


Dünyada En Yüksek Marka Değerine Sahip Otel Zincirlerinin Sürdürülebilirlik Faaliyetlerinin Küresel Raporlama Girişimi İlkeleri Bağlamında İncelenmesi*

Investigation of Sustainability Activities in the Context of the Global Reporting Initiative Principles of Most Valuable Branded Hotel Chains in the World

Doç.Dr. Erdiñ KARADENİZ 

Mersin Üniversitesi

Turizm Fakültesi

E-posta: ekaradeniz@mersin.edu.tr

Buket Dilan UZPAK 

Mersin Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

E-posta: buketdln@hotmail.com

Öz

Bu araştırmanın amacı, dünyada 2017 yılının en yüksek marka değerine sahip otel zincirlerinden ilk beşinin faaliyetlerinin, sürdürülebilirlik açısından incelenmesi ve sürdürülebilirlik raporlamalarının küresel raporlama girişimi ilkeleri bağlamında değerlendirilmesidir. Dolayısıyla araştırmada, otel zincirlerine ait kurumsal web siteleri, faaliyet ve sürdürülebilirlik raporları incelenerek içerik analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonuçları otel zincirlerinin isimleri kodlanarak sunulmuştur. Analiz sonucunda otel zincirlerinin genel olarak ekonomik ve sosyal olanaklar kategorilerindeki unsurlara raporlarında yer verdikleri, ancak çevresel kategorideki unsurlara raporlarında yer vermede eksiklikleri olduğu saptanmıştır. Ayrıca D kodlu otel zincirinin ekonomik, sosyal ve çevresel kategorileri ve bu kategorilerin altında yer alan unsurları karşılama durumu bakımından en iyi performansa sahip otel zinciri olduğu saptanmıştır. Buna karşın C kodlu otel zincirinin sürdürülebilirlik ile ilgili faaliyetlerde bulunmasına rağmen, diğer otel zincirlerine göre eksikliklerinin olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sürdürülebilirlik, Sürdürülebilirlik Raporlaması, Küresel Raporlama Girişimi İlkeleri, İçerik Analizi, Otel Zincirleri

Abstract

The aim of this study is to examine the sustainability of the activities of the first five hotel chains in the world with the highest brand value of 2017 year and evaluation of sustainability reporting in the context of global reporting initiative principles. In this context, corporate websites, annual and sustainability reports belonging to hotel chains were analyzed with the content analyses. The results of the analysis are presented by coding the names of the hotel chains. As a result of the analysis, it was determined that hotel chains generally included elements in economic and social facilities categories in their reports, but lacked the environmental category elements in their reports. Also, it has been found that D-coded hotel chain is the best performing hotel chain in terms of meeting economic, social and environmental categories and elements under these categories. On the other hand, despite the sustainability activities of C-coded hotel chain, it was determined that there were deficiencies in comparison to other hotel chains.

Key Words: Sustainability, Sustainability Reporting, Global Reporting Initiative Principles, Content Analysis, Hotel Chains

*Bu çalışma 2017 yılında gerçekleştirilen 1st International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability isimli kongrede "Dünyada En Yüksek Marka Değerine Sahip Otel İşletmelerinin Sürdürülebilirlik Faaliyetlerinin İncelenmesi" başlığıyla kısa bildiri olarak sunulmuş ve gelen öneriler doğrultusunda GRI İlkeleri temelinde raporlama süreci bağlamında geliştirilerek makaleye dönüştürülmüştür.

1. Giriş

Günümüzde insanlık, temel ihtiyaçlarını karşılarken üzerinde yaşadığı gezegenin sunduğu kaynakları da dikkatli kullanmak zorundadır. Bu zorunluluk, sürdürülebilir kalkınmanın özüdür. Ancak, özellikle 1980'lerin sonu, 1990'ların başında, bilimsel ve teknolojik gelişmelerin de hız kazanması ile sürdürülebilirliği şekillendiren süreç önemini kaybetmeye başlasa da (Kates ve diğ., 2001), sürdürülebilirlik kavramı günümüzde yeniden tüm alanlarda yol gösterici bir ilke olarak kabul edilmeye başlamıştır. Dolayısıyla son yıllarda sürdürülebilirlik, insan yaşamının sürekliliğini sağlayabilmek için ihtiyaç duyduğu kaynakların tamamını, bu kaynaklara zarar vermeden ve gelecek nesillerin de haklarını göz önünde bulunduracak şekilde kullanımına dayanan bir ilke olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak önemli olan, bu ilkenin doğru benimsenerek uygulanmasıdır (Finkbeiner ve diğ., 2010).

Özellikle son yıllarda kendinden sıkça söz ettiren sürdürülebilirlik kavramının ortaya çıkması ekolojik sorunların şiddetlenmesine dayanmaktadır. Önceleri, doğa ve insan ile ilgili unsurlara verilen zararlar şiddetli olsa dahi ilerleyen yıllarda bunların geri dönüşümünün ne denli önemli olabileceği ile ilgili farkındalık yaratılamamıştır. Ancak 1970'li yılların başından itibaren söz konusu sorunlar vurgulanmaya başlanmış ve bu dönemde yapılan toplantılarda ve yazılan kitaplarda, ekolojik sistemin işleyişine olumsuz etki etmeyen ekonomik kalkınmanın gerekliliğine değinilmiştir. Sürdürülebilirlik terimi de yine bu yılları takiben, 1972 yılında, İsveç Stockholm'da düzenlenen Birleşmiş Milletler Stockholm Konferansı'nda gelişmiş ülkelerin küresel kalkınmalarının çevresel etkileri üzerine kaygıları ve gelişmekte olan ülkelerin ekonomik kalkınmalarında orta yol bulmada bir gereksinim olarak gündeme taşınmıştır (Sürdürülebilirlik Rehberi, 2014). Dünya genelinde önemli sektörler sıralamasında üst sıralarda yer alan turizm sektöründen de uzun vadede faydalanılabilmesi için turistik aktivitelerin çeşitlendirilmesi, ancak bu çeşitlendirilme yapılırken turizm bölgelerinin tahrip edilmemesine, doğal ortamın bozulmamasına ve sosyo-kültürel açıdan olumsuz değişimlere neden olunmamasına dikkat edilmesi gerekmektedir. Ancak bu konuda gerekli hassasiyet gösterilememekte ve dolayısıyla da bozulmalar meydana gelebilmektedir. Bu bozulmaların önlenmesi veya en kötü ihtimal ile minimuma indirilmesi düşüncesi, turizm sektöründe sürdürülebilirlik faaliyetlerinin gerekliliğini ön plana çıkarmaktadır (Pelit ve diğ., 2015).

Doğal kaynaklar, diğer faaliyet alanlarında olduğu gibi turizmin gelişmesinde ve sürdürülebilir olmasında önemli rol oynamaktadır. Konaklama işletmelerinin doğal çevre üzerinde bıraktığı olumsuz etkiler, yanlış yatırım ve yönetim politikaları nedeniyle yüksek miktarda olabilmektedir. Turizm sektörü doğrudan veya dolaylı olarak birçok sektör ile bağlantı halindedir. Gerek havayolu gerek karayolu gerekse doğal çevrede bulunan denizlerin, göllerin kullanımından kaynaklı ekosisteme olumsuz birçok etkisi bulunmaktadır. Bu etkilerin yıkıma neden olmaması veya olumsuzlukların en aza indirilmesi için turizm sektöründeki en başta konaklama işletmeleri çeşitli politikalar geliştirerek hem işletmenin hem de doğal kaynakların sürekliliğini sağlamayı amaçlamaktadır (Roney, 2011). Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesinin belli standartlarda olmasının amaçlanması ve turist sayısında meydana gelen artış ile birlikte doğal ve kültürel kaynakları daha fazla kişinin kullanma isteği, çeşitli çevresel, sosyal ve ekonomik sorunların oluşmasına neden olabilmektedir (Erdoğan, 2008). Bu durumda yaratılacak tahribatların en aza indirilmesini sağlayabilmek için turizm işletmelerinin taşıma kapasiteleri hesaplanmalı, çevresel etki değerlendirmeleri yapılmalı ve sürdürülebilirlik ile ilgili göstergeleri taşıyıp taşımadıkları kontrol edilmelidir (Mowforth ve Munt, 2015).

Bu araştırmanın amacı, dünyanın en saygın marka değerlendirme ve danışmanlık kuruluşlarından birisi olan Brand Finance kuruluşu tarafından 2017 yılında belirlenen dünyada marka değeri en yüksek beş otel zincirinin (Hilton Hotels & Resorts, Marriott International, Hyatt Hotels Corporation, Sheraton Hotels & Resorts ve Holiday Inn Hotels) sürdürülebilirlik faaliyetlerinin ve raporlamalarının küresel raporlama girişimi ilkeleri bağlamında analiz edilmesidir. Bu kapsamda, analiz dâhilindeki otel zincirlerinin kurumsal web siteleri, yıllık faaliyet raporları ve sürdürülebilirlik raporları içerik analizi ile incelenmeye çalışılmıştır. Belirlenen amaçlar bağlamında araştırma beş bölüme ayrılmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde sürdürülebilirlik ve sürdürülebilirlik raporlaması açıklanmaya çalışılmıştır. İkinci bölümde konuyla ilgili literatür taraması sunulmuştur. Üçüncü bölümde araştırma yöntemi ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Dördüncü bölümde analiz sonucunda elde edilen bulgular tartışılmaktadır. Son bölümde ise genel bir değerlendirme yapılmış ve öneriler sunulmaya çalışılmıştır.

2. Sürdürülebilirlik Kavramı ve Sürdürülebilirlik Raporlaması

Sürdürülebilirlik kavramının literatürde sıklıkla karşılaşılan ve kabul görmüş tanımı 1987 yılında Birleşmiş Milletler tarafından yayınlanan Brundtland Raporu'nda yer almaktadır (Brundtland, 1987). Sürdürülebilirlik kavramı, Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu yani bir diğer adı ile Brundtland Komisyonu (Brundtland, 1987) tarafınca 1987 yılında yayımlanan Brundtland Raporu'nda "Bugünün ihtiyaçlarını, gelecek nesillerin de ihtiyaçlarını karşılamada ödün vermeden karşılamak" şeklinde tanımlanmıştır (Anand ve Sen, 1996). Bugünün ihtiyaçlarını gelecek yılları ve nesilleri göz ardı etmeden karşılamaya odaklanan sürdürülebilirlik, tüm varlıkların ihtiyaçlarının karşılanması, ancak bu gerçekleşirken sağlık, güvenlik, sosyal ilişkiler ve refahın sağlanmasının göz ardı edilmemesi amacı üzerine yoğunlaşmaktadır. Üretim de aynı şekilde bu amaçlar doğrultusunda yapılması ve canlılara gerekli yaşam standardının sağlanması gerekmektedir. Bu durum da uzun vadede ekonomik büyüme, çevresel ve sosyal politikaların geliştirilmesi ve devam ettirilmesi ile mümkündür (Ciocoiu, 2011).

Kurumsal yönetimin özellikle şeffaflık ilkesi gereğince işletmeler tüm paydaşlarına finansal bilgilerini sunmak zorundadır. Ancak, zorunluluk dahilinde değil de daha çok gönüllülük esasına bağlı olarak hazırlanan finansal olmayan bilgilerini sunmaları, işletmelerinin prestijleri açısından oldukça önemlidir. Bu bilgilerin açık, net ve ulaşılabilir olması gerekmektedir (Pamukçu, 2011). Sürdürülebilirlik faaliyetlerinin raporlanması; işletmelerin faaliyetlerinin ekonomik, çevresel ve bunlarla birebir bağlantılı sosyal etkilerini içeren bilgilerin raporlar halinde sunulmasıdır. Çevresel raporlamaların ilk örnekleri 1980'lerin sonuna dayanmaktadır. Gösterdikleri faaliyetlerde çevreye ve doğaya karşı duyarlı olan işletmeler, sürdürülebilirlik ile ilgili raporlarını düzenlemeye ve geliştirmeye çalışmışlardır. Bu raporlar, sadece işletme açısından değil, paydaşlar açısından da son derece önem taşımaktadır (Yükçü ve Kaplanoğlu, 2016). Çünkü sürdürülebilirlik faaliyetlerinin raporlanması, işletmelerin göstermiş oldukları performanslarını ölçümleme, gerekli yerlerde açıklamaların yapılmasını sağlama ve tüm paydaş gruplarına karşı sorumlu olma ile ilgili çalışmalardır. İşletmeler sadece yatırımcılarını paydaşları olarak görmezler, yatırımcılara karşı sorumlulukları aynı şekilde toplum için de geçerlidir. Bu nedenle de sürdürülebilirlik raporlarında, işletme performansının sürdürülebilirlik açısından hem olumlu hem de olumsuz yönlerinin açık bir şekilde ifade edilmesi gerekmektedir (GRI G3, 2006).

Sürdürülebilirlik faaliyetlerinin raporlanmasında uluslararası anlamda kabul görmüş ve en yaygın olan rehber 1997 yılında Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) ve CERES tarafından, ABD'de Sivil Toplum Örgütü olarak kurulan Küresel

Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative- GRI)' dir. GRI, sürdürülebilirlik raporlamalarında rehber niteliği taşıyan ve uzman kişilerden oluşan bir kadroya sahip inisiyatifdir (Sürdürülebilirlik Raporlaması Ulusal İnceleme Raporu, 2016). GRI Kılavuzunda yer alan ekonomik, sosyal ve çevresel kategoriler ile bu kategorilere ait unsurlar Tablo 1'de yer almaktadır.

GRI, 2013 yılında yayınlanan G4 kılavuzunda yer alan ekonomik kategoride, işletmeye ait sermayenin tüm paydaşlar arasında dağılımı ve işletmenin genel ekonomik durumu gösterilmektedir (GRI G4 Part One, 2013). İşletmeler için ekonomik refah, çalışanlarına karşı yaptırım yapabilme şekillerinden biridir. Ekonomi kategorisinin unsurlarından olan bu göstergeden, işletmenin bünyesinde çalışan tüm iş görenlerinin ekonomik refahını ne denli etkilediğinin saptanmasında faydalanılır (GRI G4 Part Two, 2013). Ekonomik boyutun yanı sıra sürdürülebilirliğin çevresel açıdan değerlendirilmesinde, işletmenin faaliyette bulunurken hava, su, toprak ve ekosistem üzerinde yarattığı etkiler dikkate alınır. GRI kılavuzunda yer alan çevresel kategoride; su, enerji, atıklar, biyoçeşitlilik, ürün ve hizmetler, tedarik zinciri gibi unsurlar değerlendirilmektedir. Sürdürülebilirlik faaliyetlerinin sosyal etkileri ise işletmenin faaliyette bulunduğu sosyal sistemlere olan etkisi ile ilgilidir. Tabloda yer alan sosyal kategorisinin alt kategorileri; işgücü uygulamaları ve insana yaraşır iş, insan hakları uygulamaları, toplum ve ürün sorumluluğundan oluşmaktadır. Bu ana kategori başlığı altında, iş ve işçi hakları, insan hakları, istihdam kalitesi, ayrımcılık, zorla çalıştırma, rüşvet gibi durumlar ile ilgili gereklilikler, yaptırımlar ve işletme faaliyetleri yer almaktadır.

Tablo 1. GRI Kılavuzunda Yer Alan Kategori ve Unsurlar

KATEGORİ	Ekonomik	Çevresel
Unsurlar	<ul style="list-style-type: none">• Ekonomik performans• Piyasa varlığı• Dolaylı ekonomik etkiler• Satın alma uygulamaları	<ul style="list-style-type: none">• Malzemeler• Enerji• Su• Biyolojik çeşitlilik• Emisyonlar• Atık sular ve atıklar• Ürün ve hizmetler• Uyum• Nakliye• Genel• Tedarikçinin çevresel bakımdan değerlendirilmesi• Çevresel şikayet mekanizmaları

Tablo 2'in devamı

KATEGORİ	Sosyal			
	İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yaraşır İş	İnsan Hakları	Toplum	Ürün Sorumluluğu
Alt Kategoriler				
Unsurlar	<ul style="list-style-type: none"> İstihdam İşgücü/ Yönetim ilişkileri İş sağlığı ve güvenliği Eğitim ve öğretim Çeşitlilik ve fırsat eşitliği Kadın ve erkek için eşit ücret Tedarikçinin işgücü uygulamaları bakımından değerlendirilmesi İşgücü uygulamaları şikayet mekanizması 	<ul style="list-style-type: none"> Yatırım Ayrımcılığın önlenmesi Örgütlenme ve toplu sözleşme hakkı Çocuk işçiler Zorla veya cebren çalıştırma Güvenlik uygulamaları Yerli halkların hakları Değerlendirme Tedarikçilerin insan hakları bakımından değerlendirilmesi İnsan hakları şikayet mekanizması 	<ul style="list-style-type: none"> Yerel toplumlar Yolsuzlukla mücadele Kamu politikası Rekabete aykırı davranış Uyum Tedarikçilerin toplum üzerindeki etkiler bakımından değerlendirilmesi Toplum üzerindeki etkilere ilişkin şikayet mekanizması 	<ul style="list-style-type: none"> Müşteri sağlığı ve güvenliği Ürün ve hizmet etiketlemesi Pazarlama iletişimi Müşteri gizliliği Uyum

Kaynak:(GRI G4 Part One, 2013).

3. Literatür

Bu araştırmada sürdürülebilirlikle ilgili daha önce gerçekleştirilen çalışmalar turizm sektörü dışındaki sektörlere ve turizm sektörüne yönelik olarak iki alt başlıkta tartışılmaya çalışılmıştır.

3.1. Turizm Sektörü Dışındaki Sektörlere Yönelik Gerçekleştirilen Çalışmalar

Turizm sektörü dışındaki sektörlere yönelik sürdürülebilirlikle ilgili gerçekleştirilen ve tarafımızca önemli bulunan çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

Altuntaş ve Türker (2012), gerçekleştirdikleri çalışmada ISO 500 listesinde ilk 150 firma içerisinde sürdürülebilir tedarik zincirleri bağlamında sürdürülebilirlik raporu hazırlama girişiminde bulunan 10 firmanın sürdürülebilirlik raporlarını analiz ederek raporlarda sadece sürdürülebilirliğin ekonomik boyutu bağlamında somut çıktı sunulduğunu buna karşın çevre ve sosyal boyutlarının yetersiz kaldığını belirlemişlerdir. Çamlıca ve Akar (2014), lojistik sektöründe sürdürülebilirlikle ilgili uygulamaların düzeyini belirlemeye çalışmışlardır. Bu bağlamda Türkiye'de sadece 29 adet lojistik işletmesinin sürdürülebilirlikle ilgili faaliyetler yürüttükleri ve faaliyetlerini ilgili platformlarda paylaştıkları saptanmıştır. Bu bulgu, sürdürülebilirlik anlayışının Türk lojistik sektöründe öneminin tam olarak anlaşamadığının bir göstergesi olduğu vurgulanmıştır. Çalışmada ayrıca söz konusu 29 işletmenin sadece çevresel sürdürülebilirliğe önem verdikleri buna karşın ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliğe yönelik yeterli ölçüde faaliyette bulunmadıkları belirlenmiştir. Aracı ve Yüksel (2016), Borsa İstanbul (BIST) Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alan firmaların sürdürülebilirlik

faaliyetlerinin çevre, ekonomik ve sosyal olmak üzere ayrılmaz üç kategoriden oluştuğunu, bu bağlamda da kaynaklarını tüm kategoriler dikkate alındığında en verimli kullanan firmanın %43 oran ile Arçelik olduğunu, bunu %27'lik oran ile Koç Holding'in takip ettiğini ortaya koymuşlardır. Ertan (2018), 2005-2017 yılları arasında farklı sektörlerde faaliyet gösteren 120 işletmenin sürdürülebilirlik raporlarını incelemiş ve işletmelerin özellikle son yıllarda raporlamaya daha çok önem verdiğini, GRI ilkelerini kılavuz olarak aldıklarını ve sektör bazında bakıldığında özellikle imalat sektöründe yer alan işletmelerin sürdürülebilirlik raporunu daha yeterli hazırladıklarını ortaya koymuştur. Şendurur ve Temelli (2018), geleneksel ve katılım bankalarının sürdürülebilirlik faaliyetlerini inceleyerek söz konusu işletmelerin sürdürülebilirliğe büyük ölçüde önem verdiklerini ortaya koymuşlardır. Öztürk ve Marşap (2018), çalışmalarında Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere ve Türkiye'deki telekomünikasyon işletmelerinin sürdürülebilirlik raporlarını inceleyerek bu işletmelerin sürdürülebilirlik konusunda yetersiz kaldıklarını, raporlarda sadece toplumsal katılım ve çevresel hususlarda vurgu yapıldığını ortaya koymuşlardır. Can ve Özgül (2018), Fortune 500 Türkiye 2017 listesinde yer alan ve ihracatta ilk 100 içerisinde bulunan, uluslararası 100 Türk şirketinin sadece 35'inin sürdürülebilirlik raporu yayımladığını belirlemişlerdir. Çalışmada bu sonucun kurumsal sürdürülebilirliğin raporlanmasına dair yeterli farkındalık düzeyinin henüz oluşmadığını gösterdiği vurgulanmıştır. Esen ve Esen (2018), Kasım 2017-Ekim 2018 döneminde BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alan ve kurumsalsurdurulebilirlik.com portalına sürdürülebilirlik raporlarını kayıt ettiren işletmelerin insan kaynakları yönetiminde sürdürülebilirlik bağlamında faaliyetlerini ve raporlamalarını incelemişlerdir. Çalışma sonucunda yönetim, sağlık ürünleri, enerji ve finansal hizmetler sektörlerindeki işletmelerin sürdürülebilir insan kaynakları bağlamında farklı kavramlara yönelik faaliyetler gerçekleştirdikleri saptanmıştır.

Turizm sektörü dışındaki sektörlerle yönelik sürdürülebilirlikle ilgili gerçekleştirilen ve yukarıda özetlenmeye çalışılan araştırmalar incelendiğinde, farklı sektörlerde (lojistik, bankacılık, telekomünikasyon gibi) bulunan ve farklı özelliklere sahip (BIST Sürdürülebilirlik Endeksinde bulunan veya büyüklük itibarıyla ISO 500 Listesi ve Fortune 500 Listesinde bulunan) işletmelerin sürdürülebilirlik faaliyetlerini; kurumsal web siteleri, faaliyet raporları ile sürdürülebilirlik raporlarını analiz ederek ortaya koyan araştırmaların olduğu görülmektedir. Yapılan bu araştırmalarda genel olarak Türkiye'deki farklı sektörlerdeki işletmelerin henüz sürdürülebilirlik anlayışlarının tam olarak gelişmediği bununla beraber sürdürülebilirliğin sadece çevre ya da ekonomik boyutuyla ilgilendiği buna karşın çevre, ekonomik ve sosyal boyutların hepsinin göz önüne alınmadığı belirlenmiştir. Ayrıca yukarıda özetlenmeye çalışılan araştırmaların sürdürülebilirlik faaliyetlerini; tedarik zinciri, çevre ve insan kaynakları açısından değerlendirdikleri, sürdürülebilirlik faaliyetlerinin birçok unsurun birleşmesinden meydana gelmesine rağmen tek bir açıdan ele aldıkları görülmektedir. Yine sürdürülebilirlik konusunda son yıllarda da ağırlıklı olarak farklı sektörlerdeki işletmelerin sürdürülebilirlik faaliyetlerini nasıl raporladıklarını değerlendiren araştırmaların da yapıldığı görülmektedir. Bu araştırmalarda da işletmelerin sürdürülebilirlik raporlamalarını GRI ilkelerine uyumlu bir şekilde hazırlayıp hazırlamadıkları belirlenmeye çalışıldığı görülmektedir.

3.2. Turizm Sektörüne Yönelik Gerçekleştirilen Çalışmalar

Turizm sektörüne yönelik sürdürülebilirlikle ilgili gerçekleştirilen ve tarafımızca önemli bulunan çalışmalar aşağıda özetlenmeye ve tartışılmaya çalışılmıştır. Bu çalışmaların içinde turizm sektörünün alt sektörlerinde bulunan işletmelerin sürdürülebilirlik faaliyetlerinin incelendiği çalışmaların bulunduğu belirlenmiştir. Örneğin, Torum ve Küçükylmaz (2009), havacılık alt sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin,

sürdürülebilirliğe büyük ölçüde önem verdiğini ortaya koymuşlardır. Güneş(2011), konaklama alt sektöründe çevre dostu yönetim anlayışının benimsenmesi ve uygulanmasının sürdürülebilirliğe katkısını araştırmıştır. Bu bağlamda konaklama işletmelerinde su kullanımında israfların önlenmesi, enerji tasarrufunun sağlanması, geri dönüşüm, doğaya karşı hassasiyet ve çevre dostu yönetim anlayışı gibi konuları alt başlıklar altında inceleyip açıklamıştır.

Konuyla ilgili turizm sektörüne yönelik gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde sürdürülebilirliğin turizm sektörü açısından önemini kavramsal olarak incelendiği çalışmaların da varlığı dikkat çekmektedir. Kuter ve Ünal (2009), Yanık ve Türker (2012), Pelit ve diğ. (2015), sürdürülebilirliğin genel hatları ile ilgili bilgi vermek amacı ile yaptıkları çalışmalarında sürdürülebilirlik, sürdürülebilir turizm, turizmde sürdürülebilirlik, eko turizm gibi kavramlar üzerine durmuşlardır. Bu çalışmalarda dünya genelinde önemli sektörler sıralamasında üst sıralarda yer alan turizm sektöründen uzun vadede faydalanılabilmesi için, turistik aktivitelerin çeşitlendirilmesi ancak bu çeşitlendirilme yapılırken turizm bölgelerinin tahrip edilmemesine, doğal ortamın bozulmamasına ve sosyo-kültürel açıdan bozulmalara neden olunmamasına dikkat edilmesi gerektiği ve bu açıdan turizm sektöründe sürdürülebilirlik faaliyetlerinin gerekliliği vurgulanmıştır. Bunun yanı sıra Neto (2003) ve Acuner (2017) sürdürülebilirlik kavramının turizm sektörü açısından önemine değinerek, sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi için işletmelerin nelere dikkat etmeleri gerektiğine yoğunlaşmışlardır. Neto (2003), sürdürülebilirliği toplumdaki (yerel halk) yoksulluk seviyesi ile ilişkilendirip, yoksulluğun önüne geçilerek sürdürülebilirliğin sağlanacağını savunurken; Acuner (2017), sürdürülebilirliği tamamen farklı bir boyutta ele alarak turistler üzerine yoğunlaşmış, turizm sektöründe sürdürülebilirliğin “deniz-kum-güneş” algısından çıkıp, turistleri doğa, yayla, kongre, kültür, sağlık turizmi gibi alanlara da yönlendirmek gerektiğini, bu şekilde doğal kaynakların dengeli kullanılacağı ve sürdürülebilirliğin sağlanacağını belirtmiştir. Yani bir çalışmada yerel halk üzerine yoğunlaşmış refah seviyesinin artırılmasının yeterli olacağı savunulurken; bir diğer çalışmada turistlerin turizm algısının çeşitlendirilmesinden geçtiği ortaya konmuştur. Çalışmalar ışığında aslında işletmelerin amacının sürdürülebilirliği sağlamak olduğu, ama bunun tek bir yolunun olmadığı ortaya çıkmaktadır.

Sürdürülebilirliğin kavramsal olarak ele alındığı çalışmaların yanı sıra Liu (2003) ve Saarinen (2006), doğal kaynaklara bağlı olarak varlığını devam ettiren turizm sektöründe, sürdürülebilirliğe gerekli önemin verilmediğini ortaya koydukları çalışmalar gerçekleştirirken; Herremans vd. (2011), inceledikleri turizm işletmelerinin neredeyse tamamının sürdürülebilirlik bilincinde hareket ettiklerini ortaya koymuşlardır. Bu bağlamda, Liu (2003) ve Saarinen (2006), turizm sektörünün doğal kaynaklara bağlı geliştiğini, ancak bu kaynakların bilinçsiz kullanıldığından dolayı yakın gelecekte yok olacağını, işletmelerin bu yok olmanın önüne geçmek için çaba sarf etmediğini belirtmelerine karşın, Herremans vd. (2011), gerçekleştirdikleri çalışmalarında, inceledikleri turizm işletmelerinden değerlendirmeye alınanların neredeyse tamamının sürdürülebilirlik bilincine sahip olduğu ve sürdürülebilirlik ile ilgili faaliyetlerde bulduklarını belirtmişlerdir.

Turizm sektörüne yönelik sürdürülebilirlikle ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde son yıllarda ise turizm işletmelerinin sürdürülebilirlik faaliyetlerini raporlama düzeylerini belirlemeye yönelik çalışmaların da yapıldığı görülmektedir. Herremans vd. (2011), turizm işletmelerinin sürdürülebilirlik ile ilgili faaliyetlerine web sitelerinde ve sosyal medyada yer verirken, birçoğunun sürdürülebilirlik ile ilgili herhangi bir rapor hazırlamadığını saptamışlardır. Yine Hunter (2014), Medrado ve Jackson (2016), Ekergil ve Göde (2017), Guixa vd. (2018) turizm sektöründe yer alan

işletmelerin sürdürülebilirlik raporlarını inceleyerek çeşitli sonuçlar elde etmişlerdir. Hunter (2014) ile Medrado ve Jackson (2016), turizm işletmelerinin sürdürülebilirlik faaliyetlerinin raporlamasını bilinçli bir şekilde gerçekleştirdiklerini ve raporlama düzeylerinin sürekli artış gösterdiğini, özellikle GRI ilkelerini kılavuz olarak alındığını ortaya koymuşlardır. Medrado ve Jackson (2016), çalışmalarında turizm işletmelerinin yayınladığı raporlarda sürdürülebilirliğin özellikle çevre boyutuna dair ifadelerin ağırlıkta olduğunu belirtmişlerdir. Ekerğil ve Göde (2017) ile Guixa vd. (2018), gerçekleştirdikleri çalışmalarda ise farklı bir boyutu ele alarak; turizm işletmelerinin sürdürülebilirlik raporlarının sürdürülebilirlik bilinci ve sürdürülebilirliğin sağlanabilmesine katkı sağlamaktan ziyade, daha çok reklam aracı olarak veya paydaşları bilgilendirmek için hazırlanıp yayımlandığını ortaya koymuşlardır. Çalışmalarda işletmelerin asıl amaçlarının “bizi seçin, çünkü biz toplumun geleceğine karşı görevlerimizi yerine getiriyoruz” mesajını vermek olduğu ve sürdürülebilirlik ile ilgili raporlanan faaliyetlerin sadece paydaşlara verilmek istenen bilgiler sınırında olduğu ortaya konmuştur.

Konu ile ilgili turizm sektörüne ve turizm sektörü dışındaki diğer sektörler için daha önce gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde, sürdürülebilirlik ile ilgili çalışmaların genellikle sürdürülebilirlik faaliyetlerinin yeterli olup olmadığı, bu faaliyetlerin ne olduğu, sürdürülebilir çevre yönetimi, sürdürülebilir kalkınma ve sürdürülebilirlik raporlaması üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Uluslararası bağlamda konaklama işletmelerinin sürdürülebilirlik faaliyetlerinin ve sürdürülebilirlik raporlamasına yönelik GRI ilkeleri bağlamında inceleme yapan araştırmaların da son yıllarda artış gösterdiği görülmektedir. Literatürde bu amaçla uluslararası otelcilik grupları içerisinde belirli büyüklükteki otel gruplarının sürdürülebilirlik raporlama süreci hakkında inceleme yapan Guixa vd. (2018) ile Türkiye’de sürdürülebilirlik raporlaması yapan 10 otel işletmesini inceleyen Ekerğil ve Göde (2017) çalışmasına tarafımızca rastlanmıştır. Dünyada marka değeri açısından en değerli ilk 5 otel zincirinin sürdürülebilirlik faaliyetlerini ve bu faaliyetlerin raporlama düzeyini ortaya koymayı amaçlayan bu araştırmanın ise incelediği otel zincirlerinin özellikleri ve bu otel gruplarının hem sürdürülebilirlik faaliyetlerini ve hem de bu faaliyetlerin GRI ilkeleri bağlamında raporlanma düzeyini ortaya koyması açısından literatüre katkı yapması ümit edilmektedir.

4. Yöntem

Bu araştırmanın amacı, 2017 yılında dünyada marka değeri en yüksek ilk beş otel zincirinin sürdürülebilirlik faaliyetlerini ve bu faaliyetlerin raporlama düzeylerini GRI Kılavuzunda yer alan sürdürülebilirlik raporlama ilkelerine göre değerlendirmektir. Bu bağlamda çalışmada Brand Finance kuruluşu tarafından yayımlanan 2017 yılında dünyanın en değerli otel zinciri markaları (Brand Finance, 2017) listesi sıralamasında yer alan ilk beş otel zinciri, araştırma kapsamında analiz edilmiştir. Söz konusu otel zincirlerinin sıralanışı ve marka değerleri aşağıdaki tabloda sunulmaktadır;

Tablo 2: Marka Değeri En Yüksek 5 Otel İşletmesi

Otel Zincirleri	Marka Değerleri (\$)
1) Hilton Hotels&Resort	8.370.000.000
2) Marriott	5.037.000.000
3) Hyatt	4.037.000.000
4) Sheraton	3.819.000.000
5) Holiday Inn	3.044.000.000

Kaynak:Brand Finance, 2017.

Araştırmada, dünyanın en değerli ilk 5 otel zincirinin analiz kapsamına alınmasının nedeni, Brand Finance kuruluşu tarafından hazırlanan listede bulunan 50 otel zincirinin büyük bir kısmının ilk 5 sırada yer alan otel zincirlerinin alt markaları olması, dolayısıyla analiz sonuçlarının mükerrer olacağını düşünülmesidir. Bununla beraber listede bulunan ve ilk 5 otel zincirinin alt markaları olmayan diğer otel zincirlerinin de sürdürülebilirlik raporlarının olmadığı saptanmıştır. Araştırmada belirlenen amaçlar doğrultusunda aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmıştır;

- 1) Dünya genelinde en yüksek marka değerine sahip ilk 5 otel zinciri, sürdürülebilirlik bağlamında kendi kurumsal web sitelerinde, faaliyet ve sürdürülebilirlik raporlamalarında GRI İlkelerine göre hangi unsurları vurgulamaktadırlar?
- 2) Dünya genelinde en yüksek marka değerine sahip ilk 5 otel zincirinin yayınladığı sürdürülebilirlik raporlamaları GRI İlkelerine uyumlu mudur?
- 3) Dünya genelinde en yüksek marka değerine sahip ilk 5 otel zincirinin sürdürülebilirlik bağlamında gerçekleştirdikleri faaliyetler ve bu faaliyetleri raporlama bağlamında farklılıkları bulunmakta mıdır?

Araştırmada, otel zincirlerine ait kurumsal web siteleri, faaliyet raporları ve sürdürülebilirlik raporlarındaki veriler doküman inceleme tekniği ile elde edilmiştir. Bu veriler içerik analizi yöntemi ile 18 kod ve 3 uygun tema altında (ekonomik, sosyal ve çevresel) incelenmiştir. Araştırmada kullanılan içerik analizi; sözel ve sözel olmayan materyallerin iletmek istediği mesaj, anlam ve dilbilgisi açısından nesnel ve sistematik bir şekilde sınıflandırılmasını, sayılara dönüştürülmesini sağlayarak, bu bilgilerden çıkarımlarda bulunulmasını sağlayan bir yaklaşımdır (Tavşancıl ve Aslan, 2001: 22). İçerik analizi, söz konusu araştırma metninin kelime sayımından, kategorileştirilmesine kadar çıkarım sağlama temeline dayanan çok amaçlı bir araştırma yöntemi olarak tanımlanabilmektedir. İçerik analizinde, analiz edilen belgenin niteliğini ve araştırma amacını yansıtan kategoriler oluşturularak kodlamalar belirlenir. Bu özelliğinden yola çıkılarak içerik analizi basit anlamı ile verilen ana içeriği ve iletmek istedikleri mesajları bulunan yazılı verilerin incelendiği, özetlendiği ve bu özetlerin sistematik bir şekilde raporlandığı süreç olarak adlandırılabilir (Cohen vd., 2013). Nitel özellik taşıyan içerik analizin en önemli özelliği kategoriler oluşturularak gerçekleştirilmesidir. Her bir kategori aynı özellikleri taşıyan içeriklerin yer aldığı grup olmakla birlikte bu kategoriler çeşitli soyutlama seviyelerinde kendi içerisinde alt kategorilere ayrılabilir. Her bir veri sadece tek bir kategori içerisinde yer alabilir ve o kategori "Ne?" sorusuna cevap verebilmelidir (Graneheim ve Lundman, 2004).

5. Bulgular

Araştırmada gerçekleştirilen içerik analizi neticesinde dünya genelinde en yüksek marka değerine sahip ilk 5 otel zincirinin sürdürülebilirlik bağlamında gerçekleştirmiş oldukları faaliyetler incelenerek, ekonomik, sosyal ve çevre kategorilerine (temalarına) ayrılmıştır. Bu kategoriler kendi içlerinde unsurlar (kodlar) barındırmaktadır. Çalışmada bu unsurlar tek tek incelenerek içerik analizi yöntemi ile unsurları kapsayan ifadeler aranmıştır. Bu ifadelerin raporlarda veya web sitesinde bulunma durumuna göre inceleme sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır. Analiz bağlamında elde edilen bulgular otel zincirlerinin isimleri A, B, C, D ve E şeklinde kodlanarak sunulmaktadır.

Analiz kapsamındaki 5 otel zincirinin incelenen faaliyet raporları, sürdürülebilirlik raporları ve kurumsal web sitelerinden elde edilen ekonomik kategori altındaki unsurlara Tablo 3'te yer verilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde ekonomik kategori altındaki

“ekonomik performans”, “piyasa varlığı” ve “dolaylı ekonomik etkilerin” daha sık tekrarlanan unsurlar olduğu görülmektedir. En az belirtilen unsurun ise “satın alma uygulamaları” olduğu görülmektedir. Tablo 3’teki otel zincirlerinin faaliyet raporlarından yola çıkarak ekonomik unsurlara yönelik bulguların %78,9’unu benzer frekansta olan “ekonomik performans”, “piyasa varlığı”, “dolaylı ekonomik etkiler” olduğu söylenebilir. Ayrıca analize dahil edilen otel zincirlerinden C kodlu otel zinciri dışındaki diğer dördünün ekonomik unsurların tamamına faaliyet raporları, sürdürülebilirlik raporları ve kurumsal web sitelerinde yer verdikleri görülmektedir. C kodlu otel zincirinin ise ekonomik unsurlardan “satın alma uygulamaları” dışındaki unsurlara yer verdiği saptanmıştır.

Tablo 3: Ekonomik Kategori Altındaki Unsurlar

Otel Zincirleri	Ekonomik Performans	Piyasa Varlığı	Dolaylı Ekonomik Etkiler	Satın Alma Uygulamaları	Σ
A	X	X	X	X	4
B	X	X	X	X	4
C	X	X	X		3
D	X	X	X	X	4
E	X	X	X	X	4
Σ	5	5	5	4	19
%	26,3	26,3	26,3	21,1	100

Analiz kapsamındaki 5 otel zincirinin incelenen faaliyet raporları, sürdürülebilirlik raporları ve kurumsal web sitelerinden elde edilen sosyal kategori altındaki unsurlara Tablo 4’te yer verilmiştir. Tablo 4 incelendiğinde sosyal kategori altındaki unsurlar içerisinde “İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yaraşır İş”, “İnsan Hakları” ve “Toplum”un daha sık tekrarlanan unsurlar olduğu görülmektedir. En az belirtilen unsurun ise “Ürün Sorumluluğu” olduğu tespit görülmektedir. Analiz kapsamındaki otel zincirlerinin faaliyet raporu, sürdürülebilirlik raporu ve kurumsal web sitelerinden yola çıkarak sosyal unsurlara yönelik bulguların %79,8’ini benzer frekansta olan “İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yaraşır İş”, “İnsan Hakları” ve “Toplum” oluşturmaktadır. Ayrıca analize dahil edilen otel zincirlerinden C kodlu otel zinciri dışındaki diğer dördünün sosyal unsurların tamamını faaliyet raporları, sürdürülebilirlik raporları ve kurumsal web sitelerinde yer verdikleri görülmektedir. C kodlu otel zincirinin ise sosyal unsurlardan “ürün sorumluluğu” dışındaki unsurlara yer verdiği saptanmıştır.

Tablo 4: Sosyal Kategori Altındaki Unsurlar

Otel Zincirleri	İşgücü Uygulamaları Ve İnsana Yaraşır İş	İnsan Hakları	Toplum	Ürün Sorumluluğu	Σ
A	X	X	X	X	4
B	X	X	X	X	4
C	X	X	X		3
D	X	X	X	X	4
E	X	X	X	X	4
Σ	4	4	4	3	15
%	26,6	26,6	26,6	20,2	100

Analiz kapsamındaki 5 otel zincirinin incelenen faaliyet raporları, sürdürülebilirlik raporları ve kurumsal web sitelerinden elde edilen çevresel kategori altındaki unsurlara Tablo 5'te yer verilmiştir. Tablo 5 incelendiğinde çevresel kategori altındaki unsurlar içerisinde "Enerji", "Su", "Biyolojik Çeşitlilik", "Emisyonlar", "Atık Sular ve Atıklar" ve "Genel Çevresel Sorunların" daha sık tekrarlanan unsurlar olduğu görülmektedir. En az belirtilen unsurun ise "Çevresel Şikâyet Mekanizmaları" olduğu görülmektedir. D kodlu otel zinciri dışındaki diğer otel zincirlerinin "Çevresel Şikâyet Mekanizmalarına" yer vermedikleri saptanmıştır. Analiz kapsamındaki otel zincirlerinin faaliyet ve sürdürülebilirlik raporları ile kurumsal web sitelerinden yola çıkarak çevresel unsurlara yönelik bulguların %71,4'ünü benzer frekansta olan "Enerji", "Su", "Biyolojik Çeşitlilik", "Emisyonlar", "Atık Sular ve Atıklar" ve "Genel Çevresel Sorunların" oluşturduğu görülmektedir. Ayrıca analize dahil edilen otel zincirlerinden D kodlu otel zincirinin çevresel kategori altında yer alan on adet unsurun tamamına sürdürülebilirlik raporu, faaliyet raporu ve kurumsal web sitesinde yer verdiği belirlenmiştir. Buna karşın E kodlu otel zincirinin ise on adet çevresel unsurdan yedi tanesine yer verdiği ve bu bağlamda faaliyet raporu, sürdürülebilirlik raporu ve kurumsal web sitesinde en az çevresel unsura yer veren otel zinciri olduğu saptanmıştır.

Tablo 5: Çevresel Kategori Altındaki Unsurlar

Otel Zincirleri	Enerji	Su	Biyolojik Çeşitlilik	Emisyonlar	Atık sular ve Atıklar	Ürün ve Hizmetler	Nakliye	Genel Çevresel Sorunlar	Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi	Çevresel Şikâyet Mekanizmaları	Σ
A	X	X	X	X	X	X	X	X	X		9
B	X	X	X	X	X		X	X	X		8
C	X	X	X	X	X	X		X	X		8
D	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
E	X	X	X	X	X	X		X			7
Σ	5	5	5	5	5	4	3	5	4	1	42
%	11,9	11,9	11,9	11,9	11,9	9,5	7,1	11,9	9,5	2,5	100

6. Sonuç ve Öneriler

Sürdürülebilirlik, insan yaşamının sürekliliğini sağlayabilmek için ihtiyaç duyduğu kaynakların tamamını, bu kaynaklara zarar vermeden ve gelecek nesillerin de haklarını göz önünde bulunduracak şekilde kullanımına dayanmaktadır. Sürdürülebilirliğin kabul görmüş tanımı 1987 yılında Brundtland Raporu'nda yer almaktadır. Rapora göre sürdürülebilirlik; bugünün ihtiyaçlarını karşılamayı hedeflerken, gelecek nesillerin ihtiyaçlarını karşılamalarını göz ardı etmeyen faaliyetler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Turizm de doğal ve kültürel kaynaklara bağlı olarak faaliyet gösteren bir sektör olduğundan, sürdürülebilirlik ile ilgili faktörlere dikkat edilmesi son derece önemlidir. Kaynakların bilinçsiz kullanım sonucu tükenmesinin, turizm sektöründe devamlılığın sağlanamamasına neden olması kaçınılmazdır.

Bu araştırmada Brand Finance kuruluşunun yayınlamış olduğu dünyada 2017 yılının en yüksek marka değerine sahip otel zincirleri listesinde ilk beşte yer alan otel zincirlerinin yayınlamış oldukları faaliyet ve sürdürülebilirlik raporları ile kurumsal web siteleri incelenerek Küresel Raporlama Girişimi (Global Reporting Initiative- GRI) kriterleri içerisinde yer alan ekonomik, sosyal ve çevresel unsurları karşılama düzeyleri ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırma sonucunda analize dahil otel zincirlerinin genel olarak ekonomik ve sosyal olanaklar kategorilerindeki unsurlara raporlarında yer verdikleri ancak çevresel kategorideki unsurlara raporlarında yer vermede eksiklikleri olduğu saptanmıştır. Bu bulgu Medrado ve Jackson (2016) çalışmasındaki sonuçlarla paralellik göstermemektedir. Medrado ve Jackson (2016), çalışmalarında turizm işletmelerinin yayınladığı raporlarda sürdürülebilirliğin özellikle çevre boyutuna dair ifadelerin ağırlıkta olduğunu belirlemişlerdir. Bu farklılığın artık son yıllarda otel işletmelerinde çevresel unsurlardan ziyade ekonomik ve sosyal olanaklar kategorilerindeki unsurlara daha fazla önem vermeye başlamalarının etkisi olabileceği düşünülmektedir.

Gerçekleştirilen içerik analizi sonucunda analiz kapsamındaki beş otel zinciri içerisinde ekonomik kategori altında yer alan unsurları sağlaması bakımından; A, B, D ve E kodlu otel zincirlerinin tüm unsurlara yer verdiği, buna karşın C kodlu otel zincirinin satın alma uygulamaları ile ilgili bilgileri sunmada yetersiz kaldığı saptanmıştır. Sosyal olanaklar kategorisi başlığı altında yer alan "İşgücü Uygulamaları ve İnsana Yaraşır İş", "İnsan Hakları", "Toplum ve Ürün Sorumluluğu" alt kategorilerinin raporlarda yer alması bakımından A, B, D ve E kodlu otel zincirlerinin tüm unsurlara yer verdiği, buna karşın C kodlu otel zincirinin, "Ürün Sorumluluğu Uygulamaları" ile ilgili bilgileri sunmada yine yetersiz kaldığı belirlenmiştir.

Çevresel faaliyetlerin değerlendirildiği ve "Enerji", "Su", "Biyolojik Çeşitlilik", "Emisyonlar", "Atık Sular Ve Atıklar", "Ürün Ve Hizmetler", "Nakliye", "Genel Çevresel Sorunlar", "Tedarikçinin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi" ve "Çevresel Şikâyet Mekanizmaları" gibi alt unsurların yer aldığı çevre kategorisinde ise; toplam on unsurun tamamını sağlaması bakımından D kodlu otel zincirinin ilk sırada yer aldığı, dokuz unsuru sağlayan ve bilgi veren A kodlu otel zincirinin ikinci sırada yer aldığı belirlenmiştir. B ve C kodlu otel zincirleri ise sekiz unsur bağlamında faaliyet gerçekleştirip bu faaliyetleri raporladıkları için üçüncü sırada buldukları belirlenmiştir. On unsur arasından yedi tanesini sağlayarak bunları raporlarında yer veren E kodlu otel zinciri ise son sırada yer almıştır. E kodlu otel zinciri, yayınlamış olduğu raporların ve web sitelerinin incelenmesi sonucunda tüm çevresel unsurlar içerisinde; nakliye, tedarikçinin çevresel bakımdan değerlendirilmesi ve çevresel şikâyet mekanizmaları şeklinde üç unsur ile ilgili faaliyetlerinin bulunduğu dair bilgiye yer vermemiştir.

Ayrıca D kodlu otel zinciri dışındaki diğer dört otel zincirinin çevresel unsurlardan biri olan “çevresel şikâyet mekanizmaları” na raporlarında hiç yer vermedikleri belirlenmiştir. Bu bulgu son derece dikkat çekicidir ve bu bağlamda otel zincirlerinin çevresel kategori altındaki bu eksiklikleri giderecek faaliyetlerde bulunmaları ve bu faaliyetleri GRI ilkeleri bağlamında raporlarında mutlaka paylaşmaları büyük önem arz etmektedir.

Gerçekleştirilen içerik analizi doğrultusunda otel zincirlerinin ekonomik, sosyal ve çevresel kategorileri ve bu kategorilerin altında yer alan unsurları karşılamaları durumu bakımından en iyi performansa sahip otel zincirinin D kodlu otel zinciri olduğu görülmektedir. D kodlu otel zinciri, ekonomik, sosyal ve çevresel tüm unsurları eksiksiz karşılamakta, bugünün kaynaklarını gelecek nesillerinde haklarını gözeterek kullanma amacı temeline dayanan sürdürülebilirliğe uygun olarak faaliyette bulunmaktadır. Buna karşın C kodlu otel zincirinin sürdürülebilirlik ile ilgili faaliyetlerde bulunmasına rağmen, diğer otel zincirlerine oranla eksiklikleri olduğu görülmektedir.

Konuyla ilgili literatür bağlamında sürdürülebilirlik kavramı ile ilgili çok sayıda çalışma yapıldığı gözlemlenmektedir. Ancak tarafımızca sürdürülebilirlik faaliyetlerinin otel işletmelerinde uygulanması ve GRI ilkeleri bağlamında raporlanması ile ilgili kısıtlı çalışmaya tarafımızca ulaşılmıştır. Bu kapsamda araştırma sonuçlarının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bunun dışında konaklama endüstrisindeki yönetici ve yatırımcılara dünyanın en yüksek marka değerine sahip otel zincirlerinin sürdürülebilirlik ile ilgili olarak hangi faaliyetleri yerine getirdikleri ve bu faaliyetleri nasıl raporladıklarına ilişkin bilgi sunması açısından da araştırma sonuçlarının katkı sağlayacağı umut edilmektedir. Analizin 2017 yılında dünyada marka değeri en yüksek ilk beş otel zinciri ile sınırlı olması araştırmanın kısıtlamasıdır. Gelecek araştırmalarda listede yer alan ve analiz kapsamındaki ilk 5 otel zincirinin alt markaları olmayan diğer otel zincirlerinin sürdürülebilirlik raporlarını yayınlamaları durumunda bu otel zincirleri üzerinde de analizler gerçekleştirilmesi önerilebilir. Aynı zamanda bu otel zincirleri ile ülkemizde yer alan yerli otel zincirlerinin sürdürülebilirlik performanslarının karşılaştırıldığı araştırmaların da literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

7. Kaynakça

- Acuner, Ş. A. (2017), “Turizmde Sürdürülebilirlik Anlayışı İçerisinde Alternatif Turizm Türlerinin Yeri”, *Verimlilik Dergisi*, 4, ss. 1-12.
- Altuntaş, C. ve Türker, D. (2012). “Sürdürülebilir Tedarik Zincirleri: Sürdürülebilirlik Raporlarının İçerik Analizi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(3), ss. 39-64.
- Anand, S. ve Sen, A. K. (1996). Sustainable Human Development: Concepts And Priorities. *Inods Discussion Paper Series (No.1)*. PNUD, <https://core.ac.uk/download/pdf/6248834.pdf>(21.10.2018).
- Aracı, H., ve Yüksel, F. (2016), “Sürdürülebilirlik Performansının Ölçülmesi: Bist Sürdürülebilirlik Endeksindeki İşletmelerin Sürdürülebilir Katma Değerinin Hesaplanması”, *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*, 30, ss. 786-801.
- Borsa İstanbul (2014), “Sürdürülebilirlik Rehberi”, <http://www.borsaistanbul.com/data/kilavuzlar/surdurulebilirlik-rehberi.pdf> (01.08.2017).
- Brand Finance (2017), “The Annual Report On The World’s Most Valuable Hotels Brands”, http://brandfinance.com/images/upload/brand_finance_hotels_50_2017_report_locked.pdf(09.03.2018).
- Brundtland, G. H. (1987), “*Our Common Future, World Commission On Environment And Development (WCED)*”, London: Oxford University Press.

- Can, E. ve Özgül, B. (2018), "Türk İhracat Şirketleri Sürdürülebilirlik İfadeleri Üzerine Bir İçerik Analizi", *Istanbul Management Journal*, 29(84), ss. 7-30.
- Ciocoiu, C. N. (2011), "Integrating Digital Economy And Green Economy: Opportunities For Sustainable Development", *Theoretical And Empirical Researches In Urban Management*, 6(1), ss. 33-43.
- Cohen, L., Manion, L. ve Morrison, K. (2013), *Research Methods In Education*, 7. Baskı, Londra: Routledge.
- Çamlıca, Z. ve Akar, G. S. (2014), "Lojistik Sektöründe Sürdürülebilirlik Uygulamaları", *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 5(11), ss.100-119.
- Ekergil, V. ve Göde, M. Ö. (2017), "Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Standartlarına Göre Seçilen Otellerin Sürdürülebilirlik Raporlarının Analizi Ve Değerlendirilmesi", *Business And Economics Research Journal*, 8 (4), ss. 859-871.
- Erdoğan, N. (2008), "Ekoturizm ve Doğa Temelli Turizmin Geldikleri Noktadaki Kavramsal Çerçeve", *Ekoturizm Çalıştayı ve 10. Yılında TODEG*, 41. <https://www.ekoturizmgrubu.org/haberduyuru/TODEGkitap.pdf#page=47>
- Ertan, Y. (2018), "Türkiye'de Sürdürülebilirlik Raporlaması (2005-2017)", *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 11 (3), ss. 463-478.
- Esen, D. ve Esen, D. (2018), "Türkiye'de Yayınlanan Sürdürülebilirlik Raporlarının Sürdürülebilir İnsan Kaynakları Yönetimi Bağlamında İncelenmesi: Nitel Bir Araştırma", *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (17. ÜİK Özel Sayısı), ss. 827-844.
- Finkbeiner, M., Schau, E. M., Lehmann, A. ve Traverso, M. (2010), "Towards Life Cycle Sustainability Assessment", *Sustainability*, 2(10), ss. 3309-3322.
- Global Reporting Initiative (2006), "GRI G3Guidelines", <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/G3-Guidelines-Incl-Technical-Protocol.pdf> (29.07.2017).
- Global Reporting Initiative (2013), "GRI G4 Part 2 Implementation Manual" <https://www.globalreporting.org/.../GRIG4-Part2-Implementation-Manual.pdf> (29.07.2017).
- Global Reporting Initiative (2013), "GRI G4 Part1 Reporting Principles and Standart Disclosures", <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/GRIG4-Part1-Reporting-Principles-and-Standard-Disclosures.pdf>(21.10.2018).
- Graneheim, U. H. ve Lundman, B. (2004), "Qualitative Content Analysis In Nursing Research: Concepts, Procedures And Measures To Achieve Trust worthiness", *NurseEducationToday*, 24(2), ss. 105-112.
- Guix, M., Bonilla-Priego, M. J., ve Font, X. (2018), "TheProcess Of Sustainability Reporting In International Hotel Groups: An Analysis Of Stakeholder Inclusiveness, Materiality And Responsiveness", *Journal Of Sustainable Tourism*, 26 (7), ss. 1063-1084.
- Güneş, G. (2011), "Konaklama Sektöründe Çevre Dostu Yönetimin Önemi", *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (1), ss. 45-51.
- Herremans, I., Pyasi, N. ve Lu, J. (2011), "The Journey Toward Sustainability Reporting: How Accountable Are The Tourism Industries?", *Tourism Recreation Research*, 36 (3), ss. 247-257.
- Hunter, C. (2014), *Assessing The Sustainability Reporting Of Selected Tourism Companies Listed On The Johannesburg Stock Exchange*, *Doctoral Dissertation*, University Of Johannesburg.
- Kates, R. W., Clark, W. C., Corell, R., Hall, J. M., Jaeger, C. C., Lowe, I. ve Faucheux, S. (2001), "Sustainability Science", *Science*, 292(5517), ss. 641-642.

- Kuter, N. ve Ünal, H. E. (2009), "Sürdürülebilirlik Kapsamında Ekoturizmin Çevresel, Ekonomik Ve Sosyo-Kültürel Etkileri", *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 9(2), ss.146-156.
- Liu, Z. (2003), "Sustainable Tourism Development: A Critique", *Journal Of Sustainable Tourism*, 11(6), ss. 459-475.
- Medrado, L., ve Jackson, L. A. (2016), "Corporate Nonfinancial Disclosures: An Illuminating Look At The Corporate Social Responsibility And Sustainability Reporting Practices Of Hospitality And Tourism Firms", *Tourism And Hospitality Research*, 16 (2), ss. 116-132.
- Mowforth, M. ve Munt, I. (2015), *Tourism And Sustainability: Development, Globalisation And New Tourism In The Third World*, 4. Baskı, Londra: Routledge.
- Neto, F. (2003). "A New Approach To Sustainable Tourism Development: Moving Beyond Environmental Protection", *In Natural Resources Forum*, Oxford, UK: Blackwell Publishing Ltd., 27 (3), ss. 212-222.
- Öztürk, C. ve Marşap, B. (2018), "Telekomünikasyon Sektöründe Kurumsal Sosyal Sorumluluk Raporlaması: ABD, İngiltere ve Türkiye Vakası", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (78), ss. 217-234.
- Pamukçu, F. (2011), "Finansal Raporlama İle Kamuyu Aydınlatma Ve Şeffaflıkta Kurumsal Yönetimin Önemi", *Muhasebe Ve Finansman Dergisi*, 50, ss. 133-148.
- Pelit, E., Baytok, A. ve Oybalı, H. H. (2015), "Sürdürülebilir Turizm Mi? Turizmde Sürdürülebilirlik Mi? Kavramsal Bir Tartışma", *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 6(14), ss. 39-58.
- Roney, S. A. (2011), *Turizm: Bir Sistemin Analizi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Saarinen, J. (2006), "Traditions Of Sustainability In Tourism Studies", *Annals Of Tourism Research*, 33(4), ss. 1121-1140.
- Şendurur, U. ve Temelli, F. (2018), "Türkiye'de Faaliyet Gösteren Geleneksel Bankalar Ve Katılım Bankalarının Sürdürülebilirlik Açısından Karşılaştırılması", *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 20(2), ss. 330-346.
- Tavşancıl, E. ve Aslan, E. (2001), *İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri*, İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Torum, O. ve Küçükyılmaz, A. (2009), "Havacılıkta Sürdürülebilirlik Yönetimi: Türkiye'deki Hava Limanları İçin Sürdürülebilirlik Uygulamaları Araştırması", *Journal Of Aeronautics And Space Technologies*, 4(2), ss. 47-58.
- Türkiye İşverenler Sendikası (2016), "Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlaması Ulusal İnceleme Raporu," <https://tisk.org.tr/wp-content/uploads/2016/04/CSR.pdf>. (15.09.2018).
- Yanık, S. ve Türker, İ. (2012), "Sürdürülebilirlik Ve Sosyal Sorumluluk Raporlamasındaki Gelişmeler (Tümleşik Raporlama)", *İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 47, ss.291-308.
- Yükçü, S. ve Kaplanoğlu, E. (2016), "Sürdürülebilir Kalkınmada Finansal Olmayan Raporlamanın Önemi", *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 18(1), ss. 63-101.