

Yetenek Kavramının Otel İşletmelerinde Operasyonel Personel Bağlamında Değerlendirilmesi

Prof. Dr. Meryem Akoğlan Kozak
Anadolu Üniversitesi, İşletme Fakültesi
Konaklama İşletmeciliği Bölümü
E-posta: mkozak@anadolu.edu.tr

Cansev Özdemir
Anadolu Üniversitesi, SBE
Turizm İşletmeciliği Bölümü
E-posta: cansevo@anadolu.edu.tr

Özet

Otel işletmelerinin emek-yoğun üretim yapısına bağlı olarak kilit rol oynayan personelin hizmetin üretimine uygun bazı yeteneklere sahip olması beklenmektedir. Hizmetin önemli kısmının çalışanlar tarafından sağlandığı otel endüstrisinde çalışanların sahip olması gereken yeteneklerin bilinmesi gerek işletme başarısı gerekse hizmet kalitesi açısından önemlidir. Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerindeki operasyonel personelin işe alımında hangi yetenek gruplarına önem verildiğinin belirlenmesidir. Bu çalışmada “döküman inceleme” yönteminden yararlanılmıştır. Araştırma verileri, ulusal alanda yayın yapan “bir gazetenin” İnsan Kaynakları Eki’nde yer alan otel işletmeleriyle ilgili iş ilanlarının taranması yoluyla toplanmıştır. Taramalarda 411 operasyonel personel ilanına ulaşılmıştır. Ancak ilanların sadece 203’ünde aranan yetenekler belirtildiğinden araştırma bu örneklem kapsamında gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar, turizm sektöründe teknik yeteneklerin zaman içinde geri plana düştüğüne ve sosyal-bireylerarası ve estetik becerilerin önem kazandığına ilişkin alanyazın bulgularını destekler niteliktedir. Sosyal ve bireylerarası becerilerde takım çalışması ve iletişim becerilerine sıklıkla rastlanırken, estetik yetenekler arasında presentabl olma ve düzgün konuşma (diksiyon) becerilerinin ön plana çıktığı gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Otel işletmeleri, yetenek yönetimi, operasyonel elemanlar, gazete ilanları, sosyal-bireylerarası yetenekler, estetik yetenekler.*

Evaluating the Concept of Talent in the Context of Operational Staff in Hotel Management

Abstract

Depending on the structure of the labor-intensive production of hotel management, key role played by the staff are expected to have some of the appropriate capabilities of the production of service. The important part of the service provided by employees in the hotel industry, therefore, to know the capabilities of employees is important for both, success of the business and the quality of the service. The aim of this study is to determine which talent groups are given more considerable attention in the process of hiring of the operational personal in the hotel industry. In this study “document examination” method was used. Research data was collected through one of the nationally broadcast newspaper’s Human Resources part by scanning job announcement for hotel businesses. It has been reached to 411 job announcement of operational staff by scanning. However, only in 203 of this announcements’ determined the specific requirements of the expecting competence; so that the research was carried out within the scope of this sample. According the results, technical skills in the tourism industry are getting less important over time and social-interpersonal and aesthetic skills are getting more important as it is also supporting by the literature. In social and interpersonal skills, team work and communication skills are encountered frequently, among the aesthetic talents, to be presentable and neat aesthetic speech (diction) skills are getting more important than the others.

Keywords: *Hotel management, competence/talent management, operational staff, newspaper ads, social and interpersonal skills, aesthetic skills.*

1. Giriş

Değişimin çok hızlı gerçekteştiği günümüz dünyasında işletmeler, fark yaratmak, yaratıcı fikirlerle başarıyı sağlamak, rekabet avantajı kazanmak ve ayakta kalabilmek için sürekli yenilik yapmak durumundadırlar. Bu yenilik ihtiyacını karşılamanın yollarından biri de yetenekli çalışanları işletmeye çekmek, elde tutmak ve onlardan en etkili şekilde fayda sağlamaya çalışmaktır. Günümüz iş dünyasında en yoğun rekabet artık yetenekli personel istihdamı alanında yaşanmaktadır. Özellikle, otel işletmelerinin halen emek-yoğun üretim yapısına bağlı olarak kilit rol oynayan personelin hizmetin üretimine uygun bazı yeteneklere sahip olması beklenmektedir. Hizmetin önemli kısmının çalışanlar tarafından sağlandığı otel endüstrisinde, çalışanların sahip olması gereken yeteneklerin de bilinmesi bu noktada önem kazanmaktadır.

İnsan faktörü çağdaş yönetim anlayışlarının üzerinde durduğu önemli bir faktördür. Başlangıç yıllarında iş gücü, daha sonraki yıllarda personel yönetimi olarak adlandırılan insan yönetimi daha sonra insan kaynakları olarak anılmaya başlanmıştır (Akoğlan Kozak, 2009). Günümüzde ise insan kaynakları yönetimine stratejik bir bakış açısı kazandıran yetenek yönetimi kavramı kabul görmektedir. Yetenek yönetimi işletme çalışanlarının uzun vadede doğru işlerde, doğru zamanda kullanılmasıdır (Baum, 2008a). Bu kavramla beraber artık çalışanlar işletmeye katma değer yaratan bireyler haline gelmiş ve başarıya götürecektir bu odak noktası olmuştur.

Milyonlarca insana istihdam sağlayan otel işletmelerinde de toplumsal yaşamdaki bu hızlı değişmelere bağlı olarak personel nitelikleri ve yeteneklerin değişmekte olduğu izlenmektedir. Dolayısıyla, insan kaynakları yönetiminde yetenek konusu her geçen gün önem kazanmakta, kurum kültürlerine uyacak, buna katkıda bulunacak potansiyele sahip çalışanlar aranmaktadır. Bu çalışanların işletmeye çekilmesi ise iyi bir personel seçim politikasıyla yakından ilgilidir. Yetenek yönetimi işletmelere devamlı büyüme olanağı ve pazarda rekabet olanağı sunan (Doğan ve Demiral, 2008), yetenekli çalışanlara sahip olmanın yanısıra, çalışanlardan verimli şekilde yararlanmayı, değer yaratabilmeyi ve yüksek bir performans ulaşımlarını sağlayan bir unsur olarak görülmektedir. İşletmeler hayatta kalabilmek, sektörel liderlik sağlayabilmek ve amaçlarına ulaşabilmek için yetenek yönetimi uygulamalarına geçmektedirler (Çırpan ve Şen, 2009).

Yetenek yönetiminin otel işletmelerinde de ivme kazandığı günümüzde otel yöneticilerinin personel bulma sürecinde hangi yetenekleri aradıkları bu çalışmanın konusunu oluşturmuştur. Bu amaçla gerçekteştirilen çalışmanın kapsamını müşteriler ile en çok iletişim halinde bulunan operasyonel personel oluşturmaktadır. Çalışmanın bulguları, otel yöneticilerinin operasyonel alanlarda hangi yetenekleri önemsediklerini ortaya koymasından açısından olduğu kadar, eğitim kurumları ve kariyer aşamasının başlangıcında olan kişilere yol gösterici olması bakımından da önemlidir.

2. Yetenek Yönetimi

İnsan kaynaklarının tarihsel süreçte gelişimine bakıldığında personel yönetimi yaklaşımında insan bir maliyet unsuru olarak görülürken, insan kaynakları

yaklaşımında işletmenin çevresel faktörlere uyum sağlamada en önemli bileşeni olarak görülmüştür. Günümüzde ise yetenek yönetimi ile beraber işletmelerin pazarda farklılık yaratabilmesi, rekabet üstünlüğü sağlayabilmesi ve verimliliğini arttırabilmesi için anahtar faktörün işletmedeki yetenekler olduğu görüşü yaygınlaşmaktadır. Bu sürece neden olan, sosyo-ekonomik gelişme evresinin son ayağı olan bilgi toplumuyla beraber bilginin ve nitelikli insan sermayesinin önem kazanmasıdır. Özellikle 21. yüzyıl başlarken yaşanan ekonomik krizler ile birlikte gündeme gelen yetenek yönetimi, doğru zamanda doğru insanı, doğru yerde temin etmek ve işin gerektirdiği kritik yetenekleri belirleyerek ve onları gelişimine katkıda bulunmak olarak tanımlanmaktadır (Rothwell, 2005).

Başarılı bir yetenek yönetimi süreci; işgücü planlaması, yeteneklerin kazanılması, yeteneklerin işletmeye bağlanması, yeteneklerin geliştirilmesi, yeteneklerin doğru pozisyonlara atanması, yeteneklerin yönetilmesi ve yeteneklerin işletmede tutulmasından oluşur (Watson, 2008). Scott ve Revis (2008)'in yaptıkları çalışmada yetenek yönetimi stratejilerini izleyen işletmelerin yetenekleri işletmelerine çekme konusunda daha başarılı olduklarını önermiştir. Bunun dışında yetenek konusunun finansal performansla doğrudan etkisi olduğunu ileri süren görüşler de bulunmaktadır (Gürsoy ve Swanger, 2007). Grobler ve Diedericks (2009)'a göre otelcilik endüstrisi yetenekli çalışanlar olmadan düşünülemez. Aynı yazarlar yaptıkları çalışmada Afrika'daki otel endüstrisinin yetenek yönetimine bakışını incelemiş ve otellerin günden güne yetenek yönetimi kavramını uygulamaya koydukları sonucuna ulaşmışlardır. Yine yetenek yönetiminin otel endüstrisindeki gelişimi üzerine bir çalışma hazırlayan Watson (2008), bu endüstride çalışacakların beklentileri ve gerekli yeteneklerin tanımlanmasının öncelikli konular olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bu bağlamda yapılan çalışmalar, sürekli gelişen ve müşteri taleplerinin hızla değiştiği otelcilik sektöründe, müşteri bağlılığı ve müşteri tatmininin yetenekli personele bağlı olduğuna işaret etmektedir. Ayrıca, personelin yaptığı işiyle uyumlu yeteneği müşteri yanında, personel tatminini de getirmektedir.

Yetenek yönetimi sürecinde ilk adım yetenek profilinin çıkarılmasıdır. Bu aşamada, belirlenen pozisyonları başaracak uygun personelin özellikleri tanımlanır ve ideal personelde bulunması istenen bilgi, beceri, deneyim, ilgi ve eğitim ayrıntılı bir şekilde tanımlanır (Çırpan ve Şen, 2009). Yetenek faktörü bir işi en iyi, en kısa zamanda yapma başarısı ya da becerisi olarak tanımlanır (Sabuncuoğlu, 1984). Ancak otelcilikte yetenek kavramı içine ilaveten bir kişinin tekrar edebilen düşünme, hissetme ve davranma yetilerinin de üretken bir şekilde uygulanabilmesi eklenir (Buckingham ve Vosburgh, 2001). Bu görüşten yola çıkarak sektörün bütünü düşünüldüğünde, çok çeşitli yetenek, eğitim ve beceri isteyen, çok farklı insan grubunu bünyesinde barındıran otelcilikte çalışan profilinin ve ilgili yeteneklerin standartlaştırılmasının zor olduğu görülür.

Otelcilik sektöründe hizmet kalitesinin önemli bir belirleyicisi olan yetenekleri inceleyen birçok yazar bu endüstriye ait yetenekleri "düşük yetenekler" olarak adlandırmışlardır. Bu düşünceye, sektörün mevsimlik olması, işgücü devir hızının yüksek olması, müşterilerle direk iletişimde bulunulması, esnek çalışma saatleri, düşük ücretler gibi faktörlerin etkili olduğu görülmüştür (Baum, 2002). Buna bağlı olarak, Mathieson ve Wall (1990) ise turizm endüstrisinin %80'inin minimum yeteneklere sahip çalışanlardan meydana geldiğini ve iş gücünün sadece %4'ünün önemli yeteneklere sahip olduğunu belirtmiştir (Burns, 1997).

Turizm alanında birçok çalışması olan Baum (2006), sektöre ait yetenekleri “genel yetenekler” ve “estetik yetenekler” olarak sınıflamıştır. “Teknik yetenekler”, (Clayton ve diğ., 1996; Wei-Lu, 1999) herhangi bir işin gerçekleştirilmesinde işin yapılmasını sağlayan araçların kullanımı, işin doğru yapılmasını sağlayacak yöntemleri kavrayabilme ve başarılı bir şekilde uygulayabilme gibi becerilerden oluşmaktadır. Baum ve Thompson (2007) tarafından Kırgızistan, Moğolistan ve Özbekistan’da yürütölen karşılaştırmalı çalışmada ise bu sektördeki işler, yönetimsel, teknik ve yetenek gerektirmeyen işler olarak kategorize edilmiştir. Üç ölkede de sosyal ve bireysel yeteneklerin önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda, iletişim, problem çözme, dil bilgisi ve işlem başarısı genel yetenekler kapsamında yer alan teknik ve sosyal-becerileri oluşturmaktadır. Bu bağlamda, “sosyal ve bireylerarası yetenekler” hizmetin kalitesinin önemli bir belirleyicisi olarak yöneticilerin en çok talep ettiği yetenek olarak görölmektedir. Bu yetenekler arasında kişilerarası iletişim, girişkenlik, kibarlık, saygılı olma, duyarlı ve hevesli olma (Burns; 1997; Nickson ve diğerleri, 2005), farklı költürlerle iletişim kurabilme (Garavan, 1997) problem özme (Jackson ve diğ., 2002) gibi beceriler bulunmaktadır. Burns (1997) bu yetenekler demetinin büyük oranda duygusal çaba faktörü ile ilgili olduğunu savunur. Otelcilik endüstrisinin önemli bir gereği olan dil becerileri de (Baum, 2008b) bu gruba dahil etmiştir. Cho ve Wong (2001) ise otel çalışanlarının seçiminde heves ve yardım etmeye istekliliğin önemli bir sosyal ve bireysel yetenek olduğunu ortaya koymuşlardır. Chan ve Koleman (2004) ise Hong Kong’ta davranışsal özelliklerin teknik yeteneklerden daha önemli olduğunu vurgulamışlardır. Wei-Lui (1999), Tayvan’da otelcilikle ilgili yeteneklerin, takım çalışması ve iletişim olduğuna işaret ederken, Thompson ve diğerleri (2001) İskoçya’daki servis alanında sosyal ve estetik yeteneklerin ön planda olduğuna dair sonuçlara ulaşmışlardır.

İyi bir sunuş ve dış görünüşle ilgili olan estetik yetenekler bazı yazarlar tarafından duygusal çaba ve duygusal emek olarak da adlandırılmıştır (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2008). Zapf (2002) duygusal çabayı, çalışma ortamında müşteri ile yüz yüze veya ses sese herhangi bir iletişimde çalışanların uygun bir şekilde duygularını ifade etmesi olarak tanımlamıştır. Nickson ve diğerleri (2005) otelcilik sektörünün doğasından ötürü gerektirdiği yeteneklerin bir kısmını “estetik yetenekler” olarak sınıflandırmış ve bu sınıflandırma hizmet endüstrisinin temel yeteneklerinden biri olarak kabul görmüştür. Estetik yeteneklerin otel endüstrisindeki yetenekler demetine katılmasıyla birçok yazar sosyal ve bireylerarası yeteneklerle beraber bu yetenekleri “yumuşak yetenekler” olarak adlandırmışlardır (Tsai, 2009). Estetik yetenekler; düzgün görünüş, diksiyon ve iyi sunuş kabiliyeti olarak da değerlendirilmektedir.

Baum (2006)’a göre, tarihsel süreçte turizm sektöründeki işler teknik yeteneklere dayandırılmış fakat zaman içinde sosyal becerilerin daha ön planda olduğu görölmüştür.

3. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmanın temel amacı, otel işletmelerindeki operasyonel personelin işe alımında hangi yetenek gruplarına önem verildiğinin belirlenmesidir. Ayrıca, bu yetenek grupları kapsamında yer alan alt yeteneklerin neler olduğunun belirlenmesi de amaçlanmaktadır. Çalışma, günümüz otelcilik sektöründe çalışmak

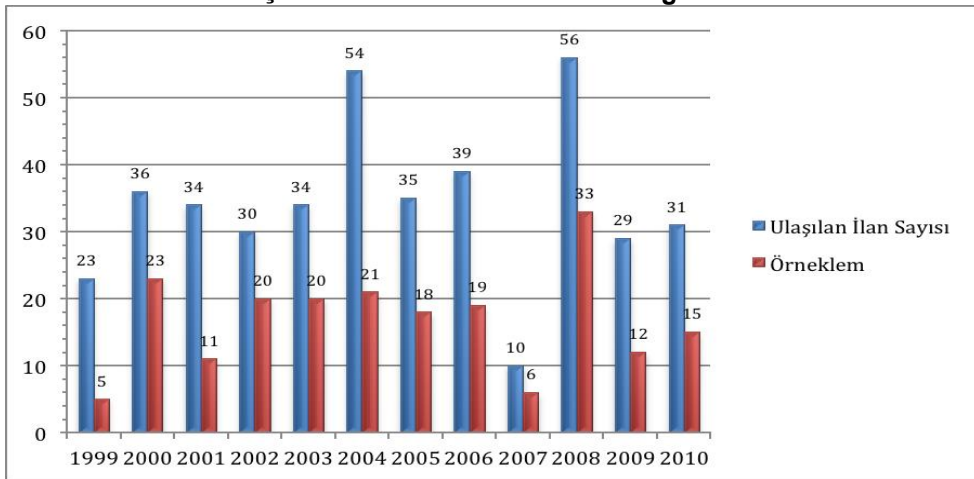
isteyenlere, şu anda sektörde farklı statü arayışı içinde olan çalışanlara ve öğrencilere kariyer planlamalarında yardımcı olması ve “aranan eleman” niteliklerinin ortaya koyulması açısından önemlidir.

Bu araştırmada “Döküman inceleme” yönteminden yararlanılmıştır. Bilindiği gibi nitel araştırmalar gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemleriyle gerçekleştirilir. Algılar ve olaylar doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmaya çalışılırken, bazı durumlarda araştırılması hedeflenen olgu veya olgular hakkında bilgi içeren yazılı materyallerin analizi yapılır (Şimşek ve Yıldırım, 2006). Burada amaca uygun betimsel bir tablo sunabilmek için “döküman inceleme” yöntemi tercih edilmiştir.

Araştırma verileri, ulusal alanda yayın yapan “bir gazetenin” İnsan Kaynakları Eki’nde yer alan otel işletmeleriyle ilgili iş ilanlarının taranması yoluyla toplanmıştır. İş ilanları, işverenlerin işe alım sürecinin ilk adımını oluşturan potansiyel insan kaynaklarından ne beklendiğini gösteren kaynaklar (Jackson ve diğ., 2002) olması nedeniyle doğru veri toplama alanı olarak kabul edilmiştir. Verilerin toplandığı İnsan Kaynakları Eki, Ekim 1995’te İstanbul’da yayın hayatına başlayan ve Mart 2004’ten itibaren de tüm Türkiye’de sadece Pazar günleri ek olarak yayımlanmakta olan yüksek tirajlı bir gazeteye aittir.

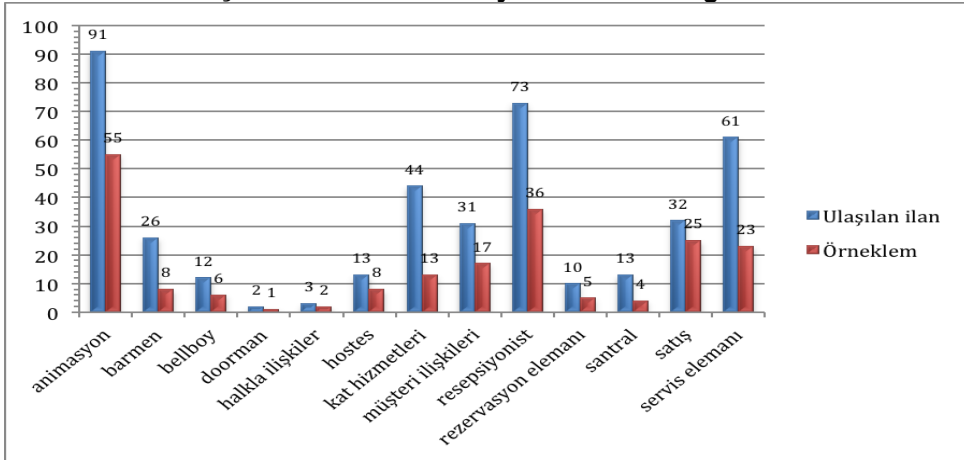
Tarama işlemi, 1999 Ocak’tan ve 2010 Aralık’a kadar toplam 11 yılın ilanlarını içermektedir. Çalışmanın amacı operasyonel personelin yeteneklerinin belirlenmesi olduğundan yönetici ve şef kadrosu ilanları araştırma kapsamına alınmamıştır. Mevcut durumla ilgili saptamalar ise “Tarama Modeli” ile yapılmıştır. Tarama modeli geçmişte var olmuş ya da halen var olan bir durumu betimlemeyi amaçlayan bir yaklaşımdır (Karasar, 1991). Taramalar, gazete ilanlarının fotoğrafla dijital ortama aktarılması ve elektronik çıktılarının incelenmesi şeklinde yapılmıştır. Taramalarda 411 operasyonel personel ilanına ulaşılmıştır. Ancak ilanların sadece 203’ünde, aranan yetenekler belirtildiğinden araştırma bu örneklem kapsamında gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular daha sonra istatistik programları ile analiz edilmiştir. Araştırma kapsamında değerlendirilen ilanların yıllara dağılımına ve verilgi pozisyona göre dağılımlarına Şekil 1 ve Şekil 2’de yer verilmektedir.

Şekil 1. İlanların Yıllara Göre Dağılımı



Otelcilikle ilgili verilmiş olan ilanların dağılımına bakıldığında, 2004 ve 2008 yıllarının en fazla eleman aranan dönemler olduğu görölr, bu durum turizmin bu yıllardaki gelişmişliği ile ilgili olduğu kadar, turizmle ilgili okullardan mezun sayılarıyla da ilgili olabilir. Aranan elemanların yeteneklerinin belirtilmesi ise 2000 yılından itibaren daha fazla ilanlarda yer almaya başlamış, 2008 yılında en üst düzeye ulaşmıştır. Daha sonraki yıllarda aynı düzeyde olmaması ise otellerin her sezon yetenekleri belli (kalifiye) eleman ihtiyacı duymamaları ile açıklanabilir. Bu ilanların pozisyonlara dağılımında ise (şekil 2) animatör, kat görevlisi, resepsiyonist ve servis elemanı ilanlarının gerekli yetenekleri belirtilerek verildiği dikkat çekmektedir.

Şekil 2. İlanların Pozisyonlara Göre Dağılımı



Nitel araştırmalarda bilindiği gibi, geçerlilik ve güvenilirlik farklı şekilde ele alınır. Nitel araştırmalarda araştırmanın tekrarlanması halinde yine aynı sonuçlara ulaşılması teorik olarak mümkün değildir. Bu nedenle nitel araştırmalarda güvenilirliğin ölçüsü olarak, araştırmayı tekrarlayacak olan kişilere yol haritası sunabilmek için araştırma sürecinin detaylı şekilde açıklanmasına dikkat edilir (Şencan, 2005). Araştırma verilerinin nasıl elde edildiği ve sonuçlara nasıl ulaşıldığına açıklanması aynı zamanda geçerliliği de arttırmaktadır. Bu anlamda verilerin doğrudan aktarımının önemli bir yeri vardır. Ayrıca, uzman görüşüne başvurma ve çeşitleme de geçerlilik ve güvenilirliğin artırılması açısından önemlidir (Yıldırım ve Şimşek, 2005).

Bu çalışmada elde edilen verilerin analizinde betimsel analizden yararlanılmıştır. Betimsel analiz, çeşitli veri toplama teknikleri ile elde edilmiş verilerin daha önceden belirlenmiş temalara göre özetlenmesi ve yorumlanmasını içeren bir nitel veri analiz türüdür (Şencan, 2005). Betimsel analizde, elde edilen veriler önceden belirlenmiş kategorilere göre mantıksal şekilde bir araya getirilerek analiz edilir. Bu tür veri analizine dayalı araştırmalarda kategorilerin temeltaşı oluşturduğu ve kategorilerden başka geçerliliği ölçme aracının olmadığı (Gökçe, 2006) söylenebilir. Kategorilerin tanımları üzerinde görüşbirliğine varılması geçerliliğin sağlanması açısından başlıca göstergedir. Bu çalışmada, araştırma birimi ilanlarda aranan nitelikleri belirten ifadelerdir. Bu ifadeler önceden belirlenmiş kategorilere dağıtıldığından, kapalı bir sınıflandırma (Gökçe, 2006) yapıldığı söylenebilir. Literatürden elde edilen üç kavramsal kategorinin, söz konusu

kavramsal kategoriye temsil edip etmediğini teyit etmek amacıyla yedi kişiden oluşan uzman grubun görüşüne başvurulmuştur. Kuramsal çalışmalarda (Burns, 1997; Garavan, 1997; Jackson ve diğ., 2002; Nickson ve diğ., 2005; Baum, 2008b) en fazla üzerinde durulan ve ilanların incelenmesinde dikkate alınan yetenek faktörleri Tablo 1’de gösterilmiştir.

Araştırmanın güvenilirliğinin artırılmasında, araştırma verilerinin nasıl elde edildiği ve araştırmacının rolünün tanımlanması önemlidir. Bu çalışmanın verilerini oluşturan gazete ilânlarının öncelikle fotoğrafları çekilerek dijital ortama aktarılmış, daha sonra incelemeleri gerçekleştirilmiştir. İlanların incelenmesinde yararlanılan değişkenler ilanın yılı, pozisyon, otel türü ve istenen bilgi ve becerilerdir. Her bir ilan bu değişkenler açısından incelenerek ilgili veriler kaydedilmiştir.

Tablo 1. Yetenek Faktörleri

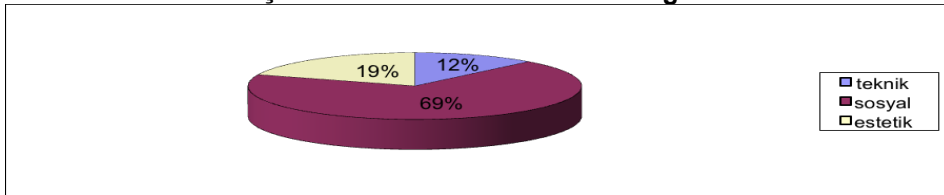
Sosyal-Bireylerarası Yetenekler	<ul style="list-style-type: none">- Kişilerarası iletişim- Yazılı ve sözlü iletişim- Girişkenlik- Kibarlık- Saygılı olma- Duyarlı ve hevesli olma- Farklı kültürlere uyum- Takım çalışmasına yatkınlık
Teknik Yetenekler	<ul style="list-style-type: none">- Bilgi teknolojilerine hakimiyet- Görevi yerine getirmedeki işlem başarısı- Yöntemleri kavrama kabiliyeti
Estetik Yetenekler	<ul style="list-style-type: none">- Düzgün görünüş- Diksiyon- İyi sunuş kabiliyeti

Kategoriler altında incelenen yetenek faktörlerinin görülme, diğer bir deyişle, ilanda yer alma sıklığında frekans analizi kullanılmıştır. Son olarak araştırmanın geçerliliğini ve güvenilirliğini artırmak amacıyla araştırmacı çeşitliliğine (Yıldırım ve Şimşek, 2005) gidilmiş, veriler farklı bir araştırmacı tarafından farklı zamanlarda yansız olarak (daha önce belirlenen kategoriler verilmeden) incelenmiş ve belirlenen kategoriler üzerinde görüş birliği sağlanmıştır.

4. Bulgular ve Değerlendirme

Örnekleme oluşturan ilanlarda yer alan yetenek faktörleri yukarıda açıklandığı biçimde gruplandırıldıktan sonra frekans analizi ile yeteneklerin görülme sıklığı tespit edilmiştir. Şekil 3’te örnekleme oluşturan ilanların **yetenek faktörlerine göre dağılımı** yer almaktadır.

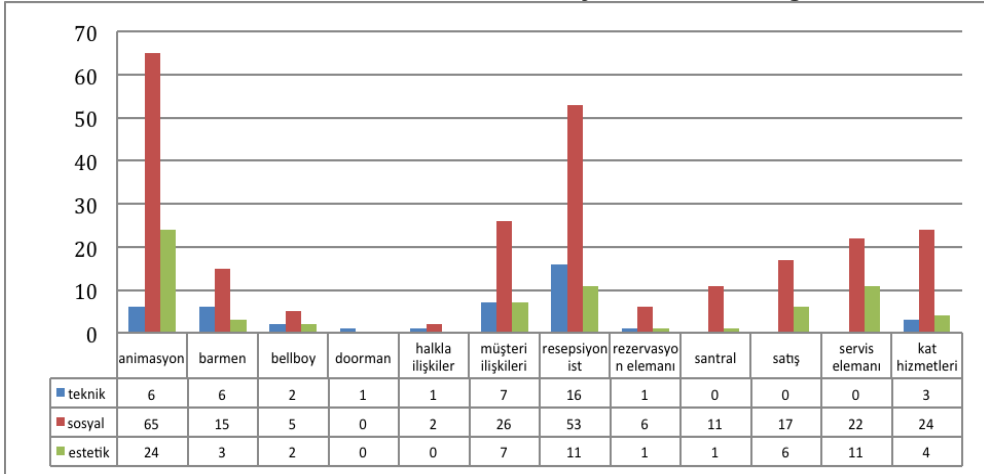
Şekil 3. Yetenek faktörlerinin dağılımı



Alanyazında bahsedilen çalışmalara (Cho ve Whong, 2001; Thompson ve diğ., 2001; Nickson, Warhurst ve Witz, 2001; Baum ve Thompson, 2007) benzer şekilde operasyonel personel seçiminde “düşük yetenekler” olarak adlandırılan “sosyal-bireylerarası yetenekler” ve “estetik yetenekler”in daha fazla tercih edildikleri görülmektedir. Bu durum, Baum (2006) tarafından ifade edilen, turizm sektöründe sosyal-bireysel yeteneklerin ve estetik yeteneklerin teknik yeteneklere kıyasla daha ön planda olduğu yönündeki görüşü destekler niteliktedir.

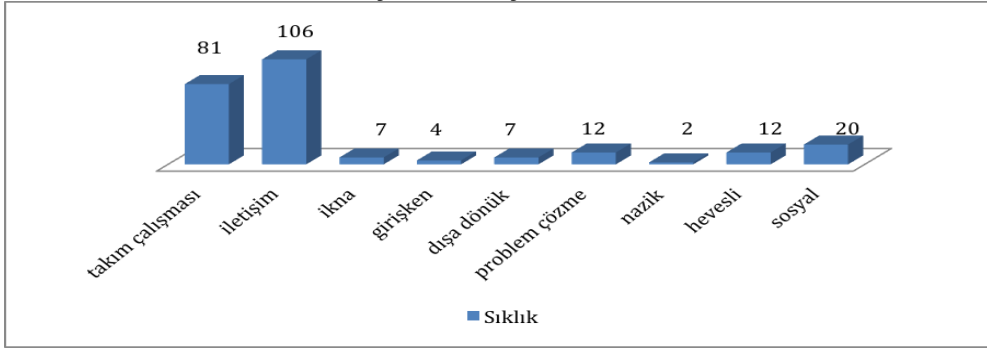
Yetenek faktörlerinin pozisyonlara göre dağılımında (Şekil 4) ise tüm pozisyonlarda sosyal-bireysel yeteneklerin en çok aranan yetenekler olduğu görülmektedir. Buna göre, operasyonel personelde öncelikli olarak aranan yeteneklerin pozisyonlara göre herhangi bir farklılık arz etmediği ifade edilebilir. Emek-yoğun bir hizmet işletmesi olan otelde müşterinin ilk karşılaştığı eleman olan operasyonel personel, ilerideki memnuniyet düzeyi için önemli bir adım oluşturur. Çünkü müşterinin ilk izlenimi ve onunla nasıl iletişime geçildiği önemlidir. Garavan (1997) alışanın sosyal becerileri ile hizmet kalitesi arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bunun yanısıra Nickson, Warhurst ve Witz (2001) ile Baum ve Thompson (2007) farklı ülkelerde gerçekleştirdikleri çalışmalarda hizmet sektöründe sosyal-bireysel ve estetik yeteneklerin ön planda olduğunu ortaya koymuşlardır. Araştırma kapsamında incelenen operasyonel personel pozisyonlarında istihdam edilmek istenen kişilerde aranan özelliklerde sosyal-bireysel ve estetik yeteneklerin öne çıkması alanyazındaki bulgularla paralellik göstermektedir.

Şekil 4. Yetenek Faktörlerinin Pozisyonlara Göre Dağılımı



Operasyonel personel pozisyonlarında istihdam edilmek istenen kişilerde **aranan sosyal - bireysel yeteneklerin** hangi konulardan oluştuğuna bakıldında, iletişim kurma ve takım çalışmasına uygun olmanın son derece önemli olduğu görülür. Şekil 5'te sosyal ve bireylerarası becerilerin sıklığı gösterilmektedir. Sektörün, insan odaklı olmasına bağlı yaşanan müşteri, personel ve yönetici ilişkilerindeki yoğunluk bir yerde iletişim yeteneğini adeta zorunlu hale getirmektedir. Ayrıca, takım ruhu ile çalışmak da bu bağlamda insan odaklı olma ve birlikte üretmenin hizmet sektöründeki önemine işaret etmektedir.

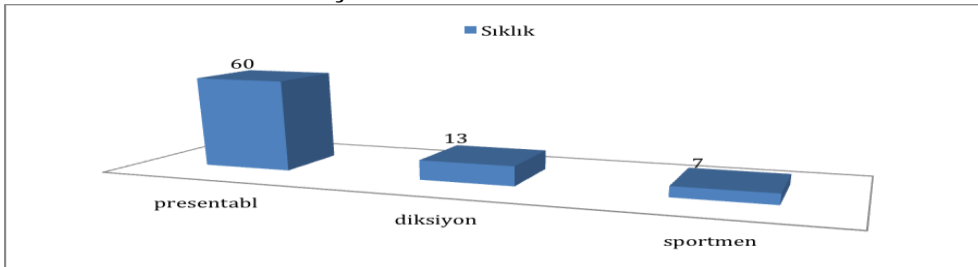
Şekil 5. Sosyal ve Bireylerarası Yetenekler



İlanlarda yer alan *ekip çalışması* ifadesi takım çalışması başlığı altında değerlendirilmiştir. *Farklı kültürlerle iletişim*, *insan ilişkileri kuvvetli* ifadeleri iletişim başlığı altında değerlendirilmiştir. Connolly, McGing (2006)'in ve Wei-Lui (1999)'nin çalışmalarında öne çıkan takım çalışması ve iletişim burada da en çok tercih edilen faktör olmuştur. Çünkü otelde görülen işler büyük oranda koordinasyon ve çalışanların birbirleriyle sürekli bilgi alışverişi halinde olmalarını gerektirir. Bunun yanında, müşteri ile sürekli iletişim halinde bulunan operasyonel personelin iletişim becerilerinin de yüksek olmasının beklenmesi otel işlerinin doğasından kaynaklanmaktadır ve hizmet kalitesi için önemlidir. Bulgular, yüzyüze iletişimin ve sosyal etkileşim kurallarının otellerde son derece önemli olduğunu göstermektedir. Beceriler arasında yer alan sosyal, nazik, dışa dönük gibi ifadeler de iletişimin bir unsuru olarak değerlendirilebilirler.

Araştırmanın *estetik yeteneklerle* ilgili bulgularına Şekil 6'da yer verilmiştir. Şekilde görüleceği üzere *sportmen görünüş* ifadesi ilanlardaki animator pozisyonuna aittir ve dış görünüş ile ilgili olmasından dolayı estetik yetenekler kavramı altında değerlendirilmiştir.

Şekil 6. Estetik Yetenekler

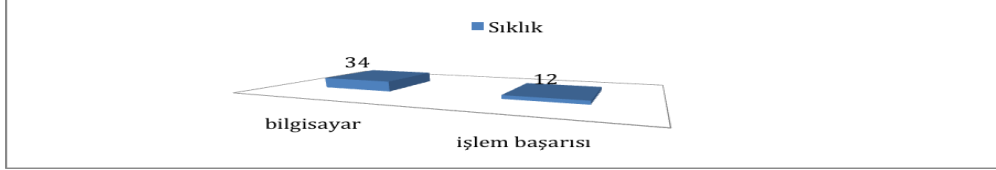


Dış görünüş ile alakalı olan *presentabl* olmaya özellikle animasyon, resepsiyonist, servis elemanı ve müşteri ilişkileri pozisyonu ilanlarında sıklıkla rastlanmıştır. Bu bağlamda, düzgün konuşma (diksiyon) ve *presentabl* olma özelliklerinin turizm işletmelerinde operasyonel personelin işe alınması sürecinde sıklıkla tercih edildiği görülmektedir. Bu bulgu, Akoğlan Kozak ve Güçlü (2008)'nin turizm işletmelerinde duygusal çaba faktörlerinin işe alma sürecinde kullanılmasını inceledikleri çalışmalarında ortaya koydukları sonuçları desteklemektedir. Yazarlar

iyi konuşma, iyimserlik, empatik olma, uyumlu olma ve düzenli (*presentabl*) olmanın turizm işletmelerinde personelin işe alımı sürecinde en fazla sıklıkla tercih edilen özellikler olduğunu ifade etmişlerdir. Benzer şekilde, Nickson, Warhust ve Witz (2001) düzgün görünüşün ve doğru bir ses tonuyla konuşmanın hizmet endüstrisinde çalışanlar tarafından sahip olunması gereken özellikler arasında olduğunu ortaya koymuşlardır.

Aranan çalışmada olması gereken **teknik yetenekler** değerlendirildiğinde, bilgisayar kullanma becerisinin çok önemli olduğu özellikle, ön büroda kullanılan bazı programlara hakimiyetin (MS Word, MS Excel vb.) aranan teknik yetenekler olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda, işlem başarısı ise görevin kendine has teknik özelliklerini başarabilme kabiliyeti olarak değerlendirilmiştir. Teknik yetenekler, ön büronun ardından müşteri ilişkileri pozisyonlarındaki ilanlarda da görülmüştür. Bu durum, bu pozisyondaki çalışanların müşterilerle iletişimde bilgisayarı kullanmalarının gerekli olduğuna bağlanabilir. Şekil 7'de teknik becerilerin sıklığı verilmiştir.

Şekil 7. Teknik Yetenekler



5. Sonuç ve Öneriler

Günümüz otel işletmelerinde personelin sahip olduğu yetenekler önemli bir kalite göstergesidir. Yetenekler aynı zamanda iş ile ilgili gerekler ve işin en iyi şekilde yapılması ile ilgili personel niteliklerini de gösterir. Otel işletmelerinin büyük ölçüde insan kaynağına dayalı olduğu gözönüne alındığında, yeteneklerin personel hareketlerinde (işe alma, terfi ve işten çıkarma vb.) önemli bir dayanak olduğuna işaret eder. Bu amaçla yapılan alanyazın taraması sonucunda; *sosyal ve bireylerarası becerilerin* otelde çalışanların en fazla sahip olması gereken yetenekler olduğu belirlenmiştir. Birçok araştırmacı tarafından çalışma konusu yapılan *sosyal ve bireylerarası yetenekler* hizmet kalitesinin önemli bir belirleyicisidir. Bu yetenekler kapsamında yer alan kibarlık, duyarlı olma, problem çözüme, heves ve yardım etmeye isteklilik unsurları personel davranışının önemli belirleyicisi olmakta, buna bağlı olarak da yöneticiler tarafından önemsenmektedir. Yine alanyazına göre ikincil önemdeki yetenekler, *presentanbl olma* ve *diksiyon* gibi *estetik beceriler*dir. Bu arada geleneksel bazı *teknik yeteneklerin* de halen aranan nitelikler arasında yer aldığı görülmüştür. Literatüden elde edilen sonuçlar, otelcilik sektöründe teknik yeteneklerin zaman içinde geri plana düştüğüne ve sosyal becerilerin önem kazandığına işaret etmektedir.

Yetenek konusunun Türkiye otelcilik sektöründeki durumunu belirlemek amacıyla hazırlanan bu çalışma, İnsan Kaynakları Gazetesi'nde son 11 yılda yayımlanan iş ilanları üzerinden yürütülmüştür. Bu süreçte toplam 203 ilan incelenmiştir. Yetenek belirtilerek ilan verilmesine 2000 yılından bu yana

başlandığı, 2008 de ise en fazla yetenek belirtilerek eleman ilanları verildiği ilk incelemelerle ortaya çıkan çarpıcı sonuçlar arasındadır.

Ulaşılan diğer önemli bir sonuç ise otel işletmelerindeki operasyonel personel seçiminde *sosyal-bireysel yeteneklerin* önemli bir tercih unsuru olduğudur. Bu bağlamda, yüzyüze iletişim ve sosyal etkileşim kuralları yanında, *sosyallik, nazik olma, dışa dönük olma* gibi sosyal yeteneklere eleman ilanlarda sık sık rastlanmıştır.

Dış görünüş ile alakalı olan *presentabl olma* animasyon, resepsiyonist, servis elemanı ve müşteri ilişkileri pozisyonu ilanlarda üzerinde en fazla durulan yetenekler olarak belirlenmiştir. Ayrıca, operasyonel personel sınıfında yer alan, farklı pozisyonlarda çalışan personelle ilgili olarak da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Otel işletmelerinde müşterinin ilk karşılaştığı ve sürekli hizmet alımında bulunduğu operasyonel personelin, müşteri üzerinde bırakacağı etki ilerdeki memnuniyet düzeyinin önemli bir belirleyicisi olduğundan, yüzyüze ilişkilerin yaşandığı pozisyonlarında *düzgün konuşma* da sıklıkla aranan yetenek olmuştur.

Teknik yeteneklerden bilgisayar kullanma becerisi özellikle, ön büro çalışanları için önemli yetenek olarak belirlenmiştir. Bu grupta yer alan yetenekler ön büronun ardından müşteri ilişkileri kapsamında da aranan yetenek olarak dikkat çekmektedir. Bu durum, otellerde e-müşteri ilişkileri yönetiminin hızla gelişmekte olduğunun bir göstergesi olarak alınabilir.

Özetle, araştırmadaki tüm bulgular, Türkiye örneğinde üzerinde durulan yetenek faktörlerinin yabancı alanyazında en çok talep edilen yetenek faktörlerinden farklı olmadığını göstermektedir. Gelecekte yapılacak olan çalışmalarda, bu çalışmayla ortaya konulan sonuçların otel işletmelerinin farklı pozisyonlarında anket veya görüşme yoluyla teyit edilmesi elde edilen bulguların uygulayıcılar tarafından kullanılabilirliğini artıracaktır. Ayrıca, otelcilik alanında eğitim veren kurumlarda sosyal ve bireysel becerilerle ilgili ders sayılarının artırılmasının, kariyer aşamasının başlangıcında olan ve gelecekte hizmet endüstrisinin çeşitli pozisyonlarında görev alacak olan kişilerin gelişimine katkıda bulunarak, nitelikli insan sermayesinin oluşumuna yardımcı olacağı düşünülmektedir.

6. Kaynakça

- Akoğlan Kozak, M. (2009). *Otel işletmelerinde insan kaynakları yönetimi ve örnek olaylar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akoğlan Kozak, M. ve Güçlü, N. (2008). Turizm işletmelerinde duygusal çaba faktörlerinin işe alma sürecinde kullanılması üzerine bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2), 39-56.
- Baum, T. (2002). Skills and training for the hospitality sector: a review of issues. *Journal of Vocational Education & Training*, 54 (3), 343-364.
- Baum, T. (2006). Reflections on the nature of skills in the experience economy: challenging traditional skills models in hospitality. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 13 (2), 124-135.

- Baum, T. (2007) Skills and the hospitality sector in a transition economy: the case of front office employment Krgyzstan. *Asia Pasific Journal of Tourism Research*, 12 (2), 89-102.
- Baum, T. (2008a). Implications of hospitality and tourism labour markets for talent management strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20 (7), 720-729.
- Baum, T. (2008b) The social construction of skills: a hospitality sector perspective. *European Journal of Vocational training*, 44 (2), 74-87.
- Baum, T. ve Thompson, K. (2007). Skills and labour markets in transition: A tourism skills inventory of Krgyzstan, Mongolia and Uzbekistan. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 45 (2), 235-255.
- Buckingham, M., ve Vosburgh, R. M. (2001). The 21st century human resources function: It's the talent stupid! *Human Resource Planning*, 24 (4), 17-23.
- Burns, P.M. (1997). Hard-skills, soft-skills: undervaluing hospitality's 'service with a smile'. *Progress in Tourism And Hospitality Research*, 3, 239-248.
- Chan, C. ve Koleman, C. (2004). Skills and competencies needed for the hong kong hotel industry: the perspective of the hotel human resources manager. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 3 (1), 3-18.
- Cho, Y.Y. ve Wong, K.K.F. (2001). Determinants of hotel employment in Hong Kong. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42 (1), 50-59.
- Clayton, H.R; Tas, R.F. ve LaBrecque, S. V. (1996). Property-management competencies for management trainees. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 37, 90-96, abstract.
- Çırpan, H. ve Şen, A. (2009) İşletmelerde yenilikçiliği geliştirmede etkili bir araç: yetenek yönetimi, Çerçeve, 110-116. http://www.musiad.org.tr/img/yayinlarrapolar/cerceve_derqisi_5_2_16.pdf (Erişim tarihi: 12.04.2012)
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2008). İnsan kaynakları yönetiminde çalışanların kendilerine doğru yolculuk yöntemi: yetenek yönetimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (3), 145-166.
- Garavan, Thomas N. (1997). Interpersonal skills training for quality service interactions. *Industrial and Commercial Training*, 29 (3), 70-77.
- Gökçe, O. (2006). İçerik analizi. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Grobler, P.A. ve Diedericks, H. (2009). Talent management: An empirical study of selected South African hotel groups. *Southern African Business Review*, 13 (3).
- Gürsoy, D. ve Swanger, N. (2007). Performance-enhancing internal strategic factors and competencies: Impacts on financial success. *Hospitality Management*, 26, 213-227.
- Jackson, M.; Goldthorpe, J. ve Mills, C. (2002). Education, employers and class mobility. *Research in Social Stratification and Mobility*, 23 (1), 3-33.
- Karasar, N. (1991). *Bilimsel araştırmalar yöntemi: kavramlar, ilkeler, teknikler*. 4. Basım, Ankara.
- Mathieson, A., ve Wall, G. (1992). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*. Harlow: Longman.
- Nickson, D.; Warhurst, C. ve Dutton, E. (2005). The importance of attitude and appearance in the service encounter in retail and hospitality. *Managing Service Quality*, 15 (2), 195-208.

- Rothwell, W.J. (2005). *Effective Succession Planning: Ensuring Leadership Continuity and Building Talent From Within*. New York: Amacom.
- Sabuncuoğlu, Z. (1984). *Personel Yönetimi: Politika ve Yönetmelikler*. İkinci Baskı. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları, No:3.
- Scott, B. ve Revis, S. (2008). Talent management in hospitality: graduate career success and strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20 (7), 781-791.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Şimşek, H. ve Yıldırım, A. (2006). *Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Thompson, P.; Warhurst, C. ve Callaghan, G. (2001). Ignorant theory and knowledgeable workers: interrogating the connections between knowledge, skills and services. *Journal of Management Studies*, 38 (7).
- Tsai, C. (2009). The important effect of employee's emotion management ability on his/her service behaviour in the international tourist hotel. *The Service Industries Journal*, 29 (10), 1437-1449.
- Watson, S. (2008). Where are we now? A review of management development issues in the hospitality and tourism sector: Implications for talent management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20 (7), 758-780.
- Wei-Lu, Y. (1999). Important skills for taiwanese hospitality and tourism graduates as perceived by hospitality educators and human resource managers. *A Research Paper*. The Graduate College University of Wisconsin-Stout.
- Wood, R.C. (1992). *Working in Hotels and Catering*. International Thomson, London: Routledge.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2005). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being a review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.

Datça Yerel Halkının Sürdürülebilir Turizm Gelişimine ve Turizm İşletmelerine Yönelik Tutumları

Öğr. Gör. Fırat Biçici
Muğla Üniversitesi
Datça Kazım Yılmaz Meslek Yüksekokulu
E-posta: fbicici@msn.com

Özet

Yerel halkın turizmin başarılı ve sürdürülebilir bir gelişimini desteklemesi gerekliliği, özellikle gelişmekte olan turistik destinasyonlar için önem taşımaktadır. Bu çalışmanın amacı, gelişmekte olan bir turizm destinasyonu olarak Datça'daki yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişimine ve turizm işletmelerine yönelik tutumlarını incelemektir. Çalışmanın bulgularına göre, yerel halk genel olarak sürdürülebilir turizm gelişimi boyutlarına yüksek oranlarda katılım göstermektedir. Halkta çevre koruma bilincinin gelişmiş olduğunun göstergesi olarak, yerel halkın en fazla katılım gösterdiği boyut çevresel sürdürülebilirlik olarak göze çarpmaktadır. Ancak yerel halkın turizmin sosyal maliyetine yönelik en düşük katılımı, halkın bu konuda bilinçlenmesi gerektiğini göstermektedir. Ayrıca, yerel halk turizm işletme türlerine genel olarak olumlu yaklaşırken, alternatif turizm işletmelerine yaklaşımları kitle turizmi işletmelerine kıyasla daha olumludur.

Anahtar Kelimeler: *Sürdürülebilir turizm, yerel halk, turizm gelişimi, turizm işletmeleri, Datça*

The Resident Attitudes Towards Sustainable Tourism Development and Tourism Establishments in Datca

Abstract

Successful and sustainable development of tourism in a destination should be supported by residents. This requirement also applies to Datca as a developing tourist destination. The aim of this study is to investigate the resident attitudes towards sustainable tourism development and tourism establishments as a developing tourism destination in Datca. According to the results of the study, the residents have high levels of acceptance to the development of sustainable tourism in general. The maximum agreement of residents in sustainable tourism development dimensions is environmental sustainability. This means that residents' awareness of environmental protection has improved. However the average agreement level of social cost of tourism is much lower than the rate of other sustainable tourism development dimensions. This shows that the awareness of the social costs of tourism need to raise. Attitudes of local community towards tourism establishments may be converging to the positive as a developing tourism destination. However, alternative tourism establishments are favored much compared to mass tourism businesses.

Keywords: *Sustainable tourism, resident, tourism development, tourism establishments, Datca*

1. Giriş

Türkiye turizmde özellikle 1980'li yıllardan itibaren devletin de sektörü teşviklerle desteklemesi sonucu, ciddi bir gelişme yaşanmıştır. Buna paralel olarak turistik işletme sayısı sürekli artmış ve ülkeye yönelik kitlesel turist hareketleri nedeniyle, yabancı turist sayısı 30 milyona kadar yaklaşmıştır (<http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63767/sinir-giris-cikis-istatistikleri.html>, 2011). Ancak, bu turistik gelişim doğal ve kültürel anlamda sürdürülebilir bir turistik gelişim olmaktan ziyade, ekonomik sürdürülebilirliği dikkate alan, yerel halk için çok önemli olan doğal ve kültürel yaşam alanlarına zarar veren veya ortadan kaldıran bir kitle turizmi gelişimi şeklinde gerçekleşmiştir. Kitle turizmi, ekonomik getirisinin yanında özgünlüklerini kaybetmiş, birbirine benzer, standartlaşmış turizm-kıyı alanları oluşturmuştur (Yazgan ve diğ., 2004). Ülkenin önde gelen birçok turistik destinasyonu (Antalya, Kuşadası, Bodrum, Marmaris) doğal ve kültürel kaynaklarını tüketen ve var olan yatak kapasitesini doldurmak için "her şey dahil, ultra her şey dahil vb" gibi yine aşırı tüketime odaklı sistemler geliştirerek uluslararası alanda rekabet etmeye çalışan destinasyonlar olarak göze çarpmaktadır. Özellikle Akdeniz ve Ege bölgelerinde kıyı alanlarının yoğun kullanımı, betonlaşma, rant, nüfus artışı, çarpık kentleşme, tarım ve orman arazilerinin kaybedilmesi, tarih-kültür ve sosyal yapıda tahribatlar gibi olumsuz etkiler meydana getirmiştir (Şen, 2010:1). Bu gelişim modeli, ülkenin turizm gelişimine müsait diğer destinasyonları için sürdürülebilir turizm gelişiminin nasıl sağlanacağıyla ilgili çalışmalar yapılmasını zorunlu kılmaktadır.

Datça coğrafi yapısı, alt ve üst yapı eksikliği, yanlış pazarlama stratejileri, farklı turizm gelişim beklentileri (kitle turizmi) gibi nedenlerle turizm gelişiminin arzu edilen düzeyde gerçekleşemediği bir turistik destinasyondur (Arıkan ve Yüksek, 2009: 1121). Ekonomik ve kültürel yapısı, tarihi ve turistik değerleri ile çok farklı turizm türlerinin gelişebileceği Datça'da kitle turizminden uzak bir anlayış temel alınarak sürdürülebilir bir turizm gelişimi sağlanmaktadır (Arıkan ve Yüksek, 2009: 1121). Çünkü kitle turizmi gelişiminin deniz-kum-güneş veya kıyı turizmiyle ortaya çıktığı Türkiye'de, sürdürülebilir alternatif turizm yöneliminin de etkisiyle, sürdürülebilir turizm gelişiminin nasıl sağlanacağı sorusu ekleninde turizm çeşitleri ve etkinlikleri çeşitlendirilmeye, dört mevsime, yedi bölgeye yayılmaya çalışılmaktadır (Yalçınalp ve Var, 2009). Kıyı alanlarında tek tip turizm gelişimine karşın, bölgenin özgünlüğünü temel alan alternatif çözümleri geliştirmek destinasyonların turistik gelişimlerinin sürdürülebilirliği noktasında daha fazla umut vermektedir (Yazgan, Gezici ve Alkay, 2004).

Yerel halk, turizmin gelişmeye başladığı bir destinasyonda, turizme ve sayıları artmaya başlayan ziyaretçilere karşı ilk etapta fayda beklentisi nedeniyle çok olumlu tutumlara sahip olmaktadır. Daha sonra bu olumlu tavır, turizmin doğal ve kültürel yaşam alanlarına zarar vermesi ve yok etmesiyle, yerini yavaş yavaş olumsuzluğa terk etmektedir (Tayfun ve Kılıçlar, 2004). Yerel halkın tutumlarının önemsenmediği ve kararların dışında tutulduğu bir turizm gelişimi, uzun vadeli başarıyı yakalamak konusunda isteneni vermeyebilmektedir (Dal ve Baysan, 2007). Bu durum sürdürülebilir bir turizm gelişimi için, turistik gelişime müsait ve bu gelişimin henüz başında olan destinasyonlarda yaşayan yerel halkın, turizme ve turiste karşı olan tutumlarının önemsenmesini gerektirmektedir. Çünkü başarılı ve sürdürülebilir bir turizm gelişimi için, yerel halkın turizme yönelik tutumları sürekli olarak incelenmeli, planlanmalı ve yönetilmelidir (Brunt ve Courtney, 1997). Bu

açıdan Datça'daki yerel halkın görüşlerine öncelik tanınmalıdır (Arıkan ve Yüksek, 2009). Dolayısıyla bu çalışmanın amacı, Datça yerel halkının sürdürülebilir turizm gelişimine ve turizm işletmelerine yönelik tutumlarını inceleyerek, sürdürülebilir turizm gelişimiyle ilgili yapılacak çalışmalara katkıda bulunmaktır.

2. Literatür Taraması

20. yüzyıldaki ulaşım ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler yoluyla kitlesel insan hareketlerinin artması ve küreselleşen kapitalist ekonomik gelişmenin bir sonucu olarak kitlesel turist hareketleri oluşmuş ve turizm dünyanın en önemli endüstrilerinden biri haline gelmiştir (Choi ve Sırakaya, 2006; Doğan, 2003). Kitle turizminin nedeni olan kapitalist ekonomik sistem sürekli olarak geliştirdiği yeni üretim yöntemleri, dağıtım kanalları ve tüketim alışkanlıklarındaki değişimler nedeniyle kaynakları çok hızlı tüketen ve belirli aralıklarla krizleri içeren bir gelişim modeline sahiptir. Buna paralel kitle turizmi de taşıma kapasitesini zorlamakta, aşmakta ve tüketim ağırlıklı bir yapıyla ortaya çıkmaktadır. Turist nüfusunun yoğun olduğu kısa sezonda ve genellikle kıyı mekanı üzerinde inşa edilen tatil köyü, otel veya temalı otellerde konaklatma, yedirme-içirme, eğlendirme, gezdirme ve para harcatmaya dayanan bir işletmecilik anlayışı gerektirmektedir. Ayrıca kentleşme baskısı ve ikinci konut-yazlık yapılaşmasını da beraberinde getirmektedir (Naycı, 2009; Ovalı, 2007). Kitle turizminin en önemli etkileri arasında yapılaşmada betonlaşmaya bağlı görsel kirlilik, çevre kirliliği, ekolojik dengenin bozulması, sosyo-kültürel değişim (Ovalı, 2007) bulunmakta ve belli bir süre sonra özgünlüğünü kaybeden, doğal, kültürel kaynaklarını tüketen, birbirinin benzeri turistik destinasyonlar ortaya çıkmaktadır.

Bölgesel gelişmede çok önemli bir sektör olarak değerlendirilen turizmin çevre ve doğal kaynaklarla olan sıkı ilişkisi nedeniyle, doğal ve sosyo-kültürel çevreyle ilişkisinin uyumluluğa dönüştürülmesi gerekmektedir (Duran, 2009). Bu gereklilik tarım, sanayi ve diğer birçok sektörde olduğu gibi turizm sektörü için de "sürdürülebilirlik" ve "sürdürülebilir gelişme" kavramlarını ön plana çıkarmaktadır (Sarkım, 2008). Çünkü kapitalist ekonomik gelişim modeli ve buna bağlı olarak kitle turizmi, artan piyasa talebine karşı kaynakların kullanımında aşırı bir artışa yol açmakta ve sürdürülebilirlik kavramıyla çelişmektedir. Özellikle kitle turizmi gelişiminin dünya üzerindeki birçok destinasyonda ortaya çıkan olumsuz etkilerine karşı oluşan tepkiler üzerine, kaynaklarını tüketmeyen ve sürdürülebilir olan bir turizm gelişiminin nasıl olacağıyla ilgili tartışmalar yapılmaktadır (Yalçınalp ve Var, 2009).

2.1. Sürdürülebilir Turizm

"Sürdürülebilirlik" ve "sürdürülebilir gelişme" kavramı, 1970'li yıllarda çevreye ve doğal kaynaklara verilen zararları önlemek amacıyla Birleşmiş Milletler ve Dünya Bankası gibi uluslararası kuruluşlar önderliğinde düzenlenen çeşitli toplantılarla ortaya atılan kavramlardır (Sarkım, 2008). Kitle turizmi kavramıyla önemli ölçüde ters düşen "sürdürülebilir turizm" kavramı (Tuna, 2003:28) "sürdürülebilirlik" ve "sürdürülebilir gelişme" kavramının turizm sektörünün özel bağlamına indirgenmesiyle oluşturulmuş bir kavram olarak ifade edilebilir (Sezgin ve Karaman, 2008). Dünya Turizm Örgütü (WTO) başta olmak üzere Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP), Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ve Türkiye'deki

değişik kuruluşlar ve akademik çevreler sürdürülebilir turizm gelişimini farklı açılardan ele alarak incelemekte, çevre ve turizm konularını sürekli gündemde tutmaktadır (Karaaslan ve Özelçi, 1996).

Sürdürülebilir turizm, bir turizm çeşidinden ziyade kitle turizmi dahil tüm turizm türleri için, kapsamlı ve turizmin kullandığı tüm kaynaklara duyarlı olan tüm politika ve uygulamaları içeren bir felsefe olarak ifade edilebilir (Şen, 2010). Ancak, turizm kitlesel ölçek kazandığında etkileri ağırlaşmakta ve olumsuzlaşmaktadır (Avcıkurt, 2003). Bu noktada alternatif turizm çeşitleri ön plana çıkmakta ve yumuşak turizm, ekolojik turizm, doğa turizmi, kırsal turizm vb. gibi çeşitli tanımlamalar sürdürülebilir turizm kavramıyla daha ilgili olmaktadır. Sürdürülebilir turizm, çevre ve doğal kaynaklarla olan sıkı ilişkisi nedeniyle ekonomik kalkınma ve çevre çelişkinin uyumluluğa dönüştürülmesi gereğini ortaya koyarak her aşamasında toplumsal sorumluluk, ekonomik verimlilik ve ekolojik duyarlılığı içermektedir (Beyhan ve Ünügür, 2005). Rekabet gücünü etkileyen niteliksel faktörler arasında bulunan sürdürülebilir turizm gelişimi, destinasyon kaynaklarının uzun dönemde de istenilen geliri sağlamasını, destinasyonun turizmdeki pazar payının korunmasını amaç edinmektedir (Bahar ve Kozak, 2005). Gürültü, görüntü ve çevre kirliliğinin olmadığı; havası, suyu, flora ve faunası, tarihi ve sosyo-kültürel dokusu bozulmamış; yeşil, sağlıklı, ve ekolojik bir doğaya sahip destinasyonlar gelecekte rekabet gücü kazanmada büyük avantaj elde etmektedir (Bahar ve Kozak, 2005:138). Kitle turizminde olduğu gibi öncelikli amaç ekonomik sürdürülebilirlik değildir. Öncelikli amaçlar olan doğal ve sosyo-kültürel sürdürülebilirlik uzun vadede ekonomik sürdürülebilirliği getirmektedir.

Turizm açısından sürdürülebilirlik, turizm sektörünü besleyen doğal, tarihi, kültürel, sosyal, yapay, estetik değerleri koruyup geliştirerek çekiciliklerini devam ettirmek, yerel halkı olumsuz etkilemeden turistik ürünlerin kalitesini yükseltmeyi amaçlamaktır (Çevik, 2001:74). Asıl olarak çevre ile ilgili olan sürdürülebilir turizm kültürel bütünlüğün, ekolojik süreçlerin, biyolojik çeşitliliğin ve yaşamsal fonksiyonların hem yerel halk hem de ziyaretçiler tarafından ihtiyaçların karşılanması ile ilgili yönetsel bir süreçtir (Sezgin ve Karaman, 2008).

2.2. Sürdürülebilir Turizm Gelişimi ve Yerel Halk

Sürdürülebilir turizm tartışmalarının, turistik destinasyonda katılımcı, kaynak değer ve tüketici olarak yerel halk (Yalçınalp ve Var, 2009) için ayrı bir önemi bulunmaktadır. Çünkü yaşamsal döngünün bir parçası durumundaki turizm hareketi, yerel halkın yaşamını çok boyutlu ve değişken olan sosyo-ekonomik, kültürel, ve çevresel açılardan ciddi şekilde etkilemektedir (Alaeddinoğlu, 2008). Turizmin hızlı ve aşırı gelişmesinin yarattığı çevre sorunları arttıkça, yerel halk sorunlar yaşamaya başlamaktadır (Tekeli, 1992). Yerel halkın önemsenmediği bir turistik gelişim halkın sosyal değerlerine, ahlaki kurallarına, kişisel davranışlarına, aile içi ilişkilerine, zanaatsal faaliyetlerine ve geleneksel yaşamına zarar verebilmektedir (Mathieson ve Wall, 1989).

Turizm endüstrisinin gelişiminde istenilen başarıya ulaşabilmek için yerel halkın turizme karşı tutumlarının nasıl geliştiği anlaşılmalı ve turizm gelişimiyle ilgili planlamalar buna göre yapılmalıdır (Jurowski ve diğ., 1997:3). Literatürde turizmin

gelişmesi ile yerel halkın buna karşı tutumları arasında ilişki olduğunu ileri süren ve bu ilişkinin bir bölgedeki turizm gelişiminin başarılı ve sürdürülebilir olmasında anahtar rol oynadığını belirten birçok akademik çalışma mevcuttur (Gursoy, Chi ve Dyer, 2010; Jurowski ve Gursoy, 2004; Tayfun ve Kılıçlar, 2004 içinde Butler, 1980; Gursoy, Jurowski ve Uysal, 2002; Sheldon ve Abenoja, 2001; Garrod ve Fall 1998; Jurowski ve diğ., 1997).

Sürdürülebilir turizm gelişiminin bileşenleri incelendiğinde, yerelin ve yerel halkın bu bileşenler içindeki önemi anlaşılacaktır. Sürdürülebilir turizm gelişiminin bileşenleri (Miller, 2001; Hardy ve Beton, 2001; Çavuş ve Tanrısevdi, 2000; Staber ve Goodall, 1997; Owen ve diğ. 1993); (1) yerel halk merkezli turizm gelişimi, (2) çevre koruma bilincinin gelişmesi, doğal ve kültürel kaynakların korunması, (3) turizmin olumsuz sosyal ve kültürel etkilerinin minimize edilmesi, (4) müşteri memnuniyetinin sağlanması, (5) yerel halkın kararlara katılımının sağlanması (6) turizm gelişimiyle ilgili planlamaların yapılması ve uzun dönemli bir bakış, (7) yerel ekonominin geliştirilmesi, (8) turizmden elde edilen ekonomik faydanın sürdürülebilirliği şeklinde sıralanabilir.

3. Araştırmanın Yöntemi

Datça, Ege Denizi ile Akdeniz'in buluştuğu, doğal, kültürel zenginlikleri bulunan ve turizmin gelişme aşamasında olduğu bir destinasyondur. Datça'da sürdürülebilir bir turizm gelişiminin gerçekleşmesi için ürün geliştirme, hizmet kalitesinin artırılması ve tanıtım faaliyetleriyle ilgili yerel yönetim, özel sektör, üniversite ve STK'lar (sivil toplum kuruluşları) çeşitli çalışmalar yapmış ve projeler hazırlayıp (Üç Badem Yerel Hizmet Kalitesi Geliştirme Projesi (Coşar ve diğ. 2010); 2008 yılında Muğla Valiliği, Datça Kaymakamlığı ve Çeşmeköy Muhtarlığı desteği ile "Çeşmeköy-Datça Sürdürülebilir Turizm Projesi" (<http://www.strm.boun.edu.tr/projeler.html>) uygulamışlardır. Ancak bu çalışmaların ve projelerin hiçbirinde yerel halkın turizm gelişimine yönelik tutumları dikkate alınmamıştır. Turizmin ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri en başta destinasyonda oturan yerel halkı etkilemektedir. Yerel halkın sürdürülebilir bir turizm gelişimine yönelik tutumlarının bilinmesi, geliştirilen bu projelerin amacına ulaşmasında büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışmadan elde edilecek sonuçlarla, Datça'da sürdürülebilir turizm gelişimiyle ilgili yerel yönetim kurumları, STK'lar ve turizm sektörü temsilcilerine geliştirilecek politikalara ve yapılacak planlamalara pratik katkı sağlanabilir. Bu çalışmanın amacı, gelişen bir destinasyon olarak Datça'da yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişimi ve farklı turizm işletme tipleriyle ilgili tutumlarını öğrenmektir. Bu temel amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır:

- 1.Yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişimine yönelik tutumları arasındaki farklar nelerdir?
2. Turizmden gelir sağlayan ve sağlamayan yerel halkın, sürdürülebilir turizm gelişimine yönelik tutumları arasında farklılık var mıdır?
3. Yerel halkın farklı turizm işletme türlerinin Datça'ya uygunluğuna yönelik tutumları arasındaki farklar nelerdir?

Bu çalışma tarama (gözetim) modelinde bir araştırmadır. Veri toplama tekniği olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Datça'daki yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişimine yönelik tutumlarını belirlemek için Hwan-Suk Chris Choi ve Ercan Sırakaya'nın (2005) "Measurement of Resident's Attitude Toward Sustainable Tourism: Development of Sustainable Tourism Attitude Scale" çalışması baz alınmıştır. Choi ve Sırakaya (2005); sürdürülebilir turizm gelişimine yönelik yerel halkın tutumlarıyla ilgili *çevresel sürdürülebilirlik, sosyal maliyet, ekonomik fayda, halkın turizm gelişim kararlarına tam katılımı, uzun dönemli planlama, ziyaretçi memnuniyeti ve yerel halk merkezli ekonomi* olarak 7 boyut belirleyip 43 soruluk bir ölçek geliştirmişlerdir. Anket formuna yerel halkın turizm işletme türlerinin Datça'ya uygunluğuyla ilgili tutumlarını öğrenmek için ise 15 farklı işletme türünün sunulduğu bir soru ve turizmden gelir sağlayıp sağlamadıklarına yönelik diğer bir sorunun eklenmesiyle son hali oluşturulmuştur. Yerel halkın ölçekteki 7 boyut altında verilen ifadelere katılım düzeyi ve işletmelerin Datça için uygunluk dereceleri 5'li likert ölçeği kullanılarak belirlenmeye çalışılmıştır.

Datça'nın adrese dayalı nüfus kayıt sistemine göre 2011 yılındaki nüfusu 17004 olarak tespit edilmiştir (<http://www.muqla.gov.tr/>). Çalışmanın evrenini yerel halkın Datça'da en az 1 yıl yaşayan ve 18 yaşını geçmiş bireyler oluşturmaktadır. Ancak, araştırma amacına uygun ve çalışmanın evrenine ilişkin herhangi bir istatistikî veriye ve literatürde herhangi bir çalışmaya ulaşılammıştır. Bu nedenle örnekleme yöntemi olarak kolayda örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Ana kütle özelliklerini yansıtan kategorik verilere ulaşamadığı durumlarda kolayda örnekleme yöntemi sıklıkla kullanılan bir örnekleme yöntemidir (Tanrısevdi ve Tanrısevdi, 2011:64). Saruhan ve Özdemirci (2005:119) çalışmada ulaşılabilir örnek sayısının belirlenmesinde ana kütle oluşturulan birey sayısı belli olmadığında " $n=t^2.p/q/e^2$ " formülünün kullanılabilceğini belirtmiştir. Çalışmada bu formüle uygun olarak $p=0,5$, $q=0,5$, güven sınırı %95 ($t=1,96$) ve örneklem hatası %7 alınarak örneklem büyüklüğü 196 olarak hesaplanmıştır.

Bizzat araştırmacı tarafından evrenin özelliklerini taşıyan 400 adet anket formu tesadüfi olarak seçilen Datça'nın merkezindeki turizm işletmelerine, esnafa, kamu personeline ve diğer yöre halkına 1 aylık bir süre boyunca uygulanmıştır. Birçok kişi ısrarla anketi doldurmamış ve ancak 270 adet anket formu geri dönmüştür. Geri dönen anketler ön incelemeye tabi tutulmuş, okunmadan işaretlendiği şüphesiyle araştırma için sağlıklı veri teşkil etmeyeceğine karar verilen 29 anket formu inceleme dışında bırakılmış ve 241 adet anket analizlerde kullanılmıştır. Analizlerde kullanılan anket formu sayısı ($196 < 241$) 196'dan büyük olduğu için örneklem sayısının yeterli olduğu görülmektedir

Uygulanan ölçeğin güvenilirliği (Cronbach Alpha's) 0,86'dır. Bu oran 0,70'ten büyük olduğu için ölçeğin güvenilirliği açısından tatmin edicidir (Nunnally, 1967). Çalışmada, halkın sürdürülebilir turizm gelişimine yönelik tutumları arasındaki farklar için öncelikle ortalamalara bakılmış ve t-bağımlılık testleri yapılmıştır. T-bağımlılık testleri aynı örneklem grubunun ortalamaları karşılaştırmak için kullanılan bir istatistikî analizdir (Küçüksille, 2008:77). Ayrıca bu tutumların, yerel halkın turizmden gelir sağlama durumuna göre değişim gösterip göstermediği t-bağımsızlık testleri uygulanarak incelenmiştir. Turizm işletmelerinin Datça için uygunluk ortalamaları ise 5'li likertte "uygundur" ifadesine karşılık gelen "4" ortalama değerinden ne oranda değişiklik gösterdiğine bakılarak ve tek örnek t-testleri sonuçlarına göre incelenmiştir. Tek örnek t-testi herhangi bir örneklem

grubuna ait ortalamaların, daha önceden belirlenmiş bir değerden istatistiksel olarak anlamlı derecede farklı olup olmadığını belirlemek için kullanılmaktadır (Küçüksille, 2008:79).

4. Bulgular ve Tartışma

Katılımcıların demografik verileri incelendiğinde; %80'den fazlasının lise ve üstü eğitim seviyesinde olduğu, Datça'da ikamet süresinin 3 yıldan fazla olanların oranının %85 olduğu ve %46'lık bir oranla da turizmden gelir sağlayan özellikte oldukları görülmektedir. Örneklem grubunun bu özellikleri, yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişimiyle ilgili tutumlarının belirlenmesi noktasında eğitim, ikamet süresi ve turizmden gelir sağlama durumu açısından olumludur.

Tablo 1. Demografik Veriler

Demografik Özellikler		<i>n</i>	%
Cinsiyet	<i>Bay</i>	133	55,2
	<i>Bayan</i>	107	44,4
	Cevap vermedi	1	0,4
Eğitim durumu	İlkokul	22	9,10
	Ortaokul	25	10,4
	Lise	100	41,50
	Ön Lisans	44	18,3
	Lisans	43	17,8
	Lisansüstü	5	2,10
	Cevap vermedi	2	0,80
Datça'daki ikamet süresi	1-3 yıl arası	35	14,5
	4-6 yıl	37	15,4
	7-10 yıl	44	18,3
	10 yıldan fazla	118	49
	Cevap vermedi	7	2,50
Turizmden gelir sağlama durumu	Evet	111	46,10
	Hayır	121	50,20
	Cevap vermedi	9	3,70
Yaş gurubu	18-30	86	35,70
	31-45	96	39,80
	46-60	50	20,70
	60 ve üstü	8	3,30
	Cevap vermedi	1	0,40

Tablo 2'de yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişimine yönelik ifadelerle katılım katılmama oranlarının ortalamaları, boyutların aritmetik ortalamaları ve bu boyutlara ait standart sapmalar görülmektedir. İfadelerin ortalamaları incelendiğinde; en yüksek katılım oranının (4,8423) ile çevresel sürdürülebilirlik boyutundaki 1. ifade olan "yaşadığımız çevreyi şimdi ve gelecekte korumalıyız" da yoğunlaştığı görülmektedir. En düşük katılım oranının ise (2,2697) ile turizmin sosyal maliyeti boyutundaki 11. ifade olan "turizmden dolayı yaşam kalitem kötüleşmektedir" ifadesinde yoğunlaştığı görülmektedir. Aynı durum sürdürülebilir turizme yönelik tutum boyutlarının ortalamalarının incelenmesiyle boyutlar ekseninde de mevcuttur. Çevresel sürdürülebilirlik boyutunun en yüksek ortalamaya (4,6625) sahip olduğu görülmektedir. Başka bir deyişle Datça'daki yerel halkın çevre bilincine sahip olduğu söylenebilir. Turistik bir gelişim karşısında yerel halkın çevre bilincinin gelişmiş olması çevrede oluşabilecek zararlara karşı

toplumsal tepki göstermek, önleyebilmek ve minimize etmek açısından büyük önem taşımaktadır. Turizmin sosyal maliyeti boyutuna yönelik katılım ifadelerinin ise en düşük ortalamaya (2,68) sahip olduğu görülmektedir. Dolayısıyla turizmin sosyal maliyeti boyutundaki ifadelere yerel halkın katılmama eğiliminde olduğu görülmektedir. Bu durum Tablo 3’de sonuçları gösterilen t-bağımlılık testleriyle de açıkça görülmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların İfadelere Olan Katılım Derecelerinin Aritmetik Ortalamaları

Tutum İfadeleri ve Boyutları	A. O.	S.S.
<i>Çevresel Sürdürülebilirlik Boyutuyla İlgili Tutum İfadeleri</i>	<u>4,6625</u>	
1. Yaşadığımız çevreyi şimdi ve gelecekte korumalıyız	4,8423	<u>0,3645</u>
2. Doğal çeşitliliğin (bitki ve hayvan çeşitliliği) değerini bilmeli ve korumalıyız.	4,7635	
3. Turizm gelişimi, çevresel koruma çabalarını güçlendirmelidir.	4,6846	
4. Turizm, yaşadığımız çevreyi korumalıdır.	4,7303	
5. Turizm, doğal ve kültürel çevreye uyum sağlayarak gelişmelidir.	4,6432	
6. Doğru bir turizm gelişimi, doğal yaşam alanlarını (hayvanlar, bitki örtüsü) her zaman korumalıdır.	4,7054	
7. Turizm gelişimi, turizmden kazanç sağlayan her kesimin çevreyle ilgili duyarlılığını pozitif anlamda artırmalıdır.	4,6307	
8. Çevreyi düzenleyici standartlar, turizm gelişiminin olumsuz etkilerini azaltmalıdır.	4,3610	
9. Turizm, çevreyi gelecek nesiller için geliştirmelidir.	4,6017	
<i>Turizmin Sosyal Maliyeti Boyutuyla İlgili Tutum İfadeleri</i>	<u>2,6800</u>	<u>1,1133</u>
10. Toplum içindeyken turistlerin davranışları nedeniyle yaşam kalitem kötüleşmektedir.	2,6141	
11. Turizmden dolayı yaşam kalitem kötüleşmektedir.	2,2697	
12. Turist davranışlarından dolayı toplum içindeyken çoğu kez sinirleniyorum.	2,4149	
13. Turizm gelişiminden dolayı Datça’daki nüfus özellikle yaz aylarında aşırı kalabalıklaşmaktadır.	3,6349	
14. Turistlere yönelik hizmet veren yerel işletmelerde rahat olamıyorum.	2,6888	
15. Turizm, Datça’da gereğinden hızlı büyümektedir.	2,3983	
16. Turizmden dolayı, halkın yaşadığı çevrenin gittikçe kötüleştiğine inanıyorum.	2,4772	
17. Turistler, halkın eğlence-dinlenme alanlarını aşırı kullanmaktadır.	2,9419	
<i>Turizmin Ekonomik Faydası Boyutuyla İlgili Tutum İfadeleri</i>	<u>4,2640</u>	<u>0,6575</u>
18. Bize, yeni gelir kaynakları sunduğu için turizme sempati duyuyorum.	4,1826	
19. Turizmin bize güçlü bir ekonomik katkı sağladığını düşünüyorum.	4,2199	
20. Turizm, yerel yönetimimize önemli oranda vergi ve diğer gelirler sağlamaktadır.	4,1701	
21. Turizmin yerel ekonomimize için iyi olduğunu düşünüyorum.	4,3776	
22. Turizm, yerel ekonomimizi çeşitlendirmektedir.	4,2531	
23. Turizm, yörede üretilen ürünler için (bal, badem, zeytinyağı, sebze meyve vs.) yeni pazarlar (müşteriler) yaratmaktadır.	4,4191	
24. Turizm, yerel ekonomimiz kapsamındaki diğer sektörlere (tarım, inşaat) fayda sağlamaktadır.	4,2531	

Tablo 2'nin Devamı

<i>Turizm ilgili Kararlarda Halkın Tam Katılımına Yönelik Tutum İfadeleri</i>	<u>4,1546</u>	<u>0,6049</u>
25. Turizm gelişimi Yönetiminin içinde olmalıyız ve içinde olmamız için bize fırsat sunulmalıdır.	4,4398	
26. Turizmle ilgili kararları, bir veya birkaç kişi değil hepimiz oluşturmalıyız.	4,4440	
27. Turizm gelişiminin başarılı olması için toplumu oluşturan bütün bireyler kararlara katılmalıdır.	4,2407	
28. Her zaman olmasa da bazen Turizm Gelişim Kararları dışında bırakılabiliriz.	3,4938	
<i>Turizmde Uzun Dönemli Planlama Boyutuyla İlgili Tutum İfadeleri</i>	<u>4,4280</u>	<u>0,5434</u>
29. Turizm gelişiminin, çok iyi koordine edilmiş planlara ihtiyacı vardır.	4,4730	
30. Turizm gelişimiyle ilgili planlama yapılırken uzun dönemli bir bakış açısına sahip olmalıyız.	4,5394	
31. Turizmle ilgili planlar yapılırken anlık düşünmemeliyiz.	4,3237	
32. Turizm sektörü, gelecek içinde planlar yapmalıdır.	4,5851	
33. Turizm gelişimiyle ilgili planlar sürekli yapılmalıdır.	4,4066	
34. Başarılı bir turizm yönetiminin, gelişmiş planlama stratejileri gerektirdiğine inanıyorum.	4,4274	
35. Turizm planlamasıyla ilgili komisyonlarda liderlik edecek roller üstlenmemiz teşvik edilmelidir.	4,2407	
<i>Ziyaretçi Memnuniyeti Boyutuyla İlgili Tutum İfadeleri</i>	<u>4,2490</u>	<u>0,5898</u>
36. Turizm işletmelerinin, ziyaretçilerin kendi işletme faaliyetleri dışındaki ihtiyaçlarını karşılamaları noktasında sorumlulukları vardır.	4,1826	
37. Ziyaretçiler açısından bizim ilgi çekiciliğimiz, Datça'nın ekolojik görsel çekiciliğinin temel unsurlarındandır.	4,3154	
38. Turizm işletmelerinin ziyaretçi memnuniyetini takip etmesi ve gözlemlemesi gerekmektedir.	4,5104	
39. Turizm sektörü, Datça'daki ziyaretçilere kaliteli turizm deneyimleri yaşatmalıdır.	4,5270	
<i>Toplum Merkezli Ekonomi Boyutuyla İlgili Tutum İfadeleri</i>	<u>4,3838</u>	<u>0,6791</u>
40. Turizm işletmeleri, mal ve hizmet üretiminde kullandıkları malzemelerin en az yarısını yöreden karşılamalıdır.	4,3651	
41. Turizm işletmelerinde istihdam edilen çalışanların en az yarısı yerel halktan oluşmalıdır.	4,1369	
42. Turizm sektörü, bizim gelişimimizle ilgili faaliyetlere maddi olarak katkıda bulunmalıdır.	4,3112	
43. Turizmden elde edilen faydadan adil bir pay almamız gerekmektedir.	4,1826	

Tablo 3'deki t-bağımlılık testi incelendiğinde; turizmin sosyal maliyetiyle ilgili yerel halk tutumlarının ortalamalarıyla diğer boyutların ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı ($p=,00<,05$) olduğu görülmektedir. Bu veriler gelişmekte olan bir destinasyon olarak yerel halkın turizm gelişimine ve turistlere yönelik olumlu bir tutuma sahip olduğu şeklinde yorumlanabilir. Çünkü turizm gelişimi karşısında yerel halkın sosyo-kültürel yaşamı henüz tam olarak bozulmamıştır. Ayrıca, önceki araştırmalarda ortaya çıkan yerel halkın turizmden uzun vadede ekonomik fayda beklentisinin turizm sektörüne ve turistlere yönelik olumlu tutum ve davranışlara neden olduğu bulgusu Datça'da da görülmektedir.

Tablo 3: Turizmin Sosyal Maliyeti ve Diğer Boyutlar Arasındaki İlişkiye Yönelik T-Bağımlılık Testleri

Analiz Grupları	Standart Sapma (ss)	T-Değerleri	Anamlılık Seviyesi (p)
Çevresel Sürdürülebilirlik-Sosyal Maliyet	1,1955	-25,744	,000*
Turizmin Ekonomik Faydası -Sosyal Maliyet	1,2724	-19,231	,000*
Turizm ilgili Kararlarda Halkın Katılımına-Sosyal Maliyet	1,2089	-18,936	,000*
Turizmde Uzun Dönemli Planlama -Sosyal Maliyet	1,2621	-21,224	,000*
Toplum Merkezli Ekonomi-Sosyal Maliyet	1,2127	-20,086	,000*
Ziyaretçi Memnuniyet-Sosyal Maliyet	1,2463	-21,224	,000*

Tablo 4 incelendiğinde ankete katılan yerel halkın neredeyse yarıya yakınının turizmden gelir sağladığı görülmektedir. Bu oran yerel halkın turizmden gelir sağlama durumunun, turistik gelişim aşamasında olan bir destinasyon için ortalama bir değerden yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir. Yani yerel halkın sürdürülebilir turizmin boyutlarından biri olan toplum merkezli ekonomi boyutunu belli bir oranda gerçekleştirdiği söylenebilir. Tabloda ayrıca, turizmden gelir sağlayan yerel halkla sağlamayan yerel halkın sürdürülebilir turizm boyutlarına yönelik ortalamaları arasında herhangi bir farkın olup olmadığıyla ilgili yapılan T-bağımsızlık testi sonuçları yer almaktadır. Yapılan T-bağımsızlık testiyle turizmin sosyal maliyetine ilişkin tutum ifadelerine katılım oranlarıyla turizmden gelir sağlayan ve sağlamayan yerel halk ortalamaları arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı ($p=0,002<0,05$) olduğu ortaya çıkmıştır. Ortalamalara bakıldığında da gelir sağlayan yerel halkın turizmin sosyal maliyetine ilişkin ifadelerle katılım oranı (2,4392) düşük iken, gelir sağlamayanların ise (2,8905) kararsız bir eğilime sahip oldukları söylenebilir. Yani turizmden gelir sağlayan yerel halk turizmden ve turistlerden şikayetçi değilken gelir sağlamayan yerel halk ise Datça turizm açısından henüz gelişmekte olduğu için bu duruma karşı kararsızdır denilebilir. Her ne kadar gelir sağlayan ve gelir sağlamayan yerel halk açısından turizmin sosyal maliyetine ilişkin ortalamalar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunsa da bu boyuttaki ifadelerle katılım oranının genel olarak düşük olmasının halkın bu konuda yeterince bilgi sahibi olmadığı anlamına geldiği söylenebilir.

Tablo 4: Yerel Halkın, Turizmden Gelir Sağlama Durumuyla Sürdürülebilir Turizme Yönelik Tutum Boyutları Ortalamaları Arasındaki İlişkiyle İlgili T-Bağımsızlık Testi Sonuçları

Analiz edilen değişkenler	Turizmden gelir sağlama durumu	Frekans (n ve %)	Aritmetik Ortalamaları	T-Değerleri	Anlamlılık Seviyesi (p)
Çevresel Sürdürülebilirlik	Evet	n=111 %46,1	4,6717	0,522	0,602
	Hayır	n=121 %50,2	4,6465		
Turizmin Sosyal Maliyeti	Evet	n=111 %46,1	2,4392	-3,138	0,002*
	Hayır	n=121 %50,2	2,8905		
Turizmin Ekonomik Faydası	Evet	n=111 %46,1	4,3013	0,747	0,456
	Hayır	n=121 %50,2	4,2361		
Turizmle İlgili Kararlarda Halkın Kararlara Katılımı	Evet	n=111 %46,1	4,1369	-0,323	0,747
	Hayır	n=121 %50,2	4,1653		
Turizmde Uzun Dönemli Planlama	Evet	n=111 %46,1	4,4942	1,221	0,223
	Hayır	n=121 %50,2	4,4144		
Toplum Merkezli Ekonomi	Evet	n=111 %46,1	4,2455	-1,162	0,246
	Hayır	n=121 %50,2	4,2769		
Ziyaretçi Memnuniyeti	Evet	n=111 %46,1	4,3446	-0,361	0,719
	Hayır	n=121 %50,2	4,4339		

Tablo 5’de yerel halkın, 15 farklı turizm işletmesinin Datça için uygun olup olmadığıyla ilgili verdiği cevapların frekansları, aritmetik ortalamaları ve bunların “4” (Uygundur) ortalamasına göre yapılan tek örnek t-testi sonuçları görülmektedir. Turizm işletmelerinin ortalamalarına genel olarak bakıldığında hepsinin kararsızlık değeri olan 3’ün üstünde olduğu ve dolayısıyla yerel halk açısından Datça için herhangi birinin uygun olmadığı şeklinde bir yorum yapılamayacağı söylenebilir. Gelişmekte olan bir turistik destinasyon için gözlenen bu değerler doğaldır. Yani yerel halk turizm sektörünün ilçede gelişmesini istediği için turizm işletmelerine olumsuz yaklaşmamaktadır. En yüksek uygunluk ortalamasına sahip turizm işletme türü 4,4770’lik bir değerle restoran ve bar işletmeleriyken en düşük ortalamaya ise 3,3043’lik bir değerle her şey dahil sistem uygulayan konaklama işletmeleri sahiptir. Her şey dahil sistemi uygulayan konaklama işletmelerinin diğer işletme türlerine göre düşük olması yerel halkın bu konudaki farkındalık seviyesini göstermesi açısından önemlidir. Bunun yanında herhangi bir işletmenin uygunluğunu belirtmek için verilen “4” değeri açısından yapılan t-testleri, işletmelerin yerel halk açısından uygunluk ortalamaları arasındaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 5: Yerel Halkın Turizm İşletmelerinin Datça Açısından Uygunluğuna İlişkin Tutumlarının Frekansları, Aritmetik Ortalamaları ve Aritmetik Ortalamalara İlişkin Tek Örnek T-Testleri

İşletme tipi	Kesinlikle Uygun (5)	Uygun (4)	Kararsızım (3)	Uygun Değil (2)	Kesinlikle Uygun Değil (1)	Cevaplayan Toplam	Cevap Vermedi	Standart Sapma (s.s)	Aritmetik Ortalama	T değeri	Anlamlılık (p)
4-5 Yıldızlı Oteller	%39 n=94	%20,7 n=50	%15,4 n=37	%12,9 n=31	%10 n=24	%97,9 n=236	%2,1 n=5	1,3775	3,6737	-3,639	,000
Her şey Dahil Sistem Uygulayan Kon. İşl.	%33,2 n=80	%17,4 n=42	%9,5 n=23	%15,8 n=38	%19,5 n=47	%95,4 n=230	%4,6 n=11	1,5731	3,3043	-6,707	,000
Tatil Köyü	%35,7 n=86	%33,2 n=80	%10,8 n=26	%10,8 n=26	%5 n=12	%95,4 n=230	%4,6 n=11	1,1832	3,8783	-1,560	,120
Disko-Gece Kulübü	%42,3 n=102	%32,8 n=79	%11,6 n=28	%7,9 n=19	%2,5 n=6	%97,1 n=234	%2,9 n=7	1,0535	4,0769	1,117	,265
Yazlık-İkinci Konut	%26,1 n=63	%32,8 n=79	%13,3 n=32	%17,4 n=42	%7,1 n=17	%96,7 n=233	%3,3 n=8	1,2621	3,554	-5,398	,000
Butik Otel	%49,8 n=120	%38,2 n=92	%3,7 n=9	%4,1 n=10	%1,2 n=3	%97,1 n=234	%2,9 n=7	0,8473	4,3504	6,327	,000
Apart Otel	%40,2 n=97	%44,8 n=108	%5,8 n=14	%4,6 n=11	%2,5 n=6	%97,9 n=236	%2,1 n=5	0,9252	4,1822	3,0250	,000
2-3 Yıldızlı Oteller	%34 n=82	%40,2 n=97	%10,4 n=25	%8,3 n=20	%2,5 n=6	%95,4 n=230	%4,6 n=11	1,0259	3,9957	-0,0640	,949
Pansiyonculuk-Ev Pansiyonculuğu	%35,7 n=86	%43,2 n=104	%7,9 n=19	%6,2 n=15	%2,1 n=5	%95 n=229	%5 n=12	0,9549	4,0961	1,5230	,129
Restoran-Bar	%54,8 n=132	%39 n=94	%3,7 n=9	%1,2 n=3	%0,4 n=1	%99,2 n=239	%0,8 n=2	0,6725	4,4770	10,9660	,000
Kamp ve Dinlenme Alanı İşletmeleri	%51 n=123	%36,1 n=87	%5,4 n=13	%3,7 n=9	%1,7 n=4	%97,9 n=236	%2,1 n=5	0,8773	4,3390	5,9360	,000
Spor Turizmine Yönelik İşl.	%57,7 n=139	%34,4 n=83	%4,6 n=11	%2,1 n=5	%1,2 n=3	%100 n=241	%0 n=0	0,7845	4,4523	8,9500	,000
Yatçılık-Marina İşl.	%55,6 n=134	%33,2 n=80	%5,8 n=14	%1,7 n=4	%2,5 n=6	%98,8 n=238	%1,2 n=3	0,8736	4,3950	6,9750	,000
Köy-Çiftlik Turizmine Yönelik İşl.	%45,6 n=110	%39 n=94	%8,7 n=21	%2,1 n=5	%2,9 n=7	%98,3 n=237	%1,7 n=4	0,9201	4,2447	4,0950	,000
Sağlık Turizmine Yönelik İşl.	%51 n=123	%33,6 n=81	%7,9 n=19	%4,6 n=11	%1,7 n=4	%98,8 n=238	%1,2 n=3	0,9219	4,2941	4,9220	,000

“4” (uygundur) standart değerine göre veriler incelendiğinde; 4-5 yıldızlı oteller (3,6737), her şey dahil sistem uygulayan konaklama işletmeleri (3,3043) ve yazlıklar-ikinci konutlar (3,554) gibi kitle turizmi işletmeleri olarak ifade edilebilecek işletme türlerinin yerel halk açısından Datça için uygunluk ortalamalarının diğer işletme ortalamalarına göre düşük kaldığı söylenebilir. Bu işletme ortalamalarının düşük olması yapılan tek örnek t-testi sonuçlarıyla da ($p=,00<,05$) anlamlı çıkmaktadır. Ancak yerel halk açısından yine kitle turizmi işletmesi olarak değerlendirilebilecek 2-3 yıldızlı otellerin (3,9957'lik ortalama ve $p=,949>,05$) ve tatil köylerinin (3.8783'lik ortalama ve $p=,12>,05$) 4-5 yıldızlı oteller, her şey dahil

sistemi uygulayan konaklama işletmeleri ve yazlık-ikinci konut gibi diğer kitle turizmi işletmelerine göre daha uygun görülmektedir. Yine disko-gece kulübü gibi eğlence işletmeleri (4,0769'lik ortalama ve $p=,265>,05$) ve pansiyonculuk-ev pansiyonculuğu (4,0961'lik ortalama ve $p=,129>,05$) gibi işletmelerin Datça için uygun olduğu düşünülmektedir. Yapılan t-testlerinde dikkati çeken diğer bir durum da butik otel (4,3504 ve $p=,00<,05$), apart otel (4,1822 ve $p=,00<,05$), kamp ve dinlenme alanı işletmeleri (4,339 ve $p=,00<,05$), spor turizmine yönelik işletmeler (4,4523 ve $p=,00<,05$), sağlık turizmine yönelik işletmeler (4,2941 ve $p=,00<,05$), köy-çiftlik turizmine yönelik işletmeler (4,2447 ve $p=,00<,05$), yatçılık ve marina işletmeciliği (4,395 ve $p=,00<,05$), gibi kitle turizmine alternatif olabilecek işletme türlerinin de yer aldığı işletmelerin yerel halk açısından Datça için yüksek uygunluk ortalamasına sahip olduğu ve diğer turizm işletmelerinden ayrıldığıdır. Bu veriler yerel halkın alternatif turizm işletme tiplerine yönelik çok olumlu tutumlara sahip olduğunu göstermektedir. Alternatif turizm gelişiminde yerel halkın kilit konumda olması ortaya çıkan bu verileri daha da önemli kılmaktadır.

5. Sonuç ve Öneriler

Sürdürülebilir bir turizm gelişimine ve turizm işletmelerine yönelik yerel halkın tutumlarını ölçmek için yapılan bu çalışmada; Datça yerel halkının sürdürülebilir turizm gelişimi boyutları olan çevresel sürdürülebilirlik, uzun dönemli planlama, toplum merkezli ekonomi, turizmin ekonomik faydası, ziyaretçi memnuniyeti, turizmle ilgili kararlarda halkın katılımı boyutlarındaki ifadelerle yüksek oranda katılım gösterdikleri ortaya çıkmıştır. Bunun yanında yerel halkın gelişmekte olan bir turizm destinasyonu olarak turizm işletme türlerine genel olarak olumlu yaklaştığına ilişkin bulgular elde edilmiştir. Ancak, kitle turizmi işletme türleri olan 4-5 yıldızlı otellere, her şey dahil sistemi uygulayan konaklama işletmelerine ve yazlık ikinci konutlara diğer işletme türlerine göre daha az olumlu yaklaşmaktadırlar. Bu veriler sürdürülebilir turizme yönelik olumlu tutuma sahip Datça yerel halkının; Datça için alternatif turizm çeşitlerini ve işletmelerini özellikle kitle turizm işletmeleri olan 4-5 yıldızlı otellere, her şey dahil sistemi uygulayan konaklama işletmelerine ve yazlık ikinci konutlara göre daha uygun gördüğü şeklinde yorumlanabilir.

Özellikle çevresel sürdürülebilirlik boyutundaki ifadelerle katılım oranının en yüksek olması, turizm gelişiminin sürdürülebilir olması noktasında yerel halkın neredeyse hem fikir olduğu şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca bu oran yerel halkta çevre bilincinin geliştiğini göstermektedir. Dikkati çeken bir diğer nokta ise yerel halkın turizmin sosyal maliyetine ilişkin tutum ifadelerine genel olarak katılmama eğiliminde olduğu görülmektedir. Yeni gelişen bir turizm destinasyonu için yerel halkın bu tutumları literatürdeki turizm-yerel halk etkileşimine yönelik yapılan diğer araştırmalardaki (Tayfun ve Kılıçlar, 2004; Brunt ve Courtney, 1997) sonuçlarla paralellik arz etmektedir. Turizmin uzun dönemdeki sosyo-kültürel etkileri dikkate alındığında halkın bu konuda bilinçlendirilmesi gerektiği söylenebilir. Çünkü sürdürülebilir bir turizm gelişiminde yerel halkın kendisi ve yaşam biçimi de bir çekicilik unsuru olmaktadır. Ancak turizm gelişimi arttıkça halkın turistlerden ciddi oranda etkilenecek yerel yaşam biçimini değiştirmesi turizmin sosyal bir etkisi olmaktadır.

Datça'daki turizm gelişiminin sürdürülebilir olmasıyla ilgili araştırmacının yaptığı bu çalışma ışığında aşağıda bazı öneriler sunulmaktadır:

1. Bu çalışma göstermektedir ki, Datça yerel halkı turizme ve turistik gelişime yönelik yüksek oranda destek vermektedirler. Yerel halkın turizm gelişimine yönelik bu ortak olumlu tutumunun turistik planlama içerisinde nasıl yönetileceğinin ve kullanılacağına belirlenmesi gerekmektedir.
2. Sürdürülebilir turizm gelişimi için sürdürülebilir turizm gelişim politika ve uygulamalarının yerel halkla birlikte oluşturulması gerekmektedir.
3. Datça'da turizmin sadece kitle turizmi şeklinde bir gelişim göstermemesi için alternatif turizm çeşitlerinin ve işletme türlerinin geliştirileceği coğrafik alan planlamaları yapılmalıdır.
4. Turizm yatırımı yapacak girişimciler, Datça'nın potansiyeline ve yerel halkın turizm işletmelerine yönelik tutumlarına göre alternatif turizm işletmeciliği konusunda yönlendirilmelidir.
5. Sürdürülebilirlik adına kurumlar arasında ortaklaşa gerçekleştirilen ve yerel değerleri ön plana çıkaran projelerin kendisi bile sürdürülememektedir. Bu duruma en iyi örnek yerel hizmet kalitesini artırmaya yönelik geliştirilen ve uygulanan "Üç Badem" hizmet kalitesi projesinin yerel yöneticilerin değişmesiyle beraber rafa kaldırılmasıdır.
6. Yerel halkın, özellikle köylerdeki sosyo-kültürel yaşam tarzının turizm gelişimi karşısında değişmemesi gerektiği ve bu yaşam tarzının bir çekicilik unsuru olduğu konusunda bilinçlendirilmesi gerekmektedir.
7. Datça'daki turizm işletmeleri sürdürülebilir turizm gelişiminin bileşenlerinden biri olan "yerel halk merkezli ekonomi" boyutunu nispeten hayata geçirmişlerdir. Datça'da üretimi yapılan bal, badem gibi ürünler ziyaretçiler tarafından yüksek oranda satın alınmaktadır. Yöredeki turistik işletmelerin çoğunda yiyecek-içecek hizmet üretiminde Datça Yarımadası'nda üretilen veya bulunan malzemeler kullanılmaktadır. Ancak son yıllarda açılan ve sayıları hızla artan perakende ve toptan satış mağazalarının bu durumu olumsuz bir şekilde değiştirebilmesi söz konusudur.

Yerel halkın sürdürülebilir turizm gelişimine ve turizm işletmelerine yönelik tutumlarının incelendiği bu çalışmanın en önemli sınırlılığı daha büyük bir örneklem grubu üzerinde inceleme yapılamaması olarak ifade edilebilir. Bu sınırlılığın altındaki temel nedenler araştırma evrenine ulaşmadaki zorluk ve yerel halkın anket formlarını doldurmak istememeleridir.

İleriki aşamalarda yapılacak çalışmalarda, Datça'yı ziyaret eden turistler açısından alternatif bir turizm ürünü olarak Datça'nın nasıl algılandığına yönelik tutum ve davranış araştırmaları yapılabilir. Bunun yanında alternatif turizm işletme türlerine yönelik mevcut ve potansiyel turizm yatırımcılarının tutum ve davranışları ve buna paralel olarak alternatif turizm gelişim politikalarının nasıl geliştirileceğine yönelik çalışmaların yapılması önerilmektedir.

6. Kaynakça

Alaeddinoğlu, F. (2008), "Sivas Kentinde Halkın Turiste ve Turizme Bakışı" *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt:5, Sayı:2, 1-24.

- Arıkan, İ. ve Yüksek, G. (2009), "Turizm Destinasyonu Geliştirme: Datça Örneği" *10. Ulusal Turizm Kongresi. Mersin Üniversitesi*,:1113-1124.
- Avcıkurt, C. (2003), *Turizm Sosyolojisi: Turist-Yerel Halk Etkileşimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bahar, O. ve Kozak M. (2005), *Küreselleşme Surecinde Uluslararası Turizm ve Rekabet Edebilirlik*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Beyhan, Ş. G. ve Ünügür, S. M. (2005), "Çağdaş Gereksinimler Bağlamında Sürdürülebilir Turizm ve Kimlik Modeli", *itüdergisi/a*, Cilt 4, Sayı:2, 79-87.
- Brunt, P. ve Courtney, P. (1999) "Host Perceptions Of Sociocultural Impacts", *Annals Of Tourism Research*, XXVI,3,493-515.
- Butler, R. ,W. (1980) "The Concept Of A Tourist Area Cycle Of Evolution: Implication For The Management Of Resources", *Canadian Geographer*, XXIV: 5-12 içinde Tayfun, A. Ve Kılıçlar, A.(2004) Turizmin Sosyal Etkileri Ve Yerli Halkın Turiste Bakışı. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi* Sayı 1, 1-17.
- Choi, H.C. ve Sırakaya, E. (2006) "Sustainability Indicators for Managing Community Tourism" *Tourism Management*, Vol:27, No:6,1274-1289.
- Choi, H.C. ve Sırakaya. E. (2005) "Measurement Resident's Attitude Toward Sustainable Tourism: Development of Sustainable Tourism Attitude Scale" *Journal of Travel Research*, Vol. 43, No:4, 380-394.
- Coşar, Y., Kozak, M. ve Saltık, I. A. (2010) "Küreselden Yerele Turizm İşletmelerinde Kalite Belgelendirmesi: Datça Badem Projesi" *V. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*", 489-503.
- Çavuş, Ş. ve Tanrısevdi, A. (2000) "Sürdürülebilir Turizm ve Yerel Ölçekli Bir Sürdürülebilir Turizm Gelişme Modeli Önerisi", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Yıl:11, Eylül-Aralık:149:159. (Prof. Dr. Hasan Olalı Özel Sayısı).
- Çevik, F. (1999) "Sürdürülebilir Turizm Hizmet Eden Çevre Dostu Konaklama İşletmelerindeki Çevreci Uygulamalar" *Standard*, Sayı:476, Yıl:40, İstanbul.
- Dal, N. Baysan, S. (2007) "Kuşadası'nda Kıyı Kullanımı ve Turizmin Mekânsal Etkileri Konusunda Yerel Halkın Tutumları" *Ege Coğrafya Dergisi*, Sayı 16, 69-85.
- Doğan, H. Z. (2003). *Turizmin Sosyo-Kültürel Temelleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Duran, E. (2009). "Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Toplumsal ve Kültürel Kimliğin Korunması: Gökçeada Örneği" Yayınlanmamış Doktora Tezi. D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Garrod, F. ve Fyall, T. (1998) "Beyond the Rhetoric of Sustainable Tourism?", *Tourism Management* 19:199-212.
- Gursoy, D., Chi, C.G. ve Dyer, P. (2010) "Locals' Attitudes toward Mass and Alternative Tourism: The Case Of Sunshine Coast, Australia", *Journal of Travel Research*, 49: 381-394.
- Gursoy, D., Jurowski, C. ve Uysal, M. (2002) "Resident Attitudes: A Structural Modelling Approach", *Annals of Tourism Research* 29: 79-105.
- Hardy, A. L., ve Beeton, J. S. (2001) " Sustainable Tourism or Maintainable Tourism: Managing Resources for More than Average Outcomes" *Journal of Sustainable Tourism*, 9 (3): 168:192.
- Jurowski, C. ve Gursoy, D. (2004) "Distance Effects on Residents' Attitudes Toward Tourism", *Annals of Tourism Research*, Vol, 31, No:2: 296-312.
- Jurowski, C.; Uysal, M.; Williams, D.R. (1997) "A Theoretical Analysis Of Host Community Resident Reactions To Tourism", *Journal Of Travel Research*, XXXVI,2:3-11.

- Karaaslan İ. ,Özelçi T. (1996) “Sürdürülebilir Turizm”, *Dünya Şehircilik Kolokyumu, Sürdürülebilir Turizm Planlaması, Politikalar*, 363 İstanbul.
- Küçüksille, E. (2008) *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. (Ed. Şeref Kalaycı) Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Mathieson, A, and Wall, G. (1989), *Tourism: Economic, Physical and Social Impact*, Longman Scientific & Technical, Essex.
- Miller, G. (2001) “The Development of Indicators for Sustainable Tourism: Results of a Delphi Survey of Tourism Research”, *Tourism Management*, 22:351-362.
- Naycı, N. (2009) “Kıyı Alanlarında Kitle Turizmi: Türkiye’de Kalkınma Planları Bağlamında Kıyıların Dönüşümü ve Tarihi-Doğal Çevreler”, *Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 2: 81-100.
- Nunnally, J.C. (1967) *Psychometric Theory*, McGraw-Hill Book Company, NewYork.
- Ovalı, P. K. (2007) “Kitle Turizmi ve Ekolojik Turizmin Kavram, Mimari ve Çevresel Etkiler Bakımından Karşılaştırılması” *Megaron, YTÜ Mim. Fak. E-Dergisi*, Cilt 2, Sayı 2: 64-79.
- Owen, R. E., Witt, S. F. Ve Gammon, S. (1993) “ Sustainable Tourism Development in Wales from Theory to Practice”, *Tourism Management*, Aralık, 463:474.
- Sarkım, M. (2008) “Değişen Seyahat Eğilimleri Kapsamında Sürdürülebilir Turizm Anlayışının Turizm Politikaları Üzerine Etkileri” 2.Ulusal İktisat Kongresi, DEÜ, İ.İ.B.F. İktisat Bölümü, İzmir,1-11.
- Saruhan, Ş. C. ve Özdemirci, A. (2005) *Bilim, Felsefe ve Metodoloji Araştırmada Yöntem Problemi (SPSS Uygulamalı)*, İstanbul:Alkım Yayınevi.
- Sheldon, P. ve Abenoja, Y. (2001) “Resident Attitudes in a Mature Destination: the Case of Waikiki”, *Tourism Management*. 22:435-443.
- Stabler, M. J. Ve Goodall B. (1997)”Environmental Awareness, Action and Performance in the Guernsey Hospital Sector, *Tourism Management*, 18 (1): 19-32.
- Sezgin, M. Ve Karaman, A. (2008) “Turistik Destinasyon Çerçevesinde Sürdürülebilir Turizm Yönetimi ve Pazarlaması” *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 19 s: 429-437.
- Şen, S. D. (2010) “Turizmin Çevresel Etkileri ve Bir Çözüm Olarak Ekoturizm” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Tanrısevdi, A. ve Tanrısevdi, F. (2011) “Ekolojik Tarım Uygulamalarına Yönelik Yerel Halk Tutumları: Aydın Kirazlı Köyü Örneği” *SOİD (Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi)* Yıl:8, Sayı:2, 58-72.
- Tayfun, A. Ve Kılıçlar, A.(2004) Turizmin Sosyal Etkileri Ve Yerli Halkın Turiste Bakışı. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi* Sayı1/1-17.
- Tekeli, H. 1992. Türk Turizminin Felsefi Sorunları, Öneriler. *III. Ulusal Turizm Kongresi*, Kuşadası Belediyesi Yayınları, 5, Kuşadası.
- Tuna, M. (2007) *Turizm, Çevre ve Toplum (Marmaris Örneği)*, Ankara:Detay Yayıncılık.
- Yalçınalp, E. ve Var, M. (2009) “Ekoturizmde Yerel Halkın Önemi”, 10. Ulusal Turizm Kongresi, Mersin Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu, Mersin, s: 351-364.
- Yazgan, G., Gezici, F. ve Alkay, E. (2004), “Kıyı Alanlarında Turizm Gelişimi Ve Dönüşüm Etkileşimi: Bodrum Yarımadası Örneği”, Gazimagosa

Sempozyumu, Doğu Akdeniz Üniversitesi 12-16 Nisan 2004 s.
Gazimagosa.

<http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63767/sinir-giris-cikis-istatistikleri.html>, (E.T. 07.10.2011).

<http://www.strm.boun.edu.tr/projeler.html> (E.T. 23.10.2012)

(<http://www.mugla.gov.tr/>). (E.T. 23.10.2012).