



JOURNAL of SOCIAL and HUMANITIES SCIENCES RESEARCH (JSHSR)

Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi

Received/Makale Geliş 16.08.2021
Published /Yayınlanma 29.10.2021
Article Type/Makale Türü Research Article

Citation/Alıntı: Davutoğlu, N.A. & Yıldız, E. (2021). Sürdürülebilir turizm yönetiminin evrilleştirilmesi. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 8(75), 2556-2562.
<http://dx.doi.org/10.26450/jshsr.2743>

- **Öğr. Gör. Naci Atalay DAVUTOĞLU**
<https://orcid.org/0000-0003-4881-8242>
Kayseri Üniversitesi, Sosyal Bilimler M.Y.O. Kayseri / TÜRKİYE
- **Öğr. Gör. Dr. Erşan YILDIZ**
<https://orcid.org/0000-0001-9761-3185>
Erceyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Kayseri / TÜRKİYE

SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM YÖNETİMİNİN EVRİLLEŞTİRİLMESİ EVOLUTION OF SUSTAINABLE TOURISM MANAGEMENT

ÖZET

Sürdürülebilir turizm yönetimi kavramı kalkınma kavramından türetilmiş ve geliştirilmiş, sürdürülebilir kalkınma fikrinin ve ilkelerinin turizm sektöründe kullanılması oluşturulmuş bir terimdir. Yani tüm turizm çeşitlerinin var oldukları bölgelerde gerçekleştirilmelerinde planlama aşamasından başlayarak uygulanma aşamasını içeren kavramdır. Bu çalışmanın temel amacı, günümüzde sürdürülebilir turizm yönetiminin gelişim politika ve planlarının, Turizm 4.0 göre gerçekleştirilmesinin gerekliliğini ortaya koymaktır. Bu kapsamda, araştırmada ayrıntılı bir literatür taraması yapılmış ve literatürdeki farklı bakış açılarını ortaya koyan yaklaşımlar içerik analizi ile incelenerek, sürdürülebilir turizm yönetimi kavramının turizm 4.0 yönetimi kavramına nasıl evrilleşebileceği nitel olarak ele alınmıştır. Çalışmanın sonunda, sürdürülebilir turizm yönetiminin geleceğe yönelik çalışmalarında, Turizm 4.0'ı referans almasıyla, sürdürülebilir turizm yönetimi kavramının, turizm 4.0 yönetimi kavramına doğal olarak dönüşebileceği öngörülmüştür.

Anahtar Kelimeler; Sürdürülebilir Turizm Yönetimi, Sürdürülebilirlik, Turizm 4.0.

ABSTRACT

The concept of sustainable tourism management is a term derived and developed from the concept of development and the use of the idea and principles of sustainable development in the tourism sector. In other words, it is a concept that includes the implementation stage, starting from the planning stage, when all types of tourism are realized in the regions where they exist. The main purpose of this study is to reveal the necessity of carrying out the development policies and plans of sustainable tourism management according to tourism 4.0 today. A detailed literature review of the research conducted in this direction in the literature by examining different perspectives and approaches to content analysis revealing the concept of Sustainable Tourism Management with the concept of how to evolve into 4.0 can qualitatively discussed. At the end of the study, it was predicted that the concept of sustainable tourism management could naturally turn into the concept of tourism 4.0 management, with the reference of tourism 4.0 in the future studies of sustainable tourism management.

Keywords; Sustainable Tourism Management, Sustainability, Tourism 4.0.

1. GİRİŞ

Sürdürülebilir turizm yönetimi tüm turizm çeşitlerinin var oldukları bölgelerde gerçekleştirilmelerinde, planlama aşamasından başlayarak uygulama aşamasına kadar olan uygulamaları ifade etmektedir. Fakat literatüre bakıldığında birçok makale, kitap bildiri yazılmakla birlikte sürdürülebilir turizm yönetimi kavramı tam olarak literatüre girmediği görülmektedir. Sürdürülebilir turizm yönetimi kavramı incelendiğinde, diğer turizm çeşitlerinin içeriğinde yönetim ilkeleri olarak bilinen kavramların içeriğini oluşturduğu anlaşılmaktadır. Bu kapsamda çalışmanın amacı, günümüzde sürdürülebilir turizm

yönetiminin, dijital dönüşümü dikkate aldığına, doğal olarak turizm 4.0 yönetimine dönüşebileceğini ve dönüşmesinin gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Dijital dönüşüm; insanlar, makineler ve ürünler arasında gerçek zamanlı iletişim, bağlantı ve tanımlarının gerçekleştirebilmesi ve son derece yüksek bir esneklik içinde müşteri taleplerine göre özelleşmiş ve dijitalleşmiş akıllı imalat modelinin geliştirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Fırat ve Fırat, 2017).

Dijital dönüşüm; toplumun tüm düzeylerinde radikal ve ani ama aynı zamanda uzun süreli bir değişim olarak algılanmalıdır (Janicke ve Jacob, 2009). Başlangıçta her ne kadar fabrika ve sanayi odaklı ortaya çıkmış olsa da birçok sektörü özellikle hizmet sektörünü içine almaya başlamıştır. Dijital dönüşüm'ün hızla uyum sağlamaya başladığı sektörlerden birisi de turizm sektörüdür. Günümüzde turizm 4.0 kavramından sıklıkla söz edilmektedir.

Turizmde dijital dönüşüm ile yapay zekâ; nesnelerin interneti, destinasyon yönetim sistemleri, merkezi rezervasyon sistemleri, müşteri ilişkileri yönetimi, dijital telefon şebekeleri, akıllı otel yönetim sistemleri, hem turist hem de turizm personelinin hayatını kolaylaştıran akıllı bilet (kart) sistemi, akıllı tur rehber sistemi, akıllı seyahat acentesi sistemi, turistlerin gidecekleri destinasyon merkezini önceden görmelerini sağlayan sanal gerçeklik, son dakika oda rezervasyonu ve giriş işlemi yaptırılabilmesine olanak tanıyan mobil uygulamalar dönemi (Poon, 1993; Akmaz ve Kale, 2017; Şanlıöz vd., 2013) olarak tanımlanmaktadır (Atar, 2020).

Sürdürülebilir turizm yönetiminin temelinde, turizm kaynaklarının bugün ve gelecekte kullanımı ile ilgili bilincin önemi yatmaktadır. Sürdürülebilir turizm yönetimi anlayışını kullanarak turizm kaynaklarını değerlendirmek, eko turizm kıstasları ile sürdürülebilir bir büyüme sağlamak önem taşımaktadır.

Çalışmada, sürdürülebilir turizm yönetim ve turizm 4.0 arasındaki olması gereken ilişkiye dikkat çekilmiştir. Çalışma derleme niteliğinde olup; sürdürülebilirlik açısından yönetsel süreçte çevre-insan iletişimde turizm kaynakları, kaynakların etkin ve verimli kullanımı, potansiyel müşteriler ve yerel halkla ilişkileri, turistik destinasyonların pazarlaması gibi kavramlar sürdürülebilir turizm yönetimi içerisinde değerlendirilerek turizm 4.0 anlayış ile bu kavramların gelecek nesillere aktarılmasının önemi vurgulanmaktadır.

Araştırmada, ayrıntılı bir literatür taraması yapılmış ve literatürdeki farklı bakış açılarını ortaya koyarak, sürdürülebilir turizm yönetimi kavramının evrilşerek¹ Turizm 4.0 kavramına nasıl dönüştürülebileceği nitel analizi yapılmıştır. Böylelikle, özellikle ülkemizde bu alanda kısıtlı olan literatüre de katkı sağlanması hedeflenmiştir.

2. LİTERATÜR TARMASI

2.1. Sürdürülebilir Turizm Yönetimi

Sürdürülebilir turizm yönetimi kavramı daha geniş bir kavram olan 'Sürdürülebilir Büyüme' kavramından gelmekte ve büyümenin turizmin özel bağlamına uygulaması anlamına da gelen özel bir terimdir (Sezgin ve Karaman, 2008). Bu terim, görünüşte birbirinden oldukça farklı olan ekonomik büyüme ve çevresel koruma kavramlarını bir araya getirmek için ilk defa 1987'deki Dünya Komisyonunun Çevre ve Gelişim konulu 'Ortak Geleceğimiz' başlıklı raporda kullanılmıştır (Garrod ve Fyall, 1998). Bu raporda ilk kez dile getirilen sürdürülebilir turizm yönetimi kavramı; turizmin neden olduğu çevresel bozulma ve toplumların geleneksel kültürlerinde ciddi olumsuz etkilere çözüm olarak gelişmeye başlamıştır (Bramwell ve Lane, 2012). Çünkü turizm endüstrisi çevresel kaynakları kullanarak faaliyet gösteren ve bunları tüketici pazarında satışa dönüştüren aynı zamanda hem çevresel bozulma hem de geleneksel kültürlerde farklılaşmaya neden olan bir endüstridir (Pelit vd., 2015).

Dünyanın en önemli sektörlerinden birisi olan turizm sektöründen ekonomik boyutta daha fazla yararlanma çabasına bağlı olarak turizm aktivitelerinin çeşitlenmesi ve turizme katılan insan sayısının artması turistik bölgelerin tahrip olmasına ve bu bölgelerdeki doğal ortamın bozulmasına ve sosyal ve kültürel açıdan dejenerasyona neden olmaktadır (Pelit vd., 2015).

Doğal ve kültürel kaynakların bir sınırı olduğunu ve aşırı tüketimde zarar göreceğini belirten Aransson (1994), sürdürülebilir turizm yönetimi kavramının, turizm sektörünün uygun olmayan bir şekilde

¹**Evrilme:** Bir biçimden başka bir biçime doğal olarak dönmektir (URL 3).

gelişerek ev sahibi toplum ve yöre üzerinde yarattığı, olumsuz doğal ve kültürel etkilere bir cevap olarak ortaya çıktığını vurgulamaktadır.

Turizm sektöründe özellikle doğal kaynakların kullanımında büyük önem taşıyan sürdürülebilirlik, doğal, tarihi, kültürel kaynakların, temel ekolojik süreçlerin ve biyolojik çeşitliliğin zarar görmemesi ve korunması anlamına gelmektedir (Demir ve Çevirgen, 2006). Bu bozulmayı önleme veya azaltma düşüncesi turizmde sürdürülebilirlik uygulamalarını hem turistler hem de yöre halkı için daha duyarlı hale getirmektedir (Pelit vd., 2015).

Sürdürülebilir turizm yönetimi kapsamında; doğal değerler ve kültürel ve sosyal değerlerin dikkate alınması, doğal alanların korunması ve geliştirilmesi, sektörün varlığı ve ekonomik faydalarının devamı için, sürdürülebilir turizm kavramı konusunda insanların bilinçlenmesini sağlamak temel amaç olmalıdır (Mathieson ve Wall, 1982).

İfade edildiği gibi buradaki asıl amaç, insanların turizm amaçlı bir destinasyona yönelimlerinde, ilgili destinasyonun sahip olduğu doğal kaynakları öncelikli sebeplerden biri haline getirmektir (Martin, 2005).

Sürdürülebilir turizm yönetimini, tüm turizm çeşitlerinin planlanmasından başlayarak, kontrolüne kadar olan kavramı ifade eden, yönetim ilkelerinin koordinasyonu olarak da ele almak mümkündür (Sezgin ve Karaman; 2008).

Başarı ancak, güçlü bir sürdürülebilir turizm yönetimi stratejisinde yer alan tüm aktörlerin bu süreç içerisinde yönetilmesiyle mümkün olabilir. Yapılan tüm çalışmalar, planlama, örgütlenme, koordinasyon, yöneltme ve denetim gibi yönetim fonksiyonlarını tam kapsayacak şekilde olmalıdır (Sezgin ve Karaman, 2008).

Tüm turizm faaliyetlerinin planlanması, geliştirilmesi, uygulanması ve sonuçlarının kontrolü bu kavramla yerine getirilebilir (Edgell vd., 2007; Kahraman ve Türkay, 2006). Sürdürülebilir turizm yönetimini, çevresel kaynakların bugünün turistlerinin ihtiyaçlarının ve zevklerinin karşılanması için kullanılması ve geliştirilmesini aynı zamanda bu kaynakların gelecekteki turistlerin ve yerel halkın faydaları için korunması olarak tanımlamak mümkündür (Hugles, 1995).

Literatürdeki bilgiler incelendiğinde, odak noktasının bir turizm faaliyetinden çok paydaşların turizm faaliyetlerinden etkilenmeleri ve onların beklentilerinin karşılanmasına vurgu yapıldığı görülmektedir (Pelit vd., 2015). Bu nedenle sürdürülebilir turizm yönetimi mevcut bir yapı veya durumun doğasında olan bir karakteristik değil turizmin başarmak için çabalamak zorunda olduğu bir amaçtır (Clarke, 1997).

Sürdürülebilir turizm yönetiminde başarının ön koşulu koordinasyondur. Bu nedenle sürdürülebilir turizm yönetiminin gelişmesinin sağlanmasında tüm paydaşların yer alması çok önemlidir (Erdoğan, 2003). Ayrıca sürdürülebilir turizm yönetiminin gelişmesini başarmak sürekli bir süreç olarak değerlendirilmesi ile mümkündür. Gelen turistlerin deneyimlerini arttırmak ve tatminlerini yükseltmek dikkate alınması gereken bir diğer önemli husustur (Pelit vd.; 2015).

Gelen turistlerin memnun olması, sağlanırken turistlerde özellikle çevre duyarlılığı sağlama temel hedeflerden birisi olarak görülmelidir (Wearing ve Neil, 2009; McCool; 1995). Sürdürülebilir turizm yönetiminin başarılı olabilmesi için, turistler doğal çevreyi nasıl değerlendiriyor ve kullanıyor, toplumlar turizmi nasıl geliştiriyor ve turizmin sosyal ve ekolojik etkilerinin yönetimi ve tanımı gibi unsurların dikkate alınması gerekmektedir (Pelit vd., 2015).

2.2. Turizm 4.0

Teknoloji, sürekli gelişmesi ve gelişime açık olması nedeniyle insan yaşamında yeniden üreten, davranış düzlemini ve yaşam alanları üzerinde etki eden, temeli düşünme, yapabilme ve bilgi üretebilme yeteneğine dayanan pratik bir süreç olarak tanımlanabilmektedir (Topsakal, Yüzbaşıoğlu, Çelik ve Bahar, 2018).

Geçmişte; rezervasyon, müşteri hizmetleri, halkla ilişkiler, otel tasarımı, yiyecek-içecek menüleri vb. hizmetlerini geleneksel olarak uygulayan turizm sektörü, turizm 4.0'ın ivme kazanmasıyla bugün daha hızlı ve teknolojik hareket etme eğilimi içerisine girmiştir (Atar, 2020). Günümüzde ortaya çıkmaya başlayan ve geleceğin iş dünyasında da yaşanması kaçınılmaz olan teknolojik birtakım değişiklikler turizm sektörünü de dijital dönüşüme yönlendirmiştir.

Hwang vd., (2015), Endüstri 4.0 ile gelişen yeni nesil teknolojiler ile ortaya çıkan akıllı turizmin geleneksel turizmden e-turizm mantığına geçiş süreci olarak görülebileceğini ifade etmektedir (Topsakal, vd., 2018). Turizm 4.0 (turizmde dijital dönüşüm); yapay zekâ, nesnelerin interneti, destinasyon yönetim sistemleri, merkezi rezervasyon sistemleri, müşteri ilişkileri yönetimi, dijital telefon şebekeleri, akıllı otel yönetim sistemleri, hem turist hem de turizm personelinin hayatını kolaylaştıran akıllı bilet (kart) sistemi, akıllı tur rehber sistemi, akıllı seyahat acentesi sistemi, turistlerin gidecekleri destinasyon merkezini önceden görmelerini sağlayan sanal gerçeklik, son dakika oda rezervasyonu ve giriş işlemi yaptırılabilmesine olanak tanıyan mobil uygulamalar dönemi (Poon, 1993; Kaya, 2009; Şanlıöz vd., 2013) olarak tanımlanabilir (Atar, 2020).

Turizm 4.0'ın, turizm sektöründe özel bazı trendleri de ortaya çıkmıştır. Turistler farklı kanallardan kişiselleştirilmiş deneyim yaşamak istemekte ve bu deneyim içerisinde gelişen teknolojinin de kullanımını talep etmektedir. 2017 yılında Amadeus tarafından yapılan bir araştırmada; seyahat edenlerin %57'si, markaların ve işletmelerin müşterilerinin bilgilerini kişisel tercihlerine veya geçmişteki davranışlarına göre uyarlaması gerektiğini ifade etmiştir. Bununla birlikte bir seyahat acentesi, veri odaklı yaklaşım ile elde ettiği müşterilerinin kişisel bilgilerini uyarlamışsa, seyahat edenlerin % 36'sı bu hizmet için acentelere daha fazla ödeme yapabileceğini belirtmiştir. Dünyada sadece 2017 yılında veri güvenliği ve veri gizliliği konusunda yaklaşık 90 milyar ABD Doları'na yakın harcama yapılmıştır. Artık mobil olma ve mobil için etkinleştirilmiş deneyimler, turistlerin seyahat deneyimlerinde aradığı en önemli özelliktir.

Turistlerinin %44'ü araştırma ve rezervasyon işlemlerini mobil akıllı telefonla yapmakta ve %65'i Wifi olmayan otellerde konaklamayı tercih etmeyeceğini ifade etmektedir (URL 5). Dijitalleşme ile birlikte popüler bir trend olan gerçek zamanlı pazarlama ise, müşterilerinizle veya takipçilerinizle anlık olarak gerçek zamanlı bilgilere dayanarak etkileşimde bulunma yeteneği olarak ifade edilmektedir (URL 6). Lieb, (2013), gerçek zamanlı pazarlamayı; "çevresel ve harekete geçirici olaylara anlık cevaplar verebilen stratejik pazarlama uygulamaları" olarak tanımlamıştır (Aydın, Bişkin ve Gürsoy, 2019).

Gerçek zamanlı pazarlama, birçok sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de kullanılmaya başlanmıştır. Günümüzde mesajlaşma platformlarında yapay zekâ robotları ile mesajlaşma trendi gittikçe popüler olmaktadır. Turizm sektöründe chatbotların² kullanımı başlangıç aşamasında olsa da işletmeler, maliyetleri düşürmede, yeni satış kanalı olarak konumlandırmada ve satışları arttırmada bu teknolojiye olumlu gözle bakmaktadır. Google tarafından yapılan bir araştırmada; seyahat edenlerin yaklaşık 3/1'i uçuş, otel, gidilecek noktada yapılacakları araştırma ve rezervasyon konularında dijital asistanları kullandığını belirtmiştir. Öte yandan turizm sektöründe; nesnelerin interneti, artırılmış ve sanal gerçeklik ve blockchain³ uygulamalarının kullanımı giderek artmakta ve gelecekte de artmaya devam etmesi beklenmektedir (URL 5).

2018 yılında gerçekleştirilen Dijital Odaklı Satış ve Pazarlama Etkinliği, Antalya Dijital Zirvesi'nin ana teması: "Digitalization, Dijital dönüşüm ve Turizme Etkileri" olarak belirlenmiştir. Zirvenin açılış konuşmasını yapan CRM Grup Yönetim Kurulu Başkanı Ramazan Becer; dünyanın sanayi 4.0'a geçtiğini, Türkiye'nin de turizm sektöründe 4.0'a geçmesi gerektiğini, turizmde dijitalleşmenin şart olduğunu ve turizm sektöründe 4.0'a geçilirse, 2023'te 100 milyar dolar gelir elde edilebileceğini ifade etmiştir (URL 4).

Sanayi 4.0 ve Turizm 4.0 ile ilgili gelişmelere bakıldığında, gelecek 5 yıl içinde; bulut bilişim, mobil uygulamalar, robotlar, yapay zekâ, otonom araçlar ve 3 boyutlu baskı gibi teknolojilere uyum ile Turizm 4.0 çağına girilmesinin kaçınılmaz olduğu ifade edilebilir (Topsakal, vd., 2018). Bu bağlamda, 2020 yılı itibarıyla Turizm 4.0 ile ilgili akademik çalışmaların hızla arttığı ve dijital dönüşümünde turizm sektörüne hızla uyum sağlamaya başladığına tanıklık edilmektedir.

3. BULGU ve TARTIŞMA

Sürdürülebilirlik, bir toplumun, ekosistemin ya da sürekliliği olan herhangi bir sistemin işlerini kesintisiz, bozulmadan, aşırı kullanımla tükenmeden ya da sistemin hayatı bağı olan ana kaynaklara aşırı yüklenmeden sürdürülebilmesi yeteneğidir (Demir ve Çevirgen, 2006). Çünkü sürdürülebilirlik

²**Chatbotlar:** Kullanıcıların dijital ortamda mesajlaşma yoluyla bir insan ile yazışır gibi iletişim kurdukları ve bir konuda bilgi alma, işlem yapma gibi çeşitli amaçlarla kullandıkları sohbet robotlarıdır. Bir chatbot kullanarak pizza sipariş etmek, sinema bileti almak, uçuş için check-in yapmak, hesap bakiyesi öğrenmek mümkündür (URL 2).

³**Blockchain:** Bir iş ağındaki işlemlerin kaydedilmesi ve varlıkların takip edilmesi sürecini kolaylaştıran, paylaşılan ve üzerinde değişiklik yapılamayan bir büyük defterdir. Varlıklar somut (ev, araba, nakit, toprak) veya soyut (fikri mülkiyet, patent, telif hakları, marka) olabilir (URL 1).

ulaşılacak ve daha sonra unutulacak sabit bir pozisyon değildir (Pelit vd., 2015). Sürdürülebilirlik çoklu parametrelerin sabit ayarlarının dinamik bir dengede sağlanması pozisyonudur (Dodds ve Butler, 2009). Sürdürülebilir turizm yönetimi, öncülü olan sürdürülebilir kalkınmadan geliştirilmiş ve sürdürülebilir kalkınma fikrinin ve ilkelerinin turizm sektörünün ihtiyaçları bağlamında uygulanmasıdır (Pelit vd., 2015).

Sürdürülebilir turizm yönetimi, felsefi açıdan tüm turizm çeşitlerinin var oldukları bölgelerde gerçekleştirilmelerinde planlama aşamasından başlayarak temel bir kriter olarak uygulanmasıdır. Sürdürülebilir turizm yönetimi kavramı, gelişim politika ve planlarının tüm paydaşların (özellikle yerel halkın) katılımı ile gerçekleştirilmesi gerekliliği ve kitle turizminin alternatifi olarak görülmemesi gerektiği bir diğer önemli temel bulgu olarak sayılabilir (Pelit vd., 2015).

Yerel halkın; yaşam standardını yükseltme, doğal, sosyo-kültürel sermayelerini koruma, fayda ve maliyetlerin dağıtımında iç ve kuşaklararası eşitliği sağlama, kendi kendine yeterliliklerini koruma ve turistlerin ihtiyaçlarını karşılama temel kriterlerini sağlarken, doğal, insan yapısı ve sosyo-kültürel kaynakların nasıl yönetileceği konularının belirlenmesidir (Briassoulis, 2002). Artık günümüzde ve gelecekte toplumun tüm düzeylerinde radikal ve ani ama aynı zamanda uzun süreli bir değişim olarak algılanmalıdır (Janicke ve Jacob, 2009).

Araştırmanın; literatürde Turizm 4.0 ile ilgili çalışmaların da çok fazla olmaması ve Sanayi 4.0 devriminin sektörlere uyum süreci çalışmalarının yeni başlaması gibi kısıtlıkları vardır. Gelecekte çalışma yapacak araştırmacılara, Turizm 4.0 ile ilgili çalışmaları işletme bazında incelemeleri önerilebilir.

4. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Sürdürülebilir turizm yönetimi aslında ev sahibi ülke ile turist arasında ihtiyaçların karşılanması açısından bu ihtiyaçların planlama aşamasından başlayarak kontrol aşamasına kadar turizm kaynaklarını etkili ve verimli bir şekilde kullanarak korumak ve gelecek nesillere aktarmaktır. Yani Kültürel bütünlüğün, ekolojik süreçlerin, biyolojik çeşitliliğin ve yaşamsal fonksiyonların hem yöre halkı hem de ziyaretçiler tarafından ihtiyaçların karşılanması ile ilgili yönetsel bir süreçtir.

Sürdürülebilir turizm yönetimi kavramı; doğa, insan, destinasyon kombinasyonu şeklinde ele alındığında bu kombinasyonun sürekliliğinin korunmasında yönetsel süreç daha da önem taşımaktadır. Çünkü sürdürülebilirlik ancak bu üçlünün uyumuyla gerçekleştirilebilir. Amaç sürdürülebilir kalkınma ile turizm kavramını çevresel değerler üzerinde odaklanmak ve yönetsel süreçle turizm değerlerini koruyarak ileriki nesillere taşımakta gerekli ilkeleri belirlemektedir.

Sürdürülebilirlik açısından yönetsel süreç içerisinde turistik destinasyonların tanıtılmasında birçok faktörle karşı karşıya kalınmaktadır. Sürdürülebilir turizm yönetimi kavramı; çevre insan iletişiminde turizm kaynaklarının tanıtımının yapılmasında, kaynakların kullanımında, potansiyel müşteriler ve yerel halkla ilişkilerde bir süreç olarak değerlendirilmelidir.

Değerlendirmenin daha etkili ve verimli olmasını sağlayan, aynı zamanda da iletişim hızlandıran en önemli kavram dijitalleşme kavramıdır. Dolayısıyla sürdürülebilir turizm yönetiminin gelecek nesiller aktarılmasında yani evrilleştirilmesinde dijital dönüşümün turizm sektöründe yer alması sonucu turizm 4.0 kavramı güncel bir kavram olarak yer almıştır.

Endüstri 4.0 ile başlayan, Turizm 4.0 ile ivme kazanan teknolojik gelişmeler ya da dijital dönüşüm, geleceğin şekillenmesi adına üzerinde durulan en önemli konulardan olmaya devam etmektedir. Başlangıçta sanayi, fabrika ve otomasyon ağırlıklı olan teknolojik gelişmeler, diğer sektörlerde de sirayet etmeye başlamıştır. Dijital dönüşümün baş döndürücü hızı sonucu sürdürülebilir turizm yönetiminin bu hızla mücadelesinde ivme kazanarak turizm sektörünün daha gelişmesini sağlaması ancak turizm 4.0 uyumuyla gerçekleşir.

Turistik etkinlikler ve yerel halkın etkinliklerinin iç içe geçtiği, turistik ve yerel imkânların kullanıldığı ve turizm 4.0 ile gerçeğine uygun sunulan sistemde; doğal kültürel sistemin, altyapının karşılıklı ilişkileri görülmektedir. Sürdürülebilir turizm yönetim açısından bu etkileşim önem taşımaktadır. Bu etkileşimi sağlamak temelde sürdürülebilir turizm stratejisi yönetim anlayışıyla mümkün olabilir. Sürdürülebilir turizm stratejisi yönetim anlayışıyla; alt yapı, turistik ve yerel imkanlar baz alınarak uzun süreli etkinlikler yapılması mümkündür. Bu noktada önemli olan bu etkinliklerin turistik ürüne temel

teşkil eden bileşenlerle, genel doğal çevre bileşenlerinin zarar görmesini önlemeye yönelik yönetim ve pazarlama anlayışının yerleştirilmesidir.

Sonuç olarak; sürdürülebilir turizm yönetiminin turizm 4.0 ile ivme kazanmasında, teknolojinin yönetimde kullanılmasından başlayarak maliyetlerin düşürülmesi, kaynakların daha verimli ve etkin kullanılması, yönetim ilkelerinin dijitalleşmesi, arz-talep dengesinin kısa sürede oluşturulması, zaman planlamasında esneklik, siber güvenliğin legal hale getirilerek yaygınlaştırılması gibi birçok alanda ilerlemeler sağlanması gerçekleştirilebilir. Bununla birlikte; turizm 4.0 Nesnelerin İnterneti (IoT) ile verilerin daha da fazla toplanmasına, veriye dayalı kararlar verme operasyonun her alanına yayılmasına, teknoloji ile personele otomasyon ve robotik imkânlar tanınmasına, veri analitiği ve daha pek çok şeyle başa çıkabilmesi için teknolojik çevrimiçi beceri eğitimlerinin verilmesine vesile olacaktır. Ayrıca, zamanla sürdürülebilir turizm yönetiminin yerini dijital turizm ya da turizm 4.0 alacaktır.

KAYNAKÇA

- Akmaz, A. ve Kale, A. (2017). *Endüstri 4.0 Teknolojilerinin Ağırlama İşletmelerindeki Uygulamaları*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Aransson, L. (1994). Sustainable Tourism System: The Example Of Sustainable Rural Tourism İn Sweden. *Journal Of Sustainable Tourism*, 2(1/2), pp. 81-9.
- Atar, A. (2020). Gelenekselden Dijitale Turizm Sektörü. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 1640-1654.
- Aydın, D., Bişkin, F. ve Gürsoy, B. (2019). Gerçek Zamanlı Pazarlamanın İçerik Özellik ve Stratejilerinin Uzman Görüşü ve Örnek Uygulamalar Üzerinden Bir Değerlendirmesi. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 32, 192-216.
- Bramwell, B. ve Bernard L. (2012). Towards Innovation İn Sustainable Tourism Research. *Journal Of Sustainable Tourism*, 20(1), 1-7.
- Briassoulis, H. (2002). Sustainable Tourism And The Question Of The Commons. *Annals Of Tourism Research*, 29(4), 1065-1085.
- Clarke, J. (1997). A Framework Of Approaches To Sustainable Tourism. *Journal Of Sustainable Tourism*, 5(1), 224-233.
- Demir, C. ve Aydın Ç. (2006). *Turizm Ve Çevre Yönetimi: Sürdürülebilir Gelişme Yaklaşımı*. Ankara: Nobel Yayın.
- Dodds, R. ve Richard, W. B. (2009). Inaction More Than Action, S. Gossling, C.M. Hall, D.B. Weaver (Ed.), *Sustainable Tourism Futures Perspectives On Systems, Restructuring And Innovations*, Ny, *Routledge, Taylor & Francis Group*, 43-57.
- Edgell, Sr. D. L., Maria D. A., Ginger, S. ve Jason R. S. (2007). *Tourism Policy And Planning: Yesterday, Today And Tomorrow*. London: Elsevier Ltd.
- Erdoğan, N. (2003). *Çevre Ve Ekoturizm*. Ankara: Erk Yayınları.
- Fırat, S. Ü. ve Fırat, O. Z. (2017). Sanayi 4.0 Devrimi Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme: Kavramlar, Küresel Gelişmeler ve Türkiye. *Toprak İşveren Dergisi*, 114, 10-23.
- Garrod, B. ve Fyall, A. (1998). Beyond The Rhetoric Of Sustainable Tourism? *Tourism Management*, 19, 3, pp. 199-212, Elsevier Science Ltd, Printed In Great Britian.
- Hughes, G. (1995). The Cultural Construction Of Sustainable Tourism. *Tourism Management*, 16(1), pp. 49-59.
- Hwang, G. J., Lai, C. L. ve Wang, S. Y. (2015). Seamless Flipped Learning: A Mobile Technology-Enhanced Flipped Classroom With Effective Learning Strategies. *Journal Of Computers İn Education*, 2(4), 449-473.
- Jänicke, M., ve Jacob, K. (2009). A Third Industrial Revolution? Solutions To The Crisis Of Resource-Intensive Growth. *Solutions To The Crisis Of Resource-Intensive Growth*.
- Kahraman, N. ve Oğuz, T. (2006). *Turizm ve Çevre*. Ankara: Detay yayıncılık.

- Lui, Z. (2003). Sustainable Tourism Development: A Critique. *Journal Of Sustainable Tourism*, 11(6), 459-475.
- Lieb, E. H. (2013). *Condensed Matter Physics And Exactly Soluble Models: Selecta Of Elliott H. Lieb*. Springer Science & Business Media.
- Mccool, S. F. (1995). Linking Tourism, The Environment And Concepts Of Sustainability: Setting The Stage. S.F. Mccool And A.E. Watson (Ed.), *Linking Tourism, The Environment And Sustainability*, Usd, A Technical Report, Us Department Of Agriculture, Forest Service, Intermountain Research Station.
- Martín, M. B. G. (2005). Weather, climate and tourism a geographical perspective. *Annals of tourism research*, 32(3), 571-591.
- Mathieson, A., & Wall, G. (1982). *Tourism, economic, physical and social impacts*. Longman.
- Pelit, E., Baytok, A., ve Oybalı, H. H. (2015). Sürdürülebilir Turizm Mi? Turizmde Sürdürülebilirlik Mi? Kavramsal Bir Tartışma. *Gümüşhane University Electronic Journal Of The Institute Of Social Science/Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 6(14).
- Poon, A. (1993). *Tourism, Technology And Competitive Strategies*. Cab International.
- Şanlıöz, K., Dilek, E., ve Koçak, N. (2013). Değişen dünya, dönüşen pazarlama: Türkiye turizm sektöründen öncü bir mobil uygulama örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 250-260.
- Sezgin, M., ve Karaman, A. (2008). Turistik Destinasyon Çerçevesinde Sürdürülebilir Turizm Yönetimi ve Pazarlaması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 429-438.
- Topsakal, Y., Yüzbaşıoğlu, N., ve Çuhadar, M. (2018). Endüstri Devrimleri ve Turizm: Türkiye Turizm 4.0 Swot Analizi ve Geçiş Süreci Önerileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 1623-1638.
- Wearing S. ve John, N. (2009). *Ecotourism: Impacts, Potentials And Possibilities*. Second Edition, Oxford: Elsevier, Butterworth-Heinemann.
- URL 1 IBM, (2021). Blockchain teknolojisi nedir? <https://www.ibm.com/tr-tr/topics/what-is-blockchain>.
- URL 2 Cbot, (2021). Chatbotlara genel bir bakış: Chatbotlar nedir? Ne işe yarar? <https://www.cbot.ai/tr-blog/chatbot-konusuna-genel-bir-bakis/>.
- URL 3 Sabah, (2021). Evrilmek Ne Demek? TDK'ya Göre Evrilmek Sözlük Anlamı Nedir? <https://www.sabah.com.tr/tdk-anlami/evrilmek-ne-demek-evrilmek-tdk-sozluk-anlami>.
- URL 4 Stendustri, (2018). Endüstri 4.0 Uygulamaları, Turizmde Dijital Dönüşüm, 25.04.2020 Tarihinde <https://www.stendustri.com.tr/endustri-40-uygulamaları/turizmde-dijital-donusumH93993.html>, Adresinden Alınmıştır.
- URL 5 Türsab, (2019). Turizm Sektörü Dijitalleşme Yol Haritası, Seyahat Acentaları Dijital Dönüşüm Raporu, 01.05.2020 Tarihinde <https://docplayer.biz.tr/143501563-turizm-sektoru-dijitallesme-yol-haritasi-seyahat-acentalari-dijital-donusum-raporu.html>, Adresinden Alınmıştır.
- URL 6 Webolizma, (2019). Gerçek Zamanlı Pazarlama Nedir? 05.05.2020 Tarihinde <https://www.webolizma.com/gercek-zamanli-pazarlama-nedir/>, Adresinden Alınmıştır.