

YEŞİL YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNİN YEŞİL YÖNETİM VE UYGULAMALARI ÜZERİNE BİR İNCELEME: MUĞLA ÖRNEĞİ

Ferhan ÇİLİNGİR

*Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği
Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi, Rize, Türkiye*

E-mail: ferhan_cilingir20@erdogan.edu.tr

ORCID: 0000-0002-6734-9237

Eren ERKİLİÇ

*Dr. Öğr. Üyesi, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Ardeşen Turizm Fakültesi, Turizm
İşletmeciliği Bölümü, Rize, Türkiye*

E-mail: eren.erkilic@erdogan.edu.tr

ORCID: 0000-0002-0449-7099

	Özet
<p>Makale Bilgisi:</p> <p>Geliş: 27/07/2021 Düzelme: 07/08/2021 Kabul: 21/08/2021</p> <p>Anahtar Kelimeler: <i>Yeşil Yönetim, Otel İşletmeleri, Web Siteleri, İçerik Analizi.</i></p>	<p>Çevresel sorunların artış göstermesiyle beraber doğal, kültürel ve çevresel kaynakları yoğun şekilde kullanan otel işletmeleri sosyal sorumluluklarını yerine getirmek ve çevre dostu tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilmek amacıyla çevreye duyarlı yönetim anlayışlarına yönelmişlerdir. Bu bağlamda çevrenin korunmasında yönetim fonksiyonlarının önemini vurgulayan yeşil yönetim anlayışı ortaya çıkmış ve otel işletmelerinin yönetim biçimlerine entegre olarak pazarlama unsuru olarak kullanılmaya başlamıştır. Özellikle gelişen internet teknolojisiyle önemli pazarlama kanallarından biri haline gelen web siteleri, otel işletmelerinin çevreyle ilgili faaliyetlerinin çevre dostu tüketicilerin sunulmasında büyük bir aracı görevi görmektedir. Buradan hareketle bu çalışma, çevreye duyarlı tesis sertifikasına sahip otel işletmelerinin web sitelerinin yeşil yönetim çerçevesinde incelenmesi amacıyla, ülkemizin önemli turizm destinasyonlarından biri olan Muğla ilinde yer alan çevre sertifikalı 5 yıldızlı otellerin web siteleri üzerine gerçekleştirilmiştir. Veriler içerik analizi yöntemi kullanılarak çözümlenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre Muğla'daki çevre sertifikalı 5 yıldızlı otel işletmelerinin web sitelerinde yer alan bilgilerin; yeşil yönetim kapsamında çevre yönetimi, atık yönetimi, su yönetimi ve iç hava yönetimi bakımından yetersiz, enerji yönetimi, yeşil pazarlama ve yeşil yönetimin diğer uygulamaları bakımından ise kısmen yeterli olduğu tespit edilmiştir.</p>

A STUDY ON GREEN MANAGEMENT AND APPLICATIONS OF GREEN STAR HOTEL BUSINESSES: THE CASE OF MUĞLA

Ferhan ÇİLİNGİR

Recep Tayyip Erdoğan University, Institute of Grade Studies, Department of Tourism Management Master's Student, Rize, Türkiye

E-mail: ferhan_cilingir20@erdogan.edu.tr

ORCID: 0000-0002-6734-9237

Eren ERKİLİÇ

Assistant Professor, Recep Tayyip Erdoğan University, Ardeşen Faculty of Tourism, Tourism Management Department, Rize, Türkiye

E-mail: eren.erkilic@erdogan.edu.tr

ORCID: 0000-0002-0449-7099

Abstract

Hotel businesses that use natural, cultural, and environmental resources intensively have turned to environmentally sensitive management approaches in order to fulfill their social responsibilities and respond to the demands and needs of environmentally friendly consumers due to the increase in environmental problems. In this context, the green management approach, which emphasizes the importance of management functions in protecting the environment, has come out and started to be employed as a marketing element integrating with the management styles of hotel businesses. Especially with the developing internet technology, websites, which have become one of the most important marketing channels, act as a great intermediary in presenting the environmental activities of hotel businesses to environmentally friendly consumers. From this point of view, this study was carried out on the websites of environmentally certified 5-star hotels in the province of Muğla, one of the important tourism destinations of our country and it was aimed to examine the websites of hotel businesses with environmentally friendly facility certificates within the framework of green management. The data were analyzed using the content analysis method. According to the results obtained, the information on the websites of environmentally certified 5-star hotel businesses in Muğla shows that they are insufficient in terms of environmental management, waste management, water management and indoor air management within the scope of green management. Additionally, the information on the websites of environmentally certified 5-star hotel businesses in Muğla states that they are partially sufficient in terms of energy management, green marketing and other applications of green management.

Article Info:

Received: 27/07/2021

Revised: 07/08/2021

Accepted: 21/08/2021

Keywords:

*Green Management,
Hotel Businesses,
Websites,
Content Analysis.*

1. GİRİŞ

Çevre, turizm sektörünün gelişebilmesi ve faaliyetlerine devam edebilmesi hususunda vazgeçilmez bir kaynak olarak görülmektedir (Lim ve McAleer, 2005: 1432). 1970'li yıllarda ekonomik etkisi üzerine durulan turizmin, doğal, kültürel ve çevresel kaynaklar üzerinde olumsuz gelişmelere yol açmasıyla sadece ekonomik etkisinin odaklanmanın yeterli olmadığı anlaşılmış ve 1980'li yıllarda çevresel düzenlemelere yer vermeye başlanmıştır (Çelik, 2016: 67). Bu noktada turizm kaynaklarının korunması, gelecek nesillere aktarılması, turistik çekiciliğin uzun dönemde devam edebilmesi (Ayaş, 2007: 63) ve geçmiş yıllarda verilen zararın iyileştirilebilmesi sürdürülebilir turizm anlayışının ortaya çıkmasını sağlamıştır (Özmen, 2020: 61). Sürdürülebilir turizm; turizm hareketini oluşturan varlıkların nitel ve nicel özelliklerini koruyan ve devamlılığını sağlayan (Karacan, Karacan ve Güngör, 2017: 70), yöre halkı ile bütünleşik sosyal bir sorumluluk anlayışı (Karapınar ve Barakazi, 2017: 8) olarak tanımlanmakta ve enerji tüketiminde önde gelen sektörler biri olan turizmin, doğal kaynaklarını koruması ve yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelmesi için çevreye duyarlı yönetim sistemlerine odaklanması gerektiğini vurgulamaktadır (Gökdeniz, 2017: 71). Nitekim çevre duyarlı sistem anlayışlarından biri olan yeşil yönetim son yıllarda dikkat çekmektedir.

İşletmelerin çevresel sorumluluk duygusuyla işletme fonksiyonlarını yerine getirmeleri olarak ifade edilen yeşil yönetim anlayışı (Akataş ve Aslan, 2008: 318), sürdürülebilirliğin sağlanması ve çevresel farkındalığın oluşturulmasının önem kazanması sonucu ortaya çıkmıştır (Karakuş ve Erdirençelebi, 2018: 682). Aşamalı ve sürekli bir iyileşme üzerinde duran söz konusu yönetim anlayışının (Kautto, 2006: 377) hedefi, işletmelerin bütün faaliyetlerinde çevre unsurunu ön planda tutulması ve buna uygun şekilde düzenlemelerin yapılmasıdır (Gökdeniz, 2017: 71). Bununla birlikte yeşil yönetim temelinde, çevresel sorunlara dikkat çekerek çevrenin merkez konumda olması gerekliliğini savunan yeşil teoriyi (Tarhan, 2018: 155) desteklemektedir.

Uluslararası boyutlarda çevrenin korunmasının ülkelerin politikalarıyla ilişkisi olduğunu savunan yeşil teorinin (Mutlu ve Zenginoğlu, 2019: 461) benimsenmesi tüketicilerde çevre bilincinin oluşmasını sağlamış ve meydanın da çevre konularının üzerinde durması ile çevre dostu hizmetlere yönelim artmıştır (Sezen Doğancılı ve Akbulut, 2015: 403). Bu noktada tüketiciler tarafından tercih edilmek için işletmelerin ise yeşil yönetim ve uygulamalarına yöneldiği görülmektedir. Özellikle son yıllarda teknolojinin gelişmesiyle birlikte internet kullanımının yaygınlaşmasıyla bireylerin istek ve ihtiyaçlarına yönelik bilgileri hızlı ve az maliyetli yoldan kolayca elde edebilmesi göz önünde bulundurulduğunda işletmelerin rekabet edebilmesi için yeşil yönetim ve uygulamalarını daha hızlı benimsediklerini söylemek mümkündür. Nitekim günümüzde işletmelerin internet tabanlı web sitelerinin yaygınlaşması, tüketiciye yapılan faaliyetlerin içeriğinden detaylıca bahsedilmesi çevreye duyarlı tüketicilerin işletmeyi tercih etmesinde önemlidir (Erdoğan, Erdoğan ve Tosun, 2012: 225). Bu doğrultuda bu çalışma, yeşil yönetim uygulaması olarak ifade edilen çevreye duyarlı tesis sertifikasına (yeşil yıldız) sahip otel işletmelerinin yeşil yönetim kapsamında (çevre, enerji, atık, su, yeşil pazarlama, iç hava, diğer) web sitelerini incelemek ve yeşil yönetimle ilgili yer alan bilgilerin tespit edilmesi amacıyla Türkiye'nin turizm destinasyonlarından biri olan Muğla ilinde yer alan çevreye duyarlı tesis sertifikasına sahip 5 yıldızlı 18 otelin web siteleri üzerinde gerçekleştirilmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Otel işletmeleri, turizm ve çevrenin iç içe geçmiş olmasından kaynaklı oluşan olumsuzlukların giderilebilmesi veya en aza indirgenmesi için çevre dostu bir yönetim şeklini benimsemeleri gerekliliği zaman içerisinde ortaya çıkmıştır (Dönmez Polat ve Demir Harputluoğlu, 2017: 32). Bu bağlamda çevreye duyarlı tesis sertifikasına sahip 5 yıldızlı otel işletmelerinin yeşil yönetim ve uygulamalarının web siteleri üzerinden incelendiği bu çalışmada yeşil yönetim, yeşil yönetim uygulamaları ve otel işletmelerinin web sitelerinin önemi üzerinde durulması araştırmamızın amacının anlaşılması bakımından önemli olacaktır.

2.1. Yeşil Yönetim

Son yıllarda çevrede meydana gelen olumsuz durumların fark edilmesi sonucu çevresel duyarlılık yaygınlaşmış (Yücel ve Ekmekçiler, 2008: 320) ve bununla birlikte çevre bilincine sahip olan tüketicilerin çevre dostu ürün ve hizmetlere yönelmesiyle de bu doğrultudaki talep giderek artış göstermiştir (Uygun ve Özkul, 2020: 615). Bu noktada toplumun dinamiklerinden etkilenen işletmeler (Köşker ve Gürer, 2020: 94) artış gösteren talebin beklentilerini karşılayabilmek, piyasada varlığını sürdürebilmek ve çevresel sorumluluklarını yerine getirmek için doğayla entegre olmuş yeşil anlayışlara yönelmişlerdir (Önel, 2021: 22). Bu bağlamda yeşil bir çevrenin oluşması için faaliyetlerinde düzenlenmeler ve değişimler yapılması gerekliliğini fark eden işletmeler (Bahçecik ve Talebi, 2020: 231), optimal kaynak kullanımını hedefleyen, tasarruf sağlayan, işletmenin bütün faaliyetlerinde çevrenin korunmasını esas alan ve işletme ile çevre arasında dengeli bir ilerlemenin oluşmasını sağlayan yeşil yönetim (Kara ve Kaya, 2020: 3167) anlayışına yönelmişlerdir.

Yeşil yönetim, işletmeleri sürdürülebilir bir anlayış etrafında toplayan, çevreye zarar vermesi olası olan durumlara karşı düzenlemeler yapan, kaynakların devamlılığını sağlamada aktif rol oynayan, yenilenebilir kaynak kullanımına yönelen ve çevre kirliliğine neden olabilecek her türlü atığı minimize ederek yeşil bir çevrenin oluşmasını destekleyen çevre merkezli bir yönetim biçimi olarak ifade edilebilir. Bununla birlikte yeşil yönetim anlayışının, uzun vadede çevrenin korunmasının yanı sıra piyasadaki işletmelerle rekabet etme gücü, pazar payında ve karlılıkta artış, uzun vadede maliyetleri düşürme ve işletme imajında iyileşmeler sağlama gibi birçok pozitif etkisi de bulunmaktadır (Karakuş ve Erdirençelebi, 2018: 685). Dolayısıyla işletmeler bir taraftan ürün veya hizmetlerinin çevresel etkilerini azaltmak diğer taraftan rekabet gücü elde etmek için yeni fikirlere önem vermeye başlaması (Coşkun Kasap ve Peker, 2011: 107) yeşil yönetimin benimsenmesinde etkili olduğunu söylemek mümkündür. Bu çerçevede özellikle hem yüksek rekabet ortamına sahip olması (Coşar, 2008: 45) hem de çevreyle yakından ilişkili olmasından (Bayhan, Şengül ve Yücel 2018: 207) dolayı otel işletmelerinin yeşil yönetim anlayışını benimsemeleri çevresel değerlerin devam edebilmesinde ve oluşan turizm talebinden büyük bir payı alınabilmesinde önemli bir adım olarak kabul edilebilir. Nitekim otel işletmelerinin mevcut koşullara ayak uydurmak için yönetsel yeniliğe ihtiyaç duymaları yeşil yönetimin benimsenmesinde ve uygulanmasında teşvik edici unsur olarak kabul edilmektedir (Zhou, Shu, Jiang ve Gao, 2018: 570).

Yeşil yönetim ile ilgili yapılan tanımlardan kavramın içeriğinin oldukça geniş olduğunun görülmesinin yanı sıra temel hedeflerini iyileştirilmiş bir çevre sunabilmek ve iş performansını arttırabilmek olarak kısaca ifade etmek mümkündür (Loknath ve Azeem, 2017:

691). Bu çerçevede kapsamlı bir içeriğe sahip yeşil yönetim kapsamında oluşturulan başlıklar da dikkat çekmektedir. İşletmelerin yeşil yönetimde başarılı olabilmelerinde yeşil yönetim kapsamındaki başlıklara uymaları ve ona uygun faaliyetlerde bulunmalarının oldukça önemli olduğunu söylemek mümkündür. Bu noktada yeşil yönetimi üzerine oluşturulan başlıklar ve içerikleri şu şekilde ifade edilebilir (Uluçelen, 2019: 96):

- Çevre yönetimi; işletmenin çevreye duyarlı hammadde kullanımını, bina çevresinin yeşillendirilmesini ve yeşil bina/çatı gibi etkenleri kapsamaktadır.
- Enerji yönetimi; işletmenin enerji analizi, yönetimi, denetimi, verimliliğinin yanında ışıklandırma, elektrikli alet ve teknoloji kullanımı gibi etkenleri kapsamaktadır.
- Su yönetimi; işletmedeki suyun yönetimi ve denetimiyle birlikte, azaltılması, yeniden kullanılması ve geri dönüşümü yönündeki faaliyetleri içermektedir.
- Atık yönetimi; işletmenin ürettiği atık madde miktarını analiz etmesi, azaltması, yeniden kullanması ve geri kazandırılmasına yönelik faaliyetleri ve oluşturulan planları kapsamaktadır.
- İç hava kalite yönetimi; işletmelerin üretim/hizmet yerleri, ofisler, otopark vb. alanların havalandırılmasında kullanılan filtrelerin ve havanın kalitesi gibi etkenleri kapsamaktadır.
- Yeşil pazarlama yönetimi; yeşil fiyat, yeşil ürün-hizmet, yeşil etiket, yeşil tutundurma gibi pazarlamanın unsurlarına kapsamaktadır.
- Diğer yeşil yönetim uygulamaları: yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanılması ve işletmenin yeşil istihdam, yeşil denetim ve yeşil eğitim olanaklarını kapsamaktadır.

Yeşil yönetimin başlıkları dikkate alındığında içeriğinin oldukça geniş ve her sektör için uyumlu bir niteliğe sahip olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda çevresel değerleri kaynak olarak kullanan turizm sektörü (Kızılırmak, 2011: 2) için olumsuz durumların en aza indirgenmesi, olumlu durumların geliştirilmesi ve deneyimler sonucu çevresel duyarlılık kazanan turistlerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verilebilmesi için yeşil yönetimin benimsenmesi önemlidir. Nitekim yeşil yönetim anlayışı turizm işletmelerinde rekabet avantajı, pazar payını koruma ve arttırma, iyi dış ilişkiler kurabilme, çevre bilincini arttırma ve geliştirme, kurum imajını iyileştirme ve olumlu şekilde geliştirme, maliyet azaltma, kârlılık, hizmet kalitesinde artış, müşteri tatmini, müşterilerden olumlu dönüşler, piyasa hakimiyeti ve verimlilik (Kara, 2017: 81; Bozkurt, 2004: 47; Karabulut, 2003: 77-86) gibi pek çok yarar sağlaması söz konusu yönetim biçiminin önemini ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda turizmin temel unsurlarından biri olan otel işletmelerinin yeşil yönetimi benimseyerek uygulamalarından yararlanmaları hedeflerine ulaşmada, sürdürülebilir gelişimin sağlanmasında etkili bir çözüm yolu sunduğu görülmektedir. Bu çerçevede yeşil yönetim uygulamaları kapsamında otel işletmelerinin çevrecini korunmasına, çevre bilincinin geliştirilmesi (Memiş, 2019: 655) ve çevreye duyarlı tesisler olmasına yönelik oluşturulan “yeşil yıldız” uygulaması (Mesci, 2014: 95) son dönemlerde dikkat çekmektedir.

Yeşil Yıldız (Çevreye Duyarlılık Kampanyası), otellerin inşaatından faaliyetlerine kadar her aşamasında çevreye duyarlı şekilde hareket etmesi amacı güden (Giritlioğlu ve Güzel, 2015: 890-891) Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından uluslararası çevre kriterleri göz önünde bulundurularak (Celiloğlu, 2014: 33) 2018 yılında düzenlenen (Doğan, 2020: 72) çevre merkezli gönüllülük esasına dayanan (Çavuşoğlu ve Durmaz, 2019:

306) bir sertifika programıdır. Otel işletmelerinin yeşil anlayışını ve çevreye karşı olan hassasiyetini ifade eden yeşil yıldız programı (Kızılırmak, 2011: 4) sürdürülebilir çevrenin oluşmasında, doğal, tarihi ve sosyo-kültürel kaynakların gelecek nesillere aktarılabilmesinde büyük bir öneme sahiptir. Bu çerçevede söz konusu sertifikaya sahip olmak isteyen otel işletmelerinin; genel yönetim, su tasarrufu, atık madde yönetimi ve miktarının azaltılması, enerji verimliliği, tesisin çevreye uyumu ve ekolojik mimari, çevreye duyarlı planlar ve çevre bilincinin artmasına yönelik eğitimleri kapsayan (yigm.ktb.gov.tr) toplam 122 kriter üzerinden asgari puan düzeyine erişmeleri gerekmektedir (Yıldırım, 2019: 15). Bu bağlamda yeşil yönetimin içeriği ile örtüşen yeşil yıldız, turizmin yaşanabilir çevre üzerindeki engelleyici etkilerini en aza indirgeyerek daha sürdürülebilir bir toplumun oluşmasında ve sürdürülebilir gelişim sağlanmasında etkili olacağı söylenebilir.

Yeşil yıldız sertifikalı otellerin çevre dostu olmasının yanında maliyetleri minimuma indirgeyerek kar maksimizasyonu sağlaması (Kement, 2018: 204) göz önünde bulundurulduğunda zor piyasa koşullarında rekabet avantajı sağlayarak oluşan turizm talebinin istek ve ihtiyaçlarına daha iyi bir geri dönüş sağlayacağı söylenebilir. Özellikle son dönemlerde çevre dostu ürün ve hizmetlere yönelen turistlerin artışı dikkate alındığında çevreye duyarlılık sertifikasına sahip olan otellerin tercih edilme oranlarında olumlu bir ivme kazanacağını söylemek mümkündür (Özer, Kement ve Gültekin, 2015: 77). Nitekim günümüzde bilgiye erişmenin kolay ve maliyetsiz olmasını sağlayan internet teknolojisinin turizmden yoğun şekilde kullanılması (Ateş ve Boz, 2015: 65) sebebiyle otellerin web siteleri turistik çekicilik yaratan her unsuru hakkında bilgi vererek turistleri etkilemek ve satın almaya davranışına yöneltmek için etkili bir pazarlama aracı olarak kullanılmaktadırlar (Maksüdünov, 2019: 189). Bu çerçevede yeşil yıldız sertifikasının yanında çevrenin korunmasına ve sürdürülebilirliğine yönelik düzenlenen yeşil yönetim uygulamalarından sayılan Mavi Bayrak (Blue Flag) (Bozkurt ve Dücan, 2018: 69), Yeşil Anahtar (Green Key) (Ceylan, 2019: 70), ISO 14001 (Korkmaz ve Atay, 2017: 116) ve Travelife Sürdürülebilirlik Sistemi (Travelife Sustainability in Tourism) (Ceylan, 2019: 73) gibi birçok farklı içerikli çevre dostu anlayışının benimsenmesine yönelik sertifika programları da otel işletmelerinin pazarlama faaliyetlerinde olumlu etki yaratabilmektedir. Dolayısıyla otellerin internet tabanlı web sitelerinde çevre ile ilgili yapılan faaliyetlerine değinmeleri çevre dostu tüketici talebinin karşılanmasında oldukça önemlidir. Bu noktada otel işletmeleri nezdinde web sitelerin önemine değinmek araştırılan konunun detaylandırılabilmesinde önemlidir.

2.2. Otel İşletmelerinde Web Sayfalarının Önemi

Otel işletmeleri, farklılık gösteren ve oldukça fazla çeşitliliği sahip internet teknolojilerinden biri olan web sitelerini (Kekeç Morkoç ve Doğan, 2014: 57) günümüzde oldukça yaygın kullanmakta ve rekabetçi turizm pazarının sürekli gelişim ve değişim halinde olmasından (Güneren Özdemir ve Yılmaz, 2016: 66) dolayı web sitesi kullanımını tercihten ziyade bir gereklilik olarak görmektedir (Li ve Wang, 2010: 536). Web siteleri, işletmelerin tarihçesi, kuruluş yolculuğu, kurucuları, yöneticileri ve bu üst düzey yöneticilerin öz geçmişlerini, işletmenin misyon ve vizyonu, faaliyetleri gibi pek çok bilgiyi içermektedir (Öztürk ve Ayman, 2007: 58). Bu bağlamda otel işletmelerinde söz konusu bilgiler ile birlikte rezervasyon, fiyatlandırma, ödeme koşulları (Çubukcu, 2010: 57), verilen hizmetlerin (ulaşım, konaklama, yeme içme, spor, eğlence aktiviteleri) detaylı içeriği, müşteri hizmetleri, iletişim

bilgileri (Maksüdünov, 2019: 191-192) gibi sektörler alakalı önemli konulara da yer verilmektedir. Dolayısıyla web sitelerinin, otel işletmelerinin pazarlama faaliyetlerinde önemli bir konuma sahip olduğunu ve işletme ile ilgili bilgilere açık, şeffaf ve kolay şekilde ulaşılması sayesinde mevcut ve potansiyel müşterilerin çekilmesinde faydalar sağladığı söylenebilir.

Otel işletmelerinin, web sitelerinde güncel bilgilere yer vermeleri, göze hitap eden bir tasarım oluşturmaları, basit, kullanışlı ve renkli bir sayfa içeriği sunmaları mevcut ve potansiyel müşterilerin dikkatini çekmekte için oldukça önem arz ettiği vurgulanmaktadır (Karabağ, Mimaroglu Özgen ve Özgen, 2010: 20). Bununla birlikte son zamanlarda müşteriler üzerinde çekicilik unsuru yaratarak, satın alma davranışında bulunmalarını sağlayan ve işletmelerinde web sitelerinde en fazla yer verdiği konular arasında sahip oldukları çevre sertifikaları, çevrenin korunmasına yönelik yaptıkları etkinlikler ve kazandıkları ödüller bulunmaktadır (Ertaş, Kırlar Can, Yeşilyurt ve Koçak, 2018: 114). Bunun sebebi çevre sorunlarının küreselleşmesiyle (Kaypak, 2013: 18) çevresel kaygıları artan turistlerin çevre dostu niteliği olan ve yeşil anlayış etrafında şekillenmiş otelleri tercih etme davranışı sergilemeleridir (Kement, 2018: 216). Dolayısıyla hem çevreye karşı sorumluluklarının yerine getirmek hem de değişen müşteri ihtiyaçlarını tatmin edebilmek için çevresel faaliyetlerde bulunun ve yeşil yönetim anlayışını benimseyen işletmeler (Şenocak ve Mohan Bursalı, 2018: 170) bu bilgileri ulaşılmasında erişimin kolay olduğu web sitelerini pazarlama aracı olarak kullanabilmektedirler (Ertaş, Kırlar Can, Yeşilyurt ve Koçak, 2016: 364). Nitekim web sitelerinin işletmelerin faaliyetlerinin yanı sıra kurumsal kimliğini ve imajını da yansıtan geniş kapsamlı bir teknoloji olması (Büyükdoğan ve Bingöl, 2021: 180) turistlerin söz konusu oteller hakkında öznel yargılarının şekillenmesinde önemlidir.

Yeşil bir çevrenin oluşmasında çaba göstermek için yeşil yönetim anlayışını benimseyen ve bu doğrultuda yeşil yönetim uygulamalarından biri olan çevreye duyarlı tesis (yeşil yıldız) sertifikasına sahip otel işletmelerinin web sitelerinde genel olarak çevre uyumu, enerji ve su, atık madde gibi çevresel kategorilerin (Ertaş vd., 2016: 357) hakkımızda, kurumsal, genel bilgiler veya misyonumuz gibi başlıklar altında verildiği görülmektedir (Ertaş, 2018: 807). Bu çerçevede otel işletmelerinin web sitelerinde çevresel faaliyetlerinden bahseden başlıklara yer vermelerinin çevre dostu turistlerin ilgisini çekmede önemli olduğunu söylemek mümkündür. Nitekim literatürde farklı alanlarda yapılan araştırmalara göre çevreci bir yönetim biçimi olan yeşil yönetim uygulamalarından yeşil yıldız, mavi bayrak, yeşil anahtar, ISO 14001 gibi çevre merkezli sertifika programlarının varlığının işletme başarısı (İlknur ve Gürbüz, 2021) ve müşteri memnuiyeti (Aksu ve Pekey, 2018), maliyetlerin azaltılması, sürdürülebilir rekabet avantajı elde edebilmek ve işletmenin imajını iyileştirilmesi (Akdağ, Güler, Dalgıç, Demirtaş ve Yeşilyurt, 2014) vb. gibi birçok olumlu katkılar sağladığı görülmüştür. Dolayısıyla otel işletmelerinin web sitelerinde çevre duyarlılığını yansıtacak içeriklere yer vermesinin talep payını büyütme ve rekabet avantajı elde edebilmede önemli bir rol oynadığını söylenebilir. Bu doğrultuda yeşil yönetim uygulamalarının çevreye duyarlı tesis sertifikasına sahip otellerin web siteleri üzerinden incelendiği bu çalışmada, otel işletmelerinin yeşil yönetime ve uygulamalarına ne ölçüde yer verdiğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın sorusu “Çevreye duyarlı tesis sertifikasına sahip otel işletmelerinin web sitelerinde yeşil yönetim uygulamalarına hangi düzeyde yer verilmektedir?” şeklinde oluşturulmuştur.

3. YÖNTEM

Çalışmanın amacı, çevreye duyarlı tesis sertifikasına sahip otel işletmelerinin web sitelerinde yeşil yönetim kavramı ve alt başlıklarına (çevre, enerji, atık, su, yeşil pazarlama, iç hava, diğer) ne ölçüde yer verdiğini belirlemektir. Bu doğrultuda araştırmada, çevreye duyarlı tesis sertifikalı otellerin web sitelerinin içerik ve sunum yeterlilikleri bakımından incelemesinde, nitel araştırmaların verilerinde tercih edilen içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Temelde metinlerin analiz edilmesinde kullanılan içerik analizinin (Arıker, 2012: 154) amacı, toplanan verilerin açıklanmasını sağlayabilecek kavramlara ve ilişkilere erişebilmektir (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 242). İçerik analiz yönteminde analiz edilmek istenen metin yazılı, video, fotografik veya ses gibi çok çeşitli içerikte olabilmektedir (Kalafatoğlu, 2020: 498). Bu çerçevede “Çevreye duyarlı tesis sertifikasına sahip otel işletmelerinin web sitelerinde yeşil yönetim uygulamalarına hangi düzeyde yer verilmektedir?” şeklinde belirlenen nitel araştırma sorusuna uygun olarak içerik analizi yöntemi kullanılmıştır.

Bu çalışmada verilerin toplanmasında Uluçelen’in (2019) araştırmasından faydalanılarak yeşil yönetim üzerine oluşturulan 7 başlık ve 41 alt başlık dikkate alınarak hazırlanan form kullanılmış ve araştırma verileri elde edilmiştir. Bu çerçevede hazırlanan formun araştırma konusuna uygunluğu bakımından incelenmesi sonucunda bir alt başlık çıkartılarak veriler 7 başlık ve 40 alt başlık dikkate alınarak toplanmıştır.

Çalışmada incelenmek istenen araştırma sorusu dikkate alınarak örneklem, T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan ve Yeşil Yıldız Sertifikası kapsamında sunulan güncel (2021-Mart) Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisleri Belgeli Tesisler listesi dikkatine alınarak oluşturulmuştur. Bu doğrultuda Türkiye’de toplam 457 adet çevreye duyarlı tesis bulunduğu ve bu tesislerin 269 adetinin 5 yıldızlı otel işletmelerinden oluştuğu görülmüştür. Bununla birlikte 269 5 yıldızlı çevreye duyarlı otel işletmesinin 160’ünün Antalya, 39’unun İstanbul, 18’inin Muğla ve 10’unun ise İzmir ilinde yoğunlaştığı görülmektedir. Dolayısıyla bu araştırmada, diğer illere göre literatürde az sayıda çalışmanın yer aldığı ve Türkiye’nin en çok turist çeken illerinden biri olan Muğla ili (Köşker, Albuz ve Ercan, 2019: 348) dikkate alınmıştır. Bu çerçevede araştırma evreni söz konusu listede yer alan “otel” olarak kategorilendirilmiş ve organizasyon yapısı ve ürün/hizmet yelpazesinin diğerlerine göre geniş olduğu düşünülen 5 yıldızlı 18 otel işletmelerinden oluşturulmuştur. Bununla birlikte söz konusu 18 otelin web sitelerinin mevcut olduğunun tespit edilmesiyle evreninin tamamı araştırmaya dâhil edilmiştir.

Nitel araştırmanın dayandığı bu çalışmada içerik analizi yöntemiyle veriler “var ve yok” şeklinde kodlanmış ve otel işletmelerinin web sitelerinde bulunun içerikler değerlendirilmiştir. Elde edilen veriler dağılım ve yüzde kullanılarak tablolastırılmış ve yorumlanmıştır.

4. BULGULAR

Araştırma çevreye duyarlı tesis sertifikası olan 5 yıldızlı 18 otel işletmesinin web sitelerinin, yeşil yönetim ve alt başlıkları bakımından değerlendirilmesini kapsamaktadır. Araştırma dâhilindeki otellerin web siteleri yeşil yönetimin başlıkları olan çevre yönetimi,

enerji yönetimi, atık yönetimi, su yönetimi, yeşil pazarlama yönetimi, iç hava yönetimi, diğer yeşil yönetim uygulamaları olmak üzere 7 başlık ve başlıklara ait 40 alt başlık bakımından ele alınarak değerlendirilmiştir. Bu çerçevede ilk olarak araştırmada dâhilindeki otellerin ilçelerine göre dağılımı (Tablo 1) ve sahip oldukları çevre sertifikalarına ait bulgulara (Tablo 2) değinilerek araştırma evreni detaylandırılmıştır.

Tablo 1’de görüldüğü üzere Muğla ilinde yer alan 5 yıldızlı çevreye duyarlı 18 otel işletmesinin %50’sinin Bodrum ilçesi üzerinde yoğunlaştığı ve akabinde de %22,22’sinin Marmaris’te yer aldığı belirtilmektedir. Bununla birlikte %11,11’nin Fethiye’de, %11,11’inin Ortaca’da ve son olarak %5,56’sının ise Milas ilçesinde yer aldığı görülmektedir. Bu çerçevede uluslararası alanda bilinirliği yüksek olan Bodrum ilçesinde (Semerci ve Akbaba, 2018: 48), çevreye duyarlı otel işletmelerinin yoğunlaşmasının diğer illere kıyasla rekabet etmede önde olduğu söylenebilir.

Tablo 1. Çevreye Duyarlı Tesis Sertifikalı 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinin İlçelere Göre Dağılımı

İlçeler göre Dağılımı	Çevre Duyarlı Tesis Sayısı	Yüzdesi (%)
Bodrum	9	50,00
Fethiye	2	11,11
Marmaris	4	22,22
Milas	1	5,56
Ortaca	2	11,11
Toplam	18	100,00

Araştırma evreninde çevreye duyarlı sertifikaların Tablo 2’de belirtildiği üzere çok çeşitli bir dağılım sergilediği görülmektedir. Yeşil yönetim uygulamaları arasında yaygın olarak bilinen Yeşil Yıldız ve Mavi Bayrak sertifikasının araştırma dâhilindeki otel işletmelerinin web sitelerinde en çok rastlanan iki uygulama olduğu tespit edilmiştir. Bu çerçevede söz konusu otel işletmelerinin web sitelerinde yer alan bilgilere göre %38,89’unun Mavi Bayrak, %27,78’nin Yeşil Yıldız, %16,67’sinin Travelife Sürdürülebilirlik Sistemi ve %11,11’inin ISO 14001 çevre sertifikasına sahip olduğu ve web sitelerinde yer verildiği görülmektedir. Bununla birlikte %38,89’unun Yeşillenen Oteller, LightStay, Earthcheck vb. farklı çevre sertifikalarına sahip olduğu ve bahsedilen sertifikalara web sitelerinde yer verildiği tespit edilmiştir. Buna ek olarak evrenin %22,22’sinin T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan Çevreye Duyarlı Tesisler listesinde yayınlanmasına rağmen web sitelerinde ilgili konuyla alakalı herhangi bir bilgiye yer verilmediği görülmektedir.

Tablo 1. Çevreye Duyarlı Tesis Sertifikalı 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinin Sahip Oldukları Çevre Sertifikası Türüne Göre Dağılımı

Çevre Sertifikası Türü	Dağılımı	Yüzdesi
Yeşil Yıldız	5	%27,78
Mavi Bayrak	7	%38,89
Travelife Sürdürülebilirlik Sistemi	3	%16,67
ISO 14001	2	%11,11
Diğer	7	%38,89
Belirtilmemiş (yok)	4	%22,22

Otel işletmelerinin web sayfalarında çevre yönetimi ile ilgili veriler Tablo 3’te yer almaktadır. Bu çerçevede araştırmada yer alan otel işletmelerinin web sitelerinde %61,11’inin “çevreye zarar vermeyen hammadde kullanımı” alt başlığına ilişkin bilgilere yer verdiği,

%38,89'unun ise söz konusu alt başlıkla alakalı herhangi bir ifadeye yer vermediği görülmektedir. Bununla birlikte %38,61'inin "mevcut binanın ve çevrenin yeşillendirilmesi" alt başlığına ilişkin bilgilere web sitelerinde bahsettiği %61,11'inin ise yer vermediği tespit edilmiştir. Buna ek olarak çevre yönetimi kapsamında olan "yeşil bina ve yeşil çatı" ifadesine ilişkin otel işletmelerinin %11,11'nin bilgilere yer verdiği, %88,89'unun yer vermediği görülmektedir. Bu çerçevede çevre yönetimine ait içeriklerin web sitelerinde yeterli olmadığı söylenebilir.

Tablo 2. Çevreye Duyarlı Tesis Sertifikalı 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinin Web Sitelerinin Çevre Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi

ÇEVRE YÖNETİMİ	Var		Yok		Toplam	
	Dağılım	%	Dağılım	%	Dağılım	%
Çevreye zarar vermeyen ham madde kullanımı	11	61,11	7	38,89	18	100,00
Mevcut binanın ve çevrenin yeşillendirilmesi	7	38,89	111	61,11	18	100,00
Yeşil bina ve yeşil çatı	2	11,11	16	88,89	18	100,00

Yeşil yönetim anlayışı, çevresel zararın en aza indirgenmesinde ve çevrenin iyileştirmesinde önemli pozitif gelişmelerin yaşanmasını sağlayacak çevreye duyarlı yönetim anlayışlarından birisidir. Bu çerçevede yeşil yönetim başlıklarından biri olan enerji yönetimi çevre kirliliğinin azaltılması, enerji kaynaklarının verimli kullanılması ve denetiminin yapılmasına ilişkin kapsamlı bir içeriğe sahiptir. Bu bağlamda çevreye duyarlı tesis sertifikasına sahip otel işletmelerinin web sitelerinin enerji yönetimine ait veriler Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 3. Çevreye Duyarlı Tesis Sertifikalı 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinin Web Sitelerinin Enerji Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi

ENERJİ YÖNETİMİ	Var		Yok		Toplam	
	Dağılım	%	Dağılım	%	Dağılım	%
Enerji yönetim planı	7	38,89	11	61,11	18	100,00
Enerji ihtiyaç analizi	6	33,33	12	66,67	18	100,00
Enerji denetim	10	55,56	8	44,44	18	100,00
Enerji verimliliği	14	77,78	4	22,22	18	100,00
Işıklandırma	5	27,78	13	72,22	18	100,00
Elektrikli aletler	13	72,22	5	27,78	18	100,00
Bilgi ve teknoloji	11	61,11	7	38,89	18	100,00
Isıtma soğutma sistemleri	13	72,22	5	27,78	18	100,00
Diğer*	10	55,56	8	44,44	18	100,00

* Enerji danışma hizmeti, A plus enerji ürünleri, eko-etiket, doğal kaynak kullanımını azaltma vb.

Enerji yönetimi bakımından değerlendirilen otel işletmelerinin yarısından fazlasının enerji denetim planı (%61,11), enerji ihtiyaç analizi (%66,67) ve enerji tasarrufuna ilişkin ışıklandırma (%72,22) alt başlıklarına ait bilgilere web sitelerinde yer verilmediği görülmektedir. Ancak araştırma evrenin %77,78'inin enerji verimliliğini önemseydiği ve bu doğrultuda gerçekleştirilen çalışmalardan detaylıca bahsedildiği tespit edilmiştir. Bununla birlikte çevre duyarlı otel işletmelerinin %72,22'sinin elektrikli aletler ve ısıtma soğutma sistemlerini tercih ettiği ve %61,11'inin enerji yönetiminde bilgi ve teknoloji kullanımına ait bilgilere web sitelerinde yer verdiği görülmektedir. Bunlara ek olarak web sitelerinde otellerin

%55,56'sının enerji yönetimine ait yapılan diğer uygulamadan bahsedildiği ve enerjinin yönetiminin önemi belirtilmiştir.

Otel işletmeleri misafirlerine konaklama, yiyecek içecek, kişisel bakım ve eğlence gibi ihtiyaçlarının giderilebilmesine yönelik çeşitli tedarik ve iç hizmetler sunmakta ve bu hizmetlerin sağlanma sürecinde ortaya atık maddeler çıkmaktadır (Deste, Binbaşoğlu ve Türk, 2018: 226). Dolayısıyla çevresel değerlerin korunması eğilimi gösteren ve bu doğrultuda çevresel sorumluluklarını yerine getiren otel işletmelerinin söz konusu atık maddeleri uygun şekilde toplaması, ayrıştırması ve geri kazandırması hedefleri arasında yer almaktadır (Poyraz ve Türkün Kaya, 2018: 13). Bu bağlamda söz konusu hedefler çevreci bir anlayış olan yeşil yönetime atık yönetimi şeklinde yansımıştır. Bu çerçevede araştırmaya dâhil olan otel işletmelerinin atık yönetimi ilişkin web sitesi değerlendirmeleri Tablo 5'te yer almaktadır.

Tablo 4. Çevreye Duyarlı Tesis Sertifikalı 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinin Web Sitelerinin Atık Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi

ATIK YÖNETİMİ	Var		Yok		Toplam	
	Dağılım	%	Dağılım	%	Dağılım	%
Atık yönetim planı	6	33,33	12	66,67	18	100,00
Atık analizi	9	50,00	9	50,00	18	100,00
Atık azaltma	12	66,67	6	33,33	18	100,00
Atık yeniden kullanımı	7	38,89	11	61,11	18	100,00
Atık geri kazandırma	9	50,00	9	50,00	18	100,00
Diğer*	7	38,89	11	61,11	18	100,00

*Atık su arıtma, çevre eylem planları, çevre mühendisleri, lisanlı atık toplayıcı firmalar vb.

Atık yönetimi ait verilerin Tablo 5'te de görüldüğü üzere otel işletmelerinin web sitelerinin %66,67'sinin atık yönetim planı ve %61,11'inin atık yeniden kullanımı alt başlıklarına ilişkin web sitelerinde herhangi bir bilgiye rastlanmamıştır. Bununla birlikte söz konusu evrenin %50'sinde atık analizi ve atık geri kazandırma çalışmalarına ait bilgiler mevcutken diğer %50'sinin web sitelerinde ilgili konularla alakalı bilgilere yer verilmediği görülmektedir. Buna ek olarak atık yönetimi diğer alt başlığı kapsamında yer alan ifadelere %61,11'inin web sitesindeki bilgilere dâhil edilmediği tespit edilmiştir. Ancak atık azaltma alt başlığını kapsamında otel işletmelerinin yarısından fazlasının (%66,67) web sitelerinde konuya ilişkin bilgilere yer verildiği ve önemine vurgu yaptıkları görülmüştür. Dolayısıyla atık yönetimine ilişkin bilgilerin genel çerçevede web sitelerinde yetersiz kaldığını söylemek mümkündür.

Otel işletmelerinde atık yönetimi kadar önemli olan bir diğer başlığı su yönetimidir. Su kaynaklarının cömertçe kullanılması sonucu bu kaynakların azalmasıyla daha önemli hale gelen su yönetimi (Kılıç, 2008: 161) yeşil yönetimin önemli bir diğer konusudur. Bu çerçevede araştırma dâhilinde su yönetimi bakımından incelenen otel işletmelerinin web sitelerinde, %77,78'inin su yönetim planı, %72,22'sinin suyu yeniden kullanma ve su geri dönüşümü alt başlıklarına ilişkin bilgiye yer vermediği görülmüştür. Bununla birlikte %61,11'inin web sitelerinde su denetimine ait bilgilere rastlanmaz iken %66,67'sinin su kullanımını azaltma alt başlığı ile ilgili bilgilere yer verdiği tespit edilmiştir (Tablo 6).

Tablo 5. Çevreye Duyarlı Tesis Sertifikalı 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinin Web Sitelerinin Su Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi

SU YÖNETİMİ	Var		Yok		Toplam	
	Dağılım	%	Dağılım	%	Dağılım	%
Su denetimi	7	38,89	11	61,11	18	100,00
Su yönetim planı	4	22,22	14	77,78	18	100,00
Su kullanımını azaltma	12	66,67	6	33,33	18	100,00
Suyu yeniden kullanma	5	27,78	13	72,22	18	100,00
Su geri dönüşümü	5	27,78	13	72,22	18	100,00
Diğer*	3	16,67	15	83,33	18	100,00

*Su arıtma sistemi, su arıtma çevre izin belgesi vb.

Tablo 6’da görüldüğü üzere su yönetimi ile ilgili diğer ifadelerle ait bilgilerin otel işletmeleri web sitelerinin çoğunluğunda (%83,33) bahsedilmediği görülmektedir. Su kaynakların etkin bir şekilde kullanılmasının önemli olduğu günümüz koşulları (Kırtorun ve Karaer, 2018: 152) dikkate alındığında çevreye duyarlı tesis sertifikasına sahip otellerin web sitelerinde hassas olan konuya ilişkin ifadelerin azınlıkta olması işletmelerin imajını olumsuz etkileyebileceği söylenebilir. Bununla birlikte otel işletmelerinde su temizliğinin sağlanmasının yan sıra yeşil yönetimin diğer bir başlığı olan yaşanılan ortamda havanın temizliğini kapsayan iç hava kalite yönetimine (Eres, 2019: 29) ait bulgulara bakıldığında araştırma dâhilindeki otel işletmelerinin web sitelerinin tamamının bu konuda yetersiz kaldığı görülmektedir (Tablo 7). Bunun sebebi olarak yeşil yönetimin yeni bir kavram olmasını ve diğer başlıklarında verilerine dayanarak henüz işletmelerin çevresel çalışmalarını web sitelerinde çekicilik unsuru olarak sık kullanmamasından kaynaklı olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 6. Çevreye Duyarlı Tesis Sertifikalı 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinin Web Sitelerinin İç Hava Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi

İÇ HAVA YÖNETİMİ	Var		Yok		Toplam	
	Dağılım	%	Dağılım	%	Dağılım	%
Verimli hava filtresi kullanımı	0	0,00	18	100,00	18	100,00
Havalandırma sistemi	0	0,00	18	100,00	18	100,00
Ofislerde hava kalitesi	0	0,00	18	100,00	18	100,00
Otopark hava kalitesi	0	0,00	18	100,00	18	100,00
Üretim tesislerinde hava kalitesi	0	0,00	18	100,00	18	100,00

Çevre faktörünün önem kazanmasıyla birlikte doğa dostu ürün ve hizmetlerin üretilmesi ve bu ürünlerin tüketiciler tarafından tercih edilmesine yönelik faaliyetler yeşil pazarlama kavramı altında sürdürülmeye başlanmıştır (Özcan ve Özgül, 2019: 2). İşletme fonksiyonlarından biri olan pazarlama çevreci bir yönetim biçimi olan yeşil yönetime yeşil pazarlama olarak yansımıştır. Bu bağlamda yeşil pazarlama yönetimi ilgili çevreye duyarlı tesis sertifikasına sahip otellerin web sitelerine ait bulgular Tablo 8’de verilmektedir.

Tablo 7. Çevreye Duyarlı Tesis Sertifikalı 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinin Web Sitelerinin Yeşil Pazarlama Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi

YEŞİL PAZARLAMA YÖNETİMİ	Var		Yok		Toplam	
	Dağılım	%	Dağılım	%	Dağılım	%
Yeşil ürün	7	38,89	11	61,11	18	100,00
Yeşil etiket	14	77,78	4	22,22	18	100,00
Yeşil fiyatlandırma	1	5,56	17	94,44	18	100,00
Yeşil tanıtım	9	50,00	9	50,00	18	100,00
Yeşil lojistik ve tedarik	9	50,00	9	50,00	18	100,00

Tablo 8’de de görüldüğü üzere evrendeki otellerin web sitelerinde %50’sinin yeşil tanıtım ve yeşil lojistik ve tedarik alt başlıklarına ilişkin bilgiler yer alırken diğer %50’sinin ilgili konu başlıklarına ait çalışmalardan bahsetmediği görülmektedir. Aynı zamanda otel işletmelerinin %94,44’ünün yeşil fiyatlandırma ve %61,11’inin yeşil ürün sunulmasına ait bilgilere web sitelerinde yer vermediği tespit edilmiştir. Ancak yeşil yönetim uygulaması olan çevre sertifikalarının yeşil etiket alt başlığı altında değerlendirilmesi sonucu %77,78’inin web sitelerinde söz konusu alt başlığa ilişkin bilgilerin mevcut olduğu görülmektedir. Bu çerçevede web sitelerinde yeşil etiket bilgilerine yer veren otellerin yeşil ürün ve yeşil fiyat konusunda eksik içerikler sunması hedeflenen misafir profili tarafından tercih edilme ihtimalinde negatif bir eğilimin yaşanmasına sebebiyet verebilir.

Yeşil yönetimin kapsamında ele alınan yenilenebilir enerji uygulamaları, güneş enerjisi uygulamaları, rüzgâr enerjisi uygulamaları, yeşil eğitim, yeşil istihdam ve yeşil denetim olmak üzere toplam 6 alt başlıktan oluşan diğer yeşil yönetim uygulamalarına ilişkin bulgular Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 8. Çevreye Duyarlı Tesis Sertifikalı 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinin Web Sitelerinin Diğer Uygulamalar Açısından Değerlendirilmesi

DİĞER YEŞİL YÖNETİM UYGULAMALARI	Var		Yok		Toplam	
	Dağılım	%	Dağılım	%	Dağılım	%
Yenilenebilir enerji uygulamaları	4	22,22	14	72,78	18	100,00
Güneş enerjisi uygulamaları	2	11,11	16	88,89	18	100,00
Rüzgâr enerjisi uygulamaları	2	11,11	16	88,89	18	100,00
Yeşil Eğitim	13	72,22	5	27,78	18	100,00
Yeşil İstihdam	12	66,67	6	33,33	18	100,00
Yeşil Denetim	13	72,22	5	27,78	18	100,00

Diğer yeşil yönetim uygulamaları nezdinde değerlendirilen araştırma evreninin, %72,78’inin yenilenebilir enerji uygulamaları, %88,89’unun güneş enerji uygulamaları ve rüzgâr enerjisi uygulamaları alt başlıklarına ilişkin herhangi bilgi sunmadıkları tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra otellerin yarısından fazlasının (%72,22) yeşil eğitim ve yeşil denetim başlıklarına ait bilgilerin web sitelerinde mevcut olduğu görülmüştür. Aynı zamanda %66,67’sinin yeşil istihdam sağladığına ilişkin web sitelerinde doğrudan ve dolaylı olacak şekilde bilgilere rastlanmıştır.

Genel olarak bir değerlendirme yapıldığında, çevre sertifikalı otel işletmelerinin yeşil yönetime kapsamında bilgilerin web sitelerinde eksik olduğu ve yetersiz kaldığı görülmektedir. Özellikle oda, ofis ve otopark gibi kapalı alanların havalandırılması, filtrelenmesi ve temizlenmesine ilişkin iç hava yönetimine ait ifadelere yer verilmemesi parfüm, deodorant, egzoz dumanı vb. havayı kirleten ve doğaya zarar veren kokulara karşı alınan önlemlerin bilinmemesine sebebiyet vermektedir. Bununla birlikte otellerin web sitelerinde çevreye yönelik yeşil yönetime ait verilere ulaşmak için en az üç sekme açılması gerekliliğinin olması istenilen bilgilere ulaşımı güçlendirmektedir. Bu bağlamda, çevre sertifikasına sahip otel işletmelerinin web sitelerinin yeşil yönetim ve uygulamaları açısından incelendiği bu çalışmada, araştırma evrenindeki otellerin web sitelerinin yeşil yönetim ve uygulamaları, çevre yönetimi, planları ve faaliyetleri konusunda bilgilendirmelerin yetersiz kaldığı ve söz konusu bilgilere erişimin azımsanamayacak kadar zor olduğu sonucuna varılmıştır.

5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

İşletmelerin yönetim fonksiyonlarının her birinde çevrenin ön planda olmasını, sürdürülebilir gelişimin sağlanmasını ve bunlara ilişki plan, politika ve denetimlerin yapılmasını vurgulayan yeşil yönetim anlayışı otel işletmelerinin çevre bilinci kazanmalarını sağlayarak, çeşitli çevre sertifikaları alamaya yöneltmiş ve bu sayede çevre dostu tüketicilerin dikkatini çekmelerini sağlamıştır. Özellikle günümüzde gelişen internet teknolojisi sayesinde vizyon, misyon, hizmet koşulları, rezervasyon gibi bilgilerin detaylıca sunulduğu web sitelerinin yaygın olarak kullanılmasıyla otel işletmemeleri, çevrenin korunmasına ilişkin faaliyetlerinin tüketicilere ulaştırılmasında web sitelerini etkili bir iletişim kanalı olarak görmeye başlamışlardır. Dolayısıyla otel işletmeleri yeşil yönetim kapsamındaki çevre sertifikaları, çevre yönetimi, enerji yönetimi, atık yönetimi, yeşil ürün, yeşil pazarlama gibi çevresel duyarlılığı yansıtan uygulamalara yönelmişlerdir.

Literatürde yeşil yönetim kapsamına ilişkin yeşil pazarlama (Özcan ve Özgül, 2019), yeşil lojistik ve ulaşım (Gültaş ve Yücel, 2015), yeşil ürün (Simge, 2019), yeşil işletmecilik ve yeşil örgüt (Köşker ve Gürer, 2020), yeşil yönetim algısı ve sürdürülebilirlik bilinci (Önel, 2021) gibi farklı sektörlülerde ve başlıklarda pek çok araştırma bulunmaktadır. Aynı zamanda turizm sektörüne ilişkin yapılan çalışmaların çoğunun yeşil pazarlamaya yoğunlaştığı (Uygun ve Özkul, 2020; Atay ve Dilek, 2013; Sert, 2017; Korkmaz ve Atay, 2017; Korkmaz ve Atay, 2016) ve yeşil yönetimin ise yok denecek kadar az çalışıldığı görülmektedir (Gökdeniz, 2017; Memiş, 2019; Türk ve Kara, 2018). Dolayısıyla yeşil yönetim anlayışının kapsamının neler içerdiği, turizm sektöründe nasıl uygulandığı, web sitelerinde ne derece yer aldığına ve otellerin çevre ile ilgili faaliyetlerine müşterilere ne kadar detaylıca aktarıldığı belli değildir. Bu çerçevede ilgili alan yazındaki söz konusu boşluklar dikkate alınarak bu çalışma, yeşil teoriye dayandırılarak Türkiye sınırları içerisinde yer alan Muğla ilindeki 5 yıldızlı çevre sertifikalı otel işletmelerinin web siteleri üzerine gerçekleştirilerek yeşil yönetim anlayışının detaylandırılması ve mevcut durumun ortaya çıkarılması için çalışılmıştır.

Araştırmanın sonuçlarına göre, 5 yıldızlı 18 otel işletmesinin T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan Çevreye Duyarlı Konaklama Tesis Belgeli Tesisler listesinde yer almasına rağmen 4'ünün web sitesinde sahip olduğu çevre sertifikasına ilişkin herhangi bir bilginin yer almadığı tespit edilmiştir. Nitekim bu durum alan yazında Sezen Doğançili ve Akbulut (2015) tarafından gerçekleştirilen yeşil yıldız çevre etiketine sahip olan otellerin web sitelerinde yeşil pazarlamanın kullanılmasına yönelik yapılan araştırmanın bulguları ile benzerlik göstermektedir.

Araştırmada yeşil yönetim kapsamında çevre yönetimi, atık yönetimi, su yönetimi, iç hava yönetimi ve yeşil pazarlama başlıklarına ilişkin otel işletmelerinin web sitelerinde yeterli içeriklerin yer almadığı ve bu başlıklara ilişkin otellerin tutum ve davranışlarının belirsizlik içinde kaldığı görülmektedir. Bu durum alan yazında yer alan benzer çalışmaların sonuçları (Ertaş, 2018; Ertaş vd. 2016) ile paraleldir. Buna ek olarak konu kapsamında Maksüdünov (2019) tarafından otel web sitelerinin incelendiği bir araştırmada, otellerin web sitelerinde olması gereken tüm bilgilerin ve içeriklerin eksik kaldığı ve bu eksikliğin otel yıldız oranına göre değişmediği sonucuna varılmıştır. Bununla birlikte araştırma dâhilinde incelenen otel işletmelerinin web sitesinde yeşil yönetim kapsamındaki bilgilerin ana sayfa dışındaki sekmelerde yer aldığı, erişimin güç olduğu ve farklı dil seçeneğinin olmadığı tespit edilmiştir.

Dolayısıyla bu durumun otel işletmelerinin web sitelerini etkin ve verimli kullanılması önündeki engellerden biri olarak görmek mümkündür.

Araştırmanın diğer sonuçları ise enerji yönetimi, enerji tasarrufu, yeşil eğitim, yeşil istihdam ve yeşil denetim başlıklara ilişkin bilgilerin otel işletmelerinin web sitelerinde yer aldığı ve detaylı içeriklerin tüketicilerle paylaşılır olmasıdır. Elde edilen bu sonuç 2018 yılında yeşil yıldız kapsamında çevreye olan duyarlılığının konaklama işletmeleri web siteleri üzerinden değerlendirildiği araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir (Ertaş vd., 2018).

Genel bir değerlendirme ile 5 yıldızlı otel işletmelerinin web sitelerinin yeşil yönetimin çoğu başlığına ilişkin tüketiciye bilgi aktarımında yetersiz kaldığı görülmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerinin diğer yıldız oranlarına kıyasla daha geniş bir hizmet yelpazesine sahip olduğu göz önünde bulundurulduğunda çevre dostu tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılama konusunda yeterince başarılı olamadıklarını söylemek mümkündür. Bu bağlamda araştırma dahilinde Muğla ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı çevre sertifikalı otel işletmeleri web sitelerine;

- Çevre sertifikalarına ilişkin detaylı bilgilerin web sitesi ana sayfasında yer verilmesi,
- Yeşil yönetime ilişkin bilgilerin çevre politikası veya sürdürülebilirlik politikası gibi başlıklar altında toplanarak hızlı ve kolay erişimin sağlanabilmesi,
- Çevre ile ilgili yürütülen plan, politika, faaliyetler ve denetimler konularında içeriklerin şeffaflıkla web sitelerinde yer alması,
- Tek sekmeli kolay ulaşım tercih edilerek bireyin odağının kaybedilmemesi,
- Web sitesinden yeşil yönetim kapsamına ait içerikler için dil çeşitliliğinin sunulması,
- Web sitelerinde ilgili konulara ilişkin uzun ve kalabalık metinler yerine önemli ve gerekli olduğu düşünülen özet bilgi içerikleri sunulması,
- Yaygın olarak kullanılan internet teknolojiden fayda sağlanabilmesi için çevre sertifikalarının pazarlama unsuru öne çıkarılması,
- Odalar, ofisler, lobi, otopark vb. kapalı alanların tasarım özellikleri ile ilgili daha detaylı içerikler paylaşılması ve bireylerin zihninde oluşması mümkün olan soru işaretlerinin giderilmesi,
- Otel olarak sunulan konaklama dışında yiyecek, içecek, eğlence gibi diğer hizmet olanaklarına ilişkin çevresel uygulamalardan bahsedilmesi ve yeşil yönetim kapsamında alınan önemlere ve çalışmalara yer verilmesi önerilmektedir.

Bu çalışma alan yazına birçok açıdan faydalar sunmaktadır. İlk olarak yeşil yönetim anlayışının henüz gelişmekte olan bir kavram olduğu ve turizm alanındaki yetersiz çalışmaların olduğu görülmektedir. Bu çalışma hem yeşil yönetim anlayışına yeni bir tanım kazandırarak içeriğinin detaylandırılmasında hem turizm sektörü ile yeşil yönetimin ilişkinin açıklanmasında hem de otel işletmelerinin pazarlama kanalı olarak kullandıkları web sitelerinin yeşil yönetim bakımından mevcut durumun ortaya konulmasında alana önemli katkılar sunmaktadır. Buna ek olarak çalışma; konu, dayandırılan teori, güncel veri niteliği ve ele alınan örneklem bakımından alan yazında benzersiz olması sebebiyle önemini arttırmaktadır. Dolayısıyla bu çalışmanın sonuçları sayesinde, yeşil yönetime olan ilginin artması ve bu bağlamda kapsamının daha kolay anlaşılması, çevresel konulara ilişkin önemin

kavranarak çalışmaların çeşitlendirilmesi ve web sitelerinin daha etkili şekilde kullanılmasının sağlanmasına yarar sağlaması beklenmektedir.

Son olarak bu çalışmada da diğer çalışmalarda olduğu gibi bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. İlk olarak bu çalışma amacı bakımından 5 yıldızlı çevre sertifikalı otelleri kapsamaktadır ve dolayısıyla genelleme yapılmasını engellemektedir. Bu bağlamda ilerde diğer otel yıldız sınıflarının da edildiği farklı çalışmalar yapılarak karşılaştırmalı bir bakış açısı sunulabilir. Bununla birlikte ilgili konu farklı araştırma yöntemleri ile daha derinlemesine irdelenerek detaylandırılabilir. Aynı zamanda ulusal veya uluslararası farklı şehirlere veya bölgelerde yer alan çevre sertifikasına sahip oteller üzerinde gerçekleştirilerek daha geniş kapsamlı içerikler ortaya çıkarılabilir. Dolayısıyla gelecek çalışmalarda araştırmacıların söz konusu öneriler kapsamında farklı içerikler hazırlayarak alan yazındaki yeşil yönetim kavramının gelişmesine ve bilinirliğinin artmasına önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akatay, A. ve Aslan, Ş. (2008). Yeşil yönetim ve işletmeleri ISO 14001 sertifikası almaya yönelen faktörler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(1), 313-339.
- Akdağ, G., Güler, O., Dalgıç, A., Demirtaş, O. ve Yeşilyurt, C. (2014). Turizm ve çevre ilişkisi: Türkiye'deki yeşil otellerin gözünden yeşil otelcilik uygulamalarının getirileri. *Coğrafyacılar Derneği Uluslararası Kongresi*. 4-6 Haziran, (s. 258-267) Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi.
- Aksu, A. ve Pekey, H. (2018). ISO 14001 yönetim sisteminin uygulanmasından kazanılan faydalar: bir literatür incelemesi. *Journal Of Awareness*, 3(Özel Sayı), 503-508.
- Arıker, Ç. (2012). Restoran web sitelerinin içerik ve sunumlarının analizi: İstanbul örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(2), 145-172.
- 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.
- Ateş, U. ve Boz, M. (2015). Konaklama işletmelerinin web sitelerinin değerlendirilmesi: Çanakkale örneği. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 1(1), 63-84.
- Ayaş, N. (2007). Çevresel sürdürülebilir turizm gelişmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 59-69.
- Bahçecik, D. ve Talebi, N. (2020). Yeşil pazarlama: işletmelerin yeşil pazarlamaya yönelme nedenleri. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 15(59), 223-247.
- Bayhan, İ., Şengül, S. ve Yücel, R. (2018). Sürdürülebilir turizm girişimlerinde önem ve performans değerlendirmeleri: Göynük tarihi konakları örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 9(23), 204-226.

- Bozkurt, A. ve Dücan, E. (2018). Eko-etiketlerin turizme ve yerel ekonomiye etkileri. *Uluslararası Ticaret ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 68-85.
- Bozkurt, Y. (2004). Türkiye'de Çevre Yönetim Etkinliği ve Ereğli Şeker Fabrikası'nda Bir Uygulama. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Büyükdoğan, B. ve Bingöl, B. (2021). Kurumsal kimliğinin oluşturulması sürecinde web siteleri: Konya'daki şirketler üzerine bir değerlendirme. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 0(53), 179-196.
- Celiloğlu, F. K. (2014). Yeşil Pazarlamanın Turizmde Satınalma Davranışlarına Etkisinin İncelenmesine Yönelik Organik Oteller Üzerine Bir Uygulama. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Ceylan, Y. (2019). Sürdürülebilir turizm kapsamında turizmde eko etiketler. *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 65-80.
- Coşar, Y. (2008). Otel işletmelerinde rekabet üstünlüğünü etkileyen faktörler: yöneticiler üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(1), 45-56.
- Coşkun Kasap, G. ve Peker, D. (2011). Çevreci bir yaklaşım: yeşil tasarım. *Business and Economics Research Journal*, 2(2), 101-116.
- Çavuşoğlu, S. ve Durmaz, Y. (2019). Yeşil davranışlara karşı tutumun ziyaret niyetine etkisinde yeşil imajın düzenleyicilik rolü: yeşil oteller örneği. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29(2), 303-315.
- Çelik, N. (2016). Sürdürülebilir Turizm Kavramı ve Gelişimi. H. Çeken (Ed.), *Sürdürülebilir Turizm: temel kavramlar ve ilkeleri* içinde (s. 67-85). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çubukcu, M. İ. (2010). Konaklama işletmeleri web site içeriklerinin değerlendirilmesi. *Journal of Internet Applications and Management*, 1(1), 39-59.
- Deste, M., Binbaşıoğlu, H. ve Türk, M. (2018). Konaklama işletmelerinde atık yönetimi ve geri dönüşüm: İnönü Üniversitesi Kale Göl Otel örneği. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(2), 225-234.
- Doğan, Ö. (2020). Çevresel Maliyetlerin Üretim Maliyetleri ve Rekabet Gücü Üzerindeki Etkisi: Yeşil Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi, Tokat.
- Dönmez Polat, D. ve Demir Harputluoğlu, D. (2017). Sürdürülebilirlik kapsamında ekolojik oteller: Narköy Ekolojik Otel ve Eğitim Merkezi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(2), 31-46.
- Erdoğan, N., Erdoğan, İ. ve Tosun, C. (2012). Seyahat acentelerinin web sitelerindeki çevresel içerik üzerine bir inceleme. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(2), 223-233.
- Eres, B. (2019). Turizm Yapılarında Hvac Sistemlerin Isıl Konfor ve İç Hava Kalitesi Bakımından Kullanıcı Sağlığı İle İlişkinin İncelenmesi. Fatih Sultan Mehmet Vakıf

Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Mimarlık Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- Ertaş, Ç. (2018). Yeşil yıldızlı konaklama işletmelerinin internet sitelerindeki çevresel içerik üzerine bir inceleme. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 22(3), 797-820.
- Ertaş, M., Kırlar Can, B., Yeşilyurt, H. ve Koçak, N. (2016). Konaklama işletmelerinde çevreye duyarlı uygulamalar: yeşil yıldızlı otellerin web sitelerinin incelenmesi. *17. Ulusal Turizm Kongresi*, (s. 353-366). Muğla.
- Ertaş, M., Kırlar Can, B., Yeşilyurt, H. ve Koçak, N. (2018). Konaklama işletmelerinin yeşil yıldız uygulamaları kapsamında çevreye duyarlılığının değerlendirilmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(1), 102-119.
- Giritlioğlu, 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.
- Gökdeniz, A. (2017). Konaklama sektöründe yeşil yönetim kavramı, eko etiket ve yeşil yönetim sertifikaları ve otellerde yeşil yönetim uygulama örnekleri. *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, 7(1), 70-77.
- Gültaş, P. ve Yücel, M. (2015). Yeşil lojistik: yeşil ulaşım hizmetleri Malatya Büyükşehir Belediyesi örneği. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 6(2), 70-83.
- Güneren Özdemir, E. ve Yılmaz, V. (2016). Konaklama işletmelerinin rekabet gücünü belirleyen faktörler üzerine Nevşehir ilinde bir uygulama. *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*, 1(1), 61-80.
- İlknur, Z. ve Gürbüz, A. (2021). Turizmde yeşil pazarlama uygulamaları: mavi bayrak ve yeşil yıldızın turistlerin konaklama tercihlerine etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 17(1), 224-235.
- Kalafatoğlu, Ş. T. (2020). Uluslararası çevre organizasyonlarının web sitelerini kullanımları üzerine bir içerik analizi. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 10(2), 493-507.
- Kara, E. (2017). Konaklama İşletmelerinde Çevre Bilinci ve Yeşil Yönetim Uygulamalarının İşletme Başarısına Katkısı: Muğla İli Üzerine Bir Araştırma. *Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, Osmaniye.*
- Kara, E. ve Kaya, A. (2020). Sanayi işletmelerinde çevre bilinci ve yeşil yönetim üzerine bir değerlendirme. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(30), 3161-3182.
- Karabulut, E. (2003). İşletmelerde Çevre Bilinvi ve Yeşil Yönetim Uygulamalarının İşletme Başarısına Katkısı İncelemeye Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.*
- Karacan, S., Karacan, E. ve Güngör, Y. (2017). Sürdürülebilir turizm kapsamında kültür turizm açısından Balkanlarda Osmanlı Hâkimiyeti dönemi; Belgrat'ta Türk kültürüne ait izler. *Uluslararası Turizm, Ekonomi ve İşletme Bilimleri Dergisi*, 1(1), 68-74.

- Karabağ, S. F., Mimaroglu Özgen, H. ve Özgen, H. (2010). Bir iletişim aracı olarak web siteleri: Türkiye'deki otel web sitelerinin etkinliği üzerine bir araştırma. *Öneri Dergisi*, 9(33), 17-32.
- Karakuş, G. ve Erdirençelebi, M. (2018). İşletmelerin yeşil yönetim algılarının işletme performansı üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(4), 681-704.
- Karapınar, E. ve Barakazi, M. (2017). Kültürel miras turizminin sürdürülebilir turizm açısından değerlendirilmesi: Göbeklitepe ören yeri. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 5-18.
- Kautto, P. (2006). New instruments – old practices? The implications of environmental management systems and extended producer responsibility for design for the environment. *Business Strategy and the Environment*, 15(6), 377-388.
- Kaypak, Ş. (2013). Çevre sorunlarının çözümünde küresel çevre politikalarının önemi. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2013(31), 17-34.
- Kekeç Morkoç, D. ve Doğan, M. (2014). Üniversite “web” sitelerinin tanıtım amaçlı kullanımı: üniversitelerin turizm bölümleri üzerine bir araştırma. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 4(1), 56-66.
- Kement, Ü. (2018). Çevresel kaygı ve algılanan ahlaki yükümlülüğün yeşil otelleri ziyaret etme niyetine etkisinin incelenmesi. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(2), 203-214.
- Kılıç, S. (2008). Küresel iklim değişikliği sürecinde su yönetimi. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 0(39), 161-186.
- Kırtorun, E. ve Karaer, F. (2018). Su yönetimi ve suyun sürdürülebilirliği. *Sürdürülebilir Mühendislik Uygulamaları ve Teknolojik Gelişmeler Dergisi*, 1(2), 151-159.
- Kızılırmak, İ. (2011). Dünyada ve Türkiye'deki turizm işletmelerinde çevre korumaya yönelik uygulamalar: amacı ve önemi. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 0(2), 1-12.
- Korkmaz, H. ve Atay, L. (2016). Otel işletmelerinde yeşil pazarlama uygulamalarının rekabet avantajına ve işletme performansına etkisi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 17(38), 176-203.
- Korkmaz, H., ve Atay, L. (2017). Otel işletmelerinde yeşil pazarlama ve çevre sertifikalarının değerlendirilmesi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(4), 113-126.
- Köşker, H., Albuz, N. ve Ercan, F. (2019). Türkiye'de turistik talebin en fazla olduğu 10 kentin marka kimlikleri üzerine bir değerlendirme. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 18(1), 348-365.
- Köşker, Z. ve Gürer, A. (2020). Sürdürülebilirlik çerçevesinde yeşil örgüt kültürü. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi (JEBPIR)*, 6(1), 88-109.

- Li, X. ve Wang, Y. (2010). Evaluating the effectiveness of destination marketing organisations' websites: Evidence from China. *International Journal Of Tourism Research*, 12(5), 536-549.
- Lim, C. ve McAleer, M. (2005). Ecologically sustainable tourism management. *Environmental Modelling & Software*, 20(11), 1431-1438.
- Loknath, Y. ve Azeem, B. A. (2017). Green management concept and strategies. *National Conference on Marketing and Sustainable Development*, 13-14 Ekim, (s. 688-702) Rajampet, Andhra Pradesh, India.
- Maksüdünov, A. (2019). Otel web sitelerinin içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmesi: Bişkek'te bir araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21(37), 186-196.
- Memiş, S. (2019). Konaklama işletmelerinde yeşil yönetim uygulamalarının entropi yöntemi ile ağırlıklandırılması: Giresun ili örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 653-665.
- Mesci, Z. (2014). Otellerin çevreci uygulamalarının değerlendirilmesi: yeşil yıldızlı bir otel işletmesinde örnek olay çalışması. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 90-102.
- Mutlu, M. ve Zenginoğlu, S. (2019). Yeşil teori perspektifinden avrupa birliği çevre politikası. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(88), 459-469.
- Önel, B. (2021). İşletmelerin yeşil yönetim algıları ve sürdürülebilirlik bilinci. *Uluslararası Afro-Avrasya Araştırmaları Dergisi*, 6(11), 21-33.
- Özcan, H. ve Özgül, B. (2019). Yeşil pazarlama ve tüketicilerin yeşil ürün tercihlerini etkileyen faktörler. *Türkiye Mesleki ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 1-18.
- Özer, L., Kement, Ü. ve Gültekin, B. (2015). Genişletilmiş planlanmış davranış teorisi kapsamında yeşil yıldızlı otelleri tekrar ziyaret etme niyeti. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33(4), 59-85.
- Özmen, N. (2020). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Turizm İşletmelerinin Çevre Duyarlılığının Belirlenmesi: Safranbolu Örneği. Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Karabük.
- Öztürk, M. C. ve Ayman, M. (2007). Web sayfalarının halkla ilişkiler amaçlı kullanımı. *Selçuk İletişim*, 4(4), 57-66.
- Poyraz, E. ve Türkün Kaya, B. (2018). Turizm sektöründeki çevresel sürdürülebilirlik yatırımlarının finansmanı, Muğla ili örneği. *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 2(2), 11-19.
- Semerci, H. ve Akbaba, A. (2018). Bodrum'a gelen uluslararası ziyaretçilerin yerel yemek tüketimindeki motivasyon faktörlerinin değerlendirilmesi. *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 2(1), 41-57.

- Sert, A. N. (2017). Konaklama işletmelerinde yeşil pazarlama uygulamaları: Doğa Residence Otel örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 1-20.
- Sezen Doğancılı, O. ve Akbulut, N. A. (2015). Yeşil yıldız çevre etiketine sahip otellerin web sitelerinde yeşil pazarlamayı kullanmalarına ilişkin içerik analizi. *16. Ulusal Turizm Kongresi*, 12-15 Kasım, (s. 402-417) Çanakkale.
- Simge, A. (2019). Yeşil ürün iletişimi kapsamında tüketicilerin yeşil ürünlere yönelik değerlendirmeleri. *Atatürk İletişim Dergisi*, 2019(17), 21-38.
- Şenocak, B. ve Mohan Bursalı, Y. (2018). İşletmelerde çevresel sürdürülebilirlik bilinci ve yeşil işletmecilik uygulamaları ile işletme başarısı arasındaki ilişki. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 161-183.
- Tarhan, K. (2018). Küresel çevre sorunlarının politikleşmesi ve uluslararası ilişkiler teorileri kapsamında analiz. *International Journal of Social And Humanities Sciences IJSHS*, 2(1), 152-170.
- Türk, M. ve Kara, E. (2018). Konaklama işletmelerinde çevre bilinci ve yeşil yönetim uygulamalarının işletme başarısına katkısı: Muğla ili üzerine bir araştırma. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(15), 848-876.
- Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı (2021) Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Çevreye Duyarlılık Kampanyası (Yeşil Yıldız), <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-11596/cevreye-duyarlilik-kampanyasi-yesil-yildiz.html>, (15.04.2021).
- Uluçelen, E. (2019). Kurumsal Vatandaşlık ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk Bağlamında Türkiye'nin Önde Gelen 100 Şirketinin Yeşil Yönetim Uygulamaları Açısından Web Sayfalarının İncelenmesi. Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Giresun.
- Uygun, E. ve Özkul, E. (2020). Kişisel değerlerin yeşil pazarlama faaliyetlerinde bulunan otel işletmelerine yönelik tutumlar üzerindeki etkileri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(43), 613-652.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemler* (11. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, Ö. (2019). İstanbul'da Beş Yıldızlı Otellerde Yeşil Yıldız Uygulamasının Otellerin İşletmeciliğine Sağladığı Avantajların Analizi. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Yücel, M. ve Ekmekçiler, Ü. S. (2008). Çevre dostu ürün kavramına bütünsel yaklaşım; temiz üretim sistemi, eko-etiket, yeşil pazarlama. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(26), 320-333.
- Zhou, Y., Shu, C., Jiang, W. ve Gao, S. (2018). Green management, firm innovations, and environmental turbulence. *Business Strategy and the Environment*, 28(4), 567-581.