

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇEVREYE DUYARLI UYGULAMALAR: YEŞİL YILDIZLI OTELLERİN WEB SİTELERİNİN İNCELENMESİ

Mehmet ERTAŞ

Arş. Gör., Dokuz Eylül Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü
Pamukkale Üniversitesi, Turizm Fakültesi
mertas29@gmail.com

Burçin KIRLAR CAN

Arş. Gör., Dokuz Eylül Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü
Pamukkale Üniversitesi, Turizm Fakültesi
burcin.kirlar@deu.edu.tr

Hülya YEŞİLYURT

Arş. Gör., Adıyaman Üniversitesi, Turizm Fakültesi
hysesilyurt@adiyaman.edu.tr

Nilüfer KOÇAK

Prof. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir Meslek Yüksekokulu
nilufer.kocak@deu.edu.tr

ÖZET

Çevre duyarlı uygulamaları ile yeşil yıldız belgesi alan işletme sayısı her geçen gün hızla artmaktadır. Bu çalışmanın amacı, yeşil yıldızla sahip konaklama işletmelerinin çevreye duyarlı uygulamalarının incelenmesidir. Bu kapsamda çevreye duyarlı, yeşil yıldız belgeli tesislerin web siteleri Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın bu işletmeler ile ilgili kriterleri temel alınarak içerik analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda 7 temel kod ve 12 alt kod oluşturulmuştur. Bu kodlar konaklama işletmelerinin *genel yönetim* kategorisi altında çevre politikası, ödül ve sertifikalar ile etkinlikler, *eğitim* kategorisi altında personel eğitimi ve misafir eğitimi, *çevre uyumu* kategorisi altında ekolojik çevre ve ekolojik mimari, *enerji ve su* kategorisi altında enerji tasarrufu, su tasarrufu ve yenilenebilir enerji kaynağı kullanımı, *atıklar ve kimyasallar* kategorisi altında atıkların değerlendirilmesi ve kimyasalların kullanılmaması, *yiyecek-içecek* ve çevre ile ilgili *diğer* konularda yaptığı uygulamalardan elde edilmiştir. Sonuç olarak konaklama işletmelerinin büyük çoğunluğunun web sitelerinde yeşil yıldız belgesi ve çevre yönetimi ile ilgili uygulamaları hakkında bilgi vermediği ortaya çıkmıştır. Öte yandan çevreye duyarlı konaklama işletmelerinin web sitelerinde en fazla yer verilen çevre unsuru ödül ve sertifikalar iken, en fazla üzerinde durulan konular da çevre politikası, atıkların değerlendirilmesi, personel ve misafir eğitimi ile enerji tasarrufudur. Çevre ile ilgili duyarlılığın artması doğrultusunda yeşil yıldız belgesine sahip olan konaklama işletmelerinin yaptığı çevre uygulamalarını bir pazarlama aracı olarak web sitelerinde daha fazla duyurmaları önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Çevre yönetim sistemleri, yeşil yıldız, web siteleri, konaklama işletmeleri

GİRİŞ

Son yıllarda teknolojik gelişmeler sayesinde turistler fiyat, hizmet, temizlik, ürün kalitesi ve rahatlık gibi konularda fikir sahibi olmakla birlikte tatil deneyimini planlarken doğal ve kültürel çevreye zarar vermeyecek şekilde, kaynakları koruyarak turistik ürünleri tercih etmektedirler (Sarkım, 2008). Turizmin gelişmesi turistlerin bölgenin sahip olduğu doğal kaynaklara ve çevresel dokuya ilgisinin artmasıyla gerçekleşeceğinden bu kaynakların korunması ve çevresel dokunun tahrip edilmemesi turizmin sürdürülebilirliği açısından

oldukça önemlidir (Erkan vd., 2013). Sürdürülebilirlik ile doğal kaynakların bilinçli bir şekilde kullanımını yaygınlaştırmak turizmden elde edilecek ekonomik, sosyal ve çevresel fayda oranının artmasını sağlamaktadır (Alkan, 2015). Bu şekilde tüm kaynaklar korunarak sürdürülebilirliğin sağlanmasıyla kültürel bütünlük, ekolojik ve biyolojik çeşitliliğin sürekliliği oluşturulmakta, ekonomik, sosyal ve estetik gerekler karşılanmaktadır (Karadeniz, 2014).

2015 yılında otel rezervasyonlarının %75'inin internet üzerinden yapılması konaklama işletmelerinde internet teknolojileri kullanımının pazarlama açısından bir zorunluluk haline geldiğini ortaya koymaktadır (ITB, 2016). Geleneksel dağıtım kanalları yerine doğrudan oteller üzerinden rezervasyon yaptıran turist sayısının gün geçtikçe artması, konaklama işletmelerinin yönetim biçimlerini değiştirmektedir. Bu bağlamda konaklama sektöründe internetin doğrudan dağıtım aracı olarak öneminin giderek artması ile etkili web sitelerinin geliştirilmesi ve korunması işletme başarısında kritik rol oynamaktadır (Jeong vd., 2003). Web sitelerinin taşınması gereken özelliklerin sadece işletmelerin veya tasarımcıların istek, imkan ve stratejilerine göre değil, tüketicilerin de web sitelerinden beklentilerinin göz önüne alınarak belirlenmesi gerektiği belirtilmektedir (Bayram ve Yaylı, 2009).

TURİZM VE ÇEVRE İLİŞKİSİ

Doğal ve kültürel çevrenin turistler için başlıca çekim unsuru olması, çevresel etmenlerin turizmi etkilemesi ve turizmin çevre üzerinde yarattığı etkilerden dolayı turizm ve çevre arasında karşılıklı bir ilişki bulunmaktadır (Kahraman ve Türkay, 2014). Bu bağlamda doğal ve kültürel çevrenin gelecekte de çekiciliğini devam ettirebilmesi için turistik işletmelerin doğal çevre ile uyumlu hale getirilmesi ile birlikte ülkelerin turizmin ekonomik yararlarından daha fazla pay alması beklenmektedir (Usta, 2009). Son yıllarda tüketim hızının ve turizm hareketliliğinin artması, turizm sektöründeki kaynak kullanımını olumsuz etkilemektedir. Üretim ve tüketim sırasında oluşan zararlı atıklar, fazla enerji ve su kullanımı gibi etkenler çevreye zarar vermektedir (Atay ve Dilek, 2013). Turizm sektörü doğal ve yapay kaynakları önemli düzeyde kullanan sektörlerin başında yer almakta (Giritlioğlu ve Güzel, 2015) ve çevreye ciddi zararlar vermektedir (Gössling, 1999). Faaliyetlerinin doğası gereği, konaklama işletmeleri de çevresel problemlere neden olan en önemli endüstrilerden birisi olarak kabul edilmektedir (Erdogan ve Baris, 2007; Ham ve Han, 2013). Politik ve yasal baskıların yanı sıra turistlerin çevresel konulara ilgisinin artması, çevre ile ilgili düzenlemelerin artması, daha fazla tüketici tatmini sağlama ve fiziksel görünüm ile ilgili sorunları giderme isteği gibi nedenlerden dolayı bu işletmeler çevreye duyarlı uygulamalara önem vermektedir (Foster vd., 2000; Eren ve Yılmaz, 2008; Auzair, 2011; Çetin Gürkan vd., 2015). Çevre sorunlarının giderek artması sonucunda çevre bilinci anlayışı ortaya çıkmış, hem turistler hem de turizm işletmeleri bu bilinç ile çevrenin korunmasına daha fazla önem vermeye başlamıştır (Kızılırmak, 2011; Çetin Gürkan vd., 2015). Konaklama işletmeleri turistlerin gözünde olumlu imaj, farkındalığı arttırma, birçok maliyet kaleminde önemli avantajlar elde etme ve pazarlama faaliyetlerini daha başarılı hale getirme ve paydaş memnuniyeti gibi konularda çevre dostu yeşil otel temalarını kullanarak rekabet avantajı elde etmeyi amaçlamaktadır (Kassinis ve Soteriou, 2003; Akdağ vd., 2014). Turistler de çevrenin ve doğal kaynakların turizm faaliyetlerini gerçekleştirebilmek için önemli olduğunu anladığından dolayı çevreye duyarlı konaklama işletmelerini tercih etmeye ve ekosisteme zarar vermeden tatillerini gerçekleştirmeye özen göstermektedir (Ayaş, 2007). Aynı zamanda çevreye duyarlı olan bu turistler,

destinasyonlarda ve turistik işletmelerde bulunan çevreye duyarlı üretim ve hizmet faaliyetlerini çeşitli bilgi kaynakları ile takip etmektedir (Gössling, 1999).

Turistlerin çevre bilinci ve çevre dostu (yeşil) otel algısının davranışsal niyetleri üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan bir çalışmada, konaklama tesislerinin çevreye duyarlı olup olmamasının rezervasyon kararlarını etkilediği sonucuna varılmıştır (Yıldız ve Kılıç, 2016). Bir başka çalışmada da turistlerin çevreye olan duyarlılığının konaklama işletmelerinde kalma ve daha fazla ödeme isteği üzerinde etkili olduğu ortaya çıkmıştır (Han vd., 2009). Turistlerin konaklama işletmelerinin yeşil uygulamaları ile ilgili tutum ve davranışlarını incelemek amacıyla yapılan bir diğer çalışmada ise tüketicilerin yeşil uygulamaya sahip konaklama işletmelerinde kalmak istedikleri sonucuna varılmıştır (Manaktola ve Juhari, 2007).

Günümüzde artan çevre duyarlılığı ve çevre koruma ile ilgili mücadeleler karşısında, turizm sektörü de tepkisiz kalmamış ve çevreye daha duyarlı hale gelmiştir (Erdoğan, 2012). Çevreye duyulan hassasiyet ve bilincin artmasına bağlı olarak, turistlerin bu yöndeki istek ve beklentilerini karşılamak isteyen konaklama işletmeleri aynı zamanda sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamak, maliyetlerini azaltarak karlarını arttırmak ve devlet tarafından sağlanan teşvik ve indirimlerden faydalanmak istemektedir. Çevre koruma yasalarının giderek artan baskısı ile çevre tahribatının turizme olumsuz etkileri de işletmeleri çevreye karşı sorumlu hale getirmekte ve önlem almaya zorlamaktadır. Bu gelişmelerin bir sonucu olarak, çevreye duyarlı uygulamaları ile yeşil yıldız belgesi alan konaklama işletmelerinin sayısı her geçen gün hızla artmaktadır.

Çevre Yönetim Sistemleri

Turizm endüstrisinde uluslararası düzeyde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri çevreyi korumak, enerji maliyetlerini düşürmek, değişen turist profiline cevap verebilmek ve pazarda rekabet avantajı elde edebilmek için birçok çevre yönetim sistemi etiketi kullanmaktadır. Uluslararası LEED (Leadership in Energy & Environmental Design), ISO 14000 ve ISO 14001, GreenGlobe, GTBS (Green Tourism Business Scheme), Travelife (Sustainability in Tourism), Green Key, TUI Umwelt Champion&Eco Resort bu etiketler arasında yer almaktadır. LEED (2016), Amerikan Yeşil Binalar Konseyi tarafından oluşturulmuş dünyada en yaygın kullanılan yeşil bina derecelendirme etiketidir. Bu programın amaçları, insan ve çevre sağlığına etki etmeyen malzemeler kullanmak, kapalı ortamların çevre kalitelerini yükseltmek ve yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanarak binaların enerji ihtiyacını karşılamak şeklinde özetlenebilir. ISO 14000 ve ISO 14001 Uluslararası Standartlar Örgütü tarafından uygulanan bir çevre yönetim sistemidir. Bu sistem, doğal kaynak kullanımının azaltılması, toprağa, suya, havaya verilen zararların minimum düzeye indirilmesini amaçlayan, risk analizleri tabanında kurulan bir yönetim modelidir (Standart Kalite, 2016). GreenGlobe da dünya çapında 83 ülkede sertifikası verilen, işletmeler, çalışanlar ve yerel halka önemli çıktılar sunan bir çevre yönetim sistemidir (GreenGlobe, 2016). GTBS ise 1997 yılından beri faaliyet gösteren dünya çapında 2 binden fazla üyesi bulunan doğal kaynakları koruma, kirliliği en az indirme, yerel kültürlerle saygı duyma gibi amaçları olan bir sürdürülebilir turizm sertifikasyon programıdır (Green Tourism, 2016). Travelife (2016) da dünya çapında faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin çevre, sosyal ve ekonomik etkilerini en aza indirmeyi amaçlayan uluslararası sürdürülebilir sertifikasyon programlarından bir diğeridir. Green Key (2016), çevre dostu sürdürülebilir teknolojileri uygulama ve kaynakların kullanımını en aza indirmeyi amaçlayan bir başka çevre ödülü programıdır. Son olarak, TUI Umwelt

Champion ise TUI tarafından binlerce konaklama işletmesi arasında bağımsız değerlendirmeler sonucunda çevre dostu olduğu kanıtlanan tesislere verilen çevre şampiyonu ödülüdür (TUI, 2016).

Türkiye’de en çok verilen çevre yönetim sistemi etiketleri arasında Mavi Bayrak, Yeşil Anahtar, Beyaz Yıldız, Yeşillenen Oteller (GreeningHotels) ve Yeşil Yıldız yer almaktadır. Mavi Bayrak, Türkiye Çevre Eğitim Vakfı (TÜRÇEV) tarafından yüzme amacıyla kullanılan suyun niteliğini koruyan, plajın düzenini ve emniyetini sağlayan, çevre yönetimi bulunan plaj ve marinalara bir yıl için verilen ödüdür (KTB(a), 2016). Yeşil Anahtar da TÜRÇEV tarafından Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı (FEE) ile uyumlu olarak çevrenin korunması, iklim değişikliğinin önlenmesi ve sürdürülebilir turizme destek vermek amacıyla verilen bir çevre yönetimi sertifikasyon programıdır (TÜRÇEV, 2016). Beyaz Yıldız ise Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED) tarafından 2008 yılında vermeye başlanan su, elektrik, kimyasal ve katı atık miktarını azaltmayı, çevreye oluşabilecek zararları en aza indirmeyi amaçlayan bir ödül sistemidir (Turizm Dünyası, 2008). Yeşillenen Oteller, 2009 yılında TUROB tarafından vermeye başlanan Bureau Veritas ve Sürdürülebilirlik Akademisi iş birliği ile devam eden bir sertifikasyon projesi olup, yeşil konaklama tesislerinin sayısını arttırmayı amaçlamaktadır (TUROB, 2016).

Son olarak bu çalışmanın da konusunu oluşturan ve Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen Yeşil Yıldız, sürdürülebilirlik kapsamında çevrenin korunması, çevre bilincinin geliştirilmesi, turistik işletmelerin çevreye olan olumlu katkılarının teşvik edilmesi ve özendirilmesini amaçlayan konaklama tesislerine verilen bir belgedir (KTB(b), 2016). Sürdürülebilir turizm kapsamında çevreyi koruma, çevre bilincini geliştirme, turistik işletmelerin çevreye olan olumlu katkılarını teşvik etme ve özendirme amacıyla, 1993 yılında Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından “Turizmde Çevreye Duyarlılık Kampanyası” başlatılmış ve talep eden ve aranılan nitelikleri taşıyan konaklama işletmelerine Çevre Dostu Kuruluş Belgesi (Çam Simgesi) vermeye başlanmıştır. Çevrenin korunmasına yönelik önlemlerin giderek daha fazla önem kazanması ve dünyada yaşanan gelişmelere paralel olarak, uluslararası kabul gören kriterler ve diğer gelişmeler de dikkate alınarak, çevreye duyarlı konaklama işletmeleri için uygulanmakta olan sınıflandırma formu, güncelleştirilmiş ve geliştirilmiş olup “Turizm İşletmesi Belgeli Konaklama Tesislerine Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi Verilmesine Dair 2008/3 no’lu Tebliğ” ekinde, 22.09.2008 tarih ve 27005 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu belge ile turistik konaklama işletmelerindeki çevreye duyarlı yapılaşmanın, işletmecilik özelliklerinin ve diğer yönleriyle çevreye olan olumlu katkıların teşvik edilmesi ve çevre bilincinin geliştirilmesi amaçlanmıştır (KTB(b), 2016). Yeşil yıldız kriterleri; enerji, su, çevreye zararlı maddelerin tüketiminin ve atık miktarının azaltılması, enerji verimliliğinin artırılması, yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının teşvik edilmesi, konaklama işletmelerinin yatırım aşamasından itibaren çevreye duyarlı olarak planlanması ve gerçekleştirilmesi, tesisin çevreye uyumu, çevreyi güzelleştirici düzenleme ve etkinlikler, ekolojik mimari, çevreye duyarlılık konusunda bilinçlendirme, eğitim sağlanması, ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapılması gibi konuları kapsamaktadır. Yeşil yıldız belgesi, çevreye duyarlılık konusunda çalışma yapan turistik işletmelerin talebi üzerine ve formun uygulama esaslarında belirlenen temel kriterlere sahip olan konaklama tesislerine uygulanmaktadır. Konaklama işletmelerinin kapasiteleri ile çevreye olan etkileri dikkate alınarak, işletmelerin tür ve sınıflarına göre asgari puanlar belirlenmiştir. Yıldızlı konaklama tesislerinin bu formda belirlenen asgari puanları aşması durumunda

plaketlerinde sınıfını gösteren yıldızlar yeşil renkli düzenlenmekte ve ayrıca plaket üzerinde “Çevreye Duyarlı Tesis” ibaresi yer almaktadır.

YÖNTEM

Yeşil yıldız belgeli konaklama işletmelerinin çevreye duyarlı uygulamalarını belirlemek için web sitelerinin incelendiği bu araştırmada Kültür ve Turizm Bakanlığı'nun 31.05.2016 tarihli “Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisleri” listesi kullanılmıştır. Belirtilen tarihte Türkiye’de yeşil yıldız belgesine sahip 309 konaklama işletmesi araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Tam sayım yöntemine göre analiz edilen bu işletmelerin tamamı araştırmanın örneklemini meydana getirmektedir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak doküman incelemesi yapılmıştır. Doküman incelemesi tek başına bir veri toplama tekniği olarak ele alınabileceği gibi aynı zamanda araştırmanın temel sorunsalı çerçevesinde de araştırmaya dahil edilebilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Çalışma kapsamında, ilk olarak yeşil yıldız belgeli çevreye duyarlı konaklama işletmelerinin çevre ile ilgili uygulamalarına web sitelerinde yer verip vermedikleri incelenmiş, ardından çevre uygulamaları ile ilgili bilgi veren işletmelerin web siteleri içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi, bir metin içindeki mesajların ve anlamların anahtar kelime olarak yer aldığı verilerin kodlanmasını ve kategorilerin oluşturulmasını içermektedir (Merriam, 2013). Araştırma kapsamında oluşturulan kodlar ve alt kodlar Kültür ve Turizm Bakanlığı'nun yeşil yıldız kriterleri temel alınarak belirlenmiştir. Bu aşamada üç araştırmacı bu kriterler üzerinden kodlar ve alt kodları oluşturmuş ve daha sonra bunlar içinden ortak olanlar seçilerek konaklama işletmelerinin web siteleri incelenmiştir. Araştırmanın geçerlik ve güvenilirliğinin sağlanması için Guba (1981)'nin güvenilirlik, aktarılabirlik, tutarlılık ve doğrulanabilirlik temel ölçütleri çerçevesinde geliştirmiş olduğu “güvenirlik modeli” temel alınmıştır. Bu kapsamda, belirlenen kodlar ve alt kodlar alanında uzman iki akademisyen görüşüne sunulmuş ve ardından son halini almıştır. Kodlama süreci, metin ve görsellerden elde edilen verileri küçük bilgi kategorileri içine toplamayı, çalışmalarda kullanılan farklı veri tabanlarından gelen kodlar için kanıt aramayı ve sonra bu kodlara etiket vermeyi içermektedir (Creswell, 2016). Bu doğrultuda, araştırmacılar 2014-2016 yılları arasında farklı zamanlarda güncellenen listeleri dikkate alarak konaklama işletmelerine ait web sitelerini belirlenen kodlar ve alt kodlar altında tek tek analiz etmiş, daha sonra bir araya gelerek üzerinde fikir birliğine varana kadar analizler devam etmiştir. Son olarak, bulgular konaklama işletmelerinin örnek uygulamalarından alıntılar yapılarak yorumlanmıştır. Analizler sonucunda, 7 temel kod ve 12 alt kod oluşturulmuştur. Bu kodlar, konaklama işletmelerinin *genel yönetim* kategorisi altında çevre politikası ve etkinlikler, *eğitim* kategorisi altında personel eğitimi ve misafir eğitimi, *çevre uyumu* kategorisi altında ekolojik çevre ve ekolojik mimari, *enerji ve su* kategorisi altında enerji tasarrufu, su tasarrufu ve yenilenebilir enerji kaynağı kullanımı, *atıklar ve kimyasallar* kategorisi altında atıkların değerlendirilmesi ve kimyasalların kullanılmaması, *yiyecek-İçecek* ve çevre ile ilgili *diğer* konularda yaptığı uygulamalardan elde edilmiştir.

BULGULAR

Yeşil yıldız belgesine sahip 309 konaklama işletmesinin çevreye duyarlı uygulamalarını belirlemek için web sitelerinin analiz edildiği bu araştırmada, konaklama işletmelerine ait profil bilgisi Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo.1 Yeşil Yıldızlı Konaklama İşletmelerinin Profil Bilgisi

Tesis Sınıfı	Sayı	Yüzde	Yer	Sayı	Yüzde
5 Yıldızlı	220	71	Antalya	162	52
4 Yıldızlı	53	17	İstanbul	45	15
3 Yıldızlı	8	3	Muğla	26	8
Diğer	28	9	İzmir	17	6
Toplam	309	100	Ankara	10	3
İhtiyaç Türü	Sayı	Yüzde	Diğer iller	49	16
Resort	205	66	Toplam	309	100
Şehir	104	34	Çevreye Duyarlılık Bilgisi	Sayı	Yüzde
Toplam	309	100	Yok	119	39
Mülkiyet Türü	Sayı	Yüzde	Var	106	34
Zincir	205	66	Sadece ödül&sertifika bilgisi	82	26
Bağımsız	104	34	Web sitesi	2	1
Toplam	309	100	Toplam	309	100

* Tabloda verilen yüzdeler rakamlar yuvarlanarak hesaplanmıştır.

Tablo 1'e göre, araştırma dahilindeki yeşil yıldızlı konaklama işletmelerinden %71'i beş yıldızlı, %17'si dört yıldızlı, %3'ü üç yıldızlı ve %9'u ise butik, turizm kompleksi ya da özel konaklama tesisi gibi diğer otel gruplarından birine girmektedir. İşletmelerin %66'sı resort (tatil) oteli, %34'ü ise şehir oteli iken, %66'sı zincir ve %34'ü de bağımsız oteldir. Çalışma kapsamında yer alan yeşil yıldızlı işletmelerin %52'si Antalya, %15'i İstanbul, %8'i Muğla, %6'sı İzmir, %3'ü Ankara ve geriye kalan %16'sı Hatay, Ordu, Aydın, Şanlıurfa, Afyon, Bursa, Erzurum, Adana, Denizli, Gaziantep, Kocaeli, Konya, Nevşehir, Bolu, Eskişehir, Giresun, Kayseri, Kütahya, Malatya, Mardin, Mersin, Sakarya, Sinop, Trabzon, Yalova ve Zonguldak gibi diğer illerde yer almaktadır. Yeşil yıldızlı işletme sayısı dördü geçmeyen ve çoğunda sadece bir yeşil yıldızlı otel bulunan bu illerin tamamı diğer başlığı altında toplanmıştır.

Yeşil yıldızlı konaklama işletmelerinden %39'unun web sitelerinde çevreye duyarlılık ile ilgili herhangi bir bilgi bulunmamaktadır. Öte yandan işletmelerin %34'ünde çevre ile ilgili yapılan uygulamalar ve politikalar yer alırken, %26'sında sadece çevre ile ilgili kazanılan ödül ve sertifikalar belirtilmektedir. Konaklama işletmelerinin sahip olduğu **ödül ve sertifikaların** dağılımı Tablo 2'de verilmektedir. Buna göre, konaklama işletmelerinden %29'u Yeşil Yıldız, %27'si Mavi Bayrak, %18'i Travelife, %16'sı ISO14001, %7'si Yeşil Anahtar, %7'si TUI Çevre Şampiyonu, %6'sı Beyaz Yıldız, %3'ü Yeşillenen Oteller ve %5'i de LEED gibi çevre ile ilgili diğer ulusal ve uluslararası ödül ve sertifikalara sahiptir. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nun yeşil yıldız kriterlerine göre konaklama işletmelerinin çevre ile ilgili sahip olduğu diğer ödül ve sertifikalar tesislere ek puan sağlamaktadır, bu sebeple diğer ödül ve sertifikaların dağılımı çalışmada analiz edilmiştir.

Tablo.2 Çevreye Duyarlı Konaklama İşletmelerinin Sahip Olduğu Ödül ve Sertifikalar

Ödül ve Sertifikalar	Sayı	Yüzde
Yeşil Yıldız	91	29
Mavi Bayrak	85	27
Travelife	57	18
ISO14001	48	16
Yeşil Anahtar	23	7
TUI	23	7

Beyaz Yıldız	18	6
Yeşillenen Oteller	10	3
Diğer	14	5
Toplam Konaklama İşletmesi Sayısı:309		

Yeşil yıldızla sahip 106 konaklama işletmesinin web sitelerinde bulunan çevreye duyarlılık bilgileri genel yönetim, eğitim, çevre uyumu, enerji ve su, atıklar ve kimyasallar, yiyecek-içecek ve diğer olmak üzere 7 temel kod ve bunlara bağlı alt kodlar altında incelenmiştir. Yapılan içerik analizi sonuçları Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo.3 Çevreye Duyarlılık Bilgisinin İçerik Analizi Sonuçları

Genel Yönetim	Sayı	Yüzde	Enerji ve Su	Sayı	Yüzde
Çevre Politikası	99	94	Enerji Tasarrufu	69	66
Etkinlikler	30	29	Su Tasarrufu	59	56
Eğitim			Yenilenebilir Enerji Kaynağı Kullanımı	37	35
Personel Eğitimi	80	76	Atıklar ve Kimyasallar		
Misafir Eğitimi	72	69	Atıkların Değerlendirilmesi	93	89
Çevre Uyumu			Kimyasalların Kullanılmaması	49	47
Ekolojik Çevre	46	44	Yiyecek-İçecek	22	21
Ekolojik Mimari	13	12	Diğer	22	21
Toplam Konaklama İşletmesi Sayısı: 106					

Araştırma kapsamında web sitelerinde çevreye duyarlı uygulamaları ile ilgili bilgi veren 106 konaklama işletmesi olduğu tespit edilmiştir. Bu işletmelerin çevreye duyarlı uygulamalarının ele alındığı Tablo 3'e göre, **genel yönetim** kategorisinde işletmelerin %94'ü çevre politikasına ve %29'u çevre ile ilgili yapılan etkinliklere yer vermektedir. Konaklama işletmelerinin çevre politikaları; su, enerji, elektrik tüketimi konusunda tasarruf yapma, kimyasal ve atık miktarını izleme ve veri toplama ve benzeri konularda eylem planları ve çevreyi koruma hedefleri ile ilgili bilgiler içermektedir. Konaklama işletmelerinin çevre politikalarından örnekler aşağıda verilmektedir.

"Ailenizle iyi vakit geçirebileceğiniz ve güzel anılar biriktirebileceğiniz bu eşsiz tesis, size hizmet verirken doğayı korumayı da göz ardı etmemektedir. Çevreyi korumak, en az kendimize olduğu kadar diğer canlılara da saygı göstermek ve yaşam haklarını savunmak adına benimsediğimiz çevre politikasını, güncel yasa ve uygulamalar çerçevesinde ve en önemlisi siz misafirlerimizin desteğiyle hayata geçirebilmek yegane amacımızdır."

Otel 10

"Doğal kaynakların tasarruflu kullanımının ve bu kaynakların etkin bir şekilde yönetilmesinin, turizmin sürdürülebilirliğinin sağlanması açısından çok önemli olduğuna inanmaktayız. Çevre konusunda gerçekleştirdiğimiz uygulamalarla Akdeniz bölgesinde otelcilik sektöründe örnek bir işletme olmayı hedeflemekteyiz."

Otel 23

"Otelimiz bünyesinde kurduğumuz çevre yönetim sistemi ile siz misafirlerimizin konforundan taviz vermeden, su, elektrik, enerji, kimyasal, katı atık miktarlarının kontrol altına alınması, çevreye ve doğal kaynaklara yönelik oluşabilecek zararın en aza indirilmesi hedeflenmektedir."

Otel 149

Konaklama işletmeleri tarafından çevre ile ilgili yapılan etkinliklere örnek olarak hasat şenliği, ağaç dikimi, çocuklar ve yerel halk için yapılan etkinlikler verilebilir. Bu kapsamda *Otel 5*, karbon ayak izini azaltmak için Atatürk Orman Çiftliği'nde ağaç dikimi gerçekleştirmekte ve diğer bazı işletmeler de çevrelerinde bulunan alanlarda ağaç dikme faaliyetleri düzenlemektedir. *Otel 120* de her yıl öğrencilerle beraber gerçekleştirdiği ağaç dikimi faaliyetlerini bu okulların doğal kaynakların kullanılması ile ilgili çevre bilinci panolarında sergilemektedir. *Otel 112* ise beş ve üzeri konaklama yapan misafirleri adına otel bahçesinde fide dikmektedir. *Otel 23*, sosyal sorumluluk kapsamında tüm personelin katılımı ile halk plajları ve ormanlık alanlarda sezon sonu ve sezon başında mıntıka temizliği aktiviteleri planlamaktadır. *Otel 59* da benzer biçimde çevre temizliği etkinlikleri kapsamında misafirlerin ve personelin katılımı ile göl çevresi temizliği yapmaktadır. Bu örnekler dışında bazı konaklama işletmeleri bahçelerinde birçok farklı meyve ağacı bulundurmakta ve farklı mevsimlerdeki hasat zamanlarında misafirleri ile meyve toplama etkinlikleri düzenlemektedir.

Konaklama işletmeleri personel ve misafirlerine çevre konusunda **eğitim** vererek çevre bilincini arttırmayı hedeflemektedir. Çalışma kapsamında yer alan çevreye duyarlı konaklama işletmelerinin %76'sı personeline, %69'u ise misafirlerine çevre ile ilgili eğitimler verdiğini ve konu ile ilgili bilgilendirmeler yaptığını web sitelerinde belirtmektedir. Bu kapsamda *Otel 142*, bölüm müdürleri aracılığıyla personelinin çevreye olan duyarlılığının artması için her gün sürdürülebilirlik eğitimleri vermektedir. *Otel 73* ise kimyasalların kullanımı ve tehlikeli kimyasalların dökülüp saçılması durumunda alınacak tedbirler konusunda çalışanlarına eğitimler vermektedir. *Otel 59*, aktiviteler sırasında çocuklara çevre konusunda eğitimler vermekte ve aynı zamanda tüm personeline de çevre eylem planı, tasarruflu enerji, su ve kimyasal kullanımı ve atık bertaraf konularında periyodik eğitimler vermektedir. *Otel 89 ve 184* de çocuklar için doğayı tanıtıcı ve çevre konusunda eğitici faaliyetler ve animasyon gösterileri düzenlemektedir. *Otel 120* ise çevreye gösterdikleri önemi ve uyumu web sitelerinde yer alan biyoçeşitlilik videosu ile anlatmaktadır.

Çevre uyumu; çevreyi güzelleştirici düzenleme ve etkinlikler, peyzaj düzenleme ve ağaçlandırma, yapıların görsel olarak doğa ile uyumlu olması, çevrede bulunan vahşi veya evcil hayvanları koruma, sağlık, bakım ve besleme ile ilgili çalışmalar yapma ve envanteri bulunan endemik bitkileri koruma ve ekosistemin bozulmaması için özen gösterme gibi uygulamaları içermektedir. Bu kapsamda ekolojik mimari de tesisin mimari tasarımının çevreye duyarlı olması, mimari yapı, konum ve yapı elemanlarının doğal havalandırmayı sağlaması, ısı yalıtımının iklim şartlarına uygun, minimum enerji ile yeterli soğutma ve ısıtma sağlaması, dış cephede kullanılan camların ısı geçişlerini kontrol etmesi, dış cephede güneşi kontrol eden yapı elemanlarının bulunması gibi özellikleri kapsamaktadır. Araştırmada konaklama işletmelerinin %44'ü ekolojik çevre ve sadece %12'si ekolojik mimari ile uyumları hakkında bilgi vermektedir. Ekolojik çevre uyumuna nesli tükenme tehlikesiyle karşı karşıya olan deniz kaplumbağalarını koruma, diğer bazı hayvan türlerinin bakımı, kedi evi projeleri ve endemik bitkileri koruma gibi örnekler verilebilir. Ekolojik mimari uyumunda ise çevre dostu inşaat malzemeleri ile doğal içerikli malzemeler ve çevre korumaya uygun teknolojik donanımların kullanılması örnek olabilir. Bu araştırma kapsamında, denize kıyısı olan konaklama işletmelerinden birçoğunun çevre politikaları doğrultusunda plajlarına gelen *Caretta Caretta* kaplumbağaları ile diğer bazı hayvan türleri ve bahçelerinde yer alan bitki türlerini koruma altına alarak doğal hayatın

korunmasına yardımcı olduğu görülmektedir. Bir konaklama işletmesi bu durumu aşağıdaki gibi ifade etmektedir.

“Antalya kıyı şeridi Caretta Caretta yuvalama alanlarından birisidir. 1 Mayıs - 1 Ekim tarihleri arasında üreme mevsimi olan deniz kaplumbağalarını korumak ve onlarla birlikte yaşamak için sahilde gerekli düzenlemeler yapılmakta, misafirlerimiz broşürler ve uyarı levhaları ile bilgilendirilmektedir.” *Otel 23*

Otel 127 ise nesli tehlike altındaki hayvan türlerinden evlat edinerek doğayı koruma çalışmalarına destek olmakta ve misafirlerini de bu konuda teşvik etmektedir. Bunun dışında birçok konaklama işletmesi sokak kedileri için “kedi evleri” yaparak, kedileri periyodik olarak veteriner kontrolünden geçirmekte ve aşılarını yaptırmaktadır. Öte yandan *Otel 89*, hayvanlar için kendi doğal ortamlarının yaratıldığı bir hayvanat bahçesi ile çeşitli hayvan türlerini barındırmakta ve korumaktadır. *Otel 59* da benzer biçimde çocuk misafirlerin hayvanları tanınması ve onlarla iletişime geçmesi için kurgulanmış bir mini hayvanat bahçesine sahiptir. Bunlarla birlikte *Otel 120 ve 184*, çeşitli kuş türlerini korumak için kuş evleri inşa etmiştir. *Otel 116* ise sahilinde doğal olarak yetişen ve mevcut olduğu tespit edilen endemik bitki türlerini uyarı levhası ile işaretlemekte ve misafirlerine yönlendirmeler yapmaktadır.

Konaklama işletmelerinin ekolojik mimari ile ilgili uygulamalarına *Otel 64 ve 124*’ün çevre ile en uyumlu teknolojiye sahip ekipmanları seçerek emisyonlarını minimuma indirme hedefleri örnek gösterilebilir. Bunun dışında *Otel 154* de sürdürülebilir enerji kullanımının esas olduğu düşük karbon ayak izine sahip hafif çelik sistemi ile inşa edilmiştir. Aynı zamanda işletmenin her ölçeğinde geri dönüşümlü ve doğal içerikli malzeme kullanılmakta ve sürdürülebilir peyzaj anlayışı benimsenmektedir.

Konaklama işletmelerinin çevreye duyarlı uygulamaları arasında yer alan **enerji ve su tasarrufu** ile güneş, rüzgar, jeotermal, hidro, dalga enerjisi ve biyokütle gibi **yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanım** oranlarına bakıldığında, işletmelerin %66’sı enerji ve %56’sı su tasarrufu yapmakta, %35’i ise yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanmaktadır. Buna göre, konaklama işletmelerinin çoğu su, elektrik ve enerji miktarlarını kontrol altına almayı, çevreye ve doğal kaynaklara yönelik oluşabilecek zararları en aza indirmeyi hedeflemektedir. Örneğin, *Otel 130* elektrik, su ve doğal gazdan elde ettiği yıllık tasarruf değerlerini her yıl web sitesinde yayınlarak misafirlerinin dikkatini çekmeye çalışmaktadır. Buna göre, son olarak 816 ailenin yıllık elektrik tüketimi kadar, 105 ailenin yıllık doğalgaz tüketimi kadar ve 339 ailenin yıllık su tüketimi kadar tasarruf sağlandığı duyurulmuştur. *Otel 15* de su tasarrufu amacı ile damlama sulama yöntemini kullanmaktadır. Bunlarla birlikte *Otel 49, 50, 52 ve 120*, işletmelerinde kullanılan enerjinin yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlanması amacıyla tesis genelinde kullanılan sıcak suyun yarısından fazlasını güneş enerjisinden elde etmektedir. *Otel 152* de tesislerin ısıtılmasında ve sıcak su kullanımında yenilenebilir ve çevre dostu olması sebebiyle termal su tercih etmektedir. *Otel 2* ise mutfaklarında LPG ve sıcak su için de jeotermal enerji kullandığını ve *Otel 176* tesislerin ısınma sisteminde biyokütle enerjisi ve elektrik tüketiminde de rüzgar enerjisi kullandığını belirtmektedir.

Çevreye duyarlı konaklama tesisi kriterlerinde yer alan deterjanlar, dezenfektanlar ve tehlikeli kimyasal maddeler ölçütünde, çevreye duyarlı deterjan ve dezenfektan kullanma, uygun alanlarda kimyasal madde kullanılmaksızın temizlik yapma, haşere ile mücadelede insan sağlığına ve çevreye zarar vermeyen ilaçlar kullanma veya doğal tedbirler alma gibi maddeler yer almaktadır. Atıklar konusunda ise artan sağlıklı günlük yiyecekleri hayır kurumlarına verme ve ilgili kurumlarla işbirliği, misafirlerin atıkları ayırabilmeleri için

yeterli kutu bidon sağlama, zararlı atıkları diğerlerinden ayırma ve kullanılabilir atıkları çeşitlerine ayırma ile organik atıkları kompost ve biyogaz gibi yöntemlerle değerlendirme gibi uygulamalar yapılması gerekmektedir. Araştırma dahilindeki konaklama işletmelerinin **atıklar ve kimyasallar** ile ilgili durumları incelendiğinde, işletmelerin %89'u atıkları değerlendirdiğini, %47'si ise kimyasal kullanımı konusunda çeşitli önlemler aldığını ifade etmektedir. Bu bağlamda, *Otel 10 ve 15* bahçe bakımında biyolojik mücadele yöntemlerine öncelik verirken, *Otel 130* da hizmet süreçlerinde zararlı madde kullanımını azaltma ve daha az kirletici özelliği bulunan maddeleri tercih etmektedir. *Otel 141*, yaptığı kağıt geri dönüşümü ile ağaçların kesilmesini önlemekte, metal geri dönüşümü ile hammadde tasarrufu sağlamakta, cam geri dönüşümü ile karbondioksit emisyonunu engellemekte ve plastik ambalaj atıkların geri dönüşümü ile de enerji tasarrufu sağlamaktadır. *Otel 130* da atıkları mümkün olduğunca kaynağında azaltmakta veya kullanılmış ambalaj ve diğer değerlendirilebilir atıkları genel çöpten ayrıştırarak ve temiz bir şekilde toplayarak geri kazanmaktadır. Bu kapsamda kağıt ve kartonların geri dönüşümü ile 605 adet ağacın kesilmesi önlenerek 1.282 ton karbondioksit gazının atmosfere salınmasının önüne geçilmiş, plastik atıkların geri dönüşümü sayesinde 268.496 kWh enerji tasarrufu ve cam atıkların geri dönüştürülmesi ile 147 litre petrol tasarrufu sağlanmış, pillerin geri dönüştürülmesi ile 411.111 m² toprağın ve 51 milyar litre suyun civa nedeniyle kirlenmesi ve atık yağların toplanması ve yeniden değerlendirilmesi ile de 10.5 milyar m³ içme suyunun kirlenmesi önlenmiştir. *Otel 49, 50 ve 52* tarafından yapılan bir diğer uygulama ise eski üniforma ve çarşaf gibi tekstil ürünlerinden kilim dokutarak değerlendirme ve *Otel 131*'in kullanılmış ve yıpranmış tekstil ürünlerini temizlik malzemesi olarak kullanmasıdır.

Konaklama işletmeleri tarafından çevreye duyarlılık kapsamında **yiyecek-içecek** ile ilgili yapılan uygulamalara bakıldığında, işletmelerin %21'inin konu ile ilgili bilgilendirme yaptığı görülmektedir. Buna göre, organik tarımla üretilen yiyecek ve içecekler ile bölgenin ve yerel halkın kalkındırılması amacıyla yerel tedarikçilerden satın alınan yiyecek ve içecek ürünlerinin kullanıldığı bilinmektedir. Bu kapsamda, *Otel 84, 87, 161, 162, 169 ve 182* bazı ürünleri çevreye duyarlı bir şekilde kendileri üretirken, *Otel 112* de tüm yıl boyunca mutfak ihtiyacını karşılayacak şekilde sahip olduğu tarım arazilerinde organik tarım yapmaktadır. *Otel 38, 46, 53, 115, 148 ve 149* da kontrollü ve sertifikalı biçimde kendi arazilerinde kendi markaları altında yetiştirdiği ürünler ile organik tarım yapmaktadır. *Otel 154* ise organik sertifikalı buğdaylardan elde edilen unla farklı çeşitlerde ekmek ve çeşitli meyvelerden reçel yapım atölyelerine sahiptir. Diğer yandan *Otel 5*, misafirlerinin istekleri doğrultusunda fabrikasyon şaraplar yerine ev yapımı şaraplar servis etmekte ve *Otel 59* ise kahvaltı dahil olmak üzere en az 2 adet yerel gıda ürününü yemeklerde sunmaktadır. Bunlarla birlikte *Otel 86 ve 116* satın alma sürecinde organik ve yerel gıda ürünlerini tercih etmektedir.

Son olarak çevreye duyarlılık kapsamında yapılan **diğer** uygulamalar arasında yerel tedarik, sera gazı vermeyen araç kullanımı, bisiklet hizmeti, elektronik yazışma ve çevre anketi gibi örnekler yer almaktadır. Araştırmada çevreyle ilgili diğer uygulamalar hakkında bilgi veren konaklama işletmelerinin oranı %21'dir. Buna göre, *Otel 23*, tedarik ettiği ürünlerin %95 gibi çok büyük bir kısmını yerel pazardan sağlarken, *Otel 170* de satın almalarında öncelikli olarak yerel üreticileri seçmektedir. Böylece, ulaşım esnasında düşük enerji sağlanmasına ve daha az sera gazı salınımı olmasına destek vermektedir. *Otel 73* de aynı şekilde tedariklerini yakın çevreden yaparak hem yerele destek vermekte hem de karbon emisyonlarını minimuma çekmeyi hedeflemektedir. Buna paralel olarak, *Otel 49*,

50, 52, 59, 120, 170 ve 184 konuklarına toplu taşımadan nasıl faydalanacaklarını anlatıp toplu taşımayı özendirmekte ve kısa mesafelerde bisiklet hizmeti sunarak karbondioksit emisyonunun önüne geçmektedir. Öte yandan, *Otel 2*, kağıt tüketimini en aza indirmek için elektronik yazışma sistemi ve e-fatura ile sipariş alımları, değişim ve sipariş düzenlemeleri, masa hesap takipleri, stok kontrolleri gibi özelliklere sahip el terminal sistemlerini kullanmaktadır. *Otel 10, 57, 141 ve 158* ise misafirlerin tesisin çevreye duyarlılık çalışmaları hakkında görüşlerini almak ve değerlendirmek gibi amaçlarla çevre anketleri uygulamaktadır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Çalışma sonucunda, yeşil yıldız belgesine sahip konaklama işletmelerinin büyük çoğunluğunu beş yıldızlı otellerin oluşturduğu ve bu işletmelerin daha çok resort ve zincir oteller olduğu, en fazla Antalya ilinde yer aldığı, bununla birlikte İstanbul, Muğla, İzmir ve Ankara illerinde bulunan yeşil yıldızlı konaklama işletmelerinin çoğunluğu meydana getirdiği görülmüştür. Bu sonuçlar Rahman vd. (2012)'nin Kuzey Amerika'daki oteller üzerine yapmış oldukları çalışma sonuçları ile paralellik göstermektedir. Buna göre, büyük ölçekli oteller küçük ölçekli otellere, zincir oteller ise bağımsız otellere göre çevre duyarlılığı, enerji, elektrik ve su tasarrufu, geri dönüşüm, çevre eğitimi ve atıkların ayrıştırılması gibi konulara daha fazla önem vermektedir. Bu durumun büyük ölçekli konaklama işletmelerinin kapasitelerine oranla daha çok tüketim yapmaları ve daha çok enerjiye ihtiyaç duymaları sebebiyle maliyetlerini azaltma ve kontrol altına alma eğilimleri, bakanlık tarafından belirlenen kriterleri maddi açıdan daha kolay yerine getirebilmeleri ve farklı turist profillerini ağırlamaları gibi nedenlerden kaynaklandığı söylenebilir. Bununla birlikte zincire bağlı birçok konaklama tesisinin işletme politikaları gereği çevre ile ilgili uygulamalarını merkezi olarak ve daha kolay gerçekleştirebilmeleri yeşil yıldız kriterlerini sağlamada kolaylık yaratmaktadır. Öte yandan, yeşil yıldız konaklama işletmelerinin çoğunluğunun Antalya'da olmasının en önemli sebebi en fazla konaklama tesisinin bu ilde olması olarak açıklanabilir.

Çevreye duyarlı konaklama işletmesi sayısı her geçen gün hızla artmaktadır ancak bu çalışmada elde edilen sonuçlara göre, konaklama tesislerinin yarısından fazlası web sitelerinde çevre yönetimi ile ilgili uygulamaları hakkında bilgi vermemektedir. İnternet aracılığıyla rezervasyonların arttığı ve turistlerin yeşil turizme daha fazla önem vermeye başladığı günümüzde konaklama işletmelerinin çevre ile ilgili uygulamalarını web sitelerinde belirtmesi de oldukça önem taşımaktadır. Bu doğrultuda, Lee vd. (2010) yeşil otel imajı yaratmanın daha fazla turisti elde tutmak ve otele çekmek için önemli bir güç olduğunu belirtirken, TUYUP (2016) da bir araştırmasında tatil planlayanların %56'sının konaklama işletmelerinin 'yeşil' olup olmadığını detaylı olarak sorguladığını ifade etmektedir. Araştırma dahilindeki çevreye duyarlı konaklama işletmelerinin web sitelerinde en fazla yer verilen çevre unsuru ödül ve sertifikalardır. Emeksiz (2007) de çevre dostu uygulamaların yazılı olması durumunda daha kalıcı ve devamlı olacağını savunmaktadır. Bu çalışmada konaklama işletmelerinin en çok çevre politikası, atıkların değerlendirilmesi, personel ve misafir eğitimi ile enerji tasarrufu konuları üzerinde durduğu bilinmektedir. İşletmelerin sürdürülebilirlik çerçevesinde doğal ve kültürel kaynakları koruduğu ve geliştirdiği çalışmada elde edilen sonuçlar arasındadır. Turist talebini karşılamak ve turizmin gelişimini sağlamak doğal ve yapay kaynakların korunmasına ve uygunluğuna bağlıdır (Briassoulis ve Van der Straaten, 2000).

Bohdanowicz (2005) de bu doğrultuda konaklama işletmelerinin gelişimi ve refahı için doğal kaynakların sürdürülebilir olması gerektiğini belirtmektedir.

Çevre ile ilgili örgütler ve sivil toplum kuruluşları gibi baskı grupları ve çevreye duyarlı turist profiline artan baskıları işletmeleri çevreye duyarlı olmaları konusunda etkilemekte ve birçok işletme bu doğrultuda çevre politikaları geliştirmektedir (Chan ve Wong, 2006). Bu duruma paralel olarak yeşil yıldızlı konaklama işletmelerinin sayısı da her geçen gün artmaktadır. Konaklama işletmeleri çevreyi korumanın hem kendi varlıklarını sürdürmeleri yolunda önemli bir etken olduğunu kavramakta hem de çevreye duyarlı uygulamaları kullanarak maliyetlerini en aza indirmeyi hedeflemektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yeşil yıldızlı konaklama işletmelerine uyguladığı %30 elektrik indirimi¹ (TUYUP, 2016) de bu belgeye sahip olmak isteyen işletmelerin sayısında artışa neden olmaktadır. Ancak yapılan bu çalışmada yeşil yıldızlı konaklama işletmelerinden büyük çoğunluğunun yeşil yıldız belgesini web sitelerinde belirtmediği tespit edilmiştir. Bu durumun önemli sebeplerinden biri konaklama işletmelerinin web sitelerini güncellememesi olabileceği gibi işletmelerin bir kısmı da sadece bu indirimden faydalanmak için yeşil yıldız almakta ve bunu bir pazarlama aracı olarak kullanmamaktadır.

TUYUP (2016) tarafından yapılan araştırmada, iş için seyahat edenlerin %95'i konaklama işletmelerinin 'yeşil' olması gerektiğini belirtmektedir. Bu çalışmada ise yeşil yıldızlı konaklama işletmelerine ait web sitelerinde yer alan çevreye duyarlı uygulama bilgilerinin oldukça az olduğu görülmektedir. Örneğin bir zincir otel işletmesi çoğunluğu iş için kullanılan şehir otellerinde çevre ile ilgili hiçbir uygulamasına yer vermezken, sahip olduğu tek resort otelin web sitesinde çevre ile ilgili tüm uygulamalarını detaylı biçimde aktarmaktadır. Buradan yola çıkarak, çevre ile ilgili artan duyarlılığa bağlı olarak yeşil yıldızlı konaklama işletmelerinin öncelikle bir çevre politikası belirlemesi ve bu politika bağlamında yaptığı uygulamaları bir pazarlama aracı olarak daha fazla duyurması önerilmektedir. Bununla birlikte web sitelerinde çevreye duyarlı uygulamalarına yer veren işletmelerin bu kanalı daha etkin ve verimli şekilde kullanması farkındalığı arttırmak açısından önem taşımaktadır.

Araştırma kapsamında yeşil yıldız belgesine sahip iki konaklama işletmesinin web sitesine ulaşılabilmiştir. Bunun sebebi Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın çevreye duyarlı konaklama işletmeleri listesinde yer alan bazı tesis isimlerinin farklılık göstermesinden kaynaklanabilmektedir. Öte yandan konaklama işletmeleri web sitelerinde belirtmediği birçok çevre uygulamasını gerçekleştirebilmektedir ancak bu çalışma yalnızca web sitelerinde belirtilen çevreye duyarlılık bilgileri ile sınırlıdır. Ayrıca bu çalışma, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 31.05.2016 tarihinde güncellenen listesi temel alınarak hazırlanmıştır ancak bu listede yer alan konaklama işletmelerinin sayısı her güncellemede artmaktadır. Dolayısı ile gelecek çalışmalarda, en güncel listeler kullanılarak, konaklama işletmelerinin çevreye duyarlı uygulamaları ile profilleri karşılaştırmalı olarak ele alınabilir.

KAYNAKÇA

¹ Yeşil Yıldız Projesi kapsamında başvuru yapan işletmeye ait dosyanın, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından 6 Eylül 2013 Tarihinde 2013/5265 Sayılı Karara dayanılarak uygun bulunması durumunda, işletme «Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi» olarak elektrik enerjisi desteğinden yararlanabilecektir.

- Akdağ, G., Güler, O., Demirtaş, O., Dalgıç, A. ve Yeşilyurt, C. (2014). Turizm ve çevre ilişkisi: Türkiye'deki yeşil otellerin gözünden yeşil otelcilik uygulamalarının getirileri. *Türkiye Coğrafyacılar Derneği Uluslararası Kongresi*, 4-6 Haziran 2014, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla, ss. 258-267.
- Alkan, C. (2015). Sürdürülebilir turizm: Alaçatı destinasyonuna yönelik bir uygulama. *Journal of Yaşar University*, 10(40): 6692-6710.
- Atay, L. ve Dilek, S. E. (2013). Konaklama işletmelerinde yeşil pazarlama uygulamaları: Ibis Otel örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1): 203-219.
- Auzair, S. (2011). The effect of business strategy and external environment on management control systems: a study of Malaysian hotels. *International Journal of Business and Social Science*, 2(13): 236-244.
- Ayaş, N. (2007). Çevresel sürdürülebilir turizm gelişmesi. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1): 1-11.
- Bayram, M. ve Yaylı, A. (2009). Otel web sitelerinin içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(27): 347-379.
- Bohdanowicz, P. (2005). European hoteliers' environmental attitudes greening the business. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 46(2): 188-204.
- Briassoulis, H. ve Van der Straaten, J. (2000). Tourism and the environment: An overview. İçinde: H. Briassoulis ve J. Van der Straaten (Der.), *Tourism and the environment: Regional, economic, cultural and policy issues*, Dordrecht: Springer Science+Business Media, ss. 1-19.
- Chan, E. S. W. ve Wong, S. C. K. (2006). Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourism Management*, 27: 481-492.
- Creswell, J. W. (2016). *Nitel Araştırma Yöntemleri* (M. Bütün ve S. B. Demir, Çev.). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Çetin Gürkan, G., Dönmez Polat, D. ve Demiralay, T. (2015). Turistlerde çevre bilincinin çevreye duyarlı müşteri davranışı ve çevreye duyarlı konaklama işletmelerinde kalma tercihleri üzerindeki etkisi. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(1): 114-133.
- Emeksiz, M. (2007). Küçük otel işletmeleri ve çevre yönetimi. *Balikesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(18): 141-156.
- Erdogan, N. ve Baris, E. (2007). Environmental protection programs and conservation practices of hotels in Ankara, Turkey. *Tourism Management*, 28: 604-614.
- Erdogan, N. (2012). Seyahat acentelerinin çevresel ilgilerinin sürdürülebilirlik bağlamında değerlendirilmesi. *Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi*, 1(4): 247-265.
- Eren, D. ve Yılmaz İ. (2008). Otel işletmelerinde yeşil pazarlama uygulamaları: Nevşehir ili örneği. 13. *Ulusal Pazarlama Kongresi*, 25-29 Ekim 2008, Nevşehir Üniversitesi, Nevşehir, ss.290-300.
- Erkan, Ç., Tutar, F., Tutar, E. ve Eren, M. V. (2013). Yeşil ekonomi ve turizm. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1): 62-72.
- Foster, S. T., Sampson, S. E. ve Dunn, S. C. (2000). The impact of customer contact on environmental initiatives for service firms. *International Journal of Operations&Production Management*, 20(2): 187-203.
- Girtlioğlu, İ. ve Güzel, M. O. (2015). Otel işletmelerinde yeşil yıldız uygulamaları: Gaziantep ve Hatay bölgesinde bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(40): 889-904.
- Gössling, S. (1999). Ecotourism: A means to safeguard biodiversity and ecosystem functions? *Ecological Economics*, 29: 303-320.
- GreenGlobe (2016). GreenGlobe, <http://greenglobe.com/about/>, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- Green Key (2016). Our programme, <http://www.greenkey.global/our-programme/>, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- Green Tourism (2016). We are the go-to standard for sustainability, <http://www.green-tourism.com/about/>, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- Guba, E. G. (1981). Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries, educational communication and technology. *A Journal of Theory, Research, and Development*, 29(2): 75-91.
- Ham, S. ve Han, H. (2013). Role of perceived fit with hotels' green practices in the formation of customer loyalty: impact of environmental concerns. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(7): 731-748.
- Han, H., Hsu, L. T. J. ve Lee, J. S. (2009). Empirical investigation of the roles of attitudes toward green behaviors, overall image, gender, and age in hotel customers' eco-friendly decision-making process. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4): 519-528.
- ITB (2016). ITB World Travel Trends Report 2015/2016, http://www.itb-berlin.de/media/itbk/itbk_dl_all/itbk_dl_all_itbkongress/itbk_dl_all_itbkongress_itbkongress365/itbk_dl_all_itbkongress_itbkongress365_itblibrary/itbk_dl_all_itbkongress_itbkongress365_itblibrary_studien/ITB_World_Travel_Trends_Report_2015_2016.pdf, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.

- Jeong, M., Oh, H. ve Gregoire M. (2003). Conceptualizing web site quality and its consequences in the lodging industry. *Hospitality Management*, 22: 161-175.
- Kahraman, N. ve Türkay, O. (2014). *Turizm ve Çevre*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Karadeniz, C. B. (2014). Sürdürülebilir turizm bağlamında sakin şehir Perşembe. *Journal of International Social Research*, 7(29): 84-107.
- Kassinis, G. I. ve Soteriou, C. A. (2003). Greening the service profit chain: The impact of environmental management practices. *Production and Operations Management*, 12(3): 386-403.
- Kızılırmak, İ. (2011). Dünyada ve Türkiye'deki turizm işletmelerinde çevre korumaya yönelik uygulamalar: Amacı ve önemi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2: 1-12.
- KTB(a) (Kültür ve Turizm Bakanlığı) (2016). Mavi bayrak hakkında genel bilgiler, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/TR,11570/mavi-bayrak-hakkinda-genel-bilgiler.html>, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- KTB(b) (2016). Çevreye duyarlılık kampanyası (Yeşil yıldız), <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11596/cevreye-duyarlilik-kampanyasi-yesil-yildiz.html>, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- Lee, J. S., Hsu, L. T., Han, H. ve Kim, Y. (2010). Understanding how consumers view green hotels: How a hotel's green image can influence behavioural intentions. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(7): 901-914.
- LEED (2016). About LEED, <http://www.usgbc.org/leed>, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- Manaktola, K. ve Jauhari, V. (2007). Exploring consumer attitude and behaviour towards green practices in the lodging industry in India. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(5): 364-377.
- Merriam S. B. (2013). *Nitel Araştırma* (S. Turan, Çev.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Rahman, I., Reynolds, D. ve Svaren, S. (2012). How "green" are North American hotels? an exploration of low-cost adoption practices. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3): 720-727.
- Sarkım, M. (2008). Değişen seyahat eğilimleri kapsamında sürdürülebilir turizm anlayışının turizm politikaları üzerine etkileri. 2. *Ulusal İktisat Kongresi*, 20- 22 Şubat 2008, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, ss. 1-11.
- Standart Kalite (2016). ISO 14001'in tarihçesi, http://www.standartkalite.com/iso14001_tarihcesi.htm, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- Travelife (2016). What is Travelife?, http://www.travelife.org/Hotels/What_is_TL.asp?p=2, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- TUI (2016). TUI Umwelt Champion&EcoResort: Umweltschutz im urlaub, <http://www.tui.com/umweltschutz-im-urlaub/>, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- Turizm Dünyası (2008). Beyaz bir yıldız, <http://www.turizmdunyasi.com.tr/arsiv/yazi/beyaz-bir-yyldyz>, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- TUROB (2016). Greening Hotels sertifikası sertifikasyon projesi nedir?, <http://www.turob.com/greening/index.html>, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- TUYUP (2016). Yeşil Yıldız bilgi broşürü, <http://tuyup.turizm.gov.tr/Yayinlar/Ye%C5%9Fil%20Y%C4%B1ld%C4%B1z%20Bilgi%20Bro%C5%9F%C3%BCr%C3%BC.pdf>, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- TÜRÇEV (2016). Yeşil Anahtar programı ve tarihçesi, http://www.turcev.org.tr/icerik/Detay.aspx?icerik_id=15, Erişim Tarihi: 12 Temmuz 2016.
- Usta, Ö. (2009). *Turizm: Genel ve Yapısal Yaklaşım*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, S. B. ve Kılıç, S. N. (2016). Alman turistlerin çevre bilinci ve çevre dostu otel (Yeşil otel) algısının davranışsal niyetleri üzerindeki etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (43): 2614-2623.