

## TURİZM SERTİFİKASYONU: ANKARA RADISSON BLU OTEL'DE

### ÖRNEK UYGULAMA<sup>1</sup>

İsa SATAR<sup>2</sup>

Doç. Dr. Gül GÜNEŞ<sup>3</sup>

#### Özet

Ulusal ve uluslararası düzeyde hızlı ekonomik gelişme, çevresel ve kültürel anlamda hızlı bir bozulmayı beraberinde getirebilmektedir. Söz konusu durumun önüne geçmek için ise sürdürülebilir kalkınma modelleri oluşturulmaktadır. Bu doğrultuda, turizmin çevreyle olan ilişkisi de tartışmaya açılarak “sürdürülebilir turizm” kavramı geliştirilmiş ve turizm ve ekoloji arasındaki ilişkinin önemi vurgulanmıştır. Dahası, turizm endüstrisinin en önde gelen alanı olan konaklama sektörü başta olmak üzere, turizmde çevreye duyarlılığın sağlanmasına yönelik sertifikasyon programları geliştirilerek uygulanmaya başlamıştır.

Bu çalışmada; turizmin çevreyle olan ilişkisi sertifikasyon bağlamında değerlendirilmekte, turizm sertifikasyonu ile ilgili sorunlar tartışılmakta ve Türkiye’de konaklama işletmelerinde sertifikasyon aracılığıyla sürdürülebilir turizme yapılacak katkılara değinilmektedir. Türkiye turizmde sertifikasyon sistemlerinin gelişimine kısaca değinilirken, geçerli olan sertifikasyon programlarından Yeşil Yıldız ve Yeşil Anahtar’dan bahsedilmektedir. Çalışmanın son bölümünde, Ankara’da bahsi geçen sertifikaların her ikisine de sahip olan tek işletme olan Radisson Blu Otel’de gerçekleştirilen görüşme ve gözlem verilerine yer verilmiştir. Turizm endüstrisinde sertifikasyonla ilgili sorunların Türkiye’deki durumuyla ilgili analiz yapılmakta ve geleceğe yönelik önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Sözcükler:** Yeşil Yıldız, Yeşil Anahtar, Sertifikasyon, Ankara, Konaklama İşletmeleri, Eko (yeşil) etiket

## TOURISM CERTIFICATION: CASE OF ANKARA RADISSON BLU HOTEL

#### Abstract

Rapid economic growth both on national and international grounds, may cause to an environmental and cultural degeneration with the same degree. Thus, models for sustainable development have been improved in order to handle the involving degeneration, primarily the environmental one. Together with

<sup>1</sup> Bu makale Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

<sup>2</sup> Kültür ve Turizm Uzmanı, [isa.satar@gmail.com](mailto:isa.satar@gmail.com)

<sup>3</sup> Doç. Dr. Gül Güneş, Selçuk Üniversitesi, Turizm Fakültesi-Konya, [gulgunes@selcuk.edu.tr](mailto:gulgunes@selcuk.edu.tr)

these, the relationship between the tourism and the environment has been argued and the term of ‘sustainable tourism’ has been defined. Furthermore, in order to catch the environmentally-conscious administrative model in the industry, certification programs have been created primarily in the accommodation sector being the main element of tourism industry.

In this study, the relationship of tourism with the environment within the context of certification, problems related to the tourism certification, contributions to sustainable tourism by certification systems in the accommodation sector in Turkey are mentioned. The study also presents a short historical background of development of certification systems in Turkey’s tourism and “Green Star” and “Green Key” have been mentioned as examples from involving country.. In the last part of the study, datas obtained from the face to face interview and observation realized at Radisson Blu Hotel Ankara, the only hotel having both certificates in Ankara, are shared and problematic issues related to the implementation of certification programs in tourism industry are analyzed comparatively with the its situation in Turkey.

**Keywords:** Green Star, Green Key, Certification, Accommodation industry, Eco (green) label

## Giriş

Tüketim çağı olarak adlandırılabilir; yeme-içme, çalışma, para kazanma dâhil her şeyin hızlı yaşandığı/yapıldığı günümüzde, insanlar çoğu kez dar vakitlerinden ayırarak dinlenmek, eğlenmek, öğrenmek, yeni bir şey tecrübe etmek, kendini dinlemek ve keşfetmek gibi nedenlerle turizm olayına katılmaktadırlar. Bugün büyük turist kitleleri tatil sezonunda yurtiçi ve yurtdışı kültür ve turizm merkezlerine akmaktadır. Bunun neticesinde gidilen yerdeki doğa ve yerleşik kültürle bir etkileşim kurulmaktadır. Geçtiğimiz son 20-30 yıla kadar dünya turizminde, söz konusu etkileşimin; sosyal, ekonomik ve kültürel etkileri çoğunlukla göz ardı edilmiş ve bu etkiler olumsuz yönde seyretmiştir.

Kitlesele perspektifle yönetilen turizmde, geleneksel sanatlar ve uygulama becerileri genelde ziyaretçilerin memnuniyetini sağlayan ticari tüketim ürünleri olarak kabul edilmiş ve el sanatçısının birkaç gününü vererek ortaya çıkardığı otantik ürünler, turizmin yarattığı artan talebe çare oluşturamamıştır (Loh-Lim, 2008, s. 32). Diğer yandan, biyoçeşitlilik başta olmak üzere turistik bölgelerdeki ekolojik değerler de tüketime konu olmuş ve bahsi geçen değerler özellikle turistik sezonlarda büyük turist kitlelerinin baskısı altında kaldığından yenilenme kabiliyetleri zayıflamıştır.

Kitle turizminin zararlı etkileri görünür hale geldikçe turizmin sürdürülebilirliği tartışmaları başlamış, uluslararası örgütler kapsamlı konferanslar düzenleyerek bildiriler ve anlaşmalar yayınlamıştır. Bu bağlamda, 172 hükümet temsilcisinin katılımıyla 1992 yılında Rio’da gerçekleşen Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı’nda (*United Nations Conference on Environment and Development-UNCED*) uluslararası alanda ilk kez “sürdürülebilir kalkınma” bileşenleri arasında turizme ayrıca yer verilen ve 21

maddeden oluşan prensipler benimsenmiştir.<sup>4</sup> Bu tarihten sonra, sürdürülebilir turizm yaklaşımı üzerine yayınlanan bildirimler ve prensipler başka konferans ve toplantılarda da tartışılmış, yeni bildirimler yayınlanmış, ülkelerce turizm endüstrisinin sürdürülebilir turizm ilkelerine göre şekillendirilmesine yönelik taahhütlerde bulunulmuştur.

Tüm turizm operasyonlarını ve alt sektörlerini sürdürülebilir turizm yaklaşımıyla dönüştürme eylemi, aynı zamanda tüm bu operasyonların izlenmesi gerekliliğini de doğurmuştur (Atalar, 2009, s. 3). Böyle bir durumda çok az sektör temsilcisi kendiliğinden harekete geçerek faaliyetlerini sürdürülebilirlik ilkelerine uygun hale getirmek için tutarlı ve planlı bir çalışma içerisine gireceğinden, konaklama başta olmak üzere tüm hizmet alanlarında turizm endüstrisinde faaliyet gösteren işletmelere yönelik sertifikasyon programları oluşturulmuştur.

### **Turizm İşletmelerinde Sertifikasyon**

Sürdürülebilir turizm ilkelerinin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi için Birleşmiş Milletler Çevre Programı ve Dünya Turizm Örgütü'nün sunduğu sürdürülebilir turizm araçları arasında izleme, kontrol, lisanslama ve gönüllü sertifikasyon tabirlerinin kullanıldığı görülmektedir (UNEP/WTO, 2005). Türkiye özelinde kalkınma planlarında ise turizmde sürdürülebilirlik hedefleri ve Türkiye Turizm Stratejisi'nde bu hedeflerin yinelenmesi, bunlara yönelik standartlar belirlenmesi ve ölçme ve takip etme sistemlerinin kurulması stratejileri yer almaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007, s. 15). Bu noktada, turizm endüstrisinde sürdürülebilirlik çalışmalarını aktif bir şekilde desteklemek, yerine getirmek ve takip etmek için başvurulacak temel yollardan birisi "sertifikasyon"dur.

Sertifikasyonun amacı, bir ürün veya hizmetin çevre boyutu hakkında yanıltıcı olmayan, doğru ve ispatlanabilir bilgiler vermesi yoluyla çevre üzerinde daha az olumsuz etki yapacak ürün ve hizmetlere talebin artırılmasıdır. Ayrıca böyle ürünlerin arzının teşvik edilmesi gibi piyasa güçlerinin zorlaması ile sürekli bir çevresel iyileşme potansiyeli sağlamaktır (Kından, 2006, s. 5).

Sertifikasyon genel olarak;

- 1- gönüllü üyelik
- 2- logo
- 3- resmi düzenlemelerle uyumlu veya daha ötesine giden kriterler
- 4- ilan etmek suretiyle sürdürülebilir kalkınmaya uyum
- 5- değerlendirme ve gözlem
- 6- üyelik ve aidatlar unsurlarını içermektedir (Honey ve Rome, 2001, s. 51).

Sertifikasyonun bu işlevlerinin yerine getirildiği sistem ve süreçler çok taraflıdır. Sertifikasyonun anahtar oyuncularını; programın girişimcisi ve finansörü olan destekleyici organ, program yürütücüsü olan

<sup>4</sup> İlgili konferans hakkında ayrıntılı bilgi için bkz: "UNCED Conference", 11 Ağustos 2016'da erişildi, <http://www.un.org/geninfo/bp/enviro.html/>

ödül veren organ, kriterleri oluşturan ve buna göre işletmeleri denetleyen doğrulama organı, sertifika sahibi olmak isteyen başvuru sahibi işletme ile bu işletmenin ve sertifika programını tanıyıp onaylaması beklenen turizm pazarıdır (Font, 2002, s. 201).

Turizm sertifikasyon programlarının çoğu temelde gönüllü üyelik esasına dayalı olsa da uygulama, kapsam ve nitelik farklılıkları bakımından çeşitlilik göstermektedir. Literatürde bu alanda yapılan gruplandırmalardan biri sertifikasyon programı yürütücüsüne göre yapılan gruplamadır. ISO, çevre etiketleme programları sınıflandırmasına bakıldığında, programlar yürütücüye göre ikiye ayrılmaktadır. Yürütücü aynı zamanda uygulayıcı ise, bu birinci taraf çevre etiketleme programlarını tanımlamaktadır. Burada bir işletme, kendi çevre sürdürülebilirlik programını kendisi uygular. Yürütücü, uygulayıcının yani işletmenin dışında bir kuruluş ise bu üçüncü taraf çevre etiketleme programlarını tanımlamaktadır (Kından, 2006, s. 8).

### **Turizm Endüstrisinde Sertifikasyonun Önemi**

Sertifikasyon sisteminin turizm endüstrisindeki yeri ve önemini; sürdürülebilir turizm, uluslararası bağımlılık ilkesi, pazarlama ve turist açılarından değerlendirmek mümkündür. Sürdürülebilir turizm açısından önemi kitle turizmi üzerinden anlatılabilir. Nitekim kitle turizminde yüksek sayılarda konaklama arzı ve talebi mevcuttur. Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelere gelen toplam turist sayısının ortalama olarak yarısı, özellikle yaz sezonunda kitle turizmi etkinliğine katılan tatilci turistlerden oluşmaktadır. Bu özelliğine rağmen, gerekli kontrol ve izleme mekanizmaları oluşturulmadıkça kitle turizmiyle ilgili ne ekonomik ne sosyo-kültürel ne de çevresel sürdürülebilirlikten bahsedilebilir. Sürdürülebilir turizm sertifikasyonu aracılığıyla kitle turizminin olumsuz etkileri; işletme ölçeğinde üçüncü taraf bağımsız gözlemciler ile izlemeye alınabilir, sağlanacak kontrol mekanizmasıyla elenebilir veya en aza indirilebilir. Böylece istihdam ve turist potansiyeli açısından önem arz eden bu turistik etkinlik, başta çevre ve yerel toplum olmak üzere ondan etkilenen tüm taraflarca sürdürülebilir ve desteklenebilir hale gelir. Hükümetler açısından, sertifikasyon uygulanan bir endüstride sağlık, güvenlik, çevre ve sosyal istikrar gibi mücadele alanlarında hükümet araçları devreye girmeden önlemler alınır. Sertifikasyon aracılığıyla güvence altına alınan yerel kalkınmaya ilişkin somut faaliyetler gerçekleştiren bir otel ise her şey dâhil sistemiyle otelden dışarı çıkmayan bir turisti ağırlayan ve sadece ondan kazandığı parayla ilgilenen otel işletmesine göre, toplumda daha çok kabul görür. Böylece, endüstri yerel paydaşlar için avantajlı bir konuma yükselir (Poser, 2009, s. 13).

Hem uluslararası turistlerin yarısının Avrupa ülkelerinden geliyor olması, hem büyük tur operatörlerinin Avrupa'da yer alıyor olması, Türkiye'nin de içinde bulunduğu gelişmekte olan pek çok ülkeyi Avrupa standartlarına bağlı kalmak yönünde etkilemektedir (Yarcan, 1996, s. 62). Bu açıdan sertifikasyon, Batı standartlarında hizmet sunma araçlarından biridir. Uluslararası bağımlılık ilkesi gereği; turistik destinasyon yöneticileri ve işletmeler, zengin turist potansiyeli bulunan Avrupa pazarındaki payını kaybetmemek ve genişletmek için, Avrupalı turistlerin talep ve isteklerini, buradaki turizm trendlerini takip

etmelidirler. Araştırmalar göstermektedir ki, günümüzde Avrupalı turistlerin çoğu; gittikleri destinasyonun ve konakladıkları işletmenin çevre korumaya, yerel kalkınmaya katkı yapmasını, sosyal sorumluluk projeleri geliştirmesini önemsemektedir (Özçoban, 2012, s. 158; ECEAT&ECOTRANS, 2004, s. 14). Dünya Ekonomik Forumu (*World Economic Forum-WEF*) tarafından hazırlanan “Seyahat ve Turizm Rekabetçilik Endeksi” bileşenlerine 2008 yılında “çevresel sürdürülebilirlik” eklenmiştir. Bu bağlamda, 2008 yılında “ekolojik devlet” sloganını kullanmaya başlayan ülke olan Karadağ, adı geçen rekabetçilik endeksinde 2008’de bulunduğu 59. sıradan 2011 yılı itibarıyla 36. sıraya yükselmiştir (Kozak ve Bahçe, 2009, s. 74). Bir yandan Avrupalı turistlerdeki çevresel bilinç uyanışı ve buna bağlı olarak Avrupalı tur operatörlerinin destinasyon yöneticilerinden ve konaklama birimlerinden istekleri, diğer yandan uluslararası organizasyonlar tarafından rekabetçilik endeksi gibi yıllık raporlar, turistik hizmet veren tesisleri çevre-dostu uygulamalar gerçekleştirme yönünde bağlamaktadır.

Turizm pazarlama yöneticileri için pazar analiz aşamalarında, küresel çevrenin analizinde yaratılan yeni mikro kriterlerden yararlanmaları önerilmektedir. Rakiplere kıyasla farklılaştırılmış, nitelik ve tasarımı yoğun hizmetlerin geliştirilmesi tavsiye edilmektedir (Tekeli, 2001, s. 15). Diğer yandan, pazarlama plan ve programlarının ana hatları arasında turistleri güdülendiren etmenlerin belirlenmesinden bahsedilmektedir (Tekeli, s. 68). Bu bağlamda sertifikasyon, yukarıda belirtildiği üzere, güncel olarak yüksek talep gören çevre dostu turistik hizmetlerin pazarlanmasına katkı yapmaktadır. Eko-etiketler sayesinde pazarda ayrıcalıklı bir konuma sahip olan işletmeler, farklılaştırılmış ürün avantajını kullanır. Bunlara ek olarak işletmeler; dış çevrelerini oluşturan yerel topluluklar, sivil toplum kuruluşları ve hükümet gibi tarafların yarattığı baskıyı azaltmanın da yollarını kavramaktadır (Poser, 2009, s. 13). Özellikle çevresel açıdan toplumsal baskılara karşı sertifikasyon, başlı başına bir kurumsal sosyal sorumluluk uygulamasıdır.

İşletme ve destinasyon açısından, pazarlama ile etkin/verimli yönetim asistanlığı imkanı sunan sertifikasyon, turist açısından da çeşitli avantajlar sağlamaktadır. Sertifikasyon programları dâhilinde, özellikle çevrimiçi sistemler aracılığıyla çevre dostu seyahat seçeneklerine turistlerin erişimi oldukça kolaydır. Çevresel duyarlılık sahibi turistler; seçtikleri tur operatörü, destinasyon veya konaklama işletmesinin gerçekten çevre dostu olduğu hakkında güven kazanmaktadır.

Sürekli misafir, müşteri bağlılığı, ağ pazarlama gibi tabirler; özellikle konaklama işletmelerinin orta vadede kârlılıkları açısından önemli pazarlama unsurlarını ifade eder. Bir sezon öncesindeki pazarlama aktiviteleri neticesinde işletmeye çekilen misafirin; aldığı hizmetten memnun olursa, bir sonraki seyahatinde çok fazla pazarlama elemanına gerek kalmadan aynı işletmeyi seçmesi muhtemeldir. Bu şekilde müşteri memnuniyeti oluşturularak müşteri bağlılığı ve sürekli misafirler sağlamak mümkündür. Sertifikasyon sistemlerinin uygulandığı konaklama işletmeleri üzerine yapılan araştırmalar ise, bir işletmenin eko-etiket sahibi olmasının seyahat öncesi kararlara olan etkisinden çok, seyahat sonrası memnuniyete etki ettiğini göstermektedir (Seyhan ve Yılmaz, 2010, s. 68). Bu bağlamda, sertifikasyonun müşteri bağlılığı ve sürekli misafir pazarlama unsurlarına olumlu etki ettiği söylenebilir. Ayrıca, seyahatinden memnun kalan turistler; gittikleri yerlerde, buldukları sosyal ortamlarda ve itibar sahibi popüler çevrimiçi seyahat tavsiye

sitelerinde (*tripadvisor.com*, *booking.com* vb.) işletme hakkında olumlu yorumlarda bulunurlar.<sup>5</sup> Bu şekilde ağ pazarlaması yoluyla işletme, ücretsiz olarak büyük kitlelere kendisini pazarlama imkânına sahip olur. Dünya Turizm Örgütü'nün 2014 Yılı Raporu'na göre misafir değerlendirmeleri (*guest review*) ve otel sınıfları; seyahat öncesi arama sürecinde belirleyici rollere sahiptir. Otel sınıfları arama öncesi bir filtreleme görevi görürken, misafir değerlendirmeleri son kararlarda kilit rol oynar. Bu bağlamda, Norveç'te hayata geçirilmesi düşünülen bir uygulama olan "QualitMark Norway" programı ile misafir değerlendirmelerinin otel sınıflandırma sistemine entegre edilmesi planlanmaktadır (UNWTO, 2015, s. 29). Bu durum, sertifikasyonun sürekli misafire ve ağ pazarlamasına olumlu etkisiyle birlikte düşünülürse, gelecekte sertifikasyonun kaliteyi belirleyici unsurlar arasında önemli bir bileşeni oluşturacağı söylenebilir.

### **Turizmde Sertifikasyon Programlarına İlişkin Sorunlar**

Turizm endüstrisinde sertifikasyon yukarıda anlatıldığı üzere; turist, işletme, hükümet, toplum ve çevre gibi çeşitli açılardan pek çok avantaj sağlar. Öyle ki, araştırma konusu da olan sürdürülebilir turizm sertifikasyon programlarının ana hedefi; endüstriyel aktiviteden etkilenmesi muhtemel tüm tarafların en az seviyede zarar görmesi ve en üst düzeyde avantaj elde etmesidir. Peki, günümüzde yürütülen sertifikasyon sistemleri tüm bu açılardan en üst seviyede avantaj sağlamakta mıdır ve sürdürülebilir turizm sertifikasyon programlarının bu amaca ulaşmadaki güçlükleri nelerdir?

Turizm endüstrisinde henüz yeni olan, ancak geçmişte turizmde sürdürülebilirlik çalışmalarının başlangıcı sayılabilecek, 1980-90'lara kadar uzanabilecek olan sürdürülebilir turizm sertifikasyon sistemlerinin bugüne kadarki uygulamasına bakıldığında; birtakım zorluklarla karşılaşıldığı görülmektedir. Bu zorlukların başlıcaları arasında; çok sayıda sertifikasyon programına ait farklı standart ve ölçütlerin sunuluyor olması, turistlerin hatta çevre duyarlı turistlerin çevre dostu uygulamalara olan desteklerinin belirsizliği ve bazı diğer hususlardan bahsedilebilir.

Pek çok ülkede ulusal ve uluslararası seviyede sürdürülebilir turizm kapsamında çeşitli sertifikasyon programları yürürlükte. Söz konusu programlar ise uluslararası geçerli bir standarttan yoksun, her biri farklı şemalar sunmaktadır. Bu şekilde, uluslararası turizm pazarında işletmelerin pazarlama unsuru olarak kullandığı farklı markalara sahip çok sayıda eko-etiket, turistlerde kafa karışıklığı yaratmaktadır. Eko-etiketlerin güvenilirliği ve prestijine gölge düşüren bu durum, sertifikasyon programlarının pazarlamasını güçleştirmekte ve bu programlar ile işletmelerin pazarlama avantajları da ortadan kalkmaktadır (Poser, s. 13).

---

<sup>5</sup> İspanya'da yapılan bir çalışmada ISO 14001 sertifikasyon sahibi olan ve bir sertifikasyona sahip olmayan otellerde müşteri memnuniyeti karşılaştırılmıştır. Bu yapılırken, otellerin web sayfalarındaki ve dünyaca popüler bir çevrimiçi rezervasyon sistemi ve seyahat tavsiye/değerlendirme platformu olan *booking.com* internet sitesindeki misafir değerlendirme puanları veri olarak kullanılmıştır. Sonuçlara göre, sertifika sahibi otellerde kalan misafirler, kat hizmetlerinde tutarlılık, konfor ve sağlanan servisler yönünden otele daha yüksek puanlar vermişlerdir. (Signes, A.P., Ona, M.V.S., Verma, R., Jimenez, J.M. ve Vargas, M.V., 2014, s. 48)



Sürdürülebilir turizm sertifikasyonlarıyla ilgili bir diğer zorluk, turistlerin çevre dostu uygulamalara olan desteklerinin belirsiz olmasıdır. Turistlerin çevre duyarlı uygulamalara karşı sorumlu davrandıklarını ve bu duyarlılığın ilerleyen yıllarda daha da artacağını ortaya koyan araştırmalara (ECEAT & ECOTRANS, s. 14 ve OECD, 2014, s. 40) karşı, özellikle satın alma kararlarında hala çok az turistin çevre dostu tesisleri bilinçli olarak seçtiklerini ortaya koyan araştırmalar da mevcuttur (Poser, s. 14; Seyhan ve Yılmaz, s. 68). Buna ek olarak, rezervasyon sonrası konaklama esnasında da çevre-duyarlı birtakım uygulamaların misafirler üzerinde olumsuz etki yaratabildiği görülmektedir. Sertifikasyon yönetiminde, “yeşil kriterler” ve “gri kriterler” olarak anılan, birincisinin daha çok misafirin tercihinine bırakılan, ikincisinin ise misafir tercihi gözetmeksizin uygulanan çevre duyarlı uygulamaları oluşturduğu iki farklı uygulama söz konusudur (Honey ve Rome, s. 65). Tahmin edileceği üzere; misafirler, gri uygulamalardan çok yeşil uygulamaları benimser. Dolayısıyla, yeşil ve gri kriterler arasında denge oluşturulması gereklidir.

Bunlara ek olarak bazı diğer hususlar da bulunmaktadır. İlk olarak, turizmde sürdürülebilirliği sağlama amacı güden bu sertifikasyon programlarının çoğunluğu, konaklama sektörü ile seyahat acenteleri ve tur operatörlerine yönelik olarak uygulanmaktadır. Diğer yandan, yapılan araştırmalar ve uluslararası örgütlere yayınlanan raporlar göstermektedir ki; turizm endüstrisinde özellikle çevresel sürdürülebilirlik açısından çevreye en çok zarar, ulaşım sektörü tarafından verilmektedir (UNEP/UNWTO, 2012, s. 10; Honey ve Rome, s. 70).

İkinci olarak; sertifikasyon programlarının çoğu, pazar odaklı değil teşvik yönlendirmelidir. Bununla bağlantılı olarak, işletmeler de sürdürülebilir uygulamalarını pazarlamaktan çok gider kalemlerinde tasarruf yapmaya odaklıdır (Poser, s. 14). Bu durum, sertifikasyon uygulamalarının kullanıcılar olarak turistler gözünde inandırıcılığına etki eden ve program yönetiminin etkinliğine engel olan bir faktör olarak belirmektedir.

Üçüncü olarak; sertifikasyon programlarının; tanınmış, itibar sahibi, bağımsız ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlarca yürütülmesi gerektiği savunulmaktadır. Gerçekte ise, devlet organlarınınca yürütülen sertifikasyon programları hariç diğer kuruluşlarca yürütülen sertifikasyon programlarının idare edilmesi ve pazarlanması için düzenli gelire ihtiyaçları olmasına rağmen çoğu, böyle bir finansal kaynağa sahip değildir. Örneğin yerinde inceleme, bu programların çok önemli fakat masraflı bir boyutunu oluşturur. Bu unsurun olmaması durumunda da programa olan güven azalır. Böyle durumlarda, sertifikasyon programlarına, üniversiteler ve STK’lardan kaynak ve uzman desteği sağlanması gerekmektedir (Honey ve Rome, s. 72-73).

Son olarak Robert Toth (2002, s. 75); tanınmışlık, güvenilirlik, uygulamada etkinlik ve sürdürülebilirlik açılarından başarılı bir sertifikasyon sisteminden bahsedebilmek için, o sistemin aşması gereken nitelikler kapsamında altı elemandan bahseder. Bunlar sırasıyla; standartlar, değerlendirme, sertifikasyon, akreditasyon, tanıma ve kabuldür. Anlaşılacağı üzere, işletmelerin sertifikalandırılmaları sertifikasyon sürecinin başarıya ulaştığı anlamına gelmez. Nitekim bu aşamadan sonra; akreditasyon, tanıma ve kabul aşamaları vardır. Akreditasyon; kısaca, sertifika veren organın sertifikalandırılmasıdır. Tüm

sertifikasyon programlarının eşit bir şekilde, tam ve özenli olmadığı gibi tüm sertifika veren organlar da eşit bir şekilde yetkin değildir. Bu durumda, program yöneticileri ve programa üye işletmelerden uzak, üçüncü gruplarca oluşturulan bir akreditasyon mekanizması aracılığıyla sertifikasyon sistemleri belli standartlar doğrultusunda denetlenerek akredite edilmelidirler. İyi yönetilen bir akreditasyon sisteminde, endüstri standartları oluşumu sağlanır ve sertifikasyon programlarının güvenilirlikleri artırılır.

### **Türkiye Turizm Endüstrisinde Sertifikasyon Uygulamaları**

Sezgin (2001, s. 148), Türk turizm politikasında iki dönemden bahseder. Bunlar 1923-1962 arası ilk dönem ile 1963 ve sonrası planlı dönemdir. Planlı dönemde, beş yıllık kalkınma planlarına turizm hedefleri dâhil edilmiş ve böylelikle devlet örgütü desteğiyle ülke çapında turizm gelişmesi hedeflenmiştir. Planlı dönemle birlikte, özellikle de IV. Plan döneminden (1978-1983) sonra Türk turizminde gelişme ve büyüme sağlanırken, bir yandan da çevresel sürdürülebilirlik üzerine çalışmalar yapılmıştır. Bu kapsamda yapılan uygulamalara bakıldığında, Türk turizminde sertifikasyon sisteminin ilk örnekleri görülebilir. 1993 yılında Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından uygulanmaya başlayan bir kampanyada, işletmelerde çevre bilincinin oluşturulması ve çevre korumasına katkı sağlanması amacıyla işletmelere yapılan değerlendirme sonucunda “Çevre Dostu Kuruluş Belgesi ve Plaketi” verilmiştir. ÇAM-ÇİPA-YUNUS olarak da anılan program kapsamında yat işletmeleri için verilen plakette “Yunus”, yat limanları için verilen plakette “Çıpa”, konaklama ve yeme içme tesislerine verilen plakette ise “Çam” simgeleri bulunmaktadır. 2008 yılında “Yeşil Yıldız” sertifikasının yürürlüğe girmesiyle birlikte ÇAM-ÇİPA-YUNUS programı sona ermiştir. (Resmi Gazete, 22.09.2008). Yine aynı dönemde, 1993 yılında uluslararası bir sertifika olan Mavi Bayrak uygulaması Türkiye’de yürürlüğe girmiştir. Gerekli kriterleri sağlayan plaj, marina ve yatlara verilen uluslararası bir çevre ödülü olan Mavi Bayrak, Türkiye Çevre ve Eğitim Vakfı (TÜRÇEV) tarafından yürütülmektedir (Özçoban, 2012, s. 56-57; Mavi Bayrak, 2016). Bunlara ek olarak, Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED) tarafından 2008 yılında uygulamaya konulan Beyaz Yıldız Projesi ve 2009 yılında Türkiye Otelciler Birliği (TUROB) öncülüğünde başlatılan “Yeşillenen Oteller” (Greening Hotels) projesi, Türkiye’de uygulanan diğer sertifika programlarıdır.

Çalışma kapsamında Ankara Radisson Blu Otel’de örnek olay çalışması gerçekleştirildiğinden, bu kısımda, adı geçen otelin sahip olduğu iki sertifika olan Yeşil Yıldız ve Yeşil Anahtar programlarından bahsedilecektir.

### **Yeşil Yıldız (Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi)**

Yeşil Yıldız; sürdürülebilir turizm kapsamında çevrenin korunması, çevre bilincinin geliştirilmesi, turistik tesislerce çevreye olumlu katkıların teşvik edilmesi ve özendirilmesi amacıyla konaklama tesislerine yönelik olarak uygulanan sertifikasyon programını ve bu kapsamda işletmelere verilen “Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi”ni ifade eder. Program, 22.09.2008 tarih ve 27005 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 2008/3 no’lu tebliğ ile yürürlüğe girmiştir. Yürütücüsü, Kültür ve Turizm Bakanlığı’dır.



Yeşil Yıldız sertifikasyon süreci, önceki bölümlerde aşamalandırılan süreçlerle benzerlik taşımaktadır. Öncelikle, yürütücüye başvuru dosyası sunulmaktadır. Uygun bulunan dosyalara istinaden, işletmeler kriterler doğrultusunda denetime tabii tutulur. Asgari puanları toplayan işletmelere Yeşil Yıldız ödülü verilir. Ödül iki yıl için geçerlidir. Kriterlerle ilgili olarak, tesislerin tür ve sınıfları dikkate alınarak, asgari puanlar bütün ölçütlerin puanlarının toplamı olan azami puandan düşük tutulmuştur. Böylece, işletmelere temel kriterler dışında kalan, diğer kriterler arasında seçim yapma imkânı sağlanmıştır. Toplam on bölümde 122 kriter bulunmaktadır (Resmi Gazete, 22.09.2008).

Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre, Nisan 2017 itibariyle Türkiye genelinde 396 konaklama tesisi, Yeşil Yıldız Belgesi'ne sahiptir. Bunların 346'sı 4 ve 5 Yıldızlı otellerden oluşmaktadır. Coğrafi dağılımlarıyla ilgili olarak ise, en çok sertifika sahibi tesis barındıran il 197 tesis ile Antalya olup kalan sertifikalar şehir otelciliğinin yaygın olduğu büyük şehirler başta olmak üzere, doğu, batı, kuzey ve güney bölgelerine yayılmış durumdadır.

Yeşil Yıldız sertifikasyon programıyla ilgili olarak yürütücüsü olan Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından çeşitli kampanya, proje, farkındalık faaliyetleri sürdürülmekte ve teşvik mekanizmaları işletilmektedir. Bununla ilgili olarak, "Çevreye duyarlı konaklama tesisi belgeli işletmelere elektrik enerjisi desteği hakkında karar" kapsamında, Kültür ve Turizm Bakanlığında Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi almış işletmelerin tükettikleri elektrik enerjisi bedellerinin bir kısmına (tesisin bulunduğu ildeki mesken ve sanayi abonelerine uygulanan tarifelerden en düşüğü ile kendi abone grubuna uygulanan tarife arasındaki fark kadar) indirim uygulanması temin edilmektedir (Resmi Gazete, 06.09.2013, Karar 2013/5265).

### **Yeşil Anahtar (Green Key)**

Yeşil Anahtar (*Green Key*) ödülü; çevrenin korunması yönündeki girişimleri ödüllendirerek destekleyen, enerji ve su tasarrufu, çevre yönetimi gibi konularla iklim değişikliğinin önlenmesi ve sürdürülebilir turizme katkıda bulunmayı hedefleyen uluslararası bir eko-etikettir. 1994 yılında Danimarka'da uygulanmaya başlamıştır. 2002 yılında Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı (*Foundation For Environmental Education-FEE*)'nin beşinci programı olarak entegre edilmiştir.

Yeşil Anahtar sertifikasyon programı kapsamında yoğun olarak konaklama sektörü sertifikalandırılmakta, buna ek olarak, turizm endüstrisinin diğer alanları olan çekicilikler, kamp alanları ve restoranlara da uygulanmaktadır. Konaklama sektörü içerisinde otellere ve en fazla 15 odaya sahip konuk evleri, bungalov gibi küçük konaklama ünitelerine ayrı kriter setleri uygulanmaktadır. Çekiciliklere yönelik, korunan alanlar, eğlence parkları, rekreasyonel alanlar, hayvanat bahçeleri, müzeler gibi çekim merkezleri

sertifikalandırılmakta, bu gruba has kriter seti uygulanmaktadır.<sup>6</sup> Yine kamp alanları için uyarlanmış ayrı bir kriter seti sunulmaktadır.

Yeşil Anahtar ödülü bir yıl süre ile geçerli olup her sene yenilenmesi gerekmektedir. Kriterler zorunlu ve kılavuz olmak üzere ikiye ayrılır. Prosedür olarak, ödül sahibi işletme, ilk yıl zorunlu kriterleri sağlamakla yükümlü olup kılavuz kriterlerle ilgili bir denetime tabii tutulmamaktadır. İkinci ve sonraki yıllarda kılavuz kriterler arasından seçim kendisine bırakılmak üzere belli oranlarda kriteri sağlamakla yükümlüdür.

Denetimlerin; birinci, ikinci yıllarda senede bir, üçüncü yıldan itibaren her üç yılda bir yapılması öngörülse de birinci yıl sonrası denetimlerin sıklığı konusunda ulusal yürütücülere göre farklılık görülebilmektedir. Yine üç yılda bir kez kriterler yenilenmektedir. Yeşil Anahtar, turizm endüstrisine özel uluslararası bir eko-etiket olarak işletmelere pazarlama açısından avantaj sağlamaktadır. Bugün, dünya çapında 50 ülkede 2400 civarında otel ve diğer alanlar Yeşil Anahtar eko-etiketi sahibidir. Tüm bu ülkeler ve ödüllü işletmeler; programa ait, yabancı dilde yayın yapan ve devamlı güncellenen internet sitesinde tanıtılmaktadır. Ayrıca, ödül sahibi işletmeler; otellerle ilgili verileri uluslararası alanda yaygın kullanılan rezervasyon sistemi *booking.com* üzerinden kullanan *fee.bookdifferent.com*, *sustainablevisit.com* gibi çevrimiçi rezervasyon sistemleri aracılığıyla çevre duyarlı turistlere ulaşmaktadır. Uluslararası alanda yaygın Rezidor Grubu ve Starwood Otelleri otel zincirleri paydaşlar arasında sıralanmaktadır.

Uluslararası Yeşil Anahtar ödülü Türkiye’de 2011 yılından itibaren uygulamaya başlamış, ilk ödüllerini 2012 yılında vermiştir. Programın Türkiye’deki idare merkezi Türkiye Çevre ve Eğitim Vakfı’dır (TÜRÇEV). 2017 yılı itibarıyla Türkiye’de Yeşil Anahtar sahibi 87 adet işletme bulunmaktadır (TURÇEV, 2016).

### **Araştırma Yöntemi**

Bu çalışmada sürdürülebilir turizm açısından sertifikasyonun önemi ortaya konarak, sertifikasyon sistemlerinin durumu ve karşılaşılan zorluklar üzerinde durulmakta ve Türkiye’de konaklama işletmelerine yönelik uygulanan sertifikasyon sistemlerinin etkinliği araştırılmaktadır. Bu kapsamda Ankara merkezli olarak Türkiye’de yürütülen sertifikasyon sistemlerinden Yeşil Yıldız ve Yeşil Anahtar programları incelemeye alınmıştır.

Yukarıda belirtilen amaç ve kapsam doğrultusunda, araştırma, inceleme ve gözleme temel teşkil eden araştırma soruları aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

---

<sup>6</sup> İlan edilen çekiciliklerden bir milli parkla ilgili haber ve kriterler için bkz: “National Park Attractions in Wales Awarded Green Key,” Ağustos 11, 2016’da erişildi: <http://www.greenkey.global/stories-news-1/2016/1/7/national-park-attractions-in-wales-awarded-green-key?rq=National%20Park%20Attractions> ve “Green Key attraction Criteria and explanatory notes,” Ağustos 11, 2016’da erişildi: <http://static1.squarespace.com/static/55371f97e4b0fce8c1ee4c69/t/56cf08732eeb81510c847e62/1456408692782/Green+Key+attraction+criteria+explanatory+notes+2016-2020.pdf>

- 1) Turizm sertifikasyonu yönetimi ne şekildedir, karşılaşılan güçlükler nelerdir?
- 2) Turizmde sürdürülebilirliğin sağlanmasında sertifikasyon nasıl rol oynar?
- 3) Türkiye’de konaklama işletmelerine yönelik sertifikasyon uygulaması ne durumdadır?

Öncelikle çalışmanın ilk bölümünde bahsedilen turizm sertifikasyonu, onun sorunsalları ve sahip olması gereken önemli özellikleri tespit etmek için tarama yöntemi uygulanmıştır. Turizm sertifikasyonu üzerine yapılan tarama neticesinde aşağıda ifade edilen 1. ve 2. araştırma soruları oluşturulmuş ve bu doğrultuda literatür taraması derinleştirilmiştir. Tarama yöntemiyle elde edilen veriler ışığında, özellikle de turizm endüstrisinde sertifikasyonun sorunsalları kısmında bahsedilen kaynaklar (Toth, 2002; Poser, 2009 ve Honey and Rome, 2001) ve Yeşil Yıldız ile Yeşil Anahtar kriterleri doğrultusunda 3. araştırma sorusu şekillenmiş ve sertifikasyon uygulamasının etkinliğini ölçebilmek adına yerinde bir inceleme ve yüz yüze görüşme yapılması gerekliliği doğmuştur. Bu sebeple, her iki sertifikaya da sahip olan bir işletme olan Ankara Radisson Blu Otel’de örnek olay incelemesi gerçekleştirilmiş ve görüşme tekniği uygulanmıştır.

Çalışma kapsamında, turizm endüstrisi içerisinde diğer pek çok sektörü tek başına etkileyen merkezi bir konuma sahip olduğundan endüstriyi temsil etme potansiyelinin yüksek olduğu konaklama sektörü üzerinde durulmuştur. Yukarıda değinilen Yeşil Yıldız ve Yeşil Anahtar arasındaki yönetsel farklılıkları da ortaya koyabilmek adına örnek olay incelemesine mekan olarak ise her iki sertifikanın da sahibi olan bir otel seçmenin, araştırma amacına uygun olacağı düşünülmüştür.

Çalışmanın ilk bölümünde yer verilen literatür taramasında özellikle 1 ve 2. soruların cevapları aranmıştır. İlerleyen bölümde ise özellikle 3. soru üzerinden Ankara Radisson Blu otelde gerçekleştirilen inceleme ve görüşmeye yer verilmektedir. Son bölümde ise her üç araştırma sorusundan elde edilen bulgular bir araya getirilerek sertifika programlarına yönelik durum tespiti yapılmakta ve önerilerde bulunmaktadır.

### **Ankara Radisson Blu Otel Örneği**

Ankara Radisson Blu Otel, 2004 yılında faaliyete girmiştir. Şehirde merkezi bir konuma sahip olan otelden pek çok etkinlik ve çekim merkezine ulaşım kolaydır. Tesis, Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan alınan turizm işletmesi belgesine sahip olup 4 yıldızlı bir oteldir. Yeşil Yıldız ve Yeşil Anahtar sertifikalarının sahibidir.

Marka üst yönetimi olan Carlson Rezidor Otel Grubu’nun tüm otellerindeki çevre dostu uygulamaların üçüncü taraf sertifikasyonla denetlenmesi hedefi, özellikle Yeşil Anahtar programına üyelikle ilgili kararda etkili olmuştur. Öyle ki, 195 tanesi Yeşil Anahtar sahibi olmak üzere gruba dahil olan ve uluslararası alanda faaliyet gösteren toplam 254 tesis en az bir eko-etikete sahiptir. Bu rakam, gruba ait tesislerin %76’sını ifade etmektedir. (Rezidor, 2016, s. 16).

Carlson Rezidor Otel Grubu’nun çevre dostu uygulamaları, yalnız sertifikasyon programlarına üyeliği kapsamamaktadır. Aksine, eko-etiketlerine üyelik, daha büyük bir çevresel duyarlılık projesinin bir

alt bileşenini oluşturmaktadır. Grup, 2012 yılında başlattığı ve “Gezegenini Düşün” (*Think Planet*) ismini verdiği enerji projesiyle operasyonlarındaki enerji tüketimini 2017 yılına kadar %25 azaltmayı hedeflemektedir.<sup>7</sup> Böylece, işletmelerinde oluşturulacak net gelirin bir kısmının kendi tasarrufları sayesinde maliyetlerdeki azalmadan sağlanması ve kâr elde etmek için kullanılan kaynakların sürdürülebilirliği hedeflenmektedir. Tüm işletmeleriyle birlikte yılda toplam 600 milyon kilovat, bir diğer deyişle 130,000 haneye veya İzlanda’daki tüm hanelere yetecek kadar elektrik tüketen Carlson Rezidor grubu için %25’lik bir enerji tasarrufunun önemli bir etki yaratacağı tahmin edilebilir. Program kapsamında gerçekleştirilecek olan yatırımların ise en fazla iki yılda geri kazanılması, hedefler arasındadır. Programın etkinliğini sağlamak amacıyla personele yönelik; bilgilendirme panoları, eğitim ve filmler yanında, ödüllü enerji testleri de aylık periyotlarla kullanılmaktadır. Program kapsamında dört bölümden oluşan bir enerji eylem planı oluşturulmuştur. Bunlar; operasyonlar, yönetimin iyileştirilmesi, önleyici bakım, ışıklandırma.

Radisson Blu Ankara Oteli, bağlı bulunduğu yönetim merkezinin yukarıda bahsedilen çevre politikasını uygulamaya koymuş olup bunun bir parçası olarak Türkiye’de yürürlükte olan sertifikasyon programlarına üyelik çalışmalarını takip etmektedir. Bu kapsamda, Yeşil Yıldız programında 2011; Yeşil Anahtar programında ise 2014 yılından itibaren otelin üyeliği devam etmektedir. Otelde teknik müdürlük pozisyonundaki yönetici, bu programların yürütülmesinden birebir sorumlu olarak belirlenmiştir.

Otel yetkilisiyle yapılan görüşmede, otelin çevre duyarlılığı kapsamında sertifika programlarına üyelik dışında birtakım faaliyetlerde bulunduğu belirtilmiştir. Örneğin, Orta Doğu Teknik Üniversitesi’nce gerçekleştirilen ağaç dikme etkinliğinde 300 ağaç dikilmiş, Ankara-Kızılcahamam mevkiinde bulunan ve gezi ve piknik faaliyetlerine mekân olan Işık Dağı’nda ise çöp toplama çalışması gerçekleştirilmiştir. “Sorumlu İşletme” (*Responsible Business*) adlı işletme programıyla ise personele yönelik karbon ayak izi eğitimleri verilmektedir. Diğer yandan, su ve enerji tasarrufu konusunda da su sızıntısı ve ışıklandırmalara yönelik personel eğitimleri sürdürülmektedir. Su tasarrufuyla alakalı ayrıca misafir odaları ve personel alanlarındaki lavabo ve duşlarda özel musluk aparatı kullanılmaktadır. Bu sayede 2015 yılının ilk 9 aylık döneminde bir önceki yılın aynı dönemine oranla otel doluluk oranında %1’lik bir artış olmasına karşın toplamda %4 daha az su kullanılmıştır.

Elektrik enerjisiyle ilgili olarak misafir odaları ile misafir ve personel genel alanlarının tümündeki ışıklandırma led ampuller ile sağlanmakta ve gün ışığı sensörü kullanılmaktadır. Bunun işletmeye getirisi olarak ise yıllık toplam elektrik kullanımında %18’lik bir tasarruf sağlandığı belirtilmiştir. Otel yetkilisi, led ampullere yapılan yatırımın 6 ayda geri döndüğünü ise ayrıca belirtmiştir.

İşletmede doğalgaz tüketiminde, doğalgaz tesisatında kullanılan ve borularda bulunan dağıntık karbon atomlarının toplanmasına dayanan bir mıknaş sistemi kurulmuştur. Bunun 9 aylık verilere yansımaları

<sup>7</sup> Think Planet programında, “Enerjini kullan, enerjini üret!” sloganı ile birlikte maskot olarak “Lumi” adı verilen ateş böceği kullanılmaktadır.

ise bir önceki yılın aynı dönemine göre genel tüketimde %2, mutfak doğalgaz tüketiminde %7 tasarruf olarak gerçekleşmiştir.

Atık yönetiminde; kızartma yağları ve kullanılmış piller gibi atıkların özel olarak depolandığı ve ilçe belediyesi tarafından bu atıkların düzenli bir şekilde toplandığı belirtilmiştir. Görüşmede, otel binasının inşa süreciyle ilgili çevre dostu mimariden bahsetmenin güç olduğu, binanın 1969 yılına ait bir yapı olduğu ve daha sonra Radisson Blu Otel olarak hizmete açıldığı belirtilmiştir. Bununla birlikte, otel açılışıyla birlikte Çevresel Etki Değerlendirme (ÇED) Raporu'nun alındığının altı çizilmiştir. Ayrıca otel binası ve bahçesinde çevre duyarlı pek çok geliştirme yapılmıştır. Sertifika programları aracılığıyla sağlanan bilgi ve danışmanlık desteğiyle birlikte su ve gaz tesisatları ile camlar ve havalandırma sistemlerinde çevre duyarlı ve tasarruf sağlayıcı geliştirmelerin gerçekleştirildiği belirtilmiştir. Otel yetkilisine çevre-dostu yeşil ve gri uygulamalar hakkında yöneltilen bir soruda, gri uygulamalar, yani otel misafirinin tercihine yer vermeyen uygulamaların misafir memnuniyetine yansması irdelenmiştir. Otel yetkilisi çevreye duyarlı gri uygulamalardan rahatsız olan birkaç misafir dışında herkesin otelden memnun ayrıldığını, gri uygulamalarla ilgili bir şikâyetle bulunmadıklarını dile getirmiştir. Bununla birlikte, sürekli misafirlerden birinin musluklardan suyun az gelmesini hiçbir şekilde istemediğine, bu yüzden o kişinin gerçekleştirdiği gecemelerde tasarruf sağlayıcı musluk aparatlarının devre dışı bırakıldığına değinilmiştir.

“Odalar” ve “Pazarlama” bölümleriyle ilgili yapılan görüşmede, Misafir odalarının tamamında TV sistemlerinin LED ekranlı olduğu ve çevreyle ilgili yönergelerin sunulduğu bilgilendirme menüsü içerdiği belirtilmiştir.

Otelin gelirlere sorumlu yöneticisine yeşil anahtarın internet sitesinde, eko-etikete özel rezervasyon sistemi olarak adı geçen *bookdifferent.com* internet sitesiyle ilgili yöneltilen soruyla böyle bir siteden haberdar olmadıkları öğrenilmiştir. Bununla birlikte, bu tarz çevrimiçi sistemlerinin *booking.com* adlı çevrimiçi popüler rezervasyon sistemine bağlı çalıştıkları, otellerinin ise *booking.com* sistemine entegre olduğu ve rezervasyonların ortalama %25'inin bu site üzerinden gerçekleştiği ve söz konusu *bookdifferent.com* gibi diğer bazı çevrimiçi sistemlerden yapılan rezervasyonların *booking.com* üzerinden kendilerine ulaştırıldığı belirtilmiştir.

Görüşmede, Yeşil Yıldız ve Yeşil Anahtar sistemlerinin birbirlerine karşı üstünlüklerinden bahsedilmiştir. Bu bağlamda öncelikli olarak, Avrupa'da ve ülkemizde eko-etiketlere olan eğilimin, sertifika programlarının maliyet düşürücü etkili bir faktör olduklarının fark edilmesiyle doğru orantılı olarak arttığına değinilmiştir. Su ve enerji tasarrufu ve atık yönetimine ilişkin kriterlerin Yeşil Anahtar programında daha genel; Yeşil Yıldız programında ise daha detaylı olduğu dile getirilmiştir. Örneğin, Yeşil Anahtar kriterleri bir alanın aydınlatmasının belli standartlara sahip LED ampulle sağlanmasını yeterli görürken; Yeşil Yıldız kriterleri ek dokümanlar içerisinde bu alanın iç hacmini ve kullanılan ışıklandırmanın yeterli veya gereksiz olup olmadığını ortaya koyan bilgiler gerektirmektedir. Bu anlamda Yeşil Yıldızın enerji verimliliği ve tasarruf bakımından daha etkin, daha kapsamlı kriterlere sahip olduğu söylenebilir. Buna karşılık, Yeşil

Yıldız'la ilgili güçlü bir teşvik mekanizması olarak görülebilecek olan elektrik enerjisi desteğinin önemli bir etken olmadığı belirtilmiştir. Şöyle ki önceki bölümde de bahsedildiği üzere Yeşil Yıldız sahibi tesisler, kullandıkları elektrik enerjisini piyasada sunulan birim başı en düşük fiyattan ödeme garantisini elde etmektedirler. Radisson Blu Ankara gibi yüksek yatak kapasitesine sahip büyük tesisler ise mevcut düzenlemelere göre yıllık 1 Milyon 200 kilovatdan yüksek elektrik kullandıkları için “serbest tüketici” statüsü elde etmekte ve piyasada bulunan farklı özel kuruluşlardan enerji satın alabilmektedirler. Bu bakımdan, Radisson Blu Otel'in hali hazırda piyasada bulunan en düşük fiyattan enerjiye erişiminin bulunduğu belirtilmiştir. Bu durumda Yeşil Yıldız aracılığıyla sağlanan teşvik etkisiz kalmaktadır. Diğer yandan, yukarıda değinildiği üzere sunduğu detaylı kriterler ve sıkı denetim mekanizmasıyla Yeşil Yıldız'ın maliyet düşürme performansının daha üstün olduğuna değinilmiştir. Güvenirlilik bakımından ise Yeşil Anahtar'ın uluslararası alanda tanınırlığı sebebiyle daha üstün olduğu belirtilmiştir.

Gözlem amaçlı rastgele seçilen boş bir oda ve otel misafir genel alanlarına yapılan ziyarette; işletmenin çevre politikası ve sahip olduğu sertifikaların yönlendirmeleri doğrultusunda bilgilendirme levhaları ve etiketlere bolca yer verildiği, kullanılan tüm ışıklandırma malzemelerinin LED ampul olduğu ve musluklarda su tasarrufu sağlayan aparatların bulunduğu gözlemlenmiştir. Yapılan gözlem sırasında odada görülebilir bir alanda yer alan bir dosya içerisindeki belgelerde; sahip olunan sertifika programları ve bunların yönergelerine ilişkin detaylı bilgi ve misafirlerin rezervasyon aşamasından otelden ayrılışa kadar yapacakları çevreye duyarlı tercihlerinin yaratacağı olumlu etkilere yer verilmektedir.

### **Bulgular ve Değerlendirme**

Çalışma gereği Ankara Radisson Blu Otel'e gerçekleştirilen ziyarette, otelin hem Yeşil Anahtar hem de Yeşil Yıldız sertifikasına aynı anda sahip olmasının, sürdürülebilir turizme yönelik pek çok olumlu yansıması olduğu gözlemlenmiştir. Rastgele seçilen birkaç odada ve otel genel alanlarında yapılan gözlemlerde; odaların giriş, banyo ve yatak odası bölümlerinde çevresel duyarlılıkla ilgili kartlar bulunduğu tespit edilmiştir. Misafirlerin çevresel duyarlılığını artırıcı ve bilinçlendirici uygulamaların beklenen etkiyi yaratabildiği ölçüde işletme maliyetlerinde tasarrufu ve böylelikle daha az enerji harcanmasını sağladığı söylenebilir. Bu bağlamda, otele ait bir çevre politikasının varlığı, sertifika programlarını tamamlayıcı bir sistem olarak değerlendirilmiştir.

Radisson Blu örneğinde incelendiği üzere, sertifika programlarının kontrolünde personel eğitimlerinde çevresel duyarlılığın benimsetilmesi, büyük bir istihdam potansiyeline sahip olan konaklama sektörü aracılığıyla büyük kitlelerin bu konuda uyarılmalarını sağlamaktadır. Diğer yandan personeli, ekipmanı ve yönetim anlayışıyla çevresel duyarlılığı benimseyen konaklama işletmesi, eğitilmiş ve çevresel duyarlılığa sahip olduğu düşünülen Avrupalı turistler nazarında cezbedici bir konuma yükselmektedir. Buna ek olarak, uluslararası alanda turizm endüstrisinde yeni sistemlere sertifikasyon aracılığıyla entegre olan işletmeler ve ülke turizmi rekabet üstünlüğü elde etmektedir.



Yeşil Yıldız ve Yeşil Anahtar programlarının kriterlerine bakıldığında; Yeşil Yıldız'ın daha ayrıntılı kriterlere sahip olduğu söylenebilir (TURÇEV, 2016 ve Resmi Gazete, 22.09.2008). Bu duruma, Radisson Blu Otel'de gerçekleştirilen görüşmede de değinilerek Yeşil Yıldızın daha sıkı bir denetim yapısına sahip olduğu da belirtilmiştir. Bir işletme Yeşil Yıldız'a başvurduğu zaman, ilk önce belgeleri incelenmekte ve uygun görülen tesislere denetim gerçekleştirilmektedir. Bu denetimin ardından ilgili tesisler sertifikalandırılmaktadır. Yeşil Anahtar'da ise işletme başvuru yaptıktan sonra belgeleri incelemek üzere bir ön denetim gerçekleştirilmekte ve bunun akabinde belgeleri ulusal jüri tarafından onaylandıktan sonra Yeşil Anahtar Belgesi verilmektedir. Belge düzenlenmesinin ardından ise esas denetim gerçekleştirilmektedir. Buradan çıkan sonuç ise; Yeşil Anahtar'da sertifikalandırmak için bir ön denetim ve ulusal jüri onayı yeterli görülürken; Yeşil Yıldız'da belge incelemesine ek olarak esas denetim gerçekleştirilmekte ve akabinde onaylanan işletmelere Yeşil Yıldız belgesi düzenlenmektedir. Bu bakımdan, Yeşil Yıldız sertifikalandırmasında daha titiz davranıldığı söylenebilir. Yeşil Anahtar'da ise ulusal denetime ek, sınırlı olsa dahi uluslararası bir denetimin gerçekleştirilmesi kontrol bakımından önemli bir unsur olarak dikkat çekmektedir. Uluslararası bir sertifika programı olan Yeşil Anahtar'da uluslararası bir uzman tarafından gerçekleştirilen gözlem için bir anlamda yarı-akreditasyon denilebilir. Öyle ki ulusal ölçekteki yürütme bir üst kuruluş tarafından takip edilmektedir. Bu durum, Yeşil Anahtar'a güvenirlilik açısından artı puan kazandırmaktadır.

Radisson Blu Otel'le yapılan görüşmeye göre, Yeşil Anahtar Programı'nın bir başka artısı, daha prestijli olmasıdır. Özellikle yabancı misafirler Yeşil Anahtar'ı tanımaktadır. Yeşil Yıldız ulusal bir program olduğundan ve başka uluslararası bir kuruluşa entegrasyonu söz konusu olmadığından, yabancı turistlerce tanınırlığının daha düşük olduğu değerlendirilmektedir. Yeşil Anahtar'lı tesisler, programa ait uluslararası internet sitesinde tanıtılmakta iken, Yeşil Yıldız'a özel bir internet sitesi bulunmamaktadır. Yeşil Anahtar, ayrıca özel olarak tasarlanan ve reklamı yapılan mobil yazılımlar aracılığıyla da sertifika sahibi işletmelerin listesi ve bu işletmelerle ilgili detaylı bilgilere turistlerce erişimi kolaylaştırmaktadır.

Ekonomik yönden ilk bakışta Yeşil Yıldız, yürütücüsü bir devlet organı olduğu ve enerji indirimi sağladığı için daha avantajlı bir pozisyona sahip gibi görünmektedir. Hâlbuki Yeşil Yıldız Programı ile sağlanan elektrik enerjisi indirimi 4 ve 5 yıldızlı oteller için etkileyici bir araç olmaktan uzaktır. Nitekim bu işletmeler, yüksek miktarda enerji tükettikleri için, mevcut kanuni düzenlemelere göre en düşük fiyattan enerji satın alma imkanına hali hazırda sahiptir. Diğer yandan, Yeşil Yıldız kriterlerinin daha detaylı olması; özellikle teknik hususlara dair dokümanlarda ayrıntılı bilgi paylaşılmasını gerektirdiğinden, işletmeyi ekonomik açıdan daha kontrollü davranmaya itmektir. Radisson Blu yetkilisiyle gerçekleştirilen görüşmede Yeşil Yıldız denetimlerinin daha sıkı gerçekleştirildiği, örneğin, oda aydınlatmasının ne kadar güçlü olacağına göre ölçüldüğü belirtilmiştir. Bu bakımdan, maliyet düşürücü elemanların Yeşil Yıldız'da kriterlerle daha ayrıntılı bir şekilde belirtiliyor ve denetleniyor olması ekonomik yönden Yeşil Yıldız'ı öne çıkarmaktadır.

## **Sonuç ve Öneriler**

Sonuç olarak, incelemeye alınan Türkiye'deki sürdürülebilir turizm sertifikasyonları için henüz olgunlaşmış veya sitemsel olarak oturmuş olduklarını söylemek güçtür. Destek mekanizmalarının zayıflığı bu görüşü destekler niteliktedir. Diğer yandan, sertifikasyon etkinliğinde yönetsel farklılıklar mevcuttur. Özellikle teknik ve örgütlülük açılarından devlet eliyle yürütülen program genel olarak yeterli iken marka, tanınırlık, güvenilirlik ve pazarlama açılarından STK eliyle yürütülen uluslararası programların daha etkin olduğu söylenebilir.

Gelişmekte olan ülkeler için turizmin ekonomik etkisi önemli olsa da uzun vadede bu endüstrinin gelir getirici özelliğinin devam etmesi için kaynak koruma anlayışını da içine alan bütüncül bir turizm yönetimi benimsenmelidir. Türkiye Turizm Stratejisi ve 10. Kalkınma Planı'nda maddeler arasında yer alan turizmin ekonomik, sosyal ve kültürel yönlerden sürdürülebilirliği hedefi doğrultusundaki çalışmalar endüstride mevcut ve gelecekteki sertifikasyon programlarıyla desteklenirse daha hızlı sonuç alınabilir. Bu yapılırken, var olan ulusal sertifika programlarının uluslararası akreditasyon mekanizmalarına entegre olması bu programların tanınırlığı ve güvenilirliğine katkı sağlayacaktır. STK'larca yürütülen sertifika programlarının en azından teknik olarak resmi kurumlarca desteklenmeleri, bu kuruluşların profesyonelleşmelerinde etkili olacaktır. Bu doğrultuda, Kültür ve Turizm Bakanlığı denetleyici personel desteği sağlayabilir. Özellikle devletin yürütücüsü olduğu programlarda daha etkin ekonomik teşvik mekanizmalarının kurulması, bu programlara olan talebi arttıracaktır. Bu kapsamda, yalnız elektrik değil, aynı zamanda su ve doğalgaz giderlerine ilişkin indirimler uygulanması düşünülebilir. Yazılı iş tanımları ve kalite sisteminin olması, sertifika programlarının şeffaflığı ve profesyonelliğine katkı sağlayacaktır. Tüm sertifika programlarında yerel topluluklara ve küçük çaplı işletmelere özel tarife ve destek sistemleri uygulanması yoluyla sosyal sürdürülebilirliğe daha somut katkılar yapılabilir. Sertifika programları ayrıca, pazarlama ve görünürlük faaliyetleri üzerine yoğunlaşmalıdır. Sertifika programlarına ait internet sitelerinin olması, bu sitelere işlerlik kazandıracak içeriğin oluşturulması, bu kapsamda sertifikalı işletmelerin internet sitesinde tanıtılmaları, hatta bu sitelerle bağlantılı özel çevrimiçi rezervasyon sistemlerinin kurularak erişimin sağlanması akla gelebilecek görünürlük faaliyetleridir.

İşletmeler; kendi çevre politikalarını uyguluyorlarsa, bu durum, sertifika programlarına üyeliği ve programlara adaptasyonu çok daha kolay hale getirmektedir. Sertifikasyon ise, yoğun rekabet ortamında işletmelere pazarlama açısından marka, standartlaştırma, güvenilirlik unsurlarını sağlayabilir. Ayrıca, bu programlara üyelik yoluyla işletmeler, enerji gider kalemlerinde önemli tasarruflar sağlayabilir ve periyodik raporlamalar yoluyla gerekli performans izleme mekanizmalarını kurabilir.

Son olarak akademik alanda bundan sonra; Türkiye'de sertifikasyonun karşılaştırmalı analizi bu defa, şehir ve tatil otellerini kapsayan daha fazla işletmede yapılacak bir araştırmayla gerçekleştirilebilir. Ayrıca, sertifikasyonda uluslararası küresel/bölgesel akreditasyon sistemlerinin önümüzdeki dönemde daha ciddi bir gereklilik haline dönüşeceği düşünülerek, bu konuda Türkiye ve bölge turizmi üzerine modeller geliştirilebilir.

## Kaynakça

- Akođlan Kozak, M. ve Bahçe, S. (2009). *Özel İlgi Turizmi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Atalar, E. (2009). *Eko-Etiketlemenin Sürdürülebilir Turizmdeki Yeri*. Yayımlanmamış uzmanlık tezi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Müdürlüğü, Ankara. 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi: <http://aregem.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/31065,erkutatalarpdf.pdf?0>
- ECEAT&ECOTRANS. (2004). *The Visit Initiative: Tourism Eco-labelling in Europe- Moving Market Towards Sustainability*. Hamele, H., E. Haas, vd. (Ed). (Çevrimiçi Versiyon). 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi: [http://ec.europa.eu/environment/life/project/Projects/index.cfm?fuseaction=home.showFile&rep=file&fil=LIFE00\\_ENV\\_NL\\_000810\\_LAYMAN.pdf](http://ec.europa.eu/environment/life/project/Projects/index.cfm?fuseaction=home.showFile&rep=file&fil=LIFE00_ENV_NL_000810_LAYMAN.pdf)
- Font, X. (2002). Environmental Certification in Tourism and Hospitality: Progress, Process and Prospects. *Tourism Management*, 23, 197-205. 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi: <https://www.deepdyve.com/lp/elsevier/environmental-certification-in-tourism-and-hospitality-progress-u2WkqbnFaQ>
- Honey, M. ve Rome, A. (2001). *Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism*. (Elektronik versiyon). 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi: [http://vidasilvestre.org.uy/wp-content/uploads/2012/08/Protecting-Paradise\\_Certification-Programs-for-Sustainable-Tourism-and-Ecototourism\\_Institute-for-Policy-Studies.pdf](http://vidasilvestre.org.uy/wp-content/uploads/2012/08/Protecting-Paradise_Certification-Programs-for-Sustainable-Tourism-and-Ecototourism_Institute-for-Policy-Studies.pdf)
- Kından, A. (2006). *Bir Eko-Etiket Olarak Mavi Bayrak'ın Türkiye Kıyı Turizminde Bir Pazarlama Unsuru Olabilirliğinin Araştırılması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2007). *Türkiye Turizm Stratejisi 2023: Eylem Planı 2007-2013*. Ankara: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları.
- Loh-Lim, L.L. (2008). Introduction to Handicrafts in the Context of Sustainable Cultural Tourism. C. Caroline Haddad (Ed.). *Safeguarding Intangible Heritage and Sustainable Cultural Tourism: Opportunities and Challenges, UNESCO-EIIHCAP Regional Meeting, Vietnam, 11-13 Aralık 2007* içinde (ss. 32-34).11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi: <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001787/178732E.pdf>
- Mavi Bayrak. (2016). 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi: [www.mavibayrak.org.tr](http://www.mavibayrak.org.tr)
- OECD. (2014). *OECD Tourism Trends and Policies 2014*. 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi: <http://www.oecd.org/cfe/tourism/oecdtourismtrendsandpolicies2014.htm>

- Özçoban, E. (2012). *Yeşil Yıldız: Turizm Endüstrisinde Bir Sosyal Sorumluluk Örneği*. Ankara: Orion Kitabevi.
- Poser, E.A. (2009). *Setting Standards for Sustainable Tourism: An Analysis of US Tourism Certification Programs*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Duke University, USA. 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi:  
<http://dukespace.lib.duke.edu/dspace/bitstream/handle/10161/997/L.Poser%20final%20MP.pdf?sequence=1>
- Resmi Gazete. (22.09.2008). (Tebliğ no: 2008/3). Turizm İşletmesi Belgeli Konaklama Tesislerine Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi Verilmesine Dair Tebliğ, 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi:  
<http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/09/20080922.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2008/09/20080922.htm>
- \_\_\_\_\_. (06.09.2013). (2013/5265 nolu karar). Çevre Duyarlı Konaklama Tesisi Belgeli İşletmelerde Elektrik Enerjisi Desteği Hakkında Karar. 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi:  
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/09/20130906-3-1.pdf>
- Rezidor. (2016). *The Rezidor Hotels Group: Responsible Business Report 2014*. 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi: [http://media.corporate-ir.net/media\\_files/IROL/20/205430/Reports/Rezidor\\_RB%20Report%202014\\_Final.pdf](http://media.corporate-ir.net/media_files/IROL/20/205430/Reports/Rezidor_RB%20Report%202014_Final.pdf)
- Seyhan, G. ve Yılmaz, B. (2010). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama: Calista Luxury Resort Hotel. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 11/1, 51-74.
- Sezgin, O. M. (2001). *Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Signes, A.P., Ona, M.V.S., Verma, R., Jimenez, J.M. ve Vargas, M.V. (2014). The Impact of Environmental Certification on Hotel Guest Ratings. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 40-51.
- Tekeli, H. (2001). *Turizm Pazarlaması ve Planlaması*. Ankara: Detay Yayınları.
- Toth, R. (2002). Exploring the Concepts Underlying Certification. M. Honey (Ed.), *Ecotourism and Certification: Setting Standards in Practice* içinde (ss.73-101). London: Island Press.
- TURÇEV. (2016). *Türkiye Çevre Eğitim Vakfı*. 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi: <http://www.turcev.org.tr/>
- UNCED Conference. 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi: <http://www.un.org/geninfo/bp/enviro.html/>
- UNEP/UNWTO. (2012). *Tourism in the Green Economy- Background Report*. 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi:

[http://web.unep.org/greeneconomy/sites/unep.org.greeneconomy/files/field/image/tourism\\_in\\_the\\_green\\_economy\\_unwto\\_unep.pdf](http://web.unep.org/greeneconomy/sites/unep.org.greeneconomy/files/field/image/tourism_in_the_green_economy_unwto_unep.pdf)

UNEP/WTO. (2005). *Making Tourism More Sustainable: A Guide For Policy Makers*. 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi: <http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0592xPA-TourismPolicyEN.pdf>

UNWTO. (2015). *UNWTO Annual Report 2014*. 11 Ağustos 2016 tarihinde erişildi:  
[http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto\\_annual\\_report\\_2014.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_annual_report_2014.pdf)

Yarcan, Ş. (1996). *Türkiye’de Turizm ve Uluslararasılaşma*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.