, "Çevreye Duyarlı Tesis" ibaresi yazılmış biçimde yer almaktadır. Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi

¹⁹⁷ KTB, "Turizm-Çevre İlişkileri: Çevre Dostu İşletme Plaketleri, 23.05.2006, <http://www.kultur.gov.tr/TR/belge/1-49671/cevre-dostu-isletme-plaketleri.html> (Erişim 01.12.2009).

¹⁹⁸ Erdoğan ve Barış, s. 608.

¹⁹⁹ Resmi Gazete, "Turizm İşletmesi Belgeli Konaklama Tesislerine Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi Verilmesine Dair Tebliğ" Sayı: 27005, Tarih: 22.09.2008.

Belgesi sahibi işletmeler, her 2 yılda bir denetlenerek belgenin güncelliği sağlanmaktadır²⁰⁰.

Yeşil Yıldız almak isteyen Konaklama İşletmelerinin aşağıdaki sıralanan konulara odaklanarak ulusal ve uluslararası standartlara uymaları önerilmektedir²⁰¹:

- İşletmelerin çevre politikasına yönelik eylem planlarının olması ve işletmede, bu planları uygulayacak özel bir yetkilinin bulunması,
- Su, ısıtma ve soğutmadaki enerji tüketimi, kullanılan kimyasal maddeler ve ortaya çıkan atık miktarını gösteren verilerin toplanması ve izlenmesi,
- Tesiste bulunan tüm makinelerin koruyucu bakım-onarımının periyodik yapılması ve çevreye duyarlı atık su planının bulunması,
- Tesisteki tüm çalışanların çevreye özen konusuna dikkat etmesi için, personele eğitim verilmesi,
- Her öğünde, en az 2 yerel yiyecek ürününün sunulması,
- Tüketilmeye uygun yiyecek artıklarının, hayır kurumlarına dağıtılması,
- Otellerde yangın uygulamaları için, oda ve genel kullanım alanlarında, tek kullanımlık ürünlerin bulunması,
- Yağmur ve arıtılmış atık suların, bahçe veya tuvalet rezervuarlarında kullanılması,
- Deniz suyundan içme veya kullanma suyu elde edilmesi,
- Binaların giriş kapılarında rüzgârlık veya hava perdesi bulunması,
- Az elektrik tüketen cihazlar kullanılması ve deterjan konusunda önlemlerin alınması,
- Elektrik, ısıtma ve soğutma sistemiyle, temiz sıcak su için kullanılan enerjinin tamamının, yenilenebilir bir enerji kaynağından sağlanması,
- Mimari tasarımının çevreye duyarlı olması,
- İnşaat sırasında çevreye zarar verilmemesi için önlem alınması ve yapı malzemelerinin çevreye duyarlı olması,

²⁰⁰ Academia Danışmanlık, “Yeşil Yıldız Sertifikası”, http://www.acemiadanismanlik.com/sayfadetay.php?sy_id=15428 (Erişim 09.10.2010).

²⁰¹ Kobifinans, “Yeşil Yıldız Belgesi İçin Aranılan Şartlar Nelerdir”, <https://www.kobifinance.net/tr/seyktor/011602/22095> (Erişim 09.10.2010).

- Tesisin inşaat alanının çok geniş yer kaplamaması ve çevredeki doğal hayvanları korunması,
- Odalarda elektrik sisteminin, müşteri odadan ayrıldığında otomatik kapanması,
- Isıtma ve soğutmada merkezi sistem kullanılması, enerjide sera gazı yayan kömür ve ağır petrolerden uzak durulması ve odaların en az yarısının sigara içilmez olması biçiminde sıralanmaktadır.

Yeşil Yıldız sertifikasında bir sonraki adım Avrupa Birliği uyum yasaları çevresinde, tüm Dünya tarafından tanınan **Eco-Label (European Flower)** ile değiştirilmesi planlanmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca yapılan açıklamalara göre, öncelikle gönüllü olarak başlayacak Eko-Label uygulamasının, mevzuat çalışmalarının tamamlanmasının ardından, yeni inşa edilecek tesisler için zorunluluk haline getirilmesi beklenmektedir²⁰².

3.3.3 Beyaz Yıldız Sertifikası

Türkiyede kurulu Konaklama İşletmelerinin Çevre Yönetimi duyarlılıklarına koşut alabilecekleri bir diğer sertifikada Beyaz Yıldız'dır.

TÜROFED tarafından başlatılan Beyaz Yıldız Projesi'nde turistik işletmelerde kullanılan su, elektrik, enerji, kimyasal ve katı atık miktarının kontrol altına alınması, çevreye ve doğal kaynaklara yönelik oluşabilecek zararın en aza indirgenmesi hedeflenmektedir. Projede Konaklama İşletme misafirlerinin konforundan ödün vermeden onların da bu Çevre duyarlılığına katılmaları amaçlanmaktadır.

Dünyanın karşı karşıya kaldığı çevre kirliliği ve küresel iklim değişikliğinden kaynaklanan çevresel felaketlerin önlenmesi için resmi-özel tüm kişi, kurum, kuruluş ve sektörlerle sorumluluk düştüğünün bilinciyle bu projeyi başlatan TÜROFED,

²⁰² Academia Danışmanlık, "Yeşil Yıldız Uygulaması Nedir?", http://www.acemiadanismanlik.com/sayfadetay.php?sy_id=15428 (Erişim 09.10.2010)

çalışmayı “Beyaz Yıldız” ile sembolize etmektedir. TÜROFED şemsiyesi altındaki tüm turistik işletmelerin isteğe bağlı olarak katılabileceği proje, birer yıllık iki aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalarda enerji, su, tehlikeli kimyasallar, deterjan ve dezenfektanlar, atık, yönetim ile diğer servisleri kapsayan 55 kıstas vardır. Proje katılımcısı tesislerden, birinci yıl çevreyi korumaya yönelik kıstaslardan 25 adedinin, ikinci yıl ise 30 adedinin yerine getirilmesi beklenmektedir. İkinci yılın sonunda tüm gerekleri yerine getiren turistik tesisler aynı zamanda, Avrupa Birliği ekolojik etiketleme kıstaslarını da (Ecolabel) yerine getirmiş olmaktadır.²⁰³

3.3.4 Mavi Bayrak

Uluslararası turizm sektöründe yaşanan rekabet ortamından kazançlı çıkmak için çevre korumaya yönelik yapılan etkinliklerden bir diğeri de Mavi Bayrak uygulamasıdır. Anılan uygulama denize sıfır konumda bulunan Konaklama İşletmeleri tarafından da bir rekabet aracı olarak kullanılmaktadır.

Mavi Bayrak uluslararası düzeyde nitelikli ve niteliklerinin sürekliliği kanıtlanmış olan plaj ve marinalar için geliştirilen bir standardın sembolüdür. Avrupa Çevre Eğitim Vakfı'nın (FEEE) kontrolünde olan alanlarda bir yıl süre için verilen bir ödüldür. Diğer taraftan kıyıların korunması ve kirlenmenin kontrol altına alınmasını sağlayan bir baskı mekanizması olma özelliğine de sahiptir. Çünkü Mavi Bayrak uygulaması temiz deniz suyu, bakımlı plaj, imarlı yapılaşma, kısaca her türlü kıstas dahilinde güzel bir çevre ön koşul olarak belirlenmiştir. Ayrıca mavi bayrak sembolünün kendisiyle beraber çevre eğitimini de geliştirmesi, plaj ve marinalarda hizmet sunanlar açısından ayrı, mahalli yönetim kadroları açısından ayrı bir değer taşımaktadır²⁰⁴.

Mavi Bayrak uygulaması, ilk kez 1985 yılında Fransa'da uygulanmaya başlanmış ve FEEE' nin ilk oluşumu da bu tarihte gerçekleşmiştir. 1987 yılının

²⁰³ TÜROFED, “Yaşanabilir Çevre: Beyaz Yıldız Projesi”, Türofed Dergisi, Ekim 2008, ss. 46-66.

²⁰⁴ Turizm Bilgi Bankası, “Turizm Sektöründe Mavi Bayrak Uygulamasının Önemi ve Uygulama Kriterleri” http://www.eurocons.com.tr/turizm-bilgi_bankasi-Turizm%C2%A0Sekt%C3%B6r%C3%BCnde%C2%A0Mavi%C2%A0Bayrak%C2%A0Uygulamas%C4%B1n%C4%B1n%C2%A0%C3%96nemi%C2%A0ve%C2%A0Uygulama%C2%A0Kriterleri.html (Erişim 10.10.2010).

Avrupa için Çevre Yılı ilan edilmesi ile 11 Avrupa Topluluğu ülkesini kapsayacak biçimde genişlemiştir ²⁰⁵. Günümüzde ise 33 AB ülkesi Mavi Bayrak uygulamasına geçmiştir ²⁰⁶.

Türkiye Mavi Bayrak uygulamalarına Kültür ve Turizm Bakanlığının önderliğinde Türkiye Çevre Eğitim Vakfının (TÜRÇEV) 1993 yılında kurulması ile başlanmıştır ²⁰⁷.

Dünyada gelişen çevreyi koruma bilincine paralel olarak Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı tarafından plajlar için belirlenen 27 kıstas, 2010 yılı itibariyle 32 ye çıkarılmıştır. Bu ölçütlerim bir kısmı zorunlu, bir kısmı kılavuz niteliğindedir. Bu ölçütleri sağlayan plajlar 1 yıl süreyle Mavi Bayrak ile ödüllendirilmektedir ²⁰⁸.

²⁰⁵ Almila Kindan, Uluslararası Mavi Bayrak Ödülü, Standard, Ekonomik ve Tekik Dergi, Sayın 522, Haziran 2005, s. 60.

²⁰⁶ Mavi Bayrak Türkiye, “2009 Yılı İtibariyle Mavi Bayrak Programını Uygulayan Ülkeler”, http://www.mavibayrak.org.tr/IcerikDetay/IcerikDetay.aspx?icerik_refno=2

²⁰⁷ TÜRÇEV, Genel Bilgiler ve Tarihçe: Türkiye Çevre Eğitim vakfı (TÜRÇEV), <http://www.turcev.org.tr/content.php?conID=37> (Erişim 11.10.2010).

²⁰⁸ KTB, Plajlar için Mavi Bayrak Kriterleri, <http://www.kultur.gov.tr/TR/belge/1-86594/plajlar-icin--mavi-bayrak-kriterleri-yeni.html> (Erişim, 01.04.2011).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRK KONAKLAMA ENDÜSTRİSİNİN ULUSLARARASI STANDARDİZASYONU ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

4.1 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın yapılmasında izlenen yol haritası açıklanmaktadır. Yol haritasını oluşturan elemanlar; araştırmanın modeli ve yöntemi, evren ve örnekleme, veriler ve toplama yöntemi, işlenmesi, biçiminde sıralanabilir. Verilerin analizi ve yorumlanması ise izleyen başlıklarda yer almaktadır.

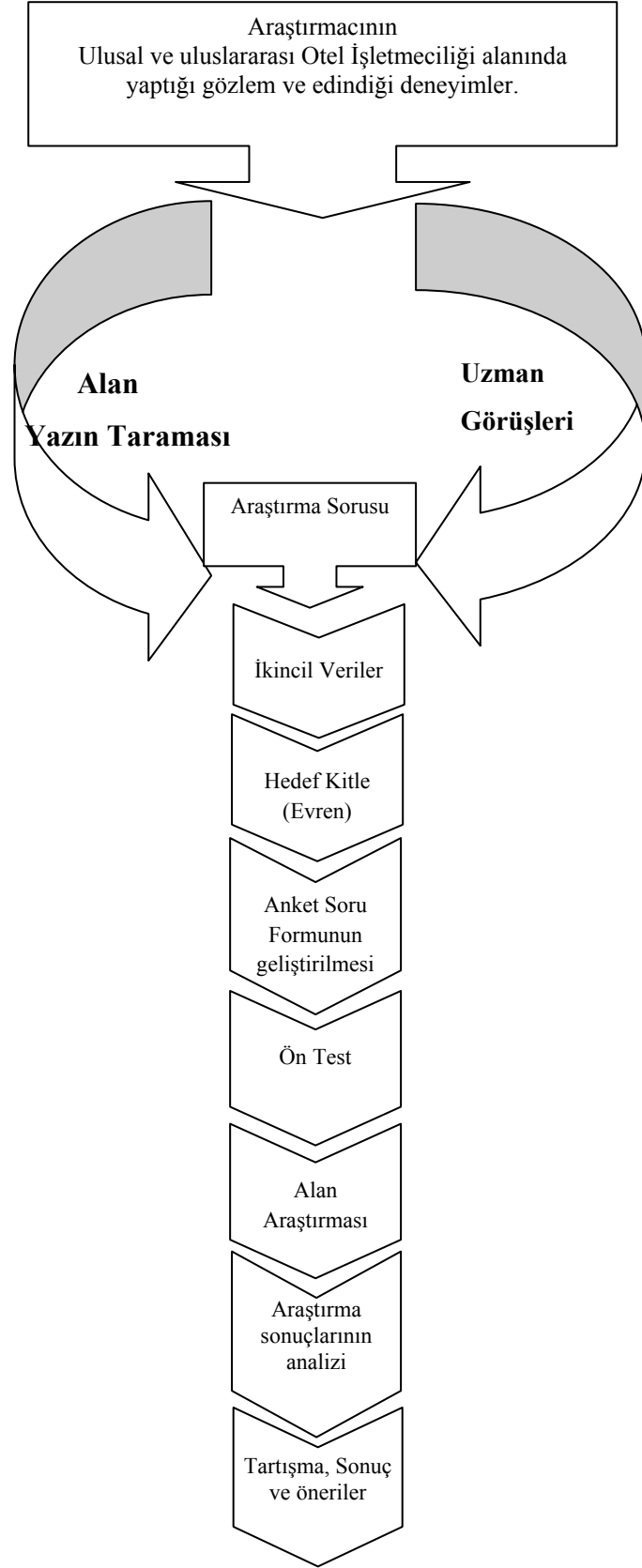
4.1.1 Araştırmanın Modeli ve Yöntemi

Bu araştırma -birinci bölümde vurgulandığı gibi- Konaklama İşletmeciliği alanında yaygın olarak uygulandığı bulgularan ISO 9001:2000 KYS, Operasyonel İşletim Standartları, ISO 22000:2005 GGYS, ISO 14001 ÇYS, OHSAS 18001 İSGY olarak adlandırılan uluslararası standartları karşısında Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin farkındalıklarını ve bu standartlara ne ölçüde sahip olduklarını saptamayı amaçlamaktadır. Bunun yanı sıra, anılan standartlar karşısındaki farkındalık ve sahip olma durumlarının değişik sınıflarda yer alan konaklama işletmelerine göre farklılık gösterip göstermediğinin ortaya konması hedeflenmektedir.

Yukarıda vurgulanan amaçları en uygun ve ekonomik ve biçimde sağlayacak olan model “Tarama”dır. Bu nedenle bu araştırmada izlenen yaklaşım “Betimleyici Tarama Modeli”dir.

Tarama Modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Bu modelde araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne kendi koşulları içinde olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları herhangi bir şekilde değiştirme ve ya da etkileme çabası gösterilmez.

Şekil 2: Araştırmanın Modeli



Bilinmek istenen şey vardır ve oradadır ²⁰⁹.

Çalışmada Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin uluslararası otelcilik standartları karşısındaki farkındalıklarının ve ne derecede sahip olduklarının ortaya konması için bir alan araştırması tasarlanmış ve yürütülmüştür. Alan araştırmasında yapılandırılmış anket tekniği yöntemi uygulanmıştır. Alan araştırması öncesinde yapılan öznel gözlem ve edinilen deneyimler, alanyazın taraması sonucu elde edilen veriler ve uzman görüşlerinden hareketle bir anket formu geliştirilmiştir. Elde edilen ikincil veriler, gözlem ve deneyimlerle bütünleştirilerek çalışmanın ikinci bölümü oluşturulmuştur. Araştırmada alanyazın taramasından elde edilen bilgiler ışığında bir ölçek geliştirilmiş ve bu ölçek alan araştırması kapsamında anket tekniği ile uygulanmıştır. Araştırmada elde edilen birincil veriler bu bölümün tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistikî bulgular başlıkları altında analiz edilmiştir.

4.1.2 Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Evren (Nüfus ya da Popülasyon) araştırma sonuçlarının genellenmek istendiği elemanlar bütünüdür. Bu bütün, ortak özellikleri olan canlı ya da cansız her türlü elemanı içerebilir. Çoklu elemanlardan oluşan bütünler için “evren” terimi, tekli elemanlar (birimler) için “örnek olay”, küçük çokluklar için de araştırma kümesi terimleri kullanılır ²¹⁰.

Örneklem belli bir evrenden, belirli kurallara göre seçilmiş ve seçildiği evreni temsile yeterli sayılan küçük kümedir. Araştırmalar çoğunlukla örneklem kümeleri üzerinden yapılır ve alınan sonuçlar, ilgili evrenlerine genellenir ²¹¹.

Araştırmanın evreni Türkiye sınırları içerisinde etkinlik gösteren Kültür ve Turizm Bakanlığı denetimli tüm konaklama işletmeleridir. TÜİK verilerine göre Türkiye’de etkinlik gösteren konaklama işletmeleri “yatırım belgeli” ve “işletme belgeli” olmak üzere iki grupta sınıflandırılmaktadır. Her iki grupta yer alan tesis

²⁰⁹ Niyazi Karasar, “**Bilimsel Araştırma Yöntemi**”, 20. Basım, Nobel Yayın Dağıtım, 2009, s.77.

²¹⁰ Karasar, s. 109.

²¹¹ Karasar, ss. 110-111.

sayısı 2008 yılı için sırası ile 772 ve 2566'dır. Bu hesapça araştırmanın evreni 3.338 konaklama tesisidir²¹².

Araştırma örneklemini, İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırması (İBBS) Türkiye ölçütlerine göre saptanmıştır. İBBS, Avrupa Birliği ülkelerinin kullandığı istatistik bölge sınıflandırması içinde Türkiye için kullanılan sınıflandırmadır. İBBS, Fransızca NUTS (Nomenclature D'unités Territoriales Statistiques) olarak ifade edilmektedir²¹³,²¹⁴. Örneklem, Türkiye İBBS temelinde turizm işletme ve yatırım belgeli tesis sayısına göre düzenlenmiştir. Türkiye İBBS ayrıntıları şekil 1 ve tablo 7'de verilmiştir.

Örneklem hesaplamasında İBBS'nde yer alan KTB belgeli konaklama tesislerinin ait oldukları sınıflarda gözetilmiştir. Böylece seçilen örneklemin Türkiye'de Kurulu KTB denetimli tesis varlığına uyum gösterecek bir sayıda olmasına özen gösterilmiştir -Ancak bu çaba, özellikle TR A Kuzeydoğu Anadolu, TR B Ortadoğu Anadolu ve TR 2 Batı Marmara Bölgelerinde istenilen sonucu vermemiştir-. Ayrıca bir ve iki yıldızlı otel yönetici ve/veya sahiplerine ulaşılmasına rağmen anket katılım konusunda olumlu yanıt alınamamıştır. Bölgesel olarak eksik kalan örneklem, Akdeniz ve Ege Bölgesi'nde kurulu tesislerin Türkiye toplamına eklenmesi ile giderilmeye çalışılmıştır.

Bu ifadeler ışığında araştırma örnekleminin "Tabaka Örnekleme Yöntemi" ile belirlendiği ifade edilebilir. Tabaka Örnekleme, evrendeki alt grupların belirlenip bunların evren büyüklüğü içindeki oranlarıyla örnekleme temsil edilmelerini

²¹² KTB, Konaklama Tesisleri İstatistiği, İşletme Belgeli Tesisler, 21.06.2007, <http://www.kultur.gov.tr/TR/Genel/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF2B81939FD5B60AFAEF224863CBA28A8C>, (Erişim 06.05.2010).

²¹³ TUİK, <http://tuikapp.tuik.gov.tr/DIESS/SiniflamaSurumDetayAction.do?surumId=164>, (Erişim 18.10.2010).

²¹⁴ Devlet Planlama Teşkilatı, Bölgesel Gelişme, İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırması, <http://www.dpt.gov.tr/bgyu/biid/ibbs.html>, (Erişim 26.03.2011).

sağlayan bir örnekleme yöntemidir²¹⁵. Tabaka Örnekleme, sınırları saptanmış bir alt evrende alt tabakalar veya alt birim gruplarının var olduğu durumlarda kullanılır²¹⁶.

Bir başka ifade ile Tabaka Örnekleme Yönteminde örnekleme, evrenin parametrelerini yaklaşık olarak ölçmeye yardımcı olurken, evrenin içinde, araştırmacı açısından değişik ilgi alanlarında, farklı parametrelere sahip olan, tanımlanabilen alt gruplar bulunabilmektedir. Tabaka Örnekleme Yöntemi “Katmanlı Örnekleme” olarak da adlandırılmaktadır. Evreni katmanlara ayırma, etkili bir araştırma örnekleme şeklidir. Yöntem, her kattaki konulardan rastgele bir seçimle, çalışma konusu ile ilgili uygun ve anlamlı olan ortak yönleriyle diğerlerinden ayrı tutulan gruplara ayrılmaktadır. Katlara ayırma her katta homojen, katlar arasında ise heterojendir. Diğer bir deyişle, grup içinden çok gruplar arası farklılıklar bulunmaktadır²¹⁷.

Araştırmanın ana örneklem sayısı Krejcie ve Morgan’ın (1970) belirli bir evrenden alınması gereken örnekleme gösteren tablosuna göre belirlenmiştir (bkz. tablo 3). Bu tablo, belirli bir evrenden alınması gereken örneklem sayılarını belirten genelleştirilmiş bilimsel bir kılavuz niteliğindedir²¹⁸. Daha sonra Tabaka Örnekleme için her bir İBSS’nde bulunan çeşitli homojen sınıflara ayrılmış konaklama tesis sayısı, o bölge ve sınıf için alınacak örnekleme belirlemede temel alınmıştır.

KTB verilerine göre Türkiye sınırları içerisinde etkinlik gösteren belgeli konaklama tesisi sayısı 3338’dir. Bu sayıyı araştırmanın Evreni olarak kabul ettiğimizde % 95 güven aralığında Evreni temsile yeterli örneklem sayısı 346’dır.

²¹⁵ Şener Büyüköztürk ve diğerleri, “Bilimsel Araştırma Yöntemleri” 6. Baskı, Pegem Akademi, Ankara, 2010, s. 85.

²¹⁶ Yıldırım ve Şimşek, s. 105.

²¹⁷ Tütüncü, ss. 93-94.

²¹⁸ James E. Bartlett, Joe W. Kotrlık, Chadwick C. Higgins “Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research”, **Information Technology, Learning, and Performance Journal**, Vol. 19, No. 1, Spring 2001, s. 48.

Tablo 1: Türkiye İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırmasına Göre Bölge, Alt Bölge ve İller

Kod	Düzyen 1	Kod	Düzyen 2	Kod	Düzyen 3
	(12 bölge)		(26 alt bölge)		(81 il)
TR1	İstanbul	TR10	İstanbul alt bölge	TR100	İstanbul
TR2	Batı Marmara	TR21	Tekirdağ alt bölge	TR211	Tekirdağ
				TR212	Edirne
				TR213	Kırklareli
		TR22	Balıkesir alt bölge	TR221	Balıkesir
TR222	Çanakkale				
TR3	Ege	TR31	İzmir alt bölge	TR310	İzmir
		TR32	Aydın alt bölge	TR321	Aydın
				TR322	Denizli
				TR323	Muğla
		TR33	Manisa alt bölge	TR331	Manisa
				TR332	Afyonkarahisar
				TR333	Kütahya
TR334	Uşak				
TR4	Doğu Marmara	TR41	Bursa alt bölge	TR411	Bursa
				TR412	Eskişehir
				TR413	Bilecik
		TR42	Kocaeli alt bölge	TR421	Kocaeli
				TR422	Sakarya
				TR423	Düzce
				TR424	Bolu
TR425			TR425	Yalova	
TR5	Batı Anadolu	TR51	Ankara alt bölge	TR511	Ankara
		TR52	Konya alt bölge	TR521	Konya
				TR522	Karaman
TR6	Akdeniz	TR61	Antalya alt bölge	TR611	Antalya
				TR612	Isparta
				TR613	Burdur
		TR62	Adana alt bölge	TR621	Adana
				TR622	Mersin
		TR63	Hatay alt bölge	TR631	Hatay
				TR632	Kahramanmaraş
TR633	Osmaniye				
TR7	Orta Anadolu	TR71	Kırıkkale alt bölge	TR711	Kırıkkale
				TR712	Aksaray
				TR713	Niğde
				TR714	Nevşehir
				TR715	Kırşehir
		TR72	Kayseri alt bölge	TR721	Kayseri
				TR722	Sivas
			TR723	Yozgat	

TR8	Batı Karadeniz	TR81	Zonguldak alt bölgesi	TR811	Zonguldak
				TR812	Karabük
				TR813	Bartın
		TR82	Kastamonu alt bölgesi	TR821	Kastamonu
				TR822	Çankırı
				TR823	Sinop
		TR83	Samsun alt bölgesi	TR831	Samsun
				TR832	Tokat
				TR833	Çorum
				TR834	Amasya
TR9	Doğu Karadeniz	TR90	Trabzon alt bölgesi	TR901	Trabzon
				TR902	Ordu
				TR903	Giresun
				TR904	Rize
				TR905	Artvin
				TR906	Gümüşhane
TRA	Kuzeydoğu Anadolu	TRA1	Erzurum alt bölgesi	TRA11	Erzurum
				TRA12	Erzincan
				TRA13	Bayburt
		TRA2	Ağrı alt bölgesi	TRA21	Ağrı
				TRA22	Kars
				TRA23	Iğdır
				TRA24	Ardahan
TRB	Ortadoğu Anadolu	TRB1	Malatya alt bölgesi	TRB11	Malatya
				TRB12	Elazığ
				TRB13	Bingöl
				TRB14	Tunceli
		TRB2	Van alt bölgesi	TRB21	Van
				TRB22	Muş
				TRB23	Bitlis
				TRB24	Hakkari
TRC	Güneydoğu Anadolu	TRC1	Gaziantep alt bölgesi	TRC11	Gaziantep
				TRC12	Adıyaman
				TRC13	Kilis
		TRC2	Şanlıurfa alt bölgesi	TRC21	Şanlıurfa
				TRC22	Diyarbakır
		TRC3	Mardin alt bölgesi	TRC31	Mardin
				TRC32	Batman
				TRC33	Şırnak
				TRC34	Siirt

Kaynak: Devlet Planlama Teşkilatı, <http://www.dpt.gov.tr/bgyu/biid/İBBS.html>, (Erişim 26.03.2011).

Şekil 3: İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırması'na (İBBS) Göre Türkiye Haritası



Kaynak: Devlet Planlama Teşkilatı, <http://www.dpt.gov.tr/bgyu/biid/ibbs.html>, (Erişim 26.03.2011).

Tablo 2: Türlerine ve Sınıflarına Göre KTB Konaklama Tesislerinin Sayısı : (31.12.2008)

TÜRÜ VE SINIFI		TURİZM YATIRIMI BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ		
		TESİS SAYISI	ODA SAYISI	YATAK SAYISI	TESİS SAYISI	ODA SAYISI	YATAK SAYISI
OTELLER	5 Yıldızlı	129	37 044	82 762	267	84 125	179 964
	4 Yıldızlı	202	34 807	74 506	471	70 679	147 153
	3 Yıldızlı	154	10 370	22 792	645	45 212	91 960
	2 Yıldızlı	60	2 234	4 696	616	24 028	47 490
	1 Yıldızlı	20	624	1 242	91	3 305	6 626
	Toplam	565	85 079	185 998		227 349	473 193
MOTELLER	1.Sınıf				1	68	136
	2.Sınıf				8	193	381
	Motel	2	61	124	9	206	422
	Toplam	2	61	124	18	467	939
TATİL KÖYLERİ	1.Sınıf (5 *)	26	8 608	19 025	66	22 433	50 836
	2.Sınıf (4 *)	13	3 639	7 652	20	3 617	8 383
	Toplam	39	12 247	26 677	86	26 050	59 219
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı	6	1 587	4 348	3	769	1 764
	4 Yıldızlı	1	400	1 563	1	207	417
	3 Yıldızlı	3	216	458	7	350	758
	2 Yıldızlı				2	55	110
	Toplam	10	2 203	6 369	13	1 381	3 049
Pansiyonlar		21	401	797	63	967	1 926
Kampingler		4	873	2 511	6	371	1 169
Oberjler					1	246	481
Apart Oteller		49	6 278	19 695	102	4 712	11 732
Özel Tesis		12	490	1 044	170	5 382	11 695
Golf Tesisleri		3	193	510	1	23	68
E.ve Uygulama Tesisleri					1	36	72
Turizm Kompleksi		5	2 175	4 993	2	916	1 987
Butik Otel		42	1 741	4 042	9	389	813
B Tipi Tatil Sitesi		12	1 386	4 792	2	249	860
Butik Tatil Villaları		2	104	244			0,00
Dağ Evi		2	41	176	1	51	152
Çiftlik / Köy Evi		3	175	235	1	44	115
Yayla Evi		1	40	80			0,00
Toplam		156	2 317	2 042	359	3 292	2 561
T O P L A M		772	113 487	258 287	2 566	268 633	567 470

Kaynak: Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB), Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (YİGM), <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

Örnekleme hesaplamalarında ilgili bölgede her bir sınıfta yer alan konaklama işletmesi sayısı genel evrene oranlanmış ve elde edilen sayı, araştırmacının ana örnekleme sayısı olan 346 ile çarpılmıştır. Hesaplama formülü: $e = n / N * E$ dir. Formülde; e = “x” bölgesi, “y” kategorideki otelden alınması gereken örnekleme, n = “x bölge”, “y kategorideki” konaklama tesisi sayısını, N = KTB denetimli toplam konaklama tesisi sayısını, E = KTB denetimli konaklama tesisleri için alınması gereken ana örnekleme sayısını ifade etmektedir.

Tablo 3: % 95 Güven Aralığında Belirli Bir Evrenden Alınması Gereken Örnekleme Sayıları

<i>Sayı</i>	<i>Örnekleme</i>	<i>Sayı</i>	<i>Örnekleme</i>	<i>Sayı</i>	<i>Örnekleme</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Kaynak: Uma Sekaran, Research Methods for Business: A Skill Building Approach, John Wiley and Sons., 3rd. Edition,, New York, 2000, s. 295.

Araştırma, tez danışmanlarının önerisi ile psikolojik eşik olarak nitelenen 350 nitelikli ankete ulaşılarak tamamlanmıştır. Ankete katılım sağlanan iller ve ayrıntıları örneklem bölümünde daha detaylı olarak verilmektedir (bkz. tablo 21).

Tablo 4: Araştırmanın Evreni ve Farklı Sınıflardaki Konaklama İşletmeleri Örneklemi

TÜRÜ	SINIFI	Belge Türü ve İşletme Sayısı		Toplam Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem
		Yatırım	İşletme		
OTELLER	5 Yıldızlı	129	267	396	41
	4 Yıldızlı	202	471	673	70
	3 Yıldızlı	154	645	799	83
	2 Yıldızlı	60	616	676	70
	1 Yıldızlı	20	91	111	12
	Toplam	565	2 090	2 655	275
MOTELLER	1.Sınıf		1	1	0
	2.Sınıf		8	8	1
	Motel	2	9	11	1
	Toplam	2	18	20	2
TATİL KÖYLERİ	5 Yıldızlı	26	66	92	10
	4 Yıldızlı	13	20	33	3
	Toplam	39	86	125	13
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı	6	3	9	1
	4 Yıldızlı	1	1	2	0
	3 Yıldızlı	3	7	10	1
	2 Yıldızlı		2	2	0
	Toplam	10	13	23	2
Pansiyonlar		21	63	84	9
Kampingleler		4	6	10	1
Oberjler			1	1	0
Apart Oteller		49	102	151	16
Özel Tesis		12	170	182	19
Golf Tesisleri		3	1	4	0
Eğitim Ve Uygulama Tesisleri			1	1	0
Turizm Kompleksi		5	2	7	1
Butik Otel		42	9	51	5
B Tipi Tatil Sitesi		12	2	14	1
Butik Tatil Villaları		2		2	0
Dağ Evi		2	1	3	0
Çiftlik Evi / Köy Evi		3	1	4	0
Yayla Evi		1			0
Toplam		156	359	515	53
T O P L A M		772	2 566	3 338	346

Kaynak: Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB), Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (YİGM), <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

Tablo 5: İBBS 'ye Göre TR 1 İstanbul Bölgesi Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)

TÜRÜ		TURİZM YATIRIMI BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ			Toplam Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem Sayısı
		Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı		
OTELLER	5 Yıldızlı	23	5 417	11 844	32	9 525	19 867	55	5,70
	4 Yıldızlı	28	3 964	7 934	75	8 329	16 765	103	10,68
	3 Yıldızlı	13	1 209	2 530	90	6 033	11 825	103	10,68
	2 Yıldızlı	2	46	92	83	3 161	6 074	85	8,81
	1 Yıldızlı				16	565	1 081	16	1,66
	Toplam	66	10 636	22 400	296	27 613	55 612	362	37,52
MOTELLER	1.Sınıf								0,00
	2.Sınıf								0,00
	Motel				1	32	64	1	0,10
	Toplam				1	32	64	1	0,10
TATİL KÖYLERİ	5 * TK	9	3 159	6 438	43	14 815	33 373	52	5,39
	4 * TK	4	1 622	3 928	5	1 210	2 775	9	0,93
	Toplam	13	4 781	10 366	48	16 025	36 148	61	6,32
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı								0,00
	4 Yıldızlı								0,00
	3 Yıldızlı	1	80	160				1	0,10
	2 Yıldızlı								0,00
	Toplam	1	80	160				1	0,10
Pansiyonlar		1	5	10	1	10	19	2	0,21
Kampingleler					1	116	350	1	0,10
Oberjler									0,00
Apart Oteller		3	214	782	2	20	72	5	0,51
Özel Tesis		5	265	570	59	1 883	3 813	64	6,63
Golf Tesisleri									0,00
Turizm Kompleksi									0,00
Butik Otel		1	489	1 000				1	0,10
B Tipi Tatil Sitesi		3	102	225	1	61	136	4	0,41
Butik Tatil Villaları					2	249	860	2	0,207
Dağ Evi									0,00
Çiftlik / Köy Evi									0,00
Yayla Evi									0,00
Toplam		13	1 075	2 587	66	2 339	5 250	79	8,19
TOPLAM		79	11 711	24 987	363	29 984	60 926	442	45,82

Kaynak: KTB, YİGM, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

Tablo 6: İBBS 'ye Göre TR 2 Batı Marmara Bölgesi (*) Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)

TÜRÜ		TURİZM YATIRIMI BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ			Toplam Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem Sayısı
		Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı		
OTELLER	5 Yıldızlı	1	211	442	3	718	1 530	4	0,41
	4 Yıldızlı	7	532	1 092	10	881	1 806	17	1,76
	3 Yıldızlı	10	530	1 254	36	2 205	4 426	46	4,77
	2 Yıldızlı	4	148	324	58	2 831	5 623	62	6,43
	1 Yıldızlı	3	48	99	11	243	473	14	1,45
	Toplam	3	48	99	11	243	473	14	1,45
MOTELLER	1.Sınıf								0,00
	2.Sınıf				2	27	55	2	0,21
	Motel	2	61	124	2	29	62	4	0,41
	Toplam	2	61	124	4	56	117	6	0,62
TATIL KÖYLERİ	5 * TK								
	4 * TK				2	173	365	2	0,21
	Toplam				2	173	365	2	0,21
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı	1	453	1 450	1	85	218	2	0,21
	4 Yıldızlı								
	3 Yıldızlı	1	76	164	1	38	80	2	0,21
	2 Yıldızlı								
	Toplam	2	529	1 614	3	330	715	5	0,52
Pansiyonlar		4	66	126	3	59	111	7	0,73
Kampingle					2	150	570	2	0,21
Oberjler									0,00
Apart Oteller					1	27	54		0,10
Özel Tesis					12	277	573	12	1,24
Golf Tesisleri									0,00
E. ve Uygulama T.									0,00
Turizm Kompleksi									0,00
Butik Otel		4	129	279					0,41
B Tipi Tatil Sitesi									0,00
Butik Tatil Villaları									0,00
Dağ Evi		1	17	56				1	0,10
Çiftlik Evi / Köy Evi		2	170	225				2	0,21
Yayla Evi									0,00
Toplam		11	382	686	18	513	1 308	29	3,01
T O P L A M		40	2 441	5 635	145	7 950	16 363	185	19,18

Kaynak: KTB, YİGM, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

(*): Tekirdağ, Edirne, Kırklareli, Balıkesir ve Çanakkale illeri.

Tablo 7: İBBS 'ye Göre TR 3 Ege Bölgesi (*) Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)

TÜRÜ		TURİZM YATIRIMI BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ			Topl. Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem Sayısı
		Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı		
OTELLER	5 Yıldızlı	35	10 526	25 525	44	12 503	26 739	79	8,19
	4 Yıldızlı	43	6 954	15 166	115	18 566	38 755	158	16,38
	3 Yıldızlı	39	2 100	4 267	158	11 687	24 000	197	20,42
	2 Yıldızlı	15	683	1 579	163	6 497	13 158	178	18,45
	1 Yıldızlı	2	100	200	17	412	833	19	1,97
	Toplam	134	20 363	46 737	497	49 665	103 485	631	65,41
MOTELLER	1.Sınıf								0,00
	2.Sınıf				2	61	114	2	0,21
	Motel								0,00
	Toplam				2	61	114	2	0,21
TATIL KÖYLERİ	5 * TK	16	5 266	11 933	22	7 530	17 119	38	3,94
	4 * TK	8	1 957	3 664	12	2 155	5 077	20	2,07
	Toplam	24	7 223	15 597	34	9 685	22 916	58	6,01
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı				2	684	1 546	2	0,21
	4 Yıldızlı	1	400	1 563				1	0,10
	3 Yıldızlı	1	60	134	2	90	210	3	0,31
	2 Yıldızlı								
	Toplam	2	460	1 697	4	774	1 756	6	0,62
Pansiyonlar		10	248	496	24	342	683	34	3,52
Kampingle		2	335	965	1	50	100	3	0,31
Oberjler									0,00
Apart Oteller		30	4 116	14 095	49	1 881	4 594	79	8,19
Özel Tesis		3	84	175	22	800	1 917	25	2,59
Golf Tesisleri									0,00
Eğitim ve U. Tesisi									0,00
Turizm Kompleksi		3	1 601	3 739				3	0,31
Butik Otel		17	740	1 718	4	215	447	21	2,18
B Tipi Tatil Sitesi		12	1 386	4 792				12	1,24
Butik Tatil Villaları		2	104	244				2	0,21
Dağ Evi									0,00
Çiftlik Evi / Köy Evi									0,00
Yayla Evi									0,00
Toplam		79	8 614	26 224	100	3 288	7 741	179	18,55
T O P L A M		239	36 660	90 255	637	63 473	135 292	876	90,80

Kaynak: KTB, YİGM, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

(*): İzmir, Aydın, Denizli, Muğla, Manisa, Afyonkarahisar, Kütahya ve Uşak illeri

Tablo 8: İBBS 'ye Göre TR 4 Doğu Marmara Bölgesi (*) Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)

TÜRÜ		TURİZM YATIRIMI BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ			Toplam Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem Sayısı
		Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı		
OTELLER	5 Yıldızlı	2	308	662	8	1 359	2 848	10	1,04
	4 Yıldızlı	12	930	1 921	20	2 244	4 615	32	3,32
	3 Yıldızlı	13	838	1 745	39	2 342	4 707	52	5,39
	2 Yıldızlı	6	148	304	37	1 392	2 701	43	4,46
	1 Yıldızlı				7	161	337	7	0,73
	Toplam	33	2 224	4 632	111	7 498	15 208	144	14,93
MOTELLER	1.Sınıf								0,00
	2.Sınıf								0,00
	Motel								0,00
	Toplam								0,00
TATIL KÖYLERİ	5 * TK								0,00
	4 * TK								0,00
	Toplam								0,00
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı								0,00
	4 Yıldızlı								0,00
	3 Yıldızlı								0,00
	2 Yıldızlı								0,00
	Toplam								0,00
Pansiyonlar		1	11	22	3	43	81	4	0,41
Kampingerler					1	36	102	1	0,10
Oberjler					1	246	481	1	0,10
Apart oteller		3	88	272	3	69	202	6	0,62
Özel Tesis		1	58	120	8	299	648	9	0,93
Golf Tesisleri									0,00
E.ve Uygulama Tesisleri									0,00
Turizm Kompleksi									0,00
Butik Otel		3	66	132	1	20	40	4	0,41
B Tipi Tatil Sitesi									0,00
Butik Tatil Villaları									0,00
Dağ Evi		1	24	120				1	0,10
Çiftlik Evi / Köy Evi									0,00
Yayla Evi									0,00
Toplam		9	247	666	17	713	1 554	26	2,70
T O P L A M		42	2 471	5 298	128	8 211	16 762	170	17,62

Kaynak: KTB, YİGM, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

(*): Bursa, Eskişehir, Bilecik, Kocaeli, Sakarya, Düzce, Bolu ve Yalova illeri.

Tablo 9: İBBS 'ye Göre TR 5 Batı Anadolu Bölgesi (*) Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)

TÜRÜ		TURİZM YATIRIM BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ			Toplam Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem Sayısı
		Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı		
OTELLER	5 Yıldızlı	5	1 184	2 707	14	2 981	6 341	19	1,97
	4 Yıldızlı	12	1 075	2 273	36	2 757	5 696	48	4,98
	3 Yıldızlı	3	167	338	49	2 823	5 522	52	5,39
	2 Yıldızlı	3	67	122	48	1 920	3 606	51	5,29
	1 Yıldızlı				3	56	111	3	0,31
	Toplam	23	2 493	5 440	150	10 537	21 276	173	17,93
MOTELLER	1.sınıf								0,00
	2.sınıf				1	34	68	2	0,21
	Motel				1	20	40	1	0,10
	Toplam				2	34	68	2	0,21
TATIL KÖYLERİ	5 * TK	1	183	654				1	0,10
	4 * TK								0,00
	Toplam	1	183	654				1	0,10
TERMAL OTELLER	5 yıldızlı								0,00
	4 yıldızlı								0,00
	3 yıldızlı				3	181	389	1	0,31
	2 yıldızlı				1	34	68	1	0,10
	Toplam				4	215	457	4	0,41
Pansiyonlar				1	15	27	1	0,10	
Kampingler								0,00	
Oberjler								0,00	
Apart Oteller	2	73	152				2	0,21	
Özel Tesis				9	352	772	9	0,93	
Golf Tesisleri								0,00	
Eğitim ve U. Tesisi				1	36	72	1	0,10	
Turizm Kompleksi								0,00	
Butik Otel	4	148	300	1	25	50	5	0,52	
B Tipi Tatil Sitesi								0,00	
Butik Tatil Villaları								0,00	
Dağ Evi								0,00	
Çiftlik Evi / Köy Evi								0,00	
Yayla Evi								0,00	
Toplam	6	221	452	12	428	921	18	1,87	
T O P L A M	30	2 897	6 546	168	11 214	22 722	198	20,52	

Kaynak: KTB, YİGM, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

(*): Ankara, Konya ve Karaman illeri.

Tablo 10: İBBS 'ye Göre TR 6 Akdeniz Bölgesi (*) Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)

TÜRÜ		TURİZM YATIRIMI BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ			Toplam Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem Sayısı
		Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı		
OTELLER	5 Yıldızlı	50	16 722	35 614	153	54 906	117 790	203	21,04
	4 Yıldızlı	75	17 947	38 914	162	32 498	68 367	237	24,57
	3 Yıldızlı	28	2 594	5 625	153	13 823	28 720	181	18,76
	2 Yıldızlı	10	428	869	110	4 143	8 348	120	12,44
	1 Yıldızlı	10	378	753	26	1 549	3 204	36	3,73
	Toplam	173	38 069	81 775	604	106 919	226 429	777	80,54
MOTELLER	1.Sınıf								0,00
	2.Sınıf				3	91	184	3	0,31
	Motel				2	49	98	2	0,21
	Toplam				5	140	282	5	0,52
TATIL KÖYLERİ	5 * TK	9	3 159	6 438	43	14 815	33 373	52	5,39
	4 * TK	4	1 622	3 928	5	1 210	2 775	9	0,93
	Toplam	13	4 781	10 366	48	16 025	36 148	61	6,32
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı								0,00
	4 Yıldızlı								0,00
	3 Yıldızlı	1	80	160				1	0,10
	2 Yıldızlı								0,00
	Toplam	1	80	160				1	0,10
Pansiyonlar		3	59	119	26	424	851	29	3,01
Kampingle		1	456	1 300	1	19	47	2	0,21
Oberjler									0,00
Apart Oteller		9	1 719	4 218	47	2 715	6 810	56	5,80
Özel Tesis					20	1 040	2 412	20	2,07
Golf Tesisleri		3	193	510	1	23	68	4	0,41
E. ve Uygulama T.									0,00
Turizm Kompleksi		1	85	254	2	916	1 987	3	0,31
Butik Otel		4	262	692	2	68	140	6	0,62
B Tipi Tatil Sitesi									0,00
Butik Tatil Villaları									0,00
Dağ Evi									0,00
Çiftlik Evi / Köy Evi									0,00
Yayla Evi									0,00
Toplam		21	2 774	7 093	99	5 205	12 315	120	12,44
T O P L A M		208	45 704	99 394	756	128 289	275 174	964	99,92

Kaynak: KTB, YİGM, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

(*): Antalya, Isparta, Burdur, Adana, Mersin, Hatay, K.Maraş ve Osmaniye illeri.

Tablo 11: İBBS 'ye Göre TR 7 Orta Anadolu Bölgesi (*) Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)

TÜRÜ SINIFI	TURİZM YATIRIM BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ			Toplam Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem Sayısı	
	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı			
OTELLER	5 Yıldızlı	3	906	2 118	5	1 040	2 559	8	0,83
	4 Yıldızlı	8	1 062	2 277	21	2 554	5 269	29	3,01
	3 Yıldızlı	7	523	1 138	20	1 063	2 150	27	2,80
	2 Yıldızlı	1	98	188	18	659	1 312	19	1,97
	1 Yıldızlı				1	33	60	1	0,10
	Toplam	19	2 589	5 721	65	5 349	11 350	84	8,71
MOTELLER	1.Sınıf								0,00
	2.Sınıf								0,00
	Motel				1	19	41	1	0,10
	Toplam				1	19	41	1	0,10
TATIL KÖYLERİ	5 * TK								0,00
	4 * TK				1	79	166	1	0,10
	Toplam				1	79	166	1	0,10
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı	5	1 134	2 898				5	0,52
	4 Yıldızlı								0,00
	3 Yıldızlı				1	41	79	1	0,10
	2 Yıldızlı								0,00
	Toplam	5	1 134	2 898	1	41	79	6	0,62
Pansiyonlar				3	40	86	3	0,31	
Kampingler								0,00	
Oberjler								0,00	
Apart Oteller	2	68	176				2	0,21	
Özel Tesis				13	319	697	13	1,35	
Golf Tesisleri								0,00	
E. ve U. Tesisleri								0,00	
Turizm Kompleksi								0,00	
Butik Otel	5	190	488				5	0,52	
B Tipi Tatil Sitesi								0,00	
Butik Tatil Villaları								0,00	
Dağ Evi								0,00	
Çiftlik / Köy Evi								0,00	
Yayla Evi								0,00	
Toplam	7	258	664	16	359	783	23	2,38	
T O P L A M	31	3 981	9 283	84	5 847	12 419	115	11,92	

Kaynak: KTB, YİGM, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

(*): Kırıkkale, Aksaray, Niğde, Nevşehir, Kırşehir, Kayseri, Sivas ve Yozgat illeri.

Tablo 12: İBBS 'ye Göre TR 8 Batı Karadeniz Bölgesi (*) Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)

TÜRÜ		TURİZM YATIRIM BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ			Toplam Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem Sayısı
		Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı		
SINIFI									
OTELLER	5 Yıldızlı	2	298	628				2	0,21
	4 Yıldızlı	2	409	878	4	322	665	6	0,62
	3 Yıldızlı	11	525	1 072	28	1 347	2 712	39	4,04
	2 Yıldızlı	5	164	332	25	811	1 553	30	3,11
	1 Yıldızlı	1	21	36	2	41	79	3	0,31
	Toplam	21	1 417	2 946	59	2 521	5 009	80	8,29
MOTELLER	1.Sınıf								0,00
	2.Sınıf								0,00
	Motel								0,00
	Toplam								0,00
TATIL KÖYLERİ	5 * TK				1	88	344	1	0,10
	4 * TK								0,00
	Toplam				1	88	344	1	0,10
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı								0,00
	4 Yıldızlı								0,00
	3 Yıldızlı								0,00
	2 Yıldızlı				1	21	42	1	0,10
	Toplam				1	21	42	1	0,10
Pansiyonlar				1	16	32	1	0,10	
Kampingler								0,00	
Oberjler								0,00	
Apart Oteller								0,00	
Özel Tesis	1	30	60	21	219	459	22	2,28	
Golf Tesisleri								0,00	
Eğitim ve Uygulama T.								0,00	
Turizm Kompleksi								0,00	
Butik Otel								0,00	
B Tipi Tatil Sitesi								0,00	
Butik Tatil Villaları								0,00	
Dağ Evi								0,00	
Çiftlik / Köy Evi								0,00	
Yayla Evi								0,00	
Toplam	1	30	60	21	219	459	23	2,38	
T O P L A M	22	1 447	3 006	83	2 865	5 886	105	10,88	

Kaynak: KTB, YİGM, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

(*): Zonguldak, Karabük, Bartın, Kastamonu, Çankırı, Sinop, Samsun, Tokat, Çorum, Amasya

Tablo 13: İBBS 'ye Göre TR 9 Doğu Karadeniz Bölgesi (*) Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)

TÜRÜ SINIFI	TURİZM YATIRIM BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ			Toplam Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem Sayısı	
	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı			
OTELLER	5 Yıldızlı	2	415	847	2	294	609	4	0,41
	4 Yıldızlı	3	444	932	7	603	1 248	10	1,04
	3 Yıldızlı	15	757	2 574	21	1 081	2 160	36	3,73
	2 Yıldızlı	7	202	408	33	1 035	2 020	40	4,15
	1 Yıldızlı	3	58	118	2	53	93	5	0,52
	Toplam	30	1 876	4 879	65	3 066	6 130	95	9,85
MOTELLER	1.Sınıf								0,00
	2.Sınıf								0,00
	Motel								0,00
	Toplam								0,00
TATIL KÖYLERİ	5 * TK								0,00
	4 * TK	1	60	60				1	0,10
	Toplam	1	60	60				1	0,10
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı								0,00
	4 Yıldızlı								0,00
	3 Yıldızlı								0,00
	2 Yıldızlı								0,00
	Toplam								0,00
Pansiyonlar	1	5	10					1	0,10
Kampingler									0,00
Oberjler									0,00
Apart Oteller									0,00
Özel Tesis				1	18	38		1	0,10
Golf Tesisleri									0,00
E. ve U. Tesisleri									0,00
Turizm Kompleksi									0,00
Butik Otel	1	28	56					1	0,10
B Tipi Tatil Sitesi									0,00
Butik Tatil Villaları									0,00
Dağ Evi				1	51	152		1	0,10
Çiftlik / Köy Evi	1	5	10					1	0,10
Yayla Evi	1	40	80					1	0,10
Toplam	4	78	156	2	69	190		6	0,62
T O P L A M	35	2 014	5 095	67	3 135	6 320		102	10,57

Kaynak: KTB, YİGM, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

(*): Trabzon, Ordu, Giresun, Rize, Artvin ve Gümüşhane illeri.

Tablo 14: İBBS 'ye Göre TR A Kuzeydoğu Anadolu Bölgesi (*) Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)

TÜRÜ		TURİZM YATIRIM BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ			Toplam Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem Sayısı
		Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı		
OTELLER	5 Yıldızlı	1	220	526	2	370	778	3	0,31
	4 Yıldızlı	2	312	656	3	495	1 044	5	0,52
	3 Yıldızlı	4	267	544	11	680	1 375	15	1,55
	2 Yıldızlı	2	60	120	11	447	885	13	1,35
	1 Yıldızlı	1	19	36	3	102	186	4	0,41
	Toplam	10	878	1 882	30	2 094	4 268	40	4,15
MOTELLER	1.Sınıf								0,00
	2.Sınıf								0,00
	Motel								0,00
	Toplam								0,00
TATİL KÖYLERİ	5 * TK								0,00
	4 * TK								0,00
	Toplam								0,00
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı								0,00
	4 Yıldızlı								0,00
	3 Yıldızlı								0,00
	2 Yıldızlı								0,00
	Toplam								0,00
Pansiyonlar									0,00
Kampingle									0,00
Oberjler									0,00
Apart Oteller									0,00
Özel Tesis					1	8	20	1	0,10
Golf Tesisleri									0,00
E. ve U. Tesisleri									0,00
Turizm Kompleksi									0,00
Butik Otel									0,00
B Tipi Tatil Sitesi									0,00
Butik Tatil Villaları									0,00
Dağ Evi									0,00
Çiftlik / Köy Evi									0,00
Yayla Evi									0,00
Toplam					1	8	20	1	0,10
TOPLAM		10	878	1 882	31	2 102	4 288	41	4,25

Kaynak: KTB, YİGM, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

(*): Erzurum, Erzincan, Bayburt, Ağrı, Kars, Iğdır ve Ardahan İlleri.

Tablo 15: İBBS 'ye Göre TR B Ortadoğu Anadolu Bölgesi (*) Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)

TÜRÜ	SINIFI	TURİZM YATIRIM BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ			Toplam Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem Sayısı
		Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı		
OTELLER	5 Yıldızlı	1	180	322				1	0,10
	4 Yıldızlı	1	75	160	6	514	1 039	7	0,73
	3 Yıldızlı	2	236	467	16	819	1 685	18	1,87
	2 Yıldızlı	1	13	36	10	355	701	11	1,14
	1 Yıldızlı				1	52	104	1	0,10
	Toplam	5	504	985	33	1 740	3 529	38	3,94
MOTELLER	1.Sınıf								
	2.Sınıf								
	Motel				1	39	81	1	0,10
	Toplam				1	39	81	1	0,10
TATIL KÖYLERİ	5 * TK								0,00
	4 * TK								0,00
	Toplam								0,00
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı								0,00
	4 Yıldızlı								0,00
	3 Yıldızlı								0,00
	2 Yıldızlı								0,00
	Toplam								0,00
Pansiyonlar				1	18	36	1	0,10	
Kampingle	1	82	246				1	0,10	
Oberjler								0,00	
Apart Oteller								0,00	
Özel Tesis								0,10	
Golf Tesisleri								0,00	
E. ve U. Tesisleri								0,00	
Turizm Kompleksi								0,00	
Butik Otel								0,00	
B Tipi Tatil Sitesi								0,00	
Butik Tatil Villaları								0,00	
Dağ Evi								0,00	
Çiftlik / Köy Evi								0,00	
Yayla Evi								0,00	
Toplam	1	82	246	1	18	36	2	0,21	
T O P L A M	6	586	1 231	35	1 797	3 646	41	4,25	

Kaynak: KTB, YİGM, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

(*): Malatya, Elazığ, Bingöl, Tunceli, Van, Muş, Bitlis ve Hakkâri illeri

Tablo 16: İBBS 'ye Göre TR C Güneydoğu Anadolu Bölgesi (*) Tür ve Sınıflarına Göre TBKT ve Örneklem Sayısı: (31.12.2008)

TÜRÜ		TURİZM YATIRIM BELGELİ			TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ			Toplam Tesis Sayısı	Alınması Gereken Örneklem Sayısı
		Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı		
OTELLER	5 Yıldızlı	4	657	1 527	4	429	903	8	0,83
	4 Yıldızlı	9	1 103	2 303	12	916	1 884	21	2,18
	3 Yıldızlı	9	624	1 238	24	1 309	2 678	33	3,42
	2 Yıldızlı	4	177	322	20	777	1 509	24	2,49
	1 Yıldızlı				2	38	65	2	0,21
	Toplam	26	2 561	5 390	62	3 469	7 039	88	9,12
MOTELLER	1.Sınıf				1	68	136	1	0,10
	2.Sınıf								0,00
	Motel				1	18	36	1	0,10
	Toplam				2	86	172	2	0,21
TATİL KÖYLERİ	5 * TK								0,00
	4 * TK								0,00
	Toplam								0,00
TERMAL OTELLER	5 Yıldızlı								0,00
	4 Yıldızlı								0,00
	3 Yıldızlı								0,00
	2 Yıldızlı								0,00
	Toplam								0,00
Pansiyonlar		1	7	14				1	0,10
Kampingleler									0,10
Oberjler									0,00
Apart Oteller									0,00
Özel Tesis		2	53	119	4	167	346	6	0,62
Golf Tesisleri									0,00
E. ve U. Tesisleri									0,00
Turizm Kompleksi									0,00
Butik Otel		1	76	152				1	0,10
B Tipi Tatil Sitesi									0,00
Butik Tatil Villaları									0,00
Dağ Evi									0,00
Çiftlik / Köy Evi					1	44	115	1	0,10
Yayla Evi									0,00
Toplam		4	136	285	5	211	461	9	0,93
T O P L A M		30	2 697	5 675	69	3 766	7 672	99	10,26

Kaynak: KTB, YİGM, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63779/turizm-belgeli-tesisler.html>, (Erişim 24.04.2010).

(*) : Gaziantep, Adıyaman, Kilis, Ş.Urfa, Diyarbakır, Mardin, Batman, Şırnak ve Siirt illeri.

4.1.3 Araştırmada Uygulanan Veri Toplama Yöntemi

Çalışmada araştırma sorularına çözüm bulabilmek için gereksinim duyulan verilerin toplanmasında uygulanan teknikler “gözlem” ve “soru sormadır”.

Araştırmacı gözlemlerini “gözlem” ve “belge tarama” biçiminde yapmıştır. Gözlem tekniği, “soru sorma” yaklaşımında uygulanan anket formlarının oluşturulmasında öznel gözlem ve belge tarama biçiminde uygulanarak anket soru formu oluşturulmuştur

Araştırmanın veri toplama süreci aşağıdaki gibi özetlenebilir.

4.1.3.1 Araştırmanın Planlanması

Tez çalışmasında “sorun” olarak ifade edilen konulara açıklık getirebilmek amacıyla tasarlanan alan araştırması için üç aşamalı bir planlama yapılmıştır.

Birinci aşamada öncelikli olarak uluslararası otel işletmeciliğinde uygulanan standartların neler oldukları saptanmıştır. Saptamada kullanılan teknikler; alanyazın taraması, uzman görüşlerine başvurma ve gözlemdir. Araştırmacının otel, restoran işletmeciliği, seyahat acenteciliği ve tur operatörlüğü deneyimleri ve bu alanlardaki gözlemleri özellikle “operasyonel işletim standartları” için önemli katkı sağlamıştır.

İkinci aşamada, önceki aşamada saptanan standartlar karşısında Türk Konaklama Endüstrisi aktörlerinin farkındalıkları ve saptanan standartlara ne ölçüde sahip olduklarını ortaya koymaya yönelik anket formu geliştirilmiştir.

Üçüncü aşama ise geliştirilen anket formunun kapsam geçerliliği sektör profesyonellerinin görüşlerine başvurularak sağlanmıştır.

4.1.3.2 Anket Formunun Geliştirilmesi

Alanyazın taraması ve gözlem biçiminde yapılan çalışmalar sonucu, uluslararası otel işletmeciliğinde yaygın olarak uygulanan 4 farklı standart bulunmuştur. Bu standartlar:

- ISO 9001:2008 Kalite Yönetimi Sistemi Standardı
 - Operasyonel Standartlar
- ISO 22000:2005, Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı
 - HACCP, Kritik Kontrol Noktaları Analizi
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı
- OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi Sistemi standartlarıdır.

Araştırmanın sorularına yanıt bulma amacıyla uygulanması hedeflenen alan araştırmasında kullanılan anket formu dört farklı standart için tek bir düzende hazırlanmıştır.

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır (bkz. ek 1). Birinci bölümde öncelikle anketi yanıtlayan yöneticinin görevi, turizm deneyimi ve eğitimi gibi bilgileri toplamaya yönelik sorular yöneltilmiştir. Sonrasında ise; otel işletmesinin sınıfı, kurulu olduğu bölge, il, ilçe ve belde, oda kapasitesi, çalışma süresi, çalıştırdığı işgören sayısı, otel işletmesinin bağımsız ya da zincir bir işletme olup olmadığı vb. diğer tanımlayıcı sorular yer almıştır.

İkinci bölümde ise; dört farklı standart için geliştirilen soru ifadeleri yer almıştır.

Tüm standart setleri için kullanılan soru ifadelerinin oluşturulmasında büyük ölçüde Türkiye, AB ve A.B.D.'deki standart ve yasal düzenlemelerden yola çıkılmıştır. Tüm standart setleri sonunda 7 genel soru ifadesine yer verilmiştir. Bu ifadeler sorgulanan standart ve/veya koşullara sahip olmanın verimlilik, konuk emniyet ve güvenliği, işgören emniyet ve güvenliği, konuk memnuniyeti, tanınırlık

ve Pazar payı gibi konularda otel işletmesine yarar sağlayıp sağlamayacağı inancını yönetici kanaati bakış açısıyla sorgulayan sorulardır.

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardına ilişkin soru ifadeleri Nazmiye Erdoğan ve Emin Barış'ın “Environmental Protection Programs and Conservation Practices of Hotels in Ankara, Turkey” adlı çalışmasından alınmıştır ²¹⁹. Anılan çalışmada yer alan soru ifadeleri, faktör analizine olanak tanıyacak biçimde 5’li Likert ölçeği ile hazırlananlardan seçilerek araştırma bütününe uygun bir biçimde kullanılmıştır.

4.1.3.3 Ölçek

Soru ifadelerinde nominal, sıralı, eşit aralıklı ve oransal ölçeklerden soru bağlamına uygun biçimde yararlanılmıştır.

Demografik ve profil bilgilerinin belirlendiği birinci bölümde ağırlıklı olarak nominal ölçekten yararlanılmıştır.

Anketin ikinci bölümünde yer alan ve “Evet” ya da “Hayır” yanıtı dışında seçenek olmayan soru ifadeleri için “Evet ve Hayır biçiminde dikotom ölçek” kullanılmıştır. Bunun yanı sıra anket formunda yer alan birçok soru ifadesinde 1’den, 5’e -hiç katılmıyorum, katılmıyorum, ne katılmıyor ne de katılıyorum, katılıyorum ve tamamen katılıyorum- seçenekleri biçiminde 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Ayrıca “hiç, yetersiz/önemsiz, orta, kayda değer/yeterli, çok”, “çok az, az, orta, çok, çok fazla” gibi oranlı ölçeklerde kullanılmıştır.

İkili, oranlı ya da 5’li Likert ile yanıtlanabilecek kapalı uçlu soruların dışında her standart setinin ardından katılımcının konu ile ilgili öznel görüş ve deneyimlerini paylaşabileceği açık uçlu bir soru da yöneltilmiştir.

²¹⁹ Erdoğan ve Barış, ss. 604-614.

4.1.3.4 Ön Test

Oluşturulan anket formu öncelikle konaklama işletmeciliği profesyonellerine, sektörde yer alan meslek örgütlerine ve turizm alanında uzmanlaşmış akademisyenlere e-posta aracılığıyla gönderilerek görüşleri alınmıştır. Anılan kişi ve kurumların içeriğin amaca uygun olduğu yönünde görüş bildirmelerinin ardından Alanya ilçesinde kurulu 70 otel işletmesinde yüz yüze görüşme tekniği ile pilot uygulama yapılmıştır.

4.1.4 Araştırmada Uygulanan Veri Toplama Aracı

Anket formları öncelikle Tabaka Örnekleme yöntemi ile belirlenen otellere e-posta yolu ile ulaştırılmıştır. E-posta gönderimi 2009 yılının Haziran ayı başında gerçekleştirilmiştir. Haziran ay'ı sonuna dek geri bildirim beklenmiştir. Geçen 4 haftalık sürede e-posta yolu ile yalnızca 7 katılım elde edilmiştir. Bunun üzerine araştırmacı Antalya ili başta olmak üzere konaklama işletmelerinin bulunduğu yerleşkelere giderek anketi yüz yüze görüşmeler ile yürütmüştür.

Ana örneklem altında Tabaka Örnekleme yöntemi ile belirlenen alt örneklemelerde yer alacak konaklama işletmeleri, ait oldukları örneklem evreninden rastlantısal biçimde belirlenmiştir. Yoğun iş yükü göz önünde bulundurularak görüşmeler yöneticiler için uygun zamanlarda yüz yüze görüşmelerde anket formlarının doldurulması biçiminde yürütülmüştür. Bunun için e-posta ya da telefon ile ilgililere ulaşılmış ve görüşme zamanı saptanmıştır. Anket görüşmelerinin tamamına yakınında sorular okunmuş ve yöneticilerin yanıtları nesnel bir biçimde not edilmiştir. Katılımcıların uzun ya da teknik yönü olan soru ifadelerini daha iyi anlayabilmelerine yardımcı olabilmek amacı ile anketin bir kopyası önlerine konmuştur. Böylece işitsel uyarıcı yanında görsel bir başvuru kaynağı sağlanarak soruların doğru anlaşılma ve nesnel yanıtlar alma olasılığı en yükseğe çıkarılmıştır.

Bu yöntemin dışında, özellikle Doğu Karadeniz, Doğu Anadolu, Güneydoğu Anadolu ve Trakya bölgelerindeki bazı illerde anketör yardımı alınmıştır. Anketörler Çeşme Turizm Otelcilik Yüksek Okulunda eğitim gören öğrencilerden seçilmiştir.

Tamamen gönüllülük esasına göre seçilen anketörler eğitilerek çalışmadan elde edilmek istenen yararın en üst düzeye çıkarılması hedeflenmiştir. Anket yürütülen süreçte katılımcıların anketörlerden etkilenmemesi için zorunlu tutum ve davranış biçimine titizlikle uyulmuştur.

Tüm bu anlatılanlar ışığında veri toplama araçlarının anket tekniğine dayalı yüz yüze görüşme ve yazışma olduğu söylenebilir.

4.1.5 Araştırmanın Hedef Kitle

Araştırmanın problem tanımını oluşturan konular ile ilintili geliştirilen anket formu, araştırma evrenini oluşturan konaklama işletmesi yöneticilerine yönelik olarak hazırlanmıştır. Bu yöneticiler genel müdür, genel müdür yardımcısı veya işletme müdürü olabileceği gibi, soru setlerinde yer alan ifadeleri yanıtlayabilecek bilgi ve deneyime sahip herhangi bir bölüm yöneticisidir.

4.1.6 Araştırmanın Süresi

Alan araştırması 2009 yılı Mayıs ayından, 2010 yılı Nisan ayına dek geçen bir süreçte tamamlanmıştır.

4.2 GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK

Bilimsel bir araştırmada yapılacak ölçümlerin geçerlik ve güvenilirlikleri veri toplama aracının temel niteliğini oluşturur. Sonuçların inandırıcılığı, bilimsel bir araştırmada önemli bir ölçüdür. Araştırmacının veri toplama sürecinde yapacağı rastlantısal ya da sistematik hatalar araştırmanın geçerlik ve güvenilirliği üzerinde önemli rol oynar ²²⁰. Bu nedenle geçerlik ve güvenilirlik koşullarının yerine getirilmesi gerekir. Her araştırmacıdan veri toplama araçlarının ve araştırmanın

²²⁰ Ural ve Kılıç, s. 69.

tasarımının geçerlik ve güvenilirliğini test etmesi ve okuyucuya rapor etmesi beklenir²²¹.

Geçerlik; bir araştırma tasarımının ölçmek istediğini ölçüp ölçemediğiyle ilgilidir. Ölçek (soru, kategoriler) ölçülmesi gerekeni ölçüyor mu? Ölçüyor ise ne kadar ölçüyor? gibi soruların yöneltmesini gerektirir²²².

Güvenirlik ise; araştırmada kullanılan ölçme aracının zamana ve yere göre değişiklik göstermemesi, tutarlı olmasıdır. Kısaca araştırma sonuçlarının tekrar edilebilirliği ile ilgilidir²²³.

Kullanılan veri toplama aracının, benzer gruplarda benzer sonucu üretmesi durumunda dış geçerlik, araştırmacının ölçmek istediği veriyi, kullandığı araçla ya da yöntemle ölçebildiğini göstermesi durumunda iç geçerlik sağlanmış olur²²⁴.

4.2.1 Geçerlik Türleri

Aşağıda, bilimsel araştırmalarda geçerliliği ölçmede ve doğrulanmasında kullanılan dört temel geçerlik türü anlatılmaktadır^{225, 226}:

Tahminsel geçerlik (predictive validity): Bir sorunun beklenen bir davranışı ya da yanıtı diğer ilgili ölçümler kapsamında ne kadar doğru tahmin ettiği ile belirlenmektedir. Bir ölçme aracının geçerliliğini ortaya koymanın yollarından biri, bu ölçme aracından alınan sonuçların bir bireyin belli bir görevi yapabilecek yeteneği olduğunu veya belli bir şekilde davranacağını tahmin edebileceğini ispatlamaktır.

Eş-zamanlı geçerlik (concurrent validity): Bir ölçme aracının geçerliliğinin bilinen ve kabul edilmiş diğer ölçüm aracı ile karşılaştırarak belirlenmesidir. Örneğin, yeni bir matematik tutum anketinin eş-zamanlı geçerliliği, bu anketi ve bilinen ve

²²¹ Yıldırım ve Şimşek, s. 255.

²²² Erdoğan, s. 232

²²³ Yıldırım ve Şimşek, s. 255.

²²⁴ Yüksel ve Yüksel, s. 15.

²²⁵ American Psychological Association, "Technical Recommendations for Psychological Tests and Diagnostic Techniques", **Psychological Bulletin**, Vol. 51,1954, ss. 201-238

²²⁶ Uma Sekaran, "**Research Methods for Business: A Skill Building Approach**", John Wiley and Sons, Third Ed. New York, 2000, ss. 207-209.

geçerliliği ispatlanmış bir anketi aynı gruba uygulayıp iki anketten alınan sonuçların Korelasyonuna bakılarak ortaya konabilir. Yeni anket ile kıstas ölçüt (bilinen anket) arasında yüksek bir Korelasyon varsa yeni anketin eş-zamanlı geçerliliğe sahip olduğu söylenebilmektedir. Burada en önemli olan nokta kriter ölçütün güvenilirliği ve geçerliği ispatlanmış bir ölçüt olmasıdır.

İçerik geçerliği (content validity): İçerik geçerliliği bir sorunun ya da anketin mantıksal olarak ölçmesi beklenen konuyu ne kadar ölçtüğü ile ilgilidir. İçerik geçerliliği yalnızca sorulan soruların uygunluğu ile değil, soruların ölçülmesi istenen konuyu ne kadar kapsadığı ile de ilgilidir. Bu ispat çalışması, kişilik, duygular ve davranışlarla ilgili teorileri ve o konuyla ilgili uzmanların yorumlarını temel almaktadır.

Yapı geçerliği (construct validity): Yapısal geçerlilik bir sorunun temel bir konuyu ne ölçüde yansıttığı ve sorunun diğer ilgili konularla ne derece ilgili olduğu ile belirlenmektedir. Yapı geçerliliğini ortaya koymanın çeşitli yolları bulunmaktadır:

a. **Faktör analizi**; Faktör Analizi ile ölçme aracını oluşturan soruların kendi aralarında nasıl kümelendikleri tespit edilir. Bulunan her faktörün (soru kümesinin) bir teorik yapıyı temsil ettiği düşünülür.

b. **Madde analizi**; Madde analizi ile ölçme aracını oluşturan soruların ölçme aracının toplam puanına ne kadar katkıda buldukları ve böylece ölçme aracının bütünüyle ne derecede ilişkili oldukları tespit edilir. Yüksek ilişki ölçülen teorik yapıyla bağlantının da yüksek olduğunu düşündürür.

4.2.1.1 Açıklayıcı Faktör Analizi

Faktör Analizi, birbirleriyle ilişkili çok sayıdaki değişkeni az sayıda, anlamlı ve birbirinden bağımsız faktörler haline getiren ve yaygın olarak kullanılan çok değişkenli istatistik tekniklerinden biridir²²⁷. Faktör analizinde aralarında yüksek Korelasyon olan değişkenler setinin bir araya getirilmesi yoluyla faktör adı verilen genel değişkenlerin (faktörler) oluşturulması söz konusudur. Burada amaç, değişken

²²⁷ Hair ve diğerleri., “**Multivariate Data Analysis**”, 6 th. Edition, New Jersey, 2005, s. 90.

sayısını azaltmak, değişkenler arası ilişkilerdeki yapıyı ortaya çıkarmak, başka bir ifade ile sınıflandırmaktır²²⁸.

Faktör yapısını belirlemek için, faktörlerin elde edilmesinde en yaygın olarak kullanılan yöntemlerden olan Temel Bileşenler Analizi (Principal Components Analysis) kullanılmıştır. Bu yöntemde değişkenler arasındaki maksimum varyansı açıklayan birinci faktör hesaplanmakta ve bu şekilde devam edilmektedir. Burada önemli olan nokta analiz sonucu elde edilen faktörlerin arasında Korelasyon olmaması, başka bir deyişle orthogonal olmalarıdır. Veri setinin faktör analizi için uygunluğunun değerlendirilmesinde üç yöntem kullanılmaktadır²²⁹:

Tüm değişkenler için Korelasyon matrisinin kullanılması: Burada amaç, değişkenler arasındaki Korelasyon katsayısının incelenmesidir. Değişkenler arasındaki Korelasyon ne kadar yüksekse, değişkenlerin ortak faktörler oluşturma olasılıkları da o kadar yüksek olmaktadır.

Barlett Testi (Barlett Test of Sphericity): Korelasyon matrisinde değişkenlerin en azından bir kısmı arasında yüksek oranlı Korelasyonlar olduğu olasılığını test etmektedir. Faktör analizi için Barlett testinin anlamlılık düzeyine bakılmaktadır, böylelikle değişkenler arasında yüksek Korelasyonlar olduğu anlaşılmaktadır.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterliliği Ölçütü: Gözlenen Korelasyon katsayıları büyüklüğü ile kısmi Korelasyon katsayılarının büyüklüğünü karşılaştıran bir indekstir. Bu oranın 0.50'nin üzerinde olması beklenmektedir. Oran büyüdükçe, veri seti Faktör Analizi yapmak için daha uygun duruma gelmektedir.

KMO değerleri ve yorumları aşağıdaki gibidir²³⁰ :

- $KMO < 0.50$ ise kabul edilmez,
- $0.50 \leq KMO < 0.60$ ise zayıf,
- $0.60 \leq KMO < 0.70$ ise orta,
- $0.70 \leq KMO < 0.80$ ise iyi,
- $0.80 \leq KMO < 0.90$ ise çok iyi,

²²⁸ Sekaran, s. 408.

²²⁹ H. Russell Bernard, "Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches" Sage Publications Thousand Oaks, London, 2000. S. 636.

²³⁰ Hair v.d., s.114-115.

- $0.90 \leq KMO$ ise mükemmeldir.

İsmlendirilebilir ve yorumlanabilir faktörler elde edebilmek için faktör döndürmesinden (rotasyonundan) yararlanılmaktadır. Döndürme işlemi, faktör uzayı içerisinde değişkenlerin konumları ölçülerek faktör eksenlerini hareket ettirmeyi içerir. Böylece araştırmacı yapıların doğası hakkında çok daha açık bilgiye ulaşmış olur. Rotasyonda en çok kullanılan yöntem orthogonal (dik) rotasyondur, burada faktörler birbirleri ile Korelasyon içinde değildir ve birbirlerinden bağımsızdırlar. Orthogonal rotasyonda en çok kullanılan teknik, varimax tekniğidir²³¹.

Bu araştırmada kullanılan anket çalışmasının içeriğini oluşturan soru setlerinden ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardına ilişkin soruların Erdoğan ve Barış'ın "Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey" adlı çalışmasından alındığı daha önce vurgulanmış idi. Bu nedenle anılan soru setinin geçerliliğinin önceden kanıtlanmış olduğu kabul edilmektedir. Ancak buna rağmen anılan standart ile ilintili olarak çıkarımsal istatistik analizleri yapılmış ve kullanılan ölçeğin geçerlik ve güvenirliği hesaplanmıştır.

ISO 14000 standardı dışında kalan diğer 3 standarda ilişkin hazırlanan soru ifadeleri ise konaklama işletmeciliği alanında yönetici olarak çalışan profesyonellere, sektörü temsil eden otelcilik birliklerine ve konunun uzmanı akademisyenlere gönderilerek görüşleri sorulmuştur.

Kaç uzman görüşünün geçerlik için yeterli olacağı konusunda kesin bir teori bulunmamaktadır. Bununla birlikte Lawshe (1975) tarafından geliştirilen ve aynı adla bilinen teknik, kaç uzman görüşünün kapsam geçerliliği için yeterli olacağını belirtir

²³¹ Ömay Çokluk, Güçlü Şekercioğlu ve Şener Büyüköztürk, "Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları", Pegem Akademi, Ankara, 2010, ss. 200-2005.

bir yöntem geliştirmiştir. Bu yöntemde en az 5 en çok 40 uzmana gereksinim vardır
232

Anket formunun kapsam geçerliliğini sağlamak için görüşüne başvurulmuş uzmanlar:

- Çeşme ilçesinde etkinlik gösteren uluslararası bir zincire ait 5 yıldızlı otel işletmesinin kalite ve çevrimiçi (online) pazarlama yöneticisi olarak görev yapan Tuncel Şentürk ve bir dört yıldızlı otel yöneticisi olarak görev yapan Nihat Levent,
- Bodrum ilçesinden 5 yıldızlı bir otel genel müdürü Yusuf Günaydın,
- Alanya ilçesinde bünyesinde üç dört yıldızlı otel ve bir Executive Boutique Hotel bulunduran yöresel zincir otel işletmesinin genel koordinatörü Ekrem Curnal,
- Akdeniz Turistik Otelciler Birliği (AKTOB) eğitim uzmanı Abdullah Durmuş,
- Antalya ilinde etkinlik gösteren uluslararası bir seyahat operatörünün ürün müdürü Metin Aktay,
- Araştırmacının Dokuz Eylül üniversitesine mensup 2'si tez danışmanı 3 öğretim üyesi (Prof. Dr. Özkan Tütüncü, Yrd. Doç. Dr. Gürhan Aktaş, Doç. Dr. Ebru Günlü) ve Başkent Üniversitesinden Yrd. Doç. Dr. Nazmiye Erdoğan'dır.

Böylece altısı profesyonel yönetici, dördü akademisyen on uzman görüşüne başvurulmuş ve araştırmanın uygulamasında kullanılacak anket formunda yer alan soru ifadelerinin araştırılmak istenenleri kapsadığına kanaat getirilmiştir. Böylece araştırmada uygulanan ölçeklerin kapsam geçerliliğinin sağlandığına inanılmaktadır.

Yapı geçerliliğinin sağlanması için ise Faktör Analizi yapılmıştır. Faktör Analizine ilişkin bulgular çıkarımsal istatistik sonuçlarının ele alındığı alt başlıkta (bkz. 3.3.2.) verilmektedir.

²³² Halil Yurdugül, “Ölçek Geliştirme Çalışmalarında Kapsam Geçerliği için Kapsam Geçerlik Endekslerinin Kullanılması” **XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi**, Denizli, 28–30 Eylül 2005, s. 1

4.2.2 Güvenirlilik

Güvenirlilik istatistikte çeşitli yöntemlerle hesaplanabilir ve elde edilebilen sayısal değer güvenirlilik katsayısı adını alır. Güvenirlilik katsayısının hesaplanmasında en çok kullanılan yöntem SPSS paket programı ile elde edilen Cronbach alpha katsayısıdır ve α işareti ile gösterilir. Bu katsayı 0 ile 1 arasında değişim göstermektedir. Bu değerın hesaplanmasında Nunnally'nin (1967) öngördüğü güvenirlilik katsayısı değerleri aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır²³³:

- $0 \leq \alpha < .40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $40 \leq \alpha < .60$ ise ölçeğin güvenirliliği düşük,
- $60 \leq \alpha < .80$ ise ölçek oldukça güvenilir,
- $80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Öte taraftan bazı akademisyenler güvenirlilik için Cronbach alpha katsayısının 0,70 ve üzeri olmasının yeterli, 0,80 üzerinde bir değerın ise çok güvenilir olduğunu ileri sürmektedirler^{234, 235}.

Araştırma kapsamında sorgulanan standart setlerine ilişkin ölçeklerin güvenirlilik analizi sonuçları çıkarımsal istatistikî verilerin analiz edildiği beşinci bölüm tablo 23'te verilmektedir.

4.3 ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu bölümde alan araştırması çerçevesinde yürütülen anket çalışması aracılığı ile elde edilen ve SPSS 16.0 programı ile analiz edilen veriler sunulmaktadır.

Veriler; tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik temelinde ele alınmaktadır. Öncelikle araştırmaya katılan otel işletmelerinin ve bu işletmelerde farklı bölümlerde görev yapan yöneticilere ait sayı ve yüzde dağılımları ele alınmış, daha sonra anlamlı

²³³ J. C. Nunnally, **Psychometric Theory**, McGraw Hill, New York, 1967, s.248.

²³⁴ Sekaran, s. 312.

²³⁵ Hair ve diğerleri, s. 137.

olan veriler üç açıdan değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Anlamli olan verilerle ilgili olarak yapılan değerlendirme çıkarımsal veri analizi başlığı altında incelenmektedir.

Araştırmada, konaklama işletmesi yöneticilerinin başta ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemine yönelik farkındalıklarını ve ne ölçüde sahip olduklarını ortaya koymaya yönelik yöneltilen sorular ile, var ise kendilerinin geliştirmiş oldukları kurumsal/operasyonel standartlara ilişkin soru ifadeleri ağırlıklı olarak ikili (dikotom) ölçek ile hazırlanmıştır. Çünkü gerek ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi standardı, gerekse de uluslararası otel işletmelerinin geliştirdikleri kurumsal/operasyonel standartlara yönelik farkındalığın ve uyumun saptanması, bu amaçla geliştirilen “Kalite El Kitabı” ve “Operasyonel İşletim Standartlarını” kucaklayacak çok geniş bir soru setini gerektirmektedir. Araştırmacı katılımcıların sıkılmasını önlemek ve samimi yanıtlar elde etme amacıyla ISO 9001:2000 Kalite Yönetimi Sistemi standardı ve Kurumsal/Operasyonel Standartlar karşısındaki farkındalık ve sahip olma sorularının yanıtlarını Evet/Hayır seçeneekli ikili ölçek ile saptamaya çalışmıştır. Böylesi bir zorunluluk anılan standartlara ilişkin bir faktör analizi yapmayı olanaksızlaştırdığı için ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi ile aynı kapsamda sorgulanan ve O işletmeye ait kurumsal/operasyonel standartlara yönelik farkındalık ve sahip olmaya ilişkin veriler frekanslarla değerlendirilmiştir.

Öte taraftan Türk Konaklama Endüstrisinde var olan yönetici ve sahiplerin ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Kalite Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Standartları karşısındaki farkındalıklarını ve ne ölçüde sahip olduklarının saptanması amacıyla yöneltilen sorularda Evet/Hayır seçeneekli ikili bir ölçek ile hazırlanmıştır. Çünkü açıklanmaya çalışılan sorunların yanıtları “Evet” ya da “Hayır” gibi ikili ölçek dışında bir seçeneğin kullanılmasına olanak tanımamaktadır. Bu nedenle ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, OHSAS 18001 İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarına yönelik “farkındalık ve sahip olma” durumu da frekanslarla değerlendirilmiştir.

Çalışma tartışma, sonuç ve öneriler bölümü ile sonlandırılmıştır.

4.3.1 Araştırma Yapılan Konaklama İşletmelerinin Profillerine ve Yöneticilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırma yapılan otel işletmeleri ve bu işletmeleri temsilen soruları yanıtlayan yöneticilere ait sayı ve yüzdesel dağılımlar izleyen paragraflarda verilmektedir.

4.3.1.1 Araştırma Yapılan Konaklama İşletmelerinin Sınıflarına İlişkin Veriler

Araştırma yapılan konaklama işletmelerinin ait oldukları sınıflar tablo 17’de verilmektedir.

Araştırma yapılan tesislerin sınıf ve sayıları, örneklem hesaplamasında yer alan sayılara göre küçük farklılıklar göstermektedirler. Bu farklılık, özellikle bir ve iki yıldızlı otel sahip ve yöneticilerinin bilimsel bir çalışma olmasına rağmen bir anket uygulamasında yer almak istememelerinden kaynaklanmıştır.

Böylesi bir farkın ilk bakışta araştırma sonuçlarına olumsuz bir etki yapabileceği akla gelebilir. Konaklama işletmelerinin ait oldukları sınıflara ilişkin bulguların tek başına değerlendirilmesi halinde yaklaşımın gerçekten de bir sorun olarak algılanabileceği düşünülmektedir. Bu türden eleştirilere karşın, araştırmaya katılan konaklama işletmelerinin sınıf ve sayıları, kurulu oldukları İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırması değerleri göz önünde bulundurularak değerlendirildiğinde örneklem sayılarına olan uyumun daha anlamlı bir biçimde analizine olanak sağlanacak ve bilimsel açıdan bir örneklem hatasının yapılmadığı daha net anlaşılacaktır.

Tablo 19’da verilen değerler ışığında TR 1 İstanbul, TR 3 Ege, TR 6 Akdeniz bölgelerinde kurulu konaklama tesislerinden katılımın toplamda 272 olduğu görülmektedir. Bu sayı, toplam örnekleme oranlandığında $(272/346) \%78,6$ lık bir sonuç alınmaktadır. Anılan bu üç bölgede kurulu KTB denetimli otel sayısı 2282’dir. Bu sayı genele oranlandığında elde edilen sonuç $2282/3338 = 0,68$ ’dir. Bu bulgu, TR 1 İstanbul, TR Ege ve TR 6 Akdeniz bölgelerinde kurulu KTB denetimli

konaklama tesisi sayısının Türkiye genelinin yaklaşık % 70'ini oluşturduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulgular ışığında TR 1 İstanbul, TR 3 Ege ve TR 6 Akdeniz bölgelerinde yürütülen anketlerin Türkiye konaklama kapasitesinin % 70'ini temsil ettiği ifade edilebilir. Bu oranın, konaklama tesislerinin özelliklerinin normal dağıldığı varsayımı altında, araştırmanın sorularını ortaya koymada evreni temsile yeterli olacağına inanılmaktadır.

Tablo 17: Araştırma Yapılan Konaklama İşletmelerinin Sınıflara Göre Dağılımı.

Tesisleri Sınıfları	Tesis Sayısı	Yüzde Değeri
1 Yıldız	4	0,0114
2 Yıldız	41	0,1171
3 Yıldız	95	0,2714
4 Yıldız	91	0,2600
5 Yıldız	69	0,1971
1. Sınıf 5 Yıldız TK	7	0,0200
2. Sınıf 4 Yıldız TK	2	0,0057
Butik Hotel	20	0,0571
Müstakil Apart Hotel	9	0,0257
Özel Tesis	7	0,0200
Özel Belgeli Pansiyon	1	0,0029
Oberj	1	0,0029
Özel Belgeli Oberj	1	0,0029
Sağlık Oteli	1	0,0029
Yüzer Tesis	1	0,0029
Toplam	350	% 100

4.3.1.2 Araştırma Yapılan Otel İşletmelerinin Sahiplik Durumlarına Göre Dağılımı

Araştırma yapılan otel işletmelerinin sahiplik bakımından sayıları ve yüzdesel dağılımları tablo 18'de görülmektedir.

Bir kişi ya da kurum tarafından sahip olunan bağımsız ulusal işletme sayısı 255, oranı ise % 72,86'dır. Doğrudan uluslararası bir zincir tarafından sahip olunan

işletme sayısı yalnızca 3'tür oranı ise % 0,86'dır. Bu değer oldukça düşüktür. Ancak ulusal zincirlerin görece daha fazla olduğu tespit edilmiştir (bkz. tablo 18).

Tablo 18: Sahiplik Durumlarına Göre Örneklem Sayı ve Yüzde Dağılımı

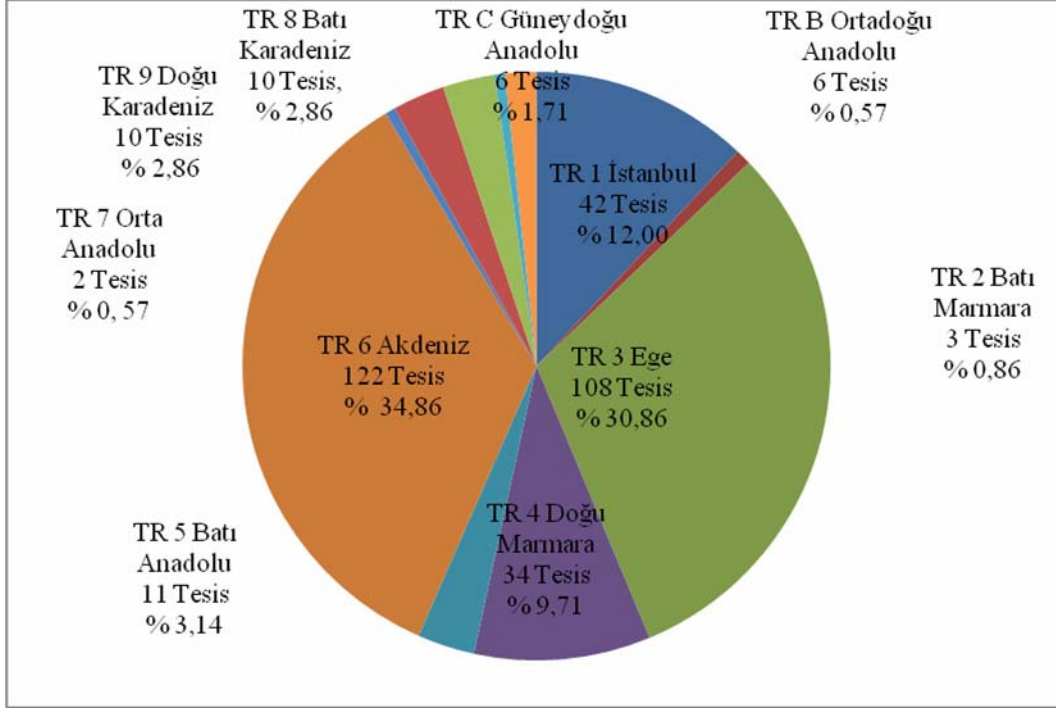
Otel İşletmelerinin Sahiplik Biçimleri	Sayı	Yüzde Değer
Bir kişi ya da kurum tarafından sahip olunan ve işletilen bağımsız ulusal işletme	255	0,7286
Bir kişi ya da kurum tarafından sahip olunan ancak bağımsız bir başka kurum tarafından işletilen ulusal işletme	33	0,0943
Bir kişi ya da kurum tarafından sahip olunan ve Franchising ile işletilen uluslararası işletme	2	0,0057
Bir kişi ya da kurum tarafından sahip olunan ve Yönetim Anlaşması (Management Contract) ile işletilen uluslararası işletme	10	0,0286
Bir kişi ya da kurum tarafından sahip olunan ve referans sistemine bağlı işletilen uluslararası işletme	1	0,0029
Bir zincir tarafından sahip olunan ve işletilen uluslararası işletme	3	0,0086
Bir kişi ya da kurumca sahip olunan ancak başka bir uluslararası zincir tarafından işletilen işletme	4	0,0114
Ulusal zincir	40	0,1143
Ara Toplam	348	0,9943
Kayıp Değer	2	0,0057
Toplam	350	% 100

4.3.1.3 Araştırma Yapılan İşletmelerin İBBS'Ye Göre Dağılımı

Araştırma yapılan otel işletmelerinin coğrafi bölgelere göre dağılımı grafik 1'de görülmektedir. Araştırma bulguları en çok katılımın 122 tesis ile (% 34,86) TR 6 Akdeniz Bölgesi'nden, en az katılımın ise 2 tesis ile (% 0,057) TR 7 Orta Anadolu Bölgesi'nden olduğunu ortaya koymuştur. Tüm uğraşlara rağmen TR A Kuzeydoğu

Anadolu Bölgesi'nden hiç katılım sağlanamamıştır. İBBS'ye göre katılımlar daha detaylı bir biçimde tablo 19'da görülmektedir.

Grafik 1: Araştırma Yapılan Otellerin İBBS'Ye Göre Dağılımı



4.3.1.4 Araştırma Yapılan Konaklama İşletmelerinin İllere Göre Dağılımı

Alan araştırmasına 37 il'den farklı sınıflara ait konaklama tesisi katılımı sağlanmıştır. Araştırma kapsamında anket yürütülen konaklama işletmeleri Tabaka Örneklem yöntemi ile tesadüfî biçimde belirlenmiştir. Tüm uğraşlara rağmen TR A Kuzeydoğu Anadolu Bölgesi'nden hiçbir anket katılımı sağlanamaz iken, TR B Ortadoğu Anadolu Bölgesi'nden yalnızca iki işletmeden ankete katılım sağlanabilmiştir. TR C Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nden ise altı işletme araştırma anketine katılmıştır. Anılan bölgelerde kurulu konaklama işletme sahip ve/veya yöneticilerine ulaşılmasına rağmen araştırmaya katılma konusunda olumsuz yanıt alınmıştır. Bu bölgelerden sağlanamayan katılım TR 6 Akdeniz ve TR 3 Ege bölgesi otelleri ile dengelenmiştir.

Tablo 19: Anket Yapılan Konaklama İşletmelerinin Türlerine, Sınıflarına ve İstatistikî Bölge Birimleri Sınıflandırmasına Göre Dağılımı

İBSS		KONAKLAMA TESİSİ KATEGORİSİ															Toplam	
Kod	Düzye	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *	5 Yıldızlı TK	4 Yıldızlı TK	Butik Otel	Müstakil Apart	Özel Tesis	Özel Belgeli Pansiyon	Oberj	Özel Belgeli Oberj	Sağlık Oteli	Yüzer Tesis	Sayı	Yüzde
TR 1	İstanbul	1	4	7	19	3	0	0	3	0	5	0	0	0	0	0	42	0,12
TR 2	Batı Marmara	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,01
TR 3	Ege	1	18	28	21	21	5	2	6	5	0	0	0	0	1	0	108	0,31
TR 4	Doğu Marmara	1	6	14	6	2	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	34	0,10
TR 5	Batı Anadolu	0	0	2	6	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	11	0,03
TR 6	Akdeniz	1	10	30	30	40	2	0	4	3	2	0	0	0	0	0	122	0,35
TR 7	Orta Anadolu	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,01
TR 8	Batılı Karadeniz	0	1	4	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	10	0,03
TR 9	Doğu Karadeniz	0	2	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0,03
TR A	Kuzeydoğu Anadolu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TR B	Ortadoğu Anadolu	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,01
TR C	Güneydoğu Anadolu	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,02
Toplam		4	41	95	91	69	7	2	20	9	7	1	1	1	1	1	350	100

Tablo 20: Araştırma Yapılan Tesislerin İllere Göre Dağılımı

Sıra No	Kurulu Olduğu İl	Tesis Sayısı	Yüzde Değeri
1	Adana	2	0,0057
2	Adıyaman	2	0,0057
3	Afyon	5	0,0143
4	Ankara	9	0,0257
5	Antalya	116	0,3314
6	Aydın	21	0,0600
7	Balıkesir	2	0,0057
8	Bolu	1	0,0029
9	Bursa	24	0,0686
10	Çanakkale	1	0,0029
11	Denizli	12	0,0343
12	Diyarbakır	2	0,0057
13	Eskişehir	4	0,0114
14	Gaziantep	2	0,0057
15	Giresun	1	0,0029
16	Gümüşhane	2	0,0057
17	Hatay	1	0,0029
18	İstanbul	42	0,1200
19	İzmir	29	0,0829
20	Kastamonu	4	0,0114
21	Kocaeli	3	0,0086
22	Konya	2	0,0057
23	Manisa	2	0,0057
24	Kahramanmaraş	2	0,0057
25	Mardin	1	0,0029
26	Muğla	38	0,1086
27	Nevşehir	2	0,0057
28	Ordu	3	0,0086
29	Rize	2	0,0057
30	Sakarya	1	0,0029
31	Samsun	2	0,0057
32	Tekirdağ	1	0,0029
33	Tokat	4	0,0114
34	Trabzon	2	0,0057
35	Van	1	0,0029
36	Karabük	1	0,0029
37	Düzce	1	0,0029
	Toplam	350	% 100

4.3.1.5 Araştırma Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Görevlerine İlişkin Bulgular

Araştırma yapılan konaklama işletmelerini temsil edenlerden İşletme Müdürü görevini yürütenler 70 katılımcı ile ilk sırada yer almaktadır. İşletme müdürlerini 57 kişi ile Önbüro Yöneticileri izlemiştir. Diğer yöneticiler ise; 53 Genel Müdür, 23 Pazarlama ve Satış Müdürü ve aynı sayı ile Yönetici Sahip, 14 Genel Müdür

Yardımcısı, 14 Yönetici Ortak, 12 İşletmeci ve 11 Muhasebe Müdürü olarak sıralanmaktadır. Sıralanan bu yönetici ve/veya sahiplerin araştırmaya katılan örneklemin % 80'ni oluşturduğu görülmektedir (bkz. tablo 21).

Tablo 21: Araştırma Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Yürüttükleri Görevlerine Ait Bulgular

Sıra	Görev	Sayı	%	Sıra	Görev	Sayı	%
1	İşletme Müdürü	70	20,4	18	Executive Chef	2	0,6
2	Önbüro Müdürü	57	16,6	19	Kalite ve Hijyen Md.	2	0,6
3	Genel Müdür	53	15,5	20	Operasyon Müdürü	2	0,6
4	Pazarlama ve Satış Müdürü	23	6,7	21	Resepsiyonist	2	0,6
5	Yönetici Sahip	23	6,7	22	Grup Satış Yetkilisi	2	0,6
6	Genel Md. Yrd.	14	4,1	23	Eğitim Müdürü	1	0,3
7	Yönetici Ortak	14	4,1	24	Satın Alma Müdürü	1	0,3
8	İşletmeci	12	3,5	25	Kalite ve Eğitim Md.	1	0,3
9	Muhasebe Müdürü	11	3,2	26	Gıda Ve Hijyen Sorumlusu	1	0,3
10	Y&İ Müdürü	9	2,6	27	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı	1	0,3
11	Resepsiyon Md.	8	2,3	28	İdari Koordinatör	1	0,3
12	Personel Müdürü	7	2	29	Pazarlama Ve Halkla İlişkiler Md.	1	0,3
13	Kalite Müdürü	6	1,7	30	Önbüro, Pazarlama Ve Satış Müdürü	1	0,3
14	Rezervasyon Şefi	5	1,5	31	Banket Satış Temsilcisi	1	0,3
15	Odalar Müdürü	4	1,2	32	Restoran Şefi	1	0,3
16	H. İlişkiler Md.	4	1,2	33	Cost Kontrol Şefi	1	0,3
17	Gıda Mühendisi	2	0,6	34	Kayıp Değer	7	0,0
Toplam						350	%100

Katılımcıların sahip oldukları görev ve bu görev ilişkilendirilebilecek yetki ve sorumluluk açısından işletmelerin sorgulanan standart setleri karşısındaki farkındalıklarını ve ne ölçüde sahip olduklarını net bir biçimde ortaya koyacak yeterlikte oldukları biçiminde yorumlanabilir.

4.3.2 Araştırma Yapılan Konaklama İşletme Yöneticilerinin Uluslararası Standartlar Karşısında Farkındalıkları ve Sahip Olma Durumlarına İlişkin Bulgular

Bu kısımda araştırma yapılan otel işletmesi yöneticilerinin uluslararası otel işletmeciliğinde yaygın olarak uygulanan standartlar karşısındaki farkındalıkları ve araştırma yapılan otellerin bu standartlara ne derece sahip olduklarını ortaya koymaya yönelik veriler sayı ve yüzde dağılımları temelinde analiz edilmektedir.

Farkındalık; konaklama işletmesinin gününbirlik operasyonlarında sunduğu ürün ve hizmetlerin benzersiz bir konuk deneyimi sağlayabilmesi için sorgulanan standardın kapsadığı alanda yazılı bir politikaya sahip olması biçiminde özetlenebilir.

Sahip olma ise; sorgulanan uluslararası standarda ve/ya da standart yerine geçebilecek özende hazırlanmış, konaklama işletmesinin misyon, vizyon ve kurum kültürü tanımlarına uygun geliştirilmiş bir operasyonel işletim standartları manüeline sahip olması biçiminde tanımlanmaktadır.

Bu bilgiler ışığında tez çalışması çerçevesinde çözümü bulunmayan çalışılan “farkındalık ve sahip olma”ya yönelik bulgular izleyen başlıklarda verilmektedir.

4.3.2.1 ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi ve Operasyonel İşletim Standartlarına Yönelik Farkındalık ve Sahip Olmaya İlişkin Bulgular

Araştırma yapılan işletme yöneticilerinin ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi standardına yönelik farkındalıkları ve temsil ettikleri otellerde bu standartlara ne derecede uyulduğu, bir başka ifade ile anılan standarda ne ölçüde sahip oldukları saptanmıştır. ISO 9001:2000 KYS’ne sahip olmayan ancak KYS’den daha kapsamlı bir yönetim sistemi olan Operasyonel İşletim Standartlarına (OİS) sahip olan işletmeler de ortaya konmuştur.

İzleyen başlıklarda öncelikle Türk Konaklama Endüstrisi sahip ya da yöneticilerinin KYS ve OİS karşısındaki farkındalıkları, sonrasında ise sahip olma durumları yer almaktadır.

4.3.2.1.1 ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi ve Operasyonel İşletim Standartları Farkındalığına İlişkin Bulgular

ISO 9001:2000 KYS'ne sahip olabilmek için mutlaka yazılı net ve ölçülebilir bir Misyon ve Vizyon tanımına sahip olmak gerekmektedir. Aynı koşul kendi operasyonel işletim standartlarına sahip olan kurumsallaşmış konaklama işletmeleri için de geçerlidir. Zira Operasyonel İşletim Standartlarını geliştirmiş olan uluslararası otel zincirlerinin örgüt kültürlerini ifade eden yazılı bir kurum kültürü tanımlamaları da vardır.

Bu nedenlerle katılımcıların ISO 9001:2000 KYS'ne ve OİS yönelik farkındalıklarına ortaya koymak için üç soru yöneltilmiştir. Bu sorular:

- “Yazılı net ve ölçülebilir bir Misyon tanımına sahip olma,
- Yazılı net ve ölçülebilir bir Vizyon tanımına sahip olma,
- Yazılı bir Kurum Kültürü tanımına sahip olma” biçimindedir.

Araştırma yapılan konaklama işletmelerinden 171'i (%49) yazılı bir Kurum Kültürü tanımlamasına sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Net ve ölçülebilir bir Misyon tanımına sahip olan işletme sayısı 197 (%56), net ve ölçülebilir Vizyon tanımına sahip olan işletme sayısı ise 193'tür (%55). Bu sonuçlar araştırma yapılan işletme yöneticilerinin yarısından biraz fazlasının ISO 9001:2000 KYS ve/ya da Operasyonel İşletim Standartlarının varlığının farkında olduklarını ifade etmektedir.

Farkındalık 1, 2, ve 3 yıldızlı otellerde düşük iken, 4 ve 5 yıldızlı otellerin yanı sıra butik otellerde ise daha yüksektir. Bu bulgu sınıflamada alt kategorilerde yer alan işletme yöneticilerinin uluslararası alanda uygulanan standartlar karşısındaki farkındalıklarının da düşük olduğu biçiminde yorumlanabilir.

Tablo 22: ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi ve Operasyonel İşletim Standartları Karşısındaki Farkındalıklara İlişkin Bulgular

Soru İfadesi		TESİSİN KATEGORİSİ															Toplamlar	
		1 *	2 *	3 *	4 *	5 *	5* TK	4* TK	Butik Otel	Apart Otel	Özel Tesis	Özel Belgeli Pansiyon	Oberj	Özel Belgeli Oberj	Sağlık Oteli	Yüzer Tesis	Sayı	%
Yazılı "Kurum Kültürü" tanımı	Evet	0	10	32	55	45	4	1	9	4	3	1	0	0	1	1	166	0,47
	Hayır	4	29	60	32	22	3	1	9	5	4	0	1	1	0	0	171	0,49
	Kayıp Değer																13	0,04
	Toplam	4	39	92	87	67	7	2	18	9	7	1	1	1	1	1	350	100
Yazılı Net ve Ölçülebilir "Misyon" tanımı	Evet	1	11	41	58	56	5	2	11	5	4	1	0	0	1	1	197	0,56
	Hayır	3	28	51	29	11	2	0	7	4	3	0	1	1	0	0	140	0,40
	Kayıp Değer																13	0,04
	Toplam	4	39	92	87	67	7	2	18	9	7	1	1	1	1	1	350	100
Yazılı Net ve ölçülebilir "Vizyon" tanımı	Evet	1	10	36	61	56	5	1	12	4	4	1	0	0	1	1	193	0,55
	Hayır	3	29	55	26	11	2	1	6	5	3	0	1	1	0	0	143	0,41
	Kayıp Değer																14	0,04
	Toplam	4	39	91	87	67	7	2	18	9	7	1	1	1	1	1	350	100

4.3.2.1.2 ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi ve Operasyonel İşletim Standartlarına Sahip Olan Tesislere İlişkin Bulgular

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Standardına sahip olan konaklama işletmeleri sunulan tüm ürün ve hizmetlerle ilişkili süreçleri ayrıntılı olarak belgelemek zorundadırlar. Bu belgeye “Kalite El Kitabı” denmektedir.

Benzer biçimde kendi kurumsal ve operasyonel işletim standartlarını geliştiren konaklama işletmeleri anılan standartlarını “Yönetim El Kitabı” ve/veya “Management Manual” olarak adlandırmaktadırlar.

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Standardına ve/veya Operasyonel İşletim Standardına sahip olmaları konaklama işletmelerinin bu alandaki “uyma” koşulu olarak nitelendirilmektedir.

Araştırma yapılan konaklama işletmelerinin uluslararası standartlardan ISO 9001:2000 KYS standardına uyma, bir başka ifade ile sahip olmaya yönelik bulgular tablo 24’te verilmektedir.

Araştırmaya katılanlardan 62 yönetici (%17,71) temsil ettikleri konaklama işletmesinin ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Standardına sahip olduğunu ifade etmiştir. Misyon, Vizyon ve Kurum Kültürü tanımlarına uygun geliştirilmiş tüm otel bölümlerini kapsayan bir Yönetim El Kitabına (Management Manual) sahip olduğunu ifade eden tesis yöneticisi 112’dir (%32).

Her iki soruya verilen yanıtlar araştırmaya katılan konaklama işletmelerinin uluslararası otel işletmeciliğinde uygulanan standartlardan ISO 9001:2000 KYS ve geliştirdikleri OİS manüeline sahip olma bakımından oldukça zayıf oldukları biçiminde değerlendirilebilir. Çünkü Manüel’e sahip olan 112 otel işletmesi okuyucuyu ilk bakışta yanıltabilir. Bu yanılgının nedeni yukarıdaki paragrafta vurgulandığı gibi ISO 9001:2000 KYS standardına sahip olduklarını ifade eden 62 işletmenin, aynı zamanda Kalite El Kitabı oluşturma zorunluluğu nedeniyle tüm otel bölümlerini kapsayan bir manüele sahip olmalarıdır.

Tablo 23: ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi ve Operasyonel İşletim Standartları Manüeline Sahip Tesisler

Soru İfadesi	OTELİN KATEGORİSİ																Toplamlar	
	Yanıt	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *	1. STK	2. STK	Butik Otel	Apart Otel	Özel Tesis	Özel Belgeli Pansiyon	Oberj	Özel Belgeli Oberj	Sağlık Oteli	Yüzer Tesis	Sayı	%
ISO 9001:2000 Kalite Yönetimi Standardı Sertifikasına sahip misiniz?	Evet	0	1	4	24	26	2	0	3	1	0	0	0	0	0	1	62	17,71
	Hayır	4	40	91	65	43	5	2	17	8	7	1	1	1	1	0	286	81,71
	Kayıp Değer																2	5,71
	Toplam	4	41	95	89	69	7	2	20	9	7	1	1	1	1	1	350	100
Miyon, Vizyon, Kurum Kültürü tanımlarına uygun geliştirilmiş, tüm otel bölümlerini kapsayan bir "Yönetim El Kitabı"nın var mıdır?	Evet	0	2	13	42	44	3	2	2	1	2	0	0	0	0	1	112	32,00
	Hayır	4	37	77	43	22	4	0	17	8	5	1	1	1	1	0	221	63,14
	Kayıp Değer																17	4,85
	Toplam	4	39	90	85	66	7	2	19	9	7	1	1	1	1	1	350	100

Bu sayı 112'den çıkarıldığında tüm otel bölümlerini kapsayan bir manüele sahip işletme sayısının 60'a düştüğü görülecektir. Bu sayı 350 olan ana örnekleme oranlandığında %17,14 gibi bir değere karşılık gelmektedir. Bir başka ifade ile elde edilen bulgunun genele normal dağıldığı varsayımı altında Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin %17,14'ü bir Operasyonel İşletim Standartları Manüeline sahip iken % 82,86'sı ise sahip olmadığı ifade edilebilir..

4.3.2.2 Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Standartları Karşısındaki Farkındalık ve Sahip Olma

ISO 9001:2000 KYS ve Operasyonel İşletim Standardı dışında kalan ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarına yönelik farkındalık ve uyma ile ilgili sayı ve yüzdeler izleyen başlıklarda incelenmektedir.

4.3.2.2.1 Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Standartları Karşısında Türk Konaklama Endüstrisinin Farkındalık Düzeyi

Araştırmaya katılan otel işletmelerinin ISO 22000:2005 GGYS standardı ve/veya anılan standart ile sağlanmaya çalışılan gıda güvenliği konusundaki farkındalıklarını ortaya koyma amacıyla “Yazılı bir gıda güvenliği ve hijyen politikanız var mıdır?” sorusu yöneltilmiştir. Bu soru ifadesi gıda güvenliği ve hijyen konusunda ilgili otel işletmesinin genel yaklaşımını ortaya koymaktadır. Bu soruya “Evet” yanıtını veren işletme yöneticisi sayısı 191 (%54,57), “Hayır” yanıtını veren işletme sayısı ise 141'dir (%40,29). 18 yönetici ise (% 5,14) soruyu yanıtızsız bırakmıştır (bkz. tablo 24).

ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi standardına yönelik farkındalığın görece yüksek olduğu ifade edilebilir. Ancak gıda güvenliği gibi yaşamsal önem taşıyan bir konuda tüm konaklama işletmelerinin istisnasız bir “gıda güvenliği ve hijyen politikası”na sahip olmaları beklenen doğal bir durumdur.

Araştırma örnekleminde yer alan tesis yöneticilerinin OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standardı karşısındaki farkındalıklarını ortaya koymak

amacıyla “Yazılı bir “İşsağlığı ve Güvenliği politikanız var mıdır?” sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya alınan yanıtlar; “Evet” 121 (%34,57), “Hayır” 211 (%60,29), yanıtsız ise 18 (%5,18) biçimindedir. Araştırmaya katılan işletmelerde İşsağlığı ve Güvenliğine yönelik farkındalığın düşük olduğu ifade edilebilir. Özellikle 4 yıldız sınıftaki otellerin yarısından fazlasının İSGY konusunda yazılı bir politikalarının olmadığı ve farkındalığın düşük olduğu görülmektedir.

rneklemede yer alan otel işletmelerinin “evre” konusundaki farkındalıklarını ortaya koyma amacıyla bir dizi soru yöneltilmiştir. Bunlar:

i. Yazılı bir “evre politikasına; ii. Yazılı bir “evre programına; iii. evre Etki Değerlendirme (ÇED) Raporu”na sahip olup-olmadıkları biçimindedir.

Herhangi bir konaklama işletmesi hem bir evre politikasına, hem de bir evre programına sahip olabileceği gibi bir ÇED Raporuna da sahip olabilir. Bu nedenle katılımcılara birden fazla yanıt verme olanağı tanınmış ve elde edilen bulgular topluca değerlendirilmiştir. Buna rağmen araştırmaya katılan konaklama işletmelerinin evre konusundaki farkındalıklarının oldukça düşük olduğu söylenebilir (bkz. Tablo 24).

4.3.2.2 Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Standartları Karşısında Türk Konaklama Endüstrisinin Sahip Olma Düzeyleri

Araştırmaya katılan konaklama işletmelerinin uluslararası otel işletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan ISO 22000:2005 GGYS, ISO 14001 YS ve OHSAS 18001İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarına sahip olma bir başka ifade ile uyuma’ya ilişkin bulgular tablo 25’de verilmektedir.

Tablo 24: Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Standartlarına Yönelik Farkındalığa İlişkin Bulgular

Soru İfadesi	Yanıt	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *	5 * TK	4 * TK	B. Otel	Apart Otel	Özel Tesis	Ö. B. Pansiyon	Oberj	Ö. B. Oberj	Sağlık Otel	Yüzer Tesis	Toplam	% Toplam	
Yazılı bir “Gıda Güvenliği ve Hijyen politikanız “var mıdır?	Evet	0	15	42	54	53	6	2	7	5	4	0	1	0	1	1	191	54,57	
	Hayır	2	25	50	30	14	1	0	10	4	3	1	0	1	0	0	141	40,29	
	Kayıp Değer																18	5,14	
	Toplam	2	40	92	84	67	7	2	17	9	7	1	1	1	1	1	350	100	
Yazılı bir “İşsağlığı ve Güvenliği politikanız” var mıdır?	Evet	0	6	29	33	41	3	1	3	2	2	0	0	0	0	1	121	34,57	
	Hayır	4	31	62	53	25	4	1	15	7	5	1	1	1	1	0	211	60,29	
	Kayıp Değer																18	5,14	
	Toplam	4	37	91	86	66	7	2	18	9	7	1	1	1	1	1	350	100	
Aşağıdakilerden hangisine sahipsiniz																			
Yazılı Çevre Politikası		0	0	4	7	4	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	19	5,43
Yazılı Çevre Programı		0	3	1	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	2,86
ÇED Raporu		0	1	6	13	11	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	34	9,71
Politika ve Program		0	0	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	3,43
Politika ve ÇED Raporu		0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,57
Hepsi		0	0	2	6	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	30	8,57	
Hiçbiri		4	36	77	55	26	2	2	18	7	7	1	1	1	1	0	238	68,00	
Kayıp değer																	5	1,43	
Toplam		4	40	94	90	68	7	2	19	9	7	1	1	1	1	1	350	100	

Örnekleme yer alan konaklama tesis yöneticilerinin gıda güvenliği ve hijyen için gerekli uyma davranışını karşılayan iki uluslararası standart bulunmaktadır. Bunlar; 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi ve HACCP standartlarıdır. Gıda üretim ve sunumu yapan işletmeler sektör ayrımı gözetmeksizin üretim ve sunum süreçlerinin gıda güvenliği ve hijyen koşullarına uyduklarını anılan bu iki standarttan birine sahip olarak ortaya koymaktadırlar.

Bilindiği gibi HACCP standardı 24.04.2006 tarihinde yerini ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi standardına bırakmıştır ²³⁶. Ancak araştırmanın yürütüldüğü tarih diliminde bazı tesislerde halen HACCP standardı sertifikası geçerli olduğundan soru ifadelerinde her iki standarda da yer verilmiştir.

Araştırmaya katılan konaklama işletmelerinden 34'ü (%9,70) ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi standardına sahip iken, 308 tesisin ise (%88) sahip olmadığı, 18 tesis yöneticisinin (% 5,10) ise soruyu yanıtsız bıraktığı bulgulanmıştır.

Araştırmada gıda güvenliği ve hijyenini sağlayan diğer standart olan HACCP'e sahip olan tesis sayısı ise 33 (%9,40), sahip olmayan tesis sayısı 286 (%81,70), soruyu yanıtlamayan tesis sayısı 31'dir (%8,90)

Gıda güvenliği ve hijyenini sağlamada etkin bir araç olan "ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi" ve "HACCP" standartlarına sahip olan işletme sayılarının örneklem genelinin % %18,85'ine karşılık olan 67'dir. Elde edilen bu bulgu gıda güvenliği ve hijyeni alanında geliştirilen standartlar karşısında Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin zayıf bir uyma gösterdiğini söylemek olanaklıdır. Özellikle 1 ve 2 yıldızlı otellerden hiç biri anılan standartlara sahip değildir.

²³⁶ TSE, "TS 13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları(HACCP) Yönetim Sistemi", <http://www.tse.org.tr/Turkish/KaliteYonetimi/13001bilgi.asp> (Erişim 13.01.2011).

Tablo 25: Uluslararası Kalite Yönetim Sistemi Standartlarına Sahip Olmaya İlişkin Bulgular

Soru İfadesi	OTELİN KATEGORİSİ															Toplamlar		
	Yanıt	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *	5 * STK	4 * STK	Butik Otel	Apart Otel	Özel Tesis	Özel Belgeli Pansiyon	Oberj	Özel Belgeli Oberj	Sağlık Oteli	Yüzer Tesis	Toplam Sayı	% Toplam
22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardına sahip misiniz?	Evet	0	0	3	10	17	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	34	9,70
	Hayır	3	40	91	77	52	5	1	19	9	7	1	1	1	1	0	308	88,00
	Kayıp Değer																18	5,10
	Toplam	3	40	94	87	69	7	1	20	9	7	1	1	1	1	1	350	100
HACCP Standardı Sertifikasına sahip misiniz?	Evet	0	1	3	13	14	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	33	9,40
	Hayır	3	39	89	69	40	7	1	19	8	7	1	1	1	1	0	286	81,70
	Kayıp değer																31	8,90
	Toplam	3	40	92	82	54	7	2	19	9	7	1	1	1	1	0	350	100
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardına sahip misiniz?	Evet	0	0	0	4	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	18	5,10
	Hayır	4	41	95	86	56	7	2	20	9	7	1	1	1	1	0	331	94,60
	Kayıp değer																1	0,30
	Toplam	4	41	95	90	69	7	2	20	9	7	1	1	1	1	1	350	100
OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardına sahip misiniz?	Evet	0	0	2	3	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	3,70
	Hayır	4	41	93	88	61	7	2	20	9	7	1	1	1	1	1	337	96,30
	Toplam	4	41	95	91	69	7	2	20	9	7	1	1	1	1	1	350	100

Nitekim Türksoy ve Altınığne 2008 yılında Çeşme’de ²³⁷, Duranoğlu, Yıldırım ve Koyuncu ise Antalya’da kurulu otel işletmelerinde 2004 ve 2006 yıllarını kapsayan araştırmada benzer bulgular elde etmişlerdir ²³⁸.

Araştırmada katılımcıların sahip olup-olmadıkları sorgulanan diğer bir uluslararası standart ise ISO 14001 Çevre Yönetimi Sistemi standardıdır. Araştırmaya katılan otel işletmelerinden yalnızca 18’i (% 5,10) çevre yönetimi standardına sahiptir. Örnekleme yer alan 331 otel yöneticisi bu standarda sahip olmadıklarını ifade etmiştir. Soruyu yanıtsız bırakan otel sayısı ise 1’dir (% 0,028). Bu bulgular konaklama işletmelerinin çevreye olan duyarlılıklarının ve çevre koruma konusundaki çabalarının oldukça düşük olduğu biçiminde yorumlanabilir. 1, 2, ve 3 yıldız sınıftaki otellerden hiçbirinin ÇYS standardına sahip olmadığı, 4 yıldızlı otellerden ise yalnızca 3 tanesinin bu standarda sahip olduğu bulguların diğer bir durumdur.

Araştırma yapılan konaklama işletmelerinin uluslararası standartlara sahip olma durumunu saptama konusunda sorgulanan son standart seti OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim standardıdır. Örnekleme yer alan otel işletmeleri arasında bu standarda sahip olan tesis sayısı 13’tür (% 3,70). Araştırmaya katılan 350 otel işletmesinden 337’sinin (% 96,30) yöneticisi “OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi” standardına sahip olmadıklarını beyan etmişlerdir. Bu veri Türk Konaklama Endüstrisi temsil eden işletmelerin “İş Sağlığı ve Güvenliği” konusunda oldukça zayıf bir duyarlılık ve standardizasyona sahip oldukları biçiminde yorumlanabilir. OHSAS 18001 İSGY standardına sahip otel işletmelerinden 2’si üç, 3 tanesi dört ve sekiz tanesi ise 5 yıldız sınıftadır. Bu sonuçlar beş yıldız sınıftaki otel işletmelerinin dahi İSGY standardı karşısında çok da duyarlı olmadıkları biçiminde yorumlanabilir.

²³⁷ Adnan Türksoy ve Nejat Altınığne, “Konaklama İşletmelerinde Gıda Güvenliği ve Çeşme İlçesinde Yer Alan Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinde Gıda Güvenliği Uygulamalarının Değerlendirilmesi” **Ege Akademik Bakış**, Cilt 8, sayı 2, 2008, ss. 605-629.

²³⁸ Safiye Duranoğlu, İbrahim Yıldırım ve İclal Koyuncu, “Antalya’daki Çeşitli Turistik İşletmelerinin Mutfaklarının Hijyen Yönünden Değerlendirilmesi, **Türkiye 10. Gıda Kongresi Bildiriler Kitabı**, Erzurum, 21-23 Mayıs 2008, ss. 1075-1078.

4.3.2.3 Çevre Yönetimi Alanında Uygulanan Sertifika ve Ödüllere Yönelik Bulgular

Konaklama İşletmeleri, ISO 9001:2008 KYS, ISO 22000:2005 GGYS, ISO 14001 ÇYS, ve OHSAS 18001 İSGYS standartları dışında Çevre alanında geliştirilmiş olan bazı sertifika ve ödüllere de sahip olabilmektedirler.

Kültür ve Turizm Bakanlığı önderliğinde başlatılan bu sertifika ve ödüller Çam Ödülü, Yeşil Yıldız ve Beyaz Yıldız Sertifikalarıdır. Anılan ödül ve sertifikalara sahip olabilmek için Çevre Yönetimi alanındaki bazı standartlara sahip olmak gerektiğinden tez çalışması ile yakından ilgilidir.

İzleyen alt başlıklarda Çam Ödülü, Yeşil Yıldız ve Beyaz Yıldız Sertifikaları hakkında Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin ne düzeyde bilgi sahibi oldukları ortaya konmaktadır.

4.3.2.3.1 Araştırma Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Çam Ödülü Hakkındaki Bilgi Düzeylerine İlişkin Bulgular

Araştırma yapılan konaklama işletmesi yöneticilerin Çam Ödülü hakkındaki bilgi düzeyleri tablo 26'da verilmektedir. Tablo değerleri Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin Çam Ödülü hakkında düşük düzeyde bilgi sahibi olduklarını ortaya koymuştur. Soruyu yanıtlayan 346 yöneticiden 180'i (%51) Çam Ödülü hakkında hiçbir bilgiye sahip olmadığını ifade ederken, yalnızca 22'si (%6) çok bilgili olduğunu ifade etmiştir. Çam Ödülü ile ilgili bir başka çarpıcı bulgu ise 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmesi yöneticileri ile aynı yıldız sayıları ile ifade edilen Tatil köyü yöneticilerinin dahi Çam Ödülü hakkında yeterli ve çok bilgiye sahip olmamalarıdır. Bu konuda şahit olunan en ilginç bulgu ise Kemer ilçesindeki beş yıldızlı bir otelin Kalite Yöneticisinin otelin sahip olduğu Üç Çam Ödülünden bile habersiz olmasıdır.

Çam Ödülü'nün uygulama olarak Yeşil Yıldız ve Beyaz Yıldız'a göre daha eski tarihlere dayanması, ilk bakışta yöneticilerin bu konudaki farkındalıklarının ve

bilgi düzeylerinin düşük olmasına yol açtığı düşünülse bile, diğer iki sertifika ile ilintili bulgular bu düşüncenin çok isabetli olmadığını göstermiştir.

Tablo 26: Katılımcıların Çam Ödülü Hakkındaki Bilgi Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tesisin Kategorisi	Hiç	Yetersiz	Orta	Yeterli	Çok	Kayıp Değer	Toplam Sayı	Toplam %
1 *	4	0	0	0	0		4	0,01
2 *	27	8	3	1	1		40	0,11
3 *	53	13	11	13	5		95	0,27
4 *	40	15	23	7	4		89	0,25
5 *	29	15	7	8	9		68	0,19
5 * TK	3	1	1	0	2		7	0,02
4 * TK	1	1	0	0	0		2	0,01
Butik Otel	12	3	4	0	1		20	0,06
Apart Otel	4	0	4	1	0		9	0,03
Özel Tesis	5	2	0	0	0		7	0,02
Özel belgeli Pansiyon	1	0	0	0	0		1	0,00
Oberj	0	0	1	0	0		1	0,00
Özel Belgeli Oberj	0	0	0	1	0		1	0,00
Sağlık Oteli	1	0	0	0	0		1	0,00
Yüzer Tesis	0	0	1	0	0		1	0,00
Toplam	180	58	55	31	22	4	350	100%
Yüzde Toplam	0,51	0,17	0,16	0,09	0,06	0,01	100 %	

4.3.2.3.2 Araştırma Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Yeşil Yıldız Hakkındaki Bilgi Düzeylerine İlişkin Bulgular

Araştırma yapılan konaklama işletmesi yöneticilerine Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından çevreye duyarlı konaklama işletmelerine verilen Yeşil Yıldız sertifikası hakkında ne ölçüde bilgi sahip oldukları sorusu yöneltilmiştir. Tablo 27’de Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin Yeşil Yıldız sertifikası hakkında sahip oldukları bilgi düzeyleri yer almaktadır.

Tablo değerlerinden 1 ve 2 yıldızlı işletme yöneticilerinin Yeşil Yıldız sertifikası hakkında hiçbir bilgiye sahip olmadıkları anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılan 94 üç yıldızlı otel yöneticisinden 56’sı Yeşil Yıldız hakkında hiçbir bilgiye

sahip olmadıklarını ifade ederken yalnızca 4 yönetici Yeşil Yıldız hakkında çok bilgiye sahip olduklarını ifade etmiştir. Dört ve beş yıldızlı otel yöneticilerinin de Yeşil Yıldız hakkında çok fazla bir bilgiye sahip olmadıkları bulgulanmıştır.

Tablo 27: Katılımcıların Yeşil Yıldız Hakkındaki Bilgi Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tesisin Kategorisi	Hiç	Yetersiz	Orta	Yeterli	Çok	Kayıp Değer	Toplam Sayı	Toplam %
1 *	4	0	0	0	0		4	0,01
2 *	28	6	5	1	0		40	0,11
3 *	56	8	13	13	4		94	0,27
4 *	40	13	24	8	4		89	0,25
5 *	31	14	5	9	10		69	0,20
5 * TK	2	2	1	0	2		7	0,02
4 * TK	2	0	0	0	0		2	0,01
Butik Otel	11	4	4	0	1		20	0,06
Apart Otel	4	3	1	1	0		9	0,03
Özel Tesis	6	0	1	0	0		7	0,02
Özel belgeli Pansiyon	1	0	0	0	0		1	0,00
Oberj	1	0	0	0	0		1	0,00
Özel Belgeli Oberj	0	0	0	1	0		1	0,00
Sağlık Oteli	1	0	0	0	0		1	0,00
Yüzer Tesis	0	0	1	0	0		1	0,00
Toplam	187	50	55	33	21	4	350	100%
Yüzde Toplam	0,53	0,14	0,16	0,09	0,06	0,01	100%	

Ülkemizde Yeşil Yıldız sertifikasını almaya ilk kez hak kazanan konaklama tesisi Belek'te kurulu Calista Luxury Resort'tur ²³⁹. İşletmenin Kalite Yöneticisi Bayburtlu (2009) otellerinde Çevre Yönetimine özel önem verdiklerini, çevre duyarlılığının bir göstergesi olarak dalga gücünden enerji üretimi çalışmalarının devam ettiğini belirtmiştir.

Yeşil Yıldız sertifika uygulaması oldukça yeni olmakla birlikte Çevre Yönetimi duyarlılığı çerçevesinde basında sıkça yer almaktadır. Basının ilgisi

²³⁹ Seda Bayburtlu ile görüşme, Calista Luxury Resort, Belek, 28.08.2009.

konaklama işletmelerinin de ilgisini arttırmış ve İstanbul Beyazıt'ta kurulu Best Western The President Hotel anılan sertifikaya sahip olan ikinci tesis olmuştur ²⁴⁰.

4.3.2.3.3 Araştırma Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Beyaz Yıldız Sertifikası Hakkındaki Bilgi Düzeylerine İlişkin Bulgular

Konaklama işletmelerinin Çevre Yönetimi konusundaki duyarlılıklarını ortaya koydukları bir başka sertifika uygulaması da Beyaz Yıldız'dır.

Konaklama işletmesi yöneticilerinin Beyaz Yıldız sertifikası hakkında sahip oldukları bilgi düzeyleri tablo 28'de görülmektedir.

Tablo 28: Katılımcıların Beyaz Yıldız Sertifikası Hakkındaki Bilgi Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tesisin Kategorisi	Hiç	Yetersiz	Orta	Yeterli	Çok	Kayıp Değer	Toplam Sayı	Toplam %
1 *	4	0	0	0	0		4	0,01
2 *	26	7	6	1	0		40	0,11
3 *	60	10	8	12	4		94	0,27
4 *	44	11	14	14	6		89	0,25
5 *	27	12	6	12	12		69	0,20
5 * TK	2	2	1	0	2		7	0,02
4 * TK	1	1	0	0	0		2	0,01
Butik Otel	11	3	5	0	1		20	0,06
Apart Otel	4	3	1	0	1		9	0,03
Özel Tesis	6	0	1	0	0		7	0,02
Özel belgeli Pansiyon	1	0	0	0	0		1	0,00
Oberj	1	0	0	0	0		1	0,00
Özel Belgeli Oberj	0	0	0	1	0		1	0,00
Sağlık Oteli	1	0	0	0	0		1	0,00
Toplam	188	49	43	40	26	4	350	100%
Yüzde Toplam	0,54	0,14	0,12	0,11	0,07	0,01	100%	

Türk Konaklama Endüstrisi yöneticilerinin Beyaz Yıldız sertifikası hakkında sahip oldukları bilgi düzeyleri Yeşil Yıldız'a oldukça benzemektedir.

²⁴⁰ Ersin Durgun ile görüşme, Best Western The President Hotel, İstanbul, 24.01.2010.

Ankete katılan 346 yöneticinin 188'i (%54) Beyaz Yıldız sertifikası hakkında hiç bilgi sahibi olmadıkları beyan ederken, 49 yönetici yetersiz, 43 yönetici orta, 40 yönetici yeterli, yalnızca 26 yönetici ise bilgi düzeylerinin “çok” olduğunu ifade etmiştir.

Buraya kadar anlatılanlar Türk Konaklama Endüstrisi yöneticilerinin Çam Ödülü, Yeşil Yıldız ve Beyaz Yıldız sertifikaları hakkında oldukça düşük düzeylerde bilgi sahibi olduklarını ortaya koymuştur.

Konaklama İşletmesi yöneticilerinin Çevre Yönetimi ile ilintili gerek standart, gerekse de sertifika uygulamaları hakkında bilgi düzeylerinin düşük olmasının bu konu ile ilintili bilgi kaynaklarına ulaşmada isteksiz olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Nitekim ankete katılan yöneticilere Çevre Koruma ile ilintili toplantılara ne ölçüde katıldıkları sorusu da yöneltilmiş ve elde edilen yanıtlardan katılım oranlarının çok düşük olduğu bulgulanmıştır. İzleyen alt başlıkta Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin Çevre Koruma ile ilintili toplantılarına ne ölçüde katıldıkları açıklanmaktadır.

4.3.2.3.4 Araştırma Yapılan Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Çevre Koruma İle İlişkili Toplantılara Katılma Durumlarına İlişkin Bulgular

Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin Çevre Koruma toplantılarına katılım oranlarının oldukça düşük olduğu ifade edilebilir. Nitekim Çevre Koruma ile ilgili toplantılara ne ölçüde katıldıklarına ilişkin elde edilen yanıtlar bu yargıyı doğrulamaktadır. Tablo 29’da görülen değerler, araştırmaya katılan yöneticilerinin Çevre Koruma ile ilintili toplantılara ne ölçüde katıldıklarını ortaya koymaktadır.

Tablo değerleri incelendiğinde 133 yöneticinin (% 38) Çevre Koruma ile ilintili toplantılara hiç katılmadıkları, 59’unun (%17) yetersiz, 77’sinin (%22) orta, 54’ünün (%15) yeterli, yalnızca 21 yöneticinin (%6) çok fazla sayıda Çevre Koruma toplantısına katıldıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 29: Katılımcıların Çevre Koruma İle İlişkili Toplantılara Katılma Durumlarına İlişkin Bulgular

Tesisin Kategorisi	Hiç	Yetersiz	Orta	Yeterli	Çok	Toplam Sayı	Kayıp Değer	Toplam %
1 *	4	0	0	0	0	4		0,01
2 *	23	4	7	5	1	40		0,11
3 *	39	22	20	12	1	94		0,27
4 *	29	13	24	17	5	88		0,25
5 *	21	11	13	13	11	69		0,20
5 * TK	2	1	1	1	2	7		0,02
4 * TK	0	0	0	1	1	2		0,01
Butik Otel	5	5	8	2	0	20		0,06
Apart Otel	4	1	4	0	0	9		0,03
Özel Tesis	5	1	0	1	0	7		0,02
Özel belgeli Pansiyon	0	0	0	1	0	1		0,00
Oberj	0	1	0	0	0	1		0,00
Özel Belgeli Oberj	0	0	0	1	0	1		0,00
Sağlık Oteli	1	0	0	0	0	1		0,00
Toplam	133	59	77	54	21	344	6	0,02
Yüzde Toplam	0,38	0,17	0,22	0,15	0,06	0,98	0,02	100 %

4.3.3 Çıkarımsal İstatistik Temelinde Bulgulanan Verilerin Analizi

Bu kısımda araştırmada elde edilen verilerin SPSS 16.0 programı ile yapılan analiz sonuçları yer almaktadır.

Çıkarımsal istatistiklere ilişkin olarak öncelikle verilerin güvenilirliği (Cronbach's alpha) test edilmiştir. Güvenilirlik testleri sorgulanan dört farklı standart seti için faktör analizi öncesinde ayrı ayrı yapılmıştır. Faktör analizi sonrasında ise bulgulanan faktörler için önce tek tek, sonrasında ise topluca yeniden Cronbach alpha değeri hesaplanmıştır. Araştırmada yapısal geçerliliği ölçmek amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Daha sonra bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

4.3.3.1 Güvenilirlik Analizi Bulguları

Araştırma yapılan otel işletmelerinde anket formu aracılığıyla sorgulanan farklı standartların güvenilirlik analizleri iki aşamada yapılmıştır. İlk aşamada Açıklayıcı Faktör Analizi öncesinde tüm bağımlı değişkenlerin yer aldığı soru ifadelerinden oluşan dört farklı standart seti için ayrı ayrı güvenilirlik analizi yapılmıştır. Sorgulanan standart setleri için geliştirilen soru ifadelerinin sorgulanmak istenen ölçtüğü Cronbach Alpha değerlerinin 0,729 ile 0,879 arasında yer almasından anlaşılmaktadır (bkz. tablo 30). Bu değerler araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır²⁴¹.

Tablo 30: Araştırma Çerçevesinde Sorgulanan Standart Setlerinin Güvenirlik Analizi Bulguları

Standart	Cronbach Alpha Katsayısı
ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Standardı	0,792
ISO 22000:2005 Gıda Yönetim Sistemi Standardı	0,830
ISO 14001 Çevre Yönetimi Sistem Standardı	0,729
OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı	0,820

İkinci aşamada ise Faktör Analizi çerçevesinde yapılan döndürme (Varimax Rotasyonu) işlemi sonrasında elde edilen yedi yeni faktöre de güvenilirlik analizi yapılmıştır. Döndürme işlemi onucunda elde edilen yedi yeni boyutun (faktörün) güvenilirlikleri öncelikle ayrı ayrı, sonrasında ise topluca yapılmıştır. Tablo 31’de görülen değerler, ölçeğin, bir başka ifadeyle bağımlı değişkenlerin ölçülmek isteneni güvenli bir biçimde ölçüldüğünü ortaya koymaktadır. Faktör 6’nın parça güvenilirliği 0,584 olarak hesaplanmıştır. Bu değer Nunnally’nin (1967) öngördüğü güvenilirlik katsayısı ölçeğinde düşük güvenilirlik düzeyi olarak ifade edilmektedir. Ancak yedi faktörün tamamı için yapılan güvenilirlik analizi $p=0,001$ anlamlılık düzeyinde 0,924 olarak hesaplanmıştır. Bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır²⁴².

²⁴¹ Nunnally, s. 248.

²⁴² Nunnally, s. 248.

Tablo 31: Faktör Analizi Sonucu Elde Edilen Yedi Faktör Güvenirlik Analizi Sonuçları

Faktör Adı	Bağımlı Değişken Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı
Faktör 1: Gıda güvenliği için gerekli eğitim ve fiziksel koşulları sağlama, gereklerine uyma.	9	0,910
Faktör 2: İşsağlığı ve güvenliği eğitimi ve denetimi	5	0,807
Faktör 3: Katı atık geri kazanım yönetimi	4	0,833
Faktör 4: Yiyeceklerin Sunum Güvenliği ve Çevre	6	0,720
Faktör 5: Risk Yönetimi	3	0,865
Faktör 6: Enerji Yönetimi	4	0,584
Faktör 7: Hijyen denetimi	3	0,728
Tüm Faktörler (1, 2, 3, 4, 5, 6 ve 7)	34	0,924

p=0,001

4.3.3.2 Faktör Analizi Bulguları

Araştırmada yapısal geçerliliği sınamak amacıyla veriler faktör analizine tabi tutulmuştur.

Faktör analizi, ISO 9001:2000 Kalite Yönetimi Sistemi standardı ve aynı işlevi karşılayan Operasyonel İşletim Standartları manüeli dışında kalan üç standart seti için yapılmıştır. Bu standartlar sırasıyla ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetimi Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarıdır.

Faktör analizinde bu standartlarla ilişkili 35 bağımsız değişken (soru ifadesi) vardır. Faktör analizi çerçevesinde yapılan “Barlett testi” sonucu 4490,808 ve “p” anlamlılık değeri 0,001 olarak bulgulanmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,883’tür. Elde edilen bu değerler, veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir²⁴³.

Araştırmada faktör yapısını belirlemek ve anlamlı yorumlanabilir faktörler elde etmek için Temel Bileşenler Analizi (Principal Component Analysis) ve

²⁴³ Hair vd., ss. 114-115.

varyansın en büyüklenebilmesi için Varimax Rotasyonu teknikleri kullanılmıştır. Yüklenme değeri .40'ın ve özdeğer -eigenvalue- istatistiği 1'den büyük veriler dikkate alınmıştır. Analiz sonucunda Türk Konaklama Endüstrisi sahip ve yöneticilerinin uluslararası konaklama işletmeciliğinde yaygın olarak uygulanan standartlar karşısındaki farkındalık ve sahip olmalarına ilişkin bağımlı değişkenlerin 7 boyut (faktör) altında toplandığı ve toplam varyansın % 62,150'sini açıkladığı saptanmıştır.

Bulgulanan yedi faktör kendi maddeleri çerçevesinde isimlendirilmiştir:

Faktör 1: “Gıda güvenliği için gerekli eğitim ve fiziksel koşulları sağlama, gereklerine uyma (Gıda Güvenliği)” olarak adlandırılmıştır. Bu faktör altında konaklama işletmesi sahip ve yöneticilerinin gıda güvenliği ve hijyeni konusunda anlamlı buldukları 9 değişken yer almaktadır (bkz. tablo 32). Bu faktörün Özdeğeri 10,546, açıkladığı toplam varyans ise % 30,131'dir. Katılımcılar bu faktöre ortalama 4,68 değer vermişlerdir. Bir başka ifade ile katılımcıların, konaklama işletmeciliğinde yaygın olarak uygulanan “Gıda güvenliği ve hijyen” için gerekli fiziksel koşulların sağlanmasını, gereklerin yerine getirilmesini ve işgörenlerin eğitimini son derece önemli buldukları (5= tamamen katılıyorum; 1=hiç katılmıyorum) ifade edilebilir. “Gıda güvenliği için gerekli eğitim ve fiziksel koşulları sağlama, gereklerine uyma” faktörünün parça güvenilirliği $p=0,001$ anlamlılık düzeyinde .910'dur.

Faktör 2: “İşsağlığı güvenliği eğitimi ve denetimidir (İSGED)”. Bu faktör altında 5 değişken bulunmaktadır. İkinci faktörün özdeğeri 3,316, açıkladığı toplam varyans ise 9,476'dır. Katılımcıların bu faktöre verdikleri ortalama değer 2,72'dir. Bu sonuç Türk konaklama sektörü temsilcilerinin iş sağlığı ve güvenliği eğitimi ve denetimini ne önemsedikleri, ne de önemsemedikleri biçiminde yorumlanabilir. “İşsağlığı güvenliği eğitimi ve denetimi” faktörünün parça güvenilirliği .807'dir ve $p=0,001$ düzeyinde anlamlıdır.

Faktör 3: “Atık geri kazanım yönetimidir (AGKY)”. Bu faktör altında yer alan ifade sayısı 4'tür. AGKY faktörünün özdeğeri 2,471, açıkladığı toplam varyans 7,060'dır. AGKY faktörünün aldığı ortalama değer 3,097'dir. Konaklama sektörü temsilcilerinin katı atık geri kazanımı konusundaki genel yaklaşımları “kararsız”

biçiminde yorumlanabilir. AGKY faktörünün parça güvenilirliği .833, anlamlılık düzeyi ise $p=0,001$ 'dir.

Faktör 4: Faktör analizi sonucunda bulgularanan dördüncü faktör ise “Yiyeceklerin Sunum Güvenliği ve Çevredir” (SGVÇ). Faktörü oluşturan ifade sayısı altıdır. SGVÇ faktörünün özdeğeri 1,656 açıkladığı toplam varyans ise 4,733'tür. Araştırma yapılan konaklama işletmesi yöneticilerinin bu faktöre verdikleri ortalama değer 4,571'dir. Bu sonuç Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin sundukların ürün ve hizmet süreçlerinde “Sunum Güvenliği ve Çevre” ile ilişkilendirilebilecek konular karşısında oldukça duyarlı bir yaklaşım gösterdikleri ve önemsedikleri biçiminde yorumlanabilir. SGVÇ faktörünün parça güvenilirliği .720, anlamlılık düzeyi ise $p=0,001$ 'dir.

Faktör 5: Bulgularanan beşinci faktör “Risk Yönetimi'dir (RY)” Bu faktör altında kümelenen soru ifadesi sayısı üç'tür. Faktör Özdeğeri 1,561, açıkladığı toplam varyans ise % 4,461'dir. RY için konaklama işletmesi yöneticilerinin verdikleri puanların ortalaması 4,665'tir. Bu sonuç katılımcıların ürün ve hizmet süreçlerinde risk taşıyan etkinlikler karşısında farkındalıklarının ve gerçekleşmemesi için önlem alma eğilimlerinin son derece yüksek olduğu biçiminde yorumlanabilir. RY faktörünün parça güvenilirliği .865, anlamlılık düzeyi ise $p=0,001$ 'dir.

Faktör 6: “Enerji Yönetimi” olarak adlandırılmıştır. Bu faktör altında yer alan değişken sayısı 4'tür. Enerji yönetimi (EY) faktörünün Özdeğeri 1,107, açıkladığı toplam varyans ise 3,163'tür. Katılımcıların EY faktörü altında kümelenen soru ifadelerine verdikleri değerlerin ortalaması ise 4,036'dır. EY faktörü ile ilişkilendirilen soru ifadeleri karşısında katılımcılar olumlu bir yaklaşım göstermektedirler. EY faktörünün parça güvenilirliği .584 anlamlılık düzeyi ise $p=0,001$ 'dir.

Tablo 32: Açıklayıcı Faktör Analizi

Değerler		Faktör Yüklü	Öz-değer	Açıklanan Varyans	Ortalama (μ)	F	α	P
Faktör 1: Gıda güvenliği için gerekli eğitim ve fiziksel koşulları sağlama, gereklerine uyma.			10,546	30,131	4,68	42,155	.910	0,001
Tüm yemek pişirme donanım ve malzemelerimiz gıda güvenliği için uygun bir yapıdadır.		.850						
Tüm yemek hazırlama ve pişirme yerlerimiz gıda güvenliği için uygun bir yapıdadır.		.829						
Her türlü yiyecek ve içecek maddesi (ham, çiğ, pişmiş) için öngörülen tüm depolama yerleri gıda güvenliği ve gıda kodeksi tanımına uygun bir yapıdadır.		.819						
Yiyecek&içecek bölümü (YİB) çalışanlarımız (mevsimlik ve yarı zamanlı çalışanlar da dâhil) gıda güvenliği ilkelerini uygulamaktadırlar.		.740						
YİB çalışanlarımız (mevsimlik ve yarı zamanlı çalışanlar dâhil) gıda güvenliği hakkında yeterli bilgiye sahiptir.		.692						
Tüm yiyecek-içecek hazırlama, sunum ve tüketim alanlarında kullanılan araç, gereç ve ekipmanlar, kap-kacak ve cam eşyalar, tezgah, makine ve diğer aksamlar uygun zaman ve sürelerde usullerine uygun bir biçimde temizlenir ve dezenfekte edilirler.		.690						
Hazırlanan ve sunulan tüm yiyecekler ve içecekler hazırlanmaları / pişirilmeleri gereken ısı ya da soğuklukta hazırlanıp servis edilirler.		.681						
Tüm YİB çalışanlarımızın el, vücut ve giysi temizliği ve hijyeni kesintisiz bir biçimde sağlanır.		.628						
Otel işletmemizin tüm alanlarında zararlı kemirgenler ve haşerelerle düzenli ve sürekli bir mücadele yapılır.		.602						
Faktör 2: İşsağlığı ve güvenliği eğitimi ve denetimi			3,316	9,476	2,72	78,138	.807	0,001
İşgörenlerimiz " işe başlamadan İSG (politikamız) hakkında bilgilendirilir ve eğitilirler".		.749						
Otel işletmemizde ilgili bölüm yöneticilerinin ya da temsilcilerinin katılımı ile oluşturulmuş bir İşsağlığı ve Güvenliği Kurulu vardır.		.700						

Faktör	Değerler						
	Faktör Yüklü	Öz-değer	Açıklanan Varyans	Ortalama (μ)	F	α	P
Faktör 2 (devamı)							
İSG ile ilgili tüm uygulamalar düzenli olarak dışarıdan bir kurum tarafından izlenmekte ve değerlendirilmektedir.	.686						
İşgörenlerimiz hizmetleri süresince düzenli aralıklarla bir uzman tarafından İSG hakkında eğitilirler.	.682						
İSG ile ilgili tüm uygulamalar düzenli olarak içeriden bir yönetici tarafından izlenmekte ve değerlendirilmektedir.	.624						
Faktör 3: Katı atık geri kazanım yönetimi		2,471	7,060	3,097	134,803	.833	0,001
Çevremizde geri kazanım firmaları var	.851						
Geri kazanım firmaları ile işbirliğimiz var	.848						
Geri kazanım firmaları hakkında bilgimiz var	.771						
Atık yağlar değerlendiriliyor	.594						
Faktör 4: Yiyeceklerin Sunum Güvenliği ve Çevre		1,656	4,733	4,571	30,934	.720	0,001
Tüm sıcak yiyecekler ya bir kapalı vitrin içinde ya da kapaklı benmarî'de sunulur.	.663						
Dönen tüm artık yemekler kapaklı çöp toplama kaplarında toplanır.	.622						
İşgörenlerimiz temizlik kimyasallarının ne kadar kullanılacağını biliyor	.607						
Tüm F&B çalışanları işe alınmadan sağlık testlerinden geçerler ve iş gördükleri sürece de düzenli (örneğin her 3 ay'da bir portör muayenesi) sağlık taramasından geçirilirler.	.574						
Büfe tarzı sunumlarda tüm soğuk yiyecekler soğutma düzenekli tezgâhlarda ya da buz üzerinde servis edilir.	.502						
Çevre dostu temizlik ürünleri satın alınıyor	.450						
Faktör 5: Risk Yönetimi		1,561	4,461	4,665	1,159	.865	0,001
İSG için risk oluşturan donanım ve ekipmanlar, kullanımları ile ilgili eğitim, bilgi ve deneyim sahibi işgörenler dışında hiç kimse tarafından kullanılmaz.	.871						
İSG için risk oluşturan kimyasallar ve benzeri maddeler kullanımları ile ilgili eğitim, bilgi ve deneyim sahibi işgörenler dışında hiç kimse tarafından kullanılmaz.	.870						

Değerler		Faktör Yüklü	Öz-değer	Açıklanan Varyans	Ortalama (μ)	F	α	p
Faktör								
Faktör 5 (devamı) İŞG için risk oluşturan donanım ve alanlarda ucu açık, yalıtımsız kablo girişi kontrolsüz trafo, asit tankı vb. bulunmamaktadır.		.707						
Faktör 6: Enerji Yönetimi			1,107	3,163	4,036	125,414	.584	0,001
Genel alan tuvaletlerinde fotoselli aydınlatma aygıtları kullanılıyor		.678						
Odalarda kart ya da anahtar taşıyıcı (energy saver) ile enerji kontrol sistemi kullanılıyor		.666						
Odalardaki tüm ampuller tasarrufludur.		.600						
Oda, balkon kapısı, pencere(ler) açık olduğunda ısıtma / soğutma ünitelerinin çalışması otomatik olarak duruyor		.474						
Faktör 7: Hijyen denetimi			1,094	3,126	3,263	25,409	.728	0,001
Gıda sağlığı ile ilintili tüm düzenleme ve süreçler yönetime bağlı bir gıda mühendisi/teknikeri tarafından sürekli ve düzenli bir biçimde denetlenir.		.810						
Yukarıda sayılan tüm araç ve gereçlerin ne zaman ve nasıl temizleneceği bir hijyen tablosuna dönüştürülmüş ve ilgililerin göreceği bir biçimde uygun yerlere asılmıştır.		.680						
Gıda sağlığı ile ilintili tüm düzenleme ve süreçler bağımsız bir denetleme firması tarafından sürekli ve düzenli bir biçimde denetlenir.		.513						
KMO=0,883; Barlett test of Sphericity= 4490,808 (p=0,001); Açıklanan Toplam Varyans= 62,150								

Faktör 7: Yapılan faktör analizi sonucunda bulgularan son faktör ise Hijyen Denetimidir (HD). Bu faktör altında kümelenen değişken sayısı üç'tür. HD faktörünün Özdeğeri 1,094 açıkladığı toplam varyans ise %3,126'dır. Katılımcıların bu faktör ile ilişkili bağımlı değişkenlere verdiklerin yanıtların ortalama değeri 3,263'tür. Bu değer hijyen denetimi konusunda gerekli olan çaba ve önlemler karşısında sektör temsilcilerinin çok'ta kararlı bir tutum içerisinde olmadıkları biçiminde yorumlanabilir. Son faktörün parça güvenilirliği $p=0,001$ anlamlılık düzeyinde .728'dir.

Bu sonuçlar 1. Faktör olan “Gıda güvenliği için eğitim ve fiziksel koşulları sağlama ve gereklerine uyma”nın toplam varyansı % 30,131 ile en yüksek düzeyde açıklayan faktör olduğunu ortaya koymuştur.

Faktör Analizi sonrasında elde edilen indirgenmiş yedi faktör için yapılan parça güvenilirlik analizi sonuçları yukarıdaki paragraflarda ve verilmiş idi. Tablo 32’de her bir faktörde yer alan soru ifadelerinin yüklenme değerleri, Özdeğerleri ve açıkladığı varyans ile faktörlerin güvenilirlik değerleri topluca görülmektedir. Anılan faktörlerin tümü için yapılan güvenilirlik analizi sonucu Cronbach alpha değeri .924 olarak hesaplanmıştır ($p = 0,001$). Bu değer ölçeğin “yüksek derecede güvenilir” olduğunu ortaya koymaktadır.

Çalışmada, Açıklayıcı Faktör Analizi çerçevesinde elde edilen 7 faktörün temel alındığı hipotez testlerine yer verilmiştir. Sonuçlar izleyen alt başlıkta verilmektedir.

4.3.3.3 Araştırmanın Hipotezleri

Ana araştırma sorularından yola çıkarak, Açıklayıcı Faktör Analizi çerçevesinde elde edilen indirgenmiş 7 bağımsız faktörle, uluslararası standartlar arasında herhangi bir ilişkinin var olup olmadığını ortaya koyma amacına yönelik aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

1. Gıda Güvenliği için gerekli fiziksel koşullarını sağlanması, uyulması ve eğitimi ile uluslararası standartlar arasında bir ilişki var mıdır?

H₁ Gıda Güvenliği için gerekli fiziksel koşullarını sağlanması, uyulması ve eğitimi ile uluslararası standartlar arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1a} Gıda Güvenliği için gerekli fiziksel koşullarını sağlanması, uyulması ve eğitimi ile İşsağlığı güvenliği eğitimi ve denetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1b} Gıda Güvenliği için gerekli fiziksel koşullarını sağlanması, uyulması ve eğitimi ile katı atık geri kazanım yönetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1c} Gıda Güvenliği için gerekli fiziksel koşullarını sağlanması, uyulması ve eğitimi ile yiyeceklerin sunum güvenliği ve çevre arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1d} Gıda Güvenliği için gerekli fiziksel koşullarını sağlanması, uyulması ve eğitimi ile risk yönetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1e} Gıda Güvenliği için gerekli fiziksel koşullarını sağlanması, uyulması ve eğitimi ile enerji yönetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{1f} Gıda Güvenliği için gerekli fiziksel koşullarını sağlanması, uyulması ve eğitimi ile hijyen denetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

2. İşsağlığı güvenliği eğitimi ve denetimi ile uluslararası standartlar arasında bir ilişki var mıdır?

H₂ İşsağlığı güvenliği eğitimi ve denetimi ile uluslararası standartlar arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{2a} İş sağlığı güvenliği eğitimi ve denetimi ile atık geri kazanım yönetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{2b} İş sağlığı güvenliği eğitimi ve denetimi ile yiyeceklerin sunum güvenliği ve çevre arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{2c} İş sağlığı güvenliği eğitimi ve denetimi ile risk yönetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{2d} İş sağlığı güvenliği eğitimi ve denetimi ile enerji yönetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{2e} İş sağlığı güvenliği eğitimi ve denetimi ile hijyen denetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

3. Atık geri kazanım yönetimi ile uluslararası standartlar arasında bir ilişki var mıdır?

H₃ Atık geri kazanım yönetimi ile uluslararası standartlar arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{3a} Atık geri kazanım yönetimi ile yiyeceklerin sunum güvenliği ve çevre arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{3b} Atık geri kazanım yönetimi ile risk yönetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{3c} Atık geri kazanım yönetimi ile enerji yönetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{3d} Atık geri kazanım yönetimi ile hijyen denetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

4. Yiyeceklerin sunum güvenliği ve çevre ile uluslararası standartlar arasında bir ilişki var mıdır?

H₄ Yiyeceklerin sunum güvenliği ve çevre ile uluslararası standartlar arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{4a} Yiyeceklerin sunum güvenliği ve çevre ile risk yönetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{4b} Yiyeceklerin sunum güvenliği ve çevre ile enerji yönetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{4c} Yiyeceklerin sunum güvenliği ve çevre ile hijyen denetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

5. Risk yönetimi ile uluslararası standartlar arasında bir ilişki var mıdır?

H₅ Risk yönetimi ile uluslararası standartlar arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{5a} Risk yönetimi ile enerji yönetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{5b} Risk yönetimi ile hijyen denetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

6. Enerji yönetimi ile uluslararası standartlar arasında bir ilişki var mıdır?

H₆ Enerji yönetimi ile uluslararası standartlar arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H_{6a} Enerji yönetimi ile hijyen denetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotezlerin test edilmesi için Korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi sonuçları izleyen alt başlıkta incelenmektedir.

4.3.3.4 Bağımsız Değişkenlerin Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi iki değişken arasındaki ilişkinin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla kullanılan istatistik yöntemlerden birisidir. Değişkenlerin bağımlı veya bağımsız olması dikkate alınmaz. Değişik şekillerde hesaplanan ve değişik amaçlar için kullanılan Pearson Korelasyon Katsayısı, Canonical Korelasyon Katsayısı, Kısmi Korelasyon Katsayısı gibi farklı isimler alan korelasyon katsayıları vardır. Bunlardan Pearson Korelasyon Katsayısı r ile gösterilir. Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değişen değerler alır ($-1 \leq r \leq +1$). Katsayı, ilişkinin olmadığı durumda 0, tam ve kuvvetli bir ilişki varsa 1, ters yönlü ve tam bir ilişki varsa -1

değerini alır ²⁴⁴. Katsayının 0.00 olması ilişkinin olmadığını gösterir. İşaretine bakılmaksızın genel olarak 0.30'dan küçük değerler düşük, 0.30-0.69 arasında kalan değerler orta, 0.70 ve üzeri değerler ise yüksek düzeyde ilişkinin var olduğu biçiminde yorumlanabilir ²⁴⁵.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacıyla yedi bağımsız değişkenin kendi aralarında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığı ortaya konmuştur. Korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgular tablo 33'te verilmektedir.

Tablo değerleri “Gıda Güvenliği için gerekli fiziksel koşulların sağlanması, uyulması ve eğitimi” bağımsız değişkeninin tüm diğer bağımsız değişkenlerle pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu göstermektedir. Anılan değişken ile “Sunum güvenliği ve Çevre” bağımsız değişkeni arasındaki ilişkinin $p=.001$ anlamlılık düzeyinde $r = .642$ ile en güçlü ve pozitif ilişki olduğu saptanmıştır. Nitekim gıda güvenliği tarladan sunuma ve tüketim sonrası temizliği de içeren farklı süreçleri kapsadığı için, elde edilen bu bulgu alanyazın ve beklentilerle de uyumludur.

Gıda Güvenliği için gerekli “fiziksel koşullarını sağlanması, uyulması ve eğitimi” bağımsız değişkeninin en düşük olumlu ilişkisi ise “Enerji Yönetimi” değişkeni ile olan ilişkisidir. İki değişken arasındaki ilişki $p = .001$ anlamlılık düzeyinde, $r = .196$ 'dır. Gıda güvenliği yüksek ölçüde teknoloji kullanımı gerektiren bir konu olduğu için enerji kullanımı ile çok yakın bir ilişki içerisindedir. Depolama, pişirme, sunum ve temizlik süreçlerinde kullanılan donanım ve malzemeler çevre dostu ve enerji tüketimi düşük olmaları ölçüsünde standardizasyondan beklenen yarar artacaktır.

Gıda Güvenliği için gerekli fiziksel koşulların sağlanması, uyulması ve eğitimi” bağımsız değişkeni ile ilintili geliştirilen H_1 hipotezi ve tüm alt hipotezler kabul edilmiştir.

²⁴⁴ Clark vd., ss. 229-230

²⁴⁵ Çokluk vd., s. 52.

Tablo 33: Korelasyon Analizi Sonuç Matrisi

Faktör	Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	4	5	6	7
Gıda Güvenliği	4,6687	,51945	1						
İSGED	2,7668	1,26355	.409**	1					
AGKY	3,0596	1,11320	.345**	.375**	1				
SGVÇ	4,5429	.63015	.642**	.364**	.391**	1			
RY	4,6667	.68401	.427**	.206**	.306**	.435**	1		
EY	4,0150	.96105	.196**	.343**	.404**	.354**	.239**	1	
HD	3,2844	1,4445	.379**	.481**	.296**	.353**	.027	.300**	1

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı.

Araştırma ana konusu ile ilintili geliştirilen ikinci hipotez “İş sağlığı güvenliği eğitimi ve denetimi ile uluslararası standartlar arasında bir ilişki var mıdır?” hipotezidir. Bu hipotez ile birlikte beş alt hipotez daha geliştirilmiştir (bkz. 4.3.3.3 Araştırmanın Hipotezleri). Tablo değerleri “İş sağlığı güvenliği eğitimi ve denetimi” ile uluslararası standartlar arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır. İSGED değişkeninin $p = .001$ anlamlılık düzeyinde $r = .481$ değerinde orta güçte bir ilişki içinde olduğu görülmektedir. Diğer değişkenlerle de orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tablo 33’de görülmektedir. Bu nedenle H_2 hipotezi ve tüm alt hipotezleri kabul edilmiştir.

Geliştirilen üçüncü hipotez “Atık geri kazanım yönetimi (AGKY) ile uluslararası standartlar arasında bir ilişki var mıdır? biçimindedir. AGKY değişkeni ile ilintili geliştirilen H_3 hipotezi için de dört alt hipotez geliştirilmiştir. Korelasyon tablosundan görüldüğü gibi AGKY değişkeni tüm diğer değişkenlerle orta güçte pozitif yönlü bir ilişkiye sahiptir (bkz tablo 33). Bu sonuca göre H_3 hipotezi ve tüm alt hipotezleri kabul edilmiştir.

Sunum güvenliği ve çevre (SGVÇ) ile uluslararası standartlar arasında olumlu bir ilişkinin olup-olmadığı yönünde geliştirilen hipotez, araştırmanın dördüncü hipotezidir. Bu hipotez ile birlikte üç alt hipotez geliştirilmiştir. Tablo 33’te yer alan değerlere göre “Sunum Güvenliği ve Çevre” değişkeninin tüm diğer

değişkenlerle orta güçte pozitif yönlü bir ilişkisi vardır. Bu ilişki sırasıyla; Sunum güvenliği ve çevre değişkeni ile Risk Yönetimi değişkeni arasında $p=.001$ anlamlılık düzeyinde $r = .435$ değerinde orta güçte pozitif yönlüdür. Enerji yönetimi değişkeni ile $p= .001$ anlamlılık düzeyinde, $r = .435$ orta güçte pozitif; Hijyen denetimi ile $p = .001$ anlamlılık düzeyinde, $r = .353$ değerinde orta güçte pozitif yönlü bir ilişki vardır. H_4 Hipotezi ve tüm alt hipotezler kabul edilmiştir.

Beşinci hipotez “Risk Yönetimi ile uluslararası standartlar arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” biçimindedir. Risk Yönetimi için ayrıca iki alt hipotez geliştirilmiştir. Korelasyon analizi sonucu elde edilen değerler ışığında “Risk Yönetimi” bağımsız değişkeni ile “Enerji Yönetimi” yönetimi değişkeni arasında $p= .001$ anlamlılık düzeyinde $r = .354$ değerinde orta güçte pozitif yönlü bir ilişki vardır. Risk Yönetimi değişkeni için geliştirilen ikinci alt hipotez; “Risk Yönetimi ile Hijyen Denetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” biçimindedir. Tablo 33’te yer alan değerlere bakıldığında bu iki değişken arasındaki ilişkinin anlamlı olmadığı ($r = .027$) görülmektedir. H_5 ve H_{5a} hipotezleri kabul edilirken, H_{5b} hipotezi ise reddedilmiştir.

“ H_{5b} Risk Yönetimi ile Hijyen Denetimi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” hipotezinin reddedilmesi bir ölçüde yöneticilerin her iki bağımsız değişkeni oluşturan bağımlı değişkenleri anlama ve yorumlama zorluğu çekmiş olabilecekleri varsayımı ile açıklanabilir. Nitekim Risk Yönetimi faktörünü oluşturan bağımlı değişkenler ile Hijyen Denetimi bağımsız faktörünü oluşturan bağımlı değişkenler uzmanlık gerektiren özgün anlam taşıyan ifadelerdir. Araştırma yapılan otelleri temsilen soruları yanıtlayan yöneticilerin çok az’ı Teknik Müdür ve / veya Gıda Mühendisi/Teknikeri’dir. Bu açıdan değerlendirildiğinde anılan bağımsız değişkenlerin oluşmasına yol açan bağımlı değişkenler arasında anket sorularını yanıtlayanlar açısından bir bağ kurulamamış olabilir.

Ana araştırma konuları ile ilintili geliştirilen altıncı hipotez “Enerji Yönetimi ile uluslararası standartlar arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” hipotezidir. H_6 hipotezi ile ilintili bir alt hipotez geliştirilmiştir. Korelasyon analizi tablosunda

görülen veriler ışığında “Enerji Yönetimi ile Hijyen Denetimi arasında $p = 0.001$ anlamlılık düzeyinde $r = .300$ değerinde orta güçte pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı görülmektedir. H_6 ve H_{6a} hipotezleri kabul edilmiştir.

Araştırma Hipotezleri test edildikten sonra, bulgularan yedi faktörün bağımlı değişkenler üzerindeki önemini ortaya koyma amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

4.3.3.5 Regresyon Analizi

Standart setleri sonunda katılımcılardan anılan standartlara sahip olma ve/ya da sahip olunması durumunda elde edilmesi umulan olası yararlar ile ilgili görüşleri sorgulanmıştır. Soru ifadeleri sırasıyla:

- a. İşgören emniyet ve güvenliğini arttıracığına inanıyoruz,
- b. Konuk emniyet ve güvenliğini arttıracığına inanıyoruz,
- c. İşgören bağlılığını arttıracığı ve devir hızını düşüreceğine inanıyoruz,
- d. İşgören verimliliğini arttıracığına inanıyoruz,
- e. Kaynaklarımızın daha etkin kullanımını sağlayacağına inanıyoruz
- f. Konuk memnuniyetini arttıracığına inanıyoruz,
- g. İşletmemizin büyümesini ve Pazar tanınırlığının artmasını sağlayacağına inanıyoruz” biçimindedir.

Yedi faktörden oluşan ve uluslararası otel işletmeciliğinde standardizasyonun önemini ve Türk Otelcilik Endüstrisi temsilcilerinin bu standartlar karşısındaki farkındalıklarını ve ne ölçüde sahip olduklarını belirleyen bağımsız değişkenler karşısında yedi bağımlı değişken ayrı ayrı sorgulanmıştır. Katılımcılar bağımlı değişkenleri “Tamamen katılıyorum=5, Hiç katılmıyorum=1” seçeneklerinden birini seçerek yanıtlamışlardır. Regresyon sonuçları tablo 34’te verilmektedir.

Regresyon analizinden elde edilen sonuçlara göre Türk Konaklama Endüstrisinin sahip olduğu (ve/ya da sahip olunması halinde) standartlardan elde edilmesi umulan yararlar altı bağımlı değişkene etki etmektedir. “Risk Yönetimi” bağımsız değişkeni beş bağımlı değişken üzerinde de olumlu bir etkiye sahiptir. Risk

Yönetimi bağımsız değişkeninin etki etmediği tek bağımlı değişken “İşgören Bağlılığı ve Devir Hızı” değişkenidir.

Tablo 34: Bağımsız Değişkenlerin Etkilediği Bağımlı Değişkenler Çoklu Regresyon Analizi

Etkilenen Bağımlı Değişken: İşgören Emniyet ve Güvenliği			
Etki Eden Bağımsız Değişken(ler)	β	t	$Sig T$
Risk Yönetimi	,229	4,848	,000
Atık geri kazanımı yönetimi	,071	2,509	,013
Sabit	3,477	15,986	,000
Not: Multipl R: ,333; R Square: ,111; Adjusted R Square ,105; F: 19,638; Signif F: ,001			
Etkilenen Bağımlı Değişken: Konuk Emniyet ve Güvenliği			
Etki Eden Bağımsız Değişken(ler)	β	t	$Sig T$
Risk Yönetimi	,262	5,079	,000
Enerji Yönetimi	,088	2,477	,000
Sabit	3,357	12,420	,014
Not: Multipl R: ,335; R Square: ,112; Adjusted R Square ,107; F: 19,994; Signif F: ,001			
Etkilenen Bağımlı Değişken: İşgören Bağlılığı ve Devir Hızı			
Etki Eden Bağımsız Değişken(ler)	β	t	$Sig T$
Enerji Yönetimi	1,44	3,295	,001
Hijyen Denetimi	-.089	-3,071	,002
Yiyecek Sunum Güvenliği ve Çevre Duyarlılığı	,209	2,932	,004
Sabit	3,431	11,231	,000
Not: Multipl R: ,283; R Square: ,080; Adjusted R Square ,071 F: 9,091; Signif F: ,001			
Etkilenen Bağımlı Değişken: İşgören Verimliliği			
Etki Eden Bağımsız Değişken(ler)	β	t	$Sig T$
Risk Yönetimi	,235	4,375	,000
İş Sağlığı Güvenliği Eğitimi ve Denetimi	,059	2,072	,004
Sabit	3,449	13,724	,000
Not: Multiple R: ,287; R Square: ,080; Adjusted R Square ,076 F: 14,130; Signif F: ,001			
Etkilenen Bağımlı Değişken: Kaynakların Daha Etkin Kullanımı			
Etki Eden Bağımsız Değişken(ler)	β	t	$Sig T$
Risk Yönetimi	,171	2,880	,004
Enerji Yönetimi	,101	2,526	,0012
Hijyen Denetimi	-.081	-3,047	,003
Yiyecek Sunum Güvenliği ve Çevre	,193	2,719	,007
Sabit	2,867	9,284	,000
Not: Multiple R: ,359; R Square: ,129; Adjusted R Square ,118 F: 11524; Signif F: ,001			
Etkilenen Bağımlı Değişken: Konuk Memnuniyeti			
Etki Eden Bağımsız Değişken(ler)	β	t	$Sig T$
Risk Yönetimi	,184	3,156	,002
Enerji Yönetimi	,101	2,511	,013
Sabit	3,406	11,899	,000
Not: Multiple R: ,251; R Square: ,063; Adjusted R Square ,57 F: 10570; Signif F: ,001			

Regresyon analizinden elde edilen bulgulara göre standardizasyonun en çok etkilediği ikinci bağımsız değişken ise “Enerji Yönetimi” değişkenidir. Anılan bağımsız değişken dört farklı bağımlı değişkene etki etmektedir.

Regresyon analizi sonucunda elde edilen bulgular, bağımsız değişkenlerin “İşletmemizin büyümesini ve Pazar tanınırlığının artmasını sağlayacağına inanıyoruz” bağımlı değişkeni üzerinde önemli bir etkisi olmadığını ortaya koymuştur.

TARTIŞMA, SONUÇ ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmanın sonuçları kısaca özetlenmekte ve bazı önerilerde bulunmaktadır.

İnsanları seyahat etmeye yönelten unsurların başında doğal ve kültürel varlıklar gelmektedir. Turizmin çekim gücünü oluşturan ve kısaca “çeken” unsurlar olarak da ifade edilen bu değerler bir turistik varış noktasının rekabet gücünün belirlenmesinde etkin rol oynamaktadırlar. Ancak bu kaynakların varlığı tek başına turizm etkinliklerinin örgütlenmesi ve gelişmesi için yeterli değildir. Sağlıklı işleme hedeflenen sürdürülebilir bir turizm etkinliği için gerek özel gerekse de kamu sektöründen tüm paydaşların katılımı ve özeni gerekmektedir. Bu nedenle öneriler başta yasama ve denetleme gücünü elinde bulunduran kamu kurumlarına olmak üzere konaklama işletmeciliği ile ilintili tüm paydaşlara yönelik yapılmıştır.

Öneriler “bugünün gereksinimlerine yanıt verecek tüm turistik taleplere çözümler sunarken, eş anlı olarak gelecek nesillerin gereksinimlerini tehlikeye atmayacak sürdürülebilir turizm ilkesi” etrafında odaklanmaktadır. Çünkü sürdürülebilir turizm; gelecek için perspektifleri koruyup geliştirerek turistik tüketicilerin ve onları ağırlayan yörenin şimdiki gereksinimlerini karşılayan, biyolojik çeşitliliğin, temel çevresel süreçlerin ve kültürlerin bütünlüğünün göz önüne alındığı, estetik, sosyal, ekonomik, gereksinimlerle birlikte tüm kaynakların yönetimini bütünleştirmektedir²⁴⁶.

Günümüzde turizm etkinlikleri her yıl bir milyarı aşan insanın katıldığı sosyo-ekonomik bir nitelik kazanmıştır.

Turizm etkinliklerinin en temel iki ürünü ulaştırma ve konaklamadır. Teknolojik gelişmeler özellikle hava ulaşımını baş döndürücü bir hıza ulaştırmış ve deniz aşırı seyahatler çok büyük boyutlara ulaşmıştır. Denizaşırı seyahatlerde yaşanan bu artış, varış noktalarındaki konaklama gereksiniminin hem nicelik, hem de

²⁴⁶ İhsan Keleş, “Turizm İmar Planlarının Uygulanması ve Ortaya Çıkan Sorunlar”, **Kamu Mevzuatı Yönetim, Hukuk ve Maliye Dergisi**, Mayıs 2009, s. 67

nitelik olarak artmasına yol açmıştır. Bu nedenle ülkelerin, bölgelerin ya da turistik varış noktalarının turizm etkinliklerinden aldıkları pay, sahip oldukları yatak sayısı ve doluş oranlarına koşut büyümektedir.

Uluslararası turizm etkinliklerinin gelişmiş ülkelere, gelişmiş ülkelere doğru daha yoğun biçimde yaşandığı bilinen bir gerçektir. Bununla birlikte Türkiye gibi gelişmekte olan güneşli ülkelere özellikle eğlen-dinlen tipi turizm alanında yoğun bir talep vardır. 2010 yılı verileri Türkiye'ye gelen turistlerin ağırlıklı olarak Avrupa ve BDT ülkelerine mensup olduklarını ortaya koymaktadır. Avrupa ülkelerinden gelen turist sayısı 16.622.216, BDT ülkelerinden gelenlerin sayısı ise 6.075.484'dir. ABD, Avustralya, Japonya, Kanada, Yeni Zelanda, Meksika ve Güney Kore gibi OECD ülkelerinden gelen turist sayısı ise 1.293.272 kişidir²⁴⁷.

Ziyaret nedeni ne olursa olsun yurdumuza gelen insanların çok büyük bir bölümü alışageldikleri yaşam standartlarını sürdürme eğilimindedirler. Nitekim Cohen'in (1972) "Örgütlü Kitle Turisti" olarak niteliği bu insanlar, alıştığı durumların dışına çıkmaktan hoşlanmayan ve bilinen yerlere gitmeyi tercih eden bir yapıdadır. Seyahatlerinde bilinçli olarak paket turları seçen bu tip turistik tüketici için alışıklık en yüksek, yenilik ise en düşük düzeydedir²⁴⁸. Bu nedenle kalacakları konaklama işletmesinin çağdaş bir insanın barınma, temizlenme ve beslenme gereksinimlerini en iyi biçimde karşılayacak standartlarda olmasını istemektedir.

Türkiye'nin sahip olduğu genç yaştaki konaklama tesis varlığı, bu istemi büyük ölçüde karşılamaktadır. Bunu yanı sıra turistik tüketicilerin kalışları süresince sıkılmadan hoşça zaman geçirebileceği çeşitli olanaklarda sunmaktadır. Çeşitli animasyon etkinlikleri biçiminde örgütlenen bu olanaklar; kara ve su sporları, akşam eğlenceleri, güzellik ve zindelik merkezleri hizmetleri biçiminde sunulmaktadır. Bu açıdan bakıldığında türdeş olan konaklama işletmeleri rakiplerinin sağladığı ürün ve

²⁴⁷ KTB, "Giriş Çıkış Yapan Yabancı ve Vatandaşlar: Aralık 2010", www.kultur.gov.tr (Erişim 02.02.2011).

²⁴⁸ Hasan Zafer Doğan, "Turizmin Sosyo-Kültürel Temelleri", Detay Yayıncılık, Antalya, 2004, ss. 64-65.

hizmetlerin çok yakın ikamesini sağlayarak doymuş konuklar kitlesi ve bağlı tüketiciler yaratma yarışı içerisindedirler.

Ancak kaliteyi oluşturan boyut yalnızca otellerin fiziksel olanakları değildir. Bu açıdan bakıldığında turizm etkinliklerine katılan bireylerin hizmet sunanların tutum ve davranışlarını içeren “işlevsel kalite” olarak adlandırılan nitelik boyutunu, en az fiziksel unsurlar kadar önemsedikleri ifade edilebilir. Çünkü konaklama işletmeleri emeğin yoğun, makineleşme ve otomasyonun ise sınırlı kullanım alanı bulabildiği bir endüstridir.

Konaklama işletmelerinde makineleşme ve otomasyonun sınırlı kullanımı, Türkiye gibi, turistik talebin iklimsel özelliklere göre büyük değişkenlik gösterdiği varış noktalarında yarı zamanlı ve mevsimlik işçi istihdamını zorunlu kılmaktadır. Böylesi bir durum nitelikli işgücünün başka sektörlere kaymasına yol açmakta ve niteliksiz işgücü istihdamı zorunluluğu yüksek işgören devri sorununa da yol açmaktadır.

Diğer taraftan birçok gelişmekte olan ülke, yoğun nüfus ve gönüllü tasarruf eksikliğinden kaynaklanan yaygın işsizliğe çare olarak turizme yönelmektedir. Ancak bu yönelim beraberinde çalıştırılan işçilerin özlük ve sosyal haklarının tam verilmemesinden, çevrenin acımasızca tahrip edilmesine birçok olumsuzluğu da beraberinde getirmektedir.

Konaklama Endüstrisinde çalışan işgörenlerin ekonomik ve sosyal olarak hak ettikleri düzeyde kazançlar elde edememeleri önemli güdü eksikliklerine yol açmaktadır. Bu olumsuzlukların başında üretim etkinliğinde isteksizlik, işyerine ait her türlü üretim malzeme ve donanımına gereken özeni göstermeme davranışları gelmektedir. Böylesi bir durum, elde edilen ürün ve hizmet kalitesinde azalmaya ve düşük konuk doyumuna yol açmaktadır. Tatmin olmamış konuklar ilgili konaklama işletmesi için telafisi güç ekonomik kayıplara yol açmaktadır.

Genelde turizm, özelde ise konaklama işletmeciliği alanında yaşanan bir diğer olumsuzluk ise çevrenin tahrip olmasıdır. Başta konaklama olmak üzere turizm alanında etkinlik gösteren girişimciler çok zaman bilinçsizlik ve/ya da ekonomik kaygılar nedeniyle çevreye gereken önemi göstermemektedirler. Oysaki turizm özenli ve çekici bir çevrede varlığını sürdürebilen bir nitelik taşımaktadır.

Turistik tüketiciler, sürekli yaşadıkların evlerinden ayrılıp, yeniden dönene dek yararlanacakları ulaştırma, konaklama, yeme-içme vb. tüm ürün ve hizmetlerin beklentilerini karşılayacak nitelikte olmasını istemektedirler. Ancak turistik ürünü oluşturan bileşenler çok zaman soyut nitelikli olduklarından somut biçimde kalite spesifikasyonları ortaya konamamaktadır. Ancak günümüzde adına standardizasyon dediğimiz bir süreç bu gereksinimi karşılamakta ve fiziksel ürünlerde olduğu gibi hizmet sunum süreçleri de standartlaştırılarak beklenen kalite sağlanmaktadır.

Otel hizmetleri yalnızca konaklama ile sınırlı olmayıp farklı birçok destekleyici hizmet ve fiziksel unsurları içerir. Ülkemizde ve Dünyanın çeşitli ülkelerinde konaklama işletmeleri, sahip oldukları fiziksel olanakların yanı sıra, işgörenlerin sahip olduğu niteliklere göre de sınıflandırılmaktadır. Bu sınıflandırma sonucu alınan “Yıldız, Rosette ya da Elmas” sembolleri, o işletmeden beklenen ürün ve hizmetlerin bir göstergesi niteliğinde değerlendirilmektedir.

Ancak günümüz çetin rekabet koşullarında gerek çok yıldız, gerekse de AAA biçiminde ifade edilen sembollere sahip konaklama işletmelerinden bazılarının beklenenin üstünde bir ürün ve hizmet kalitesi sağlaması bir yana, çok zaman, en azını dahi karşılayamadıkları her gün deneyimlenen bir durumdur.

Öte taraftan günümüz bilinçli turistik tüketicisi, satın aldığı turistik paketin yalnızca istem ve beklentilerini karşılaması ile yetinmemektedir. Bunların da ötesinde tükettiği ürün ve hizmetleri üretenlerin, üretim ve sunum süreçlerinde çevreye, insan ve hayvan haklarına duyarlı olmasını beklemektedir.

Böylesi bir duyarlılık, turistik ürünün üretilmesi ve sunumu süreçlerinde etkin rol oynayan tur operatörü ve seyahat acentesi gibi araçlarda da günden güne artan bir oranda görülmektedir. Nitekim Dünyanın en büyük turistik paket üreticisi ve sunucusu olan TUI çevreye duyarlı konaklama işletmelerinin pazarlanmasını özendirici önlemler almaktadır. Benzer bir davranış Hollanda Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörleri Birliği (ANVR) tarafından da ortaya konmaktadır ²⁴⁹. TUI'nin ülkemize yılda iki milyondan fazla turist gönderir iken, Hollanda'dan ise yılda 1.100.000'den fazla turist kabul ettiğimiz gerçeği böylesi bir tutumun daha da iyi anlaşılmasını sağlayacaktır.

Tüketicilerin ve tur operatörlerinin ilgisi yalnızca çevre konusu ile sınırlı değildir. Gerek tüketiciler, gerekse de tur operatörleri konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinde gıda güvenliğine özel önem vermektedirler. Bu önem uçak yolculuğunda sunulan ikramları da içermektedir. Zira tatil sürecinde gıda kaynaklı zehirlenme ve hastalıklar tüketicilerin yanı sıra operatörlerinde kaçındığı istenmeyen durumların başında gelmektedir.

Buraya kadar anlatılanlar konaklama işletmelerinin sunduğu ürün ve hizmetlerin belirli bir kalite düzeyinde olması gerektiğine işaret etmektedir. Bununla birlikte, günümüz çağdaş turistik tüketicisi için sunulan ürün ve hizmetlerin belirli bir kalite düzeyinde olmaları bile çok zaman yeterli değildir. Turistik tüketiciler başta konaklama işletmeleri olmak üzere ürün ve hizmet sunan turizm işletmelerinin çevreye ve insan ve hayvan haklarına duyarlı olmalarını, seyahatleri boyunca tüketilecekleri gıdalarında güvenli ve sağlıklı olmasını talep etmektedirler.

Sayılan tüm bu koşulları sağlayacak olan sihirli sözcük “standardizasyon”dur. Çünkü standardizasyon diğer alanlarda olduğu gibi konaklama işletmeciliği alanında da ekonomik ve sosyal fayda sağlamak üzere bütün ilgili tarafların yardım ve işbirliği ile belirli kurallar koyma ve bu kuralları uygulama işlemidir.

²⁴⁹ Levent Erdoğan, “Yeşil Oteller Projesi Genişliyor”, <http://www.franchise.com.tr/yesil-oteller-projesi-genisliyor.html> (Erişim 11.02.2011).

Standardizasyon, bir kavram olarak değil ancak uygulama olarak konaklama işletmelerinde sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesini ve verimliliği arttırabilmektedir. Bu nedenle konaklama işletmeciliği alanındaki standardizasyon uygulamaları tüketici, operatör, işgören, kamu kurumlarının beklentilerini ve yürürlükteki yasaları kucaklayarak tüm tarafların tatmin olmasını sağlayacaktır.

Bu nedenle çalışmada öncelikle uluslararası konaklama işletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan standartların neler oldukları ortaya konmuştur. Daha sonra Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin uluslararası konaklama işletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan standartlar karşısındaki farkındalıkları ve bu standartlara ne ölçüde uydukları saptanmıştır.

Uluslararası konaklama işletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan standartlara ilişkin saptama; alanyazın çalışması, Konaklama Endüstrisi profesyonelleri ve akademisyenlerden oluşan uzman görüşlerine başvurma ve araştırmacının turizm işletmeciliği alanında kazanmış olduğu deneyim ve gözlemlerden yararlanılarak oluşturulmuştur. Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin bulguların standartlar karşısındaki farkındalıkları ve ne ölçüde uyduklarına yönelik saptamalar ise anket çalışması ile elde edilmiştir. Anket çalışması temel olarak yüz-yüze görüşme tekniği ile yürütülmüştür. Anket düzeneğinde yer alan soru ifadelerinin içerik geçerliliği Konaklama Endüstrisi profesyonelleri ve bu alanda uzman akademisyenlere danışılarak sağlanmıştır. Araştırmada uygulanan anketin yapı geçerliliği ise yapılan açıklayıcı faktör analizi ile sağlanmıştır.

Çalışmada yapılan alan araştırmasında uygulanan anket formunun güvenilirliği de sınanmıştır. Araştırma sorularına yanıt bulma amacıyla sorgulanan standart setlerinin güvenilirliği, Cronbach alpha değerleri hesaplanarak ortaya konmuştur. Güvenirlilik Analizi, Faktör Analizi öncesi ve sonrası ayrı ayrı hesaplanmıştır. Faktör analizi öncesi her bir standart seti için elde edilen Cronbach alpha katsayısı 0,729 ile 0,830 arasında bir değer olarak bulgulanmıştır.

Veri azaltma işlemi sonrasında elde edilen yeni faktörlerin Cronbach alpha değerleri ise 0,910'dur. Tüm bu değerler Sosyal Bilimler alanında yürütülen araştırmalar için gerekli güvenilirlik ve geçerlik sınırları içerisinde kabul görmektedirler²⁵⁰.

Araştırmada ISO 9001:2000 KYS, ISO 22000:2005 GGYS, ISO 14001 ÇYS ve OHSAS 18001 İSGYS standartlarına ilişkin soru ifadelerinden hangilerinin Türk Konaklama Endüstrisi temsilcileri tarafından daha önemli bulunduğunu ve değişkenlerin faktör yapılarını ortaya koyma amacıyla faktör analizi uygulanmıştır.

Faktör Analizinde bu standartlarla ilişkili 35 bağımsız değişken (soru ifadesi) temel alınmıştır. Faktör analizi kapsamında yapılan "Barlett testi" sonucu "p" 0,001 anlamlılık düzeyinde 4490,808 olarak bulgulanmıştır. KMO örneklem değeri 0,883'tür. Elde edilen bu değerler, veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermiştir.

Faktör yapısını belirlemek ve anlamlı yorumlanabilir faktörler elde etmek için temel bileşenler analizi ve varyansın en büyüklenebilmesi için varimax rotasyonu teknikleri kullanılmıştır. Yüklenme değeri .40'ın ve özdeğeri 1'den büyük olan verilerin dikkate alındığı analiz sonucunda Türk Konaklama Endüstrisi sahip ve yöneticilerinin uluslararası otel işletmeciliği standartları karşısındaki farkındalık ve sahip olmalarına ilişkin değişkenlerin 7 boyut (faktör) altında toplandığı bulgulanmıştır. Bulgularan faktörler toplam varyansın % 62,150'sini açıklamaktadır. Bu faktörler kendi maddeleri çerçevesinde isimlendirilmiştir. Bunlar:

Faktör 1: Gıda güvenliği için gerekli eğitim ve fiziksel koşulları sağlama, gereklerine uyma;

Faktör 2: İşsağlığı güvenliği eğitimi ve denetimi;

Faktör 3: Katı atık geri kazanım yönetimi;

Faktör 4: Yiyeceklerin Sunum Güvenliği ve Çevre;

Faktör 5: Risk Yönetimi;

Faktör 6: Enerji Yönetimi;

²⁵⁰ Hair vd., ss-114-115.

Faktör 7: Hijyen Denetimi'dir.

Araştırma bulguları uluslararası konaklama işletmeciliği alanında uygulanan standartların ISO 9001:2000 KYS, ISO 22000:2005 GGYS, ISO 14001 ÇYS ve OHSAS 18001 İSGYS standartları olduğu ortaya koymuştur. Sayılan bu uluslararası standartların dışında zincir oteller olarak bilinen konaklama işletmelerinin dört standardı da kapsayacak boyutta "Operasyonel İşletim Standartları"nın varlığı da saptanmıştır.

Araştırmada Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin uluslararası konaklama işletmeciliği standartları karşısındaki farkındalıklarının orta düzeyde olduğu bulgulanmıştır. Buna karşın uluslararası konaklama işletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan standartlara sahip olma düzeylerinin ise oldukça düşük olduğu ortaya konmuştur. Farkındalığın 1, 2, 3 yıldızlı otellerde düşük, 4 ve 5 yıldızlı otellerde ortanın biraz üzerinde olduğu saptanırken, sahip olma konusunda da ise durumun farkındalığa göre daha da az olduğu bulgulanmıştır.

Araştırmada ayrıca standardizasyonun konaklama işletmelerinde işsağlığı ve güvenliği, işgören doyumu ve bağlı işgörenler yaratılması, konuk sağlık ve güvenliği, konuk doyumu, kaynakların etkin ve verimli kullanılması konularında oynadığı rol ve önemi de ortaya konmuştur. Bu saptama konaklama işletmesi sahip ve yöneticilerinin standardizasyon ile sağlanması umulan yararlar hakkında ne yönde bir beklenti içerisinde oldukları biçiminde ortaya konmuştur.

Kamu Kurumlarına Yönelik Öneriler

Turizm toplumlar arasında ekonomik, sosyal, siyasal, kültürel ve psikolojik değişimin en önemli araçlarından birisidir. Çünkü turizm her yıl bir milyardan fazla insanın sürekli yaşadığı ülke dışında bir başka varış noktasına seyahat etmesiyle bin yılımızın en önemli sosyal, kültürel ve ekonomik etkinliği haline gelmiştir. Turizmin bu dinamik yapısı trilyonlarca dolarlık bir ekonomiyi, sosyo-kültürel değişimi, toplumlar arası hoşgörü ve barış iklimini yaratarak Dünya barışına olumlu bir katkı,

çevre değerinin arttırarak koruma kullanma dengesini sağlayan bir sektör olmasına yol açmıştır.

Turizmin sayılan tüm bu işlevlerini sürdürebilir bir biçimde başarabilmesi için iyi bir yönetime gereksinim vardır. Nitekim iyi yönetilmeyen bir turizm endüstrisi kıt kaynakların israf edilmesine, sosyal ve kültürel kirlenmeye, çevrenin tahrip olmasına ve sonuç olarak tüm Dünyayı etkileyecek sosyal ve ekonomik kargaşaya yol açabilir.

Merkezi ve yerel yönetimlerin Turizm Sektörünün ve sektör içerisinde stratejik bir öneme sahip olan Konaklama Endüstrisinin gelişmesinde, ülke ve Dünya ekonomisinin güçlü bir hale gelmesinde büyük bir rolü ve önemi vardır. Çünkü Olalı'nın da (1990) işaret ettiği gibi; "turizmden beklenen yararların en yükseğe çıkarılması, olası zararların en aza indirilmesi için turizm sektöründe uzun vadeli ve isabetli politikaların izlenmesi, plan ve programlar çerçevesinde önlemler alınması, bu önlemlerin de titizlikle uygulanması" zorunluluğu vardır. Zira turizm politikası ve planlamasının nihai hedefi işletmelere yeterli bir karlılık sağlanması, ülkenin döviz girdilerinin artırılması, ekonomik gelişmeye katkı sağlanması olduğu kadar, turizmin varoluş nedenini oluşturan kaynakların korunması ve kaynakların en ideal biçimde kullanılmasının da sağlanmasıdır²⁵¹.

Bilindiği gibi ülkemizin kalkınması ve gelişmesi için kanun gücünde olan beş yıllık ülkesel planların (9. Dönem planı 7 yıllık yapılmıştır) yanı sıra Bölge Planları, Metropolitan İmar Planları, Çevre Düzeni Planları, Nazım İmar Planları Ve Uygulama İmar Planları Oluşturulmaktadır²⁵².

Yapılan tüm bu planların çevre, gıda güvenliği, iş sağlığı ve güvenliği vb. alanlarda halen yürürlükte olan tüm yasa, tüzük ve yönetmeliklere uygun olması gerekmektedir. Bunun yanı sıra gelişmiş ülkelerde anılan alanlarda halen yürürlükte olan ve Türkiye'de eksikliği duyulan yasal düzenlemelerinde hızla yapılması önerilmektedir. Çünkü isabetli bir politika, planlı bir düzenleme turizmde başarının

²⁵¹ Olalı, s. v.

²⁵² Keleş, s. 61.

anahtarıdır. Bunu yapacak olan da merkezi ve yerel yönetimlerdir. Bu açıdan yaklaşıldığında başta Kültür ve Turizm Bakanlığı olmak üzere, konuyla ilgili her türlü kamu kurum ve kuruluşu sürdürülebilirlik ilkelerini plan ve uygulamalarının kaçınılmaz ve bütünsel bir unsuru haline getirmelidir. Böylece konaklama işletmelerinin yatırım ve hizmet sunum süreçlerinin sorunsuz bir biçimde gerçekleşmesinin yanı sıra turizmden beklenen tüm yararlar en yükseğe çıkarılabilecektir.

Merkezi yönetimin turizm alanında genel ilkeleri belirlemesi, makro planları yapması ve belirlenenlere koşut yasama görevini yerine getirmesi önerilmektedir. Bu bağlamda yerel yönetimlerin ise daha mikro düzeyde sürdürülebilir bir gelişme için gerekli olan planları yapması, etkin ve yaygın bir denetim sağlaması önerimizdir. Bunlara ek olarak aşağıdaki öneriler sıralanabilir:

- Türk turizminin geleceğine yönelik politikaların yeniden gözden geçirilmesi ve bir master plan ile bütünleştirilmesi,
- Türk Turizm Sektörü başta olmak üzere, Konaklama Endüstrisinde çalışan işgörenlerin saptanması ve profillerinin ortaya konması,
- Geleceğe yönelik politikalar ve oluşturulan master plan çerçevesinde turizm ve konaklama işletmeciliği alanında gereksinim duyulacak işgörenlerin sayı ve niteliklerinin belirlenmesi,
 - Eğitim ve öğretim kurumlarının ve ders içeriklerinin bu gereksinime göre konaklama meslek örgütleri işbirliği ile yeniden örgütlenmesinin sağlanması,
- Başta çevre olmak üzere, gıda güvenliği, iş sağlığı ve güvenliği, kalite yönetimi konularında tüm konaklama işletmelerinin belgelendirilmesinin özendirilmesi,
 - Özellikle 4 ve 5 yıldızlı otellerde zorunlu kılınması için gerekli yasal düzenlemelerin yapılması,
- Konaklama işletmeciliği alanında görev alan üst, orta ve giriş kademesi yöneticilerin, yönettikleri bölümlerin niteliklerine uygun eğitim almış ve bu eğitimi belgelemiş olanlardan seçilmesinin zorunlu hale getirilmesi,

- Yönetici kadrosu dışında kalan işgörenlerin de yaptıkları işin gereklerini yerine getirebilecek bir eğitim almış olmalarının gözetilmesi,
 - Başlangıçta toplam işgücünün en az % 25'inin belge almış olanlardan oluşturulması,
 - 10 yıllık bir süreçte konaklama işletmeciliği alanında istihdam edilen işgörenlerin tamamının Kültür ve Turizm Bakanlığı önderliğinde, MYK, TÜROB ve AKTOB işbirliği ile hazırlanan Ulusal Meslek Standartlarında saptanmış görev ve sorumlulukları yerine getirebilecek belge sahibi elemanlardan oluşturulmasının zorunlu tutulması,
 - Tüm işgörelere işe başlarken başta çevre olmak üzere, işsağlığı ve güvenliği, gıda güvenliği, kalite yönetim sistemi eğitiminin zorunlu hale getirilmesi,
 - Tüm konaklama işletmelerinde tepe yönetimden, en küçük seviyedeki işgörenin de katılacağı yıllık 50 saatten az olmayan çağdaş yönetim sistem ve tekniklerinin irdelendiği hizmet içi eğitimin zorunlu tutulması,
 - Halen görev yapmakta olan işgörenlerin görevleri ile ilintili bir belgelendirme programına devam etmelerine olanak sağlayacak düzenlemelerin yapılması,
 - Konaklama işletmelerinde görevli tüm çalışanların gördükleri işle ilgili bir belge sahibi olana dek uygulamanın devam ettirilmesi,
- Turizm alanları başta olmak üzere yurdun her köşesinde çevrenin bozulmaması, koruma-kullanma dengesinin gözetilmesi, çarpık yapılaşmanın ve betonlaşmanın önlenmesi için halen yürürlükte olan yasaların işletilmesi, yaygın ve etkin denetim yapılması,

- 01.01.2005 tarihi Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği 27. maddesi çerçevesinde öngörülen ayrıştırma işleminin sağlıklı bir biçimde yapılmasını sağlamak için etkin denetim yapılması,
 - Yerel yönetimlerin ayrıştırılan atıkların düzenli ve usulüne uygun toplanması için gerekli örgütlenmeyi üstlenmelerinin sağlanması,
 - Bu alanda özel sektörün özendirilmesi ve teşvik edilmesinin sağlanması önerilmektedir.

Araştırma örnekleminde yer alan Kültür ve Turizm Bakanlığı denetimli otellerde yapılan görüşmelerde birçok yönetici, denetimlerin ya hiç yapılmadığını yapılanların ise üstün körü yapıldığını ifade etmişlerdir. Bu nedenle başta KTB olmak üzere, Tarım Bakanlığının, Çevre ve Orman Bakanlığının ilgi alanlarındaki konuları her yıl en az bir kez etkin biçimde denetlemesi; başarılı bulunan işletmelerin ödüllendirilmesi, başarısız bulunanların ise cezalandırılarak sonuçların kamuoyu ile paylaşılması önerilmektedir. Bu amacın gerçekleşmesi için de tüm kamu kurum ve kuruluşları arasında etkin bir eşgüdümün sağlanması gerekmektedir.

Konaklama İşletmelerine ve Potansiyel Yatırımcılara Yönelik Öneriler

Konaklama işletmeciliği 1980'li yılların ortalarından günümüze küçük-büyük tüm girişimcilerin ilgi odağıdır. Konaklama işletmeciliğine olan ilginin temelinde yatan en önemli iki etmenden birinin 1980-1990 yılları arasında yapılan yatırımların hızlı geri dönüşü, bir diğerinin ise ülkemize gelen turist sayısının hızlı ve istikrarlı bir biçimde artması olduğuna inanılmaktadır.

Ancak konaklama işletmeciliği uzaktan görüldüğü kadar kolay ve sanıldığı kadar karlı bir yatırım alanı değildir. Nitekim ülkemizde son yıllarda birçok otel el değiştirmiş ve bu değişim hızla devam etmektedir ²⁵³. Ancak buna rağmen yurt çapında sermaye sahiplerinin genel bir eğilim olarak bir konaklama işletmesine sahip

²⁵³ Turizm Gazetesi, "Beş Yılda 221 Otel El Değiştirdi", 15.10.2010, <http://www.turizm gazetesi.com/news/news.aspx?id=57108> (Erişim, 15.10.2010).

olma isteği süregelmektedir. Son on yılda belgeli yatak sayısına yapılan 300.000 ilave bu eğilimi doğrulayan en önemli göstergedir.

Girişimcilerin bir konaklama yatırımına sahip olma istemleri, türlü ilişki ve bağlantılar kullanılarak yapılan plansız yatırımlar, çevresel, ekonomik, sosyal, psikolojik taşıma kapasitelerinin aşılmasına neden olmaktadır. Özellikle çevre unsurunun büyük ölçüde ihmal edilmesiyle koruma-kullanma dengeleri tamamen bozulmakta ve sürdürülebilir turizm hedefinden uzaklaşmaktadır.

Bu nedenle özellikle konaklama işletmeciliği alanında yeni yatırım yapacak olan girişimcilerin yapacakları yatırım ya da yatırımların ekonomik ve sosyal faydalarını çok iyi hesaplamaları, yapılabilir projeleri yaşama geçirmeleri önerilmektedir.

Yapılmasına karar verilen projelerin uygulanmasında yatırım sürecinin en başında yer seçimini de içine alacak biçimde konaklama işletmesinin fiziksel yapılarının, operasyonel gerekleri karşılayacak donanım ve malzemelerinin ve bunlara işlerlik kazandıracak olan işgörenlerin “Entegre Kalite Yönetim Sistemleri”nin kurulmasına uygun biçimde gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

Bu kapsamda ortaya konabilecek bir başka öneri ise; yatırımcıları da içine alacak tepe yönetiminden, en küçük işgörene tüm insan kaynağının EKYS ile ilgili konularda sürekli ve bilinçli bir eğitime tabi tutulmasıdır.

Mevcut yatırım sahip ve yöneticilerine ise; konuk ettikleri/edecekleri turistik tüketicilerin şimdiki ve gelecekte doğabilecek gereksinimlerini doyumaya yönelik standartlar geliştirmeleri, bunları sürekli ve tutarlı bir biçimde özenle uygulamaları önerilmektedir. Yönetim Elkitabı biçiminde bir manüel altında toplanabilen bu düzenlemeler konuk doyumunu arttırırken, ilgili konaklama işletmesinin daha verimli çalışmasına ve maliyetlerinin de düşmesine olanak tanımaktadır. Bu sonuç karşılık üzerinde doğrudan bir etki yapmaktadır.

Kapasite ve bütçe kısıtları gibi nedenlerle bu tür bir çalışmayı bünyelerinde gerçekleştirme olanağından yoksun olanlar ise, aynı amaçları karşılayan ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi Standardı, ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Standardı, ISO 14001 Çevre Standardı ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartlarına sahip olmaları önerilmektedir. Konaklama işletmeleri topluca “Entegre Kalite Yönetim Sistemleri” olarak anılan bu dört standarda birlikte sahip olabilirler.

Entegre Kalite Yönetim Sistemi standartlarının tümüne birden sahip olma olanağının olmadığı durumlarda, konaklama işletmesi kapasitesine, sınıfına, örgütlenme biçimine ve hizmet ettiği tüketicilerin yapılarına uygun olan bir ya da birkaçını seçebilir.

Anılan bu standartlara sahip olamayanlara ise elde edilmesi görece daha kolay olan:

- TÜROFED tarafından konaklama işletmeleri için geliştirilen, daha temiz ve sürdürülebilir bir çevreye duyarlılıklarının bir göstergesi olarak kabul edilen “**Beyaz Yıldız**” projesine katılarak belge almaları önerilmektedir. Böylece konaklama işletmesinin operasyonlarında kullandığı su, elektrik, enerji, kimyasal ve katı atık miktarının kontrol altına alarak çevreye ve doğal kaynaklara yönelik oluşabilecek zararların en az düzeye indirilebilirler.
- Otel işletmelerinin çevreye duyarlılıklarının bir gereği olarak KTB tarafından geliştirilmiş olan “**Yeşil Yıldız**” belgesini almayı tercih edebilirler. Bu belge ilgili otel işletmesinin enerji, su, çevreye zararlı maddelerin tüketiminin ve atık miktarının azaltılmasını, enerji verimliliğinin arttırılmasını, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının teşvik edilmesini içermektedir. Böylece konaklama işletmelerinin yatırım aşamasından itibaren çevreye duyarlı olarak planlanmalarını ve gerçekleştirilmelerini, tesisin çevreye uyumunu, çevreyi güzelleştirici düzenleme ve etkinlikleri, çevreyle ilgili mimariyi,

çevreye duyarlılık konusunda bilinçlendirmeyi, eğitim sağlanmasını, ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılması amaçlanmaktadır.

- Yönetmelik, ekonomik vb. nedenlerle Beyaz Yıldız ve Yeşil Yıldız belgelerinin alınmasının güç olduğu konaklama işletmelerinin en azından **ÇED raporuna** sahip olmaları ve gereklerini yerine getirmeleri önerilebilir. Çünkü ÇED raporu çevreye ciddi etkileri olma olasılığı olan özel ve kamuya ait projelerin onay almadan önce potansiyel etkileri konusunda değerlendirilebilmeleri için temel gereksinimleri ortaya koymaktadır. Böylece her bir Çevre Etki Değerlendirmesi'nin, konaklama yatırım projesinin insanlar, bitki ve hayvanlar, toprak, hava, iklim ve genel görünüm, maddi değerler ve kültürel miras ve bu faktörler arasındaki etkileşim gibi çevresel faktörlere doğrudan veya dolaylı etkileri açıklamasını ve değerlendirmesini sağlaması gerekmektedir. Ayrıca projeyi gerçekleştiren kurumların ÇED'e dair her türlü bilgiyi sağlamaları için bir sistem oluşturmaları da şarttır.

- Yasal açıdan ÇED'den muaf olan küçük konaklama yatırımı projelerin birbirlerine eklenerek ÇED'e tabi olan büyük bir proje haline gelmemesine dikkat edilmesi sürdürülebilir bir turizm için önerilmektedir. Bu durumda tüm projeler için ÇED istenmesi gerekmektedir.

- Konaklama işletmelerinde sunulan gıdaların gerek konuk, gerekse de işgörenler için güvenli bir biçimde sunulması çabalarının somut olarak düzenlendiği bir başka belgelendirme çalışması ise Beyaz Bayrak'tır. ISO 22000 GGYS standardına sahip olmayan konaklama işletmelerinin Beyaz Bayrak projesinde yer alarak gerekli koşulların yerine getirilmesi ile aynı adla anılan belgenin alınması önerilmektedir. Beyaz Bayrak projesinin amacı; "teknik ve hijyenik yönden gıda mevzuatında belirtilen asgari koşulların ötesinde, özel bir çaba gösteren konaklama işletmelerinin belgelendirerek ödüllendirmek, halka duyurmak ve böylece Konaklama Endüstrisinde etkinlik gösteren diğer tesislerinde güvenli gıda üretim ve sunumu için daha iyi koşulları oluşturmalarına teşvik etmektir.

- Üst düzey yöneticiler dâhil olmak üzere, konaklama işletmesinin sahip olduğu tüm insan kaynaklarının gördükleri iş ile ilintili bir eğitim almış olmalarına özen gösterilmesi,
 - Tüm işgörenlerin işe başlamadan önce başta çevre olmak üzere, iş sağlığı ve güvenliği, gıda güvenliği, kalite yönetim sistemi standartları konusunda eğitim almalarının sağlanması,
 - Üst düzey yöneticiler tarafından işletme sahiplerine anılan standartlara sahip olma durumunda ve/veya ilgili eğitimlerin alınması durumunda konaklama işletmesinin elde edeceği yararların anlatılması diğer önerilerimizdir.

Konaklama İşletmeciliği İle İlişkili Meslek Örgütlerine Yönelik Öneriler

Meslek örgütleri, herhangi bir ekonomik alandaki en önemli güç odaklarından biridir. Meslek örgütleri etkinlik alanlarında yaşadıkları sıkıntıları, sahip oldukları avantajları, fırsat ve tehditleri çok iyi bilirler. Bu nedenle örgüt yönetimleri üyelerinin uzun soluklu sürdürülebilir büyümesi için gerekli kararları almada ve uygulamada etkindirler.

Konaklama alanında AKTOB, ALTİD, ATİD, BODER, ÇEŞTOB, GETOB, TÜROB vb. bölgesel meslek örgütleri vardır. TÜROFED İstanbul'da Kurulu konaklama işletmelerinin oluşturduğu TÜROB dışında kalan tüm bölgesel otelcilik meslek örgütlerinin başında yer almaktadır.

Ancak günümüz konaklama işletmecilerini temsil eden Bölgesel Meslek Örgütleri üyelerinin sorunları ve çözümü konusunda çok da etkin bir rol oynamamaktadırlar. Bu yargıya yol açan en önemli etmen konaklama işletmeciliği alanında etkinlik gösteren işletmelerin hak ve yükümlülüklerini düzenleyen bir meslek yasanın hala olmamasıdır. Öte taraftan Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği TÜRSAB'ın çalışma koşullarını düzenleyen 1618 sayılı yasa, halen konaklama alanında da önemli bir referans yasadır. Oysaki ülkemiz konaklama endüstrisi, KTB belgeli yaklaşık 650.000 yatağın yanı sıra 400.000 belediye belgeli yatak ile toplamda bir milyonu aşan yatağa sahip devasa bir endüstridir. Buna rağmen hala

1618 sayılı yasanın öngördüğü koşullara göre hizmet vermesi endüstrinin boyutları ile örtüşmemekte ve bu alanda etkinlik gösteren konaklama işletmelerinin gereksinimlerine yanıt verememektedir.

İzleyen paragraftaki öneriler Türk Konaklama Endüstrisi meslek örgütleri temsilcilerine yönelik olarak yapılmıştır:

- Konaklama işletmeleri için gereksinim duyulan çerçeve yasanın çağdaş koşullara uyacak, kalite, çevre, işgören ve tüketici sağlık ve güvenliği sağlayacak biçimde çıkarılması için taslaklar hazırlamak ve T.B.M.M.'ye sunmak,
 - Yasanın çıkması için gerekli kamuoyu aydınlatma çalışmalarını yapmak,
 - T.B.M.M.'nde grubu bulunan siyasi partilere ve hükümete baskı yapmak,
- Konaklama endüstrisinin kendi kendini denetleyebileceği Mesleki Etik İlkeleri ve konaklama işletmeciliği standartları geliştirmek,
 - Geliştirilen bu standartların tüm üyelerce anlaşılmasını, özümsemesini ve uygulanmasını sağlayacak önlemleri almak,
 - Her yıl habersiz denetim ziyaretleri yapmak ve örgütçe geliştirilmiş olan mesleki ilke ve standartlara uyumu etkin bir biçimde denetlemek,
 - Uyan işletmeleri ödüllendirmek,
 - Uymayanları ise cezalandırmak,
- Üye olan ya da olmayan tüm konaklama işletme sahip ve yöneticilerini uluslararası standartlar konusunda bilgilendirmek ve eğitim seminerleri düzenlemek.

Konaklama İşletmelerine Aracı Olan Örgütlere Yönelik Öneriler,

Tur Operatörleri ve Seyahat Acenteleri turizm etkinliklerinin en önemli paydaşlarından ikisidir. Çok zaman yakın bir işbirlikteliği içerisinde çalışırlar. Bu yakın ilişki özellikle örgütlü kitle turizminin yaygın olduğu ve büyük sayılarda turist

gönderen batılı ülkelerde Tur Operatörlerinin turistik paketi oluşturması, seyahat acentelerinin ise oluşturulan paketin dağıtımını yapması biçiminde gerçekleşmektedir.

Ülkemizde tur toptancısı biçiminde çalışan Tur Operatörleri sayıca çok az'dır. Bu nedenle Seyahat Acentesi olarak anılmaktadırlar. Türkiye sınırları içerisinde etkinlik gösteren Seyahat Acentelerinin oluşturduğu meslek örgütü TÜRSAB'dır. 14 Eylül 1972 tarihinde 1618 no'lu kanun ile Türkiye'deki Seyahat Acentelerinin çalışma ilkeleri belirlenmiştir ²⁵⁴. İlerleyen yıllarda bazı değişiklikler yapılmış olmasına rağmen TÜRSAB yasasının günümüz gereklerini tam ve mükemmel bir biçimde karşıladığı söylenemez.

TÜRSAB'a yönelik yapılabilecek ilk öneri birliğin yap-yapma kabilinden bir liste biçimindeki meslek ilkelerinin yeniden düzenlenmesi ve çağdaş bir içerik kazandırılmasıdır. Bu çerçevede TÜRSAB üyelerinin kendi etkinliklerinde ve pazarlanmasına aracılık ettikleri konaklama işletmelerinin:

- Çevreye;
- İnsan haklarına;
- Hayvan haklarına;
- Çağdaş yönetim ilke ve yöntemlerine;
- Güvenli gıda üretim ve sunum süreçleri vb. kucaklayan yeni bir "meslek ilkeleri" oluşturulması önerilmektedir.

Meslek ilkelerinin yeniden belirlenip kamuoyuna duyurulması ile eşanlı bir biçimde uygulamaya geçirilmesi, bir diğer öneridir. Bu çerçevede özellikle konaklama işletmeciliği alanı ile ilintili:

- Pazarlanmasına ve satışına aracılık ettikleri otel işletmelerinin Entegre Kalite Yönetim Sistemi standartlarına sahip olması konusunda özendirici çalışma yapmaları;

²⁵⁴ TÜRSAB, "1618 No'lu TÜRSAB Kanunu" http://www.tursab.org.tr/tr/mevzuat/yasalar/seyahat-acentalari-ve-seyahat-acentalari-birligi-kanunu_52.html (Erişim, 10.11.2009).

- TÜRSAB olarak, konaklama işletmelerinin EKYS'ne sahip olmaları konusunda özendirici ve teşvik programlar yapması;
 - Uygun davranan konaklama işletmelerinin ödüllendirilmesi,
 - Uygun davranmayan konaklama işletmelerinin pazarlanmasında daha az öncelik tanınarak farkındalık yaratılması;
- EKYS'ye ya da içeriğinde bulunan hiçbir standart belgesine sahip olmayan konaklama işletmelerinden “Beyaz Yıldız, Yeşil Yıldız, Beyaz Bayrak” vb. belge alınmasını zorunlu tutmak;
- Kitle iletişim araçları aracılığıyla tüm tüketicileri başta çevre olmak üzere, gıda güvenliği, iş sağlığı ve güvenliği, kalite yönetim sistemi standartlarına sahip konaklama işletmelerini tercih etmeleri yönünde önerilerde bulundurarak tam bir farkındalık yaratmak.

Gelecekte Yapılacak Akademik Araştırmalara Yönelik Öneriler

Bu araştırmada Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin uluslararası konaklama işletmeciliğinde yaygın olarak uygulanan standartlar karşısındaki farkındalıkları ve ne ölçüde sahip oldukları ortaya konmuştur. Bunun yanı sıra konaklama işletmesi sahip ve/veya yöneticilerince standardizasyon ile elde edilmesi umulan olası yararların neler oldukları da saptanmıştır. Buna rağmen elde edilen bulguların araştırma kısıtları çerçevesinde değerlendirilmesi ve kabul edilmesi gerekmektedir.

Konaklama işletmelerinde standardizasyon ile elde edilmesi umulan yararların ne ölçüde gerçekleşebileceği konusunda yeni ve derinlemesine araştırmaların yapılması uygulamacılara ve araştırmacılara somut veriler sunacaktır. Bu bağlamda özellikle EKYS uygulayan konaklama işletmelerinin, benzer sınıf ve birbirlerine yakın kapasitedeki benzer ürün ve hizmetleri sunan ancak kalite yönetim sistemlerinden hiçbirine sahip olmayan konaklama işletmelerine göre sahip oldukları yarar ve avantajların karşılaştırılabileceği araştırmalar yapılmalıdır. Karşılaştırmada kontrol gurubu olarak seçilecek olan konaklama işletmelerinin kendilerine ait bir

operasyonel işletim sistemi standartlarına da sahip olmamaları gereği de göz önünde bulundurulmalıdır.

Yapılacak araştırmalarda aşağıda sıralanan konuların incelenmesi önerilmektedir:

- Uluslararası standartlara sahip işletmelerin sahip olmayanlara göre geceleme başına maliyetlerinin spesifik olarak saptanması,
 - Geceleme başına elektrik, su, LPG, ve benzeri enerji giderlerinin miktar ve TL olarak saptanması,
 - Geceleme başına kağıt, metal, cam, plastik ve organik atıkların miktar olarak saptanması,
 - Anılan atıkların geri dönüşüm miktarları ve bunlardan elde edilen gelirlerin saptanması,
 - Atık geri dönüşüm için gerekli giderlerin saptanması,
- İşgörenlerin verimliliklerinin tüm bölümler için karşılaştırılması,
 - Örneğin benzer büyüklük ve donanımına sahip odaların temizlenmesi için kullanılan işgücü, temizlik malzemesi vb.,
 - Restoran ve bar gibi hizmet noktalarında işgören başına hizmet edilen konuk sayısı vb.,
- EKYS veya en az bir standart belgesine ya da kendi operasyonel standartlarına sahip olan otellerin, sahip olmayanlara göre konuk doyumu karşılaştırmalarının yapılması,
- Standartlara sahip otellerde görülen iş kazası, konuk yaralanmaları ve diğer öngörülemeyen risklerin olma sıklıkları ile hiç bir standarda sahip olmayan tesislerle karşılaştırılması,
- Standartların tümüne veya en azından birine sahip olan konaklama işletmelerini tercih eden konukların, o işletmeye rezervasyon yapmalarında tesisin sahip olduğu standartların herhangi bir rol oynayıp oynamadığının araştırılması,
- Kamu ve özel kurum ve kuruluşlarının standartlara sahip olan konaklama işletmelerine karşı algılamalarının ve tutumların, hiçbir standarda sahip

olmayan konaklama işletmelerine göre fark edip-etmediğinin araştırılmasıdır.

KAYNAKLAR

AAA. “International Relations”

<http://www.aaa.com/PPInternational/International.html> (Erişim 03.04.2009).

AAA. “Benefits for International Travelers”,

<http://www.aaa.com/PPInternational/International.html> (Erişim 05.10.2010).

AAA. <http://www.aaa.com/PPInternational/International.html> (Erişim 03.04.2009).

Academia Danışmanlık, “Yeşil Yıldız Sertifikası”,

http://www.academiadanismanlik.com/sayfadetay.php?sy_id=15428 (Erişim 09.10.2010).

AKINCI, Zeki. “Turizm Sektöründe İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, **Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Sayı 4, 2002, ss. 1-25.

Al Safir Hotel&Tower. “Benefits of ISO/IMS Certification”,

<http://www.alsafirhotel.com/about-en.html>, (Erişim 15.11.2010).

ALİ, Yahya ve diğerleri. “Potential of Energy Savings in the Hotel Sector in Jordan” **Energy Conversion and Management**, Issue 49, 2008, ss. 3391–3397.

American Marketing Association, “Resource Library:Dictionary”,

<http://www.marketingpower.com/layouts/dictionary.aspx?dLetter=B> (Erişim 31.12.2010).

American Psychological Association, “Technical Recommendations for Psychological Tests anddiagnostic Techniques”, **Psychological Bulletin**, Vol. 51,1954, ss. 201-238.

ANDREW, P. William and S. Raymond Schmidgall. “ **Financial Management for the Hospitality Industry**”, AH&MA, Michigan, 1994.

ASLANERTİK, B. Esra; Işıl Özgen. “Otel İşletmelerinde Çevresel Muhasebe”, **İşletme Fakültesi Dergisi**, Cilt 8, Sayı 2, 2007, ss. 165-166.

ATICI, Ahmet. “Hayatımız ve Standartlar”, **Standart, Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 574, Mart 2010, ss. 56-57.

AKSAKAL, Ayşe Tarcan. “Anadolu’ya Otel Yağacak” 01.03.2008, <http://www.capital.com.tr/anadoluya-otel-yagacak-haberler/20048.aspx> (Erişim 08.03.2008).

AYDIN, Levent. **Mülakat**, GHI Club Hotel, Marmaris, 06.10.2009.

AYDOĞDU, Aydoğan. “Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Doyumu İlişkisi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilimdalı, , İzmir, 2005.

BAŞ, Türker. “**Anket**”, Seçkin Yayınları, Ankara, 2001.

BAYBURTLU, Seda. Mülakat, “Calista Luxury Resort, Belek Antalya, 28.08.2009.

BAYKAL, Tanju. “Timur Bayındır: Gıda Güvenliği Denetiminin, Son Noktadan Önce, İlk Noktalara İnilererek Denetlenmesi Lazım”, <http://www.abvizyonu.com/turob/turob-baskani-bayindirgida-guvenligi-denetimi-son-noktadan-once-ilk-noktalara-inilerek-denetlenmelidir.html> (Erişim 08.12.2009).

BERKÜN, İ. Taner. “**Standardizasyon ve Türkiye’deki Uygulamaları**”, Saim Toraman Matbaası, Ankara, 1975.

BOCHDANOWICZ, Paulina, Branco Simanic, ve Ivo Martinac, “Enviromental Education at Scandic Hotels: Approach and Results”, Regional Central and Eastern European Conference on Sustainable Building (SB04), October 27-29, 2004, Warszawa, Poland.

BOLAT, Tamer. HACCP Sistemi ve Bir Fast Food İşletmesi Uygulaması, “**Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**”, Cilt 13, Sayı 1, Bahar 2002, ss. 63-93.

BRETHERTON, Bob and Gerrie Adler. “An Integrative Approach to Enhancing Customer Value and Corporate Performance in the International Hotel Industry”, **Hospitality Management**, Volume 18, 1999, ss. 261-272.

British Standards Institution, “Standards&Conferences:What is a Standard”, <http://www.bsigroup.com/en/Standards-and-Publications/About-standards/What-is-a-standard/> (Erişim 17.06.2010).

BSI Türkiye. “OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği” <http://www.bsi-turkey.com/tr/Tetkik-ve-Belgelendirme-Hizmetleri/Yonetim-sistemleri/Standartlar-ve-urunlerimiz/OHSAS-18001/> (Erişim 24.10.2010).

BURGESS, Cathy ve Diğerleri, “International Hotel Groups:What Makes Them Successful?”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Volume 7, No 2/3, 1997, ss. 74-80.

BÜYÜKHELVACIGİL, Tahir. “Gıda Sektöründe Kalite”, **Standart Ekonomik ve Teknik Dergi**, Yıl 48, Sayı 561, Şubat 2009, ss. 4-5.

BÜYÜKÖZTÜRK, Şener ve diğerleri, “**Bilimsel Araştırma Yöntemleri**” 6. Baskı, Pegem Akademi, Ankara, 2010.

BÜYÜKSAĞIŞ, Sedat ve Rıfat Bozkurt. “Doğaltaş Endüstrisinde Standardizasyon ve Kalite Kontrolünün Önemi ve Genel Uygulama Alanları”, Türkiye III. Mermer Sempozyumu Bildiriler Kitabı, Aydın, 3-5 Mayıs 2001.

CENDEL, Tankut. “İş Sağlığı ve İş Sağlığı Mevzuatı”, **Mess Yayınları**, İstanbul, 2000.

CERANOĞLU, Ahmet Nuri. “Hidrolik Pnömatik Sektöründe Üretimin, İthalatın ve İhracatın Sorgulanması, Denetimi ve Standardizasyonu”, II. Ulusal Hidrolik Pnömatik Kongresi Ve Sergisi Bildiri Kitabı, Makine Mühendisleri Odası yayınları, Yayın No: E/2001/278-2, İzmir 2001.

CHAN, W. Wilco. “Partial Analysis of the Environmental Costs Generated by Hotels in Hong Kong” **Hospitality Management**, Volume 24, 2005, ss. 517–531.

CLARK, M. Ve diğerleri. “**Researching and Writing Dissertations in Hospitality and Tourism**” International Thomson Business Press, London, 1998.

JOHNSON, Colin. “Locational Strategies of International Hotel Corporations in Eastern Central Europe”, (Unpublished Doctoral Thesis), Fribourg , The Faculty of Economic and Social Sciences,” Fribourg, Switzerland, 2002.

CONNEL, John. “International Franchise Relationship: UK Franchisee Perspectives, International Hotel Industry, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Volume 9, Issues 5/6, 1997, ss. 215-220.

CURNAL, Ekrem. **Mülakat**, Sunpark Hotels, Alanya, 05.06.2009.

ÇALIŞKAN, Uğur. “Turist Sağlığı Güvenliğinin Analizi: Türkiye Termal Tesisleri Analizi”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı”, İzmir, 2009.

CENDEL, Tankut. “İş Sağlığı ve İş Sağlığı Mevzuatı”, **Mess Yayınları**, İstanbul, 2000.

CLARK, Mano ve diğerleri, “**Researching and Writing Dissertations in Hospitality and Tourism**” International Thomson Business Press, London, 1998.

ÇOKLUK, Ömay, Güçlü Şekercioğlu ve Şener Büyüköztürk. “**Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları**”, Pagem Akademi, Ankara, 2010.

DEMİR, Cengiz, ve Aydın Çevirgen. “**Turizm ve Çevre Yönetimi: Sürdürülebilir Gelişme Yaklaşımı**”, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2006.

Deutsche Institute Fuer Normung. **DIN EN ISO 18513:2003, Tourismus-Dienstleistungen Hotels und andere Arten touristischer Unterkünfte Terminologie** Tourism Services, Hotels and the Other Types of Accomoditions Terminology-, Berlin, Dezember 2003.

Devlet Planlama Teşkilatı. “Birinci 5 Yıllık Kalkınma Planı:Turizm”
<http://ekutup.dpt.gov.tr/plan/plan1.pdf> (Erişim, 27.09.2010)

Devlet Planlama Teşkilatı, Bölgesel Gelişme, İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflandırması, <http://www.dpt.gov.tr/bgyu/biid/İBBS.html>, (Erişim 26.03.2011).

Devlet Planlama Teşkilatı. “Sekizinci 5 yıllık Kalkınma Planı, Küreselleşme Özel İhtisas Raporu”, <http://ekutup.dpt.gov.tr/dunya/oik560.pdf> , (Erişim 27.09.2010)

DİNLER, Zeynel. “**Bilimsel Araştırma ve e-Kaynaklar**”, 6. Basım, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, 2009.

DONAT, Nevin. “**Barcelo’dan Türkiye’ye 40 Milyon Avro Yatırım**”, 08.02.2011,
<http://ekonomi.milliyet.com.tr/barcelo-dan-turkiye-ye-40-milyon-euro-yatirim/ekonomi/ekonomidetay/09.02.2011/1349992/default.htm> (Erişim, 02.08.2011).

DOĞAN, Hasan Zafer., “Davranışsal Araştırma”, Uğur Ofset, İzmir 1987, aktaranlar, Yüksel, Atilla ve Füsun Yüksel. “**Turizmde Araştırma Yöntemleri**”, Turhan Kitabevi, Ankara, 2004.

Hasan Zafer Doğan, “**Turizmin Sosyo-Kültürel Temelleri**”, Detay Yayıncılık, Antalya, 2004.

DURANOĞLU, Safiye, İbrahim Yıldırım ve İclal Koyuncu. “Antalya’daki Çeşitli Turistik İşletmelerinin Mutfaklarının Hijyen Yönünden Değerlendirilmesi, **Türkiye 10. Gıda Kongresi Bildiriler Kitabı**, Erzurum, 21-23 Mayıs 2008, ss. 1075-1078.

DURGUN, Ersin. “Mülakat”, Best Western The President Hotel, İstanbul, 24.01.2010.

DURMUŞ, Abdullah. “**E-posta Yazışması**, AKTOB, Antalya, 26.11.2008.

EMEKSİZ, Murat. “Küçük Otel İşletmeleri ve Çevre Yönetimi”, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 10, Sayı 18, Aralık 2007, ss.141-156

ERDOĞAN, İrfan. “**Yönetimsel Araştırmalarda Süregelen Sorunlar: TRT Araştırmaları Örneği**”, <http://www.irfanerdogan.com/makaleler1/trt2006.pdf>, s. 11, (Erişim 20.04.2010).

ERDOĞAN, Nazmiye ve , Emin Barış. “Environmental Protection Programs and Conservation Practices of Hotels in Ankara, **Tourism Management**, Volume 28, Issue 2, 2007, ss. 604-614.

ERDOĞAN, Nazmiye. “Sürdürülebilirlik Açısından Türkiye’de Eko turizm Gerçeği”, **Ekolojik Magazin Dergisi**, Sayı 6, Nisan-Haziran 2005, ss. 46-41.

ERTÜRK, Hasan, “**Çevre Bilimine Giriş**”, Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa, 1994.

European Committee for Standardization. “About Us”
<http://www.cen.eu/cen/AboutUs/Pages/default.aspx>, (Erişim 18.09.2010).

FAERGEMAND, Jacob. “Special Report: The ISO 22000 Series Global Standards For Safe Food Supply Chains” **ISO Management Systems**, May-June, 2008, ss. 4-7, http://www.iso.org/iso/iso22000_ims_08-3.pdf, (Erişim 09.08.2010).

Forbes Travel Guide. “**How Forbes Travel Guide Rates Properties**” <http://www.forbestravelguide.com/mobil-travel-guide-rating.htm>, (Erişim 29.10.2010).

FRIEDMAN, J. L., D. O. Sears ve M. Carlsmith, çev. Ali Dönmez, “**Sosyal Psikoloji**”, 2. Baskı, İmge Kitabevi Yayın No: 76, 1993.

FROST, Roger. “ISO 2000 Is the First in Family of Food Safety Management System Standard”, **ISO Management Systems**, November-December 2005, ss. 16-19, http://www.iso.org/iso/iso-22000_food_safety.pdf, (Erişim, 09.08.2010).

GEE, Chuck Y. “**International Hotel Management**”, Educational Institute of AH&MA, Michigan, 1994.

GÜÇLÜ, Murat. “OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ABD, Sakarya, 2007.

GÜLER, Çağatay, Ö. Faruk Tekbaş ve Songül A. Vaizoğlu, “Turizm ve Çevre Sağlığı”, **Standard, Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 480, Aralık 2001, ss. 22-26.

GÜNAYDIN, Yusuf. **Mülakat** Aegean Dream Resort Hotel, Bodrum, 22.12.2008.

GÜVERCİNCİ, Murat. “İş Sağlığı Ve Güvenliği Konusunda Yeni Dönem”, **İşveren Dergisi**, Haziran 2005, ss. 12-16.

HABER TURİZM, “Gündem: En Genç Yatak Kapasitesi Türkiye’de”, 09.03.2010, <http://www.haberturizm.com/News/Gundem/09032010/En-genc-yatak-kapasitesi-Turkiyede.php> (Erişim, 01.10.2010).

HAIR. J. F. ve diğ erleri. “**Multivariate Data Analysis**”, Prentice Hall, New Jersey, 2005.

IFFOUR, Karine. “NORMAPME, European Union, “Phare Business Support Programme III of the European Union for Bulgaria, Croatia, Romania, Turkey”, **UAPME-SME FIT II, Training Tool**, Standardization and Certification http://www.smefit.eu/IMG/pdf/Standardisation_and_Certification.pdf, (Erişim, 18.09.2010)

IH&RA, The Joint WTO and IH&RA Study On Hotel Classification ss. 2-3, 68-69..

ISO. “Information Centre: Standards and Regulations” http://www.standardsinfo.net/info/standards_regulations.html, (Erişim 16.03.2009).

ISO. “**ISO 9001:2008 Quality Management Systems**”.

ISO. “Consumer Questions: Are Standards Needed For Service Industry” **ISO Bulletin**, Volume 26, No. 4, April-1995.

ISO. “**The Benefits of ISO 9001**” <http://the9000store.com/benefits-of-iso-9001.aspx> (Erişim 15.11.2010).

ISO. “**ISO 8402:1994, Quality Management and Quality Assurance – Vocabulary**”.

ISO. Report of the PASC Survey On The Need For International Standards On Hospitality And Exhibition Management Standards, Vg/Final Report To Council Item 6.4_A3, s.1. www.iso.org (Erişim, 09.04.2009).

KELEŞ, İhsan. “Turizm İmar Planlarının Uygulanması ve Ortaya Çıkan Sorunlar”, **Kamu Mevzuatı Yönetim, Hukuk ve Maliye Dergisi**, Mayıs 2009, ss. 58-68.

İNCEKARA, Ahmet. “Küreselleşme ve Türkiye’deki KOBİ’lere Etkileri” , İstanbul Ticaret Odası, **Panel**, İstanbul, 2001.

İngiliz Standartlar Enstitüsü-Türkiye., “**Standart Nedir?**”, <http://www.bsi-turkey.com/Standartlar-ve-Yayinlar/Standartlar-Hakknda/Standart-nedir/>, (Erişim 13.03.2009).

KAĞNICIOĞLU, Hakan. “Kalite Yönetiminin Temel Prensipleri”, **Standart, Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 482, Şubat 2002, ss. 10-15.

Kalite Kontrol Derneği. “**ISO 9001 Standardı**” <http://www.kalitekontrol.org/iso-9000-nedir->, (Erişim 21.10.2010).

Kalite Kontrol Derneği. “**ISO 9001:2000 Standardı Değişiklikleri**” <http://www.kalitekontrol.org/forum/iso-90012000-ile-iso-90012008-arasindaki-farklardegisen-maddeleri-t2481.0.html;msg7280#msg7280>, (Erişim 21.10.2010).

KARASAR, Niyazi. “**Bilimsel Araştırma Yöntemi**”, 20. Basım, Nobel Yayın Dağıtım, 2009.

KAZANÇ, Murat. “Neden İşsağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, Neden TSE, **Standart Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 527, Kasım 2005, ss. 36-37.

KESTER, John K.C. 2010 International Tourism Results and Prospects for 2011, [UNWTO News Conference HQ, 17 January 2011, Madrid- Spain, http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_HQ_Fitur11_JK_2pp.pdf](http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_HQ_Fitur11_JK_2pp.pdf) (Erişim, 02.02.2011).

KIRÇIL, Olgun. “Z Tipi Organizasyonların Özellikleri ve Çevre Şartlarıyla İlişkileri”, **MPM Yayınları**, Yayın No:315, Ankara, 1985.

KİNDAN, Almila. “Uluslararası Mavi Bayrak Ödülü”, **Standard, Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 522, Haziran 2005, ss. 60-63.

KOBİFİNANS, “Yeşil Yıldız Belgesi İçin Aranılan Şartlar Nelerdir”,
<https://www.kobifinance.net/tr/seykor/011602/22095> (Erişim 09.10.2010).

KOÇ, Murat. “Bir Girişimcilik Modeli Olarak Franchising,” DEÜ, SBE, İşletme
Bilim Dalı, Pazarlama Programı, **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İzmir, 2006.

KOÇAK, Nilüfer. “**Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi I**”, Kanyılmaz Matbaası,
İzmir, 1999.

KOÇAK, Servet. Uluslararası Rekabet ve Yeni Arayışlar, Küreselleşme ve
Türkiye’deki Kobilere Etkileri, **İstanbul Ticaret Odası**, 2002.

KOYUNOĞLU S. “Turist Sağlığı, Turist Sigortası ve Tüketicinin Korunması”,
Detay Yayıncılık, Ankara, 2003’ten aktaran; Uğur Çalışkan, “Turist Sağlığı
Güvenliğinin Analizi: Türkiye Termal Tesisleri Analizi”, (Yayınlanmamış Doktora
Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana
Bilim Dalı, İzmir, 2009.

KOZAK Metin, Meryem Akoğlan Kozak ve Nazmi Kozak, “**Genel Turizm: İlkeler-
Kavramlar**” 5. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.

KOZAK Nazmi. “Otel Sınıflandırma Sistemi Artık Yeterli Gelmiyor” 08.06.2009,
<http://www.turizmgazetesi.com/articles/article.aspx?id=48520> (Erişim 29.10.2010).

Kültür ve Turizm Bakanlığı. “Konaklama Tesisleri İstatistiği”
[http://www.kultur.gov.tr/TR/Genel/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF2B81939
FD5B60AFAEF224863CBA28A8C](http://www.kultur.gov.tr/TR/Genel/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF2B81939FD5B60AFAEF224863CBA28A8C) (Erişim 06.05.2010).

Kültür ve Turizm Bakanlığı, “Plajlar için Mavi Bayrak Kriterleri”,
[http://www.kultur.gov.tr/TR/belge/1-86594/plajlar-icin--mavi-bayrak-kriterleri-
yeni.html](http://www.kultur.gov.tr/TR/belge/1-86594/plajlar-icin--mavi-bayrak-kriterleri-yeni.html) (Erişim, 01.04.2011).

Kültür ve Turizm Bakanlığı. “Türkiye'ye Gelen Yabancı Ziyaretçilerin Yıllara ve Aylara Göre Dağılımı” <http://www.kultur.gov.tr/TR/belge/1-63767/sinir-giris-cikis-istatistikleri.html> (Erişim, 02.02.2011).

Kültür ve Turizm Bakanlığı. “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” .

KURGUN, Osman Avşar. “TS-EN-ISO 9000 Kalite Güvence Standartlarının Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Uygulanması”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, İzmir, 1999.

KURT, Kadir. “Mülakat”, DEF Hotel, Ankara, 02.03.2010.

KÜÇÜK, Orhan. “**Standardizasyon ve Kalite**”, Seçkin Kitabevi, Ankara, 2004.

LATİN Gerald W., “**The Lodging and Food Service Industry**” Third Edition, AH&MA, Michigan, 1993.

LEVENT, Nihat. “Mülakat”, XXX Hotel, Çeşme, 25.11.2008.

MALATYALI, Kenan, “**Kalite Standartları**”, Dördüncü Kobi Zirvesi: Kobilerde Sürdürülebilir Rekabet Gücü ve İnovasyon, Lütfü Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı, İstanbul, 13-14 Aralık 2006.

MARQUARDT Donald W. “**The ISO 9000 Family of International Standards**” Ed. Joseph M. Juran. and Godfrey A. Blanton, McGraw Hill, New York, 2001.

MENSAH, Ishmael. “Environmental Management Practices Among Hotels in the Greater Accra Region”, **International Journal of Hospitality Management**, Volume 25, Issue 3, September 2006, ss. 414-431.

MİYAGİSHİMA, Kazuaki. “International Standards For Food Safety: A Collaborative Approach”, **ISO Main Focus**, December 2008, ss. 11-12.

Mövenpick Hotels&Resorts. “Media Lounge: Our Current News at a Glance”, http://www.moevenpick-hotels.com/en/pub/service/media_lounge/news.cfm?subpageobject_ID=24707 (Erişim 07.02.2011).

MUTLU, Ayşegül. “Küresel Kamusal Mallar Bağlamında Sağlık Hizmetleri ve Çevre Kirlenmesi: Üretim, Finansman ve Yönetim Sorunları”, 21. Türkiye Maliye Sempozyumu: Kamu Maliyesinde Güncel Gelişmeler, Lara/Antalya, 10-14 Mayıs 2006.

NARANGAJAVANA, Yeamdao, “The Relationship of The Hotel Rating System And Service Quality A Case Study Of The Thailand Hotels Standard”, (Unpublished Doctoral Thesis), Faculty of the Graduate College of the Oklahoma State University, Oklahoma, 2007.

NIELD Kevin ve Metin Kozak. “Quality Certification in the Hospitality Industry: Analysing the Benefits of ISO 9000”, **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, April 1999, ss. 40-45.

NUNNALLY, J. C. **Psychometric Theory**, McGraw Hill, New York, 1967, s.248.

OFLUOĞLU, Gökhan ve Gökmen Sarıkaya. “OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi”, **Kamu-İş Dergisi**, Cilt 8, Sayı 3, 2005, ss. 21-33.

ORAL, Saime. “**Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri**”, 5. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005.

ÖNCÜ, Güney. “3, 4, 5 Yıldızlı Otellerde Çevre Yönetimi Anlayışı: Fethiye Örneği” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Muğla, 2004.

ÖYMEN, Onur. “**Geleceği Yakalamak**”, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2006.

ÖZDEMİR, Namık Kemal. “**İş Sağlığı ve İş Güvenliği**”, İstanbul Barosu Yayınları, İstanbul, 2004.

ÖZDİNÇ, İsmail Yalım. “Kültür ve Turizm Bakanlığının Otellerin Sınıflandırılmasında Kullandığı Ölçütler Üzerine Bir Değerlendirme” **Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi** Cilt 5, sayı 3, 2008, ss. 18-27.

ÖZGEN, Işıl. “Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi ve İberotel Sarıyerme Park Örneği”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, İzmir, 2005.

ÖZKAN, Mehmet. “Mal ve Hizmetlerin Üretimi, İthalatı ve İhracatında Standardizasyonun ve Denetimin Önemi ve Ülke Politikaları” ” II. Ulusal Hidrolik Pnömatik Kongresi ve Sergisi, Türkiye Makine Mühendisleri Odası Yayını Yayın No E/2001/278-2, 2001, ss. 121-124.

ÖZKILIÇ, Özlem. “İş Sağlığı Ve Güvenliği, Yönetim Sistemleri ve Risk Değerlendirme Metodolojileri”, **TİSK Yayınları**, No 246, Mart 2005.

PARASIZ, M. İlker. “**İktisadın ABC’si**” 10. Baskı, Ezgi Kitapevi, Bursa, 2007.

PRAKASH K. Chathoth ve Michael Olsen. “Strategic Alliances: a Hospitality Industry Perspective”, **Hospitality Management**, Volume 22, Issue 4, 2003, ss. 419-434.

Resmi Gazete. “İşsağlığı ve Güvenliği Risk Grupları”, Sayı: 25432, Tarih: 13 Nisan 2004.

Resmi Gazete. “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik”, Sayı: 25849, Tarih:18.06.2005.

Resmi Gazete, “Turizm İşletmesi Belgeli Konaklama Tesislerine Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi Verilmesine Dair Tebliğ” Sayı: 27005, Tarih: 22.09.2008.

Resort Dergisi. “Zincir ve Grup Oteller Eki”, Eylül 2010.

RUSSELL, H. Bernard, “**Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches**” Sage Publications Thousand Oaks, London, 2000.

SANER, Samim. “Gıda Güvenliği ve Hijyeni”, **Önce Kalite Dergisi**, Cilt 4, Sayı 13, 1996, ss. 23-32.

SAVAŞ, Halil. “Avrupa Birliği Standardizasyon Kurumları ve CE İşareti”, Çukurova Üniversitesi **İ.İ.B.F Dergisi**, Cilt 4, Sayı 2 , 2003, ss. 121-140.

SEAVER, Matt.”**Implimenting ISO 9001:2000**”, Gower Publishing Ltd., Oxon, 2001.

SEFRIN, Oliver. “Yeşil Tatil”, 10.09.2009, <http://www.magazin-deutschland.de/tr/cevre/cevre-ve-iklim/yazilar/article/gruener-reisen.html> (Erişim, 26.02.2011).

SEKARAN, Uma. “**Research Methods for Business: A Skill Building Approach**”, John Wiley and Sons, Third Ed. New York, 2000.

SEYMEN, Oya Aytemiz. “OHSAS 18001 Mesleki Sağlık ve Güvenlik Yönetimi Standardı ve Konaklama İşletmelerinde Uygulanabilirliği Üzerine Bir İnceleme” **Standard, Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 481, Ocak 2002, ss. 39-47.

SEYYAR, Ali. “**Sosyal Siyaset Terimleri**” Beta Basım yayın, İstanbul, 2002.

SIGUAWAND, Judy A. ve Cathy A Enz. “Best Practices in Hotel Operations”, **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, Volume 40, Number 6, 1999, ss. 72-77.

SOLIMAN, Fawzy. “Application Of Knowledge Management For Hazard Analysis In The Australian Dairy Industry” **Journal of Knowledge Management**, Issue 4, Number 4, 2000, ss. 287-294.

SORIANO, Domingo Ribeiro., “Total Quality Management: Applying the European Model to Spain’s Urban Hotels, **Cornel Hotel&Restaurant Administration Quarterly**, Issue 40, Number 1, ss. 54-59.

Standardizasyon Nedir? Standart Ekonomik ve Teknik Dergi, Sayı 418, Şubat 1997, ss. 12-13.

ŞAHİN, Hidayet. “**Tüm Dokümantasyonları ile Entegre Yönetim Sistem Uygulamaları**” , Polimer Matbaacılık, Ankara, 2004.

ŞENER, Burhan. “**Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**”, 3. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.

ŞENTÜRK, Tuncel. “Mülakat”, Sheraton Hotel&Convention Center-Çeşme, 24.11.2008.

ŞİMŞEK, Muhittin. “**Toplam Kalite Yönetimi**”, 3. Baskı, Alfa Basım Yayım, İstanbul 2001.

Milli Eğitim Bakanlığı. “Gıda Teknolojisi Gıda Hijyeni” Mesleki Eğitim ve Öğretimin Güçlendirilmesi Projesi, Ankara, 2006.

Paradoks Organizasyon. “Küresel Dünyada Turizm İşletmeciliğinde Turizm Pazarlaması”, Yıl 2, sayı 1, http://www.paradoks.org/makale/yil2_sayil/turizm.pdf (Erişim 01.04.2009).

TEBERLER, Metin, Sultan Baysan ve Candan Yıldırım, “Türk Seyahat Acentelerinin Turizmin Çevresel Etkilerine Karşı Tavrı”, II. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi, Balıkesir, 20-22 Nisan 2006.

TEMİZ, Mustafa. “Turizm Sektöründe Kalite”, Standart, Ekonomik ve Teknik Dergi, Haziran 2005, ss. 31-38.

TERENCE, Robert and Sanders Beaumont. “International Organization for Standardization”, Switzerland, 1972den aktaran; Orhan Küçük, **Standardizasyon ve Kalite**, Seçkin Kitabevi, Ankara, 2004.

The International Eco Society. “International Accreditation System and Consolidation of National Systems for Sustainable Tourism Certification to Facilitate SME’ Competitiveness and Market Access” **A Publication of The International Ecotourism Society**, February 7, 2005.

The Michelin Guide. “What Distinguishes the Michelin Guide From Other Restaurant And Hotel Guides” <http://www.michelinguide.com/us/guide.html> (Erişim 21.03.2009).

TripAdvisor. “ Bir Yorum Yaz” http://www.tripadvisor.com.tr/UserReview-ehttp%3A_2F_2F_www_2E_tripadvisor_2E_com_2E_tr_2F_DirtyHotels (Erişim 09.09.2009)

TSE. “TS EN ISO 9004:2000 Kalite Yönetim Sistemleri-Şartlar”, Ankara, 2001.

TSE. “TS EN ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemleri - Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar”, Ankara, Nisan 2006.

TSE, “TSE ve Yönetim Sistemleri”, Standard Ekonomik ve Teknik Dergi, sayı 527, Kasım 2005, ss. 23-25.

TSE. “OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi”, **Standart Ekonomik ve Teknik Dergi**, Sayı 527, Kasım 2005, ss.36-37.

TSE. “TS 13001 Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları (HACCP) Yönetim Sistemi” <http://www.tse.org.tr/Turkish/KaliteYonetimi/13001bilgi.asp> (Erişim 13.01.2011).

TSE, “TS EN ISO 14001:2004 Çevre Yönetim Sistemleri – Şartlar Ve Kullanım Kılavuzu”, Ankara, Nisan 2005.

TSE. “Ulusal Standardizasyon: Standardizasyonun Mahiyeti ve Önemi” <http://www.tse.org.tr/Turkish/Standard/Genel.asp>, (Erişim 24.03.2009)

TSE. “Türkiye’nin İlk Standardı: Kanunname-i İhtisab-ı Bursa”, <http://www.tse.org.tr/Turkish/Standard/IlkStd.asp>, (Erişim 17.09.2010).

TSE. “TSE’nin Kuruluşu” <http://www.tse.org.tr/Turkish/tse/kurulus.asp> (Erişim 16.03.2009).

TSE. “TS EN ISO 18513:2003 Turizm Hizmetleri- Oteller ve Diğer Konaklama Çeşitleri Terminoloji- Standardı”, Ankara, Nisan 2004.

TSE. “Standart Çalışmaları: Standardizasyon Uygulamaları” <http://www.tse.org.tr/Turkish/Standard/Genel2.asp> (Erişim 24.03.2009).

TUI. “Umwelt Champions-Çevre Şampiyonları” <http://www.tui.com/suchen-buchen/microsites/umweltchampions/> (Erişim 07.02.2011).

TUI. “Umweltqualität ist Urlaubsqualität-Çevre Kalitesi Tatil Kalitesidir”

<http://www.tui.com/suchen-buchen/microsites/umweltchampions/> (Erişim 07.02.2011).

TUNÇEL, Ebru. “Mülakat”, ABC Resort Hotel, Marmaris, 04.10.2009.
Turizm Bilgi Bankası, “Turizm Sektöründe Mavi Bayrak Uygulamasının Önemi ve Uygulama Kriterleri” http://www.eurocons.com.tr/turizm-bilgi_bankasi-Turizm%C2%A0Sekt%C3%B6r%C3%BCnde%C2%A0Mavi%C2%A0Bayrak%C2%A0Uygulamas%C4%B1n%C4%B1n%C2%A0%C3%96nemi%C2%A0ve%C2%A0Uygulama%C2%A0Kriterleri.html (Erişim 10.10.2010).

Turizm Gazetesi. “Accor, Türkiye'nin de Bulunduğu Bölgede Büyüyecek”, 26.10.2006, <http://www.turizm gazetes i .com/news/news.aspx?id=32079> (Erişim 08.08.2008).

Turizm Gazetesi, “Beş Yılda 221 Otel El Değiştirdi”, 15.10.2010, <http://www.turizm gazetes i .com/news/news.aspx?id=57108> (Erişim, 15.10.2010).

Turizm Gazetesi. “TUI Yeşil Katalog Uygulamasına Türkiye’den Başladı”, <http://www.turizm gazetes i .com/news/news.aspx?id=43226> (Erişim 07.07.2008).

Turizm Gazetesi. “Turizm Stratejisi’nin Sadece Adı Var, 172 Maddelik Eylem Planı’nın 67’si Yapılmadı”, 27.10.2010, <http://www.turizm gazetes i .com/news/news.aspx?id=57367> (Erişim 31.10.2010).

Turizm Haberleri. “Sürdürülebilir Turizm Antalya’da Masaya Yatırıldı”, <http://www.turizm haberleri .com/Haberayrinti.asp?ID=17422> (Erişim, 02.02.2011).

Türk Dil Kurumu. “Büyük Türkçe Sözlük” 10. Baskı, Ankara 2005.

TÜRÇEV, Genel Bilgiler ve Tarihçe: Türkiye Çevre Eğitim Vakfı, <http://www.turcev.org.tr/content.php?conID=37> (Erişim 11.10.2010).

Türkiye İstatistik Enstitüsü Kurumu, “Konaklama İstatistikleri” www.tuik.gov.tr,
(Erişim 21.03.2009).

Türkiye İstatistik Enstitüsü Kurumu, Sınıflama Sunucusu, İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflandırması,
<http://tuikapp.tuik.gov.tr/DIESS/SiniflamaSurumDetayAction.do?surumId=164> ,
(Erişim 18.10.2010).

TÜROFED. “Turizm Raporu Ocak 2011”,
http://www.turofed.org.tr/webfolders/istatistik/Turizm_Raporu-3.pdf (Erişim,
02.02.2011).

TÜROFED, “Yaşanabilir Çevre: Beyaz Yıldız Projesi”, Türofed Dergisi, Ekim 2008,
ss. 46-66.

Türkiye İstatistik Enstitüsü Kurumu. “Turizm İstatistikleri”, www.tuik.gov.tr,
(Erişim 21.03.2009).

TÜRSAB, “1618 No’lu TÜRSAB Kanunu”
http://www.tursab.org.tr/tr/mevzuat/yasalar/seyahat-acentalari-ve-seyahat-acentalari-birligi-kanunu_52.html (Erişim, 10.11.2009).

Türk Standartları Enstitüsü Kurumu ile yazışma, 28.11.2010.

TÜRKSOY, Adnan ve Nejat Altıniğne. “Konaklama İşletmelerinde Gıda Güvenliği ve Çeşme İlçesinde Yer Alan Turizm Belgeli Konaklama Tesislerinde Gıda Güvenliği Uygulamalarının Değerlendirilmesi” **Ege Akademik Bakış**, Cilt 8, sayı 2, 2008, ss. 605-629.

TÜTÜNCÜ, Özkan. “**Ağırlama Hizmetlerinde Kalite Sistemleri**”, Detay Yayıncılık, Ankara, 2010.

TYD, “Türkiye'ye Gelen Yabancı Ziyaretçilerin Başlıca Ükelere Göre Sıralaması (Ocak-Aralık 2009), <http://ttd.org.tr/tr/page.aspx?id=1352> (Erişim, 29.09.2010).

Ulusal Sistem Belgelendirme Hizmetleri. “ISO 9001:2000 Revizyonu”
http://www.usbtr.com/dosyalar/ebulten/yeni_revizyon_sunumu.pdf (Erişim
21.10.2010).

UNEP. “The Definition of the Sustainable Tourism”
<http://www.unep.fr/scp/tourism/sustain/> (Erişim 02.02.2011).

UNWTO, **News**, Issue 2, 2010

UNWTO, “World Tourism Barometer, Volume 8, Issue 2, January 2010, ss.1-64,
http://www.unwto.org/facts/eng/pdf/barometer/UNWTO_Barom10_2_en.pdf
(Erişim 02.02.2010).

USTA, Öcal. “**Genel Turizm**”, Anadolu Matbaacılık, İzmir, 2001.

USTA, Ramazan. “Otel İşletmeciliğinde Çevre Yönetim Sistemleri”, Yayınlanmamış
Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, SBE, İşletme ABD, Yönetim ve
Organizasyon Bilim Dalı, , Konya, 2007.

ÜNER, Mithat ve Osman Karatepe, “Hizmet Pazarlaması Sorunlarına Franchise
Çözümleri”, **Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt 14, Sayı 2, 1996, ss. 185-
208.

ÜNSEVER, İlker. “Turizm ve Sigorta”, Türsab Dergisi, Sayı 136, Mayıs 1995, ss.
41-49.

VAYNİ, Fatoş. “Rakı Dondurması için Amerika’dan Kalktı Geldi”, 08.01.2007,
http://www.turizmdebusabah.com/haber_detay~haberNo~31151~rsayi~2.htm,
(Erişim 23.01.2009).

WOOD, Roy C. and Bob Brotherton, ”**The Sage Handbook of Hospitality**”
London, 2008.

WOOD,Robert E. “Caribbean Cruise Tourism Globalization At Sea” **Annals of Tourism Research**, Vol. 27, Issue. 2, 2000, ss. 345-370.

World Certification Services. “ISO 22000 HACCP Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi” http://www.wcs.com.tr/iso22000_kalite_nedir.htm (Erişim 22.10.2010).

World Certification Services. “ISO 22000’in Getirdikleri” http://www.wcs.com.tr/iso22000_kalite_nedir.htm (Erişim 22.10.2010).

World Sertification Services.”Kalite Nedir?” http://www.wcs.com.tr/iso22000_kalite_nedir.htm (Erişim 22.10.2010).

WTO. “News; Service Standards For Open Global Markets”, http://www.wto.org/english/news_e/news98_e/iso.htm (Erişim, 09.04.2009).

XYZ Hotels&Resort, “Operational Standards Manual”, Zürich, 2000.

XYZ Hotels&Resort, Operational Standards Manual-Hotel Policies&Procedures-, Zurich, 2000.

Yerel Emlakçılar Platformu. “AVM Yatırımlarının Yerini Otel Yatırımları Alıyor”, 02.09.2009, <http://www.yerelinden.com/AVM-Yatirimlarinin-Yerini-Otel-Yatirimlari-Aliyor-h414.html> (Erişim, 02.10.2010).

YILDIRIM, Ali ve Hasan Şimşek. “**Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**”, 6. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2008.

YILMAZ, Gülfer Şeniz. “ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı: Gıda Ambalajı Üreten Bir Firma Örneği” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Endüstri İşletmeciliği Programı, İzmir, 2007.

YURDUGÜL, Halil. “Ölçek Geliştirme Çalışmalarında Kapsam Geçerliği için Kapsam Geçerlik Endekslerinin Kullanılması” XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Denizli, 28–30 Eylül 2005.

YÜKSEL, Atilla ve Füsun Yüksel, “**Turizmde Araştırma Yöntemleri**” Turhan Kitabevi, Ankara, 2004.

Zaman Gazetesi. “Akfen-Accor’dan Kayseri’ye İki Otel”, 30.06.2010,
<http://www.zaman.com.tr/haber.do?haberno=1001070&title=akfenaccordan-kayseriye-iki-otel> (Erişim, 01.07.2010)

EKLER

Ek 1: Kapak Mektubu ve Anket Formu

07 Temmuz 2011 Perşembe



Sayın Genel Müdür / Yetkili

İlişik dosyada Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı bünyesinde yürütülmekte olan “**Konaklama işletmelerinde uluslararası standardizasyonun rolü ve Türkiye uygulamalarının analizi**” konulu doktora tez çalışması için bir anket formu bulacaksınız.

Anket çalışmasının amacı Türk Konaklama Endüstrisi temsilcilerinin Konaklama İşletmeciliği alanında yaygın olarak uygulanan uluslararası standartlar karşısındaki farkındalıklarının ve ne ölçüde sahip olduklarının ortaya konmasıdır.

Siz bu konuda (otel işletmenizi temsilen) görüşüne başvurduğumuz çok az sayıdaki bireyden birisiniz. Oteliniz, ülkemiz sınırları içerisinde yer alan Kültür ve Turizm Bakanlığı denetimli oteller arasından tesadüfen seçilmiştir. Araştırma sonuçlarının tüm otelleri temsil edebilmesi için her bir anket formunun eksiksiz bir biçimde doldurularak araştırmacıya iletilmesi büyük bir önem taşımaktadır. Bunun yanı sıra, anket çalışmasında yöneltilen tüm sorulara samimi yanıtlar vermeniz beklenmektedir.

Verilecek olan **tüm yanıtlar tamamen gizli tutulacak ve akademik çalışma amacı dışında kesinlikle kullanılmayacaktır**. Otel adının sorulmaması, bu konudaki kararlılığın bir göstergesi olarak yorumlanabilir.

Bu anketi **yanıtlamakla;**

- Bilimsel bir çalışmaya katkı sağlamış,
- **Tesisinizin uluslararası otel işletmeciliğinde yaygın olarak uygulanan standartlara ne ölçüde uyduğunu karşılaştırmış,**
- Avrupa birliği uyum yasaları çerçevesinde söz konusu standartlardan bazılarının zorunlu olarak uygulanması istendiğinde, rekabet avantajı kazanmış,
- **Özelde işletmenizi, genelde ise bölgeniz ve ülkemiz otelcilik sektörünü güçlendirmiş olacaksınız.**

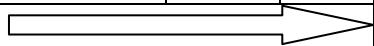
Anketi yanıtlama süresi yaklaşık 10-15 dakika olarak tahmin edilmektedir. Çalışma ile ilintili aklınıza gelebilecek ya da yanıtlarken yöneltilmesi kaçınılmaz olabilecek her türlü soruyu yanıtlamaktan büyük bir mutluluk duyacağımı bilmenizi isterim.

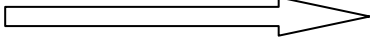
Katılımınız, Sabrınız ve samimi yanıtlarınız için şimdiden sonsuz teşekkürlerimi sunar, iyi bir turizm sezonu dilerim.

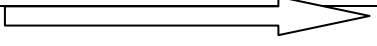
Saygılarımla
Doktora Öğrencisi
Aydoğan Aydogdu
0 541 724 40 20
aydoganaydogdu@gmail.com

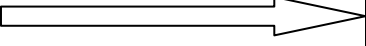
Önemli Not: PDF formatı biçimindeki anket formu dilerirse online yanıtlanıp “submit by email” seçeneği ile döndürülebilir. Bu işlem için öncelikle “Outlook” programının kurulu olması büyük önem taşımaktadır. **Bu işlem sırasında pdf dosya XML dosyaya dönüşecektir.** Bu kaygılanmanızı gerektirecek bir durum değildir. Böylesi bir seçenekte lütfen e-posta gönderme işini sonuna dek sürdürünüz.

Son olarak anket e-posta yolu dışında çıktı alma yöntemi ile de yanıtlanabilir. Bu seçenek tercih edildiğinde lütfen Aydoğan Aydoğdu’ya haber veriniz. Dolu formu nasıl ulaştırabileceğiniz konusunda size yardımcı olmaktan büyük bir mutluluk duyacağımı bilmenizi isterim.

I. Bölüm											
1.1. Anketi yanıtlayan bireyin											
Ünvanı (...Müdür(ü), sahip, ortak vb.):						e-posta:					
Bu işletmedeki çalışma süreniz						Turizmde çalışma süreniz					
Eğitiminiz					Alanı						
Lise	Ön Lisans	Lisans	Lisans Üstü	Diğer	Turizm işletmeciliği	İşletme	İktisat	Diğer			
1.2. Tesisin kategorisi											
5 *	4 *	3*	2 *	1 *	1. sınıf TK	2.Sınıf TK	Diğer				
1.3. Otelinizin konumu											
Sahil Oteli denize sıfır		Sahil Oteli denize 500 m'den yakın		Sahil Oteli denize 500 m'den uzak		Şehir Oteli	Nitelikli Yöre P.kale, K.dokya vb		Orman İçi Oteli	Diğer	
1.4. Otelinizin Açık Olduğu Süreler											
Tüm Yıl			Mevsimlik		Mevsimlik ise Açık olduğu tarih aralığı:						
1.5. Tesisin Diğer Özellikleri											
Tesisin Bulunduğu il			İlçe		Belde						
1.6. Tesisinizi Nasıl Tanımlarsınız											
Bir kişi ya da kurum tarafından sahip olunan		ve işletilen bağımsız ulusal işletme									
		ancak bağımsız başka bir kurum tarafından işletilen ulusal işletme									
		ve Franchise ile işletilen uluslararası işletme									
		ve Yönetim Anlaşması (Management contract) ile işletilen uluslararası işletme									
		ve referans sistemine bağlı işletilen uluslararası işletme (İtf aşağıda belirtiniz)									
		Best Western		World Leading Hotels		Great Hotels of the World		Design Hotels		Diğer	
Bir zincir tarafından sahip olunan ve işletilen uluslararası işletme (zincir adı)											
Diğer; Lütfen Belirtiniz											
II. BÖLÜM											
2.1. ISO 9001:2000 (yeni ISO 9001:2008) Kalite Yönetimi Standardı Sertifikasına sahip misiniz?								Evet		Hayır	
Yanıtınız evet ise sertifikayı aldığınız yıl											
Lütfen aşağıdaki sorular için size uygun olan seçeneği işaretleyiniz,											
Otel işletmenizin tanımlanmış yazılı bir " Kurum Kültürü " var mıdır?								Evet		Hayır	
Net ve ölçülebilir biçimde belirlenmiş bir " misyon " tanımınız var mıdır?								Evet		Hayır	
Net ve ölçülebilir biçimde belirlenmiş bir " vizyon " tanımınız var mıdır?								Evet		Hayır	
Otel İşletmenizi " kurumsal " bir işletme olarak tanımlayabilir misiniz?								Evet		Hayır	
Lütfen diğer sayfaya geçiniz 											

Otel işletmemizde " stratejik (3 yıl yada daha uzun süreli) planlama yapılmakta ve taktik planlarla (yıllık) desteklenmekte midir"?	Evet	Hayır			
(Miyon, Vizyon, Kurum Kültürü tanımlarına uygun geliştirilmiş) Tüm otel bölümlerini kapsayan bir " Yönetim El Kitabı-Management Manual- "iniz var mıdır?	Evet	Hayır			
bazı bölümlerini kapsayan bir "Yönetim El Kitabı-Management Manual-" var mıdır? (*).	Evet	Hayır			
(*) Lütfen yönetim el kitabı olan bölümleri belirtiniz					
KYS ve/ya da kurum kültürü ile ilgili eklemek istedikleriniz					
3.1. Otel İşletmeniz ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Tedarik Zinciri Yönetimi Standardı (GGTZ) Sertifikasına sahip midir?	Evet	Hayır			
Şayet yanıtınız evet ise ISO 22000:2005 GGTZ sertifikasının alındığı yıl					
3.2. Otel İşletmeniz HACCP Sertifikasına sahip midir?	Evet	Hayır			
Şayet yanıtınız evet ise HACCP sertifikasının alındığı yıl					
3.3.Otel işletmemizin " Gıda sağlığı ve hijyen ile ilgili yazılı bir politikası " var mıdır?	Evet	Hayır			
Lütfen (en olumludan tamamen katılıyorum=5, en olumsuz=hiç katılmıyorum=1) size uygun olan yanıtları işaretleyiniz.	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
Tüm yemek pişirme donanım ve ekipmanları gıda güvenliği için uygun bir yapıdadır.	5	4	3	2	1
Her türlü yiyecek ve içecek maddesi (ham, çiğ, pişmiş) için öngörülen tüm depolama yerleri gıda güvenliği ve gıda kodeksi tanımına uygun bir yapıdadır.	5	4	3	2	1
Yiyecek&içecek bölümü çalışanlarımız (mevsimlik ve yarı zamanlı çalışanlar dahil) gıda güvenliği hakkında yeterli bilgiye sahiptir.	5	4	3	2	1
Yiyecek&içecek bölümü çalışanlarımız (mevsimlik ve yarı zamanlı çalışanlar da dahil) gıda güvenliği ilkelerini uygulamaktadırlar.	5	4	3	2	1
Tüm yiyecek-içecek hazırlama, sunum ve tüketim alanlarında kullanılan araç, gereç ve ekipmanlar, kap-kacak ve cam eşyalar, tezgah, makine ve diğer aksamlar uygun zaman ve sürelerde usullerine uygun bir biçimde yıkanır ve dezenfekte edillirler.	5	4	3	2	1
Yukarıda sayılan tüm araç ve gereçlerin ne zaman ve nasıl temizleneceği bir hijyen tablosuna dönüştürülmüş ve ilgililerin göreceği bir biçimde uygun yerlere asılmıştır.	5	4	3	2	1
Tüm F&B çalışanları işe alınmadan sağlık testlerinden geçerler ve iş gördükleri sürece de düzenli (örneğin her 3 ay'da bir portör muayenesi) sağlık taramasından geçirilirler.	5	4	3	2	1
Lütfen diğer sayfaya geçiniz 					

Tüm F&B çalışanlarımızın el, vücut ve giysi temizliği ve hijyeni kesintisiz bir biçimde sağlanır.	5	4	3	2	1
Hazırlanan ve sunulan tüm yiyecekler ve içecekler hazırlanmaları / pişirilmeleri gereken ısı ya da soğuklukta hazırlanıp servis edilirler.	5	4	3	2	1
Tüm sıcak yiyecekler ya bir kapalı vitrin içinde ya da kapaklı benmari'de sunulur.	5	4	3	2	1
Büfe tarzı sunumlarda tüm soğuk yiyecekler soğutma düzenekli tezgahlarda ya da buz üzerinde servis edilir.	5	4	3	2	1
Dönen tüm artık yemekler kapaklı çöp toplama kaplarında toplanır.	5	4	3	2	1
Otel işletmizin tüm alanlarında zararlı kemirgenler ve haşarelerle düzenli ve sürekli bir mücadele yapılır.	5	4	3	2	1
Gıda sağlığı ile ilintili tüm düzenleme ve süreçler yönetime bağlı bir gıda mühendisi/teknikeri tarafından sürekli ve düzenli bir biçimde denetlenir.	5	4	3	2	1
Gıda sağlığı ile ilintili tüm düzenleme ve süreçler bağımsız bir denetleme firması tarafından sürekli ve düzenli bir biçimde denetlenir.	5	4	3	2	1
ISO 22000:2005 GGYS standardı ile ilgili eklemek istedikleriniz?.....					
4. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standardı Sertifikasına (ÇYSS) sahip misiniz?				Evet	Hayır
Yanıtınız evet ise sertifikanın alındığı yıl					
4.1. Otel İşletmeniz aşağıdakilerden hangisine/hangilerine sahiptir? Lütfen uygun seçeneği işaretleyiniz.					
Yazılı Çevre Politikası	Yazılı Çevre programı	Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) raporu	Diğer (ltf belirtiniz)		Hiçbiri
Çevre korumaya ayrılan bütçeniz var mı?				Evet	Hayır
Çevre korumadan sorumlu işgöreniniz var mı?				Evet	Hayır
4.2. Herhangi bir ulusal/uluslararası çevre kuruluşuna üyeliğiniz var mı?				Evet	Hayır
Yanıtınız evet ise aşağıdakilerden hangisi ya da hangileri lütfen belirtiniz, hayır ise soru 4.3'e gidiniz.					
	World Wildlife Fund -WWF-		United Nations Environment Programme-UNEP-		
	U N Environment Programme-UNEP-		The International Eco Tourism Society -TIES-		
	GG 21 (Yerel Gündem 21)		Ecotel		
	Green Tourism Scheme		Nature and Ecotourism Accreditation Programme - NEAP-		
	Bleu Flag -Mavi Bayrak-		International Hotel Environment Initiative -IHEI-		
	Diğer (lft belirtiniz)				
Lütfen diğer sayfaya geçiniz 					

4.3. Lütfen aşağıdaki sorulara size uygun olan yanıtı işaretleyiniz	Çok	Yeterli	Orta	Az	Hiç
Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB) Çam ödülü hakkında ne ölçüde bilginiz var?	5	4	3	2	1
KTB Yeşil Yıldız ödülü hakkında ne ölçüde bilginiz var?	5	4	3	2	1
KTB Beyaz Yıldız ödülü hakkında ne ölçüde bilginiz var?	5	4	3	2	1
Çevre koruma ile ilgili toplantılara ne ölçüde katılıyorsunuz?	5	4	3	2	1
Oteliniz çevresinde ne ölçüde ve çeşitlilikte kirlilik oluşmaktadır?	5	4	3	2	1
Bu çevresel kirliliklere ne ölçüde müdahale ediyorsunuz?	5	4	3	2	1
4.4. Çevre ile ilgili ödüllerinizi var mı?				Evet	Hayır
Yanıtınız evet ise hangisi ya da hangileri lütfen belirtiniz.					
4.5. Otelinizde konukların çevre eğitimine yönelik broşür, afiş vb. malzemeler kullanılıyor mu?				Evet	Hayır
Yanıtınız evet ise ne tür malzemeler lütfen belirtiniz					
4.6. Lütfen aşağıdaki ifadelerden hangisinin otel işletmeniz için ne ölçüde geçerli olduğunu işaretleyiniz.	Çok	Yeterli	Orta	Yetersiz	Hiç
Atık yağlar değerlendiriliyor	5	4	3	2	1
Çevremizde geri kazanım firmaları var	5	4	3	2	1
Geri kazanım firmaları hakkında bilgimiz var	5	4	3	2	1
Geri kazanım firmaları ile işbirliğimiz var	5	4	3	2	1
Çevre dostu temizlik ürünleri satın alınıyor	5	4	3	2	1
Aşağıdaki her bir ifadenin otel işletmeniz için ne ölçüde geçerli olduğunu belirtiniz.	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Hiç katılmıyorum
Odalarda kart ya da anahtar taşıyıcı (energy saver) ile enerji kontrol sistemi kullanılıyor	5	4	3	2	1
Odalardaki tüm ampüller tasarrufludur.	5	4	3	2	1
Oda,balkon kapısı, pencere(ler) açık olduğunda ısıtma / soğutma ünitelerinin çalışması otomatik olarak duruyor	5	4	3	2	1
Genel alan tuvaletlerinde fotoselli aydınlatma aygıtları kullanılıyor	5	4	3	2	1
İşgörenlerimiz temizlik kimyasallarının ne kadar kullanılacağını biliyor	5	4	3	2	1
ISO 14001 ÇYS standardı ile ilgili ekleme istedikleriniz?.....					
Lütfen diğer sayfaya geçiniz 					

5..Otel işletmemizde tanımlanmış yazılı bir "İş Sağlığı ve Güvenliği politikamız" vardır.				Evet	Hayır	
5.1. Lütfen size uygun olan yanıtı (en olumsuzdan tamamen katılıyorum=5, en olumsuza-hiç katılmıyorum=1) işaretleyiniz.	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Karasızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum	
İşgörenlerimiz " işe başlamadan İSG (politikamız) hakkında bilgilendirilir ve eğitilirler".	5	4	3	2	1	
İşgörenlerimiz hizmetleri süresince düzenli aralıklarla bir uzman tarafından İSG hakkında eğitilirler.	5	4	3	2	1	
İSG için risk oluşturan	donanım ve alanlarda kolaylıkla görülebilecek uyarı ve talimatları vardır.	5	4	3	2	1
	donanım ve alanlarda ucu açık, yalıtımsız kablo girişi kontrolsüz trafo, asit tankı vb. bulunmamaktadır.	5	4	3	2	1
	donanım ve ekipmalar , kullanımları ile ilgili eğitim, bilgi ve deneyim sahibi işgörenler dışında hiç kimse tarafından kullanılmaz.	5	4	3	2	1
	kimyasallar ve benzeri maddeler kullanımları ile ilgili eğitim, bilgi ve deneyim sahibi işgörenler dışında hiç kimse tarafından kullanılmaz.	5	4	3	2	1
Otel işletmemizde ilgili bölüm yöneticilerinin ya da temsilcilerinin katılımı ile oluşturulmuş bir İSG kurulu vardır	5	4	3	2	1	
İSG ile ilgili tüm uygulamalar düzenli olarak içeriden bir yönetici tarafından izlenmekte ve değerlendirilmektedir.	5	4	3	2	1	
İSG ile ilgili tüm uygulamalar düzenli olarak dışarıdan bir kurum tarafından izlenmekte ve değerlendirilmektedir.	5	4	3	2	1	
OHSAS 18001 İSGYstandartı ile ilgili eklemek İstedikleriniz?.....						
6. Yukarıda yöneltilen tüm soru ifadelerine olumlu yanıt vermemizin ya da ISO 22000 GGYS, ISO 14001 ÇYS ve OHSAS 18001 İSG Yönetimi Standardı Sertifikaslarına Sahip olmamızın	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Karasızım	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum	
işgören emniyet ve güvenliğini arttıracığına inanıyoruz	5	4	3	2	1	
konuk emniyet ve güvenliğini arttıracığına inanıyoruz	5	4	3	2	1	
işgören bağlılığını arttıracığı ve devir hızını (sirkülasyonunu) düşüreceğine inanıyoruz	5	4	3	2	1	
işgören verimliliğini arttıracığına inanıyoruz	5	4	3	2	1	
kaynaklarımızın daha etkin kullanımını sağlayacağına inanıyoruz	5	4	3	2	1	
konuk memnuniyetini ve arttıracığına inanıyoruz	5	4	3	2	1	
işletmemizin büyümesini ve Pazar tanınırlığının artmasını sağlayacağına inanıyoruz	5	4	3	2	1	
Anket burada bitti. Katılımınız, sabrınız ve samimi yanıtlarınız için sonsuz teşekkürlerimi sunarım.						
Saygılarımla Aydoğan Aydoğdu						

Ek 2: İşletim Standartları Manüeli “Bilgi” örneği

GÜNCELLEME:	16.04.2009	go → index	KOD:	01.01.0000
GEÇERLİLİĞİ:	Tüm Otel Operasyonlarına			
DAĞITIM:	Genel Müdür, Odalar Müdürü, Önbüro Müdürü, İlgili Bölümler.			
KONU:	Önsöz			

GENEL

XYZ Hotels&Resorts operasyonlarını genişletmekte ve birleştirmektedir. Bir başka deyişle konsolide etmektedir. Çok yönlü bir iş çevresine sahip olan bir endüstride böylesi bir genişleme ve birleştirme etkinliklerini daha kolay yerine getirebilmek sürekliliğini sağlamak için “Genel Politikalar ve Yönergeler-Prosedürler, Rehberler, ve Araçlar” demetine gereksinim duymaktadır. Bu nedenle bu İşletim Standartları Manüeli tüm Otellerimiz için geliştirmiş olduğumuz “İşletim Standartları”nın bir parçası olarak sizlerin katkıları ile oluşturulmuştur. Böylece yönetim işlevlerinizin kolaylaşacağına inanılmaktadır. Ancak bu ifade, burada yer alan tüm yönergelerin, standartların, sarsılmaz ve yanılmaz bir biçimde sonsuza dek kullanılmak zorunda oldukları anlamına gelmez. Konuk gereksinimlerinin ve çağdaş otel işletmeciliğinin gereği zaman içinde gözden geçirilerek yeniden biçimlendirilmelidir.

“İşletim Standartları Elkitabı” çerçevesinde geliştirilen tüm yönergelere uyulmalıdır. Bu nedenle bizler elden geldiği ölçüde bu rehberler aracılığı ile “NE” yapılmasını isteğimizi genelleştirmektediriz. “NASIL” yapılacağı ise ilgili otel yönetimine bırakılmıştır.

“İşletim Standartları Elkitabı” temel olarak bir *Electronic Referans* tasarlanmıştır. “Hyperlinks” olarak tanımlanan renkler, grafikler, gösterimler vb. bulacaksınız (mavi ile altı çizilmiş, örneğin; [go → index](#)). Böylece kolaylıkla ileriye ya da geriye doğru atlamanız olanaklı olmaktadır. Tüm bunlar basit bir mouse tık’ı ile halledebileceğiniz işlemler olup internette sörf yapmanıza benzer.

Elbette tüm referansların çıktısı alınabilir ve geleneksel dosyalama olanağı sağlar.

ELKİTABI AMAÇLARI

Bu elkitabı, farklı işletim bölgelerindeki XYZ Resorts&Hotels yöneticilerinin saptanan İşletim Standartlarına uymalarını kolaylaştırma amacına yönelik olarak hazırlanmıştır. Hedefimiz:

- Bir otel işletmesi ile ilgili birçok konu ile ilgili yönere (tamamına değil) ışık tutma ve kolaylaştırmaktır. Bu konular;

1. Öneriler
2. Rehberler
3. Zorunluluklar
4. Araçlar biçiminde özetlenebilir.

Gerekli olduğu yerlerde ilgili konuya daha iyi ynlenmenizi sağlayacak olan piktogramlardan uygun olanını ayırt edecek ve kullanacaksınız.



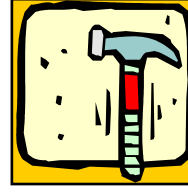
ÖNERİ(N)



REHBER



ZORUNLU



ARAÇ



BİLGİ

İŞLETİM STANDARTLARIMIZIN ALANI

AŞağıda açıklanan “Standart ve Rehberler” XYZ Hotels & Resorts tarafından sahip olunan, işletilen ya da yönetilen tüm oteller ve resortlarda uygulanmak durumundadır.

Tüm yöneticiler “İŞletim Standartlarına” uymak durumunda olmakla birlikte elkitabı hiçbir Şekilde hiçbir yerdeki yürürlükteki yasa ya da sözleşme gereklerinin yerine geçmez.

BU BÖLÜME ÖZEL

1. Bu yönergede yer alan politikalar setini otelinizde uygulamak zorundasınız, lütfen önerilenleri temel alınız.
2. Lütfen bu yönergenin bir kopyasını tüm bölüm ve alt bölüm yöneticilerine dağıtınız.



Bu standartlardaki gereklere uyulmasının sağlanması Bölge ya da Genel Müdire’n sorumluluğundadır.

Bu ilgi ile hepimize XYZ Hotels & Resorts manüeli içinde güzel ve eğlenceli bir srf diliyoruz.

[go → index](#)