

Turizm Yöneticileri Perspektifinden Sürdürülebilirlik: Derinlemesine Bir Analiz

(Sustainability from the Perspective of Tourism Managers: An In-Depth Analysis)

Muhammet Fatih TURAN^a

Aydan YAVUZ ÖZTÜRK^b

Sema YİĞİT^c

^a Ordu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı Öğrencisi
(22531700015@ogrenci.odu.edu.tr), ORCID: 0000-0003-0237-9627

^b Ordu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Programı Öğrencisi
(aydanyavuz6110@gmail.com), ORCID: 0000-0003-0747-0921

^c Prof. Dr., Ordu Üniversitesi, Ünye İktisadi İdari Bilimler Fakültesi,
(semayigit@odu.edu.tr), ORCID: 0000-0003-4497-7529

MAKALE SÜRECİ

Geliş Tarihi (Received):

26.09.2024

Kabul Tarihi (Accepted):

21.12.2024

Anahtar Kelimeler:

Sürdürülebilirlik,
Sürdürülebilir Kalkınma,
Turizm,
Sürdürülebilir Turizm

Keywords:

Sustainability,
Sustainable Development,
Tourism,
Sustainable Tourism

Makalenin Türü: Araştırma Makalesi

*Sorumlu Yazar: Muhammet Fatih TURAN
E posta: 22531700015@ogrenci.odu.edu.tr

Öz

Sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir kalkınma kavramı dünya gündeminde giderek daha fazla yer almaktadır. Bireysel, sektörel, ulusal ve küresel düzeyde her kesimin konu ile ilgilenmesi bir zorunluluk haline gelmektedir. Bu bağlamda, turizm sektöründeki yöneticilerin sürdürülebilirlik algılarını anlamak ve sürdürülebilir turizm uygulamalarına katkı sağlamak amacıyla Alanya'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı bir otel grubunun üst düzey yöneticileriyle mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Araştırmada elde edilen veriler tematik (betimsel) ve içerik analiz yöntemleri kullanılarak incelenmiş ve MaxQda 2020 programı ile analiz edilmiştir. Turizm yöneticilerinin sürdürülebilirlik algılarının uluslararası standartlarla belirlenen kapsama ulaşması için sosyal ve kültürel boyutta çalışmalara da ihtiyaç olduğu; sürdürülebilir çalışmaların finansmanının işletmeler tarafından yük olarak algılanıp kaçınılması için kamusal destek ve teşviklerin artırılması gerektiği; uygulamaların ihtiyaç duyulan yasal düzenlemeler ve bilinçlendirmeler yapılarak iş birliği içinde yürütülmesinin faydalı olacağı sonucuna varılmıştır.

Abstract

The concept of sustainability and sustainable development is increasingly taking place on the world agenda. It is becoming a necessity for everyone to be interested in the subject at individual, sectoral, national and global levels. In this context, interviews were conducted with senior managers of a 5-star hotel group operating in Alanya in order to understand the sustainability perceptions of managers in the tourism sector and to contribute to sustainable tourism practices. The data obtained in the research were examined using thematic (descriptive) and content analysis methods and analyzed with the MaxQda 2020 program. It was concluded that studies on social and cultural dimensions are also needed for tourism managers' sustainability perceptions to reach the scope determined by international standards; public support and incentives should be increased so that the financing of sustainable studies is not perceived as a burden by businesses and avoided; and it would be beneficial for the practices to be carried out in cooperation by making the necessary legal arrangements and raising awareness.

Makalenin Künyesi: Turan, M. F., Öztürk, A.Y. & Yiğit, S. (2024). Turizm Yöneticileri Perspektifinden Sürdürülebilirlik: Derinlemesine Bir Analiz, AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi 27 (2), 284-323.

DOI: 10.55931/ahbvtd.1556332

1.Giriş

Ekonomiye girdi oluşturan doğal kaynaklar, artan dünya nüfusu ile birlikte artan ihtiyaçları karşılamak için kontrolsüz bir şekilde tüketilmektedir. Doğal kaynakların bu şekilde tüketilmesinin, gelecek nesillerin ihtiyaçlarının karşılanma imkanını daraltması çevre koruma bilincinin oluşmasını sağlamıştır. Ekonomik kalkınmanın çevresel faktörler gözetilerek gerçekleştirilmesi sürdürülebilir bir denge kurulmasına bağlıdır. İçinde bulunulan şartların iyileştirilmesi eğilimi bütün hayatı kapsadığı için sürdürülebilirlik uygulamaları da geniş ve kapsamlı biçimde ele alınmıştır. Çevresel ve ekonomik sürdürülebilirlik yaklaşımlarına ek olarak sosyal ve kültürel sürdürülebilirlik yaklaşım ve uygulamaları da gelişmiştir.

Sürdürülebilirliğin önemli bir uygulama alanı da turizm sektörüdür. Sürdürülebilir kalkınma kavramı çerçevesinde gelişen sürdürülebilir turizm çevre üzerinde olumsuz etkileri minimize ederek ve kaynakları koruyarak hareket etmeyi amaçlayan bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım, turizm faaliyetlerinin gelecek nesiller için de sürdürülebilir olmasını ve ekosistemlerin dengesinin korunmasını amaçlamaktadır (Civelek, 2023: 1025).

Turizm kavramı, içinde sürekli yaşanılan yerin dışındaki seyahat, geçici konaklama ve diğer faaliyetleri ifade etmektedir. Keşfetme, yeni yerleri gezip görme, farklı deneyimler yaşama gibi turizm faaliyetleri doğal, tarihi ve kültürel varlıklarla ilgilidir. Dolayısıyla turizm faaliyetleri doğal kaynak kullanımına dayalı olarak yürütüldüğünden sürdürülebilirliğin çevresel, ekonomik ve sosyal boyutları kapsamındaki birçok tedbirin bu sektörün faaliyetlerinde de yer alması gerekmektedir (Karakaş & Demirtaş, 2024:98).

Turizm sektörünün faaliyet ve yatırımları politik, ekonomik, sosyal, teknolojik, yasal ve ekolojik çevre koşullarından etkilenmektedir. Turizm yatırımlarında, kamu kesimi dış çevre koşullarını değiştirme, düzenleme, geliştirme etki ve gücüne sahiptir. Turizmdeki diğer önemli aktör de özel sektördür. Özel sektör yatırım karar ve uygulamaları ile sürdürülebilir turizmin gelişmesini etkileyebilmektedir. Özel sektörün turizmdeki faaliyetleri arasında konaklama faaliyetleri geniş bir yer tutmaktadır.

Turizm sektöründeki diğer işletmeler gibi konaklama işletmesi yöneticilerinin de sürdürülebilirlik algıları, işletmelerin uzun dönemli amaç ve hedeflerinin belirlenmesi, bunlara yönelik karar ve politikaların ortaya konulması ve uygulanmasında önem taşımaktadır.

Sürdürülebilirlik gibi güncel bir olgunun turizm sektörü ve konaklama işletmeleri özelinde ele alınarak incelenmesi, uygulamaların etkinliği ve verimliliği noktasında farklı katkılar sağlayabilecektir. Bu nedenle nitel araştırma desenlerinden olan durum çalışması ile sürdürülebilirlik çalışması olan bir konaklama işletmesindeki yöneticilerle yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiş, elde edilen bulgular ilgili kriterlerle daha önce yapılmış çalışmalarla karşılaştırılarak anlamlandırılmış ve yorumlanmıştır.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1 Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilir Kalkınma Kavramı

Kelime anlamı olarak; “doğal ürünlerin ve enerjinin çevreye zarar vermeyecek şekilde kullanılmasını içeren; devam edebilen veya uzun süre devam ettirilebilen” şeklinde açıklanan (Oxford Learner’s Dictionaries, 2023) sürdürülebilirlik kavramı, kalkınma kavramı ile birlikte sıkça kullanılmaktadır (Akgül, 2010: 133). Bu kavram doğal kaynakların kullanımında ekolojik sisteme verilen zararlara tepki olarak 1960’larda kullanılmaya başlanmıştır. Çevresel sorunların uluslararası boyutta önem kazanması (Gök & Yiğit, 2017: 253) ve küresel ölçekte çevresel bir farkındalığın gelişmesiyle ortaya çıkmıştır. Bu farkındalık; bireyler, sivil toplum örgütleri ve devletler düzeyinde 40 yıllık bir dönemde gelişmiştir (Hardisty, 2010:18). Sürdürülebilirlik kavramının gelişme dönemindeki bazı önemli faaliyetler Tablo 1’de belirtilmiştir.

Tablo 1. Sürdürülebilirlik ile ilgili gerçekleştirilmiş önemli faaliyetler

Yıl	Konu	Yer	Açıklama
1972	İnsan ve Çevre Konferansı / Only The Earth	Stockholm	Çevre sorunlarına dikkat çekmek, küresel çevre politikalarını tartışmak ve çevre koruma önlemleri konusunda uluslararası iş birliğini artırmak
1976	Habitat 1: BM İnsan Yerleşimleri Toplantısı	Vancouver	Ülkelerdeki kentleşme ve konut sorunları
1980	Dünya Koruma Stratejisi Programı	Nairobi	Kaynakları koruyarak sürdürülebilir kalkınmayı sağlamak
1987	Brundtland Raporu/ Ortak Geleceğimiz	Oslo	Çevre sorunlarıyla ekonomik kalkınma arasındaki dengeyi sağlamak

1990	BM İnsani Gelişme Raporu	New York	İnsani gelişmenin, ekonomik büyümeden daha geniş bir kavram olduğunu ve yaşam kalitesinin tüm yönlerini içerdiğini vurgulamak
1992	Rio Konferansı / Earth Summit	Rio	Çevre ve kalkınma alanındaki uluslararası iş birliğini güçlendirmek ve çeşitli sorunlara yönelik çözümler üretmek
1992	5. Çevre Eylem Programı	Brüksel	Çevre kalitesini iyileştirmek ve sürdürülebilir kalkınmayı sağlamak
1994	Nüfus ve Kalkınma Planı	Kahire	Nüfus ve kalkınma arasındaki ilişkiyi ele almak ve sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması için nüfus politikaları geliştirmek için uluslararası bir eylem planı hazırlamak
1995	Dünya Sürdürülebilir Kalkınma İş Konseyi	İstanbul	Sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması için iş dünyasının rolünü ele almak ve iş dünyasının bu konudaki sorumluluklarını tanımlamak
1996	Habitat II: BM İnsan Yerleşimleri Konferansı	İstanbul	İnsan yerleşimlerinin sürdürülebilir kalkınmasını sağlamak için uluslararası bir eylem planı hazırlamak
1997	Rio +5 Zirvesi	Johannesburg	Rio Deklarasyonu ve 27 Çevre ve Kalkınma İlkesi'nin uygulamasını gözden geçirmek ve sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması için yeni hedefler belirlemek
1997	Kyoto Protokolü	Kyoto	Sera gazı emisyonlarını azaltarak küresel ısınmayı 20. yüzyılın sonuna kadar sanayi öncesi seviyelerin 2 derece santigratla sınırlamak
2000	Binyıl Zirvesi	New York	21. yüzyılda küresel kalkınmanın ve sürdürülebilirliğin sağlanması için ortak hedefler belirlemek
2002	Rio +10 Zirvesi	Johannesburg	Rio Deklarasyonu ve 27 Çevre ve Kalkınma İlkesi'nin uygulamasını gözden geçirmek ve sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması için yeni hedefler belirlemek
2007	Bali Eylem Planı	Bali	Kyoto Protokolü'nün yerine geçecek yeni bir uluslararası iklim değişikliği anlaşmasının müzakerelerini başlatmak
2009	Sürdürülebilir Borsalar Girişimi	New York	Sermaye piyasalarının sürdürülebilir kalkınmaya katkısını artırmaktır

2012	Rio +20:BM Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı	Rio de Janeiro	Sürdürülebilir kalkınma konusundaki politik kararlılığı yeniden vurgulamak, sürdürülebilir kalkınma konusunda bugüne kadar gerçekleşen başlıca zirvelerin çıktılarını konusundaki gelişmeleri ve eksikleri ortaya koymak ve konuyla ilgili tehdit ve fırsatları tarif etmek
2015	BM Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri	New York	2030 yılına kadar dünyanın karşı karşıya olduğu en önemli sorunları ele almak için evrensel bir eylem planı oluşturmak
2022	Stockholm Konferansı	Stockholm	Birleşmiş Milletler İnsan Çevresi Konferansı'nın 50. yıldönümünü kutlamak ve çevre sorunlarının çözümü için küresel iş birliğini güçlendirmek
2023	BM İklim Değişikliği Konferansı (COP-28)	Dubai	Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi (UNFCCC)'nin uygulanması, sera gazı emisyonlarının azaltılması ve iklim değişikliğinin etkilerinin azaltılması için ortak hedefler ve eylemler belirlemek

Kaynak: Hardisty, P. E. 2010, *Environmental and Economic Sustainability*, s.18'den uyarlanmıştır.

1970 ve 1980'li yıllarda gerçekleşen birçok uluslararası toplantıda sürdürülebilir kalkınma kavramı kullanılmıştır. 1972'de Club of Rome tarafından yayımlanan "Büyümenin Sınırları" adlı raporda sürdürülebilir kalkınma ifade edilmiştir. Sadece ekonomik büyüme anlayışı devam ederse, yakın gelecekte endüstriyel üretimde felaket seviyesinde düşüş yaşanabileceğine işaret edilmektedir (Meadows et al., 1972).

1982 yılında kurulan Birleşmiş Milletler Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu, 1987 yılında "Ortak Geleceğimiz" raporunu yayımlanmıştır. Raporda sürdürülebilir kalkınmanın hala sıklıkla kullanılan tanımı; "Bugünün gereksinim ve beklentilerini, gelecek nesillerin kendi gereksinim ve beklentilerini karşılayabilme olanaklarından ödün vermeksizin karşılayabilmek" şeklinde ilk defa Brundtland Komisyonu raporunda ifade edilmiştir (World Commission on Environment and Development [WCED], 1987).

Birleşmiş Milletler (BM) tarafından 1992 yılında Rio de Janeiro'da "Yeryüzü zirvesi" konulu Çevre ve Kalkınma Konferansı (UNCED) düzenlenmiştir. Gündem 21, Rio Çevre ve Kalkınma Deklarasyonu, Ormanlar Üzerine İlkeler Beyanata, İklimsel Değişim Üzerine Çerçeve Konvansiyonu ve Biyolojik Çeşitlilik Konvansiyonu, üzerinde anlaşma sağlanan temel başlıklardır. 2002 yılında, Güney Afrika Johannesburg Dünya Sürdürülebilir Kalkınma

Zirvesi'nin en önemli çıktıları arasında; sürdürülebilir kalkınmanın önceki toplantı ve konferanslarda belirlenen amaç ve hedeflerinin eylem planı ile siyasal iradeyi yansıtan bildiri bulunmaktadır (Kates et al., 2005: 15)

2012'de, ilk Rio Dünya Zirvesi'nden 20 yıl sonra, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Konferansı (UNCSD) düzenlenmiştir. Konferans, sürdürülebilir kalkınma bağlamında yeşil ekonomi ve kurumsal bir çerçeve temalarına odaklanmış böylece sürdürülebilir kalkınma, BM eylem gündemindeki beş temel öncelikten biri olarak belirlenmiştir. Bu konferansta sürdürülebilir kalkınmanın uluslararası ve ulusal kalkınma politikalarında oynaması gereken kilit rol vurgulanmıştır (Mensah & Casedevall, 2019: 8).

2.2 Turizmde Sürdürülebilirlik

Sürdürülebilirlik kavramının önemli bir uygulama alanı olan turizm sektöründe, sürdürülebilir turizme ilişkin ortak bir anlayış sağlamak amacıyla uluslararası Sürdürülebilir Turizm Konseyi (GSTC) Kriterleri oluşturulmuştur. Bu kriterler; etkin ve sürdürülebilir yönetim sergilenmesi, yerel topluluğa sağlanan sosyal ve ekonomik faydaların en üst düzeye çıkarılması ve olumsuz etkilerin en aza indirilmesi, kültürel mirasa yönelik faydaların en üst düzeye çıkarılması ve olumsuz etkilerin en aza indirilmesi ve çevreye sağlanan faydaların en üst düzeye çıkarılması, olumsuz etkilerin en aza indirilmesi başlıkları altında düzenlenmiştir (Global Sustainable Tourism Council [GSTC], 2016).

Sürdürülebilirlik kriterlerinin birinci bölümü; sürdürülebilir yönetim sistemi, yasal uyumluluk, raporlama ve iletişim, personel katılımı, müşteri deneyimi, doğru tanıtım, binalar ve altyapı, kara suyu ve mülkiyet hakları, bilgi ve yorumlama, destinasyon etkileşimi, alt başlıklarından ikinci bölüm; topluluk desteği, yerel istihdam, yerel satın alma, yerel girişimciler, sömürü ve taciz, fırsat eşitliği, düzgün iş, toplum hizmetleri, yerel geçim kaynakları başlıklarından, üçüncü bölüm; kültürel etkileşimler, kültürel mirasın korunması, kültür ve mirasın sunulması, tarihi eserler başlıklarından, dördüncü bölüm; kaynakların korunması, kirliliğin azaltılması, biyolojik çeşitliliğin, ekosistemlerin ve peyzajların korunması başlıklarından oluşmaktadır (GSTC, 2016).

Sürdürülebilir turizm; turizm planlaması, sunumu, kullanımı ve doğal çevreyi koruma, kültürel mirası değerlendirme, ekonomik faaliyetleri sürdürme hedefine yönelik olarak bütün paydaşların bu konuların farkında olması ve kullanılan unsurların devamlılığını sağlamayı

amaçlamaktadır (GSTC, 2016). Turizmde sürdürülebilirlik turizm kaynaklarını korumayı içeren faaliyetler ile çevresel, sosyal ve ekonomik etkileri en aza indirerek turistik faaliyetlerin çevre ve ekonomi üzerinde olumlu etki yaratmasını sağlayan bir turizm yaklaşımıdır (Bramwell & Lane, 1993: 2).

Turizmde sürdürülebilirlik şu anda ve gelecekte turizmde meydana gelebilecek ekonomik, sosyal ve çevresel faktörleri dikkate almaktır.

Dünya Turizm Örgütüne göre sürdürülebilir turizmde; “turizm gelişiminde önemli bir unsuru oluşturan çevresel kaynaklar en uygun şekilde kullanılmalı; turizm ekolojik süreçleri, doğal mirasın ve bio-çeşitliliğin korunmasına katkı sağlamalı; ev sahibi toplulukların sosyo-kültürel özelliklerine saygı gösterilmeli; var olan kültürel miras ve gelenekler korunmalı; kültürlerarası anlayış ve hoşgörüyü katkıda bulunmalı; tüm paydaşlara sürdürülebilir kaynaklar konusunda bilgi verilmeli ve sosyo-ekonomik faydalar adil bir şekilde dağıtılmalıdır (The United Nations World Tourism Organization [UNWTO], 2005).”

Turizmde sürdürülebilirlik ile turizm bölgesinin çekiciliğinin uzun süre boyunca devam etmesi ve turizm kaynaklarının etkin kullanılması amaçlanmaktadır (Gössling, 1999: 310).

Turizmin varlık ve kaynakları doğru kullanılmadığı ve korunmadığı takdirde, sektörde yerini koruyabilmek ve rekabet edebilmek mümkün değildir. Doğal kaynakların kısıtlılığı karşısında turizm sektöründeki tüketim artışları, birçok çevresel soruna yol açmaktadır. Gelecek nesillerin de kullanımına imkân tanıyabilmek için kaynakların bilinçli bir şekilde kullanımı büyük önem taşımaktadır. Bu çerçevede sürdürülebilirlik, turizm faaliyetlerinin olumsuz çevresel etkilerini azaltmak amacıyla çevresel sorumluluğu artırmak ve bu doğrultuda belirlenen genel kurallara uyum sağlamak anlamına gelmektedir (Budeanu, 2005: 92).

Sürdürülebilir turizmin geçmişi 1960'lara dayanmaktadır. İlk başlarda taşıma kapasitesi ve daha çok kalkınma ile ilgili konularda araştırmalar yapılmıştır. Bu dönemde turizm sektörünün sosyo-kültürel özellikleri görmezden gelinmiştir. 1970 ve 1980'lere gelindiğinde ise taşıma kapasitesi ve kalkınma problemlerinin gerçek anlamda sürdürülebilirlik kavramını yansıtmadığı fark edilmeye başlanmıştır (Saarinen, 2006: 1121).

1990'lar ve 2000'lerden itibaren sürdürülebilir turizm kavramı yeşil turizm, alternatif turizm, eko turizm, sorumlu turizm, topluma dayalı turizm, çevreye duyarlı turizm gibi turizm

kavramlarını içermeye başlamış ve gerçek anlamda sürdürülebilirlik ile ilgilenmeye ve sürdürülebilirliğin devamlılığı konusuna yoğunlaşmaya başlamıştır (Moutinho, 2000: 333).

Son yıllarda sürdürülebilir turizm üzerine yapılan araştırmalar, sektördeki önemli gelişmeleri ele almaktadır. 2020 yılında, Higgins-Desbiolles, COVID-19 sonrası sektörü hızla iyileştirme çabaları ile sürdürülebilir bir turizme geçiş arasındaki çatışmayı tartışmıştır. Rasoolimanesh ve diğerleri (2020), sürdürülebilir turizm göstergelerinin Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarıyla ilişkisini incelemiş, yerel halkın daha fazla katılım gösterdiğini, turistlerin ise daha az dahil olduğunu ortaya koymuştur. Ivars-Baidal ve diğerleri (2020), akıllı şehirlerin sürdürülebilir turizmdeki sınırlı katkılarını ve göstergelerin geliştirilmesi gerektiğini vurgulamıştır.

Streimikiene ve diğerleri (2020), sürdürülebilir turizmin ekonomik, sosyal ve çevresel hedefler arasındaki dengeyi kurma zorluklarına değinmiş, COVID-19'un sektöre getirdiği engelleri ele almıştır. Miller ve Torres-Delgado (2023), sürdürülebilir turizm göstergelerinin sınırlı etkinliğini sorgulamış ve bu göstergelerin sürdürülebilirliğin anlamını tam olarak yansıtmadığını belirtmiştir. Yıldırğan ve Taşcıoğlu (2023) yapmış oldukları çalışmalarında Sapanca'da gerçekleştirilen turizm faaliyetlerinde oldukça sık kullanılan bungalov işletmelerinin sürdürülebilirlik ve çevre üzerindeki etkilerini incelemiştir.

Peeters ve diğerleri (2024), iklim değişikliği ile mücadeledeki yetersiz araştırmalara dikkat çekmiş, turizm emisyonlarını etkili şekilde ele almanın zor olduğunu belirtmiştir. Rahman ve diğerleri (2024) ise, Bangladeş'te sürdürülebilir turizmi destekleyen kurumsal sosyal sorumluluk (CSR) ve yeşil finansmanın entegrasyonunun önemini vurgulamıştır.

Bu çalışmalar, sürdürülebilir turizmin farklı yönlerini ve karşılaşılan zorlukları ele alırken, sektörde daha etkili ve kapsamlı çözümler geliştirilmesi gerektiğine dikkat çekmektedir. Ortak özellik olarak, tüm bu araştırmalar sürdürülebilirliğin yalnızca çevresel değil, aynı zamanda sosyal ve ekonomik boyutlarını da ele almakta, yerel halkın katılımını artırma gerekliliğine vurgu yapmakta ve teknolojik gelişmelerin sektöre entegrasyonu için çağrılarda bulunmaktadır. Ayrıca, sektördeki ilerlemenin sadece göstergelerle değil, aynı zamanda sürdürülebilirlik politikalarının güçlendirilmesi ve iş birliklerinin artırılmasıyla sağlanabileceği ifade edilmektedir.

3. Yöntem

Nitel araştırmalar, insan yaşamının karmaşık doğasıyla başa çıkmak, pozitivist yaklaşımın açıklayamadığı olguları keşfetmek için antropoloji, psikoloji ve sosyoloji gibi disiplinlerin temelinde ortaya çıkmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2016:80; Creswell, 2013:20). Çalışmamız, konaklama işletmelerindeki yöneticilerin sürdürülebilirlik algılarını öğrenme amacı taşıdığından, araştırmaya en uygun yöntemin nitel yöntem olduğu görülmüştür.

Nitel araştırma desenleri arasında yer alan durum çalışması, gerçek dünya durumlarını detaylı bir şekilde inceleyerek karmaşıklığı anlama ve çözümlenmeye olanak tanır. Ayrıca, konunun belirli bir bağlamda nasıl işlediğini anlamak için gereken bağlamsal derinliği sağlar (Subaşı & Okumuş, 2017: 420). Durum çalışmasının amacı, bir durumu meydana getiren ayrıntıları tanımlamak ve görmek, bir duruma ilişkin olası açıklamaları geliştirmek ve bir durumu değerlendirmektir (Mandle et al., 2020: 161). Çalışma konumuz olan sürdürülebilirlik kavramı yaşamın her alanı ile ilgili olduğundan otel turizm yöneticilerinin bakış açıları ile hedef, politika ve uygulama bağlamında incelenmek istendiği için durum çalışması tercih edilmiştir. Bu nedenle, sürdürülebilir turizm faaliyetleri olan bir otel işletmesindeki yöneticilerle derinlemesine görüşmeler yapılmak suretiyle uygulamacıların bakış açılarından sürdürülebilirlik uygulama ve sorunları anlaşılmasına çalışılmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Sürdürülebilirliğin nihai hedeflerine ulaşmaya kadar bu kapsamdaki bütün faaliyetlerin farklı yönleriyle ele alınıp geliştirilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Bu nedenle araştırmanın amacı, turizm sektöründe önemli bir yeri olan konaklama işletmelerinde yöneticilerin sürdürülebilirlik algılarını ortaya çıkarmak, bu bilgilerin uygulamada ne kadar kullanılabildiğini anlamak, durumu uluslararası standartlar ve daha önce yapılmış çalışmalar çerçevesinde karşılaştırmak, açıklamak ve yorumlamaktır. Sonuçta sürdürülebilirlik ile ilgili bir durum çalışması yaparak sürdürülebilirlik sorunlarını daha iyi anlamak ve etkili çözümler geliştirilmesine katkıda bulunmak amaçlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Katılımcıları (Evren ve Örneklem)

Amaçlı örneklem araştırmacının araştırma problemine ve desenine uygun olarak daha fazla bilgi elde edilebilecek olguların seçilmesi olarak tanımlanır (Patton 2002: 272). Araştırma

evreni sürdürülebilir faaliyet gösteren otellerdir. Araştırmanın katılımcıları nitel geleneğe uygun örneklem seçim stratejisi olan amaçlı örneklem ile belirlenmiştir. Bu çalışmada kolaylık sağlaması ve maliyet faktörleri göz önünde bulundurularak kolay ulaşılabılır durum örnekleme ve ölçüt örneklem kullanılmıştır.

Katılım kriteri olarak sürdürülebilirlik faaliyetleri olan konaklama işletmesinde üst düzey yönetici olarak çalışıyor olmak yeterli kabul edilmiştir. Örnekleme uygun olarak seçilen otel zincirinde görev yapan 5 yönetici ile görüşmeler gerçekleştirilmiş ve elde edilen verilerde doygunluğa ulaşılmıştır.

Nitel çalışmalarda örnekleme dahil edilecek bireylerin sayısının belirlenmesinde, elde edilmesi planlanan veri derinliği, örnekleme dahil olacak kişi sayısından daha etkilidir. Kısaca araştırmaya katılacak kişilerden elde edilecek verinin miktarı arttıkça, örnekleme dahil edilecek kişi sayısı azalacaktır. Örnek vermek gerekirse, bir çalışmada örnekleme 20 kişi dahil edilirken başka bir çalışmada 1 kişi dahil edilebilir. Bazı durumlarda tek bir kişiden elde edilen veri 20 kişiden elde edilen veriden çok daha fazla olabilir (Yıldırım & Şimşek, 2016: 125).

Araştırma verileri, 30 Kasım-31 Aralık 2023 tarihleri arasında Alanya-Türkler Bölgesinde faaliyet göstermekte olan beş yıldızlı ultra her şey dahil bir otel grubunun üst düzey yöneticileriyle yapılan mülakatlar yoluyla elde edilmiştir. Bu çalışmada sürdürülebilirlik kavramı incelendiğinden, sürdürülebilir faaliyetler yürüttüğü bilinen bir otel grubu ve yöneticileri seçilmiştir. Bu çerçevede Eftelya Otel Grubu bünyesinde yer alan 6 farklı otel işletmesinde çalışan, yönetim ekibinden 5 kişi ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın Etik Kurul Kararı 30.11.2023 tarihinde Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulundan alınmıştır.

3.3. Verilerin Toplanması

Nitel veri toplama yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği, araştırmacının belirlediği belirli soruların yanı sıra, katılımcının düşüncelerini ve deneyimlerini daha serbestçe ifade etmesine olanak tanır (Polat, 2022:165). Bu nedenle araştırmamızda yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmeler toplamda 5 katılımcı ile gerçekleştirilmiş ve katılımcıların onayı ile kayda alınmıştır. Katılımcılara açık uçlu sorular yöneltilmiştir. 5 kişi ile yapılan görüşmeler sonucu elde edilen veriler birbiriyle örtüşmüş ve yeni verilerin ortaya

çıkmadığı eş zamanlı yapılan kodlama sonucu anlaşılmıştır. Bu sebeple görüşmeler sonlandırılmıştır.

Nitel çalışmalar derinlemesine ve detaylı bir şekilde belirli bir olayı veya durumu anlamayı amaçladığı için genelleme amacı güdülmez. Bu nedenle, belirli bir durumun veya olayın bağlamı ve detayları üzerinde odaklanılır ve genellikle bu bilgilerin başka durumlar veya olaylar için doğrudan geçerli olup olmadığına dair genellemeler yapılmaz (Karataş, 2017: 71).

Corbin ve Strauss'un 2003 yılında yayımlanan "Basics of Qualitative Research" adlı eserinde veri doygunluğu, nitel araştırmalarda yeni verilerle anlamlı bir bilginin elde edilmediği veya araştırma sorularına yönelik yeni bir bulgunun ortaya çıkmadığı nokta olarak tanımlanır. Bu yaklaşımda veri toplama ve analiz süreci paralel yürütülür; araştırmacılar, veri doygunluğuna ulaşana kadar veri toplamaya devam eder ve bu süreç, teorik doğrulama ve kategorilerin tekrarı yoluyla ilerler. Veri doygunluğu, teorinin gelişmesi ve araştırmanın güvenilirliği için kritik bir aşamadır. Nitel araştırmalarda katılımcı sayısı değil elde edilen verinin doygunluğa ulaşması önemlidir. Doygunluk herhangi bir yeni bilgi elde edilemeyinceye kadar veri toplama sürecinin devam etmesi anlamına gelmektedir (Gentles et al., 2015: 1724). Önemli olan nokta araştırmacının görüşmelerde tekrara düşen ifadelerle karşılaşmasıyla birlikte verinin doygunluğa ulaşmasıdır (Marvasti, 2004: 22). Verilerin doygunluğa ulaştığı görülen görüşmelerde alınan ses kayıtlarının transkripsiyonu yapılmış ve analiz yazılımı olan programa aktarılmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Nitel araştırmalar elde edilen verilerin analizi, veri organizasyonu, kodlama, temaların gruplandırılması ve görsel araçlarla desteklenerek sunulmasını içerir (Creswell, 2007: 51-52). Bu araştırmada elde edilen veriler tematik (betimsel) analiz yöntemi kullanılarak incelenmiş olup ve MaxQda 2020 nitel analiz programı ile analiz edilmiştir.

Betimsel analizde amaç görüşme ve gözlem sonucunda elde edilen veriler düzenlenerek ve yorumlanarak okuyucuya sunulmasıdır. Veriler, önceden belirlenmiş temalara göre sınıflandırılır, özetlenir ve yorumlanır. Bulgular arasında neden-sonuç ilişkisi kurulur ve gerektiğinde olgular arasında karşılaştırmalar yapılır (Yıldırım & Şimşek, 2008: 224).

4. Bulgular

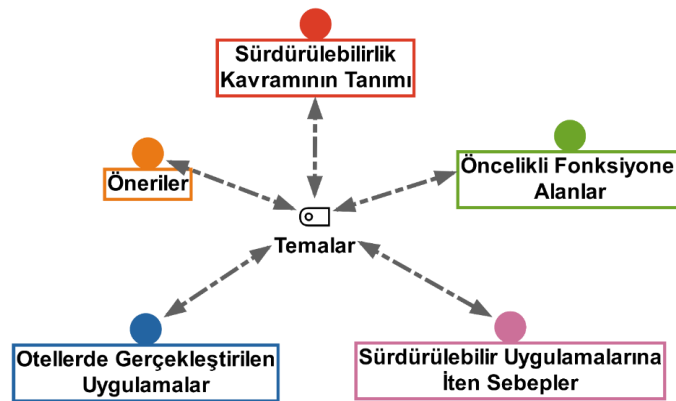
Araştırma problemine açıklık getirmesi adına yapılan görüşmelerden elde edilen bulgular bu başlık altında sunulmuştur. Çalışmaya toplamda 5 katılımcı dahil olmuştur. Katılımcılar K1'den K5'e kadar kodlanmıştır. Araştırmaya katılan çalışma grubuna ait demografik bilgiler aşağıda verilen Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. Katılımcı profili

Kod no	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Durumu	Turizm Eğitimi Alma Durumu	Hizmet Sektöründe Çalışma Süresi	İşletmede Çalışma Yılı	Pozisyon	İşletme Konuk Kapasitesi	İşletme Faaliyet Yılı
K1	Erkek	45	Lisans	Hayır	11-20 Yıl	5-10 Yıl	Kalite Sorumlusu	1800	2015 (8 yıl)
K2	Erkek	29	Lisans	Hayır	11-20 Yıl	6-10 Yıl	Finans Müdürü	10000	1993 (30 yıl)
K3	Erkek	40	Lisans	Hayır	21-30 Yıl	11 Yıl ve Üzeri	İşletme Müdürü	1700	2015 (8 yıl)
K4	Kadın	31	Lisansüstü	Hayır	0-10 Yıl	1-5 Yıl	Kredi Kontrol	1200	2006 (17 yıl)
K5	Kadın	41	Lisans	Hayır	11-20 Yıl	11 Yıl ve Üzeri	Genel Müdür Yrd.	4300	2006 (17 yıl)

Araştırma 3 erkek ve 2 kadın katılımcı ile derinlemesine görüşmeler yapılarak gerçekleştirilmiştir.

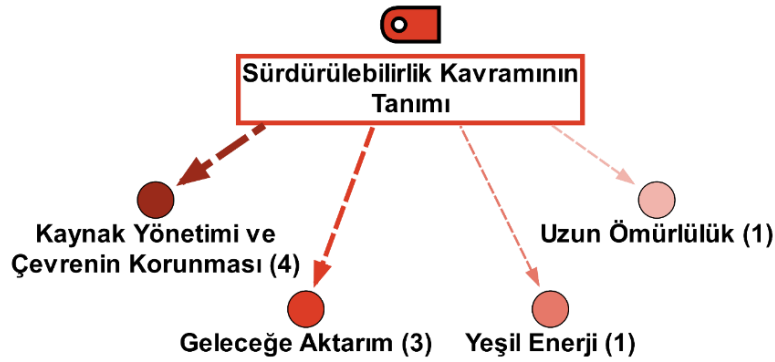
Veriler üzerinde yapılan kodlama sonucunda Şekil 1'de görüldüğü üzere 5 tema çıkarılmıştır. Bunlar; sürdürülebilirlik kavramının tanımı, öncelikli fonksiyonel alanlar, sürdürülebilir uygulamalara iten sebepler, otellerde gerçekleştirilen uygulamalar ve önerilerdir.



Şekil 1. Temalar

4.1. Sürdürülebilirlik Kavramının Tanımı

Araştırma kapsamında ele alınan ilk tema sürdürülebilirlik kavramının tanımı temasıdır. Sürdürülebilirlik kavramının tanımı teması katılımcı ifadeleri doğrultusunda; kaynak yönetimi ve çevrenin korunması geleceğe aktarım, yeşil enerji ve uzun ömürlülük olmak üzere 4 kod ile ifade edilmiştir. Sürdürülebilirlik kavramının tanımı temasına ait kod alt kod modeli Şekil 2’de görülmektedir.



Şekil 2. Sürdürülebilirlik kavramının tanımı temasına ait kod alt kod modeli

Katılımcılar tarafından sürdürülebilirlik kavramının tanımı temasında yoğun olarak ifade edilen kod kaynak yönetimi ve çevrenin korunması kodudur. Katılımcılar sürdürülebilirlik kavramını doğal kaynakların ve çevrenin korunması olarak ifade etmişlerdir. Ayrıca katılımcılar otel hizmetlerinde kullanılan kaynaklarında devamlılığının sağlanması olarak sürdürülebilirlik kavramını tanımlamışlardır. K1 ve K3 kodlu katılımcıların konu ile ilgili ifadeleri şöyledir:

“Sürdürülebilirlik kavramı deyince... Ben otel açısından değerlendiriyorum, otelin kullandığı hizmetlerin ve kaynakların devamlılığının sağlanması, bu kaynakların aşırı tüketilmemesi geliyor ve bunların belirli bir kalite stilinde misafirlere sunulması.” K1

“Sürdürülebilirlik kavramı genellikle doğal kaynakları ve çevreyi korumayı, gelecek nesillerin ihtiyaçlarını karşılamak için bugünkü kaynakların israf edilmemesi gerektiğini ekonomik ve sosyal gelişmeyi dengede tutmak için uzun vadeli refahı sağlamayı amaçlayan bir kavramdır.”

K3

Katılımcılar tarafından ifade edilen diğer kod geleceğe aktarım kodudur. Katılımcılar korunan doğal çevrenin ve kaynakların gelecek nesillere aktarılmasını sürdürülebilirlik olarak tanımlamışlardır. K2 kodlu katılımcıların konu ile ilgili ifadeleri şöyledir:

“Her otelin sürdürülebilirlik uygulamasıyla ilgili birtakım çalışmalar yapması gerekiyor. Bu çalışmalarında aslında şirketin kendisi için değil gelecek nesillere daha iyi bir hayat aktarmak adına hizmet kalitesinin daha da artırılması adına olması gerekiyor.... Gelecek nesillere daha iyi bir hayat bırakmak adına çalışmalar yapmak deyince doğayı koruyan ürünler doğayı korumakla alakalı çalışmalar bunların hepsi aklımıza geliyor.” K2

K2 kodlu katılımcı tarafından ifade edilen diğer kod yeşil enerji kodudur. Katılımcının kod ile ilgili ifadesi şöyledir:

“Aklıma ilk başta yeşil enerji geliyor.” K2

K4 kodlu katılımcı ise sürdürülebilirliği uzun ömürlülük kodunda yer alan şu ifadeler ile tanımlamıştır:

“Bir şeyin daim olması, ömrünü uzun vadede sürdürebilmesi.” K4

Sürdürülebilirlik kavramının tanımı ile ilgili katılımcı görüşlerini incelediğimizde Görsel 1’de görüldüğü üzere katılımcılar farklı noktalarda değerlendirmişlerdir. K2 kodlu katılımcı geleceğe aktarım kodu ile ilgili yoğun ifadeler kullanmıştır.

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5
▼ Sürdürülebilirlik Kavramının Tanımı					
Geleceğe Aktarım		●	●		
Kaynak Yönetimi ve Çevrenin Korunması	●		●	●	●
Yeşil Enerji		●			
Uzun Ömürlülük				●	

Görsel 1. Sürdürülebilirlik kavramının tanımı temasına ait katılımcı ifade yoğunluğu

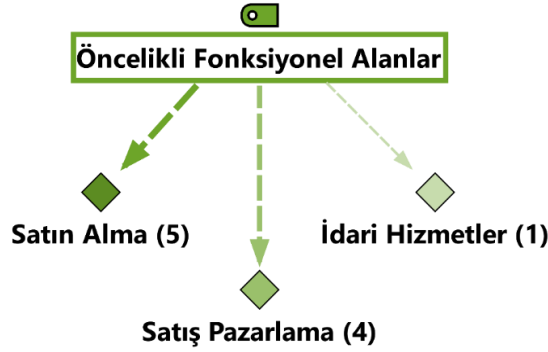
Bu temaya ait kod bulutu Görsel 2’de yer almaktadır.

Geleceğe Aktarım
Kaynak Yönetimi ve Çevrenin Korunması
Yeşil Enerji Uzun Ömürlülük

Görsel 2. Sürdürülebilirlik kavramının tanımı temasına ait kod bulutu

4.2. Öncelikli Fonksiyonel Alanlar

Araştırma kapsamında ele alınan ikinci tema sürdürülebilirlikle ilgili olduğu düşünülen Öncelikli Fonksiyonel Alanlar temasıdır. Bu temada katılımcı ifadeleri doğrultusunda; satın alma, satış pazarlama ve idari hizmetler olmak üzere üç alan ifade edilmiştir. İlgili temaya ait kod alt kod modeli Şekil 3’te görülmektedir.



Şekil 3. Öncelikli fonksiyonel alanlar temasına ait kod alt kod modeli

Katılımcılar tarafından yoğun olarak ifade edilen kod satın alma kodudur. Katılımcılar sürdürülebilirlik ile en yakın ilişkili olarak satın alma bölümünün olduğunu ifade etmişlerdir. K1 ve K2 kodlu katılımcıların konu ile ilgili ifadeleri şöyledir:

“Satın alma. Çünkü sürdürülebilir turizmde şöyle bir durum var bizim aldığımız ürünü getiren firma buraya kadar bir araçla geliyor. Bu bir egzoz salınımı yapıyor, çevreyi kirletiyor. Getirdiği ürünlerin plastik ambalajlı olması ve kendilerinin mesela bir çevre politikasına sahip olmaması bunlar bizim için önemli o yüzden satın alma bizim siparişlerimiz de çok önemli. Tek kullanımlık ürünlerden, plastik ambalajdan karton ambalajdan vazgeçilmesi gerekiyor biliyorsunuz biyo-bozulabilir ürünler var. Tabi biz bunun üretimini yapmıyoruz ama firmayı tercih edebiliyoruz. Bu yüzden satın alma biraz daha ön planda çünkü otel işletmesi tüketime dayalı yani her şey tüketim. Özellikle çok fazla tüketim oluyor. O yüzden de ne kadar geri dönüştürülebilir ürün alabildiğimiz bizim için çok önemli. Bunun için ilk satın almayı söyledim.” K1

“Örnek vermek gerekirse meyve sebze grubunda çalıştığımız firmaların aldığı ürünlerin ne kadar organik olduğu bizim için önemli. Öncelik olarak bir ürünün ucuzluğu değil o ürünün fiyat performansına bakıyoruz. Müşterimiz için en iyi hangisi olacaksa ona karar verip alıyoruz. Bununla beraber örnek vereyim süt geliyor. Bunun da içinde katkı maddeleri daha az

olanları tercih etmeye çalışıyoruz müşterinin alerjenlerini olmaması adına araştırıp alıyoruz. Bu bizi tabi finans olarak da etki ediyor.” K2

Katılımcılar tarafından ifade edilen diğer kod satış pazarlama kodudur. Katılımcılar sürdürülebilirlik ile ilgili öncelikli alanlardan diğerini satış pazarlama olarak ifade etmişlerdir. K2 ve K3 kodlu katılımcıların konu ile ilgili ifadeleri şu şekildedir:

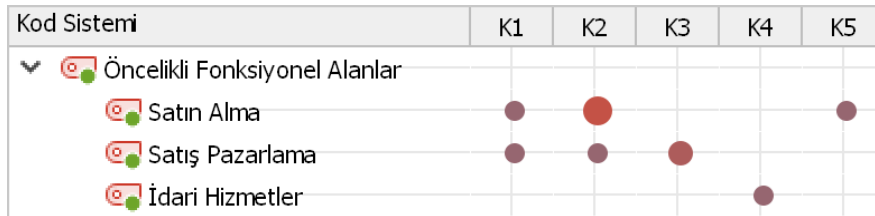
“Pazarlamada da otelimizi buna göre pazara sunarız ve geri dönüşünü de alırız. Ürünlerimizi alırken bu ürünlerimizin sadece fiyatına bakmıyoruz bu ürünlerin içeriğinin müşteriye zarar verip vermeyeceğini veya müşteriye nasıl daha iyi kalite sunarız bunun detayını da inceliyoruz...Müşteriye pazarlamada da bunları anlatıyoruz misafirlere ürün satın alma politikamızı anlatıyoruz.” (K2)

“Müşterilere iletmek ve bu sürdürülebilirlik faaliyetlerinin pazarlamasını yapmak açısından önemli tabi. Sürdürülebilir bir marka imajının müşteri sadakatini arttırarak bize olumlu bir dönüşü olacağını düşünüyoruz kesinlikle, kesinlikle öyle olacak. Bunu daha yapmadan hissettiyse ilerleyen zamanlarda bunu daha da arttırmış oluruz.” (K3)

K4 kodlu katılımcı ise idari hizmetler kodunu şu sözlerle belirtmiştir

“Sanırım önceki soruya benzer bir cevap verebilirim. Kat hizmetleri, depo ve meydan otelimizde sürdürülebilirlik faaliyetlerini en çok gerçekleştiren departmanlar. İdari ofislerimizde kullanılmış kağıtların arka yüzünü de kullanmaya dikkat ediyoruz.” (K4)

Öncelikli fonksiyonel alanlar ile ilgili katılımcı görüşlerini incelediğimizde Görsel 3’de görüldüğü üzere katılımcılar farklı noktalarda değerlendirme yapmışlardır. K2 ve K3 kodlu katılımcılar satın alma ve satış pazarlama kodları ile ilgili yoğun ifadeler kullanmıştır.



Görsel 3. Öncelikli fonksiyonel alanlar temasına ait katılımcı ifade yoğunluğu

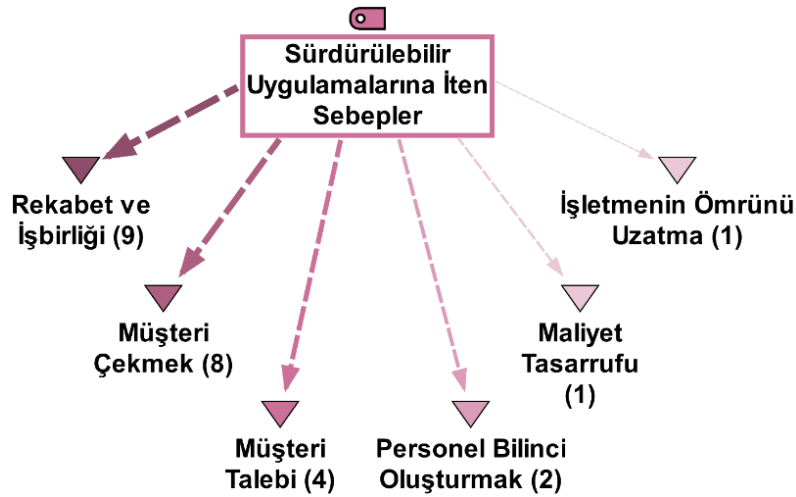
Bu temaya ait kod bulutu Görsel 4’de yer almaktadır.

Satış Pazarlama Satın Alma İdari Hizmetler

Görsel 4. Öncelikli fonksiyonel alanlar temasına ait kod bulutu

4.3. Sürdürülebilir Uygulamalara İten Sebepler

Araştırma kapsamında ele alınan üçüncü tema sürdürülebilir uygulamalara iten sebepler temasıdır. Sürdürülebilir uygulamalara iten sebepler teması katılımcı ifadeleri doğrultusunda; rekabet ve iş birliği, müşteri çekmek, müşteri talebi, maliyet tasarrufu, personel bilinci oluşturmak ve işletmenin ömrünü uzatmak olmak üzere 6 kod ile ifade etmişlerdir. Sürdürülebilir uygulamalara iten sebepler temasına ait kod alt kod modeli Şekil 4’ de görülmektedir.



Şekil 4. Sürdürülebilir uygulamalara iten sebepler temasına ait hiyerarşik kod alt kod modeli

Katılımcılar tarafından yoğun olarak ifade edilen kod rekabet ve iş birliği kodudur. İşletmeler bölgede yer alan diğer işletmeler ile ortak çalışmalar yürüttüklerini, iş birliği yaptıklarını ifade etmişlerdir. K1 ve K4 kodlu katılımcıların konu ile ilgili görüşleri şöyledir:

“Tabi rakiplerimiz olsa da biz oteller olarak birbirimizle sürekli olarak iletişim halindeyiz orada yapılan iyi uygulamalar zaten diğer oteller tarafından da örnek alınıyor. O yüzden rekabet değil de aslında biz bir iş birliği içerisindeyiz. O yüzden bu işlemleri yapan oteller diğer otellere iyi örnek oluyor. Mesela biz de yeşil yıldız belgesi aldığımızda almak isteyen diğer

oteller gelip oteli gezdi neler yaptığımızı sordular bu konuda yardımcı olduk. Diğer otellerde mesela sürdürülebilirlik ile ilgili bir farklı uygulama varsa biz de zaten bunları ziyaret edip nasıl yapılması gerektiği hakkında bilgi alıyoruz.” (K1)

“Muhakkak vardır ama benim yakinen bildiğim bir otel var ondan bahsedeyim. Çalışmalarımızı birlikte yürütüyoruz arkadaş otel gibiyiz. Onların sürdürülebilirlik konusunda önemli çalışmalar yapıldığını biliyorum. Ne kadar çok bu tarz oteller artarsa diğer otellere de örnek olur.” (K4)

Katılımcılar sürdürülebilir uygulamalar ile ilgili yürütülen faaliyetler sonucunda öncelikle maddi olarak bir katkı sağladıklarını belirtmişlerdir. Bu sebeple sürdürülebilir uygulamalara iten sebeplerden yoğun olarak ifade edilen diğer kod müşteri çekmek kodudur. Katılımcılar müşteri memnuniyetine önem vererek müşteri çekmeyi hedeflemektedir. K2 ve K4 kodlu katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

“Ayrıca bu bizim bu yürüttüğümüz faaliyetleri daha önce açıkladığımız üzere acentelerimize anlatmak ve bunların sertifikalarını almak satış politikamıza etki ediyor. Bu da direkt bize maddi olarak bir geri dönüş sağlıyor ve otelimizin tanıtımında da müşterilerin bizi tercih etmesini de büyük rol alıyor. Şirketimize olan en büyük faydası budur. (K2)”

“Burada çok fazla misafir ağırlıyoruz. Misafirlerimizin geldiklerinde peyzajımızı görmesi, doğaya saygılı olduğumuzu görmesi, kendi elektriğimizi ürettiğimizi bilmesi bizi tercih etme sebeplerinden bazıları.” (K4)

Katılımcılar sürdürülebilir uygulamaları hayata geçirirken personelin bilinçlendirilmesinin de etkisi olduğunu belirtmişlerdir. K4 ve K5 kodlu katılımcıların personel bilinci oluşturmak kodu ile ilgili ifadeleri şöyledir:

“Personellerimizin bu konuda daha bilinçli olması.” (K4)

“Aklıma ilk gelen turizme insan yetiştirmek, personel yetiştirmek. Tam eğitilmiş tam teşekküllü personeller olması.” (K5)

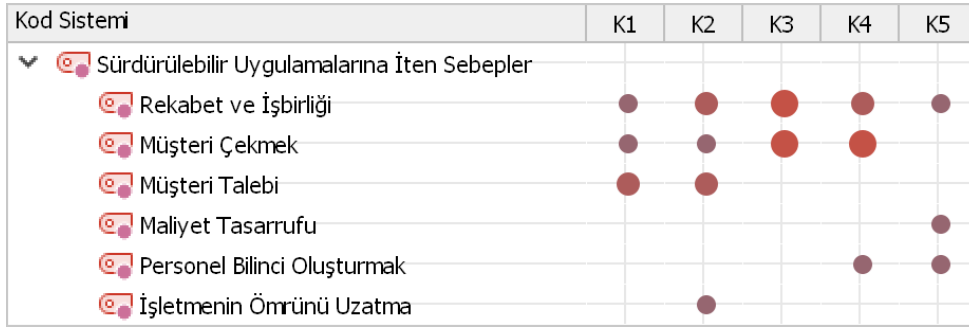
Sürdürülebilir uygulamalara iten diğer sebepler olarak maliyet tasarrufu ve işletmenin ömrünü uzatma kodları tanımlanmıştır. Bu kodlar ile ilgili katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

“Tamamıyla tasarruf.” (K5)

“Sürdürülebilirlik faaliyetlerinin şirkete maddi ve manevi faydaları mevcut. Örnek vermek gerekirse burada kullandığımız plastik atıkları önleyerek de şirketimize kazanç sağlıyoruz.” (K2)

“Bu faaliyetlerimizle gelecek nesillere otellerimizi bırakmak, doğaya daha az zarar vererek tabiatı korumayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda da otellerimizin fizibilite çalışmalarını yaparken bize gelen raporları bire bir uyarlıyoruz sahillerimizde buna göre koruma çalışmalarını yapıyoruz şu anda beklentilerimiz bunlardır.” (K2)

Sürdürülebilir uygulamalara iten sebepler ile ilgili katılımcı görüşlerini incelediğimizde Görsel 5’de görüldüğü üzere en yoğun ifadeler rekabet ve iş birliği ile müşteri çekmek kodları ile ilgilidir. Özellikle K3 ve K4 kodlu katılımcıların görüşleri bu kodlar üzerinde yoğunlaşmıştır.



Görsel 5. Sürdürülebilir Uygulamalara İten Sebepler Temasına Ait Katılımcı İfade Yoğunluğu

Bu temaya ait kod bulutu Görsel 6’da yer almaktadır.

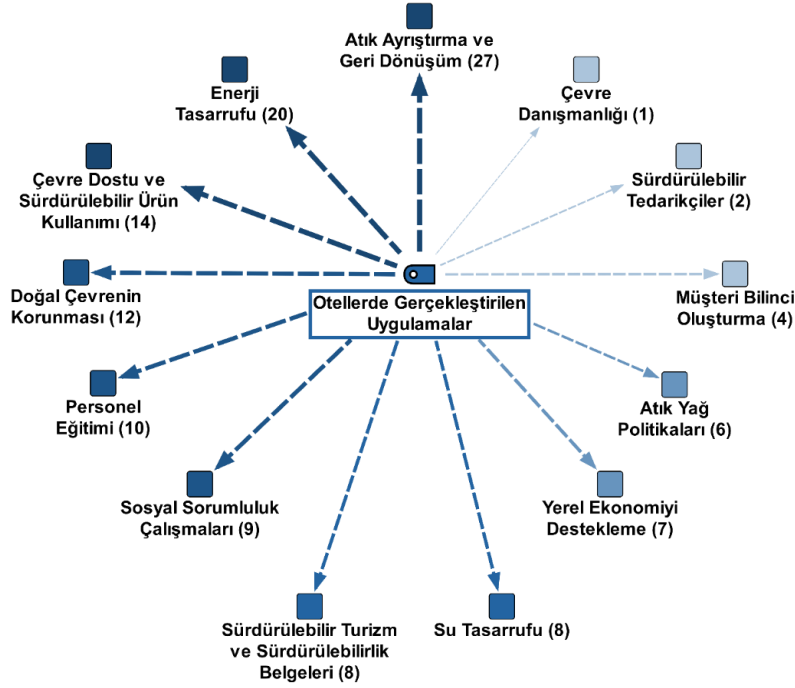


Görsel 6. Sürdürülebilir Uygulamalara İten Sebepler Temasına Ait Kod Bulutu

4.4. Otellerde Gerçekleştirilen Uygulamalar

Araştırma kapsamında ele alınan dördüncü tema otellerde gerçekleştirilen uygulamalar temasıdır. Otellerde gerçekleştirilen uygulamalar teması katılımcı ifadeleri doğrultusunda; atık ayrıştırma ve geri dönüşüm, enerji tasarrufu, çevre dostu ve sürdürülebilir ürün kullanımı, doğal

çevrenin korunması, personel eğitimi, sosyal sorumluluk çalışmaları, sürdürülebilir turizm ve sürdürülebilirlik belgeleri, su tasarrufu, yerel ekonomiyi destekleme, atık yağ politikaları, müşteri bilinci oluşturma, sürdürülebilir tedarikçiler ve çevre danışmanlığı olmak üzere 13 kod ile ifade etmişlerdir. Otellerde gerçekleştirilen uygulamalar temasına ait temasına ait kod alt kod modeli Şekil 5’ de görülmektedir.



Şekil 5. Otellerde gerçekleştirilen uygulamalar temasına ait hiyerarşik kod alt kod modeli

Otellerde gerçekleştirilen uygulamalar temasında katılımcılar tarafından en yoğun olarak ifade edilen kod atık ayrıştırma ve geri dönüşüm kodudur. Katılımcılar otellerinde cam, karton, plastik, gıda gibi atıkların ayrı ayrı poşetlenip atıldığını belirtmişlerdir. Ayrıca satın alma departmanından başlamak üzere ürünü satın alırken geri dönüşüme uygun malzemeler seçtiklerini ve atıkların kontrolü, gıda güvenliği ve ambalajların geri dönüşümü gibi noktalara önem verdikleri görülmektedir. Katılımcıların atık ayrıştırma ve geri dönüşüm kodları ile ilgili ifadeleri şöyledir:

“Yine otelimizde mutlaka metal cam karton plastik ayrışımı yapılıyor. Bununla ilgili eğitim veriliyor. Kat arabalarımızda yine otelin belli bölgelerinde çöp ayrışım istasyonları var. Yine organik çöp ve ambalajlar ayrılıp bunlar toplayıcı firmalara ayrı şekilde gönderiliyor. Geri dönüşüme de bu şekilde katkı sağladığımızı düşünüyoruz. Ayrıca otellerde yine tek kullanımlık

malzemeleri azaltmaya çalışıyoruz. Özellikle odalarda kullanılan dikiş seti, terlik pamuk seti olsun bunları kompakt olarak düzenlemeye çalışıyoruz. Yine şampuanlarda da artık dispenser sistemine geçtik. Tek kullanımlık şampuanlar değil dispenser takıp o şekilde misafirlerimize sunuyoruz. Yine su sebilleri koyduk otellerde isteyen misafirlerimize yine havuz bardan pet şişe ile su veriyoruz ama diğer misafirlerimizin kullanması için de su sebili koyup yine pet şişenin tüketimini azaltmış olduk.” (K1)

“Deterjan alırken küçük değil büyük bidonlarda alıyoruz. Tek kullanımlık küçük pet şişeleri azaltmaya çalışıyoruz, sebillerin yaygınlaşması gerekli. Hani lüks otele sebil konur mu diyorlar ama insanlara bu bilinci aşıladıktan sonra sorun olacağını sanmıyorum.” (K4)

Katılımcılar tarafından yoğunlukla ifade edilen diğer kod enerji tasarrufu kodudur. Katılımcılar turizmin en önemli maddeleri olarak enerji verimliliği ve kısıtlı enerji kullanımından bahsetmişlerdir. K1 ve K3 kodlu katılımcıların konu ile ilgili ifadeleri şöyledir:

“Su, elektrik, gaz, motorin tüketim miktarlarını muhasebeden ya da teknikten alıyoruz. Otellerimizde mutfak bölümlerinde çıkan atıklar tartılıp ondan sonra çöp odalarına konuyor ya da ambalaj odasına. Yine bunların miktarları alınıyor ölçüm yapılıyor ve izleme yapılıyor. Daha sonra da geçen yıldan bu yana aldığımız önlem politikamız sonucu ne kadar plastik azaltılmış bakıyoruz. Mesela toplu malzeme almaya çalışıyoruz. Ambalajları küçük ambalaj değil büyük ambalaj tercih etmeye çalışıyoruz tek kullanımlık malzemelerden vazgeçiyoruz. Yine elektrikte ve kimyasal kullanımında bazı kısıtlamalara gittik. Daha etkili ürünler alıp daha az kullanıyoruz. Bununla ilgili bir ölçüm yapıp bu şekilde otel hem çevreyi daha az kirletip hem daha az maliyetli olmasını sağladık.” (K1)

“Önce, güneş enerji panelleri yoktu güneş enerji panellerini tesise entegre etmeye başladık sonra bu yetersiz kaldı yeni bir enerji santrali oluşturmaya başladık. Bizim misafirleri taşıdığımız kulüp araçları vardı mazotla çalışanlar bunları tekrar elektrikli araçlara çevirmeye başladık aynı zamanda bisiklet dostu oteliz, misafirlere bu yönde yönlendirmemiz oldu hatta Türkiye genelinde bir bisiklet turnuvası vardı buna sponsor olduk. Grup olarak 3 sene boyunca biz bisiklet dostu tesistik.” (K3)

Katılımcılar tarafından ifade edilen diğer kod çevre dostu ve sürdürülebilir ürün kullanımı kodudur. Katılımcılar, plastik yerine ahşap karıştırıcı kullanma, biyo-bozunabilir ürünler, kompozit bardaklar, pamuklu ürünler, kâğıt kol bantları, su sebili, kompakt dikiş ve bakım

setleri gibi ürünler kullandıklarını ifade etmişlerdir. K2 ve K4 kodlu katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

“Otellerimizdeki ürünlerimizin %80’i geri dönüşebilir ürünler zaten. Şu anda genel olarak da insanlarda oluşmuş çevre dostu ürünler kullanmaya yönelik bir algı var. Biz de politikamız gereği bunu destekliyoruz.” (K2)

“Çay karıştırma çubuklarımız tahtadan, bardaklarımız karton, kol bantlarımız kağıt, tükenmez kalem yerine kurşun kalem kullanıyoruz. Genel anlamda doğada çözünebilen ürünler tercih etmeye çalışıyoruz. Pet şişe yerine sebil kullanmaya çalışıyoruz.” (K4)

Katılımcılar tarafından yoğun olarak ifade edilen diğer kod doğal çevrenin korunması kodudur. Katılımcılar, ağaç dikmek, kendi meyve ve sebzesini yetiştirmek, organik gübre oluşturmak, hayvanları korumak ve beslemek, caretta caretta gibi doğal yaşamını sürdüren hayvanların doğal ortamını koruma, plaj ve denizi temiz tutarak mavi bayrağa sahip olma gibi doğal çevreyi koruma faaliyetleri içerisinde olduklarını belirtmişlerdir. K3 ve K4 kodlu katılımcıların görüşleri şöyledir:

“Sahilde doğal çevrenin korunmasıyla alakalı baya bir çalışma yaptık özellikle orada caretta caretta’ların yaşam alanlarını oluşturmaya çalıştık fark etmişsinizdir. Sahilin sol tarafında U şeklinde yerler var oraları caretta caretta’ların yumurtlama yeri olarak tahmin etmiştik önceden ve o alanlara misafirlerin geçişini engelledik, misafirler o alana geçmiyor. Caretta caretta’lar kendi yumurtalarından çıktıktan sonra tekrar o alanları açıyoruz.” (K3)

“Bu konuda mavi bayrağa sahibiz. Atıklarımızın gerek yağ atıkları gerek tıbbi atıklar olsun, geri dönüşümünü sağlarız. Belki önemsiz gelecek ancak burada arkadaşlarımıza gelen çiçekleri bile ömrünün devam etmesi için bahçeye dikeriz. Doğaya saygılıyızdır.” (K4)

Otellerde gerçekleştirilen uygulamalar temasında katılımcılar tarafından yoğun olarak bahsedilen diğer kod personel eğitimi kodudur. Katılımcılar sürdürülebilirlik ve çevre politikaları doğrultusunda personellerine eğitim verdiklerini belirtmişlerdir. K1 ve K2 kodlu katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

“Atık ayrışımı, çevre eğitimi ve genel olarak sürdürülebilirlik hakkında bir farkındalık eğitimi veriliyor. Neler yapılması gerekiyor. Elektrik tasarrufundan bahsediliyor. Su tasarrufundan bahsediliyor. Atık ayrışımından bahsediliyor. Yine biliyorsunuz sürdürülebilirlik içine hayvan

refahı da giriyor, hayvanlara kötü davranılmaması hayvanlar üzerinden para kazanan yerlere gidilmemesi gerektiği bunlarla ilgili bir eğitim ve bilgilendirme çalışmaları içindeyiz. Yine genel olarak küresel ısınmadan bahsediliyor. Yaptığımız işte bu çevreye verdiğimiz zararların ilerideki yıllarda başımıza neler gelebileceği anlatılıyor. Bu şekilde genel olarak düzenli olarak eğitimler veriliyor.” (K1)

“Personelimize eğitimimizi veriyoruz bu kapsamda kalite kontrol departmanımız var ve insan kaynakları departmanı birbirleriyle eş güdümlü olarak gerekli eğitimleri veriyor.” (K2)

Katılımcılar tarafından ifade edilen diğer kod sosyal sorumluluk çalışmaları kodudur. Katılımcılar kurumlara bağış yaptıklarını ve yöre halkıyla birlikte ortak çalışmalar yürüttüklerini ifade etmişlerdir. K1 ve K2 kodlu katılımcının konu ile ilgili ifadesi şöyledir:

“Mesela söylediğim gibi biz tema vakfına bağışta bulunuyoruz sosyal sorumluluk kapsamında... Bizim zaten hedefimiz kurumsal bir otel olmak. Bu yönde çalışıyoruz. Bu tarzda verebileceğim örnek mesela ağaç dikimi yaptırıyoruz. Yöre halkıyla beraber yılda 2 kez plaj temizliği uygulaması yapıyoruz ve mavi bayrağımız var buranın tesisinde.” (K1)

“Kurumsal sosyal sorumluluk denilince yürüttüğümüz bazı faaliyetler var bizim daha önce otellerimizde atık yemekleri mamaya dönüştürme vardı. Biz bu mamaya dönüştürme işinin sonrasında hayvanlara zarar vereceğini anladık ve bunu daha iyi bir yoldan sponsor olarak hayvanlara mama desteği verdik.” (K2)

Katılımcılar tarafından ifade edilen diğer kod sürdürülebilir turizm ve sürdürülebilirlik belgeleri kodudur. Katılımcılar sürdürülebilir turizme önem verdiklerini bu sebeple sürdürülebilir turizm kapsamında gerekli olan belgeleri aldıklarını ifade etmişlerdir. K3 ve K4 kodlu katılımcının konu ile ilgili ifadesi şöyledir:

“Sürdürülebilirlik uygulamaları ilgili misafirleri bilgilendirmeye çalışıyoruz. Otelin belli noktalarında panolarımız var zaten panolarda çevre dostu otel olduğumuz gösteren belgelerimiz var mesela. Bunlardan bir tanesi mavi bayraktır. Mavi bayrak denizimizin temiz olduğu anlamı taşıyor. Merak eden misafirler bunu araştırıyor ya da biz kendilerine birebir anlatıyoruz mavi bayrağın ne anlama geldiğini bazı misafirler de bilerek geliyor zaten XXX otellerinde mavi bayrak varmış buranın denizi temizdir ben zamanımın çoğunu zaten denizde

geçireceğim neden mavi bayrak olmayan tesise gideyim. Mavi bayrak olan bir tesis tercih edeyim diyebiliyor.” (K3)

“Mavi bayrağa sahibiz. Atıklarımızın gerek yağ atıkları gerek tıbbi atıklar olsun, geri dönüşümünü sağlarız. Belki önemsiz gelecek ancak burada arkadaşlarımıza gelen çiçekleri bile ömrünün devam etmesi için bahçeye dikeriz. Doğaya saygılıyızdır.” (K4)

Katılımcılar tarafından ifade edilen diğer kod su tasarrufu kodudur. Katılımcılar otellerde müşterilerin kullandığı havluların yıkanmasında, içme sularında kullanılan pet şişe yerine sebil kullanımında tasarrufa gittiklerini ifade etmişlerdir. K1 ve K5 kodlu katılımcının konu ile ilgili ifadesi şöyledir:

“Otellerimizde misafirlere misafir kartı bırakıp havlu değişimiyle ilgili onunla ilgili kısa bir bilgi veriyoruz ne kadar su tüketildiğine dair. Eğer istemezlerse havlu değişim kartını oraya koyup havluların 2 günde bir değiştirilmesi sağlanıyor. Bu şekilde söylüyoruz. Yine su kullanımıyla ilgili su kullanımının azaltılması ve misafirlerin dikkatli olmasıyla ilgili tuvaletlerimize 2 tane rezervuar düğmesi var. Biri 5 litre diğeri 2 litre su akıtıyor. Bununla ilgili de bilgilendirme yapıyoruz. Yine bu şekilde musluklarımızda perlatör var. Biliyorsunuz perlatör suyun az ama basınçlı akmasını sağlıyor. Bu sayede yine bir su tasarrufu sağlamış oluyoruz.” (K1)

“Tek kullanımlık küçük pet şişeleri azaltmaya çalışıyoruz, sebillerin yaygınlaşması gerekli. Hani lüks otele sebil konur mu diyorlar ama insanlara bu bilinci aşıladıktan sonra sorun olacağını sanmıyorum.” (K5)

Katılımcılar tarafından ifade edilen diğer kod yerel ekonomiyi destekleme kodudur. Katılımcılar özellikle satın alma sürecinde yerel halkı desteklediklerini ve istihdamın içine kattıklarını ifade etmişlerdir. K2 ve K3 kodlu katılımcının konu ile ilgili ifadesi şöyledir:

“Ürünlerimizi yerli firmalardan almaya ve çalışanlarımızı özellikle bu yörenin insanlarından faydalanmaya çalışıyoruz çünkü bizim bu biz buradan ekmek yiyoruz ve buranın insanlarına ekmek vermeyi düşünüyoruz. Otellerimizde şu an 2500 ü aşkın personel var ve özellikle idari birimlerin %80'i yerli kadro. Ürün bandında da yerli firmalarla çalışıp dışarıdan firmalarla çalışmamaya çalışıyoruz.” (K2)

“Alanya bölgesinin belki en iyisi biziz. Tedarikte sosyal etki zinciri oluşturmaya çalıştık yani satın alım yaparken bölgede üretilen ürünleri satın almaya çalışıyoruz yerel halktan almaya çalışıyoruz onları bize teşvik etmeye çalışıyoruz.” (K3)

Katılımcılar tarafından ifade edilen diğer kod atık yağ politikaları kodudur. Katılımcılar mutfaklarda çıkan atık yağların geri dönüşümünü sağladıklarını ifade etmişlerdir. K2 ve K3 kodlu katılımcının konu ile ilgili ifadesi şöyledir:

“Otellerimizde atık yağları direkt doğaya salmıyoruz. Bunların yeniden yakıt olarak dönüştürülmesi için gerekli kurumlarla anlaşmalar yapıp bu kurumlara veriyoruz.” (K2)

“Atık yönetimi ve geri dönüşümle alakalı çok ciddi çalışmalarımız var özellikle alt alanlarda mutfak ve genel mekanlarda mesela mutfakta atık yağlar atık yağ deposunda birikir ve oradan da tekrar işlemeye gönderilir.” (K3)

Katılımcılar tarafından ifade edilen diğer kod müşteri bilinci oluşturma kodudur. Katılımcılar yaptıkları sürdürülebilir uygulamalar ile ilgili müşterilerini bilgilendirdiklerini ifade etmişlerdir. K1 ve K5 kodlu katılımcının konu ile ilgili ifadesi şöyledir:

“Evet onlarla ilgili bilgilendirme veriyoruz misafirlere. Çarşaf havlu değişimiyle ilgili. Misafirlerimize bu konuda bilgilendirme yapıyoruz.” (K1)

“Müşterilere havlularınızı lütfen yere atmayın, doğayı koruyun gibi notlar yazıyoruz. Su kullanımını azaltmaya çalışıyoruz.” (K5)

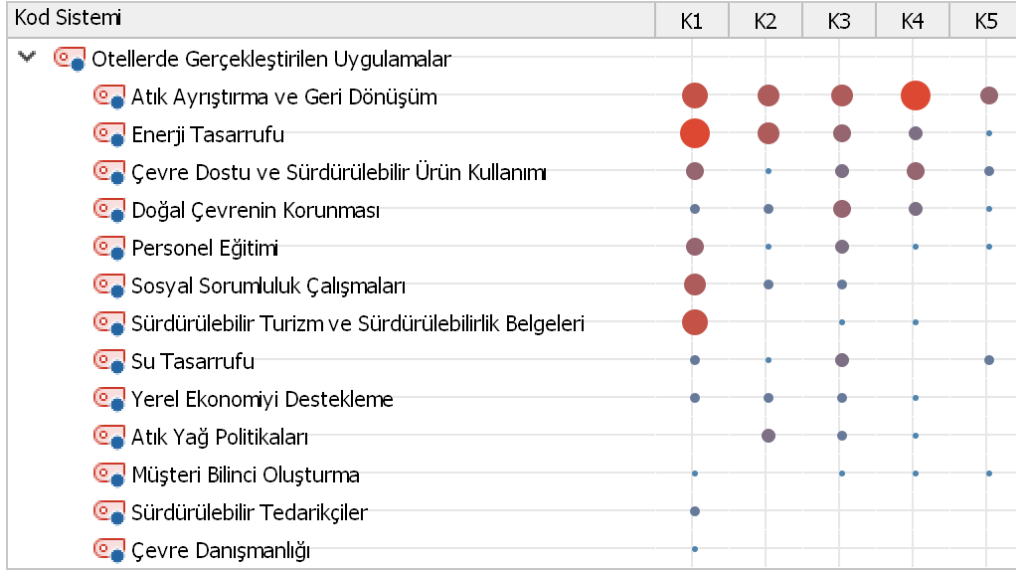
Katılımcılar tarafından ifade edilen diğer kod sürdürülebilir tedarikçiler kodudur. K1 kodlu katılımcı tedarikçilerin sürdürülebilir sisteme uyumlu olmaları gerektiğini ve buna göre seçim yaptıklarını belirtmiştir:

“Tedarikçilerimizi çevre politikasına sahip işletmelerden seçiyoruz mutlaka. Çevre politikasına sahip olmayanlarla da alışveriş yapmıyoruz. Yine belli dönemlerde biliyorsunuz balık olsun diğer av hayvanları olsun avlanması yasak bu yasaklara dikkat etmeyen firmalara da uyarı gönderiyoruz.” (K1)

K1 kodlu katılımcı tarafından ifade edilen diğer kod çevre danışmanlığı kodudur. Katılımcının ifadesi şöyledir:

“Biz 2017 yılından beri çevre danışmanlığı alıyoruz. Ayrıca çevre mühendisimiz var. 2 otelimize yeşil yıldız belgesi aldık. Çevreye duyarlı otel tesisi olduk.” (K1)

Otellerde gerçekleştirilen uygulamalar ile ilgili katılımcı görüşlerini incelediğimizde Görsel 7’de görüldüğü üzere atık ayrıştırma ve geri dönüşüm ile enerji tasarrufu kodları ile ilgili yoğun görüşler bulunmaktadır. Özellikle K1, K3 ve K4 kodlu katılımcılar neredeyse tüm kodlar ile ilgili görüş belirtmişlerdir.



Görsel 7. Otellerde gerçekleştirilen uygulamalar temasına ait katılımcı ifade yoğunluğu

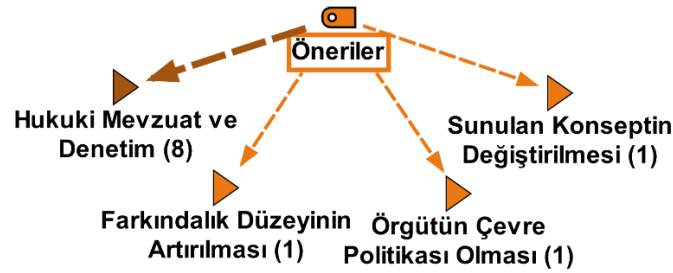
Bu temaya ait kod bulutu Görsel 8’de yer almaktadır.



Görsel 8. Otellerde gerçekleştirilen uygulamalar temasına ait kod bulutu

4.5. Öneriler

Araştırma kapsamında ele alınan son tema öneriler temasıdır. Öneriler teması katılımcı ifadeleri doğrultusunda; hukuki mevzuat ve denetim, farkındalık düzeyinin artırılması, örgütün çevre politikası olması ve sunulan konseptin değiştirilmesi olmak üzere 4 kod ile ifade edilmiştir. Öneriler temasına ait kod alt kod modeli Şekil 6' da görülmektedir.



Şekil 6. Öneriler temasına ait kod alt kod modeli

Öneriler temasında katılımcılar tarafından en yoğun olarak ifade edilen kod hukuki mevzuat ve denetim kodudur. Katılımcılar hukuki olarak sürdürülebilirlik ile ilgili bazı belgelerin bulunduğunu ancak sürdürülebilirlik kapsamında bu belgelerin yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Bununla birlikte devlet tarafından var olan belgelerin sürekliliğine dair bir denetim yapılmadığını ifade etmişlerdir. Katılımcıların hukuki mevzuat ve denetim kodu ile ilgili ifadeleri şöyledir:

“Sürdürülebilir turizm sertifikası ile ilgili bir şeyler söyleyebilirim yani bunu çok faydalı buluyorum ama devletin bunu gerçekten düzgün bir şekilde denetlemesi lazım. Sadece otel sertifika aldı tamam bu yerine getiriliyor diye düşünülmemesi lazım. Çünkü biliyorsunuz güvenli turizm sertifikası da vardı işte biz onun bütün kriterlerini yerine getiriyorduk tek tek, ama bir bakıyorsunuz öbür otel hiçbir şey yapmadan bu sertifikayı almıştı. Neden? Denetleyeni tanıdığı için. Özellikle bu denetimlerin iş güvenliği olsun, sürdürülebilir turizm olsun, güvenli turizm olsun bağımsız denetçiler tarafından yapılması lazım. Parasını aldığı kişiyi denetlediğinde zaten bunun bir anlamı kalmıyor biliyorsunuz, maalesef düzgün bir denetim olmuyor. Bu konuda bir havuz oluşturulup bu denetimi o şekilde havuza kayıtlı ve otelle hiçbir ilişkisi olmayan ücretini tamamen devletten alan kişilerce yürütmek gerekir, otel havuza para

öder devlet oradan seçer kimi atayacaksa denetim için. Bu şekilde yapılması gerektiğini düşünüyorum.” (K1)

“Düzenlemeler yapılıyor fakat denetleme olmadığı için tam uygulanmıyor. Şirketlerin de insanların da denetlenmesi gerekir... Keşke uygulansa. Mevzuatın yerine getirilmesi konusunda denetlemeler olmalı.” (K5)

K5 kodlu katılımcı tarafından ifade edilen diğer kod farkındalık düzeyinin artırılması kodudur. Katılımcının ifadesi şöyledir:

“evet atık ayrıştırmalar yapılıyor ama insanların daha duyarlı olması gerek.” (K5)

K1 kodlu katılımcı tarafından ifade edilen diğer kodlar ise örgütün çevre politikası olması ve sunulan konseptin değiştirilmesi kodlarıdır. Katılımcının ifadeleri şöyledir:

“Bence bütün işletmelerin bir çevre politikası olması lazım ve o işletmeye özgü oradaki kalite birimi tarafından ya da diğer birimler tarafından oluşturulup mutlaka ve mutlaka işletmenin o politikaya uyması sağlanmalı. Oluşturduktan sonra. Bununla ilgili mutlaka bir çevre danışmanlık firmasından ya da kurumsal resmi bir birimden destek alınması gerektiğine inanıyorum.” (K1)

“Mesela biz her şey dahil hizmet veriyoruz zaten biliyorsunuz. Ama gerçekten çok fazla atık oluyor israf oluyor yani bununla ilgili mesela otelciler bir araya gelip ya da otelciler birliği limitli alakart üzerine bir şey değerlendirilebilir. Tercih isteyen misafire opsiyonlar sunulabilir. Çünkü çoğu misafir bazı yemekleri gerçekten hiç sevmiyor yemiyor bile ama maalesef artık bu böyle bir konsept olmuş sunuluyor. Bununla ilgili bu otellerin yapabileceği bir şey değil çünkü bir otel uygulasa diğer otel uygulamayacak bu sefer rekabette geriye düşecek bunda genel olarak bütün otellerin fikir birliğine varması lazım. Bunun azaltılması lazım çünkü bu çok fazla malzeme, su ve içecek tüketiliyor. Çok fazla israf oluyor. Atılıyor bazı yemekler bunları elimizden geldiğince gübreye çeviriyoruz ya da personelimiz değerlendiriyor evine götüren, hayvanları olan oluyor. Ama yine de ister istemez artıyor bununla ilgili bence aslında her şey dahil bir azaltılması lazım. Kaldırılması lazım. Bunu Türkiye'nin kaynaklarını tüketen bir sistem olarak görüyorum. Ama bunun tabi belki bakanlık nezdinde yapılması lazım bu otelcilerin yapabileceği bir şey değil bu şekilde alışılmış. Çünkü biliyorsunuz Mısır'la Yunanistan'la İspanya'yla rekabet ediyoruz bu rekabette de Türkiye'yi öne geçiren şey her şey

dahil sistem. Çünkü o bölgelerde böylesine çılginca bir her şey dahil sitem yok ve çoğu insan aslında bundan yararlanmıyor bile ama hatta bazen yemediği şeyin bile parasını ödemek zorunda kalıyor. İşte mesela alkol kullanmayan misafir oluyor ama o da içinde oluyor tabii otelcinin de yapabileceği bir şey yok. Bununla ilgili bence en azından misafirlere bir tercih hakkı sunulmalı paket olarak. Burada maalesef yeme içme turizmi olmuş. Mesela bir Kapadokya gibi değil Alanya. Bir Mardin gibi değil. Kültürel turizme gelen misafir sayısı çok az. Alanya'nın da aslında çok tarihi yerleri var Alanya kalesi var Dim çayı var işte Side antik kenti var çok yakında ama bunlar maalesef ön plana çıkarılmıyor sadece deniz kum güneş olarak Alanya'daki oteller pazarlanıyor. O yüzden de tüm gün misafirlere içki içiyor yemek yiyor ve denize giriyor. Bununla ilgili bir paket sunulabilir eminim ki bu kültür turizmine katılmak isteyenler olacaktır. İşte bir cip safariyle Dim Çayına götürülebilir. Alanya Kalesi gezdirilebilir paket turun içinde olabilir. Dalış yaptırılabilir Side antik kentine götürülebilir ya da işte sadece oda kahvaltı yarım pansiyon farklı yemek çeşitleri olan alakart usulü paketler getirilip en azından bu tüketimin önüne geçilebileceğine ben inanıyorum.” (K1)

Öneriler teması ile ilgili katılımcı görüşlerini incelediğimizde Görsel 9'da görüldüğü üzere hukuki mevzuat ve denetim kodu ile ilgili yoğun görüşler belirtmişlerdir.

Kod Sistemi	K1	K2	K3	K4	K5
Öneriler					
Hukuki Mevzuat ve Denetim	●	●	●		●
Farkındalık Düzeyinin Artırılması					●
Örgütün Çevre Politikası Olması	●				
Sunulan Konseptin Değiştirilmesi	●				

Görsel 9. Öneriler temasına ait katılımcı ifade yoğunluğu

Bu temaya ait kod bulutu Görsel 10'da yer almaktadır.

Örgütün Çevre Politikası Olması
Sunulan Konseptin Değiştirilmesi
Hukuki Mevzuat ve Denetim
Farkındalık Düzeyinin Artırılması

Görsel 10. Öneriler temasına ait kod bulutu

5. Sonuç ve Öneriler

Sürdürülebilirlik faaliyet ve hedefleri olan turizm sektöründeki otel işletme yöneticilerinin perspektifinden sürdürülebilirlik kavramı ve sürdürülebilirlik uygulamalarını inceleyen araştırmamızda elde edilen bulgular, başka araştırmalar ve en güncel uluslararası standart olarak kabul edilen GSTC kriterleri ile karşılaştırılarak yorumlanmıştır.

Sürdürülebilirlik kavramının tanımlanması temasının altında; katılımcı ifadelerinde geleceğe aktarım, kaynak yönetimi ve çevrenin korunması, yeşil enerji ve uzun ömürlülük vurguları yapılmıştır. Sürdürülebilirlik, katılımcılar tarafından en çok kaynak yönetimi ve çevrenin korunması bağlamında ifade edilmiştir. Bu bulgular çerçevesinde, İlban, Çolakoğlu ve Gümrükçü (2023)'nün çalışma sonuçlarındaki konaklama işletmeleri için sürdürülebilirlik felsefesinin ekolojik konaklama ve yeşil otel yaklaşımları ile uyumlu olduğu, kurumsal sosyal sorumluluk yaklaşımının zayıf kaldığı değerlendirilebilir.

Öncelikli fonksiyonel alanlar teması altında; satın alma, satış pazarlama ve idari hizmetler kodları oluşmuştur. Katılımcılar tarafından en çok satış ve pazarlama üzerinde durulmuştur. Sürdürülebilir uygulamalara iten sebepler temasında, rekabet ve iş birliği, müşteri çekme, müşteri talebi, maliyet tasarrufu, personel bilinci oluşturma, işletmenin ömrünü uzatma ifadeleriyle özetlenebilecek açıklamalar yapılmıştır. İten sebepler, aynı zamanda sürdürülebilirlik uygulamalarının amacını oluşturmakta ve sürdürülebilirlik bilinci hakkında da bilgi vermektedir. En çok, rekabet ve iş birliği ikinci olarak da müşteri çekme bağlamında ifadeler bulunmaktadır. Satış ve pazarlama faaliyetleri kapsamındaki uygulamaların altında yer alan rekabet amacının, Karakaş ve Demirtaş (2024)'in araştırmasındaki sürdürülebilir yatırımların, maliyetleri düşürme ve pazar rekabeti üzerinde etkili olduğu sonuçlarını desteklediği söylenebilir.

Otellerde gerçekleştirilen uygulamalar temasında; atık ayrıştırma ve geri dönüşüm, enerji tasarrufu, çevre dostu ve sürdürülebilir ürünler kullanma, doğal çevrenin korunması, personel eğitimi, sosyal sorumluluk çalışmaları, sürdürülebilir turizm ve sürdürülebilirlik belgeleri, su tasarrufu, yerel ekonomiyi destekleme, atık yağ politikaları, müşteri bilinci oluşturma, sürdürülebilir tedarikçiler ve çevre danışmanlığı ifadeleri bulunmaktadır. Katılımcıların hepsi tarafından en çok; atık ayrıştırma ve geri dönüşüm, enerji tasarrufu, çevre dostu ve sürdürülebilir ürünler kullanma, doğal çevrenin korunması, personel eğitimi ifadeleri

kullanılmıştır. İkinci olarak, su tasarrufu ve müşteri bilinci oluşturma bağlamında ifadeler bulunmaktadır. Konaklama işletmelerinde müşterilerin normal yaşamlarından farklı bir biçimde davranarak yiyecek-içecek, su ve enerji tüketme eğilimi içinde olması, bu durumun atık yönetimi ve geri dönüşüm uygulamalarını gerekli kılması, maliyetleri azaltma ve rekabet üstünlüğü elde etme amaçları gibi nedenlerle işletmelerin sürdürülebilirlik uygulamalarına yöneldiği sonucuna varılabilir. Akmeşe ve Kaba (2022) çalışmalarında gıda ve tabak israfı konusunda anlamlı sonuçlara ulaşmıştır. Çalışma kapsamımızdaki yöneticiler tüketim davranışlarını israf bağlamında ele almamışlardır.

Hukuki mevzuat ve denetim, farkındalık düzeyinin artırılması, örgütün çevre politikasının olması, sunulan konseptin değiştirilmesi bağlamındaki ifadeler öneriler temasında toplanmıştır. Katılımcılar tarafından bu bağlamda en çok hukuki mevzuat ve denetim konuları ile ilgili ifadeler kullanılmıştır.

Otel yöneticilerinin yasal zorunluluk ve rekabet vurguları anlamlıdır. İşletmelerin sürdürülebilirlik amaçları doğrultusunda kendi başlarına yapabilecekleri faaliyetler rekabet üstünlüğü elde etme amaçlarıyla sınırlı kalabilmektedir. Bu sınırı aşan sürdürülebilirlik faaliyetleri için destekleyici, teşvik edici ve zorlayıcı tedbirler alınması öneri seçenekleri arasında ifade edilebilir. Küçük (2022) çalışmasında Dünya Bankasının konaklama işletmeleri teşviklerinin kitle turizminin gelişimine katkıda bulunduğu, turizm sektörünün diğer sektörlerle oranla kadınların işgücüne katılımı için fırsatlara sahip olduğu sonuçlarına ulaşmıştır. Belirlenmiş olan bütün kriterlerin ve göstergelerin gerçekleştirilebilmesi için ihtiyaç duyulacak finansmanın işletmeler açısından kaçınılan mali bir yük olmaktan çıkarılması gerekmektedir. Bu bağlamda ulusal ve uluslararası destek ve teşviklerin artırılmasına ve etkin kullanılmasına ihtiyaç olduğu söylenebilir.

GSTC oteller ve konaklama yerleri için dört ana sürdürülebilirlik kriteri belirlemiştir: “Birincisi, etkili sürdürülebilir yönetim; ikincisi yerel topluluğa yönelik sosyal ve ekonomik faydaları en üst düzeye çıkarma ve olumsuz etkileri en aza indirme; üçüncüsü kültürel mirasa yönelik faydaları en üst düzeye çıkarma ve olumsuz etkileri en aza indirme; dördüncüsü çevreye sağlanan faydaları en üst düzeye çıkarma ve olumsuz etkileri en aza indirme” (GSTC, 2016). İncelenen turizm işletmesinde yöneticilerinin sürdürülebilirlik algıları, ilgili kriterlerin hepsini kapsamamaktadır. Özellikle sosyal ve kültürel sürdürülebilirlik kapsamında

değerlendirilebilecek algı ve uygulamalar zayıf bulunmuştur. Nihayetinde sürdürülebilirlik amaçlarına ulaşmak için uluslararası kriterlerle uyumlu ve kapsamlı bir sürdürülebilirlik bilincinin oluşmasına ihtiyaç olduğuna kuşku yoktur.

Sürdürülebilirlik konusunda ne yapılması gerektiği sorusunun, küresel boyutta kabul edilen cevaplarının olduğu görülmektedir. Ancak sürdürülebilirlik amaçlarına nasıl ulaşılabileceği sorusunun her yer için geçerli olabilecek bir cevabı bulunmamaktadır. Bu nedenle sürdürülebilirlik amaçlarına nasıl ulaşılabileceği sorusuna cevap arayan çalışmalar yapılması önerilmektedir.

Kaynakça

- Akgül, Ü. (2010). Sürdürülebilir Kalkınma: Uygulamalı Antropolojinin Eylem Alanı.
- Akmese, H., & Kaba İlyasov, A. (2022). Açık Büfe Servis Sisteminde Gıda İsrafi: Rus Misafirler Üzerine Bir İnceleme. . *Journal of Global Tourism and Technology Research*, s. 3(1), 1-14. <https://doi.org/10.54493/jgtr.996373>.
- Antropoloji,(24),(24),s.133-164.
<https://dergipark.org.tr/en/pub/antropolojidergisi/issue/43247/525290>
- Brahamwell, B., & Lane, B. (1993). Sustainable Tourism:An Evolving Global Approach . *Journal of Sustainable Tourism*, 1-5.
- Budeanu, A. (2005). Impacts and responsibilities for sustainable tourism: a tour operator's perspective. *Journal of cleaner production*, s. 89-97.
- Civelek, M. (2023). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Sürdürülebilir Turizme İlişkin Metaforlarının Analizi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1025-1038.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2003). Grounded theory research: Procedures, canons, and evaluative criteria. *Interviewing*, 4, 107-124.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing among Five Traditions*. Sage Publications.
- Creswell,J.W.(2013). Nitel Araştırma Yöntemleri 5 yaklaşıma Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni. Siyasal Kitapevi, Ankara.
- Gentles, S., Charles , C., McKibbon , A., & Ploeg, J. (2015). Sampling in qualitative research: Insights from an overview of the methods literature. *The qualitative report*, 1772-1789.
- Global Sustainable Tourism Council. (2016). GSTC Industry Criteria for Hotels. <https://www.gstcouncil.org/>
- Gök, M., & Yiğit, S. (2017). Türkiye'deki Büyükşehirlerin Sürdürülebilirlik Kriterleri Açısından İncelenmesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi/Journal of Administrative Sciences*, 15(30), s. 253-273.

- Gössling, S. (1999). Ecotourism: a means to safeguard biodiversity and ecosystem functions? *Ecological Economics*, 303-320.
- Hardisty, P. E. (2010). *Environmental and Economic Sustainability*. Boca Raton: CRC Press.
- Higgins-Desbiolles, F. (2020). The “war over tourism”: Challenges to sustainable tourism in the tourism academy after COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(4), 551-569. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1759138>
- Ivars-Baidal, J. A., Vera-Rebollo, J. F., Perles-Ribes, J., Femenia-Serra, F., & Celdrán-Bernabeu, M. A. (2023). Sustainable tourism indicators: What’s new within the smart city/destination approach? *Journal of Sustainable Tourism*, 31(7), 1556-1582. <https://doi.org/10.1080/09669582.2023.2213440>
- İlban, M. O., Çolakoğlu, F., & Gümrükçü, S. (2023). Konaklama İşletmelerinde Sürdürülebilirlik. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, s. 7(2), 123-137.
- Karakaş, A., & Güngör, Y. (2015). Turizm Faaliyetlerinin Çevreye Etkisi. *Güneydoğu Anadolu Bölgesi Çevre Sorunları Sempozyumu*, 18-25.
- Karakaş, S., & Demirtaş, N. (2024, Haziran). Konaklama İşletmelerinin Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Sistemik Bağlamda Değerlendirilmesi. *Turan Stratejik Araştırmalar Merkezi*, s. 16(62), 97-112.
- Karataş, Z. (2017). Sosyal Bilim Araştırmalarında Paradigma Değişimi: Nitel Yaklaşımın Yükselişi. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 69-86.
- Kates, R., Thomas, P., & Anthony, L. (2005). Robert, Kates W."What is sustainable development? Goals, indicators, values, and practice. *Environment: science and policy for sustainable development*, s. 8-21.
- Küçük, Ö. (2022). Dünya Bankası ve Sürdürülebilir Kalkınma: Dijital Platformlar ve Sürdürülebilir Turizm. *Uluslararası Beşeri Bilimler Ve Eğitim Dergisi*, s. 8(17), 120-152.
- Mandle, L., Shields-Estrada, A., Chaplin-Kramer, R., Mitchell, M., Bremer, L., Gourevitch, J., . . . Ricketts, T. (2020). Increasing decision relevance of ecosystem service science. *Nature Sustainability*, 161-169.
- Marvasti, A. (2004). *Qualitative Research in Sociology*. London: Sage Publications.
- Meadows, D. H., Meadows, D., Randers, J., & Behrens, W. W. (1972). *The Limits to Growth: A Report to The Club of Rome*. New York: Universe Books.
- Mensah, J., & Casdevall, S. (2019). Sustainable development: Meaning, history, principles, pillars, and implications for human action: Literature review. *Cogent Social Sciences*, s. 1-22.
- Miller, G., & Torres-Delgado, A. (2023). Measuring sustainable tourism: A state of the art review of sustainable tourism indicators. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(7), 1483-1496. <https://doi.org/10.1080/09669582.2023.2221947>
- Moutinho, L.&Go, F., (2000). *International Tourism Management*. Glaskow: Luiz Moutinho Cabi Publishing.

- Oxford Learner's Dictionaries. (t.y.). Sustainability. İçinde Dictionaries. Erişim tarihi:Mayıs30,2023,<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/sustainability?q=sustainability>.
- Patton, M. Q. (2002). Two Decades of Developments in Qualitative Inquiry. *Qualitative Social Work: Research and Practice*, 261-283.
- Peeters, P., Çakmak, E., & Guiver, J. (2024). Current issues in tourism: Mitigating climate change in sustainable tourism research. *Tourism Management*, 100, 104820. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104820>
- Polat, A. (2022). Nitel araştırmalarda yarı-yapılandırılmış görüşme soruları: Soru form ve türleri, nitelikler ve sıralama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(Özel Sayı 2), 161-182.
- Rahman, M. H., Tanchangya, T., Rahman, J., Aktar, M. A., & Majumder, S. C. (2024). Corporate social responsibility and green financing behavior in Bangladesh: Towards sustainable tourism. *Innovation and Green Development*, 3(3), 100133. <https://doi.org/10.1016/j.igdev.2023.100133>
- Rasoolimanesh, S. M., Ramakrishna, S., Hall, C. M., Esfandiar, K., & Seyfi, S. (2023). A systematic scoping review of sustainable tourism indicators in relation to the sustainable development goals. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(7), 1497-1517. <https://doi.org/10.1080/09669582.2023.2213451>
- Saarinen, J. (2006). Traditions of sustainability in Tourism Studies. *Annals of Tourism Research*, 1121-1140.
- Scott, D., Hall, C., & Gössling, S. (2019). Global Tourism Vulnerability to climate change. *Annals of Tourism Research*, 49-61.
- Streimikiene, D., Svagzdiene, B., Jasinskas, E., & Simanavicius, A. (2021). Sustainable tourism development and competitiveness: The systematic literature review. *Sustainable Development*, 29(1), 259-271. <https://doi.org/10.1002/sd.2183>
- Subaşı, M., & Okumuş, K. (2017). Bir Araştırma Yöntemi Olarak Durum Çalışması. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 419-426.
- The United Nations World Tourism Organization. (2005). Sürdürülebilir turizm. <https://www.unwto.org/sustainable-development>
- World Commission on Environment and Development. (1987). Our Common Future. Report Of The World Commission On Environment and Development. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>
- Yıldırın, R., & Taşçıoğlu, H. (2023). Sapanca'daki bungalov işletmecilerinin sürdürülebilir turizm ve çevre tutumları üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 11(2), 969-990. <https://doi.org/10.21325/jotags.2023.1078>
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2008). Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınevi.

Etik Kurul İzni:

Bu çalışmaya Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulunun 30.11.2023 tarih ve 255 sayılı kararı ile izin verilmiştir.

Araştırmacı Katkı Beyanı:

Yazarların çalışmadaki katkı oranları eşittir.

Çıkar Çatışması Beyanı:

Çalışma kapsamında herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmamaktadır

EXTENSIVE SUMMARY

Sustainability from the Perspective of Tourism Managers: An In-Depth Analysis

Muhammet Fatih TURAN

Ordu University, Graduate School of Social Sciences,
Department of Business Administration, Ph.D. Program Student

Aydan YAVUZ ÖZTÜRK

Ordu University, Graduate School of Social Sciences,
Department of Business Administration, Ph.D. Program Student

Prof. Dr. Sema YİĞİT

Ordu University, Ünye Faculty of Economics and Administrative Sciences

The natural resources that make up the input to the economy are consumed in an uncontrolled way to meet the increasing needs with the increasing world population. The fact that the consumption of natural resources in this way reduces the possibility of meeting the needs of future generations has led to the formation of environmental protection awareness. The realization of economic development by taking into account environmental factors depends on the establishment of a sustainable balance. Since the trend of improving the current conditions covers the whole life, sustainability practices have also been discussed widely and comprehensively. In addition to environmental and economic sustainability approaches, social and cultural sustainability approaches and practices have also developed.

An important application area of sustainability is the tourism sector. Sustainable tourism, which is developing within the framework of the concept of sustainable development, is an approach that aims to act by minimizing negative effects on the environment and protecting resources. This approach aims to ensure that tourism activities are sustainable for future generations and to preserve the balance of ecosystems (Civelek, 2023:1025).

The concept of tourism refers to travel, temporary accommodation and other activities outside the place where one lives permanently. Tourism activities such as exploring, visiting new places, and having different experiences are related to natural, historical and cultural assets. Therefore, since tourism activities are carried out based on the use of natural resources, many

measures within the scope of environmental, economic and social dimensions of sustainability should also be included in the activities of this sector (Karakaş & Demirtaş, 2024:98).

The activities and investments of the tourism sector are affected by political, economic, social, technological, legal and ecological environmental conditions. In tourism investments, the public sector has the influence and power to change, regulate, and improve external environmental conditions. The other important actor in tourism is the private sector. The private sector can influence the development of sustainable tourism with investment decisions and practices. Among the activities of the private sector in tourism, accommodation activities occupy a wide place.

Like other enterprises in the tourism sector, the sustainability perceptions of accommodation business managers are important in determining the long-term goals and objectives of enterprises, making and implementing decisions and policies related to them.

Examining a current phenomenon such as sustainability by considering it specifically in the tourism sector and accommodation enterprises will be able to make different contributions to the effectiveness and efficiency of applications. For this reason, semi-structured interviews were conducted with managers in an accommodation business with a case study, which is one of the qualitative research patterns, and a sustainability study, and the findings were interpreted by comparing the relevant criteria with previous studies.

Purpose

There is need for all activities within this scope to be considered and developed in different aspects until we reach the final goals of sustainability. Therefore, the aim of the research is to reveal the sustainability perceptions of managers in accommodation enterprises, which have an important place in the tourism sector, to understand how much this information can be used in practice, to compare, explain and interpret the situation within the framework of international standards and previous studies. As a result, it is aimed to better understand the sustainability problems and contribute to the development of effective solutions by conducting a case study related to sustainability.

Method

Since our study aims to learn the sustainability perceptions of managers in accommodation establishments, it has been seen that the most appropriate method for the research is the qualitative method. Case study, which is among the qualitative research patterns, allows understanding and deciphering complexity by examining real-world situations in detail. In addition, it provides the contextual depth needed to understand how the subject functions in a particular context (Subaşı & Okumuş, 2017:420). The purpose of case study is to identify and see the details that make up a situation, to develop possible explanations for a situation, and to evaluate a situation (Mandle et al., 2020: 161). Since the concept of sustainability, which is our subject of study, is related to every area of life, case study was preferred because it was desired to examine this concept from the perspectives of hotel tourism managers in the context of goals, policies and implementation. For this reason, by conducting in-depth interviews with managers in a hotel business with sustainable tourism activities, it was tried to understand sustainability practices and problems from the practitioners' point of view.

Qualitative research includes the analysis of the obtained data, data organization, coding, grouping of themes, and presentation supported by visual tools (Creswell, 2007: 51-52). The data obtained in this research were analyzed using the thematic (descriptive) analysis method and analyzed with the MaxQda 2020 qualitative analysis program.

The purpose of descriptive analysis is to present the data obtained as a result of interviews and observations to the reader by editing and interpreting. The data are classified, summarized and interpreted according to predetermined themes. A cause-and-effect relationship is established between the findings and comparisons are made between the cases when necessary (Yıldırım & Şimşek, 2008:224).

Findings

As a result of the arrangement of the interview data, five main themes have been formed: the definition of the concept of sustainability, priority functional areas, the reasons for sustainable practices, and the practices and recommendations carried out in hotels. The participants defined the concept of sustainability under the themes of resource management, environmental protection, green energy use and longevity. In the theme of Priority Functional Areas, three

areas are expressed as purchasing, sales marketing, and administrative services. The reasons that lead to sustainable practice have been expressed with the codes of competition and cooperation, attracting customers, customer demand, cost saving, creating staff awareness, and extending the life of the enterprise. Applications performed in hotels have been codified under thirteen headings as waste separation and recycling, energy saving, environmentally friendly and sustainable product use, protection of the natural environment, personnel training, social responsibility studies, sustainable tourism and sustainability documents, water conservation, supporting the local economy, waste oil policies, creating customer awareness, and sustainable suppliers and environmental consultancy. Finally, the theme of proposals has been codified as legal legislation and supervision, increasing the level of awareness, being the environmental policy of the organization, and changing the concept presented.

Conclusions

The findings obtained in our research examining the concept of sustainability and sustainability practices from the perspective of hotel business managers in the tourism sector who have sustainability activities and goals have been interpreted by comparing them with other research and the GSTC criteria, which are accepted as the most up-to-date international standard.

Sustainability was most often expressed by the participants in the context of resource management and environmental protection. Within the framework of these findings, it can be evaluated that the sustainability philosophy of Ilban, Çolakoğlu and Gümrükçü (2023)'s study results are compatible with the ecological accommodation and green hotel approaches for accommodation enterprises, and the corporate social responsibility approach remains weak.

Under the theme of priority functional areas, the participants focused most on sales and marketing. Explanations that can be summarized with the expressions of competition and cooperation, customer attraction, customer demand, cost saving, creating personnel awareness, and extending the life of the enterprise have been made in the theme of the reasons that lead to sustainable practices. At the same time, the driving reasons constitute the purpose of sustainability practices and provide information about sustainability awareness. Most of all, there are expressions in the context of competition and cooperation, and secondly, customer attraction. It can be said that the competitive purpose underlying the practices within the scope

of sales and marketing activities supports the results of Karakaş and Demirtaş (2024)'s research indicating that sustainable investments have an impact on cost reduction and competition.

Waste separation and recycling, energy saving, using environmentally friendly and sustainable products, protection of the natural environment, and personnel training were used the most by all participants in the theme of applications carried out in hotels. Secondly, there are statements in the context of saving water and creating customer awareness. It can be concluded that for reasons such as the fact that customers in accommodation establishments tend to consume food, beverages, water and energy by behaving differently from their normal lives, this situation makes waste management and recycling practices necessary, the goals of reducing costs and gaining a competitive advantage, enterprises are turning to sustainability practices. Akmeşe and Kaba (2022) have reached significant results on food and plate waste in their studies. The managers in our study did not consider consumption behaviors in the context of waste.

Most of the statements related to legal legislation and audit issues were used by the participants in the context of the suggestions theme. Hotel managers' emphasis on legal obligations and competition is significant. The activities that businesses can do on their own for sustainability purposes may be limited to the purpose of obtaining a competitive advantage. Taking supportive, encouraging, and deceptive measures for sustainability activities that exceed this limit can be expressed among the recommendation options. Küçük (2022) reached in his study the results that the incentives of accommodation enterprises of the World Bank contribute to the development of mass tourism, and that the tourism sector has opportunities for women's participation in the workforce compared to other sectors. In order for all the criteria and indicators that have been determined to be realized, the financing that will be required should be removed from being a financial burden that is avoided from the point of view of enterprises. In this context, it can be said that there is need to increase and effectively use national and international support and incentives. The sustainability perceptions of the managers in the tourism business examined were not considered to be inclusive of all the GTSC criteria. In particular, the perceptions and practices that can be evaluated within the scope of social and cultural sustainability have been found to be weak. Ultimately, there is no doubt that there is need to create a comprehensive sustainability awareness that is compatible with international criteria in order to achieve the sustainability goals.