



TURİZM VE ARAŞTIRMA DERGİSİ
JOURNAL OF TOURISM AND RESEARCH

Hakemli Dergi

ISSN : 2147-0618

Cilt / Volume:3

Sayı / Number:2

Yıl / Year:2014

Yönetici Editör / Editor in Chief

Doç.Dr. Sayım Yorgun

Editör / Editor

Prof.Dr. Muhsin Halis

Alan Editörleri / Fields Editors

Prof.Dr. Abdülkadir Şenkal

Prof.Dr. Mehmet Sarıışık

Yrd.Doç.Dr. İskender Gümüş

Yrd.Doç.Dr. Semra Aktaş Polat

Yrd.Doç.Dr. Serkan Polat

Editör Sekreteryası / Editorial Secretary

Dilek Yıldız

TURAR Turizm Ve Araştırma Dergisi / Journal of Tourism and Research

Adres : Aksaray Mah. Küçük Langa Cad. Bilir İş Merkezi No: 18 E 301 Fatih / İstanbul

Telefon : 0212 585 52 07

Fax : 0212 530 72 99

E-Mail : info@turar.org

Turizm araştırma Dergisi hakemli bir dergidir. Derginin amacı turizm sektörü ve çalışma hayatına ilişkin bilimsel çalışmaların yapılmasına, geliştirilmesine ve paylaşılmasına katkıda bulunmaktadır. Yılda iki kez yayınlanır. Gönderilen yazılar yayın kurulunca bilimsel anlatım ve yazım kuralları yönünden incelenir. Daha sonra uygun bulunan yazılar alanında bilimsel çalışmaları ile tanınmış üç ayrı hakeme gönderilir. Hakemlerin kararları doğrultusunda makaleler yayınlanır, düzeltilmek koşuluyla yayınlanır veya yayınlanması reddedilir. Hakemlerin gizli tutulan raporları dergi arşivlerinde beş yıl süre ile saklanır.

Hakem Kurulu

Prof.Dr.Kurban Ünlüönen	(Gazi Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Suna Muğan Ertuğral	(İstanbul Üniversitesi)
Prof.Dr.Mustafa Koyuncu	(Nevşehir Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.AliŞükrü Çetinkaya	(Selçuk Üniversitesi)
Prof.Dr.Cevdet Avcıkurt	(Balıkesir Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.OlgunKitapçı	(Akdeniz Üniversitesi)
Prof.Dr.Muhammed Karataş	(Akdeniz Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Halil Özekicioğlu	(Akdeniz Üniversitesi)
Prof.Dr.Nergis Mutevellioglu	(Akdeniz Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Semra Aktaş Polat	(İstanbul Medeniyet Üniversitesi)
Prof.Dr.Kurtuluş Karamustafa	(Erciyes Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Lütfi Mustafa Şen	(Sakarya Üniversitesi)
Prof.Dr.A.Celil ÇAKICI	(Mersin Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Bayram Akay	(Kırklareli Üniversitesi)
Prof.Dr.Ige Pınar	(Yaşar Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Nilüfer V. Toylan	(Kırklareli Üniversitesi)
Prof.Dr.Perran Akan	(Boğaziçi Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Erkan Taşkiran	(Kocaeli Üniversitesi)
Prof.Dr. Remzi Altunışık	(Sakarya Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Muharrem Avcı	(Kastamonu Üniversitesi)
Prof.Dr.İsmail Kızılırmak	(İstanbul Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Şevki Ulama	(Sakarya Üniversitesi)
Prof.Dr.Mustafa Gülmez	(Akdeniz Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Serkan Polat	(İstanbul Medeniyet Üniversitesi)
Doç.Dr.Burhanettin Zengin	(Sakarya Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Şehnaz Demirkol	(İstanbul Üniversitesi)
Doç.Dr.OğuzTürkay	(Sakarya Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Mine Halis	(Kocaeli Üniversitesi)
Doç.Dr.Atilla Akbaba	(Düzce Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Güzel Sadıkova	(Kastamonu Üniversitesi)
Doç.Dr.HüseyinÇeken	(Muğla Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Hande Uyar	(Bartın Üniversitesi)
Doç.Dr.OrhanAkova	(İstanbul Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Aydoğlan Aydoğdu	(Kastamonu Üniversitesi)
Doç.Dr.Oya İnci Bolat	(Balıkesir Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Canan Tanrısever	(Kastamonu Üniversitesi)
Doç.Dr.Murat Selim Selvi	(Düzce Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Bayram Şahin	(Balıkesir Üniversitesi)
Doç.Dr.Murat Azaltun	(Okan Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Burak Eryılmaz	(Amasya Üniversitesi)
Doç.Dr.Ebru Günlü	(Dokuz Eylül Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Kaplan Uğurlu	(Kırklareli Üniversitesi)
Doç. Dr. Maria Dolores Alvarez	(Boğaziçi Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Abdulmenaf Korkutata	(Sakarya Üniversitesi)
Doç.Dr. Emrah Özkul	(Kocaeli Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Mehmet Nuri Salur	(Necmettin Erbakan Üniversitesi)
Doç.Dr.KazımOzan Özer	(Nişantaşı Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Ceyhan Can Özcan	(Necmettin Erbakan Üniversitesi)
Doç.Dr.Mehmet Sarıışık	(Sakarya Üniversitesi)	Yrd.Doç.Dr.Oğuz Başol	(Kırklareli Üniversitesi)
		Yrd.Doç.Dr.Cenk Murat Koçoğlu	(Karabük Üniversitesi)

İÇİNDEKİLER

Şebeke Organizasyonlar, Stratejik İşbirliği, Dış Kaynaklardan Yararlanma, Turizm Şebekeleri.
Network Organizations, Strategic Partnerships, Outsourcing, Tourism Networks.

ŞEBEKE ORGANİZASYONLAR VE TURİZM İŞLETMELERİ AÇISINDAN BİR DEĞERLENDİRME NETWORK ORGANIZATIONS AND AN ASSESSMENT IN TERMS OF TOURISM BUSINESSES

Sevinç ASLAN, Özgür Aslan

4 - 20

İş, Aile, İş-Aile Çatışması, Profesyonel Turist Rehberliği, Trabzon
Occupation, Family, Work-Family Conflict, Professional Tourist Guide, Trabzon

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN AİLE YAŞANTISI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR İNCELEME

AN ANALYZE ON DETERMINATION OF THE EFFECTS OF PROFESSIONAL TOURIST GUIDING BUSINESS ON
FAMILY LIFE

Özge GÜDÜ DEMİRBULAT

21 - 41

Ön Büro, Atık, Katı Atık, Katı Atık Yönetimi
Front Office, Waste, Solid Waste, Solid Waste Management.

OTEL İŞLETMELERİNDE KATI ATIK YÖNETİMİ: ÖN BÜRO DEPARTMANINDAKİ UYGULAMALARA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

SOLID WASTE MANAGEMENT IN THERMAL HOTEL ENTERPRISES: A RESEARCH ON APPLICATIONS AT FRONT OFFICE
DEPARTMENT

Özgür KIZILDEMİR, Mustafa SANDIKCI

42 - 69

ŞEBEKE ORGANİZASYONLAR VE TURİZM İŞLETMELERİ AÇISINDAN BİR DEĞERLENDİRME

Sevinç ASLAN¹

Özgür ASLAN²

ÖZET

Küreselleşmenin de etkisiyle işletmeler rekabet şartlarına uyum sağlamak için kendilerini sürekli olarak yenilemek durumundadırlar. Bu durum, işletmelerin diğer işletmelerle koordinasyon ve iletişim halinde olmasını gerektirmektedir. Hızla küreselleşen pazarlardaki zorluklar, şebeke organizasyonlar, stratejik ortaklıklar ve dış kaynak kullanımı gibi konuları, işletmelerin gündemine getirmiştir. Turizm işletmeleri de maliyetleri düşürerek rekabet avantajı sağlamak ve müşteri değeri yaratmak doğrultusunda, şebekeleşmenin sağladığı avantajlardan yararlanma yoluna gitme zorunluluğu ile karşı karşıyadırlar. Turizm, çok sayıda aktörün sistemin içinde yer aldığı bir sektör olma özelliğini taşımaktadır. Bu aktörlerin arasında gerçekleşen etkileşim ise turizm faaliyetlerinin yerine getirilmesi bakımından önemlidir. Bu çalışmada; şebekeleşme, dış kaynak kullanımı ve stratejik ortaklık konuları incelenmekte ve bunların turizm işletmeleri açısından önemi vurgulanmaya çalışılmaktadır. Çalışmada belirtildiği gibi, turizm işletmeleri üzerine yapılan akademik ve uygulamalı çalışmaların sınırlı düzeyde gerçekleştiği ve turizm işletmelerinin stratejik ortaklık ve dış kaynak kullanımı gibi şebekeleşmeyle bağlantılı alanlardaki faaliyetlerinin yeterli düzeye ulaşmadığı görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Şebeke Organizasyonlar, Stratejik İşbirliği, Dış Kaynaklardan Yararlanma, Turizm Şebekeleri.

JEL Kodu: L83, M101

¹ Araş. Gör. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü

² Doç. Dr. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü

NETWORK ORGANIZATIONS AND AN ASSESSMENT IN TERMS OF TOURISM BUSINESSES

ABSTRACT

Businesses, with the effects of globalization, are required to continuously renew themselves in order to adapt to the competitive conditions. These conditions require businesses to be in coordination and communication with other businesses. Difficulties in rapidly globalizing markets have brought such issues as network organizations, strategic partnerships and outsourcing to the agenda of businesses. Tourism businesses are faced with the necessity of benefiting from the advantages of networking in order to create a competitive advantage by lowering costs. Tourism is a sector, that includes many actors in the system. The interaction that occurs between these actors are important for the fulfillment of tourism activities. In this study, networking, outsourcing and strategic partnerships are examined and their importance in terms of tourism businesses are tried to emphasize. As stated in this study, it is observed that, academic and practical studies on tourism businesses are performed at a limited level and tourism enterprises' activities have not yet reached a sufficient level in the areas connected to networking such as strategic partnership and outsourcing.

Keywords: Network Organizations, Strategic Partnerships, Outsourcing, Tourism Networks.

JEL Codes: L83, M10.

GİRİŞ

Küreselleşmenin etkisiyle, işletmeler sosyal, siyasal ve teknolojik istikrarsızlıklar sebebiyle, devamlı olarak rekabet koşullarıyla karşı karşıya gelmektedirler. Bu nedenle, artık hiçbir işletme sadece kendi kaynaklarına, bilgisine veya yeteneklerine güvenmemektedir. Böylece işletmeler, farklı paydaşlarla etkileşim yoluna giderek; işletmenin üzerindeki yükü hafifletmeye çalışmaktadırlar.

Şebekeleşme en basit şekliyle, birbirinden bağımsız unsurların bir araya gelerek yeni bir sistem yaratması şeklinde tanımlanabilir. Dolayısıyla işletmeler, müşteriler, tedarikçiler vs. ile koordinasyona giderek bu sistemi oluşturmaktadırlar. Bu şekilde işletmeler, şebeke örgüt yapısını kullanarak etkili ve yenilikçi bir rekabet anlayışı geliştirebilmektedirler. İşletmelerin şebekeleşmesi sayesinde, geleneksel yapıda yerleşmiş olan merkezleşmenin önüne geçilerek; kaynakların tek bir işletmede toplanması yerine, farklı işletmelerin bünyesinde toplanması sağlanabilmektedir.

Turizm, doğası gereği, işletmelerin sürekli birbirleriyle etkileşim içinde olduğu bir sektör olma

özelliği taşımaktadır. Dolayısıyla turistlerin seyahat davranışlarının değişmesi, konaklama sektörünün rekabet koşullarına ayak uydurması gereği turizm işletmelerinin, diğer işletmelerle koordinasyona gitmesini gerektirmiştir.

Bu çalışmada; şebeke organizasyonlar ile ilgili temel bilgiler verilmekle birlikte, şebekeleşmenin olumlu ve olumsuz yönleri üzerinde durulmaya çalışılacak, stratejik işbirlikleri ve dış kaynak kullanımından da bahsedilecektir. Çalışmanın ilerleyen bölümlerinde ise turizm açısından şebekeleşmenin önemi anlatılarak; turizm sektöründe şebekeleşme, stratejik iş birlikleri ve dış kaynak kullanımıyla ilgili gelişmeler değerlendirilmeye çalışılacaktır.

1. ŞEBEKE ORGANİZASYON KAVRAMI

Organizasyonlar, küreselleşme süreciyle birlikte pazarda üstünlük sağlamak, verimlilik / etkinlik ve hizmet kalitesi gibi amaçlarına ulaşmak için, örgüt yapılarını yeniden tasarlamaktadır (Kanbur, 2008: 389). Günümüzde işletmeler politik, sosyal ve teknolojik istikrarsızlık nedeniyle küresel çerçevede, devamlı olarak rekabet altında farklı koşullarla yüzleşmektedirler.

İşletmelerin faaliyetlerini içe kapalı olarak yürütebilmeleri veya varlıklarını sürdürebilmeleri neredeyse olanaksız hale gelmiştir. Bu bağlamda, hızla değişen pazar koşulları altında, işletmelerin tek başlarına güçleri yetersiz kalabilir. İşletmeler faaliyetleri boyunca bilgi, finans, teknoloji, yönetim ve deneyim gibi unsurların eksikliği nedeniyle sorunlar yaşayabilmektedirler. Bu durum ise, işletmeler arası işbirliklerinin ve birlikte faaliyet gösterme biçimlerinin önem kazanmasına neden olmaktadır (Durak, 2006: 102). İşletmelerin, rekabet güçlerini artırmak amacıyla, gerek ulusal gerek uluslararası işletmelerle işbirliği yapmaları önemli hale gelmiş durumdadır (Özdemir, 2010a: 210). Bu nedenle, geçmişteki gibi hiçbir işletme sadece kendi kaynaklarına, bilgi ve yeteneklerine güvenmemektedir. Bu durum, farklı yüklenicilerin (paydaşlar, yöneticiler, işçiler, müşteriler ve rakipler) yardımıyla anlaşmalı bir gelişmeyi ortaya çıkarmış durumdadır (Brondoni, 2003: 10).

Günümüzde işletmeler, piyasanın baskısına ve rakiplerin yeniliklerine karşı daha hızlı hareket ederek, ürün veya hizmet maliyetlerini eşanlı denetleyerek ve gerektiği zaman fiyatları düşürerek piyasaya uyum sağlayabilir hale gelmişlerdir. Organizasyonları yönetmede, geleneksel mantığın, doğrusal ve hiyerarşik yaklaşımın yerine, giderek ilişkiler ağı kurma yönünde artan bir eğilim vardır (Özdemir, 2010b: 263).

Şebeke kavramı günlük hayatta karşımıza sıklıkla çıkmaktadır. Her gün izlediğimiz televizyon, paramızı yatırdığımız bankalar vb. birer şebekenin parçalarıdır. Su ve elektrik gibi altyapı unsurları da yine bir şebekedir. Şubeleri olan şirketler, eczaneler şebeke olarak kabul edilmektedir. Bilgisayarlar dahi bir şebeke yoluyla bilgi iletiminde bulunmaktadırlar (Santoro vd., 2006: 716).

Şebeke organizasyonlar, birbirinden bağımsız, karşılıklı ilişkilerde bulunan, aralarında bir hiyerarşik üstünlük olmayan ancak belirli anlaşmalar ile kendi aralarında işbölümüne giderek mal ve hizmet üretimi ve satışı yapan işletmeler topluluğudur. Şebeke organizasyon yapısını kullanarak şirketler, etkili ve yenilikçi bir şekilde işlerini sürdürmekte; işlerin uygun yapılması için yoğunlaşmakta ve diğer şirketler ile de anlaşma yapacak şekilde faaliyet göstermektedir (Koçer ve Erdoğan, 2011: 247).

Günümüzde hızla etkisini arttıran bu tür örgütlenmeler 1990'lı yılların başında önem kazanmaya başlamış ve özellikle son yıllarda sağladığı avantajlarla internet, bu tür organizasyonların ihtiyacı olan etkileşim desteğini de sağlamıştır (Santoro vd., 2006: 715).

Şebeke yapının en temel özelliği, bir mal veya hizmeti üretebilmesi için yapılması gereken iş ve faaliyetlerin, kaynakların tek bir işletmenin bünyesinde toplanması yerine, farklı işletmelere tahsis edilmiş olmasıdır (Türengül, 2005: 113). Yani aynı amaca hizmet eden işler ve bunun için gerekli olan kaynaklar ayrı işletmelerin bünyesinde yürütülmekte ve toplanmaktadır (Karaaslan vd, 2003: 24). Aynı zamanda şebekeleşme süreci, kurumsal alanlar arasında yeni bir “yapılanma” sürecidir. Farklı kurumlar arasında bir köprü görevi de oluşturmaktadır (Fadeeva, 2004: 176).

Şebekeyi oluşturan her işletmenin, diğer işletmeler tarafından kontrol edilen kaynaklara sahip olması işletmeler arası koordinasyonu da gerektirmektedir. Bu koordinasyon, geleneksel pazar modelinde organizasyonel hiyerarşi ya da fiyat mekanizmasıyla sağlanmasına karşın; şebeke organizasyonlarda, işletmelerin karşılıklı etkileşimiyle sağlanmaktadır. Diğer bir deyişle, şebekeyi oluşturan işletmeler birbirlerini etkilemekle birlikte birbirlerinden de etkilenmektedirler (Durak, 2005: 52). Aşağıda yer alan tabloda şebeke organizasyonların ortak temaları özetlenmiştir.

Tablo 1: Şebeke Organizasyonların Ortak Temaları

1. Firmalar arası bağlantılarda **İşbirliği**,
2. Firmalar arası ilişkilerde baskın olarak **Gönüllülük**,
3. Firmalar arası ilişkilerde **Takım Ruhu**,
4. Organizasyon yapısı içinde **Yerelleşme**,
5. Yönetim tarzında **Güçlendirme**,
6. İşletme mekanizmasının **Şeffaflığı**.

Kaynak: Ekbia ve Kling, 2005: 157.

Pazar mekanizmasının ve hiyerarşinin işlemediği bir değişim şekli olarak şebeke organizasyonlar; belirli bir ortak faaliyet biçimini göstermektedir. Burada etkili bir düzenleme olarak kabul edilen ve uzunca bir zaman sürdürülebilen bir işbirliği söz konusudur. Ayrıca şebekeler, örtülü bilgi ve teknolojik yenilik gibi maddi olmayan varlıkları kullanabilmek ve zenginleştirebilmek için çok esnek araçlar da sunabilmektedirler (Özdemir, 2010b: 264).

Şebeke organizasyonlar, farklı özgeçmişlere sahip insanların ortak bir amaç doğrultusunda (özellikle bu amaca ulaşılmasını engelleyen sorunlar karmaşık ve çok disiplinli ise) etkileşime geçmelerine izin verebilmektedir. Çoğunlukla bu tür yapılar, coğrafi olarak dağınık ve belli mesafedeki insanların etkileşimini gerektirmektedir. Bu yapıların performansını arttırabilmek için, ya katılımcıların sayısını arttırmak ya da zaten mevcut olan katılımcıların performansını arttırmak gerekir. Bu gelişmenin sağlanabilmesindeki zorluk ise, geleneksel örgütlerde bulunan yönetim mekanizmalarının kullanılamamasıdır (Santoro vd., 2006: 716).

2. ŞEBEKE ORGANİZASYON TÜRLERİ

Şebeke organizasyonlar yapılarına göre adlandırılmaktadır. Bu yapılar sistemin işleyişine, ilişkilerin oluşma biçimine ve yürütme faaliyetlerine göre değişebilmektedir. Şebeke organizasyonlar, literatürde dahili, dengeli ve dinamik olmak üzere üç temel başlık altında incelenmektedirler.

2.1. Dahili Şebeke Organizasyon

Dahili şebekeler, örgütsel birimleri birbiriyle etkileşim içinde olan, formel ve informel ilişkiler kurabilen bir organizasyon olarak ifade edilebilmektedir. Bu bağlamda formel ilişkiler iş akışı aracılığı ile bağları, kaynak değişimini ve personel transferlerini içermektedir (Brass vd., 2004: 801).

İşletmeler, piyasalarda rekabetçi avantajlara sahip olabilmek için içsel girişimciliği ve esnekliği dahili şebeke organizasyon yapısı ile geliştirmeye çalışmaktadırlar. Bu şebeke organizasyon yapısında, kaynaklar aynı işletme bünyesinde kalmakla birlikte; fonksiyonlar, birbirinden bağımsız hareket etme yeteneğine sahip olan işletmeler tarafından yürütülmektedir. Birbirinden bağımsız hareket eden dahili işletmeler, merkezi işletme tarafından koordine edilmektedir (Sayılı vd., 2006: 33). Diğer bir ifadeyle, işletmenin üst yönetimi, sadece bu farklı işletmelerin faaliyetlerini koordine etme görevini yerine getirmektedir (Türengül, 2005: 113).

2.2. Dengeli Şebeke Organizasyon

Dengeli şebeke organizasyon, mal ya da hizmet üreten işletmelerin kaynak sahipliği ve mülkiyet tasarrufu noktasında birbirinden bağımsız olarak, arz ve talep ilişkisi içerisinde bulunmaları durumunda söz konusu olmaktadır. Daha açık bir ifade ile, şebeke ilişkisinin sürekli olmasından ziyade, arz ya da talep ortaya çıktığı zaman çıkar ilişkisinin baskın geldiği yapılanmadır. Ancak burada önemli olan unsur, dengeleyici fonksiyon gören ana işletmenin olması ve şebeke üyeleri

arasındaki ilişkiyi belirleme özelliğinin bulunmasıdır (Karaaslan vd, 2003: 25). Bu tür bir organizasyonda, bir şebeke halinde birbiri ile ilişki kuran işletmeler, yönetim ve sahiplik olarak birbirinden bağımsızdır. Sadece belli bir mamul, iş veya hizmet üretimi için birbirleri ile alışveriş içindedirler (Türengül, 2005: 113).

Ayrıca bu organizasyon yapısı, dış kaynak kullanımının (Outsourcing) bir şekli durumundadır. İşletmeler, esnekleşmek ve kaynak kullanım etkinliğini sağlamak amacı ile kendi öz konularında odaklanarak; diğer fonksiyonları dış kaynak kullanımı yöntemi ile karşılamaya çalışmaktadırlar. Bu yöntem ile oluşan tedarik zinciri, dengeli şebeke organizasyonların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Sayılı vd., 2006: 33).

2.3. Dinamik Şebeke Organizasyon

Dinamik şebeke organizasyonlarının belirleyici özelliği ana işletmenin bulunmayışıdır. Bu tür bir örgütsel yapılanmada, dolaylı organizatörlük işlevi gören herhangi bir işletmenin etrafında, kendi alanlarında tamamen bağımsız olan işletmelerin oluşumu esastır. Yani organizatörlük, işletmeler arasında döngüsel olarak ortaya çıkmakta ve şebeke oluşmaktadır (Karaaslan vd, 2003: 25). Diğer bir ifadeyle, tüm şebeke içinde lider işletme bulunmamakla birlikte; merkezi bir plan veya koordinasyon da yoktur (Türengül, 2005: 113).

Dahili ve dengeli şebeke organizasyondan farklı olarak bu şebeke yapıda, çok daha yaygın bir dış kaynak kullanım şekli bulunmaktadır. Bu tür yapılarda işletmeler, geçici anlaşmalar ile bir takım projeleri gerçekleştirmek üzere bir araya gelmektedirler. Bu nedenle, diğer şebeke yapılarına göre dinamik şebeke organizasyonlarda, daha kısa ve geçici bir ilişki söz konusu olmaktadır (Sayılı vd. 2006: 33).

3. ŞEBEKE ORGANİZASYONLARIN OLUMLU VE OLUMSUZ YÖNLERİ

İşletmeler açısından şebekeleşmeye gitmenin çeşitli nedenleri olmakla birlikte; kimi işletmeler bundan kaçınabilmektedir. Her organizasyon biçiminde olduğu gibi, şebeke organizasyonların da bazı olumlu ve olumsuz yönleri bulunmaktadır.

3.1. Şebeke Organizasyonların Olumlu Yönleri

Şebeke organizasyonlar üzerine yapılan çalışmalar son yıllarda artış göstermektedir. Organizasyon alanında çalışan bilim adamları, şebeke oluşumların işletmelerin firmaların katılımlarına izin vererek, yeni yetenekler veya bilgiler edinme, ekonomik performansını geliştirme ve kaynak bağımlılığını yönetebilme gibi avantajlar kazandırdığını öne sürmektedirler. Bununla birlikte, şebeke örgütlerin kullanımının yaygınlaşması sosyal refahın artırılmasını da sağlayabilir. Modern bir iş senaryosunda, şebekelerin oluşumu, hükümet girişimleri, başarılı iş operasyonları ve sektör yönetimi katkısı ile birlikte, işbirliği için büyük fırsatlar ortaya çıkarabilir (Novelli vd., 2006: 1150). Bunlara ek olarak,

şebeke organizasyonların sunabileceği avantajlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Podolny ve Page: 1998: 62, Çetin, 1996: 53, Santoro vd., 2006: 717):

- **Öğrenme-Eğitim:** Şebeke organizasyonlarda bilgi transferi daha hızlı olduğundan öğrenme daha kolay olabilmektedir. Endüstrilerde bilginin çok hızlı değişmesi ve farklı şekilde dağılımı, üretim eğilimini bireysel organizasyonlardan çok şebeke organizasyonlara yönlendirmektedir. Ayrıca bu tip organizasyonlar, personeline iyi eğitim olanakları sağlayabilmektedir.
- **Ortak bir amacın oluşması:** Ortak amaca sahip insanlar aynı şartlar altında, benzer problemlerle karşılaşabilmekte; böylelikle bilgi alışverişi için mükemmel bir fırsat oluşabilmektedir. Eğer çalışanların kendini ifade etme özgürlüğü bulunuyorsa, şebeke üzerinden akan bilgileri yargılayabilmekte ve bu yolla farklı durumların adaptasyonu sağlanmış olabilmektedir.
- **Meşruiyet ve statü:** Şebekeleşmiş örgütler, birbirlerinin sahip olduğu statüden yararlanabilirler. Bu açıdan bakıldığında örneğin; bir kaplıca merkezinin tanınmış bir hastane ile işbirliği yapması tanınırlığına olumlu katkı yapabilecektir.
- **Bağlılık ve katılım:** Şebeke organizasyonların en önemli başarı faktörlerinden biri de, örgüt içinde halinden memnun insanların bulunuyor olmasıdır. Bunun muhtemel nedeni ise, açık bir koordinasyon sisteminin ve üyelerin kontrolünün yokluğudur.
- **Endüstri ilişkileri:** Şebekeleşme yoluna giden işletme, sendikalara karşı da güç kazanmış olmaktadır. Grev durumunda, diğer işletmelerle anlaşarak sorunlar hafifletilebilmektedir.
- **Ekonomik getiriler:** Değişen ekonomik koşullara ve belirsizliklere karşı daha dayanıklı olunabilir. Kriz dönemleri daha az zararla atlatılabilir.
- **Yeni üyeler çekmek için kapasitenin mevcudiyeti:** Şebekeleşmenin amaçlarından biri ortaklar, paydaşlar, finansörler, gönüllüler ve işbirlikçileri gibi unsurları dahil etmek suretiyle hareket ve fikir ağını daha büyük bir gruba doğru genişletmektir.
- **Kalite:** Bu tür organizasyon tiplerinde kalite daha yüksek olup; standartlaşma daha üst düzeydedir.

3.2. Şebeke Organizasyonların Olumsuz Yönleri

Şebeke organizasyonlarda öncelikle gerekli faktörlerden birisi güvenlidir. Örneğin, Japonya gibi güven düzeyi yüksek toplumlar, bilgi teknolojileri bu derece gelişmeden önce toplumsal şebeke yapıları oluşturabilmiştir. Şebeke organizasyonlarda güveni sağlayan en önemli unsur olarak da etkili iletişim sayılabilir. Şebeke organizasyonların olumlu yanları olduğu gibi; olumsuz yanları da vardır. Şebeke

organizasyonlar dışarıdaki uzmanlıklardan yararlanırken; bunlara aşırı bağımlı hale gelme, gelecek vaat eden iş fırsatlarının göz ardı edilmesi, aşırı büyüme ve şebekede lider işletmenin olmasıyla hiyerarşik bir yapılanmanın oluşması gibi çeşitli olumsuzluklara da sahiptir (Durak, 2006: 104). Bu olumsuzluklara ek olarak aşağıdaki hususlar da önem taşımaktadır (Miles ve Snow, 1992: 64; Birkinshaw, 1998: 361-362):

- Büyük bir çekirdek işletmenin, yönetim ve kaynakların büyük kısmına sahip olabilmesi durumunda, diğer işletmeler daha sınırlı iletişim kurmak durumunda kalabilir.
- Şebekeleşmeye aşırı bağımlılık, asıl stratejiden uzaklaşılmasına neden olarak odak eksikliği yaratabilir. Sürekli yeni fikirlerin ortaya çıkması, mevcut fikirlerin geri planda kalmasına neden olabilir.
- Şebekeleşmeye gitmek, özellikle küçük işletmeler açısından ciddi bir maliyet unsuru olabilmektedir. Özellikle olgun sanayiler, büyük sermaye yatırımları gerektirmektedir.
- Şebekeleşme uzmanlığın daralmasına neden olabilir. İşletmenin değer zinciri içerisindeki rolü, başka işletme tarafından sahiplenilebilir.
- Şebekeleşmeye gidilen ortakların fırsatçılığını önlemek adına, aşırıya kaçan önlemler alınabilmektedir. Bununla birlikte, bazı işletmelerle ayrıcalıklı ilişkiler kurulması sorunları beraberinde getirebilir.
- İşbirliği ile ilgili beklentilerin yüksek olması ortakların yaratıcılığını kısıtlayabilir.

4. ŞEBEKE ORGANİZASYONLAR BAĞLAMINDA STRATEJİK İŞBİRLİKLERİ VE DIŞ KAYNAKLARDAN YARARLANMA

Günümüzün zor rekabet koşullarında işletmeler, hem mevcut durumlarını korumak hem de yeni atılımlar yapabilmek için, pek çok farklı strateji geliştirmek durumundadırlar. Stratejik iş birlikleri başta elektronik, otomotiv ve gıda olmak üzere pek çok sektörde uygulanmaktadır. Stratejik iş birliği uygulamalarında temel amaç; işletmelerin tek başlarına veremeyeceği bir hizmeti başka bir şirket ile iş birliği yaparak vermesi ve böylece her iki işletmenin de bundan fayda sağlamasıdır (Taner ve Akdağ, 2008: 360).

İşletmeler arası işbirliği, dayanışma ve kaynak birleştirme faaliyetlerinin genel adına stratejik işbirliği denilmektedir (Aydıntan, 2003: 139). Stratejik işbirliği diğer bir şekilde; iki ya da daha çok şirketin ticari ya da sınıai fayda elde edebilmek amacıyla, bağımsızlıklarını kaybetmeden, hisse temelli ya da hisse temelli olmaksızın beraber hareket etmeleri olarak ifade edilebilir. Dolayısıyla işletmeler, bu yolla bir dayanışma, işbirliği ve ortaklık ile sinerji yaratabilmektedir (Taner ve Akdağ, 2008: 361).

İşletmelerin stratejik işbirliği yapma nedenlerini, küresel pazarlarda faaliyette bulunmak, statik bir çevrede olan işletmeler için rekabet avantajı sağlamak, yeni yetenekler ve teknolojiler elde etmek, inovasyon yaratmak, üretimde kalite ve uzmanlık kazanmak, ortaklarının yeteneklerinden faydalanmak, kaynak bağımlılığını azaltmak ve tamamlayıcı kaynaklara ulaşmak olarak sıralamak mümkündür (Taner ve Akdağ, 2008: 360). Stratejik işbirlikleri üyelerine birçok fayda sağlamakta olup bunlar aşağıdaki tablodaki gibi özetlenebilir.

Tablo 2: Stratejik İşbirliklerinin Yararları

- Son derece gelişmiş bilgisayarlı sistemlere erişim.
- Yeni pazarlara hızlı erişim.
- Teknoloji, bilgi ve müşteri paylaşımı.
- Yerel rakiplerin elemine edilebilmesi.
- Maliyetlerin paylaşılarak riskin azaltılması.
- Ortağın politik ilişkilerinden yararlanma.
- Küresel pazarlama ağına katılıma olanağı.
- Nötr ve ayrımcı olmayan ortaklardan destek.
- Eğitim ve destek programı.
- Yerel erişim aracılığıyla merkezi bir sistemin güvenlik açığının önlenmesi.
- Operasyonel verimlilik.
- Üyelerin mülkiyet bağımsızlığını koruyabilmesi.

Kaynak: Morrison, 1994: 27; Preble vd., 2000: 328-329.

Başlatılması ve sona erdirilmesi nispeten kolay olan ve mutlaka sermaye yatırımı gerektirmeyen stratejik iş birlikleri; artan küresel rekabet ortamında gelecekte çoğalması beklenmektedir. Stratejik iş birlikleri, yeri geldiğinde diğer stratejiler ile birlikte de kullanılabilir (Met, 2005: 121).

Şebekeleşme açısından diğer bir unsur ise dış kaynaklardan yararlanma durumudur. İşletmeler, dış kaynaklardan yararlanırken, daha önce kendi bünyesinde gerçekleştirdiği temel yetenekleri dışında kalan faaliyetlerin bir kısmını, konusunda uzman olan başka bir işletmeye devredecek veya bunlardan karşılayacaktır. İşletme tarafından alınan bu stratejik karar beraberinde küçülmeyi getirecektir. Çünkü dış kaynaklara devredilen birimler ve faaliyetler sonlandırılacaktır. Dış kaynak sağlayıcı işletme ile sürekli iletişim halinde olunacağı için bir tür şebeke organizasyonu yapısı kazanılacaktır. Dış kaynaklardan yararlanma yönteminin en ileri aşamasında sadece karar veren birim veya Ar-Ge birimi kalmış işletmeler ortaya çıkabilmektedir (Ofloğlu ve Doğan, 2009: 140). Diğer yandan dış kaynaklardan yararlanma yönteminin birçok tanımı yapılmıştır. Bu tanımların ortak noktaları

aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

Tablo 3: Dış Kaynak Kullanımında (Outsourcing) Ortak Noktalar

<ul style="list-style-type: none">• Maliyetlerin düşürülmesi,• Temel yeteneklere odaklanmak,• İşletme dışı bir firma ile ortak çalışmak,• Sözleşme imzalamak,• İşletmenin temel yeteneği dışındaki faaliyetlerin devredilmesi,	<ul style="list-style-type: none">• Esnekliği ve kaliteyi artırmak,• Rekabet gücünü artırmak,• Uzmanlık gerektiren işlerin dışarıdan alınması,• İşletmede fiziksel küçülme sağlanarak, karı maksimize etmek olarak ortaya çıkmaktadır.
--	---

Kaynak: Ofluoğlu ve Doğan, 2009: 142.

İnsan kaynakları açısından büyük öneme sahip dış kaynak kullanımında; en iyi özelliklere sahip, kaliteli bir ortakla imzalanacak sözleşmenin, taraflar arasındaki işbirliği sürecinin devamlılığını sağlaması açısından önemi büyüktür. Kaliteli sözleşme, kaliteli ortak, kaliteli karar sürecinin sağlandığı durumlarda, insan kaynakları yönetim fonksiyonlarında dış kaynak kullanım ortaklığının başarısından söz edilebilir (Turgut, 2012: 3).

5. TURİZM İŞLETMELERİ VE ŞEBEKE ORGANİZASYONLAR

Artan uluslararası seyahat eğilimleri ve firmaların büyüme isteği, yerel ve uluslararası anlamda firmaları tek bir çatı altında bir araya getirme koşullarını oluşturmaktadır (Crotts vd., 2000: 7-8). Şebekeleşme açısından literatürde en önemli eksiklik, turizm başta olmak üzere hizmet sektörlerin yerine daha çok üretim ve teknoloji temelli sektörlerin ele alınmasıdır. Turizmde veya bir destinasyonda şebekeleşme denilince üzerinde durulması gereken birçok husus bulunmaktadır. Öncelikle destinasyon; girdi ve çıktıları ile bir sistem olarak düşünülmektedir. Destinasyon içinde öncelikle bir topluluk, daha sonra destinasyon sakinleri, hizmetler ve işletmeler bulunmakta olup; bu unsurlar da birbirine bağlı durumdadır. Şebekeleşme de bu sistem içinde önemli bir unsurdur. Bireysel veya grup perspektifinden incelenebilecek şebekeler, daha yüksek bir seviyede, toplumu birbirine bağlamaktadırlar. Şebekeler destinasyon seviyesinin ötesinde yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde ortaya çıkabilmekte ve bir destinasyonun hem girdisi hem de çıktısı olmaktadır (Tinsley ve Lynch, 2001: 374).

Tablo 4: Turizm Şebekelerinin Fonksiyonları ve Avantajları

	Akademik	Özel kesim	Özel kesim/kamu
Öğrenme ve değişim	Yeni bilginin oluşturulması ve yayınlştırılması için işbirliği sağlamaktadır.	Öğrenme ve bilgi paylaşımı açısından önem taşımaktadır.	Ortak öğrenme ve bilginin transferi özel kesimden kamuya doğru bir süreç izlemektedir.
İş etkinliği	Mükemmel bilgi ve anlayışın daha fazla artırılması yoluyla politika, basın, işletmelerin ve toplumsal yapının etkilenmesi sağlanmaktadır.	Kaynak devamlılığının sağlanması, kaynakların etkin kullanımının yeniliği güçlendirmesi ve pazar geliştirme olanaklarını arttırabilmesi söz konusu olmaktadır.	Yenilik ve pazar geliştirme adına destekleyici kurumlardan yardım alınabilmektedir.
Toplum	Sürdürülebilir bir toplum duygusu sağlmasının yanı sıra destinasyon geliştirmede de aktif bir turizm katılımı sağlamaktadır.	Toplum düzeyinde sürdürülebilir turizm destinasyonunun geliştirilmesi adına mikro işletmelerin ve KOBİ'lerin uyumunu kolaylaştırmaktadır.	Özel ve kamu sektörünün KOBİ'lerle birlikte turizm destinasyonunun sürdürülebilirliği amaçlanmaktadır.

Kaynak: Morrison vd., 2004: 200.

Bu çerçevede “turizm şebekesi” değer yaratan, kasıtlı veya stratejik olarak firmaların, organizasyonların ve tesislerin, turistlerin belirli istek ve ihtiyaçlarına yönelik hizmet etme amacıyla kurulan, çeşitli faaliyetlerde birleşmeye giden ve diğer paydaşlarla iletişim içinde olarak kaynakları kontrol eden bir yapı anlamına gelmektedir (Lemmetäinen, 2010: 20).

Şebeke yaklaşımını turizm ve ağırlama sektörüne adapte etmenin en önemli nedeni; destinasyon paydaşlarının fırsatlar, kısıtlamalar, davranış ve değerlerinden etkilenen ilişkilerden oluşan bir destinasyon sisteminin farkına varılmasıdır (Timur ve Getz, 2008: 447). Küresel şebekeler turizm şirketleri için kritik önem taşımaktadır. Küresel müşterileri çekmek ve turizm sektöründe rekabeti sürdürmek için gerekli olan tur operatörleri gibi küresel tedarikçi firmalar ile güçlü ilişkiler geliştirmek kazanımları da beraberinde getirebilmektedir (Erkuş Öztürk, 2009: 590).

Turizmde paydaşlar; gümrükler, yerel belediyeler, yerli halk, oteller, turizm yöneticileri, tedarikçiler, distribütörler, rakipler, seyahat firmaları ve tamamlayıcı faaliyetleri yürüten diğer firmalar gibi değişik şekillerde görülebilmektedir. Başarılı bir turizm performansı için, bu paydaşların hedeflerine (maddi - maddi olmayan) ulaşmak amacıyla birleşmeye ve şebekeleşmeye gitmeleri büyük önem taşımaktadır (Ramayah vd., 2011: 412).

Turizm aktörleri faaliyetlerini gerçekleştirmek doğrultusunda diğer aktörlerle çeşitli şekillerde etkileşim içine girmektedirler. Bu etkileşimler kendi değer ağları bakımından da tanımlanabilmektedir. Turizm aktörünün dahil olduğu değer ağları dört genel etkileşim şekliyle oluşabilmektedir: Öncü aktörlerin çıktı düzeyini azaltan rakipler (diğer turizm aktörleri, dahili ve bölgelerarası rakipler, dolaylı rakipler); öncü aktörlerin çıktı düzeyini yükselten tamamlayıcı unsurlar

(diğer turizm aktörleri, yardımcı hizmetler, devlet organizasyonları, ticaret ve endüstri organizasyonları); tedarikçiler (malzeme, teknoloji, işçi, finans, hizmetler ve diğer tamamlayıcı girdiler) ve müşteriler (mevcut ve potansiyel turistler ile bir turizm operatörünü bağlayan aracı kanallar) (Cooper vd., 2006: 5).

Turizmde şebekeleşmenin ağırlıklı olarak dış kaynak kullanımı veya stratejik işbirliği yoluyla gerçekleştirildiği söylenebilir. Konaklama işletmelerinin de içinde buldukları turizm endüstrisindeki rekabetin giderek artması nedeniyle, son yıllarda sık sık dış kaynak kullanımına başvurulduğu görülmektedir. Bu bağlamda konaklama işletmeleri, rekabette avantaj sağlama, maliyetleri azaltma, temel yeteneklere daha çok odaklanma, kaliteyi artırma, uzmanlaşma, teknolojiyi takip edebilme, işletmeye kaynak transferinin sağlanması ve kaynakların yeniden dağıtımını gibi amaçlarla dış kaynak kullanımına yönelmektedirler (Zorlu, 2008: 185). Örneğin işletmenin kendi uzman olduğu faaliyetlerle ilgili olmayan hizmetlerin dışarıya verilmesi; personelin yemeği, temizlik hizmetleri, güvenlik, koruma hizmetleri, taşıma hizmetleri gibi hizmetler şebekeleşme örneğidir. Turizm açısından bakıldığında da özellikle küçük işletmelerin, bakım/onarım, muhasebe veya bilişim hizmetlerini de başka şirketlerle anlaşarak yaptırdığı söylenebilir (Çetin, 1996: 52).

Havayolu işletmelerinin tur operatörleriyle birlikte hareket etmeleri, yiyecek-içecek işletmelerinin franchising uygulamalarını tercih ederek dünya çapında faaliyet alanı yaratmaları; işbirlikleri uygulamalarının ağırlama ve yiyecek-içecek endüstrisindeki gelişiminin boyutlarını açıkça ortaya koymaktadır (Taner ve Akdağ, 2008: 366).

Şebekeleşme açısından dikkate değer örneklerden birisi TAV (Tepe Akfen) işletmesidir. TAV, dikey ve yatay bütünleşmeye dayalı iş modeliyle hem havalimanlarını inşa etmekte, işletmekte, hem de gümrüksüz mağazacılık, yer hizmetleri, yiyecek içecek hizmetleri, havalimanı güvenliği ve havalimanı enformasyon teknolojileri gibi önemli hizmetleri bünyesindeki şirketler aracılığıyla vererek başarı göstermektedir. Bu açıdan bakıldığında havalimanı işletmecisi olarak önemli operasyonel ve finansal sinerjilere yol açan matris iş yapısı ve şebeke örgütlenmesi gerçekleştirmiş durumdadır (Akpınar, 2011: 161). Akfen Holding'in dünyanın başlıca otel zincirlerinden olan ACCOR S.A. ile Türkiye'de yapılmış Novotel ve Ibis otel markaları için stratejik işbirliği mevcuttur (<http://www.akfen.com.tr/-kurumsal/kisaca-akfen/>).

Otellerde şebekeleşmeye gitmenin en önemli nedenlerinden bir tanesi işbirliği yapılan ortağın otele değer katma düşüncesidir. İşbirliğinin daha da kuvvetlenmesi adına birtakım özel hizmetler sunulacağı düşünülmektedir. Her otel kendisi için müşteri değeri geliştirmeyi amaçlamaktadır. Stratejik işbirlikçileri ise maliyet ve kaliteyi etkileyerek bu konuda bir katma değer yaratabilecektir (Al Khattab, 2012: 230).

Türkiye’de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin insan kaynakları fonksiyonlarında dış kaynak kullanımının en çok 10 yıllık bir geçmişi olmasına karşın; bu alanda faaliyet gösteren tedarikçi ve müşteri şirketlerin gelişen teknoloji ile birlikte hizmet kalitesi ve hedefleri belirlemede, kalite ölçütlerini sağlamada, dünyadaki rakiplerini yakalamaya çalıştıkları görülmektedir. Otel işletmelerinde, birçok konuda başarılı dış kaynak kullanımının artması sayesinde, özellikle teknik hizmetlerde çalışan servis görevlisi, teknisyen, tekniker gibi ara elamanların turizm işletmelerine insan kaynakları fonksiyonlarında tedarik hizmeti sağlayan firmaların insan gücü talebinde artış yaratacağı değerlendirilmektedir (Turgut, 2012: 6).

Erkuş Öztürk (2009: 596)’da Antalya bölgesinde küçük firmalar üzerinde yaptığı araştırmada işletmelerin kendi kümeleri içinde dahi, diğer turizm işletmeleri ile şebekeleşmeye gitme konusunda isteksiz görüldükleri belirtilmekle birlikte, bu durumun işletmelerin bireysel karakterinden ve şebekeleşmenin potansiyel getirileri hakkında yeterince teorik bilgiye sahip olmamalarından kaynaklandığı ifade edilmektedir. Küçük işletmeler, yaşam döngüsü içinde girişimci olarak nadiren de olsa kendilerini sektörün içinde görmektedirler. Küçük yapılarından dolayı, kriz koşullarına kolayca ayak uydurabilmektedirler. Bu bağlamda, büyük firmalar kapasitelerinin büyüklüğü açısından kriz koşullarına ayak uydurma konusunda çok da şanslı değillerdir. Sonuç olarak kriz dönemlerinde karşılaştıkları problemler direkt olarak firmanın performansını etkilemektedir. Özellikle zaman, personel, finans ve fırsat anlamında kaynak sıkıntısı yaşayan küçük firmaların hassas durumlarında kendilerini geliştirmek için şebekeleşme yoluna gitmeleri önemlidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Küreselleşme ile dünyanın giderek küçülmesi ve sınırların ortadan kalkması, işletmelerin yaşamlarını devam ettirebilmeleri için yeni stratejiler geliştirmelerine neden olmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, zorlu rekabet koşulları altında, kendi kendine başarıya ulaşamayacaklarının farkına varan işletmeler; diğer işletmeler, paydaşlar, tedarikçiler, müşteriler gibi unsurlarla koordinasyonlarını arttırarak üzerlerindeki yükü en aza indirgemeyi hedeflemektedirler.

Şebekeleşme, işletmelerin bu amaçlarına ulaşması açısından büyük önem taşımaktadır. Rekabet güçlerini arttırmak isteyen işletmeler, bu yolla ulusal veya uluslararası işletmelerle işbirliği yapmak suretiyle, değişen pazar koşullarına ayak uydurabilmektedirler. Şebeke yapıların en önemli özelliği, işletmenin yüklenmek zorunda kaldığı bütün fonksiyon ve faaliyetlerin tek bir işletmede toplanması yerine farklı işletmelere dağıtılmış olmasıdır. Bu şekilde, farklı yapılar arasında bir köprü kurulmuş olmaktadır.

Turizm yapısı gereği diğer sektörlerle sürekli etkileşim içinde olan bir sektördür. Turizm işletmeleri, ürünlerini satın aldığı üreticiler ya da aracılar ile işbirliğine gidebildiği gibi; diğer oteller, restoranlar,

şarap üreticileri ya da tanınmış aşçılar ile de işbirliğine giderek kendilerini geliştirebilmektedirler.

Temelinde insan olan turizm sektörünün, insan ihtiyaçlarındaki değişimlere tepki verebilme amacı doğrultusunda, sürekli yenilenme içerisinde olma zorunluluğu bulunmaktadır. Nitekim, literatür incelendiğinde turizmde şebekeleşme konusunu irdeleyen çok fazla yayın olmadığı görülebilmektedir. Ayrıca, şebekeleşme faaliyetleri turizm ya da hizmet sektörleri yerine daha çok teknoloji ve sermaye yoğun sektörlerde ön plandadır.

Diğer yandan, Turizm sektöründeki şebekeleşme faaliyetlerinin genellikle dış kaynak kullanımı ve stratejik işbirlikleri ile gerçekleştirilebildiği görülmektedir. Bu yolla turizm işletmeleri maliyetlerini azaltma, kaliteyi artırma, uzmanlaşma, teknolojik bir takım faydalar elde etme şansına sahip olabilmektedir. Stratejik işbirliği düşüncesinin altında ise ortağın sağlayabileceği değer katma fonksiyonu yatmaktadır. Stratejik işbirliği yapılarak, maliyet ve kaliteyi etkilemek suretiyle katma değer yaratılabilmektedir.

Turizm işletmeleri açısından farklı sektörle işbirliği yapmak, kaynakların ve uzmanlığın iyi bir şekilde kullanılmasını sağlayabilmek adına en iyi yollardan biri olarak görülmektedir. Turizm işletmelerinin de pazar koşullarına adapte olabilmesi ve rekabet gücü yaratabilmesi adına şebekeleşmeye önem vermeleri büyük önem taşımaktadır.

Şebekeleşme, farklı kurumlar arasında adeta bir köprü görevi görerek; karşılıklı etkileşim sağlamakta, dolayısıyla ortak amaca sahip işletmeleri bir araya getirmektedir. Turizm işletmelerinin ortak hedefi olan iyi hizmet anlayışı ile paralel biçimde, başarılı bir şebeke örgütlenmesi oluşturulabilir. Şebekeleşme sayesinde uzun süreli ilişkiler kurularak, kaliteli bir ortaklık sağlanabilir. Bunun için doğru ortakla doğru bir ilişkinin kurulması esastır.

Ayrıca, devlet ve özel sektörün işbirliği içinde olması da şebekeleşmenin esaslarının doğru olarak yerine getirilmesi açısından önemlidir. Özellikle destinasyon açısından bakıldığında; kamu kuruluşları ile özel kuruluşların, bölgedeki turizmin geliştirilmesi için beraber çalışmaları önemlidir. Bu konuda devletin KOBİ'lere destek vermek suretiyle küçük turizm yatırımcısını da desteklemesi gerekmektedir.

Turizmde şebekeleşme sisteminin tercih edilmemesinin en önemli nedenlerinden biri olarak, literatürdeki eksiklik ve buna bağlı olarak şebekeleşme hakkında yeterli bilgiye sahip olunamaması gösterilebilir. Bu eksikliğin giderilmesi adına konuyla ilgili daha fazla akademik ve uygulamalı çalışma yapılarak farkındalığın artırılması da şebekeleşmenin turizm sektöründeki gelişimi açısından önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

Akpınar, Ali Talip (2011); "Havalimanı İşletmeciliğinde Stratejik Yönetim Başarısı: T.A.V.",

Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Vol: 21, S. 1, s.150-161.

Al Khattab, Suleiman A. (2012); “Marketing Strategic Alliances: The Hotel Sector in Jordan”,
International Journal of Business and Management, Vol: 7, No: 9, s. 222-232.

Aydıntan, Belgin (2003); “Dışa Açılma Yolunda Stratejik Ortaklıklar ve Türk Şirketleri Açısından Önemi”, **Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt: 2, s. 135-152.

Birkinshaw Julian (1998); “Corporate Entrepreneurship in Network Organizations: How Subsidiary Initiative Drives Internal Market Efficiency”, **European Management Journal**, Vol. 16, No. 3, s. 355-364.

Brass, Daniel J.; Galaskiewicz, Joseph; Greve Henrich R. ve Tsai Wenpin (2004); “Taking Stock of Networks and Organizations: A Multilevel Perspective” **Academy of Management Journal**, Vol. 47, No. 6, s. 795–817.

Brondoni, Silvio M. (2003); “Network Culture, Performance & Corporate Responsibility”,
Emerging Issues in Management, N. 1, s. 8-24.

Cooper, Chris; Scott, Noel; March, Roger; Wilkinson, Ian; Pforr, Christof ve Thompson, Graham (2006); **The Network Structure of Tourism Operators in Three Regions of Australia**, CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd.

Crotts, John C.; Buhalis, Dimitrios ve March Roger (2000); “Global Alliances in Tourism and Hospitality Management”, içinde **Global Alliances in Tourism and Hospitality Management**, The Haworth Press. Inc., s. 1-10.

Çetin, Canan (1996); “Şebeke Organizasyonları”, **Yönetim Dergisi**, Sayı: 25, s.52-55.

Durak, İbrahim (2005); **Küreselleşme Sürecinde Şebeke Organizasyonlar ve Denizli Tekstil İşletmeleri Uygulaması**, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Durak, İbrahim (2006); “Denizli Tekstil İşletmeleri Neden Fason Üretim Yapıyor? Bir Şebeke Organizasyon Çeşidi Olarak Fason Üretim ve Denizli Tekstil İşletmeleri Uygulaması”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 27, s. 101-118.

Ekbia, Hamid R. ve Kling, Rob (2005); “Network Organizations: Symmetric Cooperation or Multivalent Negotiation?”, **The Information Society**, Vol: 21, s. 155–168.

Fadeeva, Zinaida (2004); “Translation of Sustainability Ideas in Tourism Networks: Some Roles of Cross-Sectoral Networks in Change Towards Sustainable Development”, **Journal of Cleaner Production**, Vol. 13, s. 175–189.

Kanbur, Aysun (2008); “Küreselleşme Sürecinde Post Modern Örgüt Yapıları”, **Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.13, S.3, s.387-404.

Karaaslan, Ahmet; Demirci, M. Kemal ve Seçer, Ferruh (2003); “Afyon İli Jeotermal İşletmeciliğinin Şebeke Organizasyon Modeli İle Yeniden Yapılandırılması”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt:5, Sayı:2, s. 21-35.

Koçer, Sevim ve Erdoğan, Nihat (2011); “Türkiye’de Özel Televizyon Kuruluşlarının Örgüt Yapılarının Dönüşümü”, **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF DERGİSİ**, 6 (2), s. 235-262.

Lemetyinen, Arja (2010); **The Coordination Of Cooperation in Tourism Business Networks**, Sarja/Series A-4:2010, Uniprint Turku School of Economics.

Met, Önder (2005); “Çokuluslu Otel Zincirlerinin Büyüme ve Uluslararasılaşma Stratejileri”, **Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi**, Vol: 10, s.111-138.

Miles, Raymond E. ve Snow, Charles C. (1992); “Causes of Failure in Network Organizations”, **California Management Review**, Summer, s. 53-72.

Morrison, Alison J. (1994); “Marketing Strategic Alliances: The Small Hotel Firm”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Vol. 6, Iss 3, pp. 25-30.

Morrison, Alison; Lynch, Paul ve Johns, Nick (2004); ”International Tourism Networks”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Vol. 16, Iss. 3, s. 197-202.

Novelli, Marina; Schmitz, Birte ve Spencer, Trisha (2006); “Networks, Clusters and Innovation in Tourism: A UK Experience”, **Tourism Management**, Vol: 27, s.1141–1152.

Ofluoğlu, Gökhan ve Doğan, Şeyda (2009); “İşletmelerde Dış Kaynaklardan Yararlanma Yönteminin Organizasyon Yapısı İle Çalışma İlişkilerine Etkileri”, **Kamu-İş**; C:11, S:1, s. 139-165.

Özdemir, Lütfiye (2010a); “Post-Endüstriyel Örgütlenme Biçimi Olarak Şebeke Organizasyonlar ve Malatya İl Sanayisinde Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.15, S.2, s.187-212.

Özdemir, Lütfiye (2010b); “Şebeke Organizasyon Nedir, Ne Değildir?” **D.P.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı: 26, s. 260-271.

Erkuş Öztürk, Hilal (2009); “The Role of Cluster Types and Firm Size in Designing the Level of Network Relations: The Experience of the Antalya Tourism Region”, **Tourism Management**, Vol: 30, s. 589–597.

Podolny, Joel M. ve Page, Karen L. (1998); “Network Forms of Organization”, **Annu. Rev. Sociol.**, Vol: 24, s. 57-76.

Preble, John F.; Reichel, Arie ve C. Hoffman, Richard (2000); “Strategic Alliances for Competitive Advantage: Evidence From Israel's Hospitality and Tourism Industry”, **Hospitality Management**, Vol: 19, Iss: 3, s. 327-341.

Ramayah, T.; Lee, Jason Wai Chow ve In, Julie Boey Chyaw (2011); “ Network Collaboration and Performance in the Tourism Sector” **Serv Bus**, Vol: 5, s. 411–428.

Santoro, Fla'via Maria; Borges, Marcos R.S. ve Rezende, Erick A. (2006); “Collaboration and Knowledge Sharing in Network Organizations”, **Expert Systems with Applications**, Vol. 31, s. 715–727.

Saylı, Halil, Kurt, Mustafa ve Baytok, Ahmet (2006); “Şebeke (Network) Organizasyon Yapılarının Rekabet Gücü Kazandırma Rolü ve Afyonkarahisar Mermer Sektöründe Bir Uygulama Örneği”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı: 16, s. 31-46.

Taner, Bahar ve Akdağ, Gürkan (2008); “Stratejik İş Birlikleri: Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Bir Uygulama”, **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 17, Sayı: 3, s.359-376.

Timur, Seldjan ve Getz, Donald (2008); “A Network Perspective on Managing Stakeholders for Sustainable Urban Tourism”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Vol. 20, Iss: 4, pp. 445 – 461.

Tinsley, Ross ve Lynch, Paul (2001); “Small Tourism Business Networks and Destination Development”, **Hospitality Management**, Vol: 20, s. 367–378.

Turgut, Hakan (2012); “Otel İşletmelerinde Dış Kaynak Kullanımının Başarısına Ortaklık Kalitesinin Etkisi”, **Ulusal Meslek Yüksekokulları Çalıştayı ve Öğrenci Sempozyumu**, 13-15 Haziran 2012, Nevşehir Üniversitesi, Ürgüp-Nevşehir.

Türegül, M. (2005); “Üretim Hizmet İşletmeleri Açısından Yönetim ve Organizasyon Yaklaşımlarına Toplu Bir Bakış”, **D.P.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü**, Sayı: 9, s. 107-120

Zorlu, Özcan (2008); **Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Hizmetlerinde Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing) ve Marmaris Yöresinde Bir Araştırma**, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

<http://www.akfen.com.tr/kurumsal/kisaca-akfen/> ET: 10.02.2015.

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN AİLE YAŞANTISI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR İNCELEME

Özge GÜDÜ DEMİRBULAT¹

ÖZET

Bireyin yaşamında iş ve aile rolleri önemli bir yer tutmaktadır. Ancak iş veya aileden herhangi birine ait görevlere daha fazla zaman ya da enerji ayrıldığında veya bağlılık gösterildiğinde, diğer taraf ihmal edilmekte ve bu tarafın sorumlulukları tam anlamıyla yerine getirilememektedir. Günümüzde profesyonel turist rehberleri, turizm sektörünün en önemli unsurlarından biri haline gelmiştir. Öte yandan; turist rehberlerinin işlerini başarılı bir şekilde yapması ve bu mesleği uzun yıllar icra etmeleri, turizm sektörünün olumlu gelişimi açısından önemli görülmektedir. Bu durumda; turist rehberlerinin iş yaşamlarının aile yaşantısı üzerindeki etkilerinin incelenmesi ve anlaşılması turist rehberlerinin başarıları için önem taşımaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile yaşantısında çatışmanın yaşanmasına sebep olabilecek nitelikte iş hayatına ve çalışma koşullarına sahip olduğu düşünülmektedir. Bu çerçevede araştırmanın amacı; profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarını belirlemektir. Araştırmanın amacı doğrultusunda Trabzon Bölgesel Rehberler Odası'na (TRO) kayıtlı eylemli profesyonel turist rehberleri örneklem olarak seçilmiştir. Araştırma sonuçlarının ortaya koyduğu bulgulara göre; eylemli profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarının olumlu yönde gerçekleştiğini söylemek mümkündür.

Anahtar Sözcükler: İş, Aile, İş-Aile Çatışması, Profesyonel Turist Rehberliği, Trabzon.

AN ANALYZE oN DETERMINATION oF THE EFFECTS oF PROFESSIONAL TOURIST GUIDING BUSINESS oN FAMILY LIFE

ABSTRACT

Both work and family roles for individual's life are important. These roles affect each other mutually, such as when a person gives more attention and time and consumes more energy to one of them than the other one, the other role is usually ignored and the responsibilities of this role cannot be fulfilled sufficiently. Tourist guides are one of the key players in the tourism sector. Moreover, their success in their work life seems to be among the important factor that contributes to the development of tourism. So analyzing and determining the effects of tourist guides' work life on their family life

¹ Arş. Gör. Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi

are important for their success. In this frame, the aim of the study is to determine tourist guides' perceptions and attitudes about the relationship between work and family life. In the context of this aim, the study was conducted on tourist guides who are the members of the Trabzon Tourist Guides Organization and work as tourist guides actively. According to the results, it can be said that tourist guides' perceptions and attitudes about the relationship between work and family life is positive.

Key Words: Occupation, Family, Work-Family Conflict, Professional Tourist Guide, Trabzon.

Jel Code: J83

1. GİRİŞ

Dünya ekonomisinin en önemli gelir getirici endüstrilerinden birisi turizm sektörüdür. Turizm sektörünün çekirdeğini ise turist oluşturmaktadır. Turist ister kendi ülkesi içinde bir başka yöreye, isterse bir başka ülkeye gitmiş olsun, yaşamaya alıştığı çevrenin dışına çıkmaktadır. Bu bilmediği yabancı ortamda bilgiden alışverişe, tavır ve davranışlardan eğlenmeye her konuda yardıma muhtaçtır (Köroğlu, 2013: 91). İşte bu noktada turist rehberinin önemi ortaya çıkmaktadır. Turist rehberi; sorumluluk yeteneğine sahip bir lider, turistlere, gittikleri ülke ya da bölge hakkında bilgi veren bir eğitmen, turistlerin bir ülke ya da bölgeye tekrar gelmelerini sağlayacak bir şekilde sunum yapan ve konukseverlik gösteren bir elçi, turistlere rahat edebilecekleri bir ortam yaratan bir ev sahibi olarak açıklanabilmektedir (Ap ve Wong, 2001: 552; Köroğlu vd., 2007: 31). Bu çerçevede turist rehberlerinin, turizm sektörünün temel hizmet taşlarından biri olduklarını söylemek mümkündür.

İş ve aile, yaşamın en önemli iki merkezi alanı olarak değerlendirilmektedir (Çakmak Doruk, 2008: 17). Bu nedenle iş ve aileye ilişkin roller, insan yaşamında en kapsamlı ve uzun vadede eş zamanlı sahip olunan rolleridir. Bu iki alanda bireyin üstlenmiş olduğu roller arasında uyum her zaman söz konusu olmayabilir. Bu özellikleri nedeniyle iş ve aile rollerinin talepleri zaman zaman iş ve aile çatışmasına sebep olabilmektedir (Bardakoğlu vd., 2014: 1058; Coşkuner ve Şener, 2013: 2). Bireyin iş ya da aile yaşamından birine daha yoğun olarak katılması durumunda, diğer yaşam alanında psikolojik ve fiziksel olarak bulunamaması; iş ve aile yaşamının dengelenmesine ilişkin tartışmaların odağını oluşturmaktadır. Erben ve Ökten (2014: 105) iş hayatının talepleri ve aile hayatının sorumluluklarının tüm dünyada birçok çalışanın sağlığını ve mutluluğunu olumsuz yönde etkilediğini ifade etmektedirler. İş ve aile yaşamının taleplerini dengelemedeki yetersizliğin en önemli sonuçlarından biri de; bireyin zaman, enerji ve çaba gerektiren çoklu rolleri yerine getirirken iş ve aile yaşamı arasında ortaya çıkan çatışmaların artmasıdır (Eker ve Özmete, 2012: 1).

Turizm endüstrisi çalışanlarının büyük oranda aile ve özel yaşamlarında fedakârlık yapmak zorunda kaldıkları bir endüstri olarak bilinmektedir. Turist rehberleri kendi serbest zamanlarına sahip olabilmek için turist gruplarının serbest zaman aktivitelerini yerine getirdikleri bir zaman diliminde ve mekânda çalışmaktadırlar (Doğan vd., 2010: 3432). Turist rehberleri, turizm sektöründe çok büyük görev ve sorumluluklar yüklenmektedirler (Köroğlu, 2011: 233).

Toplumsal ve bireysel sağlık açısından aile ve mesleğin birbiriyle uyum içerisinde olması gerekmektedir. Meslek - aile uyumsuzluğu bireyin sağlığını, huzurunu, insanlarla olan ilişkilerini, yaşam kalitesini ve iş performansını etkileyebilmektedir (Doğan vd., 2010: 3433). Aile hayatı ile mesleki hayat arasında uyumsuzlukların yaygın olduğu günümüzde iş-aile çatışmaları artmış, iş-aile dengesine ulaşmak daha çok zorlaşmıştır (Mustafayeva, 2013: 24).

Günümüzde işlerin ve iş özelliklerinin değişmesinden yola çıkarak; iş ve aile yaşam alanlarındaki dengenin sağlanmasının zorlaşması, bu dengeyi sağlamanın ne kadar önemli olduğunun farkına varılmasına yol açmıştır. Bu kapsamda ilgili yazında iş ve aile yaşam alanları ile ilgili çalışmaların arttığı görülmektedir (Bruck vd., 2002; Çarıkçı ve Çelikkol, 2009; Deery ve Jago, 2008; Deniz ve Özalp, 2014; Efeoğlu, 2006; Erdamar ve Demirel, 2014; Erkmén ve Esen, 2014; Ghayyur ve Jamal, 2012; Gordon vd., 2007; Mete vd., 2014). Profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile yaşantısında çatışmanın yaşanmasına sebep olabilecek nitelikte iş hayatına ve çalışma koşullarına sahip olduğu düşünülmektedir. Öte yandan; ilgili yazında turist rehberliğinde iş ve aile yaşamına ilişkin yapılan çalışmaların yetersizliği, bu alandaki boşluğun doldurulmasını gerekli kılmaktadır. Bu nedenle, bu çalışma ile turizmin anahtar oyuncularından olan profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarının belirlenmesi çalışmanın önemini arttırmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Meslek, bireylerin hayatını kazanmak için yaptığı, kuralları toplumca belirlenmiş ve belli bir eğitimle kazanılan bilgi ve becerilere dayalı etkinlikler bütünüdür (Köroğlu, 2014: 139; Özdemir Yılmaz, 2011: 282). İş tanımı “bireyin fiziksel, sosyal ve yönetsel anlamda parasal ve diğer amaçları için yerine getirmek zorunda olduğu görevlerin bir bileşimi” olarak kabul edilebilmektedir (Çakır, 2010: 58). İş hayatı, insan yaşamının önemli yönlerinden birini oluşturmakta ve insanlar yaşamlarının büyük bir bölümünü bir iş yaparak geçirmektedirler (Köroğlu, 2011: 15; Köroğlu, 2012: 275). İş bireyler için önemlidir ve bireyler için gelir kaynağı olduğu gibi aynı zamanda bireylere kendilerini gerçekleştirme imkanı da sunmaktadır (Kılıç ve Özafşarlıoğlu Sakallı, 2013: 210). İş kavramı, bedensel, zihinsel ve ruhsal enerji harcayarak maddi bir ücret, gelir karşılığında bir organizasyona bağlı ya da serbest olarak, bireyin başkaları veya kendisi için değer taşıyan mal ve hizmetler ürettiği, amaçlı ve sürekli bir faaliyet olarak da tanımlanabilmektedir (Çakmak Doruk, 2008: 18).

“Aile” genellikle ortak amaçları gerçekleştirmek için, birbirlerine bağlı rollere sahip olan iki ya da daha fazla kişi olarak tanımlanır. “İş” kavramı ise genellikle ücretli çalışma ile sınırlandırılmaktadır (Ertemli, 2011: 9). İş ve aile kavramları arasında bir etkileşimden söz etmek olanaklıdır. İş yaşamının aile yaşamını etkilemesi kadar aile yaşamının iş yaşamını etkilemesi de olanaklıdır ve her ikisi de önemlidir (Doğan vd., 2010: 3431; Turunç ve Çelik, 2010: 212). Sosyoloji disiplini için aile kurumu, toplumsal yapıyı ortaya çıkarması açısından önemlidir. Aile, toplumdaki bireylerin bir arada bulunmalarını sağlayan birincil etkiye sahip sosyal grupların başında gelmektedir (Metin ve Koyuncu, 2013: 1).

Tarihsel ve sosyolojik bakış açısından incelendiğinde endüstri devrimi, işin ve ailenin birbirinden soyutlanmasında önemli bir dönüm noktası olarak görülmektedir. Bu anlamda aile ve iş mekânsal anlamda birbirinden ayrılmıştır. Ancak geçen zaman içinde değişmeyen nokta iş ve ailenin hala birbirleri ile yakından ilgili olduğu ve birbirlerini etkilediği gerçeğidir. Aynı bakış açısıyla devam ettiğimizde günümüz koşullarının insan ve çalışma yaşamında önemli farklılıklar oluşturduğu da gözlemlenmektedir. Hizmet sektörü buna bir örnektir. Günümüz yaşam tarzlarında iş-aile dengesini kurmak zorlaşmaktadır (Doğan vd., 2010: 3432). Aile yapılarının çekirdek aile yapısı yönünde değişmesi, kadınların iş hayatına katılma oranlarının artması, aile içi bazı işlere (çocuk bakımı, ev temizliği, yemek vb.) destek veren büyük ebeveynlerden uzaklaşılması, şehirlerde yaşamın zorlaşması, işin ve ailenin ebeveynlerden beklentilerinin artması gibi sebeplerden dolayı çalışanların ve işletmelerin her geçen gün ağırlaşan bir problemi haline gelen iş aile yaşam çatışması son zamanlarda farklı disiplinlerde çok fazla inceleme konusu yapılmaktadır (Çelik ve Turunç, 2011: 229).

Doğan vd., (2010: 3431) iş yaşamındaki sorunların aile yaşamına ya da aile yaşamındaki sorunların iş yaşamına taşınabildiğinin altını çizmektedirler. Bu bağlamda; iş stresi çalışanların, performans, verimlilik, iş tatmini, sağlık ve sosyal ilişkileri açısından kritik bir öneme sahiptir (Kılıç ve Özafşarlıoğlu Sakallı, 2013: 208). İş yaşamındaki sorunların aile içi ilişkilere yansımaları çeşitli olumsuzlukların doğuşuna, farklı sorunların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Öte yandan aile içindeki olumsuzlukların iş yaşamına taşınması da çalışanın iş ortamındaki üretkenliğini ve verimini düşürebilmekte, sorunların daha da büyümesine yol açabilmektedir (Doğan vd., 2010: 3431).

2.1. İş – Aile Çatışması

İş ve aile çatışması roller arası bir çatışma biçimidir (Çakmak Doruk, 2008: 29; Özkabakçı, 2010: 7). Bu çatışma biçiminde bir alandaki yükümlülüklerin yerine getirilmesiyle ilgili yaşanan baskıların diğer alandaki yükümlülüklerin yerine getirilmesini güçleştirmesi söz konusudur (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 238; Turgut, 2011: 157). Uzun ve düzensiz çalışma saatleri, fazla mesai, özerklik durumu, örgütün büyüklüğü, düşük ücret, üst yönetimin olumsuz tavrı, iş ilişkileri,

kişinin işte bulunma süresinin uzunluğu, terfi, aile ilişkileri, aile beklentileri, sağlık durumu, çocuk sayısı, yaş, gelir, çalışan performansı gibi çeşitli iş ve kişisel özellikler iş-aile veya aile iş çatışmasının en önemli nedenleri arasında sayılmaktadır. Çalışanların yaşadığı iş aile çatışması, demografik faktörler ve sahip oldukları değerlere göre de farklılık gösterebilmektedir (Çelik ve Turunç, 2011: 229-230; Ertemli, 2011: 19).

İş-aile çatışmasında işten aileye yansıyan sorunlar nedeniyle oluşan bir çatışma hali mevcutken, aile-iş çatışmasında aileden işe yansıyan sorunlar nedeniyle ortaya çıkan çatışmalar oluşmaktadır (Ertemli, 2011: 118; Turunç ve Çelik, 2010: 213; Özkabakçı, 2010: 10). İş ile ilgili sorumluluklar; mesai saatleri, fazla çalışma ve iş seyahatleri gibi nedenlerden oluşmaktadır. Ev ile ilgili sorumluluklar ise, evde yerine getirilmek zorunda kalınan, çocuk bakımı, ev işleri, aile sorumlulukları gibi yükümlülüklerden oluşmaktadır (Çakır, 2011: 1). İş aile çatışmasının, zaman, duygu ve davranış olmak üzere üç temelde yaşanabileceğinden bahsetmek mümkündür (Eker ve Özmete, 2012: 3) Zaman temelli çatışma, bir rolle ilişkili zaman baskısının diğer role verilecek zamanı ihlal etmesidir (Özdevecioğlu ve Çakmak Doruk, 2009: 72). Duygu-temelli çatışma, bir rolü icra ederken yaşanan bitkinlik, huzursuzluk ve gerilim gibi duyguların diğer rolün yerine getirilmesini güçleştirdiğinde yaşanır (Aras ve Karakiraz, 2013: 3). Örneğin, birey işyerinde kendisini fiziksel ve duygusal olarak tükenmiş hissettiğinden eve geldiğinde ailevi sorumluluklarını yerine getirmek için enerji bulamıyorsa duygu-temelli çatışma yaşamaları olasıdır. Davranış-temelli çatışma bir role özgü davranışlar ile diğer role özgü davranışlar arasında uyumsuzluk olduğunda yaşanmaktadır. Örneğin, iş hayatında uygun görülen mantık ve rekabete dönük davranışlar ile aile hayatında tercih edilen duygusallık ve fedakârlığa dönük davranışlar birbirleriyle uyumsuzdurlar ve bireyler bir rolden diğerine geçerken davranışlarında uygun değişikliği yapamıyorlarsa veya bir rolde başarılı olmalarını sağlayan davranışlar diğer rolde başarısız sonuçlarla karşılaşmalarına neden oluyorsa davranış-temelli çatışma yaşamaları muhtemeldir (Daskın, 2011: 15; Özkabakçı, 2010: 24; Turgut, 2011: 158).

2.2. Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği

Hizmet sektörünün önemli bir kısmını temsil eden turizm sektöründe iş yükü diğer sektörlerden daha fazla olmaktadır. Turizm işletmelerinin turistlere hizmet faaliyetlerinin önemli bir kısmı turist rehberleri aracılığıyla gerçekleştirilmektedir (Güzel vd., 2013: 110). Sarıışık ve Yazıcı (2013: 106) turistik alanların doğru ve etkin tanıtımı açısından turist rehberliği mesleğinin kritik bir öneme sahip olduğunu ifade etmekte ve turizm sektörünün en eski meslek gruplarından biri olduğunun altını çizmektedirler. Turist rehberliği, Dünya'da seyahat hareketlerinin başlamasıyla paralel olarak icra edilen bir meslek olmasına karşın, ne yazık ki bir meslek olarak kabul görmesi ve meslek standartlarının belirlenmesi çok yakın tarihlere dayanmaktadır. Özellikle yabancı bir kültüre

yönelik sınır ötesi seyahat eden turistlerin, seyahatleri süresince kendilerine eşlik eden turist rehberlerine diğer tüm kurum ve kişilerden daha fazla güvendikleri bilinmektedir. Diğer yandan ülke imajının oluşturulması ve geliştirilmesinde ülkeye yönelik ön yargıların kırılması veya pekiştirilmesinde, kültürel yapının doğru bir şekilde aktarılmasında turist rehberlerinin rolü yadsınamaz bir durumdadır (Arslantürk vd., 2013: 116-117; Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013: 119).

Turist rehberlerinin iş tanımlaması; üzerinde uzmanlaşılan dil bilgisi, ziyaret edilen ülkenin kültürel ve coğrafi çekiciliklerini anlatma kabiliyeti, turistlerin ziyaretini turdan deneyime aktarma yeteneği şeklinde yapılabilmektedir (Güzel, 2007: 8; Şen Şahin ve Avcıkurt, 2013: 306; Köroğlu, 2012: 277). Rehberlik mesleği genellikle dışarıdan eğlenceli ve kolay bir meslek olarak görülmesine rağmen oldukça büyük sorumluluk gerektiren bir meslek dalıdır. Turist rehberliğinin çok boyutlu etkileşimler ve yoğun bilgi birikimi gerektirmesi bu mesleğin, fiziksel ve zihinsel bakımlardan yorucu olmasına yol açmaktadır (Toker, 2011: 32; Öter, 2007: 70).

Turist rehberleri hotel, motel, müze, restoran, tapınak gibi kapalı ortamlarda; ören yerleri, sit alanları, antik yerleşim merkezleri, dağlık bölgeler gibi açık alanlarda çalışmak durumundadırlar. Çalışma zamanı belli değildir, tam zamanlı, yarı zamanlı, gece, hafta sonu, mevsimlik çalışmaktadırlar (Şimşek, 2012: 432). Rehberlik, gün içerisinde uzun ve değişebilen çalışma saatlerini gerektirmektedir (Temizkan, 2010: 70). Bu mesleği icra eden insanlar, bir günde 15-16 saat çalışmak zorunda kalabilmektedirler (Köroğlu, 2011: 257). Rehberin yaşamını kazanmak için yaptığı iş, insanların çoğunun tatili esnasında gerçekleştirdikleri faaliyetlerden oluşmaktadır (Çolakoğlu vd., 2010: 139). Çalışma saatlerindeki düzensizlik, rehberlerin düzenli bir ev ve sosyal hayatlarının olmasını engellemektedir. Rehber için ev, valizini yenilediği bir mekan halini alabilmektedir (Güzel, 2007: 35).

Turist rehberlerinin iş ilişkileri seyahat acentesiyle olduğundan rehberin işvereni de yasa ile yetki verilmiş olan seyahat acenteleri olmaktadır. Bir seyahat acentesine bağlı olarak maaş karşılığı çalışan turist rehberleri olduğu gibi hiçbir seyahat acentesine bağlı olmadan serbest çalışan turist rehberleri de bulunmaktadır (Demircan, 2007: 17-18; Solmaz, 2011: 26).

Rehberler çoğunlukla seyahat acentelerinin uzun ve yorucu bir süreç sonunda hazırladıkları turların son ve en önemli aşamasını yürütmekle yükümlü olmaktadır. Tura katılan müşteri açısından tur başlamadan önceki aşamalardan çok turun gerçekleşme dönemi önem taşımaktadır. Bir anlamda tur, hazırlaması saatler sürmekte ancak kısa sürede de gerçekleşebilmektedir. Tur, tümüyle eğlenceye dayalı bir etkinlik türü olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle; katılımcıların bu noktada beğenme eğilimine girmesi daha zor hale gelmektedir. Rehberler, yönetim ve bilgi aktarımı becerileriyle turun başarılı gerçekleşmesinde daha fazla sorumluluğa sahip olmaktadır (Köroğlu, 2011: 253-254). Tur süresince düzinelerce insanın sorumluluğunu alan bir rehber sürekli stres altında kalmaktadır. Örneğin, müşterilerden bazıları aşırı talepkar olabilmekte, rehber bir problemden dolayı sabah saat 03.00'te kalkıp müşterisi ile ilgilenmek zorunda kalabilmektedir. Aslında rehberler 24 saat görev

başındadırlar ve özel yaşantıları her zaman müşterilerinin gözleri önünde olabilmektedir (Güzel, 2007: 35). Yazıcıoğlu vd. (2008) tarafından turist rehberlerinin kendi meslekleri ile ilgili sorunları, görüşleri, yaşadıkları problemlerle ilgili değerlendirmelerini ortaya koymak amacıyla, tesadüfi örneklem yöntemiyle seçilen 240 rehberle yüz yüze görüşülerek yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre; katılımcıların %31,7'sinin özel hayatın sınırlı olması sorununu belirttiği görülmektedir. Öte yandan; araştırmanın katılımcılarının %15,4'ü rehberlik mesleğinin yorucu bir meslek olmasını problem olarak değerlendirmektedirler. Benzer şekilde Güzel vd. (2014) tarafından yapılan bir araştırmada; turist rehberlerinin mesleki engelleri belirlenmeye çalışılmış ve mesleğin özel hayatı engellemesi en önemli sorun olarak tespit edilmiştir.

3. İLGİLİ ÇALIŞMALAR

İş-aile çatışması, iş ve aile yaşam alanlarının ve bu alanların birbiri ile olan ilişkilerinin analizi için önemli bir kavramdır (Pala Morkoç ve Tepeci, 2014: 1265). Bu hususta yazında yapılan pek çok çalışma, iş ve aile yaşam alanlarının özellikleri ile iş-aile çatışmasını ele almaktadır. Kanten vd. (2014) Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı dört otel işletmesinin 166 kadın işgöreni üzerinde yaptıkları bir araştırmada iş-aile çatışmasının kariyer engeli olarak algılandığı ve çalışanın motivasyonunu olumsuz yönde etkilediğini tespit etmişlerdir.

Bardakoğlu vd. (2014) ise; iş-aile ve aile-iş yaşamı çatışmalarının seyahat acentesi çalışanlarının duygusal tükenmişliklerine ve işten ayrılma niyetlerine olan etkisini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmada; iş-aile ve aile-iş çatışmasının çalışanların hem duygusal tükenmişliklerini hem de işten ayrılma niyetlerini artırdığı sonucuna ulaşmışlardır.

Pala Morkoç ve Tepeci (2014) İzmir şehir otellerinde çalışanların iş-aile ve aile-iş çatışmalarının boyutlarını belirlemek üzere yaptıkları araştırmada da benzer şekilde otel çalışanlarının iş-aile çatışması yaşamadıklarını tespit etmişlerdir.

Demirel (2014)'in, Türkiye genelinde kamu sektöründe görev yapan uçak helikopter teknisyenlerinin işe adanma ve tükenmişlik düzeyleri ve bunların öncülleri olan iş yükü, iş-aile çatışması, iş özellikleri ve kişi-örgüt uyumu ile olan etkileşimlerini ortaya koymak amacıyla yaptığı araştırmasında; aile iş çatışmasının düşük seviyelerde olduğu tespit edilmiştir. Demirel (2014), bu sonucu örnekleme oluşturan deneklerin hepsinin erkek deneklerden oluşmasına bağlamaktadır. Şöyle ki; geleneksel Türk aile yapısından dolayı, ailede erkekler iş ile ilgili sorumlulukları üstlenirken, bayanlar ev ile ilgili sorumlulukları üstlenmektedirler. Böyle bir görev paylaşımından ötürü erkekler daha çok iş-aile çatışması yaşarken; bayanlarda bu durum aile-iş çatışması olarak görülmektedir.

Lövhöiden vd. (2011) ise Finlandiya'daki otellerde, çeşitli departmanlarda bulunan şeflere

yönelik olarak gerçekleştirdikleri çalışmada; şeflerin zaman, sıkıntı ve davranış temelli iş-aile çatışması yaşadıkları sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmacılar bu durumu uzun çalışma saatlerinden dolayı şeflerin aile rollerini yerine getirmesinin güçleşmesi şeklinde açıklamaktadırlar.

Apaydın (2011) tarafından yapılan çalışmanın temel amacı üniversitede çalışan öğretim üyelerinin işe bağımlılık düzeyleri ile iş- yaşam dengesi ve iş- aile yaşam dengesi düzeylerini ortaya çıkarmak ve işe bağımlılıkla iş- yaşam ve iş- aile yaşam dengesi arasındaki ilişkiyi saptamaktır. Araştırma sonuçlarına göre; öğretim üyeleri büyük ölçüde iş ve yaşamları arasında bir denge kurabildiklerini düşünmektedirler. Profesörler, doçent ve yardımcı doçentlere göre görece daha fazla iş- yaşam uyumunu sağladıklarını düşünmektedirler. Öte yandan; bütün öğretim üyeleri, işlerinin, aile yaşamlarını olumsuz yönde etkilediğini belirtmektedir.

Doğan vd. (2010) profesyonel turist rehberlerinin meslek ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarını belirlemek amacıyla, İzmir Turist Rehberleri Odası'na (İZRO) kayıtlı olan profesyonel turist rehberlerine yönelik olarak gerçekleştirdikleri çalışmada; profesyonel turist rehberlerinin evlilik ve meslek ilişkisine yönelik algılama ve tutumlarının medeni durum, yaş ve eğitim düzeyi gibi demografik değişkenlerine bağlı olarak farklılıklar gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır.

Özdevecioğlu ve Doruk (2009) sanayi işletmelerinden 305 çalışandan topladıkları verinin analizi sonucunda; çalışanların iş-aile çatışması yaşamazken, aile-iş çatışması yaşadıkları sonucuna ulaşmışlardır.

Kartepe ve Uludağ (2008) Türkiye'de otel çalışanları üzerine yaptıkları bir çalışmada, iş-aile çatışmasını azaltan etmenlerin başında olumlu duyguların geldiğini, olumsuz duyguların ise iş-aile yaşam çatışmasını arttırdığını tespit etmişlerdir.

Öztürk (2008) çalışmasında; evli bayan öğretmenlerde iş ve aile yaşam alanlarındaki çatışmanın boyutunu, bu boyutun iş stresi ve mesleki performans üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamıştır. Söz konusu çalışmada; evli bayan öğretmenlerde iş-aile çatışmasının iş stresi üzerinde etkili olduğu, haftada 30-34 saat derse giren öğretmenlerde iş-aile çatışması düzeylerinin daha yüksek olduğu, sınıf öğretmenlerinde çatışmanın branş öğretmenlerine göre daha fazla olduğu, iş stresi düzeyleri yüksek olan öğretmenlerde performansın düştüğü sonucuna ulaşılmıştır.

Uysal (2007) ise banka çalışanları üzerinde yaptığı çalışmasında; iş-aile çatışmasının örgütsel bağlılık, iş tatmini, iş stresi, işten ayrılma niyeti ve işe devamsızlık olarak seçilen örgütsel sonuçlarla ilişkisini incelemiştir. Araştırmanın sonuçları; kadın çalışanların ve evli çalışanların daha yüksek iş-aile çatışması ve işten aileye doğru çatışma yaşadıklarını göstermektedir.

Önel (2006), iş-aile çatışmasının çalışan kadının aile içi ilişkileri üzerindeki etkilerini incelediği çalışmada; çalışan kadının, iş aile çatışmasından en fazla etkilenen taraf olarak, geleneksel aile rollerini yerine getirmede zorluklar yaşadığı sonucuna ulaşmıştır. Öte yandan; bu durumun

kadının iş tatminini düşürebileceği gibi işten ayrılma eğilimini de arttıracakı yönünde görüşler tespit edilmiştir. Söz konusu araştırma özel sektörde, taşımacılık üzerine faaliyet gösteren kargo şubeleri, hastane ve et sektöründe faaliyette bulunan fabrika çalışanlarına yönelik olarak gerçekleştirilmiştir.

Giray ve Ergin (2006) tarafından profesyonel işlerde çalışan 314 kişi üzerinde yapılan bir araştırmada; kadınların, erkeklere nazaran daha fazla iş-aile çatışması yaşadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte; kadınların ve erkeklerin, iş aile çatışmasını, aile iş çatışmasına göre daha fazla yaşamakta oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

İlgili çalışmalardan da anlaşılacağı üzere, literatürde iş-aile yaşantısının, tükenmişlik, motivasyon, kariyer engeli, örgütsel bağlılık, iş tatmini, iş stresi, işten ayrılma niyeti ve işe devamsızlık gibi unsurlar dikkate alınarak incelendiğini söylemek mümkündür. Bu bağlamda, sanayi sektöründen, eğitim ve ulaşım sektörüne kadar pek çok alanda çalışan bireyler üzerinde gerçekleştirilen çalışmalar mevcuttur. Bu araştırma ise; literatürde yer alan çalışmalardan farklı olarak profesyonel turist rehberleri üzerinde gerçekleştirilmiştir.

4. ARAŞTIRMA

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Toplumsal ve bireysel sağlık açısından iş ve ailenin birbiriyle uyum içerisinde olmasının gerekliliği sebebiyle profesyonel rehberlik mesleğini icra eden eylemli rehberlerin iş ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarının belirlenmesi önemli görülmüş ve çalışmanın temel amacını oluşturmuştur.

Eylemli turist rehberi; çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberini ifade etmektedir (Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, 2013).

4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini, turizm sektöründe çalışan ve turistlerle birebir ilişki içerisinde bulunan tüm turist rehberleri oluşturmaktadır. Türkiye’de 2014 yılı itibariyle TUREB’e bağlı 13 meslek odasına kayıtlı 9708 eylemli turist rehberi bulunmaktadır (www.tureb.org.tr). Bu çalışmanın örneklemini Trabzon Bölgesel Rehberler Odası’na (TRO) kayıtlı olan Eylemli Profesyonel Turist Rehberleri olarak belirlenmiştir. Trabzon Bölgesel Rehberler Odası verilerine göre kayıtlı eylemli üye sayısı 58’dir (www.tro.org.tr). Bu çalışmada; örneklem hususunda tamsayım yapılmış, örneklemin tamamına ulaşılmıştır. Dolayısıyla örneklemin evreni temsil gücüne sahip olduğunu söylemek mümkündür.

4.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi, veri toplama aracı olarak ise; araştırma değişkenlerini ölçmeye yönelik ifadelerin yer aldığı anket formu kullanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik sorular yer almaktadır. İkinci bölüm ise profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile ilişkine yönelik algılarını belirlemeyi amaçlayan önermelerden oluşmaktadır. İkinci bölümde yer alan önermelerin geliştirilmesinde, literatür taraması yapılarak (Daskın, 2011; Doğan vd., 2010; Eker ve Özmete, 2012) bir önerme havuzu oluşturulmuş ve toplam 16 önerme yazılmıştır. Ölçekte 5’li Likert (1 Kesinlikle Katılmıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum) derecelendirme sistemi kullanılmıştır.

Anket uygulaması Mart 2014 tarihinde 58 adet turist rehberi ile yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Doldurulan anketlerden, analize uygunluk ve tutarlılık açısından uygun bulunan 40 adedi değerlendirilmiştir. Anket uygulaması gerçekleştirildikten sonra, profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarını belirlemek amacıyla oluşturulan önermeler, katılımcıların verdikleri yanıtlara göre yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri esas alınarak analiz edilmiştir. Değişkenler açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığının belirlenmesi amacıyla *Bağımsız Örneklem T Testi* ve *Tek Faktörlü Varyans (Tek Yönlü Anova) Analizleri* yapılmıştır.

4.4. ARAŞTIRMANIN KISITLARI

Bu çalışma; zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik etmenlerinden dolayı Trabzon Bölgesel Rehberler Odası’na kayıtlı eylemli profesyonel turist rehberleri ile sınırlandırılmıştır. Araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgular, Trabzon Bölgesel Rehberler Odası’na kayıtlı bireylerin görüşleri ile sınırlıdır. Ayrıca araştırmada ulaşılan sonuçlar, araştırma anketinde yer alan ifadeler ile sınırlı kalmaktadır.

5. BULGULAR

Yapılan anketler Sosyal Bilimler için uygulanan istatistiksel veri programına (SPSS) aktarılmış ve araştırma analizleri bu program ile gerçekleştirilmiştir. Buna göre; elde edilen ham verilerin analizinden sonra ortaya çıkan istatistikî sonuçlar ve yorumları Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Güvenilirlik Analizi Testi

Cronbach’s Alpha	İfade Sayısı
0,821	16

Güvenilirlik analizi sonucunda 16 ifade için Cronbach’s Alpha katsayısı 0,821 olarak

bulunmuştur. Bu sonuç çalışma sonucunda elde edilen verilerin iç uyumunun kabul edilebilir düzeyin üzerinde olduğunu göstermiştir.

Araştırma sonucu elde edilen verilere, frekans ve yüzde analizi uygulanarak katılımcıların demografik bulgularına ulaşılmıştır. Katılımcılara ilişkin bulgular Tablo 2'deki gibidir;

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerine Yönelik Demografik Değişkenlerin

Dağılımı					
<i>Değişkenler</i>	<i>Sıklık (N)</i>	<i>Yüzde Değeri (%)</i>	<i>Değişkenler</i>	<i>Sıklık (N)</i>	<i>Yüzde Değeri (%)</i>
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	13	32,5	Evli	17	42,5
Erkek	27	67,5	Bekar	23	57,5
Toplam	40	100,0	Toplam	40	100,0
Yaş Dağılımı			Mesleki Deneyim		
18-25 yaş arası	6	15,0	Bir yıldan az	3	7,5
26-35 yaş arası	26	65,0	1-3 yıl arası	2	5,0
36-45 yaş arası	8	20,0	4-6 yıl arası	8	20,0
46 yaş ve üzeri	-	-	7-9 yıl arası	16	40,0
Toplam	40	100,0	10 yıl ve üzeri	11	27,5
Eğitim Durumu			Toplam		
Lise	2	5,0	Toplam	40	100,0
Önlisans	10	25,0	Çalışma Şekli		
Lisans	21	52,5	Serbest	26	65,0
Lisansüstü	7	17,5	Bir Seyahat Acentesine Bağlı	14	35,0
Toplam	40	100,0	Toplam	40	100,0

- Uygulamaya katılan profesyonel turist rehberlerinin %67,5'inin erkek; %32,5'inin kadın olduğu görülmektedir.
- Yaş dağılımı itibariyle incelendiğinde 18-25 yaş arasında %15 ve 36-45 yaş arasında %20'lik bir oran söz konusu iken; 25-36 yaş arasındaki katılımcıların oranı %65'tir. Bu veriler göz önüne alındığında turist rehberliği mesleğini icra edenler arasında 46 yaş ve üzeri birey yer almamaktadır.
- Katılımcıların büyük çoğunluğunun lisans mezunu (%52,5) olduğu tespit edilmiştir. Bunu oranı sırasıyla %25 ile önlisans mezunu; %17,5 ile lisansüstü mezun ve %5 ile lise mezunu olanlar takip etmektedirler.
- Uygulamaya katılanların yarıdan fazlasının (%57,5) bekar ve %42,5'inin de evli olduğu gözlemlenmektedir.
- Katılımcıların mesleki deneyimleri incelendiğinde %40 ile 7-9 yıl arasında deneyime sahip olanlar ön plana çıkmaktadır. Katılımcıların %27,5'i 10 yıl ve üzeri; %20'si 4-6 yıl; %7,5'i 1

yıldan az ve %5'i 1-3 yıl arasında mesleki deneyime sahiptir.

→ Araştırmaya katılan eylemli turist rehberlerinin çoğu (%65) serbest ve %35'i ise herhangi bir seyahat acentasına bağlı olarak çalışmaktadırlar.

Araştırmada turist rehberlerinin iş ve aile ilişkisine yönelik algılarını belirleyebilmek adına oluşturulan ifadelere verilen yanıtlar irdelenmiştir. Tablo 3'te, turist rehberlerinin her bir ifadeye vermiş oldukları yanıtların frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin İş ve Aile İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Dağılımı

ÖNERMELER	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
			Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Mesleğim dolayısıyla kendime zaman ayıramıyorum.	2,30	1,04	9	22,5	17	42,5	8	20,0	5	12,5	1	2,5
Mesleğim dolayısıyla planlarımı değiştirmek ya da ertelemek zorunda kalıyorum.	3,35	1,35	6	15,0	6	15,0	3	7,5	18	45,0	7	17,5
Mesleki sorumluluklarım ailem için bir şeyler yapmamı engellemektedir.	2,87	1,20	5	12,5	13	32,5	7	17,5	12	30,0	3	7,5
Mesleki sorumluluklarımdan dolayı ailemin isteklerini ikinci plana atmak durumundayım.	2,85	1,18	7	17,5	8	20,0	11	27,5	12	30,0	2	5,0
Mesleki anlamda hissettiğim baskı ailemin isteklerini yerine getirmemi engellemektedir.	2,62	1,25	9	22,5	11	27,5	9	22,5	8	20,0	3	7,5
Mesleğimiz nedeniyle aile içinde tartışmalar çok yaşanmaktadır.	2,25	1,25	13	32,5	15	37,5	4	10,0	5	12,5	3	7,5
Aileme yeterince zaman ayırabiliyorum.	3,32	1,22	3	7,5	9	22,5	7	17,5	14	35,0	7	17,5
Evliler açısından bu mesleği sürekli yapmak zordur.	3,45	1,44	5	12,5	9	22,5	1	2,5	13	32,5	12	30,0
Bekar olmak bizim meslekte bir avantajdır.	4,02	0,99	-	-	5	12,5	4	10,0	16	40,0	15	37,5
Bekarlar bu meslekte daha şanslı diye düşünüyorum.	3,72	1,26	1	2,5	10	25,0	2	5,0	13	32,5	14	35,0
Bu mesleği bekarlara tavsiye ederim.	3,72	1,15	1	2,5	8	20,0	3	7,5	17	42,5	11	27,5
Bence evlendikten sonra bu mesleği bırakmak gerekir.	2,22	1,12	13	32,5	11	27,5	12	30,0	2	5,0	2	5,0
Bu mesleği evlilere tavsiye etmem.	2,70	1,26	7	17,5	13	32,5	10	25,0	5	12,5	5	12,5
Mesleğimin mutlu bir aile yaşantısına engel olduğunu düşünmüyorum.	3,57	1,19	1	2,5	9	22,5	7	17,5	12	30,0	11	27,5
Mesleğimin mutlu bir evliliğe engel olduğunu düşünmüyorum.	3,72	1,26	3	7,5	5	12,5	5	12,5	14	35,0	13	32,5
Mutlu evlilikler için bizim meslek idealdir.	2,77	0,99	4	10,0	10	25,0	20	50,0	3	7,5	3	7,5

Tablo 3'e göre; yapılan değişken analizi sonucunda aritmetik ortalama ve standart sapmalarına göre ön plâna çıkan önermeler şu şekildedir:

“Bekar olmak bizim meslekte bir avantajdır” önermesine en yüksek oranda katılım gözlenmiştir. Bu önermeyi sırasıyla yüksek katılım düzeyine göre takip eden önermeler ise şu şekildedir; “Bekarlar bu meslekte daha şanslı diye düşünüyorum”, “Bu mesleği bekarlara tavsiye ederim” ve “Mesleğimin mutlu bir evliliğe engel olduğunu düşünmüyorum”.

Düşük katılımlı önermeler incelendiğinde ise; en düşük katılım payına sahip olan önerme; “Bence evlendikten sonra bu mesleği bırakmak gerekir” olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer düşük katılım oranına sahip olan önermeler ise şu şekildedir; “Mesleğimiz nedeniyle aile içinde tartışmalar çok yaşanmaktadır” ve “Mesleğim dolayısıyla kendime zaman ayıramıyorum”.

Çalışmada; eylemli profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarının cinsiyet, medeni durum ve çalışma şekline göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Sonuçlar Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin İş ve Aile İlişkisine Yönelik Görüşlerinin Cinsiyet / Medeni Durum ve Çalışma Şekline Göre Karşılaştırılması (T Testi Sonuçları)

	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	t	Sig. (p)
Cinsiyet					
Kadın	13	48,84	7,84	-,425	,220
Erkek	27	49,81	6,17		
Medeni Durum					
Evli	17	49,52	7,55	,034	,209
Bekar	22	49,45	6,26		
Çalışma Şekli					
Serbest Çalışan	26	49,15	7,24	-,442	,234
Bir Seyahat Acentesine Bağlı Çalışan	14	50,14	5,66		

Yapılan Bağımsız Örneklem T Testi sonuçlarına göre; uygulamaya katılan turist rehberlerinin görüşleri cinsiyet ($p = ,220$; $p > 0,05$), medeni durum ($p = ,209$; $p > 0,05$) ve çalışma şekline ($p = ,234$; $p > 0,05$) göre %95 anlamlılık düzeyinde farklılık göstermemektedir Buna göre, erkeklerin görüşleri bayanların görüşleri ile benzerlik göstermektedir. Aynı şekilde evli katılımcılar ile bekar katılımcıların görüşleri ve serbest çalışanlarla bir seyahat acentesine bağlı olarak çalışanların görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı gözlemlenmektedir.

Eylemli profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarının yaş, eğitim ve mesleki deneyime göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesine ilişkin analiz sonuçları Tablo 5'teki gibidir:

Tablo 5. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin İş ve Aile İlişisine Yönelik Görüşlerinin Yaş / Eğitim ve Mesleki Deneyime Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)

	Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	Sig. (p)
Yaş				1,734	,191
18-25	6	47,50	6,18		
26-35	26	48,80	7,13		
36-45	8	53,25	4,20		
Eğitim				1,297	,290
Lise	2	49,00	1,41		
Ön lisans	10	49,70	7,07		
Lisans	21	48,04	6,41		
Lisansüstü	7	53,71	6,99		
Mesleki Deneyim				,367	,830
Bir yıldan az	3	51,66	6,50		
2-4 yıl	2	45,50	,70		
5-7 yıl	8	48,12	8,80		
8-10 yıl	16	49,68	6,06		
11 yıl ve üzeri	11	50,36	6,98		

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin iş ve aile ilişkisine yönelik görüşleri yaş, eğitim ve mesleki deneyime göre 0,05 anlamlılık düzeyinde önemli bir farklılık göstermemektedir. Yapılan Anova Testi sonuçlarına göre; katılımcıların görüşleri yaş ($p = ,191$; $p > 0,05$), eğitim ($p = ,290$; $p > 0,05$) ve mesleki deneyim ($p = ,830$; $p > 0,05$) kapsamında benzerlik göstermektedir.

6.SONUÇ

Bu araştırmada profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumları belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde; turist rehberleri, kendilerine zaman ayırmaları hususunda mesleklerinin bir engel teşkil etmediğini ve mesleki sorumluluklarının aileleri için bir şeyler yapmalarını engellemediğini düşünmektedirler. Öte yandan; turist rehberleri meslekleri dolayısıyla planlarını değiştirmek ya da ertelemek zorunda kalmadıklarını, meslekleri nedeniyle aile içi tartışmaların yaşanmadığını, mesleki anlamda hissedilen baskının, ailelerinin isteklerini yerine getirmelerini engellemediğini ifade etmişlerdir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar özetlendiğinde; profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarının olumlu yönde gerçekleştiği, iş – aile çatışmalarının söz konusu olmadığı gözlemlenmektedir.

Öte yandan; Trabzon Bölgesel Rehberler Odası'na kayıtlı Eylemli Turist Rehberlerinin görüşleri cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, meslek deneyim ve çalışma şekli boyutlarında

farklılık göstermemektedir. Bu durumu açıklamak üzere Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası'na kayıtlı Eylemli Turist Rehberleri ile yapılan sözlü mülakat sonucunda rehberlerin mevsimlik çalıştığı gözlemlenmiştir. Başka bir ifade ile turist rehberleri turizm sezonunun başladığı yaz dönemlerinde rehberlik mesleğini icra ederken, kış dönemlerinde başka bir işle meşgul olmakta ya da çalışmamaktadırlar. Bu bilgiler ışığında; araştırmanın katılımcıları turist rehberlerinin mevsimlik çalışmalarından dolayı mesleklerinin aile yaşantısı üzerindeki etkilerine yönelik daha olumlu bakış açısına sahip olduklarını söylemek mümkündür. Diğer yandan, katılımcıların büyük çoğunluğu (26 kişi) serbest olarak mesleğini icra etmektedirler. Diğer bir ifadeyle, hangi seyahat acentesi ile ne zaman çalışıp çalışmayacakları, turist rehberlerinin kendi isteklerine bağlı olmaktadır. Böyle bir durumda turist rehberleri istedikleri zaman tura çıkmakta, istemediklerinde tura katılmama hakkına sahip olmaktadır. Bu nedenle de aile içi sorumluluklarını ya da kendi kişisel ihtiyaçlarını yerine getirme noktasında daha özgür davranabilmektedirler.

Doğan vd. (2010) tarafından yapılan araştırmada; turist rehberliği mesleğinde ailelerin ihmal edilmesinin çok yadsınamayan bir gerçek olarak rehberlerce değerlendirildiği sonucuna ulaşılmıştır. Ancak Karadeniz Bölgesi'nde gerçekleştirilen bu çalışmada tam tersi bir sonuç karşımıza çıkmaktadır. Şöyle ki; Trabzon Bölgesel Rehberler Odası'na kayıtlı rehberler, mesleklerinin, ailelerini ihmal etmelerine neden olmadığını ifade etmişlerdir. Diğer yandan; Doğan vd. (2010)'nin çalışması ile benzer sonuçlar da elde edilmiştir. Rehberlerin, yaptıkları mesleğin mutlu bir evliliği engel olmadığını düşünmeleri, bunlardan bir tanesi olarak karşımıza çıkmaktadır.

Turist rehberliği mesleği, şüphesiz ki turizm sektörü açısından büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda; rekabetin oldukça yoğun yaşandığı ve turizm işletmeleri için kaliteli hizmet sunmanın stratejik bir öneme sahip olduğu günümüz şartlarında, turist rehberliği mesleğine gereken önem verilmelidir. Öte yandan; turist rehberlerinin başarısı için işlerinde kendilerini mutlu ve huzurlu hissetmeleri önemli görülmektedir. Her ne kadar araştırmanın katılımcıları olan rehberler, mesleklerinin mutlu bir aile yaşantısına ve evliliğe engel olmadığını düşünseler de; profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile yaşantısında çatışmanın yaşanmasına sebep olabilecek nitelikte iş hayatına ve çalışma koşullarına sahip olması göz önüne alınarak, mesleğin devamlılığı ve tercih edilebilirliği ile turist rehberlerinin başarısı açısından çalışmalar yapılması gerekmektedir. Bu bağlamda, Meslek Odaları tarafından rehberleri ve rehberlik mesleğini tercih edecek bireyleri motive edici eğitimlerin düzenlenmesi önerilmektedir.

Yapılan bu çalışma ile yalnızca profesyonel turist rehberlerinin iş ve aile yaşamına ilişkin algıları belirlenmemiş, aynı zamanda rehberlerin mesleklerinin icrasında karşılaştıkları sorunlar ve zorluklar da tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda aynı zamanda, Doğan vd. (2010) tarafından Ege Bölgesi'nde, turist rehberlerinin meslek ve aile yaşamı üzerine yapılan araştırma sonuçları ile bir kıyaslama yapılma şansı yakalanmıştır. Bu kapsamda değerlendirdiğimizde; bu araştırma; bundan

sonraki araştırmaların farklı bölge ve ülke turist rehberlerine yönelik olarak gerçekleştirilmesine ve araştırma sonuçlarının kıyaslanmasına da kaynak niteliği taşımaktadır. Sonuç olarak; araştırmanın Trabzon Bölgesel Rehberler Odası'na kayıtlı ve sınırlı sayıdaki profesyonel turist rehberleri üzerinde yapıldığı göz önüne alınarak, örneklem sayısının artırılarak, daha kapsamlı çalışmaların gerekliliğinin altını çizmekte fayda görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Ap, J. and Kevin K. F. W. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Tourism Management*, 22, 551–563.
- Apaydın, . (2011). “ğretim yelerinin İşe Bağımlılık Düzeyi ile İş-Yaşam Dengesi ve İş-Aile Yaşam Dengesi Arasındaki İlişki”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, T.C. Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Politikası Anabilim Dalı, Ankara.
- Aras, M. ve Karakiraz, A. (2013). Zaman Temelli İş Aile atışması, Düşük Başarı Hissi ve İş Tatmini İlişkisi: Doktora Yapan Araştırma Görevlileri zerinde Bir Araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1 (4), 1-13.
- Arslantürk, Y.; Altunöz, . ve alık, A. . (2013). Turist Rehberliği Hizmet Kalitesi lm: Servqual Yaklaşımı. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6 (27), 107-118.
- Bardakoğlu, .; Akgündüz, Y. ve Alkan, C. E. (2014). Seyahat Acentesi alışanlarının İş-Aile ve Aile-İş Yaşamı atışmalarının İşten Ayrılma Niyetlerine ve Duygusal Tkenmişliklerine Etkisi. *15. Ulusal Turizm Kongresi*, 13-16 Kasım, Ankara, ss.1057-1069.
- Bruck, C. S.; Allen, T. D. and Spector, P. E. (2002). The Relation Between Work–Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-Grained Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 60 (3), 336-353.
- Coşkuner, S. ve şener, A. (2013). Akademisyenlerin İş ve Aile Karakteristiklerinin Evlilik, Aile ve Yaşam Tatmini İle İlişkisi: İş ve Aile atışmasının Aracı Rolü. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar e-dergisi*.
http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleleler_cerceve.htm (10 Mart 2014).
- akmak Doruk, N. (2008). “Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş atışmalarının Bireylerin Performansları zerine Etkisinde İş ve Yaşam Tatmininin Rolü”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- akır, A. (2010). “Profesyonel Turist Rehberlerinin alışma Biçimi ve Mesleki Eğitim Süreleri ile İş Tatmini Arasındaki İlişki”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
- akır, M. (2011). “Turizm Sektöründe İş-Aile atışması: Ankara'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otel

- İşletmelerinde Bir Araştırma”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çarıkçı, İ. H. ve Çelikkol, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (9), 153-170.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40 (2), 226-250.
- Çolakoğlu, O. E.; Epik, F. ve Efendi, E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. (Güncellenmiş 2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Daskın, Hasan. (2011). “The Effects of Positive Affectivity and Support on Work-Family and Family-Work Conflict: A Study of Employees In Travel Agencies”. Master of Science in Tourism Management, Eastern Mediterranean University, Gazimağusa, North Cyprus.
- Deery, M. ve Jago, L. (2009). A Framework for Work-Life Balance Practices: Addressing the Needs of the Tourism Industry. *Tourism and Hospitality Research*, 9 (2), 97–108.
- Demircan, M. (2007). “Vergi Hukuku Açısından Profesyonel Turist Rehberliği”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Demirel, Tolga. (2014). “Tükenmişlik ve İşe Adanmanın Öncülleri; Uçuş Teknisyenleri Üzerinde Bir Araştırma”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Deniz, N. ve Özalp, B. (2014). The Effect of Organizational Culture On Work-Family Life Conflict. *Research Journal of Business and Management*, 1 (1), 1-13.
- Doğan, H.; Üngüren, E. ve Dönmez Kesgin, D. (2010). Meslek ve Aile Yaşamı İlişkisi: Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Yaşar University*, 20 (5), 3430-3442.
- Efeoğlu, İ. E. (2006). “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Efeoglu, İ. E. ve Özgen, H. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 237-254.
- Erdamar, G. ve Demirel, H. (2014). Investigation of Work-Family, Family-Work Conflict of the Teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 4919 – 4924.
- Erkmen, T. ve Esen, E. (2014). Work-Family, Family-Work Conflict and Turnover Intertions Among the Representatives of Insurance Agencies. *Journal of Business, Economics & Finance*, 3 (3), 302-313.
- Eker, I. ve Özmete, E. (2012). Harmony Between Work-Family Life and Individual Life: The Reflection of the Demands of Working and Family Lives on the Individual Life. *İİB International Refereed Academic Social Sciences Journal*, 3 (4), 1-15. www.iibdergisi.com

(7 Mart 2014).

- Erben, G. S. ve Ökten, A. B. (2014). Paternalist Liderlik ve İşe İlişkin İyilik İlişkisinde İş-Yaşam Dengesinin Rolü. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 22, 103-121.
- Ertemli, H. B. (2011). “İş Aile ve Aile İş Çatışmalarının İşe Cezbolma Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Ghayyur, M. ve Jamal, W. (2012). Work-Family Conflicts: A Case of Employees’ Turnover Intention. *International Journal of Social Science and Humanity*, 2 (3), 168-174.
- Giray, M. D. ve Ergin, C. (2006). Çift-Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşam Olayları ile İlişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 21 (57), 83-101.
- Gordon, Judith R.; Whelan-Berry, K. S. and Hamilton, E. A. (2007). The Relationship Among Work-Family Conflict and Enhancement, Organizational Work-Family Culture, and Work Outcomes for Older Working Women. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12 (4), 350-364.
- Güzel, F. Ö. (2007). “Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma)”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Güzel, Ö.; Atilla Gök, G. ve Büyüker İşler, D. (2013). Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10 (3), 107-123.
- Güzel, Ö.; Türker, A. ve Şahin, İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.
- Kanten, P.; Yeşiltaş, M. ve Akdağ, G. (2014). Kariyer Engellerinin Mutluluk Üzerindeki Etkisinde Kariyer Motivasyonunun Rolü: Otel İşletmelerinde Kadın İşgörenler Üzerinde Bir Uygulama. *15. Ulusal Turizm Kongresi*, 13-16 Kasım, Ankara, ss.411-430.
- Karatepe, O. M. ve Uludağ, O. (2008). Affectivity, Conflicts in the Work-Family Interface, Hotel Employee Outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 30-41.
- Kılıç, R. ve Ö. Sakallı, S. (2013). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (3), 208-237.
- Köroğlu, A.; Köroğlu, Ö. ve Sarioğlu, M. (2007). Türk Mutfağının Tanıtılmasında Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolüne İlişkin Ampirik Bir Çalışma. *I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Ekinlikler*, 4-5 Mayıs, Antalya.
- Köroğlu, Ö. (2011). “İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performanslar

İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.

- Köroğlu, Ö. (2012). İçsel ve Dışsal İş Doyum Düzeyleri ile Genel İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13 (2), 275 – 289.
- Köroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 91-112.
- Köroğlu, Ö. (2014). Meslek Seçimi İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (2), 137-157.
- Lövhöiden, C., Yap, M. H. T. ve Ineson, E. M. (2011). Work-Family Conflict and Enrichment in the Norwegian Hotel Industry. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 11 (4): 457-482.
- Mete, M., Ünal, Ö. F. ve Bilen, A. (2014). Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 131, 264 – 270.
- Metin, O. ve Koyuncu, Ö. (2013). Sarp Sınır Kapısı'nın Hopa'da Yaşayan Ailelere Etkileri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (1), 1-30.
- Mustafayeva, L. (2013). “İş-Aile Çatışmalarının Hayat Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Türkiye ve İngiltere'deki Akademisyenlerin Karşılaştırılması”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Sakarya.
- Önel, N. (2006). “İş-Aile Çatışmasının Çalışan Kadının Aile İçi İlişkiler Üzerine Etkileri”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Öter, Z. (2007). “Seyahat Acentelerinde Pazarlama Bilgi Sistemlerine Turist Rehberlerinin Katkıları: Ege Bölgesi Örneği”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özdemir Yılmaz, G. (2011). Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Alan Öğrencilerin Mesleğe Bakış Açılarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Balıkesir Üniversitesi *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (26), 281.298.
- Özdevecioğlu, M. ve Çakmak Doruk, N. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33, 69-99.
- Özkabakçı, T. (2010). “The Relationship Between Levels of Work-Family Conflict and Job Satisfaction of the Employees: An Application in Information and Communication

Technology Services Sector”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.

Öztürk, N. (2008). “Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Pala Morkoç, T. ve Tepeci, M. (2014). İzmir Şehir Otelleri Çalışanlarında İş-Aile ve Aile-İş Çatışması Düzeylerinin ve Boyutlarının Belirlenmesi. *15. Ulusal Turizm Kongresi*, 13-16 Kasım, Ankara, ss.1265-1274.

Profesyonel Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği. (2013). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130223-10.htm> [Erişim 22 Mart 2014].

Sarışık, M. ve Yazıcı, M. C. (2013). “Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Değerlendirme”. Muammer Mesci (Ed.) *12. Geleneksel Turizm Paneli Bildiriler Kitabı*, 105-117, SİDAS.

Solmaz, C. (2011). “Turizm Politikalarının Oluşturulmasında Turist Rehberlerinin Rolü”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Antalya.

Şen Şahin, S. ve Avcıkurt, C. (2013). Turist Rehberlerinin İletişim Yeterlilikleri: Turistlerin Görüşlerinin Chaid Analizi ile Değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (29), 303-327.

Şimşek, G. (2012). Turizm Rehberliği Eğitiminde Teknoloji İvmesi: Etkileşimli Sanal Ortam. *Turizm Eğitimi Konferansı – Tebliğler*, 17-19 Ekim 2012, Ankara, ss.426-434.

Yenipınar, U. ve Zorkirişçi, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (2), 111-136.

Temizkan, S. P. (2010). “Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi Açısından Hizmet İçi Eğitim Seminerleri”. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.

Toker, A. (2011). “Kültür Turizminin Sürdürülebilirliğinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü: Ankara Örneği”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması ile İlişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (3-4), 155-179.

Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 209-232.

Uysal, B. (2007). “Work-Family Conflict and Its Relation to Organizational Outcomes and an

Application in Banking Sector”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C. ve Uzun, S. (2008). Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı. *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 8 (2), 1-19.

<http://www.tro.org.tr/uyelik/uyeler.html> (20.10.2014).

http://www.tureb.org.tr/index.php?mod=uye_listele&ulke_bolge=0&uye_oda=-1&dil=-1&listele1=+++Listele+++ (10.10.2014).

OTEL İŞLETMELERİNDE KATI ATIK YÖNETİMİ: ÖN BÜRO DEPARTMANINDAKİ UYGULAMALARA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA¹

Özgür KIZILDEMİR², Mustafa SANDIKCI³

ÖZET

Otel işletmelerinde Katı Atık Yönetim (KAY) diğer endüstrilere göre daha yeni uygulamalardır. Diğer endüstri dalları çevreyi olumsuz yönde etkileyen atıkların yönetilmesi gerektiğinin farkına daha önceden varmasına rağmen, otel işletmeleri bu alanda yavaş kalmıştır. Otel işletmelerinin KAY uygulamasında yavaş kalmasının nedeni ise genel olarak, doğal çevre kaynaklarını olumsuz yönde etkilediğini düşünmemesidir. Ancak otel işletmesinde oluşan katı atıklar da doğal çevre açısından kaynakların azalmasına sebep olmaktadır. Bu nedenle otel işletmelerinde de KAY uygulamaları 21. y.y.' in ilk yarısından itibaren önem kazanmıştır. Bununla beraber otel işletmeleri KAY uygulamalarının hem doğal çevrenin sürdürülebilirliği hem de maliyetler açısından da faydalı olduğunun farkına varmıştır.

Bu çalışmanın amacı, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin ön büro departmanlarındaki KAY'ın uygulanıp uygulanmadığı, uygulanıyorsa hangi çeşit KAY faaliyet göstermekte olduğunu araştırmaktır. Bu doğrultu da Afyonkarahisar' da faaliyet gösteren sekiz adet beş yıldızlı otellerin ön büro departmanı ile nitel araştırma yöntemlerinden olan mülakat yöntemi ve gözlem yöntemiyle araştırma yapılmıştır. Bu bağlamda mülakat soruları ise iki kısımdan oluşturulmuştur. İlk kısım işletme ile ilgili genel bilgiler, ikinci kısım ise KAY uygulamalarının incelenmesini içeren sorulardan oluşmaktadır. Amaca ulaşmak için ise, literatür taraması olarak çevre, katı atık ve yönetimi ile ilgili kaynaklar incelenmiş, otel işletmelerindeki uygulamalar aktarılmıştır.

Araştırmanın sonuçlarına göre otel işletmelerinin ön büro departmanının da katı atık yönetiminin bazı maliyetler çerçevesinde kısmen uygulandığı görülmüştür. KAY'ın uygulanmaya çalışıldığı oteller genellikle kurumsallaşmış, eğitilmiş yönetici ve personele sahip kişilerden oluşmaktadır. Ön büro da uygulanan bazı otomasyon sistemlerinin, birçok katı atık oluşumunun engellemesi yönünde etkili olduğu görülmüş olup bazı maliyetler gerektiğinden dolayı tüm otel işletmeleri bu otomasyon sistemlerini uygulayamamaktadır.

Anahtar Kelimeler: *Ön Büro, Atık, Katı Atık, Katı Atık Yönetimi*

Jel: Q 53

¹Bu çalışma, Yrd. Doç. Dr. Mustafa SANDIKCI tarafından yönetilen yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

² Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

³ Yrd. Doç. Dr Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi

SOLID WASTE MANAGEMENT IN THERMAL HOTEL ENTERPRISES: A RESEARCH ON APPLICATIONS AT FRONT OFFICE DEPARTMENT

ABSTRACT

Hotel establishments Solid Waste Management (SWM) new applications than other industries. Other branches of industry waste management realized that adversely affect the environment amid the earlier, hotels in this area fell slowly. The reasons for the slow implementation of the SWM hotel companies in general hotel management hotel management aware of the negative effects of the natural environment resources might not have arrived. Solid wastes consisting of, but the hotel operation causes the reduction of resources in terms of the natural environment. For this reason, the SWM practices in hotel management 21 century' has gained importance in the first half. However, the sustainability of the natural environment as well as hotel management SWM practices was recognized as beneficial in terms of costs.

The purpose of this study, the five star hotels in Afyonkarahisar front office departments Solid Waste Management has been performed, is applied to investigate what kind of operating in SWM. Afyonkarahisar in this direction at the front desk department, which operates eight five-star hotels and the interview method and the method of observation technique of qualitative research methods were investigated. Main reason for the qualitative research related to the research on the subject of research is the limited number of studies done before. In this respect, the two parts of the interview questions were created. General information about the company first part, the second part consists of questions, including examination of the SWM practices. Literature as well as to achieve the purpose of the environment, resources for the management of solid waste and studied hotel management were transferred to the applications.

According to the results of the research department at the front desk of hotel operations partly within the framework of the solid waste management practices is having some of the costs. Attempted implementation of solid waste management in hotels often institutionalized, composed of people who have trained managers and staff. Some of the front office automation systems have proved to be effective to prevent a lot of solid waste and require some costs, but can not apply all the hotel facilities.

Keywords: *Front Office, Waste, Solid Waste, Solid Waste Management.*

GİRİŞ

İnsanoğlu doğayla beraber yaşamak zorunda olan bir varlıktır. Ancak doğa insanoğlu tarafından geçmişten günümüze kadar doğa sürekli tahrip edilmiştir. Sanayi devrimiyle seri üretime geçilmiş doğaya verilen zarar daha çok artmış ve daha fazla atık çıkmaya başlamıştır. 1950'li yıllara kadar çıkan bu atıklar ülkeler tarafından umursanmamaktaydı. Fakat bu yıllardan sonra ülkeler atıklar

konusunda bilinçlenip çeşitli kanun ve düzenlemeler getirmişlerdir.

Ülkeler tarafından çevreyi koruma faaliyetlerinin amacı, insanlar için temiz koşullar sağlamak ve doğadan zarar görmemektir. Bu amaçları gerçekleştirmek için ülkemizde de tüm endüstri dallarına olduğu gibi turizm sektörüne de hukuki düzenlemeler getirilmiştir. Önceden turizm sektörü, atık çıkartma konusunda ağır sanayi dallarına göre daha etkisizmiş gibi görünse de, 21. yy. itibari ile bunun farkına varılmıştır. Bu nedenle turizm sektörü için ülkemizde çevreyi korumaya yönelik hukuki düzenlemeler getirilmiştir. Turizm sektörü varlığını sürdürebilmek için aslında doğayı koruması gerekli olup, atıklarını hukuki düzenlemeler çerçevesinde değerlendirmelidir. Turizm sektörü, daha önceleri turizm sektörünün uyguladığı gibi atıklarını denizlere boşaltmamalı, teknolojik gelişmeleri yakından takip etmelidir. Eğer bu uygulamaları yaparsa varlığını doğadan aldığı bu çevreyi tüketmemiş olur.

Turizm sektörünün en önemli dallarından olan otel işletmeleri, atık konusunda tüm endüstri dalları gibi gerekeni doğal çevre ortamı için yapmalıdır. Otel işletmelerinin uygulayacağı atık yönetimi, turizm endüstrisinin atıklarını büyük ölçüde azaltma etkisinde yararlı olacaktır. Katı Atık Yönetimi (KAY) için otel işletmelerinin en önemli departmanı olan ön büroda, yapılan uygulamalar ise de genel atık miktarlarını azaltarak, turizm sektörünün sürdürülebilirliği için katkıda bulunmuş olacaktır. Yapılan bu çalışmada, büyük ölçekli otel işletmelerin ön büro departmanlarının çıkardıkları katı atıklar incelenmiş ve bununla ilgili KAY faaliyetlerine bakılmıştır.

1. Otel İşletmelerinde Katı Atık Yönetimi

21. yy' ın ilk yarısına geldiğimiz bu günlerde büyük ölçekli otel işletmeleri turizm endüstrisi bakımından önemli yer işgal etmektedir. Bu açıdan, “Dünyanın en büyük endüstrilerinden biri olan turizm endüstrisi, hizmet üretmesine rağmen doğal çevreye zarar vermektedir. Bu durumda, ortaya büyük bir ikilem çıkmaktadır: Doğal güzellikler olmaksızın turizm endüstrisinin var olması imkânsızdır” (Emeksiz, 2007: 142). Turizm endüstrisinin en önemli faaliyet alanı olan otel işletmeleri turizm ve seyahat açısından çevreyi ve kaynakları koruma ilgileri büyük yer işgal etmektedir (APAT, 2002: 28; Mensah, 2004: 1; Trung and Kumar, 2005: 111).

Kaynakların korunması ve kullanımı otel işletmeleri açısından ele alındığında iki durumdan bahsedebiliriz. Birincisi turizmin sermayesi ve yenilenemeyen bir kaynak olarak çevrenin korunması, ikincisi ise işletmenin faaliyetine devam edebilmesi için parasal kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmasıdır (Özgen, 2005: 93).

1990'lu yıllarda otel işletmelerinin katı atıklarını azaltmaya yönelik programları uygulamalarına yanıtlar olumsuz olmuştur. Çünkü işgücü maliyetleri ve ekipman maliyetleri nedeniyle işletmeye ek maliyetler çıkacağına inanılmaktadır (Wilco vd., 2001: 372). Aslında otel işletmeleri açısından katı atık yönetimi hem otelin parasal faaliyetleri açısından (katı atıkların en aza indirilmesi, geri dönüşüm

ve kazanımı vb.) hem de çevresel kirliliğin azalması ile turizmin sürdürülebilirliği bakımından ve çevredeki toplumun sağlığı açısından (Shamshiry vd., 2011: 4) faydalı olduğunu söyleyebiliriz.

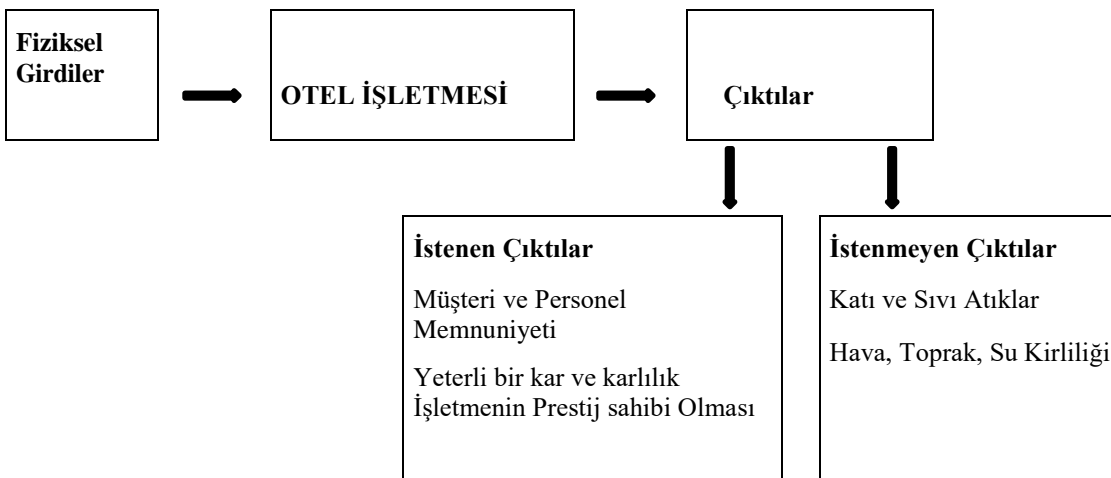
Büyük ölçekli otel işletmelerinde diğer ölçekli otel işletmelerine göre çıkan katı atık miktarı fazla olduğundan dolayı buradaki atık yönetimi daha kapsamlı olmaktadır. Buna bağlı olarak Özgen (2005)' e göre otel işletmelerinde atık yönetimi, "atık oluşumunu engelleme, çıkan atık miktarını en az düzeye indirme gibi, amaçlara ulaşmak için otel işletmesi personelinin, parasal kaynaklarının, donanımının ve atıkları değerlendirebilecek firma ve kuruluşlar gibi dış çevre elemanlarının, uyumlu, verimli ve etkin bir şekilde çalışmasını sağlayacak kararlar alınması, bu kararların uygulanması ve sonuçlarının değerlendirilmesi süreçlerinin toplamıdır" olarak tanımlanmıştır.

Otel işletmelerindeki atık yönetimi Kirk (1996)' e göre dört ana nedenden dolayı yapılmaktadır. Bunları; yasal mevzuat ve yönetmeliklerden kaynaklanan nedenler, çevreyi koruma bilincine sahip müşteri sayısının artması, eko-turizmin gelişmesi ve tasarruflardan kaynaklanan işletme avantajları olarak sıralayabiliriz.

Bu nedenlerden dolayı otel işletmesi atık yönetimi konusunda daha dikkatli durmalıdır. Çünkü eğer bir otel atıklarını kaynağında ayırmadan rastgele depolayıp sonra bu şekilde belediyeye teslim ediyorsa bunun cezai bir yaptırımı vardır. Bu da otel işletmesinin maliyetlerini yükseltir. Bu duruma maruz kalmamak için otel işletmesi atığını kaynağında ayırıp atık yönetimi uygularsa hem yasal yükümlülüklerini yerine getirmiş olur hem de cezanın maliyetlerinden kurtulmuş olur (Ramachandra, 2006: 4; Cummings ve Cummings, 1991 akt. Radvan vd., 2009: 176).

Oteller işletmelerinden açığa çıkan katı atıklar aşağıda verilen büyük ölçekli otel işletmelerinin girdi ve çıktıları Şekil 1' de verilmiştir. Çalışma konumuz olan katı atık yönetimi istenmeyen atıklar kategorisine girmektedir.

Şekil 1. Büyük Ölçekli Otel İşletmesinin Girdi ve Çıktıları



Kaynak: Ilmaki, Melanen akt. Özgen, 2005: 96

Şekil 1’ de otel işletmelerine öncelik olarak fiziksel girdilerin girdiği görülmektedir. Sonra otel işletmesinde bu fiziksel girdiler bir şekilde işlenerek çıktılar elde etmektedir. Bu çıktılar da istenen ve istenmeyen çıktılar olarak iki bölümde incelenmiştir. Örneğin, bir otel işletmesine müşteri gelir, konaklamaya başlar. Bu esnada memnuniyet veya memnuniyetsizlik oluşur ve ayrıca müşteri katı atıkları (atık kâğıt vb.) oluşur. Bunlarda müşterinin istenen ve istenmeyen çıktılarıdır. Çalışmaya göre katı atık yönetimi istenmeyen çıktılar olarak otellerde karşılaşılmaktadır. Buna bağlı olarak katı atık yönetim hiyerarşisi Şekil 2’ de gösterilmiştir.

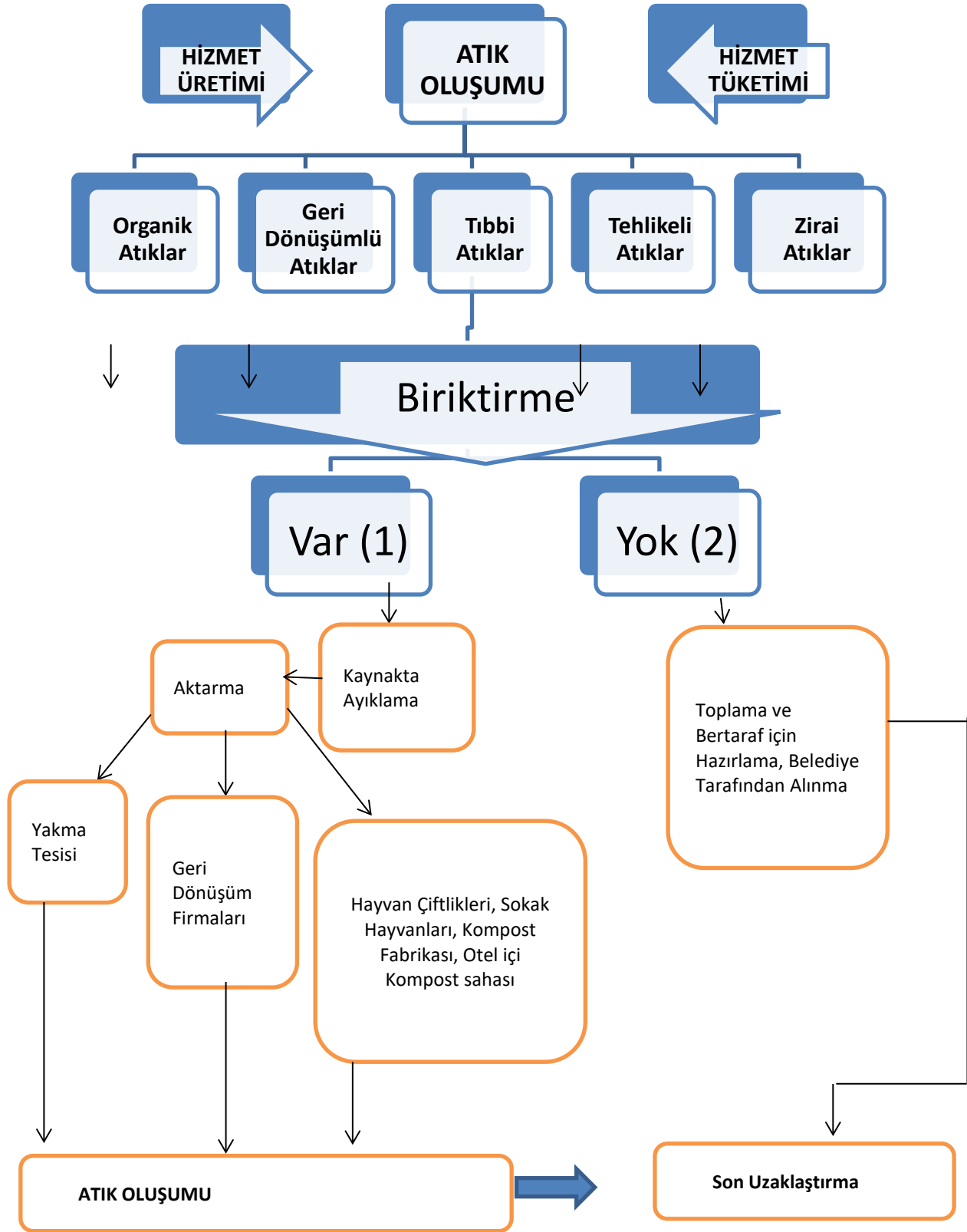
Şekil 2. Katı Atık Yönetim Hiyerarşisi



Kaynak: Tayan, 2007: 65

Büyük ölçekli otel işletmesinde atıkların azaltılması, değerlendirilmesi uygulaması güç olan bir çalışma gerektirir. En önemlisi de en azından ilk olarak bir çevresel yönetim programı aşamaları uygulanarak daha fazla kaynak verimliliği ile maliyetleri azaltabilir (Iwanowski and Rushmore, 1994: 8). Bu çalışmada en önemli faktör personeldir. İlk aşama olan atık azaltımı personel ve yöneticiler tarafından uygulanması ile otel işletmesine fayda sağlayabilir. İkinci ve üçüncü aşama olan tekrar kullanım ve geri kazanım atıkların düzenli bir şekilde kaynağından ayırarak gerekli yerlere teslimatı ile gerçekleşir. Yakma ve düzenli depolama çoğunluklu olarak tesisin birlikte çalıştığı katı atık tesislerinin yapacağı bir iştir. Atık toplama, ayıklama, atık yaratmama konusunda personelin göstereceği hassasiyet programın başarısını etkiler. Personelin bilinçli olması veya bilincin sonradan kazanılması eğitim vermayla sağlanabilir. Gerekli eğitim verildikten sonra otel işletmelerinden çıkan atıkların ilk önce önlenmesi daha sonra ayırma aşamasında atık çeşitlerine göre ayrılması sağlanmalıdır. Buna bağlı olarak Özgen (2005)’e göre otel işletmelerinden çıkan atıklar Şekil 3’te verilmiştir:

Şekil.3. Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Çıkan Atık Türlerinin Akış Şeması



Kaynak: Özgen akt., Özgen, 2005: 98.

Şekil 3’de gösterilen Var (1)’in anlamı, otel işletmesinde atık değerlendirme programının olması durumudur. Yok (2)’un anlamı ise otel işletmesinde atık değerlendirme programının olmaması durumudur.

Şekil 3’e göre otel işletmeleri atıkları beş şekilde incelenmiştir. Bu atıklardan ilki organik atıklardır. Organik atıklar otel işletmelerinde genellikle mutfaklardan çıkabilen atıklar olup yiyecekler hazırlanma aşamasında hammaddelerin çıkardığı atıklardır. Karpuz kesildikten sonraki çıkan kabuk bu atıklara örnek verilebilir.

Geri dönüşümlü atıklar otel işletmelerinden çıkan bir diğer atık türüdür. Otel işletmelerinin, plastik, metal, cam, kâğıt ve yiyecek katı atıklarını geri dönüşüm amacıyla ayırması ve sınıflandırması doğal çevrenin korunması için büyük önem arz etmektedir. Geri dönüşümde etkinliğin sağlanabilmesi için program geliştirilmeli ve buna bağlı olarak personelin ve müşterinin katılımı sağlanmalıdır (Enz ve Siguav, 1999: 74). Örneğin, otellerin barlarından çıkan cam şişeler, resepsiyondan çıkan atık kâğıtlar veya eskiyen çarşaf lar geri dönüşümlü atıklardandır.

Üçüncü tür atık tıbbi atıklar olup otel işletmelerin genellikle revirlerinden çıkan atık şırıngalar ilaç kapsülleri vb. dir. Otel işletmelerinden çıkan diğer bir atık türü olan tehlikeli atıklar, boya türü maddeler, kimyasal atıklar, piller tehlikeli atıklar kategorisine örnek verilebilir.

Son olarak zirai atıklar otel işletmelerin genellikle bahçe ve peyzaj aşamasında çıkan atıklarıdır. Bunlara örnek verecek olursak, bahçe ilaçlamasında kullanılan kimyasallar, otların biçildikten sonraki aşamasında çıkan yeşillikler vb. olabilmektedir.

Otel işletmelerinden çıkabilecek katı atıkların işletmeye maliyetinin az olması ve işletmenin gerekli olan yasa ve yükümlülük lere uyması açısından atık değerlendirme programını izlemesi menfaatine olacaktır.

2. Otel İşletmelerinde Katı Atık Yönetimi Programı Aşamaları

Otel işletmelerinin KAY programı aşamaları, hazırlık aşaması, uygulama aşaması ve değerlendirme aşamasıdır.

2.1. Hazırlık Aşaması

Otel işletmelerinde KAY programının ilk aşamasıdır. Öncelikle üst yönetiminin KAY programını otelde uygulama kararının alınmasıyla başlar. Karar alındıktan sonra ise ön çalışma yapılır ve üst yönetime bildirilir. Bu aşamada üst yönetim maliyetleri ve getirileri hesaplar ve bundan sonra programın uygulanıp uygulanmayacağı kararını üst yönetim alır (Kirk, 1996: 119; Trung ve Kumar, 2003: 113; Özgen, 2005: 99).

2.2. Uygulama Aşaması

Otel işletmesi hazırlık aşamasında ön çalışmasını yaptıktan sonra uygulama aşamasına geçer. Uygulamanın ilk aşaması konu ile ilgili sorumlu belirlemektir. Sorumlu belli özelliklerde kendisine bir takım kurar. Takım kurmasındaki amaç personelin ilgi ve duyarlılığını artırmaktır. Kurulacak takım otel işletmesinin ana departmanlarından birer temsilci olarak kurulursa tüm departmanlara hâkimiyet sağlanmış olunur (Ön büro, yiyecek-içecek, kat hizmetleri, muhasebe, insan kaynakları, satın alma, bilgi-işlem, teknik servis). Takımın üzerinde çalışacağı konular; katı atıkların önlenmesi, azaltılması, daha az katı atık üreten ürünlerin satın alınması, geri dönüşümü olan katı atıkların kullanılması, otel işletmesinin müşterilerine katı atık yönetiminin tanıtımı olarak sayılabilir. Sonraki aşaması ise otel işletmesinden çıkabilecek katı atıkların belirlenmesidir. Otel işletmesinden çıkabilecek katı atıklar, organik atıklar, kâğıt atıkları, ambalaj atıkları, plastik ambalajlı atıklar, metal ambalajlı atıklar, cam ve cam ambalajlı atıklar, tehlikeli atıklar olarak genel bir şekilde sayabiliriz. Otel işletmesinden çıkabilecek olan bu katı atıklar daha sonra ki aşamada her departmana göre kayıtlar ayrıntılı bir şekilde tutulmalı ve otel işletmesi satın alma yaparken daha dikkatli politikalar belirlemelidir. Daha sonra çıkabilecek bu atıklar kaynağında ayrılmalı, bu düzene göre depolanmalı ve daha sonra ilgili kurum ve kuruluşlara teslim edilecek olanlar teslim etmelidir (Özgen, 2005: 110-137; Roffman ve Stipnaouk, 1996: 237-238; Kirk, 1996: 55-57; Özmen, 1994: 55; Gillepse vd., 2002: 123-125; Crampton, 1998: 4; Murray, 2000: 41).

Yetkili / Sorumlu Belirlemek: Atığa ait işlemlerin tek elden ve sorunsuzca yürütülebilmesi için üst yönetim tarafından, ilk adım olarak bu konuda bir sorumlu belirlenir ve bu kişi tarafından yeterli sayıda personelden oluşan bir çevre birimi oluşturulur. Sorumlu tarafından atık toplamakla/ayırştırmakla görevli personeller, atık geçici depolama alanı sorumlusu gibi diğer görev paylaşımları da yapılır.

Atığın Tanımlanması: Otel işletmesinde ortaya çıkan tüm atıklar ilk önce tanımlanır ve kaynakları belirlenir. İlk olarak belediye tarafından alınan evsel nitelikli katı atıklar, ambalaj atıkları ve endüstriyel nitelikli atıklar ve (tehlikeli atıklar, atık yağlar, kontamine (herhangi bir tehlikeli atık/atık yağ bulaşmış) ambalaj atıkları olarak atıkların çeşitlendirilmesi sürecidir. Bunların oluşumu sıklığı ve miktarları tespit edilir ve bu atıkların hangi mevzuata tabi olduğu, nasıl toplanması, taşınması, geçici depolanması gerektiği, maksimum depolama süresi gibi hususlar atığın tanımlanması sürecini oluşturmaktadır.

Kaynağında Ayrı Toplama: Tüm atıkların kaynağında ayrı toplanması için bu atıkların olduğu alanlara yeterli büyüklükte ve sayıda atığın türüne ve niteliğine uygun konteynırlar konmalıdır. Kaynağında ayrı toplama otel işletmelerinde her bir departmanın kendi bünyesinde atık çeşitlerini ayırması ile mümkündür. Örneğin ön büro departmanından çıkabilecek katı atıklara göre gerekli konteynırlardır (kâğıt konteynırı, plastik konteynırı, vb.) Her bir konteynırlar üzerine, içerisine atılacak

atığın türünü belirten bilgi ve uyarı etiketleri bulunması gerekir ve eğer mümkünse farklı atıklar için farklı renklerde konteynırlar da kullanılabilir. Bu şekilde bir uygulama atıkların kaynağına ayrı toplanmasındaki başarı faktörünü yükseltecektir.

Personel Eğitimi: Gerek atık yönetiminden sorumlu ekibe, gerekse tüm personele atık yönetimi konusunda eğitim/bilgi verilmesi personel eğitim süreci aşamasında önemli olup, herkesin üzerine düşen vazifelerin uygulanması açısından ve atıkların ayrı toplanması açısından herkesin hassasiyet göstermesi hususları hatırlatılmalıdır.

Geçici Atık Depolama Sahası Kurulması: Kaynağında farklı konteynırlarla ayrı olarak toplanan atıkların tesis içerisinde güvenli ve mevzuata uygun şekilde geçi depolanması için bir “Geçici atık Depolama Alanı” kurulmalıdır. Tehlikeli atıklar, ambalaj atıkları ve evsel atıklar için farklı depolama sahaları kurulabilir. Tehlikeli atıkların geçici depolanacağı alan; tesis sahası içerisinde, sızdırmaz beton zeminli, üzeri kapalı, dökülme ve sızıntılara karşı önlem alınmış, farklı atıklar için farklı bölümler oluşturulmuş ve farklı atıkların bu bölümlerde ayrı olarak uygun şekilde (gerektiğinde konteynır içerisinde) depolanacağı bir alan oluşturulup bu alandaki bölümlerde depolanan atıkların isimleri yazılır. Bölümlere ve atık depolanması için eğer konteynır kullanılıyorsa konteynır üzerine atığın kodu, depolama tarihi gibi bilgiler yazılır. Bu bölüme yetkisiz kişilerin girişlerine karşı önlem alınır. Ayrıca bu sahada yangına ve acil durumlara karşı tedbir alınır.

Aynı şekilde ambalaj atıkları ve evsel atıklar için kullanılan alanda yağmur, rüzgâr gibi etkenlerle atıkların etrafa dağılmasına karşı önlem alınmalıdır.

Ön İşlem: Ambalaj atıkları, tehlikeli atık ile kontamine olmuş ambalajlar (yumurta kapları) depolanırken ve taşınması esnasında daha az yer kaplaması için mümkünse sıkıştırılmalıdır. Sulu atıklar ise mümkün olduğunca suyunun sızdırılması gereklidir. Bu önlemler ağırlık ve maliyet açısından otel işletmesine önemli ekonomik avantaj sağlamaktadır.

Atıkların Bertaraf / Geri Kazanıma Gönderilmesi: Geçici depolama alanındaki atıkların bertaraf/geri kazanımı için araştırma yapılmalı bu konuda lisanslı tesislerle görüşme yapılarak atığı alacak yetkili tesis seçilmelidir.

Kayıtların Tutulması: Yapılan tüm işlemlere ait kayıtların düzenli olarak tutulması gerekir. Bu da atık beyan formlarının düzenlenmesinde, atık yönetim planlarının hazırlanmasında ve olası revizyonlarda otel işletmesine önemli ölçüde kolaylık sağlar.

2.3. Değerlendirme Aşaması

Bu aşamada otel işletmesi katı atık programının sonuçlarının değerlendirilmesi çalışmanın olumlu ve olumsuz yönlerinin göz önüne serilmesi açısından önemlidir. Değerlendirme aşamasında katı atık kayıtları ve belirlenen hedefler karşılaştırılmalı, bu hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı eğer sonuç ulaşılmadı ise nedenleri incelenmelidir. Kayıtların düzgün tutulması değerlendirmenin en önemli

unsuru olup, değerlendirmenin ne kadar sıklıkta yapılacağı otel yönetiminin kararıdır. Değerlendirme aylık veya yıllık yapılabilir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda otel işletmesi bir önceki senenin verilerine göre eğer daha fazla katı atık çıkartmış olsa bile programı başarısız olarak değerlendirmemek gerekir. Bunların nedenleri kontrol edilmelidir. Nedenleri ise örneğin geçen seneye göre otel işletmesinin yıllık ortalama doluluk oranını %50'den %70'e çıkarmış olabilir. İkinci bir neden otel işletmesi yeni bir faaliyet alanı açmış olabilir (Havuz bar yaptırması gibi). Üçüncü bir neden otel pansiyon tipini değiştirmiş olabilir (oda kahvaltıda herşey dâhil sistemine geçiş gibi). Dördüncü bir neden konaklayan müşteri tipi değişmiş olabilir (otele gelen çocuklu ailelerin artış göstermesi gibi). Başka bir neden ise otel işletmesi oda kapasitesini artırmış olabilir (Özgen, 2005: 138; Kirk, 1996: 108).

Otel işletmesi değerlendirme aşamasında program da önceden tespit edilen maliyetler ile programın uygulanmasından hemen sonraki maliyetlerin karşılaştırılmasını yapabilmektedir. Ayrıca katı atık programı harcama tutarı ile programın uygulanması sonucunda elde edilen tasarrufları karşılaştırmış olur. Bu değerlendirmelerin sonucunda otel işletmesi genel müdürü şu kararlara varabilir (Özgen, 2005: 139):

- Raporda belirtilen öneriler doğrultusunda programın mevcut halinin geliştirilmesi,
- Programa olduğu gibi devam edilmesi,
- Maliyet kaygıları nedeni ile programın belli bir kısmının uygulanması,
- Programdan vazgeçilmesi.

Genel müdür yukarıda saydığımız dört kararı da uygulayabilir. Bu kararlardan ilk olanı “Raporda belirtilen öneriler doğrultusunda programın mevcut halinin geliştirilmesi” uygulanacak olursa otel işletmesinin yöneticileri uygulama sonucu oluşan hatalar ve eksikleri raporlar doğrultusunda düzelterek kararı uygulayacaktır. İkinci karar olan “Programa olduğu gibi devam edilmesi” kararı ise programın otel işletmesine yararlı olduğunu gösterir ve otel işletmesinin bu karar çerçevesinde aynı programı aynı şekilde uygulamasıdır. Üçüncü karar “Maliyet kaygıları nedeni ile programın belli bir kısmının uygulanması” kararı da otel işletmesinin bazı maliyetlerden dolayı programın hepsini uygulamamaya karar vermesidir. Örneğin otel işletmesi katı atıklarını kaynaktan ayırırken hem zaman açısından hem de işgücü açısından maliyetler yükseliyor ise otel işletmesi kaynaktan ayırmayı uygulamayabilmektedir. Yönetici son karar olan “Programdan vazgeçilmesi” kararını da verebilir. Çünkü otel işletmesi katı atık yönetimini uygularken kazanacağı tasarruflarından daha fazla maliyete katlanıyor ise karardan vazgeçilebilir. Ancak otel işletmesi bu kararı vermemesi kendi faydasına olacaktır. Çünkü KAY uygulamada gerekli yatırımların bir kısmı yapılmış olup, programı uygulamaktan vazgeçilirse bazı maliyetler çöpe atılmış olur ve o ana kadar oluşan otel işletmesinin imajı müşterilere karşı ters tepki uyandırabilir.

3. Ön Büro Departmanında Ortaya Çıkan Katı Atıklar ve Katı Atıkların Yönetimi

Ön büro departmanı otel işletmesinin merkezi durumundadır (Foster, 1992: 75). Bu nedenle ön büro otel işletmesinin her bir departmanı ile bağlantılı olmak zorunda olduğu bir bölümdür (Gray ve Liguori, 2003: 114). Her bir departman ile bağlantılı olduğundan dolayı tüm kayıtlar ön büro departmanından diğer departmanlara dağılmakta olup ayrıca diğer departmanların bilgisi ön büro da toplandığından dolayı bir çok kağıtla ilgili belge ve raporlar da burada toplanmaktadır.

Çalışmanın ana konusu olan ön büroda katı atık yönetimi, literatür de fazla kaynak bulunmamakla birlikte daha çok ön büro yöneticilerinin, araştırmacının gözlemlerinin ve Özgen (2005)'in yazdığı doktora tezi ışığında ön büro departmanından çıkan katı atıklar:

- Müşteri giriş (check-in) kartları (Bu kartlar genellikle ince bir kartondan yapılıp ve müşteri bu kartı doldurduktan sonra buradaki bilgiler bilgisayara aktarılır, bu kartlar otelin politikasına göre belli bir süre elde tutulur daha sonra geri dönüşüme veya kâğıt öğütücüden geçirilerek atılır)
- Müşteri check-in zarfları (Bu zarf içerisinde müşteri oda anahtarı ve bilgi kağıtları bulunur. Her otel işletmesinde uygulanmayabilir)
- Müşteri mesaj kâğıtları (Otellerin bazılarında telefonlara mesaj olarak bırakabildiği için her otel işletmesi bu kâğıtları bünyesinde bulundurmaz)
- Müşteri oda anahtarları (Yeni otel işletmelerinde anahtar yerine manyetik bir kart verilmektedir. Bu kart bazı otellerde geri alınarak yeniden kullanılabilir bazı otellerde ise tek kullanım şeklinde olabilmektedir. Kart plastik ya da pvc materyali içermektedir)
- Oda durum raporu (Bu rapor bazı otellerde bilgisayar aracılığı ile ön büroya geçilmektedir. Housekeeper tarafından temiz bulunan odalar telefon ile kodlanarak ön büro bilgisayarında görülebilmektedir.)
- Odalar ile ilgili tüm raporlar çıktı alınarak her bir departmana gönderilmektedir. Bu hem yazıcı kartuş veya toner atığı hem de kâğıt atığı çıkartmaktadır.)
- Ön büroda kullanılan diğer ofis materyalleri (Oda mesaj kartları, taşıyıcı (Bellboy) bagaj kartları, araç kartları ve bagaj etiketleri, oda değişim kartları, müşterinin ödemeyi yaptıktan sonra aldığı fatura ve slipler, otopark kartları, rezervasyon kâğıtları, ataç, zımba telleri, notların yazıldığı kâğıtlar, fotokopi kâğıdı faks kâğıdı, saman kâğıdı, yapıştırıcılar, pil, lastikler, kurşun ve tükenmez kalemler)
- Ön büro departmanı personellerinin çıkardığı atıklar (Tek kullanımlık plastik bardaklar, yiyecek- içecek atıkları, ambalaj atıkları)
- Ön büro departmanı Concierge bölümünün taşıyıcı (Bellboy) arabaları (Eskiye metal arabalar çöpe atılmakta veya hurdaya verilmektedir.)

- Bagaj odasındaki veya emanet odasındaki raflar (metal veya ağaç)

Ön büro departmanı yukarıda sayıldığı üzere daha çok katı atıkların çıktığı bir departmandır. Bu nedenle katı atıkların yönetimi ön büro departmanında ne kadar iyi ve düzenli yapılırsa otel bazı maliyetlerden kurtulmuş olur ve ayrıca doğal çevre için daha az kâğıt israf edilmiş olur. Ön büro departmanı daha az katı atık çıkartması için personelin de bilinçli olması gerekir. Gerekirse personele eğitim verilerek bu bakış açısı kazandırılabilir. Örneğin bir resepsiyonist arkası boş işe yaramayan bir kâğıdı atmamalı gerektiğinde kendisinin hatırlaması gereken küçük notları buraya almalıdır.

Büyük ölçekli otel işletmelerinden olan ve on iki ay boyunca İzmir Çeşmede faaliyet gösteren Sheraton Çeşme Hotel Resort & Spa ön büro müdüründen alınan bilgiler doğrultusunda KAY faaliyetleri, bu otel işletmesinde de uygulanmaktadır. Örneğin, rezervasyon işlerinde veya diğer yazışmalarda en çok kullanılan yöntem olan faks bu otel işletmesinde dijital ortamda mail yoluyla gelmesi ve bunun sonucunda faks kâğıtlarının kullanımı hiçbir katı atık oluşturmamaktadır. Otel işletmesi de yaklaşık olarak yıllık iki-üç bin Türk Lirası ödeme yapmaktan kurtulmaktadır. Bu otelde uygulanan diğer bir yöntem ise fotokopi işleminin hemen hemen hiç kullanılmıyor olmasıdır. Çünkü otel işletmesi misafirlerin kimliklerinin fotokopilerini, pasaportlarını tarama (scanner) işi ile gerçekleştirmektedir. Otel işletmesi böyle bir politika izleyerek hem fotokopi neticesinde çıkabilecek atık kâğıtları engellemiş olmakta hem de fotokopi kâğıtlarının kaybolma gibi bir ihtimalini tarama işlemi ile dijital ortama aktararak ortadan kaldırmaktadır. Yine bu otel işletmesi misafirlerle çok karşılaştıkları bir olay neticesinde değişik bir uygulama gerçekleştirmiştir. Misafirler genellikle hesaplarını çıkış yapmadan bir gün önce ayrıntılı bir şekilde görmek istemektedirler. Bunun neticesinde bu otel işletmesi misafirlerin odasında bulunan TV'lere hesaplarını inceleyebildiği bir teknoloji getirmiştir. Bu teknoloji misafirlerin otel içerisinde yapmış olduğu harcamaların ayrıntısını görme şansı tanımaktadır. Her misafir, otel işletmesi içerisinde yapmış olduğu harcamayı kendi odasında bulunan TV'lerde görebilmektedir. Böylelikle otel işletmesi her bir misafire aşırı bir istek olmadıkça hesaplarının bulunduğu folyoyu kâğıt olarak vermemekte ve misafirlerin her istediği anda kendi odasında hesaplarını inceleme şansı tanımaktadır. Bunun sonucunda ise misafir ile otel işletmesi arasında hem memnuniyet ve güven ilişkisi artmakta hem de otel işletmesi kâğıt atıklarını fazlasıyla önlemektedir. Yine bu otel işletmesinin uygulamış olduğu KAY programlarından birisi de, ön büroda çıkan tek yüzü dolu olan kâğıtların diğer değerlendirilmesidir. Ön büroda çıkan bu tek yüzü dolu olan kâğıtlar belli bir sayıya ulaşınca kadar belli bir yerde biriktirilmektedir. Belli sayıya ulaşıldıktan sonra ise ihtiyacı olan diğer departmanlara dağıtımı sağlanmaktadır. Örneğin, kat hizmetleri ve insan kaynakları departmanlarında bu tür kâğıtlara fazlasıyla ihtiyaç duyulduğu için genellikle bu departmanlara kâğıtlar verilmektedir ve böylece otel işletmesi kâğıt kullanımını en az düzeye indirgemektedir (Ü. Sarıbaş, kişisel iletişim, 27 Mart 2013). KAY uygulamalarının yapıldığı büyük ölçekli bir otel işletmesinin çevreye daha duyarlı olduğu düşünülebilir. Ortaya çıkan bu katı atıkların teknoloji çerçevesinde azaltılması ve bunun sonucunda da

doğal çevrenin korunması sağlanabilmektedir.

4. Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Afyonkarahisar'daki otel işletmelerinin ön büro bölümlerinin katı atık yönetimi kapsamında ne gibi çalışmalar gerçekleştirildiğini araştırmak, işletme için avantajları dezavantajlarını ve işletme için ne kadar yararlı olduğunu görebilmektir. Çalışmanın sonuçlarının, konaklama işletmelerinin ön büro bölümlerinde uyguladıkları atık yönetimi yöntemlerini diğer otellerle karşılaştırma olanağı sağlayacaktır. Katı atık yönetiminin çoğu alanda incelenmiş olduğu görölmektedir ancak bu konuyu konaklama işletmelerinin ön büro bölümlerinde nasıl uygulandığını araştırmak, bu alandaki literatüre de katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

4.2. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Araştırma Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri ön büro departmanı yöneticilerini oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı 2013 yılında Afyonkarahisar merkezde beş, Sandıklı ilçesinde iki ve Gazlıgöl'de bir adet olmak üzere toplamda sekiz adet beş yıldızlı otel işletmesi faaliyet göstermektedir. Bu araştırmada, öncelikle otellerin ön büro bölümlerindeki atık yönetimi kapsamında ne gibi çalışmalar gerçekleştirildiğine ilişkin literatür taraması yapılarak elde edilecek sonuçlar doğrultusunda araştırmanın kavramsal çerçevesi oluşturulacaktır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak görüşme ve gözlem tekniğinden yararlanılmıştır.

4.3. Bulgular Ve Tartışma

Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde önceden hazırlanmış mülakat soruları ile ön büro yöneticileriyle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu görüşmeler neticesinde işletmelerin KAY faaliyetleri yönündeki politikaları incelenmiş olup oteller aşağıdaki gibi ayrı ayrı aktarılmıştır. Ancak otel işletmelerinin isimleri etik açıdan uygun düşünülmediği için verilmemiş olup onları temsilen harflerle nitelendirilmiştir.

*A Otel*i araştırmacının ön büro müdürü ile görüşmenin yapıldığı ilk oteldir. KAY uygulamalarına yönelik araştırmalar sonucunda, ön büroda çıkan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folyoları ve faturalar olarak sıralanmıştır.

Yukarıda sınıflandırılan bu katı atıkların yıllar itibari ile miktarları belli değildir. Ancak otel işletmesinin verilerine göre çıkan kâğıt atıkların belli kısımları hesaplanılmıştır. Verilere göre otel işletmesi 2012 yılında 163.400 gecelemeğe sahiptir. Bununla beraber bir kişinin otel işletmesinde

kalma ortalaması 3 gündür. Yani otel işletmesinde yaklaşık 34.000 kayıt(register) formu kullanılmaktadır. Bu formların bir tanesinin ağırlığı 3gr'dır. Ortalama 100 kg civarında kâğıt atığı bu departmandan çıkmıştır. Bu departmanın yıllık 100 kg çıkardığı kâğıt atığın maddi anlamda karşılığı 25 TL civarındadır.

Bu otelin ön büro departmanının diğer departmanlarla olan iç yazışmaları genel olarak mail ortamı ile yapılmaktadır ancak zorunlu durumlarda yazılı iletişim kanalları kullanılmaktadır. Bu nedenle otel işletmesi iletişimde genel olarak mail kanalını kullandığı için katı atığını en aza indirmişdir. Dış görüşmelerde ise %80 oranında bilgisayar iletişim aracı kullanıldığından dolayı katı atık miktarı azalmaktadır.

Faks cihazına sahip olan bu departman faks gönderirken antetli kâğıt kullanmakta ayrıca bir sayfaya da giriş sayfası yazmaktadır. Böylece hem antetli kâğıdın yapılması aşamasında normal kâğıtlara göre daha fazla çevreye zarar vermesi hem de ilaveten bir giriş sayfasının yazılması departmanın katı atık miktarını çoğaltmaktadır. Ön büroda en çok kullanılan diğer bir cihaz olan fotokopi makinalarından bu otel işletmesinde kullanılanı arkalı-önlü (duplex) özelliğe sahiptir. Bu sayede kâğıtların tek yönünü kullanıp atmadan çift yönlü kullanılmasına olanak sağlamaktadır ve böylece kâğıt atıklarının azalmasına katkı sağlamaktadır. Otelin sahip olduğu bu fotokopi cihazının tonerleri tekrar doldurulabilir özellikte olup doğal çevre açısından zararlı katı atıkları önlemektedir. Ön büro departmanın satın alımlarında malzemenin geri dönüşümlü olmasına yüksek oranında önem gösterilmektedir. Ayrıca bu departmandan yazıcı vasıtasıyla alınan çıktılar toner tasarruf seçeneğinde alınmaktadır ve bu açıdan %30 oranında toner veya kartuşlardan tasarruf edilmektedir. Otelin bazı yazıcılarında toner yerine kartuş kullanılmaktadır ve bu kartuşlar da tonerler gibi tekrar doldurulabilir özelliktedir. Ön büro departmanında KAY uygulamalarının en önemli aşamalarından birisi de katı atıklar için ayrı çöp kutularının olmasıdır. Bu çöp kutuları üç adettir. Bunlar, kâğıt, plastik ve pil için ayrı çöp kutularına sahiptir. Ayrıca tüm departmanların da bu çöp kutularına sahip olduğu görüşmeci tarafından belirtilmektedir. Bunun sonucunda ise departman ve otel olarak nispeten de olsa çevreye duyarlı çalışılmakta olduğu görülmektedir.

Başka soru başlığı altında görüşmeci ile konuşulan diğer bir konu ise, ön büro departmanında ortaya çıkan katı atıkların depolanması ve bertarafı için herhangi bir kurum veya kuruluş ile anlaşmalarının olup olmadığıdır. Görüşmecinin yanıtına göre, belli bir zaman arşivlenmekte ve depolanmakta daha sonra otel işletmesinin kendi imkânları ile imha edilmektedir.

Ön büro departmanında kullanılan katı atık yaratabilecek diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri), eskidiğinde ne gibi işlemler geçirildiği öğrenilmek için sorulan sorunun sonucunda ise, otel işletmesi henüz 2010 yılında kurulduğu için herhangi bir eskimenin gerçekleşmediği ve bundan sonra olan eskimeler hakkında ise de herhangi bir görüş belirtilmemiştir.

Ayrıca ön büro departmanının geri dönüşümlü katı atıklar çerçevesinde elde ettiği bir kazancın olduğu ancak miktarının bilinmediği öğrenilmiştir.

Görüşmecinin, kendi departmanında katı atıkların değerlendirilmesinin yapılması ile ilgili konuya yeterince özen gösterilmediği, bu konuyla ilgili gelişme göstermek istediklerini söylemektedir. Ayrıca ön büro evraklarının riskli olduğunu söyleyerek geri dönüşüme vermek istemediklerini belirtmektedir.

Son bölümde görüşülen diğer bir konu katı atıkların değerlendirilmesine yönelik öneriler çerçevesindedir. Bu konu hakkında görüşleri, otelin müşteri portföyünün yeterince bilgisayar kullanma alışkanlıklarının olmayışı nedeniyle hep yazılı evrakları çıktı olarak vermeleri kendileri için fazlasıyla katı atık oluşturmaktadır. Otel işletmesinin yönetim merkezi farklı bir ilde olduğu için faturayı ve ayrıntılı harcama listesini faturanın arka tarafına zımbalayarak göndermek zorunda olması yine ön büro departmanının katı atık miktarını çoğaltmaktadır. Görüşmeciye Sheraton Çeşme Hotel Resort & Spa'nın KAY uygulamaları araştırmacı tarafından anlatıldığında, yapılan bu uygulamalarının bazılarının maliyetlerini kendilerinin için fazla olduğunu, bazı işlemlerin de buldukları bölge itibari ile alt yapının yetersiz olduğundan dolayı uygulamalarının çok zor olduğu belirtilmiştir. Sonuç olarak ön büro müdürü, kendi departmanında kesinlikle önemli bir evrak değil ise kağıtların arka kısımlarını kullanmakta olduğu, ayrıca personelini bu konularda uyardığı gözlenmiştir. Ön büro departmanında katı atıkların azaltılması, önlenmesi ve değerlendirilmesi konusunda personele kesinlikle uzman kişiler tarafından eğitim verilmesinin gerekli olduğunu belirtmiştir.

B oteli araştırmanın yapıldığı ikinci otel işletmesidir. Mülakat soruları çerçevesinde ön büroda çıkan katı atıkları *A otel* işletmesiyle hemen hemen aynı olduğu görülmüştür. Tek farklı çıkan katı atık ise müşteri bagaj kartlarıdır. Yine aynı şekilde bu katı atıkların yıllar itibariyle miktarları belli değildir. Ancak otel işletmesinin verilerine göre kayıt(register) formlarının 2012 yılında yaklaşık kaç kg kağıt atığı oluşturulduğu hesaplanılmaya çalışılmıştır. Verilere göre, 228.344 gecelemeye sahip olan bu işletme de 3,5 gün bir kişinin ortalama otel işletmesinde kalış süresidir. Buna göre yaklaşık 40.770 kayıt(register) form kullanılmıştır. Bu formların boyutu A4 kâğıdı boyutunda ağırlığı ise 3gr'dır. Yani otel işletmesi yaklaşık 122 kg 2012 yılında katı atık çıkartmıştır. Bu atığın maddi karşılığı 30 TL' dir.

B Oteli'nin ön büro departmanında iç yazışmalarda %90 oranında elektronik iletişim kanalları kullanılmaktadır. Ön büro departmanının dış yazışmalarında bilgisayarı genellikle iletişim aracı olarak kullanmadıklarını sözlü veya telefon gibi iletişim kanallarını tercih ettikleri belirtilmiştir.

Faks cihazına sahip olan bu departman faks gönderirken ek olarak bir sayfa giriş sayfası yazarak (stamp kullanmayarak), her faks gönderiminde bir kağıt fazla olarak katı atık oluşmaktadır. Fotokopi makinasına sahip olan ve arkalı-önlü (Duplex) yazdırma özelliği bulunmayan bu ön büro departmanında, kâğıtların tek yüzünü kullanarak daha fazla katı atık çıkmasına neden olmaktadır. Bu fotokopi cihazının tonerleri tekrar doldurulabilir özellikte olduğu için doğal çevreye zararlı katı atıkların oluşmasına izin vermemektedir.

B otel işletmesinin görüşmecisi, ön büro departmanına satın alınacak ürünler konusunda malzemenin geri dönüşüm onayı almış olmasına çok dikkat edildiği vurgulanmaktadır.

Diğer bir görüşme konusu olan “ Ön büro departmanında çıktı alınırken tasarruflu çıktı (%30 toner tasarrufu sağlar) alınmasına personel tarafından dikkat ediliyor mu?” sorusuna görüşmecinin kesinlikle çıktı alınırken bu konuya dikkat edildiği ve bu konu da personelini sık sık uyardığı yönündedir. Bu amaçla doğal çevreye zararlı olan atık tonerlerin, ön büro departmanında oluşabilecek bu atıkların dikkat edilerek daha az miktara düşürülmesi çevre açısından da çok önemli bir konudur. Yine bu ön büro departmanında kartuşla çalışan cihazlar kullanılmakta olup, tekrar doldurulabilir özelliindedir. Bu sayede çevreye zararlı kimyasalların oluşumunu büyük oranda engellemektedirler.

B otel işletmesinin ön büro departmanında araştırmacı tarafından da görülen geri dönüşümlü katı atıklar için ayrı çöp kutuları vardır. Bu çöp kutuları, plastik ve kâğıt atıklardan oluşmaktadır. Plastik ve kâğıtların ayrımı, geri dönüşüm açısından çok önemli bir konu olmasının bilincinde olan bu ön büro bölümü, tehlikeli atıklar çerçevesinde bulunan pil atıkları için ayrı bir çöp kutusu koymayarak, doğaya aşırı zarar vermektedir.

B otel işletmesinin ön büro departmanında ortaya çıkan katı atıkların depolanması ve bertarafı için bir kuruluşla anlaşması vardır. Ancak herhangi bir bedel ödenip ödenmemesi hakkında görüşmecinin bir fikri bulunmamaktadır. Ayrıca ön büro departmanında kullanılan diğer materyaller eskidiğinde nasıl değerlendirilebilir veya değerlendirilecektir sorusuna ise araştırmacının görüşleri, otel işletmesinin 2011 yılının son ayında faaliyete geçmesinden dolayı materyallerde henüz eskime ve yıpranma olmadığı için nasıl değerlendirileceği konusunda, çeşitli alanlarda kullanımını sağlanabilir veya geri dönüşüme verilebilir konusunda önerileri bulunmaktadır. Ön büro departmanının geri dönüşümlü katı atıklar çerçevesinde elde ettiği herhangi bir kazancın olmadığı da görüşmeci tarafından belirtilmektedir.

B Oteli'nin ön büro departmanında katı atıkların değerlendirilmesi konusunda görüşmecinin görüşleri, tam olarak yapılamadığı, kendi departmanında bile kâğıtların çöp kutusu ayrı olmasına rağmen çok az sayıda kâğıt çöplerinin bu kutulara atıldığı belirtilmektedir. Sonuç olarak, ön büroda KAY uygulamalarına yönelik görüşmecinin önerileri, maliyetler düşünülmeden otomasyon sistemlerinin kurulması yönündedir. Bu otomasyon sistemleri kâğıt kullanımını en aza indirgeyerek doğal çevre açısından yararlı olacağı düşünülmektedir. Kendi departmanında da görüşmecinin uyguladığı, kâğıtların arka kısımları boş ise, atmaya musvedde olarak kullanması veya gerekli departmanlara göndererek diğer departmanların musvedde ihtiyacını gidermesi katı atık miktarını azaltmaktadır.

C Oteli araştırmacının ön büro müdürü ile görüşmenin yapıldığı üçüncü otel işletmesidir. C oteli görüşmecisi kendi departmanlarında çıkan katı atıkları, müşteri giriş kartları, oda anahtarları (karton), personellerin çıkardığı atıklar, kullanılan diğer ofis materyalleri ve müşteri hesap folyoları olarak sıralamıştır. Ayrıca, odalar ile ilgili durum raporları günlük olarak araştırmacının yapıldığı diğer

otel işletmelerinde alınmaktadır ve ön büro da çıkan katı atıkların sayısını ciddi rakamlar olarak artırmaktadır. Ancak bu otel işletmesinin ön büro departmanında odalar ile ilgili durum raporları çıktı olarak alınmamaktadır. Bunun yerine bilgisayar aracılığı ile kontrol edilmektedir.

Yukarıda görüşmeci tarafından sınıflandırılan katı atıkların miktarları yıllar itibariyle belli değildir. Ancak otel işletmesinin geceleme sayısından ne kadar register formun yıllık katı atık olarak oluştuğu ortalama olarak hesaplanılmıştır. Otel işletmesi 2012 yılı verilerine göre 60.600 geceleme sahiptir ve bu geceleme sayısına 20.400 (50 kg) civarında kayıt(register) form kullanılmıştır. Bu kayıt(register) formların maddi olarak değeri 25 TL civarındadır. Ayrıca ön büro departmanlarında 2 adet kâğıt çöp kutuları vardır ve günlük 3 kg civarında katı atık oluşmaktadır. Sonuç olarak yılda 1 ton civarı katı atık çıkaran bu departmanın, çıkardığı katı atığın maddi değeri 250-300 TL civarındadır.

C Oteli'nin ön büro departmanının iç yazışmalarında kullandığı elektronik iletişim kanalı ile oluşabilecek katı atıkların önüne geçilmektedir. Dış görüşmelerde ise bilgisayarı iletişim aracı olarak kullanmakta olup yine katı atık miktarını işletme içinde en aza indirmeyi hedeflemektedirler.

Faks cihazına sahip olan bu departman faks gönderirken ek olarak bir sayfa giriş sayfası yazmayarak (stamp kullanılmaktadır), katı atık oluşmasını önlemektedir. Yine arkalı-önlü (duplex) özelliğine sahip olmayan, fotokopi cihazı kullanan bu departman, bu cihazın tonerlerini doldurulabilir olarak seçerek doğal çevreye zarar verebilecek katı atıkların oluşmasını engelleme düşüncesindedir.

C Oteli, ön büro departmanına malzeme satın alımlarında genellikle geri dönüşümlü ürünleri tercih etmektedir. Bu sayede ürünlerin katı atıkları geri dönüşüme gönderilerek çevrenin tahribatı engellenmektedir.

Ön büro departmanında personel tarafından alınan çıktılar toner tasarruf seçeneğinde alınarak, kartuş ve tonerlerin daha uzun ömürlü olmasını sağlamakla kimyasal katı atıkların çıkmasını en aza indirmektedirler. Bu departmanda bulunan bazı cihazlar kartuşla çalışmakta olup bunların kartuşları kullan-at şeklindedir. Bu sebeple tehlikeli katı atık oluşturmaktadır.

C Oteli'nin ön büro departmanında geri dönüşümlü katı atıklar için kâğıt dışında ayrı çöp kutuları bulunmamaktadır. Böylece plastik ve pil atıkları tehlikeli atıkları olması nedeniyle ve ön büroda oluşabilecek katı atıklar içerisinde bulunması nedeni ile doğal çevremiz açısından olumsuz sonuçlar ortaya çıkarabilecektir. Bu tür katı atıkların sadece ön büro departmanında değil tüm departmanlarda ayrılması gerekmektedir. Eğer kaynağında ayırma gerçekleştirebilirsek diğer katı atık türlerinden ayırırız ve tehlikeli katı atıklar çerçevesinde işlem görmesini sağlamış oluruz.

C Oteli'nin ön büro departmanında ortaya çıkan katı atıkların depolanması ve bertarafı için bir kuruluş ile anlaşmaları bulunmaktadır. Geri dönüşümlü katı atıkların gelirlerine ilişkin otel işletmesinin bir talebi olmadığından, herhangi bir ödeme yapılmamaktadır. Ön büro departmanında kullanılan katı atık yaratabilecek diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, mobilyalar, bellboy arabaları,

emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri), eskidiğinde tamirat görmekte ve daha sonra kullanılmayacak dereceye geldiklerinde çöpe atılmaktadır.

C Otel işletmesinin görüşmecisi katı atıkları kendi departmanında yeterince değerlendirdikleri görüşündedir. Özellikle kâğıt atıkların en iyi şekilde değerlendirildiğini belirtmektedir. Bunun yanı sıra ne gibi KAY uygulamaları yapılabileceği hakkındaki görüşleri arkası boş olan kâğıtların müsvedde olarak kullanılması ve otomasyon sistemlerinin kurulması şeklindedir. Ayrıca yıllık olarak personel ile bu konu üzerine eğitim verilmeli olduğu görüşündedir.

D Otel işletmesi, araştırmanın yapıldığı dördüncü otel işletmesidir. Otelin ön büro müdürü ile yapılan görüşmeye göre, ön büroda çıkan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folioları, faturalar ve müşterilerin bebeklerinin uyuduğuna dair odasının kapısına astığı kâğıtlar olarak sıralanmıştır.

Bu çıkan katı atıkların miktarları yıllar itibarıyla belli değildir. Ancak geceleme sayısından regisiter formların oluşturduğu katı atık miktarına ulaşılmıştır. 2012 yılında yaklaşık 226.440 gecelemeyle sahip bu otel işletmesinde 70.700 civarında kayıt(register) formu kullanılmıştır. Yani yaklaşık olarak 70 kg'dır. Bununla beraber ön büro departmanında bulunan 2 adet kâğıt çöp kutusundan 1 kg kâğıt atığı çıkmaktadır. Yıllık toplam olarak 450 kg civarında katı atık çıkaran bu otel işletmesi diğer otel işletmelerine göre en az katı atığı çıkaran otel işletmesidir. Çıkan bu katı atığın maddi olarak değeri ise de 115 TL civarındadır.

D Oteli'nin ön büro departmanının diğer departmanlar ile yaptığı iç yazışmalar, VIP sınıflandırma formu dışında elektronik iletişim ile gerçekleştirilmektedir. Dış yazışmalarda veya görüşmelerde ise resmi yazışmalar dışında, genellikle bilgisayar iletişim aracı olarak kullanılmakta bu sayede devamlı kâğıt yazışmalarını engelleyerek katı atık miktarının azaltılmasını sağlamaktadırlar.

Faks cihazına sahip olan bu departman, faks gönderirken giriş sayfası yazmaktadır ve antetli kağıtlar kullanılmaktadır. Bu nedenle her bir faks gönderiminde fazladan bir kâğıt kullanıldığı için katı atık oluşturmaktadır. Ayrıca antetli kağıtların yapımı doğal çevre açısından daha zararlı olduğundan çevreyi kirletmeye sebebiyet vermektedir. Fotokopi makinasının sık kullanıldığı bu departmanda, cihazın arkalı-önlü (duplex) çekme özelliği bulunması kâğıtların arka kısımlarının da kullanılmadan atılmasını önlemektedir. Böylece katı atık miktarını genel olarak düşürmektedir. Fotokopi makinasının tonerleri kullan-at şeklindedir. Kullan-at şeklinde kullanmalarının sebebi, doldurma tonerlere göre daha verimli ve kullanışlı olduğunun düşünülmesidir. Ancak devamlı olarak tonerlerin tehlikeli katı atık olarak ortaya çıkması doğal çevremizin sürdürülebilirliği açısından olumsuz etkilenmektedir.

Bir başka konu olan ön büro departmanına satın alımlarda, ürünlerin geri dönüşümlü özelliğe olup olmamasına dikkat edilmesi konusundan görüşmecinin düşüncesi ön büro departmanının genellikle bu

konu ile ilgilenmemesi yönündedir. Ancak katı atıkların en çok olduğu departmanlardan olan ön büro da bu konuya daha çok özen gösterilmesi gerekmektedir.

D Otel işletmesinin ön büro departmanında alınan çıktılar genellikle tasarruf seçeneğinde alınmaktadır. Bunun sonucunda ise de tonerlerin ömrü uzamaktadır ve tonerlerin çevreye vereceği zararlar engellenmektedir. Bazı kartuşlu cihazlara sahip olan bu departman yine kartuşlarını da kullan-at şeklinde kullanmaktadır. Tehlikeli katı atık olan kartuşlarda tek bir seferde atıldığında çok fazla katı atık oluşturacaktır.

D Otel işletmesi geri dönüşümlü katı atıklar için ön büro departmanında kâğıt, pil ve evsel atıkların çöp kutularını ayırmıştır. Çöp kutularının kaynağında ayrılması tehlikeli atıkların ve evsel katı atıkların farklı işlem görmesini sağlar ve böylece çevreye zarar veren tehlikeli katı atıklar doğaya zarar vermeden bertaraf edilmiş olur.

Bir başka konu olan, ön büro departmanında çıkan katı atıkların depolanması ve bertarafı için bir işletme ile anlaşmalarının olup olmadığıdır. Bir işletme ile anlaşması olan bu departman herhangi bir bedel ödememektedir. Ayrıca geri dönüşümlü katı atıklardan gelir elde edilmektedir. Bu gelirleri hayır kurumlarına bağış yaparak sosyal sorumluluk açısından da önemli bir iş yapmaktadır.

D otel işletmesinin henüz yeni faaliyete geçmesi nedeni ile eskimiş materyaller (materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri) bulunmamaktadır. Ancak eğer ileriki zamanda eskimeler olursa diğer departmanlara kullanılması için verilebileceği önerisini görüşmeci sunmaktadır.

Katı atıkların değerlendirilmesi konusunda dikkatli olduğunu belirten görüşmeci, bu konu ile ilgili sürekli olarak personelini uyardığını belirtmektedir. Tasarruflu kullanım gerekliliğini savunan ve hem maddi hem de doğal çevrenin tahribatı konusunda tasarruflu olmayı gerektirdiğini önermektedir.

D otel işletmesinin görüşmecisi, ön bürodaki katı atıkların önlenmesi konusunda ise tek yüzü boş kâğıtların atılmaması gerektiğini ve giyotin (kâğıt kesme cihazı) ile keserek notblok olarak kullanılması gerektiğini, oda kart kılıflarının üzerine stiker kullanarak başka odalar için de kullanılmasını sağlamak gerektiğini, kırtasiye malzemesinin kaliteli olarak seçilmesi gerektiğini ve böylece uzun süre kullanımını sağlamayı, müşterinin kimlik fotokopisi yerine sisteme direk girişini sağlamayı, talep gelmediği müddetçe misafire hesap folyosunun çıktısını verilmemesinin KAY uygulamaları açısından önemli ve gerekliliğini belirtmektedir.

E Otel işletmesi, araştırmanın yapıldığı beşinci oteldir. Otelin ön büro müdürü ile yapılan görüşmeye göre oluşan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, oda kartları ve oda kartının konulduğu karton koruyucular, odalar ile ilgili durum raporları, personelin çıkardığı atıklar, kullanılan diğer ofis materyalleri ve müşteri hesap folyolarıdır. Ön bürodan çıkan bu atık çeşitlerinin yıllar itibari ile miktarları tam olarak belli değildir ancak, bir gün içerisinde 500 adet A4 kâğıt kullanılmaktadır. Bu

da yaklaşık olarak 182.500 (yaklaşık 1 ton) adet A4 kullanımına ve katı atık oluşturmaya sebebiyet vermektedir. Diğer bir katı atık oluşturan kayıt(register) formları geceleme sayısından yaklaşık olarak hesaplanmıştır. Verilere göre, otel işletmesi 72.270 geceleme sahiptir ve yaklaşık 22.600 kayıt(register) form(yaklaşık 45 kg) atık olarak oluşmuştur. Bununla beraber görüşmecinin belirttiği diğer bir konu ise, ön büro departmanı olarak 4 adet kağıt atık çöp kutuları vardır ve toplamda 3 kg civarı günlük kağıt atığı oluşmaktadır. Yani yıllık 1 ton katı atık çöp kutularına atılmaktadır. Ön büro departmanının yaklaşık olarak 2 ton civarı 2012 yılında kağıt atığı oluşmuştur. Bu atıkların maddi olarak değeri 300 TL civarındadır.

E Otel işletmesinin ön büro departmanı iç yazışmalarda hem yazılı hem de elektronik iletişim çeşitlerini kullanmaktadır. Bunun sonucunda departmanda oluşan katı atıkların miktarı artmaktadır. Departman olarak dış görüşmelerde bilgisayarlı iletişim aracı olarak çok sık bir şekilde kullanıldığı ifade edilmektedir. Bu sayede de katı atıkların oluşunun engellendiği görülmektedir.

E Otel işletmesinin ön büro departmanı faks cihazına sahiptir ve faks gönderirken fazladan giriş sayfası yazmamaktadır. Bunun sonucunda ise giriş sayfasının yazımı ile oluşabilecek katı atık büyük ölçüde engellenmektedir. Ayrıca fotokopi makinasını çok sık kullandığını ifade eden görüşmeci, bu cihazın arkalı-önlü (duplex) özelliğinin olduğunu belirtmiştir. Bunun sonucunda ön büro departmanı olarak kâğıtların tek taraflı kullanılıp atılmasını engellemiş bulunmaktadırlar. Fotokopi cihazının tonerleri ise kullan-at şeklindedir. Bu şekilde kullanım tehlikeli katı atık oluşumunu artırmakta ve doğal çevrenin tahribatına neden olmaktadır.

E Otel işletmesinin ön büro departmanı KAY uygulamalarına yönelik bir başka konu ise de, satın alınan ürünlerin geri dönüşümlü özelliğine dikkat edilip edilmemesi konusu üzerinedir. Ancak görüşmeci ön büroya alınan malzemelerin genellikle geri dönüşümlü olduğunu söyleyerek buna dikkat edilmemesi gerektiğini ifade etmektedir.

E Otel işletmesinin ön büro departmanı personelleri çıktı alırken tasarruflu çıktı alma seçeneğini kullanmaktadırlar. Bu sayede toner veya kartuşların ömrü uzamakta ve tehlikeli katı atık oluşumunu engellemektedirler.

E Otel işletmesinin ön büro departmanı geri dönüşümlü katı atıklar için ayrı çöp kutularına sahiptir. Bunlar, pil, kâğıt ve plastik çöp kutularıdır. Bu departmandan ortaya çıkan katı atıkların depolanması ve bertarafı için bir kuruluş ile anlaşmaları vardır ve bu kuruluşa herhangi bedel ödenmemektedir.

E Otel işletmesinin ön büro departmanından çıkan veya çıkabilecek diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri) çeşitli şekillerde işlem görmektedir. Eskiyen yazıcıların muhafaza edildiği, diğer materyallerin ise geri dönüşüme gönderildiği görüşmeci tarafından belirtilmektedir. Bu geri dönüşümler çerçevesinde herhangi bir gelir elde edilmemektedir.

E Otel işletmesi görüşmecisi ile yapılan diğer bir önemli konu ise kendi departmanında katı atıkların değerlendirilmesi yeterince yapıp yapılmadığı konusudur. Görüşmecinin açıklamalarına göre, kendi departmanında hatta otel departmanların hepsinde uygulandığı yönündedir. Ayrıca Türkiye çapında bu uygulamaların yapılması gerektiğini belirtmekle birlikte, şu an için eğitim ile bunu artırmamız gerektiğini ifade etmektedir. Bunun yanı sıra KAY uygulamaları hakkında kendi önerileri, otomasyon sistemlerinin geliştirilmesi, faks-modemlerin (faks gelirken direkt olarak çıktı olarak gelmeyip mail olarak gelmesi) yaygınlaştırılması, kesinlikle tek tarafı boş olan kâğıtların diğer taraflarının kullanılmadan çöpe atılmaması, eğitim ile personelin bilinçlendirilmesi, genellikle örgüt içi ve dışında mail sisteminin uygulanması gerektiğini belirtmektedir.

F Otel işletmesi, araştırmanın yapıldığı altıncı otel işletmesidir. Ön büroda çıkan katı atıkları görüşmeci, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folyoları ve faturalar olarak sıralamıştır. Ancak müşteri hesap folyoları isteğe göre çıkartılmakta olduğu belirtilmiştir.

Sınıflandırılan bu katı atıkların yıllar itibari ile miktarları belli değildir. Ancak otel işletmesinin verilerine göre register(check-in) formlarının yıllık olarak oluşturduğu miktar hesaplanılmaya çalışılmıştır. Verilere göre otel işletmesi 2012 yılında 76.650 gecelemeye sahiptir ve yaklaşık olarak 16.000 kayıt(register) formu kullanılmıştır. Bu formların boyutu A5 boyutunda olup tanesi 2 gr' dir. Yani otel işletmesi 2012 yılında 32 kg kâğıt atığı çıkartmıştır ve maddi olarak karşılığı 8 TL'dir. Otel işletmesinin görüşmecisi tarafından belirtilen diğer bir bilgi ise, ön büro departmanında oluşan diğer kâğıt çöplerin ağırlığıdır. Görüşmecinin ölçümüne göre günlük 3 kg civarında kâğıt çöp boşaltılmaktadır. Yani yıllık ortalama bir ton civarında kâğıt atığı oluşmaktadır ve bunun maddi karşılığı 250 TL'dir.

F Oteli'nin ön büro departmanın diğer departmanlar ile iç yazışmaları genellikle yazılı gerçekleştirilmektedir. Elektronik iletişim kanalı çok tercih edilmemektedir ve bunun sonucunda oluşan katı atıkların miktarları artmaktadır. Dış görüşmelerde ise bilgisayarı genel olarak iletişim aracı kullandıklarından dolayı bu çerçevede harcanabilecek kâğıtların sayısı azaltılmış olunacaktır.

F Oteli'nin ön büro departmanın da faks cihazı vardır ve faks gönderimlerinde çoğunlukla giriş sayfası yazılmaktadır. Bu giriş sayfaları katı atık oluşmasına neden olmaktadır. Fotokopi cihazının arkalı-önlü (duplex) özelliği olan bu departmanda, kâğıtların tek taraflı kullanıldıktan sonra atılmasına engel olunmaktadır. Bu cihazlar toner veya kartuşla çalışmakta olup bunlar tekrar doldurulabilir özelliktedir. Bu açıdan tehlikeli atık oluşumu en aza indirgenmiştir.

Bu departmanda alınan çıktılar tasarruf seçeneğinde gerçekleştirilmektedir. Bu sayede ise tonerlerin ve kartuşların ömrü uzamaktadır.

F Otel'nin ön büro departmanı geri dönüşümlü katı atıklar için ayrı çöp kutularına sahiptir. Bunlar, plastik, cam, kâğıt, pil çöp kutularıdır. Oluşan bu katı atıkların kaynağında ayırdıktan sonra, depolanması ve bertarafı için bir kuruluş ile anlaşmalarının olduğu görüşmecisi tarafından belirtilmekte ve herhangi bir bedel ödenmediği ifade edilmektedir.

F Otel'nin ön büro departmanında kullanılan diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri) otel işletmesinin 2012 yılında faaliyete geçmesinden dolayı herhangi bir eskime görülmediği ifade edilmiştir, ancak ileriki zaman ile ilgili önerileri, tamirat yaptırılabilmesi ve en son çare çöpe atılması gerektiği görüşmecisi tarafından belirtilmiştir. Ön büro departmanının geri dönüşümlü katı atıklar çerçevesinde herhangi bir gelirin olmadığı da belirtilmiştir.

F Otel'nin ön büro yöneticisinin kendi departmanı hakkında katı atıkların değerlendirilmesinin tam anlamı ile yapılamadığı ifade edilmiştir. Ancak Türkiye kapsamında KAY uygulamalarının otel işletmelerinde ve özellikle katı atık açısından ön büro departmanlarında yapılması gerektiğini düşünmektedir. Görüşmecinin KAY uygulamalarına ilişkin önerileri kâğıtların arka kısımların kesinlikle kullanılması, personel eğitimi ve maliyetlerin düşünülmesiyle gerekli otomasyon sistemlerinin kurulmasına yöneliktir.

G Otel işletmesi, araştırmanın yapıldığı yedinci oteldir. Otelin ön büro müdürü ile yapılan görüşmeye göre, ön büroda çıkan katı atıklar, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folyoları ve faturalar olarak görüşmecisi tarafından sıralanmıştır. Fakat oluşan katı atıkların yıllar itibariyle miktarları belli değildir.

Ön büro departmanı, diğer departmanlar ile iç yazışmalarında elektronik iletişim kanalı kullanıldıklarını ifade etmiştir. Dış yazışmalarda ise bilgisayarı genel olarak iletişim aracı olarak kullandıklarından dolayı oluşabilecek katı atıkları miktar olarak azaltmaktadırlar.

Faks gönderilirken antetli kâğıt kullanıldığı görülen ön büro departmanının giriş sayfasının yazılmadığı ifade edilmiştir. Antetli kâğıtların, doğal çevreye verdiği zarar diğer kâğıtlara göre biraz daha fazladır. Ancak giriş sayfası yazılmaması da bu ön büro departmanında oluşabilecek katı atık miktarının azalmasını sağlamaktadır. Fotokopi makinasının çok fazla kullanıldığı ifade edilen bu departmanda, cihazın arkalı-önlü (duplex) özelliğinin olduğu belirtilmiştir. Bu sayede ise kâğıtların tek taraflı kullanılıp atılması engellenmiş olmaktadır. Ayrıca bu cihazın tonerleri kullanılmayıp tekrar kullanılabilen özelliktedir. Bunun sonucunda doğaya en çok zarar veren tehlikeli atıkların oluşumunu bu departman büyük ölçüde engellemektedir.

Ön büro departmanına malzeme satın alımlarında ise ürünlerin geri dönüşüm özelliğine sahip olmasına dikkat edildiği görüşmecisi tarafından belirtilmiştir.

Departman içerisinde alınan tüm çıktılar, toner tasarruf seçeneğinde alınmakta ve bu sayede tonerlerin veya kartuşların ömrü uzamaktadır. Bunun sonucunda ise de hem maddi olarak hem de çevreye zarar veren kimyasal atıkların oluşumunu en aza indirgenmiş olur. Aynı zamanda kartuşlu cihazlarının da oluşunu belirten görüşmeci bunlarında tekrar kullanılabilir özellikte olduğunu belirtmiştir.

G Otel'inin ön büro departmanında geri dönüşümlü katı atıklar için ayrı çöp kutularına sahiptir. Bunlar, pil, cam, kâğıt ve plastik çöp kutuları olarak ayrılmıştır. Bu nedenle departmanın geri dönüşüme önem verdiğini anlamaktayız.

G Otel işletmesi katı atıklarının depolanması ve bertarafı için hem belediye hem de özel şirket ile anlaşmalıdır. Ancak bu kurum ve kuruluşa bir bedel ödendiği konusunda görüşmecinin herhangi bir bilgisi bulunmamaktadır.

G Otel'inin ön büro departmanında kullanılan diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri) eskidiği zaman geri dönüşüme verildiği görüşmeci tarafından ifade edilmiştir. Ancak bazı cihazların (bilgisayar ve yazıcı) çeşitli hayır kurumlarına bağışlandığı belirtilmiştir. Ön büro departmanın geri dönüşümlü katı atıklar çerçevesinde elde ettiği bir kazanç bulunmamaktadır.

G Otel'inin görüşmecisine göre kendi ön büro departmanında katı atıkların değerlendirilmesi konusuna çok fazla dikkat edildiği belirtilmiştir. Türkiye genelinde ise bu konunun henüz yeni olduğu zamanla ve eğitim ile yavaş yavaş önem gösterilmeye başlanılacağı görüşmecinin düşünceleridir. Sonuç olarak görüşmecinin katı atıkların değerlendirilmesine, KAY hakkında uygulamaları ve önerileri konusunda kendi departmanı olarak kimlik fotokopisi çekilmediği, direk giriş yapıldığı veya tarama işleminin yapıldığı, kâğıtların boş olan arka yüzeylerini kesinlikle kullanmadan atmadıklarını, personelleri ile uzun süredir çalıştıklarından dolayı artık uyarmadan onların bilinçli olduğunu, gerekli teknolojiyi yakaladıklarını, tüm otel departmanları olarak bilinçli olduklarını belirtmiştir. Ancak KAY uygulamalarının yaygınlaşması için öncelikle personel eğitiminin gerekli olduğunu ifade etmiştir.

H Otel işletmesi, araştırmanın yapıldığı sekizinci ve son otel işletmesidir. Ön büroda çıkan katı atıkları görüşmeci, müşteri giriş kartları, müşteri mesaj kartları, müşteri oda anahtarlarının konulduğu kartlar, çok az sayı da olsa tekrar kullanılabilen müşteri oda anahtarları, odalar ile ilgili raporlar, ön büro personelinin çıkardığı atıklar (plastik bardak, yiyecek vb.), kullanılan diğer kırtasiye malzemeleri, müşteri hesap folyoları ve faturalar olarak sıralamıştır. Oluşan katı atıkların yıllar itibariyle hepsinin miktarı belli değildir ancak müşteri giriş kartları yıllık 490 kg, müşteri oda anahtarları ise 140 kg civarı katı atık oluşturmaktadır. Odalar ile ilgili durum raporları ise de 20 kg civarı katı atık oluşturduğu görüşmeci tarafından ifade edilmektedir. Müşteri folyolarının oluşturduğu katı atık miktarı ise 350 kg civarındadır (2012 verilerine göre). Ayrıca kâğıt çöp kutularından günlük 6 kg kâğıt atığı çıkmaktadır. Yani yıllık 2 ton civarı da çöp kutularından kâğıt çıkmaktadır. Bu verilerin sonucunda ise sadece yönetici tarafından ölçülen katı atıkların çıkardığı çöp yaklaşık 3 ton civarındadır. Sadece bir

departmandan yaklaşık bu kadar fazla katı atık oluşturması diğer departmanlar ile düşünüldüğünde ve ayrıca tüm Türkiye çapında düşünüldüğünde inanılmaz rakamlar oluşuracaktır.

Görüşmeci ile konuşulan diğer bir konu ise iç yazışmalarda elektronik mi yazılı mı iletişim kanallarının gerçekleştiğidir. Ön büro departmanının diğer departmanlar ile yaptığı yazışmaların yaklaşık %90 oranında elektronik ortamda yaptığı ancak bazı zorunlu durumlarda yazılı materyallerin kullanıldığı ifade edilmiştir. Yine ön büro departmanının dış görüşmelerinde bilgisayarı genellikle bir iletişim aracı olarak kullanması oluşabilecek katı atık miktarını en aza indirmektedir.

Ön büro departmanı faks gönderirken otelin bilgilerinin bulunduğu bir giriş sayfasını yazmakta böylece her gönderilen faksta fazladan bir kâğıdın katı atık olarak oluşmasına neden olmaktadır. Fotokopi cihazının sık kullanıldığı ifade edilen bu departmanda özellik olarak arkalı-önlü (duplex) yazmaya sahiptir. Ancak tonerleri tekrar kullanılabilir özellikte değil, kullan-at şeklinde olduğundan dolayı doğal çevreye çok fazla zarar verilmektedir.

Ön büro departmanına malzeme satın alımlarında ürünlerin genel olarak geri dönüşümlü olarak seçtiklerini, özellikle yazıcı satın alınırken geri dönüşümlü olmasına dikkat ettiklerini görüşmeci belirtmiştir.

Ön büro departmanında tüm çıktılar personel tarafından tasarruf veya ekonomik seçeneğinde alınmakta böylece toner veya kartuşların ömrü uzamaktadır. Ayrıca bazı kartuşlu cihazların da bulunduğunu ifade eden görüşmeci, bu kartuşların tekrar kullanılabilir özellikte olduğunu belirtmiştir. Bunların sonucunda ise tehlikeli katı atık miktarının oluşumu azaltılmaktadır.

Departman içerisinde geri dönüşümlü katı atıklar için pil, cam, plastik ve kağıt çöp kutuları olarak ayrılmıştır. Doğal çevreye geri dönüşüm açısından bu katı atıkların ayrılması, farklı işlem görmesini sağlamaktadır. Çünkü piller tehlikeli katı atık olduğundan dolayı evsel veya kağıt atıklarına göre daha farklı işlem ile geri dönüşümü sağlanmaktadır.

Yukarıda, ön büro departmanında oluşan bu katı atıkların depolanması ve bertarafı için bir kuruluş ile anlaşma bulunmaktadır. Bu kuruluşa herhangi bedel ödenmemektedir.

H Otel'inin ön büro departmanında kullanılan diğer materyaller (bilgisayarlar, yazıcılar, tarayıcılar, kartuş/tonerler, mobilyalar, bellboy arabaları, emanet odasındaki demir veya ahşap raflar, personel kıyafetleri) eskidiği zaman geri dönüşüme verildiği görüşmeci tarafından ifade edilmiştir. Ancak bazı cihazların (bilgisayar ve yazıcı) eskidiği zaman ön planda olmayan departmanlara verildiği görüşmeci tarafından bildirilmiştir. Özellikle bellboy arabaları, diğer departmanların işine yaradığından dolayı eskidiği veya yıprandığı zaman oralara verilmektedir. Ön büro departmanının geri dönüşümlü katı atıklar çerçevesinde kazandığı herhangi bir bedel yoktur.

H Otel işletmesinin görüşmecisiyle konuşulan diğer bir konuda katı atıkların değerlendirilmesinin yeterince yapıp yapılmadığı konusudur. Tüm Türkiye otel işletmelerinde ve kendi otel

işletmesinde KAY uygulamalarının tam anlamıyla yapıldığı yönündedir. Kendi departmanında ve diğer departmanlarında ayrı ayrı çöp kutularının ve genel olarak çöp konteynirlerinin olduğunu ifade etmiştir. Sonuç olarak görüşmeciye kendi departmanında uyguladığı KAY programları ve önerileri sorulmuştur. Bu çerçevede görüşmeci, Kimlik Paylaşım Sistemi (KPS)' ni kullanmaktadır. Böylece misafir kimliklerini fotokopi çekmek zorunda olmadıklarını belirtmektedir. Bu sistemi diğer otel işletmelerinin de alması gerektiğini çevre açısından israf olan kâğıtların engel olunacağını ifade etmektedir. Kırtasiye malzemelerini kendisinin ve personelinin dikkatli harcadığını belirterek herkesin bu konuda hassas olması gerektiğini, kâğıtların boş olan

diğer taraflarını not almak için kullandıklarını veya diğer departmanlara verdiklerini, müşteri folyolarının arka kısımlarını tekrar kullandıklarını, geri dönüşümlü malzeme kullanmaya çalıştıklarını, oda anahtarlarının konulduğu karton föylerin genellikle tekrar kullanmaya çalıştıklarını ve personele katı atık ile ilgili eğitim verildiğini KAY uygulamalarını anlattıklarını ifade etmektedir. Tüm bu KAY uygulamalarını kendileri gibi diğer otel işletmelerinin de uygulaması halinde katı atıkların fazladan oluşumu engellenecek ve doğal çevreye tekrar kazanımı gerçekleşecektir.

Araştırmanın yapıldığı sekiz otel işletmesinde KAY uygulamalarının hangilerinin yapıldığı ve hangilerinin yapılmadığının görülebilmesi için aşağıdaki tablo oluşturulmuştur.

Tablo 1. Araştırmanın Yapıldığı Ön Büro Departmanlarında KAY Uygulamaları

Oteller	Otomasyon Sistemi	KPS Sistemi	Tonerlerin/ Kartuşların tekrar kullanımı	KAY Eğitimi	Yazışmalarda elektronik kullanım(% olarak)	Kâğıtların arka kısımlarının kullanımı
A Oteli	Yok	Yok	Var	Yok	80	Var
B Oteli	Var	Yok	Var	Yok	90	Var
C Oteli	Yok	Yok	Yok	Yok	100	Var
D Oteli	Yok	Var	Yok	Var	90	Var
E Oteli	Yok	Yok	Var	Yok	80	Var
F Oteli	Yok	Yok	Var	Yok	70	Var
G Oteli	Yok	Var	Var	Var	100	Var
H Oteli	Yok	Var	Yok	Var	90	Var

Yukarıdaki tabloya göre geri dönüşüm açısından en önemli faaliyet olan ön büroda kâğıt atıkların atılabileceği çöp kutusu araştırmanın yapıldığı bütün otel işletmelerinde mevcuttur. Bunun sonucunda ise kâğıt atıkları toplandığı ve daha sonra geri dönüşüme ulaştırıldığı görülmektedir. Plastik katı atıklarında ön büro departmanında sık sık oluşması muhtemeldir. Plastiğin doğada geç çözülmesinden dolayı doğaya verdiği zarar kâğıt atıklara göre daha fazladır. Araştırmanın yapıldığı departmanlarda, C ve D otel işletmesi hariç diğer hepsinde ayrı plastik çöp kutusu bulunmaktadır. Plastik katı atıkların kaynağında ayrışması çok önemli bir konudur. Cam ön büro departmanında sıkça rastlanmayan katı atık türüdür. Bu açıdan, araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinin sadece üç tanesinde cam katı atığı için ayrı çöp kutuları bulunmaktadır. Doğaya en zararlı olan pil atıkları için araştırmanın yapıldığı altı otel işletmesinde pil atıkları için ayrı çöp kutusu bulunmaktadır. Bulundurmeyen otel işletmelerinin de bunlar için ayrı çöp kutusu koyması önerilmektedir. Çünkü ön büro departmanında pil atığı çıkmaktadır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Katı atık, tüm dünyayı ve tüm sektörleri etkileyen bir konudur. Ancak tüm sektörlerde turizmde olduğu gibi 21. y.y. da önem kazanmaya başlamıştır. İnsanın bulunduğu tüm alanlarda katı atık oluşmaktadır. Otel işletmeleri de emek yoğun çalıştıklarından ve devamlı olarak misafir ağırladıklarından dolayı, katı atık oluşturan en büyük sektörlerdendir. Özellikle otel işletmelerinin ön büro departmanları katı atık oluşumunun en fazla olduğu departmanlardandır. Bu açıdan, ön büroda oluşan veya oluşabilecek katı atıkların önlenmesi, azaltılması ve oluşan katı atıkların doğal çevrenin korunması sebebiyle en iyi şekilde incelenmesi gerekmektedir.

Çalışma, konaklama işletmelerinin en önemli faaliyet alanlarından birisi olan otel işletmelerinin ön büro departmanında yapılarak, KAY faaliyetlerinin ne aşamada yapıldığını örnek bir otel ile karşılaştırarak doğal çevrenin koruma açısından önemi gösterilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin KAY uygulamalarını kısmen yapmakta olduğunu ancak doğal çevreyi korumanın artık bir gereklilik olduğunu gözlemledikleri anlaşılmıştır. Elde edilen bilgiler sonucunda, ön büro departmanında oluşan veya oluşabilecek KAY uygulamalarına yönelik önerileri şu şekilde sıralamak;

1. İlgili departmana katı atığı azaltmaya yönelik otomasyon sistemi kurarak müşterilere devamlı çıktı alma azaltılabilir.
2. Ön büro da en fazla kullanılan faks cihazı yerine, gelen faksı direkt olarak mail ortamında gösteren bir sistem kurularak katı atık engellenebilir.
3. Misafirlerin kimliklerinin fotokopileri yerine tarama işlemi yapılarak elektronik ortamda saklanabilir.
4. Tehlikeli atık kapsamında değerlendirilen toner/kartuşlar tekrar kullanılabilir özellikte satın

- alınmalıdır.
5. Ön büro iç ve dış yazışmalarında elektronik iletişim kanalını kullanması katı atık oluşumunu engelleyebilir.
 6. Kâğıtların sadece tek tarafı kullanılmamalı diğer tarafı da kullanıldıktan sonra kağıt çöp kutusunda biriktirilmelidir.
 7. Katı atıklar ilk olarak önlenmeli sonra azaltılmalı ve daha sonra oluşanlar düzgün bir şekilde ayrıştırılarak (kâğıt, cam, plastik, pil) ayrı ayrı geri dönüşüm kurum/kuruluşlara verilmelidir.
 8. KAY faaliyetlerinin uygulanabilmesi için, personele eğitim gereklidir.

Doğal çevrenin korunması ve sürdürülebilirliği açısından KAY uygulamaları ön büro departmanlarında uygulanması gerekmektedir. Doğal çevrenin korunması turizm sektörünün de var olmasını sağlayacağından dolayı KAY uygulamaları öncelikle personel eğitimi verilerek yaygınlaştırılmalıdır. Ön büro departmanlarının otomasyon sistemlerini kurmak için gereken maliyetleri yüksek görmesinden ve bunun neticesinde bu otomasyon sistemlerini uygulayamaması nedeniyle, oluşan katı atıkların miktarı artmakta olup çevreye zarar vermektedir. İşletmeler bir yandan maliyetleri düşünerek diğer yandan ise, doğal çevrenin sürdürülebilirliğini kendi işletmesinin oluşumu açısından desteklemelidir.

KAYNAKÇA

Apat (2002). Italian National Agency for the Protection of the Environment and for Technical Services (APAT). *Tourist accommodation EU eco-label award scheme-Final Report*. (p.28).

Rome, (E.T.:04.01.2014)

http://www.apat.gov.it/certificazioni/site/contentfiles/01378500/1378595_TouristAccomodation_FinalReport.pdf adresinden alınmıştır.

Crampton, N., Crampton, N., J. (1998). *Preventing Waste at the Source*. Lewis Publishings.

Cummings, L.E., & Cummings, W.T. (1991). Food Service And Solid Waste Policies: A View in Three Dimensions. *Hospitality Research Journal*, 14 (2), 71–163.

Emeksiz, M. (2007). Küçük Otel İşletmeler ve Çevre Yönetimi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Cilt 10 Sayı 18 Aralık 2007 ss.141-156.

Enz, C., A., Siguaw, J., A. (1999). *Best Hotel Environmental Practices*, Cornell Hotel and Restaurant Administration. Quarterly, 72-77.

Foster, D. (1992). *An Introduction to Hospitality*. (1. Baskı). Macmillan: McGraw-Hill International Editions.

- Gillespie, C., Foskett, D., Cousins, J. (2002). *Food and Beverage Management*. Prentice, Essex.
- Gray, W. ve Liguori, S. (2003). *Hotel and Motel Management and Operations* (4. Baskı). New Jersey: Pearson Education.
- Ilomakı, M., Melanen, M. (2001). Waste Minimization in Small and Medium Sized Enterprises- Do Environmental Management Systems Help?. *Journal of Cleaner Production*. Vol:9. Akt. Özgen, I. (2005). Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi ve İber Otel Sarıgerme Park Örneği (Basılmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Iwanowski, K., Rushmore, C. (1994). *Introducing the Eco-Friendly Hotel*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly 35 (1), 34-8.
- Kirk, D. (1996). *Environmental Management For Hotels*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Mensah, I. (2005). Environmental Management Practices Among Hotels in The Greater Accra Region, *International Journal of Hospitality Management*,10. 10. 1016.
- Murray, J., G. (2000). Effects of a Green Purchasing Strategy: The Case of Belfast City Council. *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol 5 (1).
- Özgen, I. (2005). Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi ve İber Otel Sarıgerme Park Örneği (Basılmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özmen, Ö. (1994). *Yiyecek Yönetiminde Temel İlkeler*. Birlik Matbaası: Eskişehir.
- Ramachandra, T. V. (2006). *Management of Solid Waste*. Capital Publishing Company, Centre for ecological Science. Indian Institute of Science, Bangalore, India.
- Ramachandra, T. V. (2006). *Management of Solid Waste*. Capital Publishing Company, Centre for ecological Science. *Indian Institute of Science*, Bangalore, India.
- Roffmann, H., Stipanuk M. D. (1996). *Facilities Management*. Ah&ma Publishings. East Lansing.
- Shamshiry, E., Nadi, B., BinMokhtar, M., Komoo, I., Saadiahashim, H., Yahaya, N. (2011). Integrated Models for Solid Waste Management in Tourism Regions: Langkawi Island, Malaysia. Hindawi Publishing Corporation *Journal of Environmental and Public Health*. 5 pages.
- Tayan, M. (2007). Bursa’da Katı Atık Sorunu ve Sürdürülebilir Kalkınma Açısından Çözüm Önerileri, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Trung, D. N., & Kumar, S. (2005). Resource Use and Waste Management in Vietnam Hotel Industry, *Journal of Cleaner Production*, 13, 109–116.
- Wilco, W., Lam, C., J. (2001). Environmental Accounting of Municipal Solid Waste Originating from Rooms and Restaurants in the Hong Kong Hotel Industry, *Journal of Hospitality & Tourism Research* 25: 371, published Sage.