T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE KULLANILAN SERTİFİKASYONLARIN SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZME ETKİSİ

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

BURAK KARAÇOR

DANIŞMAN
DOÇ. DR. CANAN TANRISEVER YİĞİT

KASTAMONU 2020

T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE KULLANILAN SERTİFİKASYONLARIN SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZME ETKİSİ

Burak KARAÇOR

Danışman	**Doç. Dr. Canan TANRISEVER YİĞİT**
Jüri Üyesi	**Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin PAMUKÇU**
Jüri Üyesi	**Dr. Öğr. Üyesi Sedat İPAR**

KASTAMONU – 2020

TAAHHÜTNAME

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildirir ve taahhüt ederim.

Burak KARAÇOR

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Konaklama İşletmelerinde Kullanılan Sertifikasyonların Sürdürülebilir Turizme Etkisi

Burak KARAÇOR
Kastamonu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Canan TANRISEVER YİĞİT

Günümüzde sürdürülebilir turizm olgusunun yaygınlaşması ve gelişimi için birçok çevresel ve kalite yönetim sertifikaları verilmektedir. Sertifikalar doğal kaynakların korunması, çevresel yönetim anlayışının sergilemesi ve çevreye daha az zarar veren ürünlerin tercih edilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu kapsamda çalışmanın konusu; gerekli yükümlülükleri yerine getiren kalite ve eko etiket sertifikasına sahip işletmelerin yönetim düzeyinde algılarıdır. Bu doğrultuda çalışmanın temel amacı; turizmde sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi için konaklama tesislerine verilen çevre ve kalite sertifikalarının işletmelere pazarlama, misafir doluluk ve işletme verimliliği üzerindeki etkisini yönetim düzeyinde belirlemektir. Veri toplama sürecinde ilk olarak Türkiye'deki konaklama belgeli tesisler belirlenmiş, daha sonra bu tesisler arasında eko-etiket ve yönetim sistemi sertifikasına sahip işletmeler tespit edilmiştir. Üçüncü aşamada ise, sertifikalı tesisler arasında en çok belgeye sahip olunan işletmelerin yöneticileri ile sertifikaların pazarlama, misafir doluluk ve işletme verimliği etkisi üzerine görüşme gerçekleşmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; sertifikaların imaj, tanıtım ve pazarlama üzerindeki etkisi yönetim düzeyinde olumlu bulunmuştur. Bununla birlikte sertifikaların tek başına misafir doluluğa etkisinin olmadığı ancak maliyet giderlerini azaltıcı bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar kelimeler: Sürdürülebilir turizm, Yeşil turizm uygulamaları, Kalite yönetim sistemleri, Eko-etiket,

2020, 188 sayfa
Bilim Kodu:

ABSTRACT

M.Sc. Thesis

The Effect Of Certificatıons Used In Accommodation Businesses On Sustainable Tourism

Burak KARAÇOR

Kastamonu University
Institute for Social Science
Department of Tourism Management

Supervisor: Assoc. Prof. Canan TANRISEVER YİĞİT

Today, many environmental and quality management certificates are issued for the spread and development of the sustainable tourism phenomenon. Certificates play an important role in protecting natural resources, exhibiting an understanding of environmental management and choosing products that give less environmental impact. In this context, the subject of the study; the management level perception of the companies that have the quality and eco-label certificate that fulfill the necessary obligations. The main purpose of working in this direction is; In order to ensure sustainability in tourism, it is to measure and determine the effect of environmental and quality certificates given to accommodation facilities on the marketing, guest occupancy and operational efficiency at the management level. Data total accommodation facility certified first in Turkey and then in the course of these facilities include the eco-label and management systems certification business owners have been identified. In the third stage, the executives of the companies with the most documents among the certified facilities were interviewed on the marketing, guest occupancy and business efficiency effect of the certificates. According to the research results; The effect of certificates on image, promotion and market has been found positive at the management level. However, it is concluded that the certificates have no effect on guest occupancy alone, but they have a cost-reducing effect.

Key Words: Sustainable tourism, Green tourism practices, Quality management systems, Eco label,

2020, 188 page
Science Code:

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasında en çok sertifikaya sahip tesislerin yöneticileri ile görüşülerek sertifikaların pazarlama, misafir doluluk ve işletme verimliliğine etkisi ölçülmeye çalışılmıştır.

Bu tezin hazırlanma süresicinde her zaman bilimsel bilgi ve deneyimleriyle çalışmalarıma yön veren, yakın ilgi ve alaka ile desteklerini benden esirgemeyen başta danışman hocam Doç. Dr. Canan TANRISEVER YİĞİT olmak üzere yüksek lisans ders dönemin de bilgileriyle turizm eğitimi konusunda beni geliştiren tüm hocalarıma teşekkür ediyorum.

Son olarak hem eğitim hemde sosyal hayatım boyunca bana destek olan canım annem, babam, kardeşime ve yakın arkadaşım Taylan DAĞISTAN'a sonsuz şükranlarımı sunarım.

Burak KARAÇOR
Kastamonu, Haziran, 2020

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET ... **III**
ABSTRACT ... **IV**
ÖNSÖZ ... **V**
İÇİNDEKİLER ... **VI**
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ ... **VII**
TABLOLAR DİZİNİ ... **VIII**
ŞEKİLLER DİZİNİ ... **IX**
GİRİŞ ... **1**
1. SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM ... **3**
1.1. Sürdürülebilirlik Tanımı ... **3**
1.2. Sürdürülebilirliğin Tarihçesi ... **5**
1.3. Sürdürülebilir - Turizm İlişkisi ... **9**
1.4. Sürdürülebilir Turizm İlkeleri ... **12**
1.5. Sürdürülebilir Turizm Göstergeleri ... **14**
1.5.1. Ekonomik Göstergeler ... **16**
1.5.2. Çevresel Göstergeler ... **18**
1.5.3. Sosyal-Kültürel Göstergeler ... **20**
1.6. Sürdürülebilir Turizm Planlaması ... **22**
1.7. Sürdürülebilir Turizm Uygulamaları ... **24**
1.8. Dünyada Başarılı Sürdürülebilir Turizm Örnekleri ... **26**
1.9. Türkiyede Başarılı Sürdürülebilir Turizm Örnekleri ... **31**
2. TURİZM SEKTÖRÜNDE SERTİFİKA SİSTEMLERİ ... **37**
2.1. Turizm Sektöründe Sertifikasyon ve Önemi ... **37**
2.1.1. Mavi Bayrak ... **42**
2.1.2. Yeşil Anahtar ... **49**
2.1.3. Yeşil Küre ... **54**
2.1.4. Travelife ... **57**
2.1.5. Breeam ve Leed ... **61**

2.1.6. ISO 14001(Çevre Yönetim Sistemi) **68**
2.1.7. ISO 9000 ve Diğer ISO Sertifikaları **71**
2.1.8. Diğer Uluslararası Eko Etiketler **73**
2.1.8.1. Emas **73**
2.1.8.2. Hotrec **74**
2.1.8.3. Cıttaslow **76**
2.2. Ulusal Eko Etiket Sertifikaları **78**
2.2.1. Yeşil Yıldız **78**
2.2.2. Beyaz Yıldız **83**
2.2.3. Yeşillenen Oteller **86**
2.2.4. Turuncu ve Beyaz Bayrak **88**
2.2.5. Helal Turizm Sertifikası **89**
2.2.6. Güvenli Turizm Sertifikası **90**
3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ ..... Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi ..... Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
3.2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları **93**
3.3. Araştırmanın Yöntemi **94**
3.4. Nitel Araştırmada Geçerlilik ve Güvenirlilik **95**
3.5. Nitel Araştırmada Araştırmacının Rolü **96**
3.6. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi **97**
3.7. Veri Toplama Aracı ve Tekniği **98**
3.8. Verilerin Analizi **99**
4. BULGULAR **101**
4.1. Araştırmaya İlişkin Turizm İşletmeli Belgeli Tesis Bilgileri **101**
4.2. Araştırmaya İlişkin Sertifikalı Tesis Bilgileri **111**
4.3. Araştırmanın Amacına İlişkin Bulgular **111**
4.4. Bulguların Değerlendirilmesi **128**
SONUÇ VE ÖNERİLER **130**
KAYNAKLAR **137**
EK- 1: YEŞİL ANAHTARA SAHİP ÜLKELERİ Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
EK- 2: YEŞİL ANAHTARA SAHİP İŞLETMELER **174**

EK- 3: YEŞİLLENEN OTELLER 177
EK- 4: SERTİFİKALARINI PAYLAŞAN 4 YILDIZLI OTELLER 179
EK- 5: SERTİFİKALARINI PAYLAŞAN 5 YILDIZLI OTELLER 181
EK- 6: GÖRÜŞME FORMU 183
EK- 7: İŞLETMELERİN KURUMSAL BİLGİLERİ..... 185
EK-8: ÖZ GEÇMİŞ 187

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

UNWTO:	Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü
UNEP:	Birleşmiş Milletler Çevre Programı
FEE:	Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı
ABTA:	İngiltere Seyahat Örgütü
GSTC:	Küresel Sürdürülebilir Turizm Kriterleri
TÜRÇEV:	Türkiye Çevre Eğitim Vakfı
ISO:	Uluslararası Standartlar Teşkilatı

TABLOLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 1.1. Sürdürülebilir Turizm Göstergeleri..... 16
Tablo 1.2. Sürdürülebilir Turizm Ekonomik Göstergeler …… . 19
Tablo 1.3. Sürdürülebilir Turizm Ekonomik Göstergeler…….. 21
Tablo 1.4. Sürdürülebilir Turizm Sosyal-Kültürel Göstergeler……... 24
Tablo 1.5. Dünyada Sürdürülebilir Turizm Projeleri……. 30
Tablo 2.1. Mavi Bayraklı Ülkeler……..... 48
Tablo 2.2. İllere Göre Mavi Bayrak Sayıları…..... 50
Tablo 2.3. Ülkelerin Yeşil Anahtar Kullanımı…….....55
Tablo 2.4. Ülkemizde Yeşil Anahtar Kullanımı……..... 56
Tablo 2.5. Dünyada Yeşil Küre Sayısı……..... 60
Tablo 2.6. Ülkemizde Yeşil Küre Sayısı…..... 61
Tablo 2.7. Gold Travelife Sertifikalı İşletmeler……..... 65
Tablo 2.8. Breeam Sertifika Uygulaması…….....66
Tablo 2.9. Türkiyede Breeam Sertifikası Kullananlar..…….....68
Tablo 2.10. Leed Sertifika Kriterleri……..... 69
Tablo 2.11. Türkiyede Leed Sertifikalı Kurumlar……..... 71
Tablo 2.12. Diğer ISO Belgeleri……. 76
Tablo 2.13. Hotrece Üye Ülkeler…….....80
Tablo 2.14. Cıttaslow Programına Üye Ülkeler……82
Tablo 2.15. Yeşil Yıldız Kriterleri…….. 86
Tablo 2.16. Yeşil Yıldız Puan Ölçüt Tablosu……. 86
Tablo 2.17. Yeşil Yıldız Sertitifikasına Sahip İler……. 87
Tablo 2.18. Beyaz Yıldız Sertifikasına Sahip İller……. 90
Tablo 2.19. Yeşillenen Oteller Sertifikasına Sahip İller…….. 93
Tablo 2.20. Güvenli Turizm Sertifikası…… 98
Tablo 4.1. En Çok Sertifikaya Sahip Tesisler Listesi……. 120

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Şekil 2.1. 2018 Ülkelerin Mavi Bayrak Sayıları..... 51
Şekil 2.2. Travelife Gold Sertifikası…… 62
Şekil 2.3. Breeam Sertifikası…… 67
Şekil 2.4. Leed Sertifika Türleri……... 71
Şekil 2.5. Çevre Yönetim Sistemi…… 75
Şekil 2.6. Kalite Güvence Standartı……. 76
Şekil 2.7. Emas Sertifikası…… 79
Şekil 2.8. Cittaslow Logosu…….. 81
Şekil 2.9. Yeşil Yıldız Logosu……. 85
Şekil 2.10. Turuncu Bayraklı İşletmeler…….. 94
Şekil 4.1. Turizm İşletme Belgeli 4 ve 5 Yıldızlı İşletme Sayısı……. 107
Şekil 4.2. Akdeniz Bölgesinde 4 ve 5 Yıldızlı İşletme Sayısı……. 109
Şekil 4.3. Marmara Bölgesinde 4 ve 5 Yıldızlı İşletme Sayısı…..... 110
Şekil 4.4.Ege Bölgesinde 4 ve 5 Yıldızlı İşletme Sayısı…… 111
Şekil 4.5. İç Anadolu Bölgesinde 4 ve 5 Yıldızlı İşletme Sayısı…… 113
Şekil 4.6. Karadeniz Bölgesinde 4 ve 5 Yıldızlı İşletme Sayısı……. 114
Şekil 4.7. Güneydoğu Bölgesinde 4 ve 5 Yıldızlı İşletme Sayısı……... 115
Şekil 4.8. Doğu Anadolu Bölgesinde 4 ve 5 Yıldızlı İşletme Sayısı……. 116
Şekil 4.9 Ilıca Spa Termal Otel Sertifika……..... 119
Şekil 4.10. Panorama Otel Sertifika Sayısı……... 119

GİRİŞ

Turizmin istihdama katkısı, döviz getirici rolü ve diğer sektörleri doğrudan etkilemesi nedeniyle geçmişte olduğu gibi günümüzde de devletler tarafından el üstünde tutulmaktadır. Özellikle II. Dünya Savaşından sonra yaşanan teknolojik, sosyal ve kültürel gelişmeler ülkeler arası seyahati kolaylaştırmış ve kitleler halinde turizme katılımı artırmıştır. Bunların yanı sıra ücretli izinler, kişi başına düşen gelirin artması, ülkelerin ekonomik yapısının değişimide sektörü daha aktif hale getirmiştir. Bu gibi etmenlerle birlikte turizm endüstrisi hızla büyümüş ve 1950 yılların başında kitle turizmi ortaya çıkmıştır. İlk başlarda insanların kitleler halinde gerçekleştirdiği turizm aktivitesi, ülkelere ciddi bir ekonomik kaynak oluştursa da kaynakların aşırı ve bilinçsizce kullanılması gelecek yaşamlar için tehlikeli olmaya başlamıştır. Benzer bir biçimde kitle turizmin, çevreye olan kirliliği artırması, doğal kaynakları tüketmesi üretici konumundaki diğer sektörleride olumsuz etkilemiştir. Kitle turizmin yaratmış olduğu bu tahribattan kurtulmak içinde çeşitli kongre ve konferanslar ile çevrenin önemi vurgulanmaya başlamış ve her sektör kendi önlemini almaya koyulmuştur. Turizm sektörüde kitle turizmin artan olumsuz etkilerini gidermek amacıyla çevre odaklı sertifikasyon sistemine geçmiştir.

1980 yılların başından itibaren popüler olmaya başlayan eko-etiket sertifikaları ile yönetim sistem belgesi hem turistik işletmelere hem de tüketicilerin çevre konusunda bilgilenmesine ve sürdürülebilir turizm anlayışın ortaya çıkmasında yardımcı olmuştur. Böylelikle turizmde sertifikasyon sistemine geçişle çevre dostu işletmelerin sayısı her geçen gün artarken tüketicilerede çevreye daha az zarar veren ürünlerin kullanımını teşvik etmektedir. Özellikle eko-etiket ve yönetim sistemi sertifikaları işletmelere rekabet üstünlüğü sağlarken aynı zamanda imaj, pazarlamaya katkı sunmakta ve su, elektrik gibi kaynakların masrafını azaltmaktadır.

Tezin birinci bölümünde öncelikle sürdürülebilirliğin tarihçesi ve sürdürülebilirlik kavramları hakkında genel bilgiler verilmiş, turizmde sürdürülebilirlik kavramının önemi belirtilmiş ve Dünya'da ve Türkiye'deki başarılı sürdürülebilir turizm

uygulamaları üzerine örnekler sunulmuştur. Bu kısımda özellikle ülkemizde sürdürülebilirliğin yaygınlaşması için hayata geçirilen "Gelecek Turizmde'' projesi aktarılmış ve Misi Köyü, Seferihisar, Bozcada gibi destinasyonlar ile Muğla'da faaliyet gösteren İberotel otellin çalışmalarına yer verilmiştir. Tezin ikinci kısmında ilk olarak turizm sektöründe sertifika kullanımın öneminde bahsedilmiştir. Daha sonra uluslararası ve ulusal düzeyde yazın taramasına yer verilmiştir. Çalışmanın asıl konusu olan sertifikalar incelenmiştir. İlk olarak uluslararası alanda verilen eko-etiket sertifikaları açıklanmış, güncel veriler tablolar halinde gösterilmiştir. İkincil olarak; ülkemiz düzeyinde verilen eko-etiket sertifikalarına yer verilmiş, aynı şekilde güncel veriler tablolar halinde gösterilmiştir.

Tezin üçüncü kısmında ise öncelikle Turizm Bakanlığına gidilerek Türkiye'de turizm işletme belgeli olan dört(4) ve beş(5) yıldızlı otellerin listesi alınmıştır. Liste alındıktan sonra ilk önce turizm işletmeli dört ve beş yıldızlı oteller bölge, bölge ve şehir, şehir ayrılmıştır. Ve şehirlere ayrılan oteller sınıflarına göre grafikler ile gösterilmiştir. Turizm işletme belgeli oteller belirlendikten sonra oteller web sonrada telefon aracılığı ile sertifika kullanımını, varsa isimleri öğrenilmiştir. Yapılan görüşmeler sonucunda en çok sertifikaya sahip tesisler belirlenmiş ve sahip oldukları sertifikalar tablolar halinde gösterilmiştir.

Son olarak en çok sertifikaya sahip tesislerin yöneticileri ile sertifikaların pazarlama, misafir doluluk ve işletme verimliliği üzerindeki etkisini ölçmek için görüşme gerçekleşmiştir. İşletmeler sertifikaların bir imaj kazandırdığı ancak tek başlarına bir pazarlama aracı olmadıklarını söylemişlerdir. Benzer bir biçimde sertifikaların misafirleri işletmeyi tercih etmede değil gelecek sene kalış sürecinde rol oynadığı belirlenmiştir. Ayrıca çalışmadan çıkan başka bir sonuç ise; sertifikaların maliyeti düşürdüğü bununda işletme verimliliğine yansıdığını söylemişlerdir.

1. SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM

1.1. Sürdürülebilirlik Tanımı

Sürdürülebilirlik kavramı, önceleri sadece çevre ile ilişkilendirilse de 20. yüzyılın başlarından itibaren ekonomik, politik, kültürel ve sosyal alanlara yansımış bir kavramdır (Beyhan, 2004: 7). Bütünsel bir yaklaşım çerçevesinde sürdürülebilirlik; Daimi olma özelliği olan bir sistemin ya da olgunun, aşırı bozulmadan veya tüketilmeden korunup gelecek nesillere devamlılığını sağlama yeteneği olarak ifade edilmektedir (Atalar, 2009: 6). Latince ‘‘Sustinere’’ ve İngilizce ‘‘Sustainability’’ ülkemizde ise ‘‘Sürdürülebilirlik’’ olarak ifade edilen kavram, kısaca devam ettirme, sürdürme ve sağlama anlamları taşımaktadır (Karayılan, 2014: 8). Günümüzde sürdürülebilirlik birçok sektörle ilişik olsa da, en temeli o alandaki kaynakların korunması amacını gütmektedir (Baykal ve Çimen, 2015: 12). Bundan dolayı sürdürülebilir olma sadece çevresel boyutta kalmamış, içerisinde bulunan koşullara görede farklı boyutlarda açıklanmaya çalışılmıştır. Çünkü yaşadığımız yüzyılda sürdürülebilirlik, sektörün ve yaşamın bir parçası ve gereği olarak ekonomik, sosyal, çevresel ve kültürel boyutlarda da ifade edilmektedir (Çevirgen, 2003: 2).

Ekonomik sürdürülebilirlik; en az doğal kaynak girdisi ile verimlilik sağlamayı ve çevresel zararların oluşturduğu maliyeti önleyerek sürekli büyümeyi öne çıkaran bir yaklaşımdır (Sarkım, 2007: 56). Bu bağlamda *ekonomik sürdürülebilirlik*; doğal kaynakların tüketimi, çevresel ekonomi ve sürdürülebilir büyüme gibi konulara odaklanmıştır (Eser, 2011: 5). *Sosyal sürdürülebilirlik;* toplumu ilgilendiren genel yapısıyla eşitlik, adalet gibi yasalar üzerine odaklanmış bir beşeri ve toplumsal konulardır (Günaydın, 2011: 7). Sosyal sürdürülebilirliğin temel yapıtaşı olan insanın, temel ihtiyaçlarının karşılanarak toplumun devamlılığının sağlanmasıdır (Sarkım, 2007: 57). Bundan dolayı bireylerin eğitim, sağlık, gelir ve beslenme gibi temel konularda refahının ve esenliğinin üst düzeyde tutulması gelecek nesillerinde aynı yaşantıyı sürdürebilme olanağı tanıyacaktır. *Kültürel sürdürülebilirlik;* kültür, bir toplumun, bir ülkenin ya da bir devletin geçmişini en iyi anlatan yansımasıdır

(Eser, 2011: 13). Kültürün devamlılığı ise, o ülkede yaşayan insanların gelenek ve göreneklerini başka toplumlara aktarışı, anlatışı ve sahiplenme duygusu ile açıklanmaktadır (Eser, 2011: 13). Bu bakımdan kültürel sürdürülebilirlik nesiller arası iletişim duygusunu güçlendirirken aynı zamanda gelenek ve göreneklerin korunmasına da katkıda bulunmaktadır (Günaydın, 2011: 2). *Çevresel sürdürülebilirlik;* çevre, insanların temel ihtiyaçlarının karşılandığı, doğal kaynakların bulunduğu ve içinde yaşadıkları ortama denilmektedir (Kervankıran, 2011: 58). Özellikle hızlı nüfus artışıyla birlikte teknoloji, sanayi ve plansız kentleşme doğal çevrenin tahribine yol açmıştır (Kervankıran, 2011: 58). Dolayısıyla insanlık tarihinin başlaması ile birlikte yaşanan değişimler ve gelişmeler çevreyi devamlı koruma ihtiyacına itmiştir (Bulut, 2015: 42). Bu çerçevede çevrenin sürdürülebilir olması gelecekte insanların yaşam standartlarını etkilemektedir. Bu nedenle sürdürülebilir çevrenin en temel amacı, şimdiki neslin ihtiyaçlarını karşılandığı gibi gelecek kuşakların ve toplumlarında ihtiyacını karşılayacak bir ortam bırakması olacaktır (Günaydın, 2011: 6).

Sürdürülebilirliğin bu boyutlarda ele alınmasında en çok doğal kaynakların tüketimindeki artış, küresel ısınma, iklim değişikliği ve çevresel dengenin bozulması düşünülmektedir (Pelit, Baytok ve Soybalı, 2015: 259). Bu nedenle sürdürülebilirlik devletler, hükümetler, uluslararası şirketler ve kurumlar tarafından bir denge noktası ve önleyici bir unsur onlar görülmektedir (Karayılan, 2014: 8). Özellikle yaşadığımız çevrede, dünyanın ‘‘Küreselleşme’’ adı altında bir dönüşüm ve değişim yaşaması sürdürülebilirliğin benimsenmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Bulut, 2015: 43). Bu noktadan hareketle ‘‘Küreselleşme’’ başta doğal kaynakların korunmasında ve çevresel sorunların giderilmesinde hem ulusal hem de uluslararası platformda birlikte mücadele etme anlayışını zorunlu hale getirmektedir (Çevirgen, 2003: 2). Araştırmalara baktığımızda sürdürülebilirlikle ilgili literatür taraması son 15-20 yıl içerisinde geliştiği görülmektedir (Kaypak, 2010: 98). Genel olarak alan yazındaki çalışmaların insan-çevre ilişkisi üzerine olduğu ve doğal kaynakların korunması, geliştirilmesi ve aktarılması anlayışı içerisinde tanımlanmaktadır (Keskin ve Kızılırmak, 2015: 167).

Literatürde yer alan sürdürülebilirlik ilgili tanımlamalar şu şekildedir;

Sürdürülebilirlik; gelecek kuşakların ihtiyaçlarını gözeterek bugünkü ihtiyaçların karşılanması olarak ifade edilmektedir (Beyhan, 2004: 9). Burada bugün ile gelecek arasındaki bağlantı da sürdürülebilirliğin rolüne vurgu yapılmıştır.

İnsan gereksinimlerinin karşılanırken aynı zamanda doğal kaynakların korunmasını sağlayacak planların geliştirilmesi ve gelecek neslinde ekonomik, sosyal ve çevresel yönden pay almasını sağlayacak bütünsel bir yaklaşım olarak açıklanmaktadır (Baykal ve Çimen, 2015: 11). Dolayısıyla gelecek kuşağın sürdürülebilirlikten yararlanırken sadece ekonomik boyutunun değil diğer tüm boyutlarıyla planlamaya dâhil edilmesi vurgulanmıştır.

Ekonomiye dönüştürülen her bir kaynağın miktarında düşüş ve azalma olmadan geleceğe taşıma yetisi olarak tanımlanmaktadır (Kaya, 1997: 2). Doğada kıt olarak bulunan doğal kaynakların kullanımında gelecek neslin gereksinimleri düşünerek ihtiyaçların giderilmesi sürdürülebilirliği daha kalıcı hale getirecektir. Bu tanımlamalardan yola çıkarsak, sürdürülebilirlik iki ana temel üzerine odaklanmıştır.

- Bugünün ihtiyaçları karşılanırken gelecek neslin ihtiyaçlarını da riske atmamak,
- Doğal kaynakların korunmasını ve kullanılmasını sınırlayarak gelecek kuşağa teslim edilmesini sağlamak (Beyhan, 2004: 10).

1.2. Sürdürülebilirliğin Tarihçesi

İnsanlar dünyaya geldikleri andan itibaren yaşamın bir parçası olan doğayla iç içe yaşamışlar ve hayatlarını idame ettirmişlerdir (Kervankıran, 2011: 58). Çünkü doğa insanlara sunulmuş bir sermaye özelliği taşımaktadır (Eser, 2011: 4). İnsanların en temel ihtiyaçları olan giyinme, barınma ve yeme-içme gibi gereksinimler bulundukları doğal çevre tarafından karşılanmıştır (Yavuz, 2015: 72). Bu süreçte

dünyada meydana gelen değişim ve gelişmeler doğaya ve doğal kaynaklara olan ilgiyi artırmıştır. Bu gelişmelerle birlikte dünya nüfusunun hızla çoğalması, istek ve ihtiyaçların sürekli değişmesi ve her geçen gün hayat standartların yükselmesi doğadan beklentiyi artırmıştır (Bulut, 2015: 42). Belli bir dönemden sonra doğa bu istek ve ihtiyaçları karşılayamaz hale gelmiş ve doğal kaynaklar zarar görmeye başlamıştır. Özellikle sanayi inkılabından sonra şehirlerin, ülkelerin ve toplumların ekonomik kalkınma ve üretim isteği doğayı zor durumda bırakmıştır (Duran, 2011: 299). Bu durumdan hızla doğal çevre zarar görmüş ve doğal kaynaklar bilinçsizce kullanılmaya başlanmıştır (Bozlağan, 2010: 1016). Bunun önüne geçebilmek hemde gelecekte de insanların sahip olduğu çevreden daimi olarak faydalanabilmeleri için doğal kaynakların ve yaşanılan çevreyi korumak zorunlu hale gelmiştir (Cömert, 2002: 20).

Bu düşünceden hareketle, 1968 yılında, çeşitli sektörlerden bir araya gelen uzmanlar tarafından ‘‘Roma’’ adlı düşünce topluluğu kurulmuştur (Bozlağan, 2010: 1016). Bu kulüp, çevre sorunlarını uluslararası alana taşıyan ilk araştırma olan ‘‘Büyümenin Sınırları’’ raporunu yayınlamıştır (Lazol, Muğal ve Yücel, 2008: 57). Yayınlanan raporda dünya nüfusuyla birlikte, sanayileşme, gıda üretimi, çevre kirliliği ve doğal kaynakların tüketimi gibi temel sorunlar ön plana çıkmıştır (Günaydın, 2011: 8). Ayrıca raporda ekonomik büyümenin doğal çevrenin korunması ile gerçekleşeceği ve kalkınma ve çevre arasındaki denge unsurlarından bahsedilmiştir (Çevirgen, 2003: 1). Roma kulübünün öncülüğünde ‘‘Büyümenin Sınırları’’ adlı raporla uluslararası alana taşınan çevre sorunlarına ait toplantılar, paneller ve oturumlar 1972 yılındaki bir başka çevre konferansı ile sürmüştür (Çankır, Fındık ve Koçak, 2012: 376). Stockholm’de 5-6 Temmuz da çevrenin korunmasıyla ilgili düzenlenen konferans küresel yapıda birlikte yapılan ilk toplantı olma özelliği taşımaktadır (Ertan, 2004: 112). Bu zirvede alınan kararlar ağırlıklı olarak çevrenin gelişimi, yönetimi, korunması ve planlaması gibi maddelerden oluşmaktadır (Çamur ve Vaizoğlu, 2007: 298). Bu toplantının en önemli çıktısı ise; küresel ölçekte bir çevre örgütü kurulması ve 5 Haziran’ın “Dünya Çevre Günü” olarak kutlanması kararları olmuştur (Lazol, Muğal ve Yücel, 2008: 57). Stockholm zirvesi doğal kaynakların ve çevrenin korunmasına yönelik zengin ve yoksul ülke fark etmeksizin birlikte mücadele etme

olanağı sunmuştur (Yavuz, 2015: 73). Konferansın sonuç bildirisinde tüm paydaşlara çevreye karşı sorumluluklar ve vazifeler aktarılmıştır (Uzel, 2006: 74). Böylece her insanın sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı olduğu gibi, yaşadığı çevreyi de koruma görevini yerine getirmelidir vurgusu yapılmıştır. Buna paralel olarak sürdürülebilirlik kavramının çıkışıda bu tarihlerde gerçekleşmiştir (Pelit, Baytok ve Soybalı, 2015: 260). Bu antlaşmada her canlının tek olduğu ve insanların doğal kaynaklara olan ilgisinden kaynaklanan plansızlaşmanın önüne geçilebilmesi üzerinde durulmuştur (Pelit, Baytok ve Soybalı, 2015: 260).

1972 yılındaki Stockholm zirvesiyle başlayan çevrenin korunması ve sürdürülebilirlik yaklaşımları çevre ve kalkınma isimlerinin birleşmesi ile başka bir boyuta dönüşmüştür. Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu 4 yıllık çalışmaları sonucunda 1987 yılında ‘*‘Brundtland Raporu’’* veya ‘*‘Ortak Geleceğimiz’’* adlı rapor yayınlanmıştır (Uzel, 2006: 73). Bu raporda genel itibariyle sürdürülebilirlik için bazı stratejiler belirlenmiştir;

- Temel ekolojik sistemleri koruma
- Ekonomik kalkınma ile doğal kaynaklar arasında denge
- Çevreyi koruma planları oluşturma
- Verimliliği sağlayacak büyüme modelleri geliştirerek gelecek kuşağa aktarma (Cömert, 2002: 21).

Sürdürülebilirlik kavramı ilk kez bu raporda yayınlanmış ve insan– çevre- ekonomik kalkınma konularının birbiri arasındaki doğal denge dile getirilmiştir (Bulut, 2015: 42). Şüphesizki ‘‘Ortak Geleceğimiz’’ çalışmasında “şimdiki gereksinimlerin ileriki senelerde diğer neslin gereksinimini koruyacak şekilde karşılanması’’ olarak açıklanan tanım bugünkü sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir kalkınma kavramlarının kaynağını oluşturmaktadır (Kaypak, 2010: 98). 1972’deki Stockholm zirvesiyle 1987 yılında yayınlanan Brundtland Raporu sürdürülebilir gelişme konusunda 1992 tarihinde düzenlenen ‘‘Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma’’ konferansına zemin oluşturmuşlardır (Çankır, Fındık ve Koçak, 2012: 377).

178 ülkenin katılımı ile Brezilya'nın başkenti Rio De Janeiro'da gerçekleşen ve adını da buradan alan zirvenin amacı, Stockholm konferansında alınan kararların gelişimini değerlendirmek ve çevreye ait geleceğe dönük yeni politikalar saptamak olmuştur (Uzel, 2006: 78). Bu doğrultuda konferans sonunda iki konu üzerinde durulmuştur. Birincisi, sürdürülebilirlik ilkesinde insan odaklı bir düşünce sisteminin hâkim olunmasına ve böylece her bireyin doğal yaşamdan eşit pay hakkının bulunduğu fikrinin benimsenmesidir (Kervankıran, 2011: 59). İkincisi ise; ekonomik kalkınmanın hedefi büyümede, hem alt toplumların ihtiyaçlarının karşılanması hemde ekolojik sürdürülebilirliğin devamlılığını sağlayacak yöntemlerin belirlenmesi olmuştur (Karayılan, 2014: 15). Bu bağlamda da ‘‘Rio Konferansı’’ sonunda **Gündem 21** adıyla bir eylem planı yayınlanmıştır (Duran, 2011: 300). Böylelikle sürdürülebilirlik kavramını içeriği genişlemiş ve farklı alanlarda da anılmaya başlanmıştır (Tıraş, 2011: 63). Ayrıca konferansta alınan ve katılan ülkeler arasında da imzalanan diğer uluslararası antlaşmalar;

- İklim Değişikliği
- Biyolojik Çeşitlilik
- Çölleşmeyle Mücadele
- Rio Deklarasyonu (Çankır, Fındık ve Koçak, 2012: 378).

Böylelikle sürdürülebilirlik konusunda küresel boyutta öncülük eden Rio Konferansı, bundan sonra yapılacak olan diğer konferansların çıkış noktası olmuştur. Bu bağlamda sürdürülebilirlik anlayışının benimsenmesi ve uygulanması için sırasıyla gerçekleşen diğer önemli toplantı ve konferanslar şu şekildedir;

Birleşmiş Milletler Nüfus ve Kalkınma Konferansı; 1994'de gerçekleşen bu kongre de gelecekte daha sağlıklı ve refah bir toplum anlayışı için kentsel alanların sürdürülebilir bir biçimde geliştirilmesi konularına yer verilmiştir (Beyhan, 2004: 16).

Habitat II; 1996 tarihinde Türkiye'de gerçekleşmiştir. Diğer bir ifade ile ‘‘İnsan Yerleşimleri Dünya Konferansı’’ kentsel ve kırsal alanların sürdürülebilirliğinin

sağlanabilmesi, aynı zamanda da yeterli barınak ve konut sorunlarına çözüm olabilecek plan ve politikalar üzerinde durulmuştur (Çamur ve Vaizoğlu, 2007: 300). Ayrıca kongrede İstanbul Deklarasyonu ve Habitat Gündemi adlı bir de eylem planı yayınlanmıştır (Bozlağan, 2010: 1025).

Birleşmiş Milletler Milenyum Zirvesi; Binyıl zirvesi olarak da bilinen ve 2000 tarihinde gerçekleşen zirvede 8 başlık altında 32 ilke belirlenmiştir (Giray, Akın ve Gün, 2004: 165). Bu ilkelerden bir taneside çevrenin korunması ve geliştirilmesidir (Giray, Akın ve Gün, 2004: 165).

Ayrıca bu dönemlerde Rio ve İstanbul da yapılan zirvelerin devamı olan +5 kongreleri gerçekleşmiştir. Konferansların amacı daha önce yapılanların kontrolünü, işleyişini ve güncel durumunu değerlendirmek olmuştur. Aynı aralıklar ile gerçekleşen 2002 yılında Avusturya'da ''Sürdürülebilir Enerji'' ve İsviçre'de ''Sürdürülebilir Tarım ve Dağlık Alanlarda Kırsal Gelişmeler'' konulu konferanslar düzenlenmiştir (Beyhan, 2004: 16).

Büyümenin sınırları raporu ile başlayan sürdürülebilirlik olgusu, kısa sürede yapılan önemli zirveler öncülüğünde hayatımızın her alanına yansıyan bir kavram haline dönüşmüştür. Devletler, ülkeler, toplumlar ve uluslararası kurum ve kuruluşlar plan ve politikalarına büyüme modellerinin yanı sıra korumacılığa da önem verecek metot ve yöntemlerde geliştirmişlerdir. Hiç şüphesiz bunun uygulanmasındaki en önemli etken, 1987 yılında yukarıda da belirtildiği gibi ortak geleceğimiz çalışmasında tanımlanan sürdürülebilirlik kavramının benimsenmesi ile olmuştur.

1.3. Sürdürülebilir - Turizm İlişkisi

Turizmin istihdama katkısı, gelir getirici rolü ve ülkeler için döviz geliri yaratması sektörü önemli bir hale getirmektedir (Şengöz, 2018: 4). Bu bağlamda turizm endüstrisine, geçmiş dönemlerde olduğu gibi yaşadığımız yüzyılda da hem gelişmiş hemde gelişmekte olan ülkeler tarafından yoğun bir ilgi gösterilmektedir (Yıldız, 2011: 54). Bunun en önemli nedenlerinden biri sektörün hızla büyümesidir (Yıldız,

2011: 54). Özellikle II. Dünya savaşından sonra yaşanan teknolojik gelişmeler, kişi başına düşen gelirin artması, ücretli izinler ve bireylerin ve grupların turizme katılması sektörü daha aktif hale getirmiştir (Baykal, Çimen, 2015: 11). Bu gelişmelerle birlikte bireylerin ve kitlelerin aktif bir şekilde turizme katılımı artmış ve turizmin ekonomik ve sosyal boyutu önem kazanmaya başlamıştır (Baran, 2015: 29). Geçmişten günümüze her geçen gün gelişmekte olan turizm sektörü ayrıca ülkelerin ödemeler dengesine yapmış olduğu katkının yanı sıra ülkelerin sosyal ve kültürel kimliğinin gelişmesindede pay sahibi durumundadır (Karaçor ve Garda, 2015: 902).

Buna benzer bir şekilde ulaşım ve teknoloji alanındaki değişimler seyahatleri kolaylaştırmış ve kişilerin turizme katılımını hızlandırmıştır (Duran, 2009: 17). Bu gibi etmenlerle birlikte turizm endüstrisi hızla büyümeye başlamış ve 1950 yılların başında kitle turizmi ortaya çıkmıştır (Taşcıoğlu, 2016: 19). Kitle turizmin ortaya çıkışı, beraberinde ülkelere turizm endüstrisine yeni yatırım ihtiyaçları doğurmuştur (Esen, 2015: 113). Bu bağlamda kitle turizmine yönelen ülkeler, turist ihtiyacını karşılamak amacıyla birçok turistik yatırıma önem verdiler (Korkmaz ve Başkalkan, 2011: 63). Turistik tesislerin tamamlanmasıyla beraber turistik faaliyetlere katılan turist sayısındaki artış; bitkilerin tahribine, su ve toprak kirliliğine, turistik kaynakların tükenmesine ve ekolojinin bozulmasına sebebiyet vermiştir (Kuter ve Ünal, 2009: 146). Bundan dolayı turizmin olumsuz etkisini azaltmak ve turistik kaynakların ve çevrenin gelecek nesillere korunup aktarılması için sürdürülebilir turizm anlayışı fikri benimsenmeye başlanmıştır (Alagöz, Güneş ve Uslu, 2015: 236). Böylelikle, tüm meslek gruplarında yaşana değişimler ile sürdürülebilir turizm kavramı ortaya çıkmıştır (Güneş, 2016: 40).

Sürdürülebilir turizm anlayışının temeli 1970 yıllar da ortaya çıkan ‘‘Yeşil Turizm’’ olgusuna dayanmaktadır (Çelik, 2014: 13). Yeşil turizmin çıkışı, sürdürülebilirlik kavramının diğer sektörlerde olduğu gibi turizmde de bir zorunluluk olarak görülmesiydi (Er, 2016: 28). Bu sayede kaynakların doğru kullanımıyla birlikte maksimum fayda alma amaçlanmıştır (Uzun, 2012: 50). Sürdürülebilir turizm küresel anlamda benimsenmesi ise; 1987 yılındaki ‘‘Ortak Geleceğimiz’’ raporunun sonucu

olarak ortaya çıkmıştır (Uzun, 2012: 50). Bununla birlikte, 1992 tarihinde turizm planlaması adı altında turizme yer verilmesi sürdürülebilir turizm kavramının gelişimine katkı sağlamıştır (Satar ve Güneş, 2017: 29). Turizmde yer alan akademisyenler, bilim adamları ve otel uygulayıcıları gibi temel paydaşlar 1990'lı yıllar itibari ile ‘‘Sürdürülebilir Turizm’’ kavramını kullanmaya başlamışlardır (Çelik, 2014: 13). Sürdürülebilirlik kavramın turizme dâhil olmasıyla birlikte sektörün paydaşları tarafından alanyazın da farklı tanım ve ifadeler yapılmıştır.‘‘İnsanların içinde yaşadığı ya da yaşamadığı turistik çevreye ait tüm sistemlerin ve kaynakların korunup idame ettirilmesini sağlayan ve aynı zamanda ziyaretçilerin ve turizmden pay alan bölge halkının hem günümüzde hem gelecekte aynı şekilde ihtiyacının karşılanmasını amaçlayan bir yaklaşım olarak açıklamıştır (Güven, 2016: 35).

Diğer tanımlara göre;

Hem yerel halkın hemde turistlerin ihtiyaçlarının, gelecek nesillerin gereksinimlerini karşılamalarını engellemeden karşılanması olarak tanımlamıştır (Oku, 2013: 9). İleriki senelerde yerel halk-turist denge profilinin oluşmasında en önemli unsur olarakta adlandırılmaktadır (Taşcıoğlu, 2016: 20). Hem şu an hemde gelecek için doğal kaynakların üretkenliğinin devamını sağlayan, turistlere iyi bir tatil deneyimi sunmayı amaçlayan ve bu sayede bölgedeki ev sahibi insanların da pay almasını sağlayan sistemdir (Çelik, 2014: 11). Görüldüğü üzere turizm ve sürdürülebilirlik ilişkisi çevresel, sosyal ve ekonomik yönden planlı bir büyümeyi amaçladığı kadar ev sahibi toplulukların hem günümüzde hem gelecekte aynı büyümeden pay almayı öngören bir sistem olarak düşünülmektedir (Göktepe, 2011: 30). Çünkü sürdürülebilirlik, turizmin gerçekleştiği ortamda çevreye duyarlı olmasını sağlayan bir koruma yaklaşımı gütmektedir (Erdemir, 2018: 35). Ayrıca turizmin gelişmesi, doğal kaynakların korunması, yenilenmesi ve geliştirilmesiyle beraber çevreye olan hassasiyet ile olanaklıdır. Buda ancak sürdürülebilirlik olgusunun turizme entegre edilmesi ile mümkün olmaktadır (Keleş, 2003: 23). Bu bağlamda sürdürülebilirlik ve turizm kavramlarının birlikte kullanılmasının başlıca nedenleri şu şekildedir;

- Çevresel ve politik değişikler
- Günümüz toplulukların ve gelecek nesillerin ihtiyaçlarının düşünülmesi
- Turizmde elde edilen gelirlerin en alt kademe ile üst kademe arasındaki payların eşit dağılma istemi
- Yerel halk öznesinde tüm paydaşların turizm aktivitesine katılımını sağlamak (Taşcıoğlu, 2016: 22).

Özellikle turistik destinasyonların oluşumunda veya turistik çekiciliği olan bir çevrenin taşıma kapasitesinin belirlenmesinde, korunmasında ve yerel halkın turizm konusunda katılımını sağlamada sürdürülebilir turizm olgusuna ihtiyaç duyulmaktadır (Kaya, 1997: 25). Dolayısıyla turizmin sürdürülebilir olması için kısa, orta ve uzun vadeli planlamalara gerek duyulmaktadır (Yavuz, 2015: 76). Bunun nedeni sürdürülebilir turizmin çevresel, kültürel ve sosyal yaklaşımların yanında ekonomik sürdürülebilirliği de kapsıyor olmasıdır (Çelik, 2014: 13). Ayrıca sürdürülebilir turizm, iklim değişikliği ve turizmde artan enerji kullanımı gibi konuları da kapsamaktadır (Oku, 2013: 10). Günümüzde artan müşteri beklentileri ve hizmet kalitesi turistik tesislerde kullanılan yakıt, su ve elektrik kullanımını da aynı oranda artırmıştır (Oku, 2013: 10). Bu nedenle sürdürülebilirliğin, turizm sektöründe kullanılmasının esas amacı, koruma ve geliştirmenin yanı sıra kaynakların doğru kullanılmasını sağlamaktır (Bulut, 2006: 11). Sonuç olarak sürdürülebilir turizm; doğal kaynakların yenilenmesini sağlarken diğer yandan ekonomik büyümeyi de sürekli hale getirmekte, ayrıca turistlerin ihtiyaçları karşılanırken, yerel halkın ihtiyaçlarını gidermekte ve çevrenin kültürel, ekolojik ve estetik yönden korunmasına da katkı sağlamaktadır (Er, 2016: 31).

1.4. Sürdürülebilir Turizm İlkeleri

Turizm yapısı gereği çevreyi doğrudan etkilediği gibi kendisi de bu durumdan etkilenmektedir (Güven, 2016: 39). Çünkü turizm olayının gerçekleştiği yer çok yönlü bir kavram olan çevreyi ilgilendirmektedir. Bu nedenle turizmin uzun ömürlü olabilmesi ancak doğal ve kültürel çevrenin korunması ile alakalıdır (Güven, 2016:

39). Bir önceki konuda da belirtildiği gibi sürdürülebilir turizm amacı; doğal kaynakların ve çevrenin korunarak gelecek kuşakların da aynı imkândan yararlanmasını sağlamaktır (Erdemir, 2018: 42). Bunun gerçekleşmesi de sürdürülebilir turizm politika ve ilkelerin uygulanması ve benimsemesi ile olanaklı olacaktır. Bu doğrultuda 1992 yılındaki ‘‘Rio Dünya Zirvesinde’’ sürdürülebilir kalkınma için 12 ilke belirlenirken turizm sektörünün gelişimi de ele alınmıştır (Masara, 2015: 13). Bu sayede yerel turizm kurulları, özel sektör kuruluşları ve diğer paydaşlar tarafında da turizmin gelişimi ve sürdürülebilir olması için bir takım ilkeler belirlenmiştir (Erdoğan, 2015: 19).

- Sürdürülebilir turizm anlayışı için öncelikle gerekli ihtiyaçların tespitini yapmak
- Zayıf kalan turistik yerlerin desteklenmesini ve yöre halkının katılımını sağlamak
- Sürdürülebilirliğin amaç ve hedeflerinin belirlenmesi
- Doğayı koruma konusunda gerekli özenin gösterilmesi
- Turistik kaynakların kullanımında kapasitenin aşılmaması
- Yerel mimariyi, gelenek ve kültür ile desteklemek
- Ekonomik aktivitelerin düzenini geliştirmek (Beyhan ve Ünügür, 2005: 80).

Bu ilkeler ışığında turizmin var olması ya da sürdürülebilirliğin turizm ile anılması en başta çevreyle uyum ve kaynakların doğru kullanımı ile orantılıdır (Serçek, 2015: 32). Özellikle ilkelere sadık kalınması aynı zamanda sürdürülebilir turizm kalkınması içinde önemli bir rol teşkil etmektedir. Şüphesiz ki sürdürülebilir turizm kalkınması, turistik çevrelerin güvenli olmasına aynı zamanda kaynakların idareli kullanılmasına ve gelecek neslinde eşit şartlardan turizmde pay almasına olanak tanımaktadır (Balık, 2015: 29). Bu ilkelerin benimsenmesiyle Birlemiş Milletler Çevre Programının önemsediği;

- Yerel refah

- İstihdam kalitesi
- Sosyal eşitlilik
- Ziyaretçi memnuniyeti
- Kaynak verimliliği
- Çevresel temizlik gibi sürdürülebilir turizm için belirlemiş olduğu hedeflere ulaşım mümkün olacaktır (Erdemir, 2018: 42). Bu gibi etmenlerden dolayı kısa, orta ve uzun vadeli planlamalara ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca planlamanın her aşamasında turizmden pay alan her paydaşın kendi rollerini benimsemeleri ve aktif olmaları gerekmektedir. Bu sayede turizmde aktif rol alan turist – ev sahibi, çevre- uyum ve şimdiki nesil – gelecek nesil arasındaki ilişkiler daha kalıcı hale gelecektir.

1.5. Sürdürülebilir Turizm Göstergeleri

İlk kez Roma düşünce topluluğu tarafından gündeme getirilen çevreyi koruma ve gelecek kuşaklara ulaştırma süreci 1972 Stockholm zirvesi ile küresel bir boyut kazanmıştır (Hunter, 1997: 852). Ardından Brundtland raporu ile sürdürülebilirlik kavramı ortaya çıktı ve 1992 Rio zirvesi ile sürdürülebilirliğin her endüstriye uygulama zorunluluğu getirildi (Butler, 1999: 14). Bu süreç içerisinde turizm kurumları sürdürülebilir turizmin uygulanması için birçok yol belirlediler (Hall, 2019: 1048). Sürdürülebilir turizm göstergeleri; turizm faaliyetlerinin yapısal sorunlarını, iç ve dış faktörleri ile sürdürülebilir unsurların ölçümünü yapan veriler bütünü olarak tanımlanmaktadır (Farsari ve Practacos, 2001:2). Sürdürülebilir turizm göstergeleri yöneticilerin hem turistik işletmelerde hem de destinasyonlarda turistik faaliyetlerini geliştirmesine ve kaynakların korunmasına yardımcı olmaktadır (Macerana vd., 2012: 663). Aynı zamanda destinasyonların sosyal-çevresel problemlerin çözülmesinde, kapasite sınırlarının belirlenmesinde veya sürdürülebilir kalkınma hedeflerin gerçekleşmesinde rol oynamaktadır (Schianetz ve Kavanagh,2008:604). Göstergeler genel geçer yükümlülükleri belirtse de ulusal, bölgesel, destinasyon, planlamasına dâhil edilebilir (Miller, 2001: 353). Yani bir destinasyonda gerçekleşen hızlı turist artışı durumunda farklı bir gösterge

uygulamaya konulurken, işletmelerde artan su, elektirk ve doğal gaz gibi kullanımda farklı bir gösterge planlamaya dâhil edilebilir (Scipioni ve diğerleri, 2009: 365). Tablo 1.1'de Dünya Turizm Örgütünün belirlemiş olduğu sürdürülebilir turizm göstergeleri şu şekildedir;

Tablo 1.1. Sürdürülebilir turizm göstergeleri

Temel Konu	Temel Gösterge
Ekonomik	Turizmde halk ile çalışanların oranı Sadece turistik faaliyetden kaynaklanan gelir ile diğer iş grupların karşılaştırılması
Enerji Yönetimi	Kişi başına düşen enerhi miktarı Kişi başına düşen enerji tüketimi
Su Kalitesi ve Korunması	Misafirler tarafından tüketilen içeçek Değişik kurallar ile tasarruf sağlama
İçme Suyu Kalitesi	İçilen suyun kalitesi Sulardan sebep olan hastalık yüzdesi
Atık Su Yönetimi	Harcanan fazla su yüzdesi Turistik tesislerin fazla su kullanımı
Turizm Kaynaklı Kullanım Yoğunluğunun %'si	Toplam misafir gelişleri Bir alana düşen misafir sayısı
Turizmin Mevsimselliği	Yıl içerisinde varoşlar Turistik yerlerde çalışan oranı 12 ay faaliyette kalan işletmelerin yzüdesi
Turist Memnuniyetinin Sürdürülebilirliği	Ziyaretçilerin memnuniyet seviyeleri Ziyaretçilerin maddi değer algıları Tekrarlı ziyaretçilerin yüzdesi
Turizmin Toplum Üzerindeki Etkileri	Yıl içerisinde turist kapasitesi Turistler için hizmet oranı
Turizmden Yerel Memnuniyet	Turizmden Yerel Memnuniyet Derecesi

Kaynak: Dünya Turizm Örgütü: (2004). A Guide Book

Yukarıdaki göstergeler destinasyon, işletme veya diğer paydaş olan kurum veya kurumlar tarafından farklı boyutlarda ele alınabilir ve sürdürülebilir turizm planlamasına eklenebilir. Göstergeler toplam 12 temel konu olmak üzere 27 içerikten oluşmaktadır. Ayrıca Dünya Turizm Örgütü konaklama işletmeleri ve diğer paydaş kurumlar için ekonomik, çevresel ve sosyal problemleri kapsayan farklı yaklaşımlar içeren göstergelerde yayınlamıştır (Dymond, 1997: 281).

Göstergelerin yararları başlıca şunlardır;

- Sorunların erken tespit edilmesini sağlama ve çözüm getirme
- Sürdürülebilir turizm planlaması kapsamında ortaya atılan uygulamaların ölçümünün yapılması
- Planlamadan kaynaklanan hataları bulma ve sınırlama getirme
- Maliyet ile ilgili çalışmaların kontrol ve takip edilmesini sağlama ve önlemler alma
- Kaynakların tüketimi ve kullanımı konusunda sınırlama getirme
- Turizmden kaynaklı çevresel problemlerin tespit etmek ve önlemler almak (Dünya Turizm Örgütü, 2004).

1.5.1. Ekonomik Göstergeler

Sürdürülebilir turizm göstergeleri arasında ekonomik göstergeler en önemli temel konular içerisinde yer almaktadır. Bunun nedeni ekonomik göstergelerin destinasyon, işletmeler, yerel halk veya paydaş kurumlar için ortak yol gösterici olmasıdır (Castellani ve Sala, 2010: 871). Ekonomik göstergeler, toplumun tüm kesiminin eşit miktarda pay alabilmesine imkân sağlayan düzen olarak tanımlanabilmektedir (UNEP ve UNWTO, 2005: 9). Ekonomik göstergeler doğal

kaynakların aşırı veya plansız kullanımı düşürerek gelecek kuşaklarında aynı payı alabilmesine olanak vermektedir (Goodland, 1995: 3). Bu bağlamda göstergelerin sadece turistik destinasyon veya bir bölge ile sınırlı olmadığı sürdürülebilir turizm hedeflerine ulaşmada aktif rol oynayan konaklama işletmeleri içinde önemli bir unsur olduğu görülmektedir (Roberts ve Kabile, 2008: 575). Özellikle ekonomik problem haline dönüşen geri dönüşüm, atık yönetimi, enerji ve su kullanımı gibi temel sorunlar konaklama işletmelerin gider maliyetlerini artırmaktadır. Ayrıca konaklama işletmelerinde maliyeti düşürecek çevre dostu ürünlerin alımı ve kullanımı, hammadde tasarrufları ya da çalışanların eğitim süreçleri de ekonomik göstergelerin bir parçası durumundadır (Mccool vd., 2001: 124). Maliyetleri düşürüp geliri üst seviye yükseltme politikasını da amaçlayan ekonomik göstergelerin temel hedefleri şu şekildedir;

- Temel gereksinimleri karşılarken maliyetlerin planlamasını yapmak,
- Turizmde faaliyet gösteren paydaşların üretim sistemini korumak ve geliştirmek,
- Sürdürülebilir ekonomik projelerin uygulanmasına kolaylık tanımak,
- Ekonomi ile turizm aktörleri arasında iş birliğini artırmak ve gelişimine katkı sunmak (Scharpf, 1999: 19).

Dünya Turizm Örgütü, turizm endüstrisinde ekonomik faydadan daha fazla yararlanmak ve eşit miktarda pay alabilmek amacıyla planlamaya dâhil ettiği ekonomik göstergeler şunları kapsamaktadır.

Tablo 1.2. Sürdürülebilir turizmde ekonomik göstergeler

Turizmden Ekonomik Fayda Sağlamayla İlgili Göstergeler	Turizmin Mevsimselliği Mali Yapılar Çalışanların Eğitimi Halk ve bölge kazancı
Doğal Kaynak Yönetimi Hakkındaki Göstergeler	İklim Değişikliği ve Turizm Kullanılabilir Su Varlığı ve Korunması İçme Suyu Kalitesi

Tablo 1.2'nin devamı

Turizmin Altyapı Üzerindeki Etkilerine Ait Göstergeler	Kanalizasyon Arıtma Katı Atık Yönetimi Doğa üzerinde oluşan pislik ile mücadele Ses kalite kontrolü Turistik tesislerin onarma
Turistik Ürünler ve Hizmetler Hakkındaki Göstergeler	Kültür bölgeleri oluşturma Tecrübe edenime faliyetleri Turistik yerin korunması

Kaynak: Dünya Turizm Örgütü: (2004). A Guide Book

1.5.2. Çevresel Göstergeler

Turizme katılımın artması beraberinde çevreyle ilgili sorunları gündeme getirmiştir (Mastny, 2002: 134). Turizm çevre tabanlı bir sektör olduğundan doğal çevre unsurlarından en çok etkilenen endüstri durumundadır (Delgado ve Palomeque, 2014: 122). Bu yüzden bir bölge, destinasyon veya işletmenin başarısı ancak çevre ile ilişkilendirilebilir (Delgado ve Saarinen, 2014: 31). Turizmin çevre üzerinde oluşturduğu etkiler arasında genellikle kalabalığın neden olduğu; kaynakların bozulması, çevrenin kirlenmesi, kaynakların aşırı kullanımı, ormanların tahribi ve işletmelerden kaynaklı rekabet durumu çevreyi yıkıcı hale getirmektedir (Ayuso, 2006: 207). Özellikle plansız turizm ortamında kaynakların hızla tükenmesi gelecek kuşaklar içinde bir tehdit durumu oluşturmaktadır (Nepal, 2000: 669). Bu nedenle ilk kez Brundtland raporunda ortaya çıkan çevreyi koruma süreci aynı zamanda sürdürülebilir kalkınmada temelini oluşturmaktadır (Pallemaerts, 1992: 254). Bu bağlamda 1992 yılında ki konferans bu konuda alt yapı oluşturmaktadır (Günther, 2012: 4). Konferansta genel itibari ile koruma kavramı ön plana çıkmıştır. Bunlar, biyoçeşitliliğin korunması, denizlerin korunması, orman alanların korunması, yaşam kalitesinin korunması ile iklim değişikliği gibi konuları kapsamaktadır (Sencar, 2007: 96). Rio konferansının bir diğer önemi çevre ve kalkınma kavramların yan yana kullanılmasıydı (Sencar, 2007: 96). Dünya turizm örgütü tarafından kapsamlı bir biçimde hazırlanan çevresel göstergeler alt yapı başta olmak üzere su, gürültü

kirliliği, kullanım yoğunluğu, yerel mimari, çevresel ürünler, ağaçlandırma alanları gibi geniş bir biçimde ortaya konulmaktadır. Aşağıdaki tabloda Dünya Turizm Örgütünün sürdürülebilir turizm için çevresel göstergeleri belirtmektedir.

Tablo 1.3. Sürdürülebilir turizmde çevresel göstergeler

Kirlenmenin Seviye Farkı
Kirlenmeye Neden Olan Küme Yığınlığı
Akustik Kirlenme Seviyesi
Kalan Misafirlerin Ses ile Dilekçe Sayısı
Deniz Kenarında Pislenme Oranı
Arıtma Su Kullanan Otel Sayısı
Suların Temizliği
Arıtma Cihazının Etmenleri
Temizlenen Suların Tekrar Kullanılması
Erozyon ve Seviye
Turistik Faaliyetlerin Neden Olduğu Etmenler
Suzuzluk Seviyeleri
Toprakların Yapısı
Orman Özellikleri
Atıkların Konrolü
Atıkların Yeniden Kullanıma Kazanması
İnsanın Neden Olduğu Etkiler
Doğal Ortamların Korunması İçin Aletlerin Yeterliliği
Cezaların İşleyişi
Sürdürülebilirliğin Yönecilere Faydaları
Doğal Yaşam İçin Gider Seviyesi
Turist Hareketlilikleri
Kapasite Yoğunluğu
Misafirler İçin Yönetim Kuralları
Yerel Halka Göre Su Kullanımı
Nüfusa Göre Su Miktarı
Bölgede Diğer Unsurların Kolaylığı
Müşteriye Yetecek Su Kapasitesi

Tablo 1.3.'ün devamı

Yerel Halka Göre Etkinlikler
Yedek Hammadelerin Kullanabilirliği
Doğal Ortama Hassas Bölgelerin Varlığı
Alternatif Bölgelerin Varlığı
Milli Malzeme Kullanımı
Hava Kirliliği
Erişebilirlik
Yeterli Ulaşım Araçları
Sit Alanları
Tanınabilirlik
Yapılaşma Problemleri
Müşterilerin Yapılara Saygısı
Ekolojik Bitki Çeşitliliği
Turizmden Gelen Gelirin Dağıtımı
Doğal Ortamı Geliştirecek Önlemlerin Alınması
Ekolojik Mimariye Önem
İhtiyaçların Sürdürülebilir Şekilde Karşılanması
Gelenek ve Görenek
Nüfus Artış Hızı
İnsan ile hayvanların doğal etkileşimi
Doğal Ortamın Zarifliği
Doğal ortamın Bozulma Seviyesi
Bitki ve Hayvan Çeşitliliği
Sınırlı Sayıdaki Hayvan ve Bitkinin Korunması

Kaynak: Dünya Turizm Örgütü: (2004). A Guide Book

1.5.3. Sosyal-Kültürel Göstergeler

Sürdürülebilirlik, her toplumun vazgeçilmez koşulları arasında yer almaktadır. Toplum arasında eşitlik, kaynaklardan yararlanma, eğitim, adalet, sağlık ve güvenlik gibi sosyal haklardan herkesin yaralanmasına imkân tanıyan bir çerçevedir (Sarkım, 2007: 57). Özellikle turizm aktivitesinin yoğun olduğu bölge ve destinasyonlarda

yerel halkın yaşadığı alanların bozulması, bölgede fiyatların artması, yerel dilde yozlaşmalar veya ziyaretçilerin alkol, tütün kullanımından kaynaklı sorunların olması toplumun sosyo ve kültürel yapısının korunmasını ön plana çıkarmıştır (Durovic ve Lovrentjev, 2014: 182). Bu bakımdan Dünya Turizm Örgütü sürdürülebilir turizm göstergeleri içinde ekonomik ve çevresel göstergelerin yanı sıra sosyal-kültürel göstergelere de yer vermiştir. Sosyal-kültürel göstergeler; farklı milletlerden olan kişilerin turizm hareketliliği ile biraraya gelerek insanların kaynaşmasını ve birbirlerinin kültürlerini tanımada yardımcı olan bir planlamadır (Aslan, 2015: 33). Özellikle bu durumun kuşaklararası sürmesinde ve turist-yerel halk ilişkisinin kuvvetlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Harris, 2000: 4). Böylelikle konaklama işletmeleri, tedarikçiler, turistler, yerel halk ve seyahat acenteleri bir bütünlük içinde ilişkilerini sürdürebilme olanağı bulmaktadır (Nicholas ve Thapa, 2010: 841). Sosyal ve kültürel göstergeler şu hususlara dikkat çekmektedir (Plessis, 1999: 382):

- Tüm insanlar arasında sosyal eşitlik
- İnsan yaşamının kalitesini yükseltmek
- Kişisel güven ve karar alma profili oluşturmak
- Bireysel ve toplumsal katılımı ve işbirliğini artırmak (Plessis, 1999: 382):

Aşağıdaki tablo 1.4.'de Dünya Turizm Örgütü tarafından hazırlanan sürdürülebilir turizmin sosyal ve kültürel göstergeleri detaylı bir biçimde belirtilmiştir.

Tablo 1.4. Sürdürülebilir turizmin sosyal ve kültürel göstergeleri

Çalışanların Oranı
Okuma-Yazma Oranı
Kadın Çalışan Oranı
Tarım Sayısı
Gayrimenkullerin Milli Hasılata Oranı
Kayıt Olmadan Gelen İşçi Sayısı
Fabrikada Çalışanların Nüfusa Sayısı

Tablo 1.4'ün devamı

Araştırmaya Ayrılan Kaynak
Staj Eğitimi
Yerel Halk Artış Hızı
Şehirsel Nüfus
Yerel Halkın Turizme Etkisi
Turistik Faaliyetlerin Gelir-Gider Oranı
Ev Satış Oranı
İşletmelerarası Yasallık Durumu
İşletmelerin Mali Yapısı
Denize Yakınlık-Uzaklık
Özel Hastalar İçin Araç ve Gereçler
Yöre Halkının Katılımı
Yöre Halkının Temsil Edilmesi
Doğal Yerlerin Sayısı
Mirascılık Durumu
Yöresel Yöntemlerin Kullanılması
Tecavüz Durumu
Gelenler İçin Güvenlik Problemi
Hijyen ve Sanitasyon
İşletmeler İçin Temizlik Yöntemleri
Turizm Uygulamaları

Kaynak: Dünya Turizm Örgütü: (2004). A Guide Book

1.6. Sürdürülebilir Turizm Planlaması

Turizm endüstrisi genellikle olumlu ekonomik etkiler nedeniyle ülkeler, şehirler veya destinasyonlar için bir kalkınma aracı olarak görülmektedir (Kauppila, Saarinen ve Leinonen, 2009: 424). Bu nedenle hem ulusal hem de uluslararası politikalarda kalkınma planları arasında yer almaktadır (Bramwell, 2010: 239). Dolayısıyla turizmde sürdürülebilirliğin gelişimi ancak iyi bir planlanmış sürdürülebilir turizm planlaması ile mümkün olmaktadır (Erdemir, 2018: 47). Turizmde sürdürülebilirliğin

birçok yapıtaşı ve yöntemleri vardır (Kauppila, Saarinen ve Leinonen, 2009: 427). Bu bağlamda turizmde sürdürülebilik ile ilgili faktörler şunlardır (Olalı, 1990: 76);

- Turistik bölgenin avantajları ve dezavantajları,
- Turistik bölge için turist çekme sınırı,
- Turistik bölgelerde alt ve üst yapının tamamlanması,
- Turistik bölgelerde doğal alanların oluşturulması,
- Turistik bölgenin koşuluna göre turizm çeşidinin belirlenmesi
- Gelen misafire göre eksiklerin tamamlanması,
- Turistik bölgede yerel halkın bilinçlenmesi,
- Her dönem turizm aktivitesinin olması
- Turistik bölgede çevrenin temiz olması,
- Doğal kaynakların kullanımı konusunda yöre halkına ve ziyaretçilerine bilgiler verilmesi,
- Konaklama işletmelerin çevresel çalışmalarının takip edilmesi,
- Turizm paydaşların, yerel halkın ve destinasyon yöneticilerin birlikte hareket etmesi,
- Konaklama işletmelerin çevresel ürünler kullanımının teşvik edilmesi,
- Turistik bölgelerde planlamaların uzun ömürlü olması (Olalı, 1990: 79).

Özellikle sürdürülebilir turizm planlama aşamasında üç husus üzerinde durulmalıdır. Bunlar: Temel çerçeve koşulları, ekonomik-çevre koşulları ve sosyal-ekolojik çevre koşullarıdır (Kuntay, 2002: 1) Temel çerçeve koşulları; turistik yerlerin, otoyolların, pistlerin veya halkın bilinçlenmesi gibi konuları kapsamaktadır (Kuntay, 2002: 1). Ekonomik ve çevre koşulları; meslek içi eğitimler, ekonomik politikalar, yeni tanıtım sistemleri iken, sosyal ve ekolojik koşullar; yerel yöneticilerin rolü, çevre koruma ile

ilgili yatırım ve politikalar, turizm projeleri, turizmde paydaş uzman ve işletmecileri planlamaya dâhil etmektedir (Kuntay, 2002: 1).

Sürdürülebilir turizm planlaması yapılırken Dünya Turizm Örgütü'nün göstergeleri ile doğru bir orantıda olmalıdır. Özellikle ekonomik, çevresel ve sosyal planlama turizmin sürdürülebilirliğini ve gelecek kuşaklarında turizmden yararlanmasına imkân tanıyacaktır (Erdemir, 2018: 47).

1.7. Sürdürülebilir Turizm Uygulamaları

1992 tarihinde Rio konferansı sonucunda Gündem 21 maddesi ile sürdürülebilirlik kavramının her endüstriye uygulanması zorunluluğu turizm sektöründe yeni bir planlama ve programlama ihtiyacı doğurmuştur (Forsyth, 1997: 270). Ayrıca hükümetlerin turizm politikasındaki aksaklıklar, hükümet ile yerel halk arasındaki iletişim kopukluğu ve yönetimsel hatalar turizm sektöründe sürdürülebilirlik sorununu ortaya çıkarmıştır (Berry ve Ladkin, 1997: 433). Turizmde sürdürülebilirliğin yaygın hale gelmesi ve aksaklıkların giderilmesi amacıyla bir takım uygulamalar sunuldu (UNEP/WTO, 2005: 17). Bu uygulamalar sırasıyla;

- İzleme
- Kontrol
- Lisanslama
- Gönüllü Sertifikasyon (UNEP/WTO, 2005: 17).

İzleme: Ülkelerin sürdürülebilir turizm kapsamında hedeflerin belirlenmesi, ülke özelinde sürdürülebilirlik çalışmaların Dünya Turizm Örgütü tarafından takibinin yapılarak problemlerin ortaya konmasını sağlamaktır (UNEP/UNWTO, 2012: 10).

Kontrol: Ülkelerin belirli dönemler sonucunda sürdürülebilirlik çalışmalarının rapor halinde Dünya Turizm Örgüne sunulması ve belirlenen problemlerin geliştirerek giderilmeye çalışılması amaçlanmıştır (UNEP/UNWTO, 2012: 10).

Lisanslama: Ülkelerin kendi içerisinde turizmde hizmet veren turistik işletmeler, seyahat acenteleri ve diğer paydaşların yapmış oldukları programların belirli kriterlere göre derecelendirilip, o bölgeye sürdürülebilir lisans belgesinin verilmesidir (UNEP/UNWTO, 2012: 10). Lisanslama genellikle çevresel, yerel halk, eşit ekonomi ve kültürel kimlik korunması gibi temel huşulardan oluşmaktadır.

Gönüllü Sertifikasyon: diğerlerinden farklı olarak ülkelere yönelik bir belgeleme değil turistik işletme ve acentelere uygulanan bir programdır (Bowman, 2011: 269). Turistik işletme ve acentelerin çevresel sorumluklarını yerine getirdiğini taahhüt eden bir belgeleme uygulamasıdır (Sasidharan, Sirakaya ve Kerstetter, 2002: 161). Dünyanın ilk eko sertifikaları olan *Blue Angel* ve *Nordıc Svan* ile başlayan eko-etiketleme uygulaması giderek yaygınlaşmakta ve işletmeler tarafından tercih edilmektedir (Atalar, 2009: 20).

Sertifikasyonlar genel olarak (Honey ve Rome, 2001: 51);

- Gönüllü üyelik
- Logo
- Resmi düzenlemelerle uyumlu veya daha ötesine giden kriterler
- İlan etmek suretiyle sürdürülebilir kalkınmaya uyum
- Değerlendirme ve gözlem
- Üyelik ve aidatlar unsurlarını içermektedir (Honey ve Rome, 2001, 51).

Bunun yanı sıra konaklama işletmelerinde belirli bir kurala göre yapılacak uygulamaları şöyle sıralayabiliriz (Hamele ve Eckardt, 2002: 8);

- Otelin tüm alanlarında sigara kullanımının yasaklanması
- Yenilenebilir enerji kaynakların kullanımının teşvik edilmesi
- Organik meyve ve sebze ile çevresel ürünlerin tercih edilmesi
- Suların geri dönüşümü sağlanarak bahçe işlerinde kullanılması
- Daha az maliyet olan enerji ışıklarının kullanılması

- Atık oranların her ay raporlanması yapılarak her ay daha az olması sağlanmalıdır (Hamele ve Eckardt, 2002: 8).

Sürdürülebilir turizm uygulamaların daha etkin faydası için hem uluslararası hemde ulusal kabul görmesi, çevresel ilkelerle desteklenmesi, değerlendirme ve kontrolünün sürekli yapılması gerekmektedir (Buckley, 2002:188).

1.8. Dünyada Başarılı Sürdürülebilir Turizm Örnekleri

Turizm ve seyahatin, önemli bir gelişim aracı olarak kabul edildiği tarihten itibaren, hükümetler tarafından sürekli planlama içerisine dâhil edilmeye başlanmıştır (Çalışkan, 2011: 53). Ancak belli bir zaman diliminden sonra plansız bir turizmin, doğal çevreye zarar verdiği ve kaynakların hızla azalmasına neden olduğu kaydedilmiştir (Masara, 2015: 21).

Özellikle sonradan hayatımıza giren kitle turizmin sebep olduğu turistik kaynakların tüketimi ve aşırı kullanımı sürdürülebilirlik anlayışını gündeme getirmiştir (Uğur, 2015: 47). Bunun önüne geçebilmek içinde kaynakların kullanımı, yerel halkın katılımı, çevrenin gelişimi ve gelecek nesil gibi temel odak noktalar planlamaya dâhil edilmiştir. Çünkü sürdürülebilir turizmin başarılı olunması için turistlerin tatmini, turistik destinasyonda bulunan halkın refahı, doğal ve kültürel kaynakların doğru kullanımı ve gelecek kuşakların da turizmden pay alması ile mümkün olmaktadır (Helmy, 2003: 80).

Özellikle 1992 de yapılan Rio zirvesinin bir çıktısı olan ‘‘Gündem 21’’ belgesinde küresel düzeyde sürdürülebilirlik ile ilgili kararlar alınmıştır (Çalık, 2014: 29). Bu tarihten itibaren sürdürülebilirliğin farklı iş kollarına yayılmasıyla turizm sektöründe de sürdürülebilirlik anlayışı benimsenmiştir. Bu bakımdan sürdürülebilir turizme katkı sağlamak hem de gelişimini küresel ölçekte duyulması amacıyla projeler desteklenmektedir. Bunlardan önemlisi “Uluslararası Marrakech’’ projesidir (UNEP, 2007: 75). İlk adımı 2002 yılındaki ‘‘Johannesburg’’ zirvesinde atılan bu projenin esas amacı; daha sürdürülebilir tüketim ve üretim modellerine geçiş yapmak ayrıca iklim değişikliği, turizm-çevre ilişkisi, doğal kaynakların kullanımı ve kültürel

mirasın korunması gibi konuları içermektedir (Durak, 2014: 14). Ayrıca bu projenin hedefleri ise;

- Sektörlerin daha yeşil bir anlayışla yönetilmelerine yardımcı olmak,
- Tüketicilerin ve yerel halkın daha sürdürülebilir yaşam alanlarında yaşamasına olanak vermek,
- Sürdürülebilirlik anlayışı çerçevesinde gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin ekonomisine katkı sağlamak (URL-1, 2020).

Bunların yanı sıra Birleşmiş Milletler Çevre Programı tarafından desteklenen sürdürülebilir turizme katkı sağlayacak diğer önemli proje ve çalışmaları şu şekildedir;

Tablo 1.5. Birleşmiş Milletler Çevre Programı tarafından desteklenen bazı sürdürülebilir turizm projeleri

Avusturya: Sürdürülebilir Turizm İçin Pratik Araçlar:	Yenilikçi tasarımlar, çevre dostu kaldırımlar ve doğal yaşamı izleme platformunun oluşturulmasını kapsamaktadır.
Kosta Rika: Sürdürülebilir Turizm Sertifika Programı;	Bu çalışma sürdürülebilirlik için kriterlerin belirlenmesi ve otellerin sertifikasyon konusunda bilinçlenmesini sağlamaktır. Aynı zamanda turizmdeki paydaşlarla iş birliğinin artırılmasında rol oynamaktır.
Yeni Zelenda: Yerel Toplumların Sürdürülebilirliği;	Bu projenin temel amacı, turistleri olumsuz etkileyen doğal yaşam alanların bozulması, turizm olayının gerçekleştiği çevrenin iyileştirilmesi ve görüntü kirliliğin düzeltilmesi konularını kapsamaktadır.
Güney Afrika: Turizmde Beyaz Sayfa ve Sürdürülebilir Girişimler;	Sürdürülebilirliğin yasallaşması için kanunların benimsenmesi ve sürdürülebilirlikle ilgili sertifikasyon sisteminin oluşturulmasını sağlamaktır

Kaynak: Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Araştırması (2015). Gümüşhane Üniversitesi Yayınları No: 28

Yukarıdaki tabloda belirtildiği gibi bu proje ve çalışmalar gerek yerel yönetimler tarafından benimsenmekte olan veya uluslararası olma özelliği taşıyan planlamalardır. Bu projelerin uygulanmasında, sürdürülebilirliğin duyulmasına ve yayılmasına zemin oluşturabilmek esas alınmıştır. Çünkü ülkelerin turizmi sadece ekonomik bir kalkınma aracı olarak görmesi, çevre ve sosyal boyutunun unutulmasına sebep olmuştur (Mercan, 2010: 15). Diğer bir sebep ise, özellikle gelişmekte olan ülkelerin doğal çevreyi ve turistik kaynakları yok sayarak sadece ekonomiye odaklanması turizm faaliyetinin gerçekleştiği yerde taşıma kapasitesinin aşılmasına neden olmuştur (Sarı, 2001: 9). Bu yüzden taşıma kapasitesi belirlenirken ekonomik-çevresel-sosyal ve kültürel yapılar birlikte irdelenmelidir (Sarı, 2001: 10).

Bu doğrultuda yapılan sürdürülebilirlikle ilgili çalışmaların hedefi iki kısımda değerlendirilmektedir. Birinci kısım, sürdürülebilir kalkınma kapsamında eşitlik ve sosyal adaleti kapsayan, yerel halkı içine alan ve taşıma kapasitesi ile ilgili, diğeri ise; çevre ve çevre dengesi üzerine kurulu sürekli ekonomik büyümeyi öngören hedefleri karşılamaktadır (Kargı, 2010: 8). Bu bölümde de bazı Avrupa ülkelerinin sürdürülebilirlik kapsamında amaç ve hedeflere ulaşmak için yapmış olduğu politika izlenimleri ele alınmıştır.

İspanya/Calvia Bölgesi; 1960-1980 yılların da Avrupa'nın en önemli turistik bölgelerinden olan Calvia aynı zamanda kişi başına gelir düzeyi yüksek olan yerlerden biriydi. Calvia bölgesinde bu durum başta olumlu gibi gözükse de daha sonraları bölgede plansız bir turizm oluşumu doğal ve turistik kaynakların zarar görmesine neden olmuştur. Böylece 1980 yılından itibaren başlayan ziyaretçi sayısındaki azalma 1988-1991 yıllarında daha da hissedilmiştir. Bir zamanlar turistlerin uğrak yeri olan Calvia bölgesindeki bu olumsuz tabloyu tekrar, eski günlerine döndürmek için belediye özelinde tüm paydaşların her karar aşamasında söz sahibi olma hakkı tanıyacağı bir eylem planı oluşturulmuştur (Aslan, 2015: 67). Bu eylem planının içerisinde;

- Yerel halkın sürdürülebilirlik çalışmalarında aktif rol alması
- Turizmde sürdürülebilirlik bilincinin yaygınlaştırılması

- Paydaşlar arasındaki ilişkilerin kalıcı olması
- Belirlenecek bir ekip tarafından sürdürülebilir turizm göstergelerinin oluşturulması
- Sürdürülebilir bir turizm anlayışı için elzem olan ulaşım, alt yapı, çevre ve geri dönüşüm konularının irdelenmesi
- Büyüme yerine kaliteli sürdürülebilir turizm olgusunun oluşmasını sağlamak gibi kararlar alınmıştır (TÜSİAD, 2012: 47).

Kararların alındığı yıldan itibaren Calvia bölgesinde gerçekleşen yıkımlar sayesinde olumlu bir oranda düzelme görülmüştür (İnam, 2009: 65). Calvia bölgesinde her ne kadar belediyeler yıllar içinde değişsede sürdürülebilirlik anlayışı kesintiye uğramamıştır (TÜSİAD, 2012: 48).

İspanya/Granada; İspanya'nın en çok ziyaretçi çeken noktalarından biride Endülüs Bölgesindeki Granada kentidir. İlk olarak sürdürülebilirlik anlayışı için 2001 senesinde Granada Bölgesi Turizm Konseyi kurulmuştur. Böylelikle Granada turistik kaynaklarını ve çekiciliklerini ulusal ve uluslararası ölçekte tanıtma imkânı sağlamıştır. Ayrıca bu konsey, düzenli istatistikler ve raporlar tutmuş ve turizmdeki son gelişmeleri izleyerek bir takip mekanizması oluşturmuştur. Bu sayede turizmin gelişmesine, istihdam ile yerel ekonomiye katkı yapmasına, ayrıca turistlere tatmin edici hizmet alma olanağı vermiştir (TÜSİAD, 2012: 48).

Meksika; Calvia gibi Meksika'nın da yerel yönetim bazında turizm eylem planı hazırladığını belirtildiği TÜSİAD raporunda, genel çerçevenin merkezi hükümet tarafından yapıldığı ve yerel yönetimlere aktarıldığı ifade edilmektedir. Bunun nedenleri arasında, her ülkenin yaşadığı gibi Meksika'nın da turizmden gelen gelirlerin adaletsiz dağıtımı, kültürel olgunun bozulması, şehirleşme problemi, çevre ve kaynakların aşırı kullanımı gibi etmenlere dayanmaktadır (Aslan, 2015: 68). Meksika hükümetide önleyici olarak çeşitli turizm odaklarının, hükümet temsilcilerin ve akademisyenlerin katılımı ile Meksika turizmini yeniden şekillendirmek için;

- Turizmde faaliyet gösteren işletmelere sürdürülebilirlik sertifikası oluşturarak daha verimli ve çevresel bir yapı kazandırmak
- Hükümet tarafında sürdürülebilirliği teşvik edecek orta ve küçük işletmelere finansal desteği sağlamak
- Sürdürülebilir turizm göstergeler sistemi oluşturularak destinasyonların sorunlarının tespitini yapmak
- Eylemlerdeki uygulamaların yerel yönetimler tarafından gerçekleştirilmesi gibi kararlar alınmıştır (TÜSİAD, 2012: 49).

Bu kararların uygulanması ile Meksika, kaynakların korunması hususunda başarı göstermiş olup, sıralama da 10. sıraya kadar yükseldiği görülmüştür. Bu durum küresel rekabetçilik alanında da başarılı olmasına olanak vermiştir.

Romanya/Bison Land; Romanya'da bulunan Bison Land, Ortodoks manastırları, tarihi müzeleri ve vahşi bir hayvan olan Bizonları ile ünlü bir cazibe çekim merkezidir. Bison Land, aynı zamanda yerel mirasın korunmasının yanı sıra doğal ve kültürel faaliyetlerinde gerçekleşebileceği destinasyonların başında gelmektedir. Ayrıca peyzaj yapısı, yerel ürünlerin tanıtımı, kültürel ve doğal alanların korunması ile en iyi 100 sürdürülebilir destinasyon alanlarına dâhil edilmiştir (URL-2, 2020). Buna ek olarak 2016-2019 yıllarını kapsamak üzere Ulusal Turizm Ajansı tarafından ''Eko'' turizm hedefi olarak onaylanmıştır.

Malta/Gozo Adası; Yedi ada zincirinin ikinci en büyük adası olan Gozo, dünyanın en eski dini yapılarının bulunduğu ''Ggantija'' tapınakları olan bir bölgedir. Ayrıca, Gozo'daki yerel yiyecek ve yemeklerin çoğu% 100 organik olmasının yanı sıra okullarda ve farklı STK programları aracılığıyla eko-eğitimi teşvik etmektedir (URL-3, 2020). Bunun yanı sıra sürdürülebilirliğin yaygınlaşması içinde;

- Gozo adasın daki kültürel mirasların restore edilmesi,
- Yerel veya gönüllü olarak oluşturulacak toplulukların kültürel girişimlerin devamlılığını sağlamak,

- Gozo adasını sadece güneş ve deniz turizmi olarak değil, farklı görünmesini sağlayacak yeni projelerin üretilmesi,
- Adanın yerel ekonomisine katkı sağlayacak farklı mimari turizm işletmelerinin açılmasına olanak verilmesi gibi kıstaslar belirlenmiştir.

Yukarıdaki örneklerden yola çıkarak, ülkelerin plansız turizm anlayışı belli bir süreden sonra çevrenin bozulmasına veya aşırı kullanımı yüzünden tükenmesine neden olduğu için sürdürülebilirliği politik açıdan zorunlu hale getirmiştir (Şahin, 2013: 29). Bu bakımdan da hükümet bazında Meksika, yerel yönetim anlayışı yönünden Calvia örneği, sürdürülebilirlik olgusunu desteklemek için teşvik politikalarını yürürlüğe koymuşlardır (TÜSİAD, 2012: 45). Böylelikle sürdürülebilir anlayışı yaygınlaştıkça, ülkelerin ekonomik kalkınması aynı yönde bir yükselme göstermiştir.

1.9. Türkiye'de Başarılı Sürdürülebilir Turizm Örnekleri

Birleşmiş Milletler Çevre Programı ve Avrupa Birliği tarafından sürdürülebilirlik alanında yapılan plan ve projeler Türkiye'yi doğrudan etkilemektedir. Çünkü Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin çoğu Avrupa Birliğine bağlı olan ülkelerden gelmektedir (TÜSİAD, 2012: 51). Bu kapsamda Türkiye'de, küresel ölçekte her sene değişen yeni turizm anlayışlarına ayak uydurmak zorundadır. Bunun son örneği de son 20 yılda bir trend haline dönüşen Avrupa tarafından da benimsenen sürdürülebilir turizm eğilimidir (Gezici, 1998: 37).

Türkiye'de, Kültür ve Turizm Bakanlığının uygulamasında sürdürülebilir turizm yaklaşımının benimsenerek hem yerel halkın hem de turistlerin ihtiyaçlarına cevap vermeyi, hem de turizm endüstrisinde ilk beş ülke içinde yer almayı vizyon olarak aktarmıştır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007: 3). Şüphesiz ki bakanlığın eylem planında sürdürülebilirlik vizyonunu turizme entegre etmesi kalıcı bir başarıyı sağlayabileceği gibi, turizm endüstrisi içerisinde hizmet veren kurum ve kuruluşların farkındalığını da artıracaktır. Turizm Bakanlığı, turizm endüstrisinde sürdürülebilirlik olgusunun gelişmesi için bazı projeler belirlemiştir;

- Doğal ve kültürel varlıkların turizm amaçlı kullanılması
- Antik kentlerin turizm amaçlı değerlendirilmesi
- Turizm türlerinin çeşitlendirilmesi ve sürenin uzatılması
- İpek Yolu ve Selçuklu Kervansaraylar projesi
- Yayla turizmi ve bisiklet tur güzergâhlarının belirlenmesi (Cömert, 2002: 83).

Bu bilinçle Türkiye'de faaliyet gösteren önemli turizm örgütleri, sivil toplum kuruluşları, otel işletmeleri, seyahat acenteleri, turistik çekiciliği olan bölgeler veya kentler sürdürülebilirlik olgusunun yaygınlaşması için çalışmalar yapmışlardır. Aşağıda da Türkiye'de uygulanan sürdürülebilirlikle ilgili çalışmalara yer verilmiştir.

Bursa/Misi Köyü; Misi Köyü, 2000 yıllık tarihi geçmişi olan eski yerleşim yerlerinden biridir. Doğası, tarihi ve yöresel lezzetleri ve evleri ile hem yabancı hem de yerli tursitlerin ilgisini çekmektedir (Karacaoğlu, Birdir ve Yolal, 2016: 119). Misi Köyü, asma yaprağı, misket üzümü, pekmezi ve şarabı ile ünlü olsa da ipekböcekçiliği ile tanınmaktadır (Karacaoğlu, Birdir ve Yolal, 2016: 119). Misi köyünün yakın bir zamana kadar da geçim kaynağı tarım ve ipekböcekçiliği olmuştur (Bora, 2018: 71). Belli bir süreden sonra bölgenin ana ekonomisini oluşturan ipekböcekçiliği günden güne tükenmeye başlamıştır (Bursa İl Özel İdaresi, 2010: 82). Bunun yanı sıra her geçen artan turist yoğunluğu, bölgenin doğasını, kültürünü ve yöre halkının yaşantısını olumsuz etkilemiştir (Güney ve Göller, 2016: 28). Bu bakımdan özellikle son 10 yılda kaybolmaya yüz tutan ipekböcekçiliği zanaatının turizm ekonomisine kazandırılması ve bölgenin yeniden canlanmasına olumlu yansımıştır

Aynı zamanda proje Nilüfer Misi Köyü Kadınları Kültür ve Yardımlaşma Derneği tarafından da yürütülmektedir (URL-4, 2020). Sürdürülebilirlik kapsamında yapılan ''Gelecek Turizmde'' projesi ile Misi Köyünde kadınlar turizm eğitimi almakta ve onlara çalışma alanı oluşturmak için restore edilen İpek ve Koza evlerinde ipekböcekçiliği ve yörenin lezzetleri hazırlamaktadırlar (Bora, 2018: 71).

Günümüzde yerel yemekler misafrlere ikram edilmekte ve özel ürünlerde gelen turistlere sunulmaktadır (URL-5, 2020).

Çanakkale/Bozcaada; İçerisinde bulunduğu turistik çekicilikleri ile yakın zamanda turizm konusunda gelişim göstermiştir (Mercan ve Özkök, 2013: 414). İlçede son zamanlarda etkinliklerin yanı sıra birçok festivalde düzenlenmektedir (URL-6, 2020). Bu gibi etmenler Bozcaada'nın turizm gelişimine katkı sağlasa da bazı sorunları da beraberinde getirmiştir (Doğan, 2014: 66). Özellikle plansız bir şekilde çoğalan günübirlik ziyaretçi artışı, taşıma kapasitesinin aşılmasına, yöre halkının hoşnutsuzluğuna ve ada içinde ulaşım sorunlarına neden olmuştur (Çakıcı, Atay ve Aksu, 2010: 156). Bu nedenle doğal ve kültürel kaynaklara sahip Bozcaada da sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi için koruma temelli yaklaşımlara ihtiyaç duyulmuştur. (Ayhan ve Karatepe, 2015: 64). Bu kapsamda Bozcaada faaliyet gösteren yerel yönetimler sürdürülebilirliğin teşviki ve yayılması için sürdürülebilirlik göstergelerini dikkate alarak bazı çalışmalar yapmışlardır (Mercan ve Özkök, 2013: 416).

Sürdürülebilir turizmin sosyal göstergelerinden olan "Kültürel mirasın korunması'' kapsamında adada tescilleme çalışmaları yürütülmüştür (Ahmetı, 2018: 138). Birçok yapı koruma altına alınmış ve turizme kazandırılmıştır. Sürdürülebilirliğin çevresel göstergelerinden olan doğal ekosistemlerin korunması çalışmasında ise, yöreye özgü olan otların(keklik) toplanması yasaklanmış ve denetimi artırılmıştır (Bora, 2018: 69). Ayrıca Bozcaada'da yerel lezzet ve geleneksel yiyeceklerin korunması, duyulması ve popülerliğinin artırılması için çeşitli etkinlik ve festivaller gerçekleşmektedir. Ayhan ve Karatepe *''Bozcaada'nın Cittaslow Kavramının Uygulanabilirliği''* çalışmasında son zamanlarda adada koruma temelli yaklaşım olgusunun benimsemesiyle Bozcaada'nın iyi bir aday olabileceğinden bahsetmiş ve sürdürülebilirlik gelişimine vurgu yapmıştır.

İzmir/Seferihisar;

Seferihisar, tümülüsleri, medreseleri, tarihi camileri, hamamları, sit alanları ve kültürel varlıklarıyla beraber aynı zamanda mavi bayrak sayısı bakımından İzmir'in en iyi ilçesi konumundadır (URL-7, 2020). Deniz turizmi ağırlıklı olsa da alternatif turizm türlerine de elverişli oluşu ilçeyi önemli bir turistik destinasyon noktasına taşımaktadır (URL-8, 2020). Seferihisar, coğrafik ve demgrafik yapısı ile slowcity için uygun kentler arasında yer almaktadır (Çerçi, 2013: 109). Bu bağlamda Seferihisar, 2009 yılında Türkiye'nin ilk Cittaslow kenti olma unvanı almış ve bugün Türkiye'nin Cittaslow başkenti olarak görülmektedir (Tekin, 2017: 66). Önceleri iç turizm yönünden faaliyet gösteren ilçe, Cittaslow kenti seçilmesiyle dış turizm yönünden de gelişim göstermeye başlamıştır (Ökten, 2015: 116).

Cittaslow hareketinin en temel amacı sürdürülebilir gelişmeyi desteklemek ve bu bağlamda yapılacak olan şehirlerin doku kalitesini artırma, ikili ilişkileri artırma, doğayı koruma ve doğal tekniklerle yiyecek üretimine destek sağlama gibi alt amaçlarda taşımaktadır (Keskin, 2010: 46). Cittaslow, plansız turizmin yarattığı olumsuz etkilerinden kaynaklanan doğal, yerel ve özgü kimliklerin kaybolmasına karşı çıkan sürdürülebilir kentleşme çabalarına örnek bir teşvik projesidir (Akpınar, 2018: 25). Seferihisar bu bağlamda, Cittaslow kent olma özelliğini geliştirmek hem de aynı doğrusalda olan sürdürülebilir turizm anlayışının gelişimini sağlamak için ilçede yaptığı bazı çalışmalar şunlardır (Akman ve Akman, 2018: 70);

- Türkiye ve İtalya Ortaklığında Sürdürülebilir Balıkçılık Projesi
- Anıt Zeytin Ağaçları Projesi
- Sığacık Peyzaj Tasarım Projesi
- Mandalina Festivali
- Üretici Pazarları
- Turizmde Ekolojik Markalaşma
- Okul Tarlaları

Muğla/İberotel Sarıgerme; Avrupa'da ve Türkiye'de başlayan sürdürülebilir turizm anlayışıyla birlikte turizm sektöründe hizmet veren işletmelerde çevre dostu bilinci oluşmaya başlamıştır. Bunun örneklerinden biride ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi sertifikasyonunu ilk alan ve uygulayan otel olan Muğla'nın Ortaca ilçesine bağlı hizmet veren ''İberotel Sarıgerme Park Otel'' işletmesidir (Atik, 2003: 182). 1990'dan beri çevreye yönelik koruma çalışmaları yapan otel sırasıyla; Turizm Bakanlığından 3 Çam Ağacı ödülü, TUI Çevre ödülü ve Yeşil Küre ödüllerini almıştır (Atik, 2003: 182).

Ayrıca otel 2010 senesinde Eurobank Tekfen ile Capital ve Ekonomist Dergileri işbirliği ile yapılan yarışmada ''Doğa Turizmi Yatırımında En Başarılı Otel'' kategorisinde birinci seçilmiştir (URL-9, 2020). Otelin günümüzde mavi bayraklı 200 m uzunluğunda geniş kum plajı bulunmaktadır. İberotel Park Otelin uyguladığı çevresel faaliyetler;

- Otele sürekli gelen misafirleri için palmiye alanı tahsis edilmiş ve buraya dikilen ağaçlara misafirlerinin isimlerini vermişlerdir.
- Nesli tükenmekte olan yarasalara dikkat çekmek için Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) 2011-2012 yıllarını "Uluslararası Yarasa ve Orman Yılı" olarak açıklamış ve İberotelde otel sınırları içerisinde yer alan ormana 10 adet yarasa evi inşa etmiştir.
- Otelde atık yağlar değerlendirilirken aynı zamanda misafirler için çevre dostu ürünler tercih edilmektedir.
- Otelde enerji tasarrufu sağlayan ampuller kullanılmaktadır (Kulakoğlu ve Dilek, 2011: 468).

Kısacası bu başarılarının sağlamasındaki en büyük etken otelin ISO 14001 Çevre Yönetimi Kalite Standartlarını bilimsel bir biçimde bütün birim ve hizmetlerinde uygulamaya dâhil edilmesi olarak ifade edilmektedir (Kulakoğlu ve Dilek, 2011: 468). Bu örneklerin dışında ayrıca, Türkiye'de sürdürülebilirliğin yaygınlaşması amacıyla ''Gelecek Turizmde'' projesi hayata geçirilmiştir. Proje, Kültür ve Turizm

Bakanlığı, Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) ve Anadolu Efes ortaklığıyla, Doğu Anadolu Turizm Geliştirme Projesi (DATUR) adı altında başlamıştır (URL-10, 2020). Gelecek turizmde projesi sayesinde, bisiklet ve yürüyüş rotaları oluşturularak turizme kazandırılmış, su sörfü, ornitoloji gibi etkinlikler düzenlenerek yerli ve yabancı turistin bölgeye olan ilgisi artması sağlanmıştır. Sonuç olarak bölgede oluşturulan plan ve projelerin uygulanması ile sürdürülebilir turizm modelinin kalıcılığı da sağlanmış oldu (URL-11, 2020). Her sene üç projeyi destekleyen ve on yıldır devam eden ‘‘Gelecek Turizmde’’ 2018 yılında Truva Kültür Rotası (Çanakkale), Perşembe’nin Işıklarını Kadınlar Yakacak (Perşembe, Ordu) ve Ovacık Köyü’nde Bir Gün (Şile, İstanbul) projelerini desteklemiştir.

2. TURİZM SEKTÖRÜNDE SERTİFİKA SİSTEMLERİ

2.1. Turizm Sektöründe Sertifikasyon ve Önemi

1992 yılında Rio'da gerçekleşen konferansta sürdürülebilir kalkınma adı altında turizme yer verilmesi, turizm endüstrisinin geniş boyutlarda düşünülmesini sağlamıştır (Satar ve Güneş, 2017: 29). Bu kapsamda da sürdürülebilir turizm bilincinin oluşması ve yaygınlaşması içinde, turizm olayının gerçekleştiği çevre önemli bir etken olarak görülmüştür (Öztürk, Yiğit ve Umdu, 2017: 375). Çünkü iyi bir turizm aktivitesi ancak bozulmamış, doğası korunmuş bir çevre ile gerçekleşmektedir. Bu nedenle turizm endüstrisi var olduğu tarihten itibaren sürekli çevre ile ilişik bir biçimde yaşamıştır.

Biyoçeşitlilik, doğal alanlar ve kültürel miraslar, turizm sektöründe vazgeçilmez öge unsuru niteliği taşıdığı için gelişigüzel veya özenilmemiş bir turizm planlaması ekolojik dengeyi ve çevrenin kalitesinide olumsuz yönde etkilemektedir (Eagles, McCool ve Haynes, 2002: 2). Buna rağmen turizm endüstrisinde aktif bir etkisi olan ekolojik, doğal ve kültürel çevre sürekli göz ardı edilmiştir (Kozak, 2013'den aktaran Öztürk, Yiğit ve Umdu, 2017: 375). Bunun başlıca nedenleri arasında sektörün sadece ekonomik tarafına odaklanılması ve kitle turizminin ortaya çıkışı olarak öngörülmektedir. Günümüzdede etkisini sürdüren kitle turizmi, plansızlık ve aşırı yoğunluk sebebiyle turistik kaynakların ve doğal çevrenin tahribine neden olmuştur.

Belli bir süreçten sonra turistik kaynakların yok olmaya başlaması ile turizm sektöründe faaliyet gösteren tüm paydaşlar tarafından koruma çalışmalarına hız verilmiştir (Çelik, 2014: 49). Bunda müşteri/turist ihtiyaçlarının zamanla değişen beklenti ve istekleri etkili olmuştur (Gökdeniz, 2017: 55). Günümüz turizm algısında turistlerin, doğal ve turistik kaynaklardan yoksun kalmış bir destinasyona gitmeyeceği gibi çevre dostu ürünleri benimsemeyen bir işletmeyi de tercih etmeyeceği düşünülmektedir. Çünkü birçok ürün gruplarında ve özellikle turizm

endüstrisinde doğal malzemelerle yapılan mallara ve hizmetlere olan talep giderek artmıştır (Atalar, 2009: 22).

Bu bağlamda sürdürülebilir turizm olgusunun sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi ve tüm dünyada yaygınlaşması için izleme, kontrol, lisanslama ve gönüllü sertifikasyon programlarının uygulandığı görülmektedir (Satar ve Güneş, 2017: 30). Bunların arasında en popüleri sürdürülebilir turizmi desteklemek, teşvik etmek ve uygulamak için başvurulan ‘‘Sertifikasyon’’ sistemidir (Satar ve Güneş, 2017: 30). Özellikle sertifikasyonlar teoriden uygulamaya geçişte önemli bir yer tutmaktadır (Çelik, 2014: 49). Dolayısıyla turizm sektöründe üretilen mal ve hizmetlerin sertifikasyon yolu ile denetlenmesi sürdürülebilir turizm anlayışının yayılmasına katkı sağlayacaktır (Çalık ve Batman, 2015: 128).

Fransızca kökenli bir kavram olan Sertifikasyon; TDK ’ya göre onaylamak ve tasdik etmek anlamında açıklanmaktadır. Belgelendirme anlamı da taşıyan sertifikasyon kelimesi her sektörün kendi perspektifi açısından değerlendirilmektedir. Sürdürülebilir turizm performansının belirleyici bir unsuru olan sertifikasyonun, turizm literatüründe tanımları şu şekildedir; Turistik tesis veya hizmetin belirlenen kriterlere uygun olup-olmadığını gösteren, gönüllük esasına dayanan ve şartlar yerine getirildiğinde işletmenin veya hizmetin çevre dostu olduğunu gösteren yazılı sistem olarak aktarılmıştır(İpar ve Atay, 2015: 479). Gönüllülük esasına bağlı olarak uygulanan, sürdürülebilir performansı etiketleme ve belgeleme yöntemi şeklinde tanımlanmıştır (Atalar, 2009: 16).

Tüketicilere, ürün ve hizmetlerin çevresel ilkeleri hakkında bilgi veren, güvenilir olduğunu gösteren ve katılımcı serbestliği tanınan bir pazarlama aracı olarak ifade edilmektedir (Gökdeniz, 2017: 55). Aynı zamanda sertifikasyonlar, başta Avrupa ülkelerinin uyguladığı çevresel korumayı öngören sistemlerden biridir (Bozkurt ve Dücan, 2018: 69). Çevrenin geliştirilmesi, sürekliliği ve iyileştirilmesi için önemli bir koruma aracıdır. Ayrıca sertifika programları verilen turizm hizmetlerinin sağlıklı ve çevre dostu olmasına olanak tanırken (Haaland ve Ass, 2010: 377), işletmelerin denetlenmesini sağlayan bir araç olarak da öngörülmektedir (Akay ve Yılmaz, 2018:

217). Bu bakımdan hem ulusal hem de uluslararası sertifikaların çıkış noktası ve veriliş nedenleri şu şekilde ifade edilmektedir;

- Turizmin doğal çevre üzerindeki olumsuz etkisini kontrol etmek ve bu yolla çevre dostu işletmelerin teşvikini yapmak,

- Turistlerin sürdürülebilir turizm konusunda eğitimini ve bilinçlenmesini sağlayarak çevre dostu işletmelerin tanınırlığını artırmak,

- Turizmde kullanılan ürünlerin çevre dostu olmasını sağlayarak sağlıklı ve temiz bir tatil anlayışı sunmaktır (İpar ve Atay, 2015: 479).

Bunun yanı sıra sektörel bazda işletme ve kurumlara rekabet avantajı sağlarken, değişen istek ve ihtiyaçlara da cevap vermektedir (Vatan ve Poyraz, 2016: 22). Turizmde kullanılan sertifikalar su ve enerji gibi kaynakların kullanımını denetlerken, bu sayede işletmelerin maliyetlerinin azaltılmasına da katkısı olmaktadır (Alagöz, 2007: 12). Çevre etiketi adıyla da bilinen sertifikasyonların amacı; turistik mal ve işin çevresel olduğunu kanıtlayan belgeleme sistemidir (TSE,2002'den aktaran Şişik, 2012: 54). Sertifikasyon sistemleride bu amaçlarla ortaya çıkan, hem Türkiye'de hemde Dünyada yaygın hale gelmiş bir uygulamadır (Ünlüönen, Kızanlıklı ve Arslan, 2011: 447). Bu bakımdan yapılan çalışmalar da sertifikasyonların içeriğinden çok, başarmak istediği konu üzerinde durulmuştur.

1980 yılından itibaren kullanılmaya başlanan eko etiket uygulamaları, önceleri Avrupa ülkeleri tarafından benimsenirken, daha sonraları ise küresel ölçekte tüm dünyada öncelik haline gelmiştir. İlk yıllarında tamamen gönüllük esasına dayanan sertifikalar, değişen turizm algısında bir zorunluluk eğilimine dönüşmektedir. Eko-etiket sertifikasyonları kendi içindede farklılık gösterebilmektedir. Bunun nedenleri arasında kapsadıkları alan, uygulayıcılar tarafından belirlenmiş sınırlamalar veya hizmet türü olarak belirtilmektedir. Kimi sertifikasyonlar uluslararası olma özelliği taşırken, kimi sertifikasyonlar sadece yerel ölçekte verilebilmektedir. Yeşil küre uygulandığı saha bakımından uluslararası olma özelliğine sahipken, yeşillenen oteller

sertifikası ise, ülkemizde geçerli olan bir sertifikasyon uygulamasıdır. Aynı zamanda eko-etiket uygulamaları turizm endüstrisinde hizmet veren konaklama işletmelerinin dışında, seyahat acentelerine, ürün gruplarına veya plaj ve marinalara da verilebilmektedir. Uluslararası ölçekte tanınmış bir uygulama olan mavi bayrak sertifikası, gerekli kriterleri sağlayan plaj, marina ve yatlarda kullanılırken, Travelife ise seyahat acentelerine yönelik bir eko-etiket özelliği taşımaktadır. Bu bakımdan uygulama alanına göre sertifikasyonlar 4' e ayrılmaktadır (UNEP, 1998: 8).

- Uluslararası
- Bölgesel
- Ulusal
- Yerel(UNEP, 1998: 8).

Buna benzer olarak veriliş türleri bakımından; (UNEP, 1998'den aktaran Atalar, 2009: 25).

- Tesisler (Konaklama işletmeleri- yeme-içme)
- Hizmetler (Turizmde hizmet veren operatör ve acenteler)
- Lokasyonlar (Plajlar- doğal parklar)

Ayrıca sertifikasyon uygulamaların, otel işletmelerine ciddi bir maliyet olan pazarlama unsurlarına olumlu bir etki sağladığı gibi müşterinin işletmeye olan sadakatindede ciddi bir rol oynamaktadır (Satar ve Güneş, 2017: 32). Tursitlerin bir turizm destinasyonuna veya otel işletmelerine ilk gittiklerinde sertifika tercih nedenleri arasında yer almazken, tatil sürecini geçirdiği varış noktasından itibaren bilgi sahibi oldukları eko etiketlerden sonra bir dahaki geliş süreçlerini etkilediği görülmektedir (Seyhan ve Yılmaz, 2010: 68).

Anlaşılacağı üzerine sertifika sağlıklı bir turizm anlayışının yanı sıra müşterinin karar alma sürecinide doğrudan etkilemektedir (Türk ve Kara, 2018: 855). Bu nedenle büyük maliyetlerle oluşturulan pazarlama çabaları yerine sertifikalar yoluyla

da müşterilerin işletmeye olan bağlılığı ve geri dönüşü daha az maliyetle gerçekleşebilmektedir (Türk ve Kara, 2018: 855). Bu gibi etmenlerden dolayı günümüz turizm sektöründe önemi daha da artan eko etiket uygulamalarının başlıca özellikleride şu şekildedir (Şişik, 2012: 59);

- Kamu ve özel bir kuruluş tarafından belirli kriterler sağlandığında verilebilmektedir,
- Farklı sektörlerin ürün ve hizmet gruplarına verileceği gibi sadece konaklama işletmeleri içinde olabilmektedir,
- Uluslararası ve ulusal olma özelliği taşıdığından her sertifikanın kriterleride farklılık gösterebilmektedir,
- Herhangi bir sertifikayı kazanmak için düşük, orta ve yüksek seviyede ücretler olabilmektedir,
- Her sertifikasyonun kendine özgü bir aşaması olabileceği gibi geniş(uluslararası) veya dar(bölgesel) alanları da kapsayabilmektedir (Şişik, 2012: 59).

Bu durumda herhangi bir sertifikasyona sahip işletmeler çevreyi olan duyarlılığını belgelemiş olmakta ve müşterilerin tercihlerinde pazarlama unsuru olarak kullanmaktadırlar (Şişik, 2012: 60). Bu kapsamda da hem uluslararası alanda hemde Türkiye'de, sürdürülebilir turizmin teşvik edilmesi için eko-etiketleme adı altında birçok sertifikasyon verilmektedir.

Sertifikaların maliyet, misafir doluluk ve pazarlama gibi olumlu katkılarının yanı sıra sertifikalar ile ilgili birçok sorunda gündemde yer almaktadır. Özellikle günümüzde hem ulusal hemde uluslararası birçok sertifika programı uygulanmaktadır. Bu programların çoğu özel bir kurum ve kuruluş tarafından verilirken aynı ilke ve yükümlülükler taşıması sertifikaların prestij ve güvenini düşürmektedir (Poser, 2009: 13). Bu durumda sertifikaların pazarlama avantajını ortadan kaldırmakta ve işletme ile turist arasında kafa karışıklığı oluşturmaktadır (Poser, 2009: 13).

Sertifikaların diğer sorunlardan biride işletmenin çevresel programları ile alakalıdır. Çevreye duyarlı olan misafirler sertifikalı işletmeleri tercih etse de tesislerin yeşil bir yönetim anlayışı sergilemediğinde sertifikalara olan inancı azalmaktadır (Honey ve Rome, 2001: 65). Bundan dolayı işletmelerin kazanmış oldukları sertifikalar zaman içinde işletmeler için misafir kaybına yol açmaktadır.

Sertifikaların başka bir problemi ise maliyetli yapılarıdır. Özellikle yerel ve küçük işletmeler için uluslararası sertifikalara başvuru sırasında önemli bir mali bedel ödemektedir. Bu yüzden çoğu orta ve küçük işletmeler finansal kaynak nedeniyle sertifikalara başvuramamaktadır. Bu durumda işletmeler arası farklılık ortaya çıkmakta ve sertifikaların para-satın alma ilişkisine neden olmaktadır (Honey ve Rome, 2001: 72). Ayrıca sertifikalara başvuru sırasında ve sertifika aldıktan sonraki süreçleri de önemlidir. İşletmeler sertifika kullanmaya başladıktan sonra çevresel sorumluluklarına devam ediyor mu? Veya çevresel faaliyetlerini güçlendirecek bir raporlama, belgeleme gibi çalışmalarda bulunuyorlar mı? Şüphesiz ki turistlerin sertifikalar üzerindeki algısı bu süreçte daha önemli rol oynamaktadır.

2.1.1. Mavi Bayrak

Dünyanın karşı karşıya kaldığı sorunların başında gelen doğa ve eko sistemin bozukluğu en çok çevreyi bir pazarlama aracı olarak kullanan turizm endüstrisini etkilemiştir. Bu durumda hem değişen müşteri istek ve ihtiyaçlarına cevap vermek hemde çevrenin oluşturduğu olumsuz etkiyi en aza indirmek için önceleri sadece Avrupa'da benimsenen ve daha sonra küresel ölçekte kabul edilen sertifikasyon sistemlerine geçilmiştir. Gönüllük esasına dayanan sertifika programları ilk zamanlar koruma amacı güdümünde olsa da daha sonra işletmeler tarafından pazarlama aracı olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bu kapsamda her geçen gün çevre koruma ve geliştirme özelinde sertifikasyon programları türemiştir. Bu bağlamda küresel ölçekte turizm endüstrisinde çevreyi korumaya yönelik ortaya çıkan programların biride Mavi Bayrak uygulamasıdır (Aydoğdu, 2011: 94).

Mavi Bayrak; belirlenen ölçütleri yerine getiren, nitelikli plaj ve marinalara verilen uluslararası bir eko-etiket programıdır (Bulgan ve Dolmacı, 2013: 4865). Daha sonra bu programa, gerekli standartları taşıyan yatlarda dâhil edilmiştir (Öztürk, Yiğit ve Umdu, 2017: 376). Mavi Bayrak, deniz ve plaj suların kalitesini denetleyen sistemler bütünü olarakta geçmektedir (URL-12, 2020). Bir ödüllendirme sistemi olarak da öngörülen bu program, suların bakımlılığını, doğal ortama değer verildiğinin, kıyı alanların güvenliğini, doğal ortamı sevdirecek faaliyetlerin yapıldığının güvenini vermektedir (URL-13, 2020). Ayrıca plajların çevre kalitesini gösteren bir kanıtlama sistemi olarak da belirtilmektedir (Mir-Gual vd., 2015: 108). Bu kıstaslar göz önüne alındığında Mavi Bayrak, başladığı ilk andan itibaren her sene gelişerek bir marka tescil özelliği taşımaktadır (Capacci, Scorcu ve Vici, 2015: 89). Mavi Bayrağın uluslararası alanda popülarite olması ve büyümesinde FEEE (Avrupa Çevre Eğitim Vakfı) Fransa'nın çevre kirliliğine dikkat çekmek için başlatmış olduğu sosyal bir projeye dayanmaktadır. ''Kirlilik Sınır Tanımaz'' düşüncesi ile yola çıkılarak 1000 öğrenciden kirliliğin Dünyaya nasıl yayıldığını anlatmaları için bir mektup yazılması istenmiştir. Bunun sonucunda önce deniz ortamının iyileştirilmesi, ardından plaj ve marinaların ihtiyaca göre düzenlenmesi ile doğal ortamın önemi ile alakalı görüşme kâğıdı hazırlanmıştır. Bu uygulamada ödül programının ilk aşamasıdır (URL-14, 2020). Mavi Bayrak uygulaması ilk kez Fransa da plajlarda kullanılan suyun kriterler kapsamında uluslararası bir sivil toplum kuruluşu tarafından geliştirilmiştir (Petroman vd., 2010: 426). Aynı dönemler içerisinde Avrupa Birliği'nin yüzme suyu kalitesi ile ilgili yönetmenliği beklenen ilgiyi görmemekteydi (Petroman vd., 2010: 426). Bunun üzerine Avrupa Birliği, yüzme suyunun kalitesi ile ilgili yönetmenliğini Mavi Bayrak Programına entegre etme kararı aldı. Böylece Avrupa Birliği ve FEEE Fransa arasındaki ilişki de başlamış oldu (URL-15, 2020). İlk kez 1985 yılında Fransa'da başlayan bu uygulama; Avrupa Birliği Çevre Yılı faaliyetleri doğrultusunda Avrupa komisyonu ve Avrupa Çevre Eğitim Vakfı işbirliği ile ''FEEE'' bünyesinde 10 Avrupa Topluluğu (AT) ülkesini kapsayacak şekilde genişlemiştir (URL-16, 2020). Başlangıçta, plajlar için kullanılan suyun kalitesi, atık ve cankurtaran malzemelerinin bulunması gibi kıstasları içeren program, seneler içerisinde yeni kriterler ile güncellenmeye devam etmektedir (Üçüncü, 2009: 48). 1987 yılında Avrupa Topluluğu ülkelerinde uygulanan program, ilk kez topluluğun

dışına çıkarak Finlandiya da uygulamaya konulmuştur (Aydoğdu, 2011: 95). 1992 yılında Avrupa Topluluğuna üye olmayan Finlandiya'nın programa dâhil edilmesi ile Avrupa dışından ülkelerden de talep görmeye başladı (URL-16, 2020). Ancak, 1989 yılında, Avrupa Çevre Eğitim Vakfı FEEE karar değişikliğine giderek kendilerine üye olmayan ülkelere Mavi Bayrak uygulamasına izin verilmeyeceğini belirtti. Bu kararın alınmasında Mavi Bayrak kriterlerin doğru uygulanmak istenmesi ve bir merkez tarafından kontrol etme çabası yatmaktadır (URL-17, 2020). Bu nedenle Avrupa Çevre Eğitim Vakfı yeni karar ve ilkelerle uluslararası alanda ''Mavi Bayrak'' sertifikasını tanıtmış oldu (URL-18, 2020). Özellikle Avrupa kıtasının dışında bir ülkenin girmesi ile sertifika uluslararası bir programa dönüşmüş oldu (URL-19, 2020). Günümüzde 76 üye ülkesi bulunan vakfın 40 ülkesinde mavi bayrak programı uygulanmaktadır (URL-20, 2020). Gönüllülük esasında her sene değişmekte olan Mavi Bayrak sertifikasını uygulayan ülkeler Tablo 2,1'de gösterilmiştir (URL-21, 2020).

Tablo 2.1. 2020 yılında mavi bayrak sertifikasını uygulayan ülkeler

1-İspanya	**9**-İrlanda	**17**-Meksika	**25**-Bulgaristan	**33**-Yeni Zelanda
2- Yunanistan	**10**-İngiltere	**18**-İzlanda	**26**-Malta	**34**- Sint Maarten
3- Türkiye	**11**-Kıbrıs	**19**-Karadağ	**27**-Porto Riko	**35**-Romanya
4-Fransa	**12**-Galler	**20**-Fas	**28**-Ukrayna	**36**-Estonya
5-İtalya	**13**- Güney Afrika	**21**-İsveç	**29**-Brezilya	**37** -Rusya
6-Portekiz	**14**-İsrail	**22**-Belçika	**30**-Virgin Adaları	**38**- Almaya
7-Danimarka	**15**-Polonya	**23**-Letonya	**31**-Ürdün	**39**- Sırbisyan
8-Hollanda	**16**-Kanada	**24**-Norveç	**32**- Litvanya	**40**- Hırvatistan

Kaynak: Türkiye Çevre Eğitim Vakfı, 2020

Mavi Bayrak sertifikası, esasında turizmde önemli bir ekonomik getiri sağlayan plajların ve sahillerin tehlikelerden korunmasını, plajların rekreasyonel faaliyetler için düzenlenmesini ve çevre bilinçlendirme etkinliklerinin oluşturulmasını amaçlamaktadır (Birdir, Dalgıç ve Kale, 2014: 149). Aynı zamanda çevreyi koruma faaliyetleri kapsamında belediye, devlet kurumları, plaj kullanıcıları ve özel sektörı ile birlikte Mavi Bayrak programının uygulayıcıları arasında güçlü bir işbirliği sağlanması da hedeflenmektedir (Mir-Gual vd., 2015: 108). Bu özellikleri ile Mavi Bayrak programı plaj ve marinalarda sürdürülebilir gelişmeyi devam ettirmek açısından önemli bir eko-etiket veya marka tescil uygulamasıdır (Issı, 1989: 127).

Mavi Bayrak programının Avrupa dışından ülkelere verilmesi ile birlikte kıyı turizmi için önemli bir destinasyon olan Türkiye'dede çalışmalar başlamıştır (Ayan, 2014: 510). Bu doğrultuda ilk kez 1992 yılının Mart ayında iki haftada tek olmak üzere Birlik standartlarına denk şekilde birçok ilde yaklaşık 4000 km lik sahil şeridinde analizler yapılmıştır (Üçüncü, 2009: 51). Bu çalışmaya takiben Mavi Bayrak uygulamasının yalnızca, bir ülkedeki vakıf veya dernek aracılığıyla yürütülebilme zorunluluğu sebebinden dolayı Türkiye'de Turizm Bakanlığı tarafından, uygulama çalışmalarını yürütmek amacıyla, 1993 yılında TÜRÇEV kurulmuştur. Böylelikle Mavi Bayrak uygulamasını, uluslararası alanda FEE(Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı) yürütürken, ülkemizde ki temsilciliğini ise Türkiye Çevre Eğitim Vakfı yapmaktadır (Fışkın, Çakır ve Özkan, 2016: 8). Ülkemizde Mavi Bayrak uygulaması Kültür ve Turizm Bakanlığının mali desteği, Sağlık Bakanlığının idari desteği öncüsünde sürekli gelişerek ve büyüyerek devam etmektedir (Kından, 2006: 34). Başlangıç yılından itibaren sürekli artarak büyük bir ivme kaydeden ülkemizin, en son 2019 yılı güncellemesi kapsamında Mavi Bayrak sertifikasına sahip illerimiz Tablo 2.2.'de gösterilmiştir(URL-22, 2020).

Tablo 2.2. 2019 yılı illere göre mavi bayrak sayıları

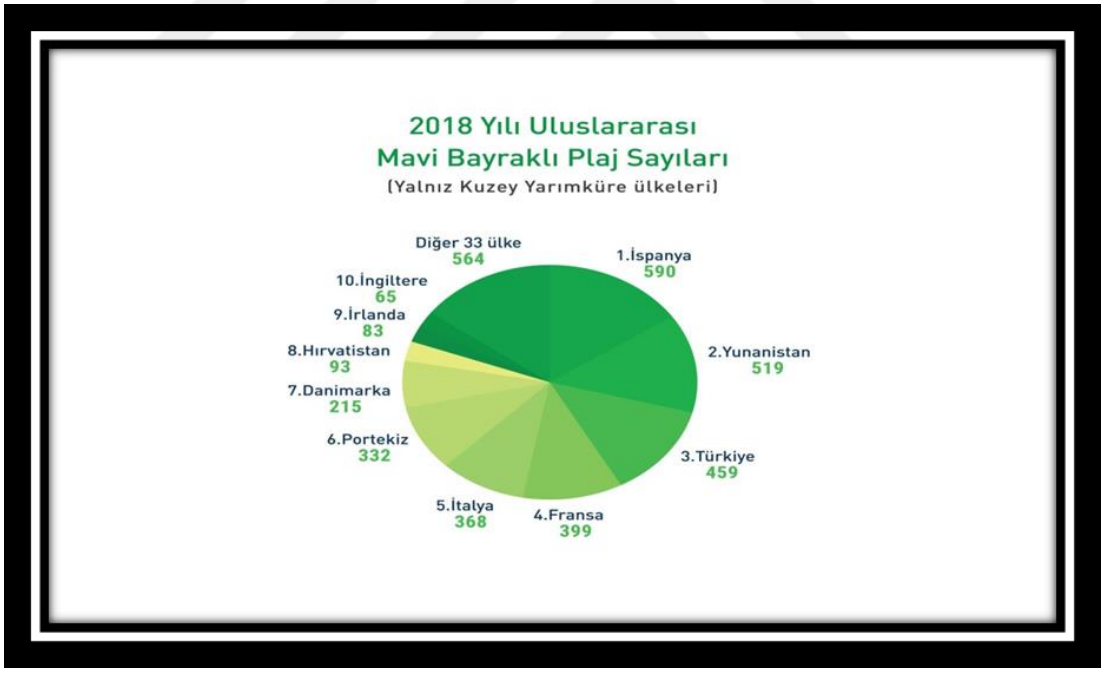
ŞEHİR	PLAJ	MARİNA	YATLAR
Antalya	**202**	**5**	**8**
Muğla	**102**	**7**	**1**
İzmir	**49**	**3**	**2**
Aydın	**30**	**2**	**1**
Balıkesir	**22**	**1**	**3**
Çanakkale	**13**	-	-
Samsun	**12**	-	-
Mersin	**8**	**1**	-
Tekirdağ	**7**	-	-
Kocaeli	**6**	-	-
Ordu	**5**	-	-
Düzce	**3**	-	-
Sakarya	**3**	-	-
Yalova	**1**	**1**	-
Kırklareli	**1**	-	-
Van	**1**	-	-
İstanbul	**1**	**2**	-

Kaynak: Türkiye Çevre Eğitim Vakfı, 2019

Türçev'in kuruluşu ve 1998 yılında Avrupa Çevre Eğitim Vakfına üyelikle birlikte başlayan çalışmalar sonunda, ilk kez 1995 yılında aldığımız plaj ve marinalar için

Mavi Bayrak sertifikasyonu ülkemizde giderek yaygınlaşarak devam etmektedir (Kından, 2006: 34). İlk alındığı yılda 5'i Antalya'da olmak üzere sadece 10 plajımız Mavi Bayrak ödülüne sahipken, seneler içinde popüler haline gelmiş ve bugün 459 plaj, 22 marina ve 10 yat bu ödüle layık görülmüştür (Üçüncü, 2009: 52). Ülkemizde, Mavi Bayrak alanında gerçekleşen değişim, kıyı turizmi için önemli bir pazar olan Avrupa ülkeleri ile rekabet edebilme gücümüzü artırmıştır (Fışkın, Özkan ve Çakır, 2016: 6). Özellikle yaşadığımız yüzyıl içerisinde Mavi Bayrak uygulaması, bir pazarlama aracı olarak düşünülmektedir (Bozkurt ve Dücan, 2018: 73). Mavi Bayrak sertifika sayısı artıkça, ülkenin turist sayısındaki artışa da katkısı olduğu gözlemlenmiştir (Bozkurt ve Dücan, 2018: 73). Bu bakımdan başta Avrupa ülkeleri olmak üzere Mavi Bayrak programına ilgi yoğun bir şekilde sürmektedir.

Şekil 2.1. 2018 yılı ülkelere göre mavi bayrak sayıları



Kaynak: Türçev Web Sitesi, 2018

Geçmiş yıllarda olduğu gibi son değerlendirmede de İspanya birinciliği devam ettirirken, 2015 ve 2016 yıllarında ikinci olan Türkiye Mavi Bayrak sertifikasında, bu sene üçüncü sırada bulunmaktadır. Yunanistan ise; 519 Mavi Bayrak ile geçen seneki

sayıyı geçerek bir önceki dönem devraldığı ikinciliğe devam etmektedir. Fransa, İtalya ve Portekizde son dönemler de olduğu gibi aynı sıralama içerisinde yer almışlardır.

Mavi Bayrak, yüzme suyunun niteliği, çevre yönetimi, plajların güvenliği ve temizliği, çevresel bilgilendirme ve eğitimi çalışmalarının yönlendirilmesi gibi dört temel kriter üzerine hazırlanmış uluslararası bir eko-etiket programıdır (Nahman ve Rigby, 2008: 723). Bu kriterleri yerine getiren bölgelere 12 ay sürecek şekilde bir sertifika verilmektedir (Lucrezi, Saayman ve Merwe, 2015: 212). Plajlar, marinalar ve yatların her biri kendi içinde belirlenmiş ölçütlerden oluşmaktadır.

Mavi Bayrak sertifikasına sahip olunacak plajlar için kriterler;

Çevresel Bilgilendirme ve Eğitim; bu başlıkta 6 kriter bulunmaktadır. Zorunluluk ilkesi taşımaktadır. Genel itibari ile çevresel eğitim faaliyetlerine teşvik eden etkinlikler, Mavi Bayrak ile ilgili bilgilendirici panolar ve plajda bulunan donanım ve plajla ilgili yasal davranışlar bu başlık altında oluşmaktadır (TÜRÇEV, 2010: 5).

Yüzme Suyu Kalitesi; tamamı zorunlu olmak üzere 5 ölçütü kapsamaktadır. Plajlarda kullanılan suyun belirlenen takvimde numunesinin alınması, gerekli analizlerin uluslararası standartları uygun bir şekilde gerçekleşmesi, sanayi ve kanalizasyon atıkların plajı etkilememesi gibi kıstaslardan oluşmaktadır (URL-23, 2020).

Çevre Yönetimi; 2'si zorunlu olmayan toplam 15 kriteri içermektedir. Arazi ve hassas alanların kullanımı, plajın temizliği ve geri dönüşüm atıklarının her biri için ayrı konteynerin bulunması gibi zorunlu şartların yanı sıra plaj alanına ve belde içerisinde sürdürülebilir ulaşım araçların teşvik edilmesi gibi zorunlu olmayan kıstaslarda bulunmaktadır (URL-24, 2020).

Plaj Güvenliği ve Hizmetler; ilk yardım malzemesi bulunulması, kamu güvenliği sağlama, gerekli tedbirler, engelliler için erişim rampası ve özel tuvaletler gibi 7 kriter bulunmaktadır (URL-25, 2020).

Marinalar için; Çevre Eğitimi ile ilgili Bilgilendirme **7-,** Çevre Yönetimi ile ilgili **22-,** Güvenlik ve Hizmetler **6-,** Su Kalitesi **1-** Kurumsal Sosyal Sorumluk **1-** ve Halkın Katılımı **1-** toplam **38** kriter bulunmaktadır **(**URL-26, 2020). Bireysel yatlarla ilgili zorunlu **5** kriter yer alırken, uyulması gereken davranış kuralları ise; **16'sı** zorunlu **1'i** zorunlu olmayan toplam **17** kriter yer almaktadır. Ayrıca tur yatları ile ilgili de kendi içerisinde kriter ve davranış kuralları bulunmaktadır **(**URL-27, 2020). Mavi Bayrak ölçütleri her 5 yılda bir gözden geçirilmektedir (Yılmaz vd,. 2017: 132). Son olarak deniz ve deniz bölgelerini kapsaması ve güvenlik ve bakım nedeniyle son derece önemli bir programdır(Blackman vd., 2012: 42).

2.1.2. Yeşil Anahtar

Turistlerin, olmazsa olmaz koşullarından biride, tercihlerinde rol oynayan turistik faaliyetlerin gerçekleştiği alanlar olan ekolojik çevreler önemli bir yer tutmaktadır. Başlarda göz ardı edilen bu durum, 1970'li yılların sonunda 1980'lerin başında, turistlerin konaklama işletmelerinde çevreye olan duyarlılığı sonucu dikkate alınmaya başlanmıştır (Korkmaz ve Atay, 2017: 115). Bu kapsamda ülkeler, bölgeler veya turizm endüstrisinde aktif olan konaklama ve seyahat işletmeleri çevreyi koruma çabası içinde programlar ve uygulamalar entegre etmeye çalışmışlardır (Aylan ve Sezgin, 2016: 286). Bu gelişmeleri takiben 1990 yılının Avrupa Birliği tarafından ''Turizm Yılı'' ilan edilmesi ile sürdürülebilirlikle ilgili çalışmaların destekleneceği belirtilmiştir (Beyhan, 2004: 42). Dolayısıyla turizmin, doğal çevreye neden olduğu olumsuz etki, kendi varlığını da olumsuz etkileyeceğinden küresel ölçekte çeşitli sertifika ve uygulama yürürlüğe konulmuştur (Oktayer, Susam ve Çak, 2007: 146). Bu bakımdan çevreye uyumlu ürünler sunmak, atık yönetimini kontrol etmek ve konaklama işletmelerinin çevreye karşı hassas olduğunu gösteren ''Yeşil Otel'' anlayışı yaygınlaşmıştır (Aylan ve Sezgin, 2016: 287). Bu anlayış doğrultusunda turizm – çevre ilişkisinin dengeli bir şekilde devam etmesi ve turistik

kaynakların korunması amacıyla günümüzde dünya çapında 60'a yakın doğa dostu sertifika programları uygulanmaktadır (Korkmaz ve Atay, 2017: 116). Bu sertifikalardan biride Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı(FEE)'nin 5 programından biri olan ''Yeşil Anahtar'' uygulamasıdır (Jarvis, Weeden ve Simcock, 2010: 84).

Turizmde faaliyet gösteren tesisler için 20 yıldan fazla bir süredir uygulanan ''Yeşil Anahtar'' veya diğer bir adıyla ''Green Key'' eko etiket sertifikası gerekli kriterler sağlandığında verilen uluslararası bir çevreci programdır (Doğan ve Ertaş, 2018: 220). Uluslararası alanda en fazla otele verilen bir eko- etiket programı olan Yeşil Anahtar sertifikasının kronolojik çıkışı şu şekildedir (URL-28, 2020);

- 1994 yılında Danimarka'da işletme, kafe ve meslek iş birliğiyle (HORESTA), ve Danimarka üst müdürlerinin desteği ile uyugulamaya konuldu.
- 1998 yılında FEEE Fransa, Danimarka'daki programa benzer bir uygulamayı hayata geçirdi.
- 2000 yılında HORESTA, yeşil anahtar uygulamasını İsveç ve İzlanda gibi ülkelerde olmasına olanak sağladı.
- 2002-2003 yıllarında ise; Yeşil Anahtar resmi olarak Çevre Eğitimi Vakfı (FEE) 'nin uluslararası bir programı olarak onaylandı (URL-29, 2020).

Yeşil Anahtar Programı; doğal ortamın önlenmesi ve çalışmaları ödüllendirme sistemi ile destekleyen, iklim değişikliği gibi etmenleri önleyerek sürdürülebilirlik kavramına katkıda bulunan bir olgudur (Aslan ve Güneş, 2015: 613). Çevresel eğitimi ön planda tutan Yeşil Anahtar sertifikası, başta konaklama işletmeleri dâhil olmak üzere kamp alanlarına, tatil evlerine ve restoranlara verilmektedir (Gökdeniz, 2017: 56). Aynı zamanda turizmde faaliyet gösteren işletmelerin enerji verimliliği, su ve atık yönetimi bakımından duyarlılığını gösteren çevreci bir program olma özelliği taşımaktadır (Öztürk, Yiğit ve Umdu, 2017: 376). İlk başladığı tarihten bu yana her sene katılımcı ülke sayısı artarak devam eden Yeşil Anahtar Programı, 2020 yılı itibari ile 57 ülkede uygulanmakta olup, 2900'ün üzerinde bu sertifikaya sahip işletme bulunmaktadır (URL-30, 2020). 2020 yılı itibari ile Yeşil Anahtar sertifikası

programına katılan tüm ülkeler Ek 1'de gösterilmiştir. Buna ilave olarak aşağıda, en çok sertifikaya sahip ülkelerin katıldığı tarih ve aldıkları sertifika ödüllerinin sayıları Tablo 2.3'de gösterilmiştir (URL-31, 2020).

Tablo 2.3. Ülkelerin yeşil anahtar programına katıldıkları tarih ve ödül sayıları

ÜLKELER	KATILDIĞI TARİH	ÖDÜL SAYISI
Hollanda	2007	689
Fransa	1998	624
Yunanistan	2009	323
Belçika	2007	236
İsveç	2001	178
Meksika	2015	160
Danimarka	1994	143
Portekiz	2006	127
Finlandiya	2014	96
Türkiye	2011	94

Kaynak: Türkiye Çevre Eğitim Vakfı, 2020

Yeşil Anahtar Programı bir yıl süre geçerli olmakla beraber her sene yenilenme zorunluluğuna sahiptir (Satar ve Güneş, 2017: 37). Yıl içerisinde mutlaka bir kez denetimi yapılan konaklama işletmelerinin, ana başlık altında 13 kritere tabi tutulmaktadır (Satar, 2016: 84). Ayrıca her kriterin kendi içinde zorunlu veya kılavuz olmak üzere yerine getirilmesi gereken ilkeler vardır.

Örneğin; Çevre Yönetimi ile ilgili 6 zorunlu, 1 kılavuz olmak üzere toplam 7 ilke varken, Personel Eğitimi ile alakalı; tamamı yerine getirilmesi gereken 5 zorunlu ölçüt bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, Yeşil Anahtar Sertifikasına sahip olmak isteyen işletmelerin, müşterilerin bilgilenmesi, Su israfı, Atık durumu, Enerji israfı, yemekler, Yeşil Aktiviteler, İdare ve Yönetim ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk gibi kriterlerin zorunlu olan ilkelerini yerine getirmeleri gerekmektedir (URL-32, 2020).

Her üç yılda bir kriterler güncellenmektedir. Yeşil Anahtar Programı, konaklama işletmelerin çevresel faktörleri dikkate aldığını, doğayı koruma çalışmalarına önem verdiğini, hem otel müşterilerinin hem de çalışanların çevre bilincinin artırılması için eğitim etkinliklerinin olduğunu gösteren bir sertifika türüdür (Ceylan, 2017: 33). Turistlerin işletmeyi tercihlerinde de pazarlama amacı rolü oynayan Yeşil Anahtar Programının, yedi temel hedefi bulunmaktadır (Ceylan, 2017: 33).

- Çevrenin Korunması
- Ekonomik Yönetim
- Pazarlamada Avantaj Sağlaması
- Turizmin Güçlendirilmesi
- Eğitim
- Tüketimde Bilinçlendirme
- Tanınabilirlilik (URL-39, 2020).

Yeşil Anahtar Sertifika Programını, Uluslararası Çevre Eğitim Vakfı koordine etmektedir (Fışkın, Çakır ve Özkan, 2016: 232). Bu programı uygulayan her ülkenin bir ulusal idari merkezi olmak zorundadır (Satar, 2016: 88).

Bundan dolayı ülkemizde de son dönemlerde Çevre Eğitim Vakfı uygulamayı sürdürmektedir (TÜRÇEV, 2017: 2). İlk ödüllerini Ankara, İstanbul ve İzmir'de bulunan ''Radisson Blu'' otelleri kazanmıştır (URL-40, 2020). 2012 yılında 4 otel Yeşil Anahtar sertifikası almaya hak kazanırken, günümüzde 97 tesis bu sertifikaya sahiptir. Yeşil Anahtar sertifikasının şehir ve sayısal verileri Tablo 2.4.'de gösterilmiştir (URL-41, 2020).

Tablo 2.4. Ülkemizde yeşil anahtar programına katılan şehirler ve sayıları

ŞEHİR	YEŞİL ANAHTAR SAYISI
Antalya	**44**
Muğla	**15**
İstanbul	**10**
İzmir	**7**
Ankara	**6**
Adana-Bursa-Çanakkale-Aydın	**2**
Samsun-Ordu-Trabzon	**1**
Diyarbakır-Nevşehir	**1**
Balıkesir- Mersin	**1**

Kaynak: Türkiye Çevre Eğitim Vakfı, 2020

Ayrıca 2020 yılı kapsamında Yeşil Anahtar sertifikası kullanan tesislerin isimleri, hizmet ettikleri bölge ve iller **Ek 2'**de detaylı bir şekilde gösterilmektedir. Tabloya baktığımızda toplam Yeşil Anahtar Programına dâhil olan işletmelerin yarısının, ülkemizin turizm kentleri arasında yer alan Antalya ve Muğla illerinde olduğu görülmektedir. Bu illerin yanı sıra, sırasıyla en çok Yeşil Anahtar Sertifikasına sahip İstanbul, İzmir ve Ankara gibi şehir otelleri gelmektedir. Ayrıca şehir otellerinde Yeşil Anahtar ödülü almaya hak kazanan işletmelerin çoğunlukla Radisson Blu otel işletmeler grubunun olduğu belirtilmektedir. Dünya genelinde Yeşil Anahtar Programının yaygın bir şekilde kullanılmasında ve konaklama sektörü tarafından tercih edilmesinde işletmeye kazandırdıkları faydalar büyük bir öneme sahiptir. İşletmeler için birçok avantajı içeren bir eko-etiket olan Yeşil Anahtar Programının kullanılmasının yararları şu şekildedir (TÜRÇEV, 2017: 18);

- Enerji ve su tüketimlerini kayıt altına alarak tasarrufu sağlayarak, gereksiz kullanımı azaltmak,
- Atık yönetimi konusunda misafirlerin ve çalışanların bilgi sahibi olmasını sağlamak,

- Geri dönüşüm hususunda yapılacak düzenlemelerle sürdürülebilir çevre politikasına katkı sunmak,
- Ödülü alan otellerin Yeşil Anahtar web sayfasında yayınlanarak tanınırlığının artmasını sağlamaktır.

Bu gibi faktörler ve etmenlerden dolayı Yeşil Anahtar Programı sadece yönetsel ölçekte değil, pazarlama açısından da önemli bir yere sahiptir.

2.1.3. Yeşil Küre

Turizm, bir ülkenin doğası, tarihi, kültürü, gelenek ve görenekleri üzerine inşa edilmiş endüstri durumundadır (Ünlüönen, Kızanlıklı ve Arslan, 2011: 447). Dolayısıyla, sosyo-kültürel araçlara ve doğal alanlara diğer sektörlerden daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır. Bunun nedeni, turizm ve doğanın birbirini tamamlayıcı özelliği olmasıdır. Bir ülkenin turizm yönünden gelişmesi ya da gelişememesi aynı orantı da çevre ile alakalıdır. Günümüzde çevreye önem vermiş ülke ya da kentlerin turizm sektöründe daha başarılı oldukları görülmektedir.

Bunun yanı sıra, son yıllarda çevreye önem verilmesindeki hususlardan biride toplumsal bilincin artması ve çevreye olan duyarlılığın turizmdeki olumlu etkileri görülmektedir (Güneş, 2011: 49). Özellikle, işletmelere imaj ve rekabet avantajı sağlayan çevresel duyarlılık, aynı zamanda müşterilere de sağlıklı bir tatil anlayışı sunmaktadır (Karacan, Karacan ve Güngör, 2015: 762). Bu durum, turizm endüstrisinde faaliyet gösteren işletmeleri eko-etiket konusunda daha da duyarlı hale getirmiştir (Ünlüönen, Kızanlıklı ve Arslan, 2011: 446).

Eko-etiketler, doğayı esas alan kaliteli turizm hizmetini garanti eden, işletmeleri ödüllendiren bir teşvik programıdır (Akay ve Yılmaz, 2018: 217). Eko- etiket programları, konaklama ve seyahat işletmelerine, başta kaynak kullanımının azaltılması ve atıkların geri dönüşümü gibi birçok konuda yardımcı olmaktadır (Güneş, 2011: 49). Bu bağlamda çevreyi koruma kapsamında verilen uluslararası alanda kabul gören sertifikalardan biride ‘‘Yeşil Küre’’ programıdır (Akay ve

Yılmaz, 2018: 218). Yeşil Küre Programı, 78 ülkeyi kapsayan turizm sektöründe faaliyet gösteren ve gerekli kriterleri sağlayan tüm seyahat ve konaklama işletmelerine verilen yüksek bir çevresel sertifikasyon sistemidir (URL-42, 2020). Başlangıcı, 1992 yılındaki Birleşmiş Milletler Rio de Janeiro Zirvesinde 182 Birleşmiş Milletler Üyesi tarafından onaylanmış ve sürdürülebilir kalkınma ilkelerini içeren 21 maddelik ölçütlere dayanmaktadır (Buckley, 2002: 184). Zirvenin ardından iki yıllık bir gelişme sonrası Yeşil Küre sertifika programı oluşturulmuş ve 1994 yılında 19 seyahat birliği tarafından onaylanarak tanıtımı yapılmıştır (URL-43, 2020).

Her sene üye ülke sayısı artan Yeşil Küre Programının, değişik zaman dilimi içinde birçok uluslararası turizm şirketleri ve Sivil Toplum Kuruluşlarıyla ortaklık anlaşmalarına varmıştır (Atay, Temirkanova ve Gökdemir, 2017: 21). 1999 yılına kadar Seyahat ve Turizm konseyi bünyesinde faaliyet gösteren Yeşil Küre Programı, konseyden ayrılarak özerk bir yapıda hizmet vermiş, merkezi California'da bulunan bir eko-etiket sistemine dönüşmüştür (URL-44, 2020). Yeşil Küre Programı, turizm endüstrisinde hizmet veren işletmelerin sürdürülebilir yönetim, sosyo-ekonomik, kültürel miras ve çevresel konularda gelişmesine olanak tanımaktadır (Bowyer, 2007: 7). Yeşil Küre sertifika kriterleri, uluslararası sürdürülebilirlik antlaşmaları ve standartları temel alınarak hazırlanmıştır (Gödeniz, 2017: 56). Bunlar;

- Küresel Sürdürülebilir Turizm Kriterleri
- Amerika Sürdürülebilir Turizm Sertifikasyon Kriterleri
- Gündem 21
- Sürdürülebilir Kalkınma Kriterleri
- ISO 9001/ 14001/19011 Kriterleri (Kulakoğlu ve Dilek, 2011: 463).

Yeşil Küre Sertifikası için belirtilen standart ve ölçütler yılda 2 kez gözden geçirilerek değişmektedir (Ceylan, 2017: 32). Ayrıca, belirlenen standartların yerine getirme düzeylerine göre sertifikalı, altın ve platinum olmak üzere üç çeşit sertifika türü verilmektedir. Hepsininde geçerlilik süresi birbirinden farklıdır (Doğan ve Ertaş,

2018: 221). Bunun yanı sıra Yeşil Küre Sertifikasını alan işletmelere halkla ilişkiler ve pazarlama faaliyetleride sunan programın, bugün itibariyle Asya, Avrupa, Amerika ve Ortadoğu olmak üzere birçok ortakları vardır (Atay, Temirkanova ve Gökdemir, 2017: 21). Yeşil Küre Sertifikasına sahip kıta, ülke ve sertifikalı tesis sayıları Tablo 2.5'de verilmiştir (URL-45, 2020).

Tablo 2.5. Dünyada yeşil küre sertifikasına sahip ülke ve tesis sayıları

Kıta	Ülke Sayısı	Sertifikalı Tesis Sayısı
Afrika	**10**	**42**
Amerika	**9**	**81**
Asya	**13**	**48**
Avrupa	**17**	**229**
Ortadoğu	**9**	**57**
Karayipler	**20**	**81**
TOPLAM	**78**	**538**

Kaynak: Green Globe, 2020

Tabloya baktığımızda en az sertifikanın Afrika kıtasında, en çok sertifikanın ise, Avrupa kıtasında olduğu görülmektedir. Afrika'da en çok Mısır ve Senegal ülkeleri, Amerika kıtasında ise, en çok 29 sertifikayla Amerika Birleşik Devleri sahiptir. Maldivler ve Sri Lanka da, Asya kıtasında Yeşil Küre sertifikasına sahip en çok ülkelerin başında gelmektedir. Dünya turizmi için önemli varış yerlerinden biri olan Avrupa kıtası, hem uygulayıcı ülke hemde sertifikalı tesis sayısı bakımından en başarılı yer olarak dikkat çekmektedir. Aynı durum Karayipler için tersi durumundadır. Karayipler ülke sayısında en fazla yer olmasına rağmen aynı başarıyı tesis sayısında gösterememiştir. Türkiye'nin de içinde yer aldığı Ortadoğu'da en çok sertifikaya sahip ülkenin Suudi Arabistan olduğu görülmektedir. Ülkemizde ise; 7 işletme bu sertifikaya sahiptir (URL-46, 2020).

Tablo 2.6. Yeşil küre sertifikasına sahip şehirler ve tesisleri

Şehir	Tesisler
Antalya	**Club Med Kemer**
Antalya	**Club Med Palmiye**
Muğla	**D Maris Bay**
Muğla	**Club Med Bodrum Palmiye**
Ankara	**Mövenpick Otel**
İstanbul	**Mövenpick Otel**

Kaynak: Green Globe, 2020

Yeşil Küre Programı, enerji yönetimi, hava kalitesi, atık azalımı, sosyal ve kültürel etki, arazi kullanımı yönetimi ve ekosistemin korunması gibi sorunlar üzerine sürekli çevresel iyileştirmeye dayanan eko-etiket uygulamasıdır (Mcnicol, Shone ve Horn, 2001: 61). Günümüzde bu sertifikasyonun, işletmelere ve ülkelere sağlamış olduğu faydalar şu şekildedir (URL-47, 2020);

- İşletmelere sürdürülebilirlik bir yönetim anlayışı imajı kazandırır.
- Kaynakların kullanımını azaltır, malzemelerin yeniden kullanılmasını ve geri dönüştürülmesini teşvik eder.
- Kültürel mirasların korunması için yatırım yapılmasını sağlar.
- Yerel kültürlere saygı duyar ve herkes için adil ilişkiler ve ödüller sağlayarak iş gücünde çeşitlilik ve kapsayıcılık sağlar.

2.1.4. Travelife

1987 yılındaki sürdürülebilir kalkınma eğilimiyle beraber gelişen sürdürülebilir turizm anlayışı, uluslararası alanda birçok yeni trendlerin çıkış noktası olmuştur. Bunlar genelde koruma içgüdüsüyle ortaya atılan, sertifikaları, yasaları, kanunları ve yönetmenlikleri kapsamaktadır. Bu yaklaşımlar, turistik kaynakların yanlış veya aşırı kullanımıyla oluşan çevre kirliliğinin, doğal alanlardaki bozulmanın veya eko sistemdeki dengesizliğin önlenebilmesi için alınmış tedbirlerden oluşmaktadır (Erkan vd., 2013: 64). Başlarda göz ardı edilen bu durum, zamanla turistlerin işletmeyi

tercih etmeme ve çevre maliyetleri gibi sorunları gündeme getirmiştir. Dolayısıyla, çevresel faktörleri önemsemeyen turistik işletmeler mevcut müşterilerin yanı sıra potansiyel misafirlerini de olumsuz yönde etkilemektedir. Bu etmenlerden dolayı, turistlerin tatil tercihlerinde çevre etmenini benimsemesi ve işletmelerin geri dönüşüm, yenilenebilir enerji kaynakların kullanımı, aşırı su ve elektrik tüketiminin açtığı zararları önlemek için Yeşil Otel uygulamasına geçmişlerdir (Akandere ve Zerenler, 2017: 82). Daha sonra Yeşil Otel konseptinin yayılması ve geliştirilmesi için bu uygulamayı destekleyecek eko-etiket sertifika sistemleri kullanılmaya başlanmıştır (Alkan, 2015: 6692). Bu bağlamda uluslararası alanda verilen mavi bayrak, yeşil küre ve yeşil anahtar gibi sertifikasyonların bir benzeri olan Travelife sertifikası hayata geçirilmiştir. Travelife,

Kuruluşu; 2007 yılında İngiltere Seyahat Örgütü ABTA (Association of British Travel Agents) ve Hollanda Seyahat Örgütü ANVR (Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen) tarafından; kar amacı gütmeyen Hollandalı bir kurum olan ECEAT-Projects (European Centre for Ecological and Agricultural Tourism) desteğiyle kurulmuştur(Tütünkov, 2017: 105). 2009 senesinde Travelife, İngiltere seyahat derneği olan (ABTA) kurum tarafından faaliyetlerini sürdürmektedir (Hellmeister ve Richins, 2019: 5).

Şekil 2.2. Travelife ve gold travelife sertifikası

Nedir; Turizm endüstrisinde sürdürülebilirlik uygulamalarını teşvik amaçlı kurulan otel ve seyahat acentelerini hedef alan bir eko-etiket sistemidir (URL-47, 2020). ECEAT-Projects tarafından yürütülen seyahat işletmeleri Travelife Programı, sürdürülebilirlik planlaması, destinasyonlar, çalışanların eğitimi ve müşteriler dâhil

olmak üzere tüm gerekli kriterler sağlandığında acenteler "**Travelife Ortağı**" veya "**Travelife Sertifika**" statüsü kazanmaktadırlar (URL-48, 2020). Konaklama işletmeleri için verilen Travelife ödülü, çevreye duyarlı olmasını gerektiren düzenlemelerin yanı sıra çalışanların sosyal haklarını da korumayı teşvik etmeleri halinde konaklama işletmelerine **''Travelife Bronz, Gümüş veya Altın''** ödülü verilmektedir (URL-49, 2020). Kısacası Travelife uygulaması, hem seyahat acenteleri hem de konaklama işletmeleri için çevresel, sosyal ve ekonomik etkiler üzerine yoğunlaşmış iki yıl geçerliliği olan web tabanlı bir ödüllendirme sistemidir (Baddeley ve Font, 2015: 7).

Standartlar; Seyahat acenteleri ve konaklama işletmeleri için bir arada verilen program özelliği taşıması ve turizmde tedarik sağlayıcıların sosyal ve çevresel durumlarını iyileştirme çabası içinde olması Travelife programının önemini daha da artırmaktadır (Güzel ve Altıntaş, 2015: 28). Bu nedenle Travelife sürdürülebilir uygulaması da diğer benzer sertifikasyonlar gibi uluslararası kıstasları ve ölçütlerden oluşmaktadır. Bunlar URL-50, 2020);

- **EMASS /** AB Eko Yönetim ve Denetim Programı
- **ISO 14001/** Çevre yönetimi
- **UNEP /** Tur operatörleri inisiyatifi şirket ve tedarik zinciri yönetimi el kitapçıkları
- **GSTC /** Küresel Sürdürülebilir Turizm Kriterleri
- **ISO 26000 /** Kurumsal Sosyal Sorumluluk Rehberleri ve İlkeleri (URL-51, 2020).

Travelife uygulaması başta turizm endüstrisindeki işletmeler olmak üzere birçok konuda önemli katkılar sunmaktadır. Bunun bilinci ile de zamanla diğer turizm örgütleri tarafından da desteklenmektedir. Bu kapsamda Travelife uygulamasını kapsadığı yönetsel alanlar şu şekildedir URL-52, 2020);

- Işıkların tasarrufu
- Kullanılan kağıt, pil yönetimi

- Hava kirliliği
- İş ortamları
- Çalışanların koruyan haklar
- Müşteri-Yöre halk ilişkisi
- Doğal ortamın önlenmesi
- Biyolojik olaylar
- Hijyen ve önlemler
- Konukların güvenliği gibi birçok işlevi bulunmaktadır.

Kimler Katılabilir; Travelife sertifika programı çok boyutlu fonksiyonları bir arada içerdiğinden başta seyahat acenteleri ve konaklama işletmeleri olmak üzere, eğitim kurumları, destinasyonlar ve araç kiralama şirketleride katılabilmektedir (Camillis vd., 2012: 254). Sürdürülebilir kalkınma girişimi olarak da bilinen Travelife programı günümüzde birçok ülkede uygulanmaktadır. Özellikle, gelirlerinin büyük bir payını turizm sektöründen sağlayan bölgeler tarafından yoğun bir şekilde tercih edilmektedir (Diekmann ve Bauthier, 2012: 47). Ülkemizde, turizm için elzem olan ve turistler için varış nedenleri arasında gösterilen Travelife sertifika programına Antalya'da düzenlenen adaptasyon seminerlerin ardından 2015 yıllarından itibaren verilmeye başlanmıştır. Aşağıdaki Tablo 2.7.'de ülkemizdeki bazı ''Gold Travelife'' sertifikası alan işletmeler gösterilmiştir URL-53, 2020);

Tablo 2.7. Gold travelife sertifikası alan işletmeler

Konaklama İşletmeleri
Alibey Club & Park Manavgat Antalya
Susesi Luxury Resort Antalya
Hotel Baia Lara Antalya
Tui Blue Sarıgerme Park Muğla

Tablo 2.7'in devamı

Paloma Pasha Resort İzmir
Club Marvy by Palomo İzmir
Sentido Marina Suites Aydın

Kaynak: Travelife Web Sitesi, 2020

Ayrıca yukarıdaki konaklama işletmelerine ek olarak; Race Rent A Car, Mithra Travel, Gvn Tavel ve Tivrona Tours gibi turizmde faaliyet gösteren şirketlerde Travelife sertifikası bulunmaktadır.

2.1.5. Breeam ve Leed

Geçmişte olduğu gibi etkisini artırarak sürdüren su israfı, aşırı malzeme kullanımı, enerji tüketimi, karbondioksit salınımı ve sera gazı emisyonlarının hızla artması, günümüzdede küresel ölçekte tehdit eden bir probleme dönüşmüştür (Altun, 2016: 5). Bu durum özellikle, insanların yaşam döngüsünü sağlayan ve çevrenin düzenli bir şekil almasına olanak tanıyan inşaat sektörünüde etkilemektedir. Bunun nedeni, inşaatın hem yapım hemde kullanım aşamasında gerek Türkiye'de gerekse Dünya'da karbon salınımını artırdığı gibi yapı içerisindeki aydınlatma araçlarının, su tüketiminin ve katı atıklarının kullanımını çoğaltan etmenlerin başında geldiği bilinmektedir (Altun, 2016: 5). Bu gerekli-gereksiz aşırı kullanımın önüne geçebilmek ve sürdürülebilir bir yapının oluşturulması için, temeli 1972 yılındaki Stockholm zirvesine dayanan Yeşil Bina anlayışı ortaya çıkmıştır (Görgün, 2012: 5). Yeşil Bina, sürdürülebilir olgusunun inşaat sektörüne uygulanması sonucu ortaya çıkan ve Çevre Dostu Bina veya Yüksek Performanslı Bina olarak da adlandırılan bir kavram haline bürünmüştür (Küçükkaya, 2018: 15). Yeşil Binalar; yapının arazi seçiminden başlayarak, sosyal ve çevresel sorumluluklarını göze alarak imar edilen, o bölgenin iklim şartlarına uygun, yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanmayı teşvik eden, doğal ve atık üretmeyen malzemelerin kullanıldığı ekosistemlere duyarlı

yapılar olarak tarif edilmektedir (Çelebi, 2018: 5). Ayrıca, bu yapılara destek amacıyla kurulan Dünya Yeşil Binalar Konseyi'nin günümüzde, aralarında Türkiye'nin de bulunduğu 50 ülkeden fazla üyesi bulunmaktadır (Gökbayrak, 2016: 12). Bu gelişmelerin yanı sıra 1999 yılında Dünya Yeşil Binalar Konseyi tarafından uluslararası platformda kabul gören dört sertifika sistemi bulunmaktadır (Jahed, 2018: 9). Bunlardan birincisi, ‘‘BREEAM’’ sertifika sistemidir.

Breeam, 1990 yılında İngiltere'de faaliyet halinde olan Bina Araştırma Kurulu(BRE) tarafından geliştirilen, bina çevresel değerlendirme sistemi olarak ortaya çıkmıştır (Kawazu vd., 2005: 1701). Breeam, başta eğitim kurumları olmak üzere sağlık merkezleri, ticari ofisler, konut yapıları, otel işletmeleri, mahkeme ve endüstri yerleri gibi pek çok geniş kullanım alanlarına sahiptir (Yetkin, 2014: 14). Breeam'ın birçok yapı alanlarını kapsaması İngiltere'den sonra Avrupa ülkelerindede yaygın olarak kullanılmasını sağlamıştır. Breeam sertifika sistemi, bir yapının, kuruluş aşamasından bitiş süresine kadar dikkate alacağı gibi her aşama ve evrede uygulanabilmektedir. Bu bakımdan Breeam programının aşamaları şu şekildedir (Güneş, 2017: 27);

- Yeni bina oluşumu
- Var olan binalarda yenileme çalışmaları
- Kullanımda olan binalarda tadilat çalışmaları
- Aktif olan yapılarda yeni bina uzantısı (Güneş, 2017: 27).

Breeam çevresel değerlendirme sistemi, 10 kriterden oluşmakta olup kendi içerisindeki puanlama sistemine göre yapılara dereceler kazandırmaktadır. Breeam sertifikasını almak isteyen kurumların yerine getirmesi gereken kriterler ve puanlama sistemi Tablo 2.8'de gösterilmiştir (Erdede vd., 2014: 4);

Tablo 2.8. Breeam sertifika uygulamasının kriter ve puanlama sistemi

Kriterler	Puanlama Dereceleri
Yönetim -Su	Geçer - % 30 - % 45
Ulaşım – Enerji	İyi - % 45 - 55
Atık – Sağlık ve Konfor	Çok iyi - % 55 70
Malzemeler – Kirlilik	Mükemmel - % 70 - % 85
Arazi Kullanımı ve Ekoloji – Yenilik	Olağanüstü - %85 ve üzeri

Kaynak: Çevre Dostu Yeşil Binalar Derneği, 2020

Yukarıdaki ölçütleri yerine getiren yapı kurumlarına puanlarına göre Breeam sertifikası verilmektedir.

Şekil 2.3. Breeam çevresel ödüllendirme sertifikası

Dünyada gönüllü olarak uygulanan programlar arasında bulunan Breeam programı, günümüzde 200.000'den fazla kuruma verilmiş sertifikası bulunmaktadır (Roderick vd., 2009: 1168). Dolayısıyla Breeam, sürekli olarak çevresel politikaları güncelleyerek dönemin şartlarına adaptasyon olmuş ve dünya genelinde kabul görmüş bir program olarak dikkat çekmektedir. Bunun nedeni sertifikayı uygulayan kurumların, çevresel sorunlarına iyileştirici çözümler üretmesi olarak nitelendirilmektedir (Sağıroğlu, 2012: 34). Dolayısıyla Breeam sertifika sistemini

kurumlara ve yapılara kazandırmış olduğu faydalar şu şekildedir (Altomonte vd., 2016: 1611);

- Yapıların çevre üzerindeki olumsuz etkisinin azaltılmasını sağlamak
- Yapılar içerisinde kullanılan enerji ve su gibi doğal kaynaklardan tasarruf elde etmek
- Breeam sertifikalı yapılar sayesinde toplumun sürdürülebilirlik düşüncesine katkılar sunmak

Son yıllarda uluslararası alanda çevreye duyarlı binaların ön plana çıkması, ülkemizdeki yapıların ve kurumların da dikkatini çekmiştir. İlk olarak Çevre Dostu Binalar Derneği (ÇEDBİK) kurulmuş, ardından Breeam Global ile iyi niyet anlaşmaşı yapılmıştır (Sümer, 2013: 14). Buna ilave olarak, Breeam çevresel değerlendirme programının, Türkiye'ye adaptasyon süreci ele alınmış olup, Yeşil Binaların temeli atılmıştır (Şermet, 2017: 82). Günümüzde de Türkiye'de faaliyet gösteren Breeam Sertifika Sistemlerin tüm aşamalarını geçip derecelerine göre kullanmaya hak kazanan kurumlar Tablo 2.9.'da gösterilmiştir (URL-54, 2020).

Tablo 2.9. Türkiye'de breeam sertifikasını puanlama derecesine göre kullanan kurumlar

Kurumlar	**Puanlama Dereceleri**
Akasya Avm – İstanbul	**76.4% Excellent**
Akbatı Avm – İstanbul	**70.8% Excellent**
Akmerkez Shopping Center – İstanbul	**87.2% Outstanding**
Eczacıbaşı Ofis Binası – İstanbul	**72.4% Excellent**
Forum Kayseri- Kayseri	**89.4% Outstanding**
Forum Mersin – Mersin	**89.8% Outstanding**
Gaziantep Büyükşehir Belediye Binası – Gaziantep	**74.8% Excellent**
Kanyon Office – İstanbul	**85.0% Outstanding**
Kule 1 Building – İstanbul	**77.6% Excellent**
Schneider Electric – Manisa	**86.7% Outstanding**

Kaynak: Çevre Dostu Yeşil Binalar Derneği, 2020

Tabloya baktığımızda Breeam sertifikasını alan en çok ilin İstanbul olduğu görülürken, genellikle alışveriş merkezlerin bu programı kullandığı dikkat çekmektedir.

Leed (Leadership in Energy and Environmental Design), Amerikan Yeşil Binalar derneği tarafından 1998 yılından itibaren faaliyete geçen Dünya üzerinde en çok uygulanan yeşil bina sertifika sistemidir (URL-55, 2020). Yeni ve mevcut binaları ödüllendirme sistemi olan Leed, belirlenen kuralları sağlayan tüm kurumlara verilmektedir. Dünyada ve Türkiye'de en çok tercih edilen çevreye duyarlı yapı sertifikası olan Leed programının amacı; yapım ve kullanım aşamasında çevresel zararları en aza indirgenmiş yapılar ortaya çıkarmaktır (Baştanoğlu, 2017: 21). Leed Sertifikalı Yeşil Binalar; yapının konumu, tasarımı, kuruluş aşaması, bakımı ve verimliliği gibi tüm ayrıntıları inceleyerek, kurumun yaşamı boyunca aynı oranda insan sağlığına katkıda bulunan bina türleridir (Turner vd., 2008: 7). Bu bakımdan Leed sertifikalı kurumların çevresel, ekonomik ve toplumsal etkileri Tablo 2.10'da gösterilmiştir (URL-56, 2020).

Tablo 2.10. Leed sertifikalı yapıların çevresel-ekonomik-toplumsal etkileri

	Çevresel	**Ekonomik**	**Toplumsal**
LEED SERTİFİKALI YAPILARIN ETKİLERİ	İnşaat sırasında kirliliğin azalması Enerji tüketiminin yeterli kullanımı Sağlıklı iç mekân kullanımı		
	Işık Kirliliğinin azalması Kullanımda su tüketiminin azaltılması Gün ışığı ve manzara		
	Yeşil alanların artması Yağmur suyu veya yoğunlaşmış suyun kullanılması İç hava kalitesinin artması		
	CO_2 ve küresel ısınma farkındalığının oluşması Binan kullanıcıların verimi Sağlıklı malzemelerin kullanımı		
	Atık döngüsüne faydası Yapıların giderlerindeki azalış Peyzaj alanların çoğalması		

Kaynak: Eco Build, 2020

Leed sertifikasyon sistemi, son olarak 2016 yılında yayınladığı V_4 sürümü üzerinden değerlendirme kriterlerini güncellemiştir. Bundan önce 2009 yılında çıkardığı V_3 değerlendirme ana başlılarına ilave olarak son güncellemesine 2 kriter daha eklemiştir (Bengü, 2012: 23). Bu bakımdan son güncellemeye göre Leed Sertifikası için belirlenen ana başlıklar şunlardır (URL-57, 2020);

- Koşullar (10)
- Su Kullanımı (11)
- Yenilenebilir Kaynaklar (33)
- Seçilen Teçhizatlar (13)
- İskan ve Politika (16)
- Tasarım (16)
- Gelişim (6)
- Yöresel Öncelikler (4)
- Tüm Kapsam (1) çerçevesinde toplam 110 puan üzerinden işleme tabi tutulmaktadır (URL-58, 2020).

Her yapının kendi içerinde bir yönetmenli bulunmaktadır. Dolayısıyla Leed sertifikası almak isteyen kurumlar yukarıda belirtilen değerlendirme ölçütleri sonucunda aldıkları puanlara göre; değişik sertifika türü kazanırlar(Çelik, 2016: 57). Buna göre, puanlarına göre sertifika türleri şöyledir (URL-59, 2020);

1. **Temel Sertifikalı:** 40-49 puan arası
2. **Gümüş:** 50-59 puan arası
3. **Altın:** 60-79
4. **Platınum:** 80 ve üstü puanlar

Şekil 2.4. Leed sertifika türleri

Leed gönüllük esasına dayandırılmış, yeşil rekabeti teşvik eden, büsbütün çevresel bina tasarımı düşündüren ve halkın farkındalığını çabalayan bir çevreci bina sistemidir (Gürbüz ve Arıdağ, 2013: 84). Başta Amerika olmak üzere, bugün 30 üye ülkesi bulunan Leed sertifika sisteminin aynı zamanda 14.000'den fazla da sertifikalı binası bulunmaktadır (Kaya, 2012: 30). Yeşil bina ve sürdürülebilir tasarım konusunda dünya lideri olan Leed sertifikası, ülkemiz tarafından da büyük bir öneme sahiptir. 2015 yılındaki ABD Yeşil Bina Konseyi tarafından açıklanan listede Türkiye ilk kez 477 Leed sertifikası ile 10 ülke içerisinde yer almıştır (Çelik, 2009: 53). Buna benzer olarak 2017 yılında 8. Sıraya yükselmiş ve Dünyanın ilk Platinum sertifikalı hastanesi Türkiye/İstanbul'da açılmıştır (URL-60, 2020). Günümüzde ise; 2019 yılında açıklanan son bilgiye göre 377 sertifikalandırılmış bina ile de Almanya, Tatvan ve Birleşik Arap Emirliklerini geçmiştir. Aşağıdaki Tablo 3.11.'de ülkemizdeki bazı Leed sertifikalı binalar gösterilmiştir (URL-61, 2020)

Tablo 2.11. Türkiye'de leed sertifikalı kurumlar ve sahip olduğu sertifika türleri

Kurumun İsmi **Sahip Olduğu İl**	**Sertifika Türü**
Adnan Menderes Havalimanı İzmir	**Gümüş**
Ankara Yüksek Hızlı Tren Garı Ankara	**Altın**
VKV Amerikan Hastanesi İstanbul	**Platinum**
Elazığ Şehir Hastanesi Elazığ	**Altın**

Tablo 2.11'in devamı

Çağrı Merkezi Erzincan	**Platinum**
Nike Fabrika Mağazası Aydın	**Temel Sertifika**
Aksa Akrilik Genel Müdürlük Binası Yalova	**Altın**
ETO Konferans Merkezi Eskişehir	**Altın**

Kaynak: Eco Build, 2020

Leed sertifikasyonu aktif olduğu dönemden itibaren küresel ölçekte hızla kabul görmüş ve ülkemiz tarafındanda kullanımı yaygın şekilde artmıştır. Ülkemizde genellikle Leed sertifikası alan yapıların çoğu konut projeleri olurken, iş merkezleri ve eğitim kurumları bu sıralamayı takip etmektedir. Özellikle Leed sertifikasının yoğunlaştığı iller sırasıyla İstanbul, Ankara ve İzmir olmuştur. Günümüzde, 810 kurum Leed sertifikası almış ya da proje aşamasında bulunmaktadır.

2.1.6. ISO 14001(Çevre Yönetim Sistemi)

Küresel ölçekte sürdürülebilir yaklaşımların en çok etkilendiği sektörlerin başında turizm endüstrisi gelmektedir. Özellikle insan odaklı ve emek-yoğun ilişkili bir sektör olması, turizmin çevre unsurlarından daha çabuk etkilenmesine neden olmaktadır. Ayrıca, turizmin gidildiği yerde tüketilmesi zorunluluğu zamanla kaynakların tahribine ve azalmasına neden olmuştur. Bundan dolayı hem kaynakların korunması hemde gelecek kuşakların aynı şartlardan yararlanabilmesi için sürdürülebilirlik kavramı, sektörler tarafından uygulanmaya başlanmıştır. Yürürlüğe konulduğu andan itibaren sürdürülebilirlik anlayışı, zaman içerisinde çevresel uygulamalarla desteklenmiştir. Bu anlayışın desteklenmesindeki temel sebep; bölgelerin, şehirlerin ve kurumların doğal çevreye bakış açıları, yasal zorunlulukları ve müşteri beklentilerindeki değişiklikler olmak üzere birçok faktöre bağlı olarak şekillenmektedir (Aykan ve Sevim, 2013: 96).

Bu düşüncelerden yola çıkılarak uluslararası alanda Mavi Bayrak, Yeşil Küre, Yeşil Anahtar, Breeam ve Leed uygulamalarına benzer özellikli olan ISO (Uluslararası Standart Organizasyonu) 23 Şubat 1947 tarihinde kurulmuştur (Şavlı, 2012: 47). Amerika'da kurulan ve yönetim merkezi İsviçre'nin Cenevre kentinde olan günümüzde 164 üye ülkesi bulunan hükümet dışı bir organizasyondur (URL-62, 2020). Tüm dünyada evrensel olarak kabul görmüş bir standart organizasyonu olan ISO'nun amacı kalite olgusunu geliştirmek ve bir standart oluşturmayı sağlamaktır (Karabiber, 2010: 7). Yaptığı standardizasyon çalışmaları ile sanayiden, ticarete, tüketiciden üreticiye kadar birçok kesime yararı olmuştur. Ülkemizde de TSE (Türkiye Standartlar Endüstrisi) bu işi yapmaktadır (Şavlı, 2012: 48). TSE, uzmanlarla veya kendi bünyesindeki personel ile katılarak İSO'nun standart hazırlama çalışmalarına katkı sunmaktadır (Şavlı, 2012: 48). Büyük ve küçük çaplı her işletme için gerekli olan ISO belgesi, kurumların iş politikası süreçlerini belgelerken, ISO 14001, ISO 9000, ISO 22000, OHSAS 18001 gibi farklı sektörler için oluşturulmuş çeşitli standartları da kapsamaktadır (Ekici, 2010: 29).

ISO 14001; işletmeler için aktif bir idare anlayışı vermektedir. Doğal ortamı koruma standardı arasında yalnızca yetkisi olan ISO 14001 serisi olduğu için çevre yönetim sistemi standardı bu başlıkta incelenmektedir. Bu bakımdan ISO 14001, ürünlerin üretim sürecinden müşteriye ulaşmasına kadar geçen sürede çevresel faktörleri belirleyerek, doğal ortama karşı koruyucu sistemdir (Başaran, 2009: 49).

Kurum ve kuruluşların tamamen gönüllülük esasına dayanan ISO 14001, Uluslararası Standartlar Örgütü tarafından geliştirilmiş ve 1996 tarihinde yayınlanmış küresel bir program özelliği taşımaktadır (Atay ve Dilek, 2013: 214). ISO 14001, kaynak kullanımların verimini artırmak ve işletmelerin çevreden kaynaklı maliyetlerinin azaltılması gibi işletmeye birçok faydası bulunmaktadır (URL-63, 2020). İşletmelere sağladığı faydalar şu şekilde sıralanmaktadır (URL-64, 2020);

- Doğal kaynakların etkili kullanımı sonucunda işletmenin performansının artması,

- Kurumların çevrenin gibi dış ortamlardan daha az etkilenmesini sağlar,
- Çevreye karşı sorumluluk yerine getirildiği düşüncesi ile müşterinin işletmeye olan güveni artar,
- Ulusal ve Uluslararası mevzuatlara uyum sağlandığından işletmenin itibarı artar,
- Çalışanların ve müşterilerin çevre hususunda bilinçlenmesini sağlar,
- İşletmenin çalışmalarından doğan kirlilik en aza indirilir.

Dolayısıyla, bu faydalardan yararlanmak isteyen; uluslararası şirketler, düşük riskli hizmet kuruluşları, imalat hazırlayıcısı işletmeler, kamu ve özel sektördeki tüm kurumlar ISO 14001 belgelendirme sistemine başvurabilmektedir (URL-65, 2020). İşletmelerin İSO 14001 belgesine sahip olabilmeleri için ana başlık içerisinde yer alan toplam 25 kriteri yerine getirmek zorundadır (Bolat, 2002: 36). Kurumların yerine getirmesi gereken standartlar 6 ana başlık altında belirtilmiştir (Turhan, 2010: 7);

- Doğal Koruma İdaresi
- Doğal Ortam Kuralları
- Doğal Ortamın Neticesi
- Çevre Etiketleme
- Hayat Boyu Değerlendirme
- Ürün Standartlarında Çevre Unsurları

Kurumların, işletmelerin veya şirketlerin yukarıdaki başlıları yerine getirmeleri halinde ISO tarafından kurumlarına Çevre Yönetim Sistemi Standardı başka bir ifade ile ISO 14001 sertifikasını almaya hak kazanmış olur. Böylelikle işletmeler ürününü oluşum ve teslim aşamasında çevreye verilen zararın az ya da hiç olmadığı imajını müşterilerine verirler.

Şekil 2.5. Çevre yönetim sistemi standardı(ISO 14001)

2.1.7. ISO 9000 ve Diğer ISO Sertifikaları

ISO 9000; temeli 1963 tarihindeki Amerikan Savunma Teknolojisinde ürünlerin Kalite Güvencesi uygulamasına dayanmaktadır (Türker, 2006: 77). Buradan başlayan Kalite Güvencesi fikri daha sonra diğer alanlarda hızla yayılmaya başlamıştır. Kalite Yönetim Sistemi'nin tarihsel gelişimi aşağıda ki gibidir (URL-66, 2020);

- 1968 yılında NATO üyesi ülkelerde Müttefik Kalite Güvencesi standardı oluşumu,

- 1970 senesinde enerji sektöründe Kontroller
- Nükleer Tesisler için Kalite Güvence Programının esaslarının belirlenmesi,

1979 tarihinde İngiltere'deki kuruluşlara kalite anlayışı için BS 5750 standardı oluşturulması (Kutlu, 2010: 55). 1987 yılına gelindiğinde ISO tarafından ISO 9000 serisi hazırlandı ve 1 yıl sonra da bunun Avrupa Standartlar Örgütü(CEN) bünyesinde kriterleri hazırlanarak EN 29000(Kalite Güvence) standartları olarak uygulamaya konuldu (Kutlu, 2010: 55). Son olarak 2009'da revize edilerek 9001:2008 olarak işletmelerin hizmetine sunulmuştur (İlkay ve Varinli, 2005: 2). Günümüzde ISO 9000; hizmet ve üretim sektörlerinde, ürünlerin kalite güvencesi için kurulmuş, müşteriye yönelik standartlar kümesidir (Kutlu, 2010: 56). ISO 9000 sertifikasının da diğerleri gibi hazırlanmış standartları vardır. Ana başlıklar halinde; Kaynak Yönetimi, Yönetim Sorumluluğu, Kalite Yönetim Sistemi ve Ürün Gerçekleştirme gibi standartlardan oluşmaktadır. Bu yükümlülükleri yerlerine getiren kurumlar sürekli iyileştirmeyi, müşteri memnuniyetini sağlama ve toplam kaliteyi ön planda tutma girişimlerinden dolayı ISO 9000 sertifikası verilmektedir (Möröydor, 2006: 29).

Şekil 2.6: Kalite güvence standardı sertifikası(ISO 9000)

Ayrıca ISO (Uluslararası Standartlar Örgütü) tarafından ISO 9000 ve doğal koruma sisteminin yanı sıra işletmelere verilen diğer sertifikasyonlar aşağıdaki tablo 2.12.'de belirtilmiştir.

Tablo 2.12. ISO tarafından verilen diğer belgeli standartlar serisi

ISO 22000 (Gıda Güvenli Standardı), Dünya çapında üreticiden tüketiciye kadar ilgilendiren ve güvenli gıda zinciri oluşturmak amacıyla ortaya çıkmış bir standart sistemidir (Bucak, 2012: 49). Bunun yanı sıra Gıda Güvenli Yönetim Sistemi olarak hazırlanmış ilk uluslararası standardıdır (Gök, 2009: 32).
ISO 10002; oteller ile müşteri arasında ileriki dönemler ile günümüzde bağları daha da güçlü kılınması için ve müşterilerin ihtiyaçlarına cevap verecek bir sistem anlayışıdır (Şensöz, 2010: 68).
OHSAS 18001(İş Sağlığı ve Güvenliği), çalışanların güveli bir ortamda üretim yapmasını sağlayarak hem tüketicilere sağlıklı ürünler sunmak hemde çalışanların iş kazalarına engel olmayı amaçlayan bir standardizasyon sistemdir (Sağlam, 2009: 34)., 2007: 17).

2.1.8. Diğer Uluslararası Eko Etiketler

Küresel ölçekte gerçekleştirilen doğal ortamı koruma anlayışı çeşitli kongre ve konferanslarla turizm ile yan yana kullanılmaya başlanmıştır (Kaya, 2011: 15). Bu düşünceyle birlikte bölgelerin, ülkelerin ve yörelerin potansiyel turizm malzemeleri olan tarihi, kültürü ve doğal çekicilikleri sürdürülebilir turizm politikası kapsamında korunma çabasına girmiştir (Gündüz, 1999: 26). Bu sürecin esas amacı; çevre-turizm dengesini sağlamak olsa da, hem müşterilerin sağlıklı ortamda tatillerini yapmalarını sağlamak hem de gelecektede aynı tatil imkânlarını diğer kuşaklara bırakmak olacaktır (Sözen, 2006: 16). Bu doğrultuda turizm sektörünün varlıklar üzerinde oluşturacağı kirliliğin ve tahribin önlenebilmesi içinde çeşitli sertifikalar ve sürdürülebilir turizm uygulamaları koşullandırılmıştır.

2.1.8.1. Emas

EMAS; Ulusal çevre uygulaması anlamına gelen gönüllük esasına dayalı, AB destekli bir çevre programıdır (Büyükkeklik vd., 2010: 383). 1993 tarihinde ortaya çıkan bu program, en son 2001 yılında revize edilerek bugünkü standartlarını oluşturmuştur (Gürkan, 2015: 258). İlk olarak sadece AB sınırları içindeki işletmeleri kapsayan EMAS uygulaması, revize edildikten sonra ISO 14001 sertifikasına entegre edilerek hem kamu hemde hizmet sektörlerindeki tüm ekonomik kurumlara hitap etmiştir (Üstünay, 2008: 29). EMAS uygulamasının temel amacı; kurumların çevresel performanslarını değerlendirme, raporlama ve iyileştirme olanaklarını tanımasını sağlayarak çevreye duyarlı işletmelerin çoğalmasını sağlamaktır (Çokgezen, 2007: 100). EMAS sertifikasına sahip olmak isteyen işletmelerin öncelikle bir çevre politikası oluşturması gerekmektedir. Daha sonra ise sırasıyla (Güzel, 2016: 59);

- İşletmenin çevre yönetim sistemini tanımlanması,
- İşletmenin çevresel yasal kanunlarını takip ederek en son güncel bilgileri kuruma uygulaması,
- İşletmenin faaliyet bölgelerinde çevresel denetimlerinin yapılması,

- İşletmenin çevre ile alakalı raporlarını yansıtacak periyodik çizelgelerinin oluşturulması,
- Son olarak ta işletmenin çevresel kapsamda incelenmiş faaliyetlerinin kamuoyuna açıklanması gerekmektedir (Güzel, 2016: 59).

EMAS, ISO 14001 ile uyumlu bir programa sahip olmasına rağmen daha fazla çevreci bir detay sunmaktadır. Bunun yanı sıra işletmeler ISO 14001 sertifikasına sahipse, EMAS programına tekrar başvuru yapmasına gerek olmamaktadır (Atalar, 2009'dan aktaran Ceylan, 2017: 36). Aynı zamanda sadece üretici firmaların bu sertifikayı alabilmesi EMAS'ı diğer sertifikalardan ayırmaktadır (Arıkan, 2005: 32). Dolayısıyla ISO 14001 kriterleri yerine getiren bir kurum aynı zamanda başvuru yapması halinde EMAS sertifikasının logosunu işletmesinde kullanmaya hak kazanacaktır (Arıkan, 2005: 33).

Şekil 3.6. EMAS logosu

2.1.8.2. Hotrec

HOTREC; Avrupa'daki otelleri, kafeleri ve restoranları uygulamaya dâhil eden 1979 yılında kurulmuş, kar amacı gütmeyen bir dernek birliğidir (Boz, 2006: 77). HOTREC, kendilerine üye olan konaklama endüstrisinde faaliyet gösteren işletmeleri, Avrupa Politikalar Birliği yasaları çerçevesinde takibini yaparak sektör ile ilgili kaygı ve problemlere çözüm üretmek gibi önemli bir misyonu da

gerçekleştirmektedir (URL-66, 2020). Ayrıca HOTREC, 2009 yılında kurulan Otel Yıldız Birliği sisteminin oluşumuna da önemli bir etkisi olmuştur (Güneren, 2015: 200). Turizm sektörünün ayrılmaz unsurları içerisinde yer alan otellerin, restoranların ve kafelerin temsilcisi olan HOTREC, şu politikaları incelemektedir (URL-67, 2020);

- Turizm Politikaları
- Gıda Politikaları
- Erişebilirlik
- Otel Sınıflandırılması
- Sürdürülebilirlik
- Sağlık ve Alkol Konuları
- Yangın Güvenliği
- Vize Politikası ve Tüketici Kanunları gibi kriterleri takip etmekte ve geliştirmektedir (URL-68, 2020). Günümüzde HOTREC 'in 31 üye Avrupa ülkesinde 43 temsilcisi bulunmaktadır. Aşağıdaki Tablo 2.13'de de HOTREC' e üye ülkelerin listesi gösterilmiştir (URL-69, 2020)0

Tablo 2.13. HOTREC organizasyonuna üye ülkeler

ÜLKELER
Almanya - Avusturya - Azerbaycan –Belçika
Çek Cumhuriyeti – Danimarka - Estonya -Finlandiya
Fransa –Georgia – Hırvatistan - Hollanda
İngiltere – İrlanda – İspanya - İsveç
İsviçre – İtalya – İzlanda -Letonya
Lihtenştayn- Litvanya- Lüksemburg- Macaristan
Malta- Norveç – Polonya -Slovakya
Slovenya – Türkiye -Yunanistan

Kaynak: Hotrec Hospitality Europe, 2020

Günümüzde, 2011 yılında 26. üye olarak Türkiye'de HOTREC'e üye olan ilk kurum TÜROB (Türkiye Otelciler Birliği) olmuştur (Gökkaya ve Demirkol, 2017: 245).

Daha sonra 2018 tarihinde ise; TYD(Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği) HOTREC'e üye olarak katılmıştır. Böylece iki önemli kurumun HOTREC'e katılımı ile Türkiye'de turizm sektöründe Avrupa pazarında imaj, itibar ve güvenilir yönden güçlü bir rekabet avantajı sağlamıştır (URL-70, 2020).

2.1.8.3. Cittaslow

Cittaslow; 1999 tarihinde İtalya'nın dört kent başkanının bir araya gelerek başlatmış olduğu Uluslararası Belediyeler Birliği'dir (Coşkun, 2018: 41). İtalyanca "Citta(Şehir)" ve İngilizce "Slow (Yavaş)" hecelerin yan yana gelmesi ile oluşturulmuş "Sakin Şehir" olgusudur (Şahin ve Kutlu, 2014: 58). Bu uygulama kentlerin hayat kalitelerinin iyileştirilmesini ve kalkınmasını, yine o şehrin tarihi, kültürü, yemekleri, gelenek ve göreneklerinin korunması ile mümkün olunabileceğini öngörmektedir (Özmen vd., 2016: 11).

Sürdürülebilir turizme odaklı bir topluluk olan Cittaslow 'a üye olmak isteyen kentler öncelikle Slow Food (Yavaş Yemek) esaslarını da yerine getirmekle yükümlüdürler (Özhancı vd., 2012: 164). Bunun nedeni Cıttaslow, Slow Food temasının kentsel boyuta tasarlanmış ve geliştirilmiş bir programı olmasıdır. Cittaslow, günümüzde 50.000'den az nüfuslu kentlerin üyelik başvurusunu alırken, logo olarak da yavaşlığın sembolü olan Salyangoz ve üstüne geçirilmiş tarihi bir kenti anımsatan bir amblem tasarlamıştır (Çakar, 2016: 26).

Şekil 3.7. Cıttaslow logosu

Teknoloji ve hız kavramının önem kazandığı günümüzde, bu olgulara karşıt olarak çıkan Cıttaslow, 7 ana başlık altında toplam 72 kriterden oluşmaktadır (Ünal, 2016: 16). Bunlar esaslar sırasıyla (URL-70, 2020);

- Doğal Ortam Uygulamaları
- Şehir Planlamaları
- Şehirsel Hayat Uygulamaları
- Konukseverlik, Farkındalık ve Eğitim Politikaları
- Sosyal Uyum
- Çiftcilik, Müşteri ve Yerel Konular

Cittaslow'a üye olabilmek için yukarıdaki kriterleri yerine getirmesi ve bunun sonucunda puanlama esasına göre 50 puan ve üzeri alması gerekmektedir (Canlı, 2016: 31). Ayrıca üye olmak isteyen kentler 600 ile 3500 Euro arasında değişen bir üyelik ücreti öderken, başladığı tarihten itibaren Cittaslow uygulamasının günümüzde 30 ülkeden 252 kent üyesi bulunmaktadır (URL-71, 2020).

Bu kapsam içerisinde dünya geneline baktığımız da ilk Cittaslow sertifikasını alan kentin, hareketin başladığı yer olan Toskana'nın küçük Chianti şehri olmuştur(Özkan, 2011: 28). Bunun yanı sıra İtalya(87) üye ile en çok sertifikaya sahip ülke konumundadır (URL-72, 2020). İtalya'yı sırasıyla 28 sertifika ile Polonya, 19 sertifika ile Almanya ve 17 sertifikalı kent ile Türkiye takip etmektedir (Coşar, 2013: 18). 1999 yılında uygulamaya konulan Cittaslow sertifika programına, ülkemizde ilk kez Sakin şehir küresel sorumlusu ve Cittaslow'un ülkemizdeki uygulayıcısı olan belediye başkanının girişimleri ile 2009 yılında Dünyanın 121. Yavaş Şehir ya da Sakin Kenti olarak Seferihisar dâhil olmuştur (URL-73, 2020). Daha sonra kısa sürede diğer kentler tarafından da benimsenmiş ve bugün Cittaslow'a üye şehir sayımız hızla 17'e yükselmiştir. Tablo 2.14' de ülkemizde Cittaslow'a üye şehirler ve sertifikanın verildiği yerler gösterilmiştir (URL-74, 2020).

Tablo 2.14. Cittaslow programına üye kentler ve ilçeleri

Şehirler	İlçeler
Muğla	**Akyaka**
Muğla	**Köyceğiz**
Isparta	**Yalvaç**
Isparta	**Eğirdir**
Bolu	**Göynük**
Bolu	**Mudurnu**
Ordu	**Perşembe**
Şanlıurfa	**Halfeti**
Artvin	**Şavşat**
İzmir	**Seferihisar**
Sakarya	**Taraklı**
Erzurum	**Uzundere**
Kırklareli	**Vize**
Çanakkale	**Gökçeada**
Aydın	**Yeni pazar**
Sinop	**Gerze**
Bitlis	**Ahlat**

Kaynak: Cittaslow Türkiye, 2020

Ülkemizde hızla genişleyen Cittaslow ağına en son katılan şehir ve beldeler 23 Mart 2019 tarihinde kabul edilen Bitlis'in Ahlat ve daha önce üyeliği bulunan Muğla ilinin Köyceğiz ilçeleri olmuştur.

2.2. Ulusal Eko Etiket Sertifikaları

2.2.1. Yeşil Yıldız

Ülkelerin gizli hazinesi konumunda olan turizm sektörü, ekonomik, sosyal ve kültürel açıdan hem yerel halka hem de ülkelerin gelişmişlik seviyesine ciddi katkılar sunmaktadır. Turizm endüstrisinin bölgelere ve ülkelere sağlamış olduğu bu faydalar,

sektörün hızla yükselmesine ve trend haline dönüşmesini sağlamıştır. Ancak turizmin zaman içindeki gelişimi kaynağını oluşturduğu doğal ve kültürel çevreyi olumsuz etkilemiştir. Özellikle turizm faaliyetlerin aktif olduğu yerlerde çevresel kirliliğin yayıldığı, doğal kaynakların tahrip olduğu ve tarihi yapılarda bozulmaların olduğu görülmekteydi (Giritoğlu ve Güzel, 2015: 889).

Bir bölge ve ülkenin turizm gelişimi için önemli olan bu unsurların, her geçen gün artan kontrol edilemez zararların önlenebilmesi içinde küresel ölçekte sürdürülebilir turizm olgusuna ihtiyaç duyulmuştur (Keskin ve Örgün, 2015: 31). Bu bakımdan Dünya turizm sektörü, bir plan ve program dâhilinde sürdürülebilirliği politika olarak ülkelerin hizmetine sunmuştur. Bu tarihten sonra ülkeler turistlerin seyahat nedenleri arasında yer alan doğal alanlar, tarihi ve kültürel miras yerlerini korumaya yönelmiştir (Altanlar ve Kesim, 2011: 2). Bu durum deniz, kum ve güneş üçlüsünün öncelik ettiği kıyı turizmi başta olmak üzere kültür, inanç ve sağlık turizmi konusunda ülkemizi de etkilemiştir (Uğuz, 2011: 334). Bu süreçte Türkiye'de, Avrupa da yaşanan sürdürülebilir turizm eğilimini örnek almış ve politikalarına yansıtmıştır. Bu kapsamda Avusturalya'da "Çevresel Uygulama Standardına" benzer bir uygulama olan sürdürülebilir turizmi teşvik amacıyla Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın Çevre Dostu Kuruluş Belgesi(Çam Simgesi) uygulamaya konulmuştur (Güzel, 2016: 47).

Yeşil çevre belgesi 1993 yılında Bakanlığımızın doğal ortamın önlenmesi, doğal ortama karşı insanların bilgilenmesi ve müşteri işletmeleri ile işletmelerin tabiata karşı olumlu etkilerini artırmak için başlatmış olduğu yerel bir eko-etiket programıdır (Mesci, 2014: 95). Programın yürütücüsü olan Bakanlık Tabiat Dostu Kuruluş Belgesinde format değişikliğine gidilmiştir. Böylelikle doğal ortamı tehlikelerden önleyecek şekilde "Turizm İşletmesi Belgeli Konaklama Tesislerine Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi Verilmesine Dair 2008/3 no'lu Tebliğ" bildirilmiştir (URL-75, 2020). Yapısal değişikliklerle birlikte tabiat temalı formları revize edilerek belli bir süre içerisinde işletmelerden asgari puanı oluşturan standartları sağlamaları istenmiştir (URL-76, 2020). Alınan belgelerin denetimler sonucunda maddelerini yerine getiremeyen otellerden geri almasıda bu kararların içerisinde yer almaktadır

(URL-77, 2020). Bunun dışında Konaklama işletmeleri 1 yıl içinde tebliğ içinde belirlenen ölçütleri yerine getirmeleri halinde almış oldukları ilk belgeler zamanla yeni ismiyle verilen programı kapsayacaktır (URL-78, 2020).

Şekil 3.8. Kültür ve Turizm Bakanlığı yeşil yıldız plaketi

Programın Yeşil Yıldız statüsünde ilk ödüllerini Calista Luxury Resort Hotel ve İstanbul'da faaliyet gösteren Best Western The President konaklama işletmeleri almıştır. İki yıl geçerliliği olan Yeşil Yıldız sertifikasının işletmelere tasarruf, işletme maliyetlerinin azaltılması, pazarlama ve tanıtım gibi hususlarda da ciddi katkılar sunmaktadır (Mesci, 2014: 95). Dolayısıyla konaklama işletmelerinin Yeşil Yıldız sertifikasını almak istemelerindeki temel sebepler şunlardır (TUYUP 2017'den aktaran Acar vd., 2017: 410);

- Su ve doğal kaynakların tasarrufunu sağlamak,
- Atık miktarının azaltılmasını sağlamak,
- Geri dönüşümlü maddelerin geri kullanımını teşvik etmek,
- Turistlerin ve tesis çalışanların çevre konusunda bilinçlenmesini sağlamak,
- İşletmede kullanılan enerji verimliliğinin artırılmasını sağlamak,
- Turizm sektöründe konaklama işletmeleri arasında rekabet üstünlüğünü elde etmek.

Ayrıca yukarıdaki maddelere ek olarak, tesisin çevreye uyumunu, ekolojik mimariyi, tesisin kurulduğu alanında çevre güzelleştirmesi ve etkinlikleride teşvik etmektedir (Kement, 2013: 55). Yeşil Yıldız eko-etiketini almak isten konaklama işletmeleri

Kültür ve Turizm Bakanlığı'na başvurarak 10 başlık altında belirlenen 122 kriteri asgari puan durumuna göre yerine getirmek zorundadır (Özçoban, 2010: 70). Aşağıda Tablo 2.15.'de Bakanlığının belge için başvuran işletmelere belirlemiş olduğu temel konular ve puanlar gösterilmiştir (Satar, 2016: 80);

Tablo 2.15. Yeşil yıldız temel kriterler ve puan ölçütü

Puanlama Konuları	**Puanlar**
Genel Yönetim ve Çevre Politikaları	13 kriter üzerinden **72 puan**
Okur-yazar	6 kriter üzerinden **17 puan**
İşletmenin İç Tasarımı	23 kriter üzerinden **70 puan**
İşletmenin doğal ortamla bağlantısı	6 kriter üzerinden **27 puan**
Doğal Mimari	8 kriter üzerinden **42 puan**
Enerji	22 kriter üzerinden **178 puan**
Su	16 kriter üzerinden **57 puan**
Tehlikeli Kimyasal Maddeler	6 kriter üzerinden **16 puan**
İsraf	12 kriter üzerinden **53 puan**
Başka Uygulamalar	10 kriter üzerinden **51 puan**

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020

Bakanlığının oteller için gösterdiği asgari puan tablosu Tablo 2.16.'de gibidir (Güzel, 2016: 50);

Tablo 2.16. Konaklama işletmeleri için asgari puan ölçütü

Konaklama İşletmesi Sınıf Türü- Tatil Tesisleri - Şehir Tesisleri		
5 Yıldızlı Tatil Köyü	**330**	**X**
5 Yıldızlı Otel	**300**	**250**
4 Yıldızlı Tatil Köyü	**280**	**X**
4 Yıldızlı Otel	**230**	**200**
3 Yıldızlı Otel	**170**	**170**

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020

Çevre elemanlarının turizme baskısı, turistlerin çevreye duyarlı otellerin tercih etmesi ve sürdürülebilir turizm olgusunun küresel ölçekte benimsenmesi işletmeleri eko-etiket alma zorunluluğuna itmiştir (Ertaş vd., 2017: 107). Bu temel gereklilik ülkemizde de konaklama işletmelerinin çevreye duyarlı belge alınmasını zorunlu kılmıştır. Bu etmenlerden dolayı gönüllük esası taşımasına rağmen rekabette avantaj sağlamak isten işletmeler ulusal bir sertifika programı olan Yeşil Yıldız uygulamasını tercih etmişlerdir. Aşağıdaki Tablo 2.17.'de Yeşil Yıldız sertifikasına sahip illerin listesi gösterilmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020);

Tablo 2.17. Yeşil yıldız belgeli konaklama işletmelerinin illere göre dağılımı

Şehir	**İşletme Sayısı**
Antalya	**243**
İstanbul	**63**
Muğla	**50**
İzmir	**29**
Ankara	**21**
Bursa	**6**
Afyon-Aydın-Eskişehir	**5**
Gaziantep-Konya	**4**
Nevşehir-Ordu-Şanlıurfa	**3**
Denizli- Erzurum-Hatay	**2**
Kayseri-Kocaeli-Mersin	**2**
Samsun-Tekirdağ-Çanakkale	**2**
Yalova -Bolu-Giresun-Kütahya	**1**
Zonguldak -Malatya-Mardin-Sakarya – Sinop – Trabzon	**1**

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020

Bakanlığının yenilediği 02. 03. 2020 verilerine göre, Türkiye genelinde 475 konaklama tesisi, Yeşil Yıldız Belgesi'ne sahiptir. Turizm hareketliliğinin en çok

yaşandığı yerler olan Antalya 243, İstanbul 63 ve Muğla 50 Yeşil Yıldız sertifikası ile en çok kullanan illerin başında gelmektedir.

2.2.2. Beyaz Yıldız

Turizm sektörü, her ne kadar toplumların gelişmesine, refahın yükselmesine ve ülkelerin istihdamına etkisi olsa da çift yönlü bir yapı olduğundan olumsuzlukları da beraberinde getirmektedir. Özellikle turizm endüstrisinin ekonomik çıktılı hızlı değişimi, çevresel bozulmaların yaşanmasına neden olmaktadır (Acar vd., 2017: 407). Dünyanın karşı karşıya kaldığı bu sorunun giderilmesi içinde sürdürülebilirlik anlayışının benimsenmesi gerekmektedir(Hacıoğlu vd., 2011: 374). Bu bağlamda küresel ölçekte başlayan sürdürülebilirlik olgusu, turizm sektöründede titiz bir şekilde uygulamaya dâhil edilmiştir. Böylece turizm endüstrisi tüketim çağından koruma durumuna geçmiştir (Hacıoğlu vd., 2011: 375).

Bu değişimle birlikte ülkeler/bölgeler sürdürülebilirlik anlayışının kontrol edilmesi, yön verilmesi ve olgunlaştırılması için politikalarında sürdürülebilirliğe yer vermişlerdir (Yiğit, Karaçor ve Dağıstan, 2017: 871). Uluslararası düzeyde turizmin gelişiminde bir araç olarak görülen sürdürülebilirliğin, turistler üzerindeki tercih ve davranışlarını da etkilediği görülmektedir (Bölükbaşı ve Artar, 2017: 738). Bu doğrultuda, turistler tatil tercihlerinde sağlıklı ve kalite güvencesi veren işletmelere yönelmektedir. Başta gıda güvenliği, turistik yerlerin korunması ve çevresel iyileştirme gibi konularda başarılı tatil yerleri turistler tarafından tercih edilmektedir (Aylan ve Karaman, 2017: 320).

Uluslararası ölçekte olduğu gibi, TÜROFED (Türkiye Otelciler Federasyonu), de tüm bu gerçeklerden yola çıkarak ülkemizde eko-etiket kapsamında Beyaz Yıldız sertifika programını hayata geçirmiştir. Dünyanın karşı karşıya kaldığı çevresel felaketlerin önlenebilmesi ve konaklama işletmelerin daha iyi sürdürülebilir bir yapıya bürünebilmeleri için 2008 yılında başlatmış olduğu bir programdır (Hüseyinli ve Esen, 2018: 167). TÜROFED tarafından uygulamaya konulan Johnsoy Diversey, Elektrolux ve Grundfos gibi şirketlerin maddi destek verdiği Beyaz Yıldız projesi

birçok çevresel problemi düşürmeye yöneliktir (Tutar, 2015: 340). Bu kapsamda gönüllülük esasına bağlı olarak bu programa katılmak isteyen turistik işletmelerin TÜROFED aracılığı ile başvuru yapmaları gerekmektedir. Projeye katılan tesisler birer yıllık iki aşamadan geçerken, öncelikle başka belgeleride kullanabiliyor olmalıdır (Özok, 2015: 58). Bu dönemden itibaren Beyaz Yıldız sertifikasını almak isteyen konaklama işletmeleri toplam 50 kriteri kapsayan kuralları süreler içerisinde yerine getirmek zorundadır (Kızılırmak, 2011: 10). Bu çerçevede, ilk sene çevreyi korumaya yönelik ilkelerden 25 tanesini, ikinci yılın sonunda ise 30 tanesini yerine getirmeleri gerekmektedir (Baynazoğlu ve Çavuşoğlu, 2017: 39). Böylece iki senenin sonunda turistik işletmeler çeşitli kriterlerin sağlamış olduğu puanlara göre A+, A ve B seviyelerinde Beyaz Yıldız sertifikası almaya hak kazanmaktadırlar(Akdağ vd., 2014: 259).

Beyaz Yıldız eko-etiket programına sahip işletmeler yalnızca çevresel düzenlemeler, kaynak kullanımı ve tasarruf konusunda değil, aynı zamanda ekonomik kazanımlarda elde etmektedir (Özok, 2015: 58). Özellikle elektrik, su, kimyasal ve enerji gibi masrafların giderini minimize ederek konaklama işletmelerine ekonomik olumlu dönüşümler sağlamaktadır (URL-79, 2020). Bunun yanı sıra otel misafirlerinin de çevresel duyarlılığa karşı sorumlulukları belirtilerek, bu faaliyetlere katılmalarını öngörmektedir. Bu gibi etmenlerden dolayı birçok konaklama işletmesi Beyaz Yıldız sertifikasına başvurmuş ve günümüzde kullanmaktadır.

Bu sertifikayı ilk kez almaya hak kazanan Antalya ve İstanbul'da hizmet veren Club Magic Life Sirena Imperial ve Swissotel The Bosphorus otelleri olmuştur (URL-80, 2020). 2009 yılında ilk sahiplerini bulan Beyaz Yıldız sertifikası günümüzde pek çok işletme tarafından tercih edilmektedir. Tablo 2.18.'de Beyaz Yıldız sertifikasına sahip ilk işletmelerin listesi gösterilmiştir (URL-81, 2020).

Tablo 2.18. Beyaz yıldız sertifikasına sahip işletmeler

Tesisler
Calista Luxury Resort
Trendy Hotels Aspendos Beach
Barut Hotels / Arum
İberotel Sarıgerme Park
The Peak Otel İstanbul
Calimera Monachus Side
IC Hotels Residence

Kaynak: Türkiye Otelciler Federasyonu, 2020

Turizm sektöründe Beyaz Yıldız sertifikasına sahip işletmelerin yerine getirmeleri gereken sorumluluklar şu şekilde belirtilmiştir (Tutar, 2015: 342);

- Tesisin belirtilen kurallar çerçevesinde bir çevre politikası oluşturması,
- Oluşturulan politikanın hem çalışanlar hemde misafirler tarafından bilgilendirilmesi,
- Doğal ortam ile ilgili diğer belgeler,
- Turizm için önemli bir birleşen olan tarihsel, kültürel ve doğal kaynakların korunmasına yönelik etkinliklerin yapılması,
- Otel çevresinde bulunan evcil hayvanların bakımına ilişkin çalışmaların yapılması,
- Otelin kapasitesi kadar israfı önleyecek malzemelerin kullanılması
- Konaklama tesisinin orman içerisinde hizmet vermesi durumunda yangın söndürücü ekipmanların hazır bulunması gibi ilkelerle sürdürülebilirliğe katkısı olacak sorumlulukları yerine getirmeleri gerekmektedir (TÜROFED, 2014'den aktaran Tutar, 2015: 342).

Sertifikaya sahip işletmelerin yıl içerisinde kurum görevlileri tarafından 2 kez denetimi yapılmaktadır (Seyhan, 2010: 66). Böylelikle işletmelerin sürdürülebilirlik anlayışını üst seviyede tutulması sağlanmaktır. Çevre yönetimi kapsamında verilen

Beyaz Yıldız sertifikası operasyonel verimliliği artırmakla beraber doğal kaynaklara olan zararı da düşürmektedir (Aydoğdu, 2011: 90). Ayrıca işbirlikçi kurumlarla birlikte sertifikaya sahip işletmelerin, misafirler tarafından tercihlerinide önemli ölçüde etkilemektedir. Bunun nedeni belge alan firmaların belirli yayın organlarında isimlerinin duyulmasıdır (Seyhan, 2010: 66). Tüm bunların yanı sıra Beyaz Yıldız sertifikası sektör verilerini kıyaslama olanağı veren "Benchmarking" uygulamasını da işletmelerin hizmetine sunmaktadır (Baynazoğlu ve Çavuşoğlu, 2017: 39). Bu hizmet sayesinde işletmeler (URL-82, 2020);

- İleriki dönemler için program oluşturmak,
- İşletmenin daha iyi olmasını sağlamak
- Maliyetleri düşürmek,
- Rekabet avantajını ve şirket performansını arttırılmasını sağlamak,
- Çalışanların motivasyonunu yükseltmek gibi pek çok hususta başarılı noktalara ulaşırlar (URL-83, 2020).

2.2.3. Yeşillenen Oteller

TUROB merkezli başlatılan, turizmde hizmet veren işletmelerin çevreye duyarlı olmalarını teşvik eden bir sertifikasyon türüdür (Hüseyinli ve Esen, 2018: 167). Diğer bir ismi Greening Hotels olan bu proje 2009 yılında gerçekleşen ve İstanbul'un ev sahipliği yaptığı 5. Dünya su formuna dayanmaktadır.

Bu kapsamda TUROB öncülüğünde Bureau Veritas işbirliği ile başlatılan Yeşillenen Oteller sertifikası, Sürdürülebilirlik Akademisi'nin katılımı ile daha da yaygın hale gelmiştir (Ertaş vd., 2017: 106). Denetimleri Bureau Veritas tarafından gerçekleştirilen Yeşillenen Oteller sertifikasının başta otel lobilerinin, odalarının ve yemek salonlarındaki enerji ve su yönetimi gibi konuları kapsayan 4 temel kriteri bulunmaktadır (Doğancili ve Akbulut, 2015: 405). Bunlar esaslar sırasıyla (URL-84, 2020);

- Elektrik Kullanımı
- Kullanılan Suyun İdaresi
- Doğal Ortamda Havanın Seviyesi
- İsraf İdaresi

İşletmelerin Greening Hotels sertifikasını alabilmeleri için minimum en az %60 bir başarı göstermeleri gerekmektedir (Süklüm, 2018: 381). Yeşillenen Oteller programı, kriterler üzerinden bir puanlama sistemi oluşturduğunda başarı puanına göre üç çeşit sertifika türü vermektedir. Bu sertifikalar ve karşılığı olan başarı puan sistemi şu şekildedir (URL-85 2020);

- Gold Sertifika; **%90 Başarı**
- Silver Sertifika; **%75 Başarı**
- Bronze Sertifika; **%60 Başarı** (URL-86, 2020).

Bunun yanı sıra Greening Hotels sertifikasına başvuru sonucunda yükümlü kriterler sağlandığında işletmelere 2 yıllık kullanım hakkı verilmektedir (Dinçer ve Gedik, 2010: 667). İki yılın sonunda ise, bu sertifikayı kullanmaya devam etmek isteyen işletmelere yarım günlük bir denetim gerçekleşmektedir. Yeşillenen Oteller sertifikasını kullanan işletmeler rekabet avantajı ve sektörde olumlu bir itibar oluştururken, aynı zaman da müşteriler tarafından da öncelik işletme statüsü kazanmaktadır (Deste vd., 2018: 227). Ayrıca Yeşillenen Oteller uygulamasının işletmelere sağladığı diğer faydaları şunlardır (URL-87, 2020);

- İşletmenin çevre politikasına katkı sağlama
- İşletmenin maliyetlerini düşürerek hizmet kalitesini artırma
- Otelin hizmet sunarken çevreye olan zararı minimuma indirmek
- İşletmeye kurumsal güç oluşturma

Günümüzde Yeşillenen Oteller sertifikasına sahip olan iller ve işletme sayıları Tablo 2.19.'da gösterilmiştir (URL-87, 2020)

Tablo 2.19. Yeşillenen oteller sertifikasını kullanan şehirler ve sayıları

Şehirler	İşletmeler
Antalya	**30**
İstanbul	**18**
Muğl	**4**
Ankara	**2**
Eskişehir	**2**
Sakarya	**2**
İzmir	**1**
Balıkesir	**1**
Tekirdağ	**1**
Mardin	**1**
Afyon	**1**

Kaynak: Yeşillenen Oteller Türkiye, 2020

Tabloya baktığımızda Yeşillenen Oteller sertifikasını en çok kullanan ilin turizm kenti olan Antalya olduğu, ardından da diğer turizm kentleri arasında yer alan İstanbul ve Muğla'nın geldiği görülmektedir. Ayrıca en çok Divan, Akka, Pera, Grananda, Parma ve My Dora otel grupları ülkemizde bu sertifikayı en çok kullanan işletmelerdir. Bu bilgiler Türkiyede Yeşillenen Oteller sertifikasını kullanan işletmeler **Ek 3'**de gösterilmektedir.

2.2.4. Turuncu ve Beyaz Bayrak

Türkiye'de son zamanlarda popüler hale gelen Gıda İsrafını Önleme ve Bilinçlendirme Platformu tarafından başlatılan gıdanın üretiminden tüketimine kadar geçen sürede gıdaların güvenliğini ve israfını azaltmaya yönelik Turuncu Bayrak Sertifika programı oluşturulmuştur (URL-88, 2020). Bu kapsamda bu belgeye sahip işletmeler Şekil 2.10.'da gösterilmiştir.

Şekil 2.10. Turuncu bayrak sertifikalı işletmeler

06.01.2006 tarihinden itibaren Antalya Valiliği tarafından uygulanan ve İl Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü bünyesinde belirlenen şartları gerçekleştiren işletmelere Beyaz Bayrak Sertifikası verilmektedir (URL-89, 2020). Bununla birlikte gıda ve sağlığa uygunluk başta olmak üzere gerekli yükümlülükleri yerine getiren işletmelere ön denetiminin ardından Gıda Güvenliği Eylem Kurulu tarafından sertifikası verilir (URL-90, 2020). Bu amaçla Beyaz Bayrak Sertifikası alan işletmeler;

- BELAZUR HOTEL RESORT & SPA
- BELLIS DELUXE HOTEL
- BLUE WATERS CLUB
- GLORİA GOLF RESORT
- CORNELIA DELUXE RESORT

2.2.5. Helal Turizm Sertifikası

Türkiye'de turistik istek ve talebe karşı bir turizm çeşitlendirmesi olarak 1996 yılında ortaya çıkan İslami Oteller, geçen süreç içerisinde literatürü geliştirerek 2000'li yıllar itibariyle Helal Turizm konseptine eğilim göstermiştir (URL-91, 2020). Helal Turizm: sadece yiyecek ve içeceklerin islama uygunluğu değil, Müslümanların işletmeye varış sürecinden başlayarak ve işletmede geçirdikleri ve ayrılıncaya kadar

geçen sürede islama uygun bir tatil yapması anlamına gelmektedir (Pamukçu, 2017: 29). Bu bağlamda Helal Turizmin kapsadığı alanlar şu şekildedir;

- Seyahat Acenteleri
- Yiyecek ve İçecek
- Spa & Havuz
- Çalışanların Davranış ve Giyimleri gibi temel konulardan oluşmaktadır (Pamukçu, 2017: 29-30).

Helal turizmin kapsadığı alanlar göz önüne alınarak Helal Sertifikalı İşletmeler üç grupta analiz edilmektedir (Gündüz, 2019: 49-50).

- **Alkolsüz Konaklama İşletmeleri;** Tesislerin hiçbir aşamasında alkollü ürün bulundurmamasıdır.
- **Kısmı İslami konaklama işletmeleri;** Yiyecek ve içeceklerin helal gıda standardizasyonuna göre hazırlanması, turistler için ibadet imkânı sağlanması ve otel içerisinde kadın – erkeklerin ayrı alanlarda turistik aktivitelerine katılması şeklinde ifade edilmektedir.
- **Tamamen İslami konaklama işletmeleri;** hizmet sırasında çalışan personelden yönetici kademesine kadar İslami politikaların uygulanması ile tesisin mimari yapısını da kapsamaktadır (Saad vd, 2014'den aktaran Gündüz, 2019: 49-50).

Bu doğrultuda 2010 yılında faaliyete geçen ''Dünya Helaller Birliği'' günümüzde genel standardına bağlı bir şekilde helal turizm konusunda uygun kriter ve denetimleri yaparak işletmelere sertifika kazandırmaktadır (Oflaz, 2015: 63). 5 Kıtada 37 ülke temsilciliği olan Dünya Helal Birliği bu kapsamda ilk Helal Turizm belgesini Antalya'da hizmet veren ''Adenya'' işletmesine vermiştir (URL-92, 2020).

2.2.6. Güvenli Turizm Sertifikası

Güvenli turizm sertifikası; Covid 19 salgını nedeniyle Turizm, Sağlık, Ulaştırma ve İç İşleri Bakanlıkların katkıları ile hazırlanan bir sağlık sertifikasıdır (URL-93,

2020). Tatillerini ülkemzide yapacak olan hem yerli hem de uluslararası ziyaretçilerin varış, ağırlama, yolculuk sırası ve sonrasında yapılacak olan tedbirlerin tümünü kapsamaktadır (URL-94, 2020). Dünyada ilk örneği olan ‘‘Güvenli Turizm Sertifikası’’ belgelendirme koşulları ve süreçleri şu şekildedir;

- Kontrol 30 günü kapsamaktadır.
- Tek gün sürecektir.
- Her 60 günde bir turist denetimi yapılacak ve sonuç kimseye söylenmeyecek şekilde belgelenecektir.
- Sertifika süreci kısa bir süreç içinde başlatılacaktır.
- Gerekli yükümlülükleri yerine getirmeyen otellerin başvuruları alınmayacak ve açılmayacaktır.
- Kontroller yapıldıktan sonra her şeyin açıkça yazıldığı bir kimlik modeli tarzından bir kart verilecektir.
- Kontroller tamamlandıktan sonra belirli alanlara bilgilendirici afişler asılacaktır.
- Maliyet sadece teklif alanını kapsayacak ve diğer işlemler için para alınmayacaktır.
- Ücreti bu seneye mahsus sadece bu yılı kapsamaktadır (URL-95, 2020).

Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen kriterler şu başlık altında toplanmaktadır ;

- Süreç Yönetimi
- Vale Hizmeti
- Misafirin İşletmeye Girişi
- Personel İçin Alınacak Önlem ve Uygulamalar
- Güvenlik
- İşletme Taşıtları

- Lojmanlar
- Atık Yönetimi
- Satın Alma ve Mal Kabulü
- Haşere ve Zararlılarla Mücadele (URL-97, 2020).

Konaklama işletmeleri ile restoran ve kafeler için halen devam eden belgelendirme sürecinde 07. 06. 2020 tarihi ile şu işletmeler **Güvenli Turizm Sertifikasını** almaya hak kazanmıştır (URL-96, 2020);

Tablo 2.20. Güvenli turizm sertifikası alan işletmeler

İşletmenin Adı	Bulunduğu Şehir
Akgün İstanbul Otel	İstanbul
Eresin Hotel	İstanbul
Eresin Taksim	İstanbul
Aydınbey Kings Palace	Antalya
Corner Park	Antalya
Croen Plaza	Antalya
Grand Park Lara	Antalya
Sueno Deluxe	Antalya
Khan Otel	Antalya
Grand Park Kemer	Antalya
Hilton Bodrum	Muğla
Fengo Otel	Trabzon
Kuhla Otel	Trabzon
Sera Lake	Trabzon
Gönlü Ferah Otel	Bursa
Grand Asya	Balıkesir
Bilkent Otel	Ankara
Newpark Otel	Ankara
Ramada Plaza	Konya

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı Web Sitesi, 2020

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Çalışmanın bu bölümünde, araştırma ile alakalı alt başlıklara yer verilmiş olup tek tek isimleri açıklanmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Son yıllarda etkisini hissettiren kaynakların aşırı kullanımı ve buna bağlı olarak kaynakların çeşitli nedenlerle azalması dünyada ve ülkemizde çevresel tedbirlerin alınmasına ve çevrenin korunmasına olanak tanımıştır. Günümüzde bu durum misafirlerin istek ve beklentilerini değiştirmiş doğayı korumaya yönelik faaliyetler yürüten, çevresel ürünleri misafirlerine sunan ve geri dönüşüme önem veren işletmeler tercih öncelikleri arasına girmiştir. Bu durum konaklama işletmelerinin, turizm endüstrisinde çevresel uygulamalara olan gerekliliğini ortaya çıkarmıştır

Sürdürülebilir turizm olgusu içinde sertifikaların katkılarının ölçülmesi, çevresel bir yönetim tutumunun sergilenebilmesi ve çevreye daha az zarar veren ürünlerin teşvik edilmesi amacıyla uluslararası veya ulusal ölçekte gerekli yükümlülükleri yerine getiren kalite ve eko-etiket sertifikasına sahip işletmeler bu çalışmanın konusunu oluşturmaktadır.

Bu doğrultuda çalışmanın temel amacı; turizmde sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi için konaklama tesislerine verilen çevre ve kalite sertifikalarının işletmelere pazarlama, misafir doluluk ve işletme verimliliği üzerindeki etkisini yönetim düzeyinde ölçmek ve tespit etmektir.

Sürdürülebilirlik kapsamında kalite ve çevre dostu sertifikalar ile ilgili literatür incelendiğinde; birçok çalışmanın bir bölge, destinasyon ve otel üzerinden yapıldığı veya tek tip bir sertifika belirlenerek misafir algısı ölçülerek sınırlandırıldığı görülmektedir. Bu çalışmada en çok sertifikaya sahip işletmelerin pazarlama, misafir doluluk ve işletme verimliği gibi hususlarda başarılı olmak için yönetim özelinde yürüttüğü sertifikaların rolü ve önemi ortaya konacaktır. Böylelikle çalışmadan çıkan

sonuç çevre yönetimi uygulamakta olan ya da sertifikalara alma eğiliminde olan işletmelere yol gösterici olacaktır.

3.2. Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Araştırmaya kimi ne şekilde planlamaya soktuğunuz bu sorunun güncelini oluşturmaktadır (Jupp, 2006, 325). Tez veya bildiri çalışma yapan bu konuda neyi öğrenmek istediğini belirler sonrada bu aşamada kimleri uygulamaya dâhil edip-etmeyeceğini belirler (Jupp, 2006, 325). Bu bağlamda araştırma konaklama işletmeleri üzerinden sertifikaların sürdürülebilir turizme etkisi araştırılacaktır. Literatür iki kısımda incelenmiştir. Birinci bölümde sürdürülebilirlik, sürdürülebilir turizm, sürdürülebilir turizm göstergeler, planlama ve uygulamalar hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölümde konaklama işletmeleri için sertifikaların önemi ile hem ulusal hemde uluslararası sertifikalar açıklanmış ve güncel verileri açıklanmıştır. Ardından Turizm Bakanlığına gidilerek çalışmanın kapsamı ortaya çıkmıştır. Bu doğrultuda elde edilen bilgilere göre araştırmanın kapsamını toplam 1478 işletme oluşturmaktadır.

Çalışma esnasında yapılacak işlerin hangi konuları kapsadığı ve buna belirli bir kota gerirerek araştırmayı daraltarak daha nesnel bir sonuç almak bu işin bir sonucudur (Jupp, 2006, 325). Araştırma turizm işletme belgeli oteller ile sınırlandırılmıştır. Böylelikle çalışmada işletme sayısı düşürülmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda veri toplama sürecinde işletmelerin göstermiş olduğu olumsuz tutum ve davranış nedeniyle en çok sertifikaya sahip otellerin birer(1) yöneticisi ile sınırlandırılmıştır. Bunun temel nedeni; hem en çok sertifikaya sahip yöneticiler ile görüşme yapılarak sertifikaların olumlu ve olumsuz yanları daha nesnel bir şekilde ortaya koymak hemde sertifika kullanmayan işletmeler için yol gösterici bir fikir oluşturmaktır.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

2020 yılı içerisinde turizm işletme belgeli tesisler arasında en çok eko-etiket ve kalite belgelerine sahip otellerin yöneticilerine yönelik bu araştırma, nitel bir araştırmadır.

Nitel araştırma yöntemi, sertifikaların tercih edilme nedenlerini ortaya koymak ve işletmelere katkısını derinlemesine bilgi toplamak amacıyla seçilmiştir. Nicel çalışmalara göre amaç daha genelleme yapılmadan bazı kotalar üzerinden çalışılmasıdır. Yapılan tez bütün hatları ile ele alınır. Bu yüzden bu araştırma şekli belirli olgular arasında bağ kurulmasını sağlayarak çalışmanın nesnelliğini artırmaktadır (Bardakoğlu, 2011: 93). Nitel araştırmanın tercih edilme nedeni; yapılan incelemeler eşliğinde birçok kimse ile görüşülerek bir olgu ve algı oluşturmak ve aynı zamanda birçok paydaşı bir araya getirerek çözüm üretmek için tercih edilmiştir (Karasar, 2011: 43).

Bu araştırma şekli birçok metod ve yöntem ile çeşitlenerek benzer olgular içinde farklı sonuçlara ulaşmayı sağlayan ve tüm çözüm önerilerini önümüze getiren bir yöntem uygulamasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 257).

Bu doğrultuda nitel olarak yapılan bu çalışmada; en çok sertifikaya sahip tesislerin sertifikalarla ilgili görüşlerine başvurulmuş, sertifikaların pazarlama, maliyet ve misafir doluluğuna etkileri ile kullanımından kaynaklanan aksaklıklar ile ilgili çözüm önerileri görüşme yöntemi kullanılarak tespit edilmeye çalışılmıştır.

Görüşme tekniğinin tercih edilmesinin başka nedeni ise, yapılan tez çalışmasının işletmelerin idareci personelini kapsayacak olması ve onların algılarına ihtiyaç duyulmasıdır. Oteller ile yapılan görüşme formu gerekli incelemeler sonucunda araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.

3.4. Nitel Araştırmada Geçerlilik ve Güvenirlilik

Bu araştırma şeklinde konunun yansız bir şekilde aktarımı ve araştırmacının bizzat gözlemi geçerlilik için önemli bir etkendir. Ayrıca çalışmanın konusunu daha iyi anlaşılmasını sağlayacak diğer yardımcı kaynaklar ile konu daha da genişletilebililir ve nesnel bir aktarım daha kolay olabilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 258). Bu araştırmada geçerlilik ve güvenilirliğin sağlanabilmesi için "çeşitleme" yöntemi kullanılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 258). Bu yöntem şekli aynı işe sahip

kişiler arasında algılarak ölçülerek bir sonuca dayandırma bakımından önemli bir yaklaşım olarak karşımıza çıkmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 258).

Bu bakımdan yaklaşık dört ay gibi bir süreç içerisinde turizm işletme belgeli tesisler ile telefon ile görüşülerek kullandıkları sertifikalar belirlenmiştir. Telefon ile iletişime geçilmesinde otellerin web ortamında paylaştıkları sertifikalar ile güncel kullandıkları sertifikalar arasında farklılık olmasıdır. İşletmelerin sahip olduğu bazı sertifikaların süresi dolmasına karşın yeni bir denetleme jürisi gelmediğinden web ortamında hala yayınlamaktadır. Bundan dolayı daha nesnel ve yansız bir şekilde bilgi edinmek amacıyla turizm işletme belgeye sahip her işletme aranmıştır. Bulgular sonucu ortaya çıkan en çok sertifikaya sahip işletmeler ile sertifikaların etkisi üzerine yarı-yapılandırılmış bir görüşme formu hazırlanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formunun geçerlik ve güvenirliğini sağlamak amacıyla üç uzmandan görüş alınmış ve yapılan değerlendirmeler sonucunda görüşme formuna son hali verilmiştir. Görüşme esnasında yöneticilerin görüşme formuna vermiş oldukları cevaplar bulgular kısmında ayrıntılı ve doğrudan alıntılarla aktarılmıştır. Görüşme sırasında yöneticiler sorulan sorulara açık, yalın ve samimi cevaplar vermişlerdir. Özellikle görüşme bulgularını destekleyecek çevresel faaliyetler hakkında tarafıma rapor ve bilgiler sunmuşlardır. Ayrıca çevresel sertifikaların başarısı ile alakalı ödüllerde ek bilgi olarak söylemişlerdir.

3.5. Nitel Araştırmada Araştırmacının Rolü

Bu yöntem şüphesiz ki diğerlerinden farklı bir alana sahiptir (Yıldırım, 2012: 11). Bu araştırma şeklinde rakamların anlattığı ifadeden çok çalışmayı yapanın gzölem ve insanların denetleme üzerindeki başarısıda önemlidir (Yıldırım, 2012: 11). Bu bakımdan araştırmacı görüşmeye aldığı kişiler ile görüşme ve röpartaj yaparken onların hal ve hareketlerini izleyerekte bir yol haritası çizmektedir (Yıldırım, 2012: 11). Bu nedenle bir çalışmada araştırmacının rolü; varsa materyal ve veri toplama aracı geliştirme, asıl uygulama öncesi, uygulama sırası, uygulama sonrası, veri toplama süreçleri boyunca araştırmacının hangi aşamalarda, ne kadar ve hangi

sıfatlarla yer aldığı, ne tür görevlerde bulunduğu şeklinde ifade edilmektedir (Strauss ve Corbin, 1998: 266).

Araştırmada önceki çalışmalardan elde dilen sonuçlara göre bir görüşme formu hazırlanmıştır. Görüşme formu bizzat araştırmacı tarafından amaca yönelik sorulardan oluşmaktadır. Araştırmacı tarafından hazırlanan görüşme formu en çok sertifikaya sahip işletmelere uygulanmıştır. Görüşme öncesinde otellerin insan kaynakları veya satın alma ve pazarlama departmanları ile randevu alınmıştır. Belirlen tarihlerde işletmelerin yöneticileri ile yaklaşık 25-30 dakika arası bir görüşme gerçekleşmiştir. Görüşmede araştırmacı sürecin yönetilmesinde doğrudan rol üstlenmiştir. Böylelikle verilerin etkisi daha net ortaya konmuş ve doğrudan alıntılar ile çalışmanın amacı desteklenmiştir.

3.6. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Evreni tanımlarken araştırmacının amacının ne olduğu, temel ölçüttür (Özen ve Gül, 2007: 396). Araştırmacı, amacına en uygun evreni kestirebilecek yeterlikte olmalıdır (Özen ve Gül, 2007: 396). Bunun için ne? Nedir? Ne olur? Sorularına cevap vermek, yani karşılaştığımız fenomeni betimlemek gerekir (Özen ve Gül, 2007: 396). Diğer bir deyişle, hipotezimizde var olduğunu iddia ettiğimiz ilişkinin ya da etkinin gerçekten var olup olmadığını gösterebilmek için veya sonunda genel bir yargıya varabilmek için verilerin toplanacağı kaynakla ilgili bazı tanımlamalar yapmak gerekir (Ank, 1992: 121).

Bu kapsamda sertifikaların sürdürülebilir turizme etkisinin ölçülmesinin amaçlandığı bu çalışmada, araştırmanın evrenini 18. 12. 2019 tarihinde Turizm Bakanlığına kayıtlı turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı işletmeler oluşturmaktadır. Turizm Bakanlığından elde edilen veriler bütününde ülkemizde son kayıt raporuna göre toplam turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı tesis sayısı 1478 işletmedir. Bu işletmelerle dört aylık bir süreç sonunda telefon ile ulaşılmış ve kullandıkları sertifikalar öğrenilmiştir.

Örneklem belli bir evrenden, belirli kurallara göre seçilmiş ve seçildiği evreni temsilen yeterli sayılan küçük kümedir (Karasar, 2009: 77). Araştırmalar çoğunlukla örneklem kümeleri üzerinden yapılır ve alınan sonuçlar, ilgili evrenlerine genellenir (Karasar, 2009: 77). Bu bağlamda, örnekleme ulaşabilmek amacıyla turizm işletme belgeli her konaklama işletmesi aranmış elde edilen bilgiler doğrultusunda bir örneklem kümesi belirlenmiştir. Örneklemin içerisine sırasıyla en çok 10, 9, 8 sertifikaya sahip işletmelerin yöneticileri dâhil edilmiştir. Bunun nedeni araştırma kapsamında diğer işletmelerin sırasıyla en çok 7, 6 ve 5 çevresel sertifikaya sahip olmasıdır. Bununda işletmelerle yapılacak görüşmede sürenin uzamasına, maliyeti artırmasına ve özellikle sertifikaların etkisini nesnel bir biçimde ortaya koyamayacak bir boyuta ulaşabileceği endişesi ile bu işletmeler örneklemin dışında tutulmuştur.

Kısaca çalışmanın amacına uygun olarak en çok eko etiket ve ISO belgesine sahip 4 işletmenin 4 yöneticisi araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

3.7. Veri Toplama Aracı ve Tekniği

Türkiye'de konaklama işletmelerinde kullanılan sertifikaların sürdürülebilir turizme katkısının yönetim özelinde ölçüldüğü çalışmada; ilk olarak ikincil veriler(makale, dergi ve web) alanyazını araştırılmış ve teorik bir çerçeve ortaya konulmuştur. Bundan sonraki süreç ise iki aşamalı olarak gerçekleştirilmiştir.

Birinci aşamada; öncelikle Turizm Bakanlığı ile iletişime geçilerek en son güncellenen turizm işletme belgeli tesislerin listesi alınmıştır. Daha sonra turizm işletme belgeli oteller bölge ve şehirlerine ayrılarak bir grafik tablosu oluşturulmuştur. Grafik tablosunda 4 ve 5 yıldızlı işletmelerin sayısı belirtilmiştir. Ayrıca şehirlerin turizm yapısı ile alakalı valilik sayfalardan elde edilen bilgilerde grafiklerin altına kısa not şeklinde yazılmıştır. Turizm işletme belgeli tesisler belli olduktan sonra oteller ile telefon ve mail yoluyla iletişime geçilmiş ve toplam dört aylık bir süre sonunda kullandıkları sertifika tür ve sayıları öğrenilmiştir.

İkinci aşamada; gerekli incelemeler sonucunda bir görüşme formu hazırlanmıştır. Bu form araştırılan konunun bütününü ve araştırılacak kişilerin görüşlerini yansıtmaktadır (Berg ve Lune, 2015: 136). Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği önceden hazırlanmış açık-uçlu sorular ile konunun açılmasına, benzer sorularda farklı bilgilerin ortaya çıkmasına ve konu hakkında yeni fikir ve önerilerin getirilmesine yardımcı olmaktadır (Merriam, 2013: 88). Yarı yapılandırılmış görüşme formunun avantajlarından biride sorularda esneklik tanıması ve o an görüşülen katılımcıya anlamadığı yerlerde açıklama şansı vermesidir. Ayrıca benzer sorular ile farklı cevaplarla konu daha derinlemesine araştırılmış olup nesnel bir sonuç ortaya çıkmaktadır. Oluşturulan görüşme formu daha önceki çalışmalardan yola çıkılarak hazırlanmış ve belli bir uzman görüşü alınarak son şekli verilmiştir (Berg ve Lune, 2015: 136). Çeşitli kişilerin görüşleri ile forma son şekil verilmiş ve katılımcılara uygun bir ek almıştır. Sonrasında ise; konaklama işletmeleri ile yapılan görüşme sonucunda en çok sertifikaya sahip işletmelerin yöneticilerine uygulanmıştır. Telefon ve web aracılığı ile elde edilen bilgiler ışığında en çok sertifikaya sahip Boyalık Otel, Concorde De Luxe, Kefaluka Resort ve Voyage Sorgun işletmelerin insan kaynakları ile Mart ayı içerisinde yüz yüze bir görüşme gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmeler, katılımcılardan izin alınarak ses kayıt cihazına kaydedilmiştir. Görüşme formu çalışmanın amacı doğrultusunda; pazarlama, müşteri doluluk ve verimlilik başlıkları altında toplam 11 sorudan oluşmaktadır.

3.8. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde en çok sertifikaya sahip işletme yöneticilerinin, sertifikaların etkilerine yönelik görüşleri yansıtılarak var olan durumu açıklamak için betimsel analiz yapılmıştır. Analiz birinci ve ikinci aşama şeklinde yapılmıştır. Bu kapsamda öncelikle cevapların dökümanları oluşmuştur. Ardından her bir soruya karşılık gelecek şekilde cevaplar doğrudan aktarılmış ve en son öz bir değerlendirme yapmıştır (Türkcan ve Yaşar, 2011: 1553).

Betimsel analizin ikinci aşaması olarak yarı-yapılandırılmış görüşmelerden elde edilen veriler araştırmacı tarafından sertifikaların işletmeye katkılarını yansıtabilmek için yöneticilerin görüşmelerinde elde edilen verilerden doğrudan alıntılar yapılmıştır. Ardından, katılımcıların vermiş oldukları cevapların karşılaştırılması yapılmış ve araştırmacının kendi fikirleri ortaya atılarak bir değerlendirme yazısı oluşturulmuştur.

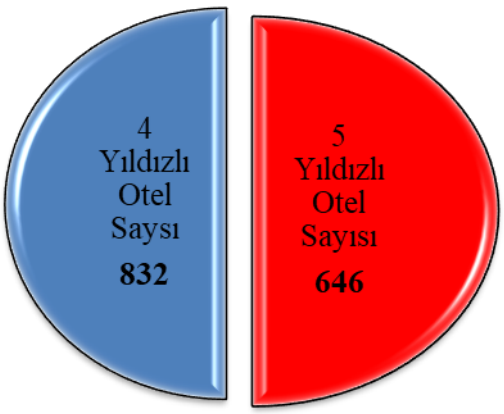
4. BULGULAR

4.1. Araştırmaya İlişkin Turizm İşletmeli Belgeli Tesis Bilgileri

Birleşmiş Milletler Çevre Programı ve Dünya Turizm Örgütü'nün başlattığı programlardan biri olan ‘‘Sertifikasyon’’ uygulaması, Dünyada olduğu gibi ülkemizdede hızlı bir şekilde ilgi görmeye başlamıştır. Bunun başlıca nedenleri arasında günümüzde misafir istek ve tatil algısının önceki yıllara göre değişmesi olarak ifade edilmektedir. Bu doğrultuda başta otel işletmeleri olmak üzere birçok turistik kurum ve kuruluşlar değişen müşteri istek ve ihtiyaçlarına cevap vermek amacıyla ISO ve ulusal ve uluslararası eko etiket sertifikalarını kullanmaya başlamışlardır.

Bu bilgiler ışığında öncelikle Türkiye'de faaliyet halinde olan 4 ve 5 yıldızlı işletmeler bölgelerine ve şehirlerine göre belirlenerek, hangi ISO belgelerini ve eko etiket sertifikasını tercih ettiği tespit edilmiştir. Bu kapsamda 18.12.2019 tarihli Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından oluşturulan verilerine göre Türkiye'de 4 yıldızlı ‘‘Turizm işletmeli’’ belgeye sahip otel sayısı 832 iken, 5 yıldızlı ‘‘Turizm işletmeli’’ belgeye sahip otel sayısı 644'tür.

Şekil 4.1. Türkiye'de turizm işletmeli 4 ve 5 yıldızlı otel sayısı



Şekil 10'da belirtildiği gibi 18.12.2019 tarihli Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın verilerine göre Türkiye'de 4 ve 5 yıldızlı ''Turizm İşletmeli Belgeli'' toplam tesis sayısı 1478'dir.

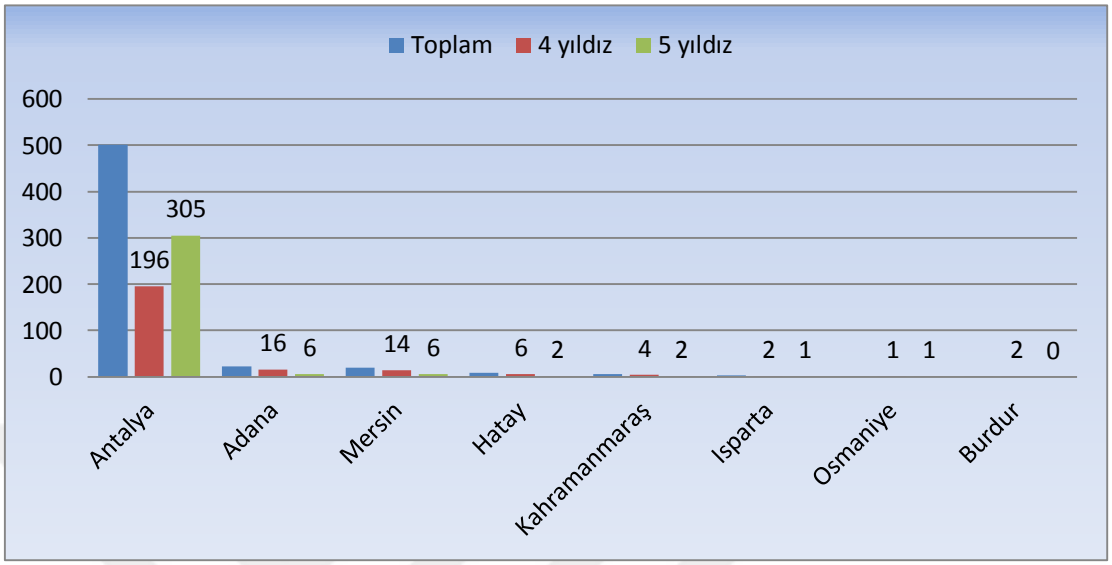
Bu otellerin büyük çoğunluğunu, dünya turizminde önemli varış noktalarından biri olan Antalya ve İstanbul'un katkılarıyla sırasıyla Akdeniz ve Marmara Bölgesi oluşturmaktadır. Güneydoğu Anadolu ve Doğu Anadolu bölgeleri ise sırasıyla en az ''Turizm İşletmeli Belgeli'' tesis sayısına sahiptir. Yukarıdaki bilgilerle paralel şekilde, denize sahip şehirlerde turizm faaliyetlerinin, karasal olan yerlere göre daha aktif olması, 4 ve 5 yıldızlı işletmelerin bu yerlerde toplanmasını sağlamaktadır. Özellikle Akdeniz'de Antalya, Adana, Ege'de İzmir, Muğla ve Marmara Bölgesinde İstanbul'u örnek olarak gösterebiliriz.

Güneydoğu Anadolu ve Doğu Anadolu; tarihte birçok medeniyetin izlerine ve kültür zenginliğine sahipken, ulaşım sorunu, mevsimsel sebepler ve şehirlerin yeterince turizm alt yapısının olmaması gibi nedenlerle en az işletme belgeli tesis sayılarına sahiptir.

Yapılan araştırma sonucunda Türkiye'de ''Turizm İşletmeli Belgeli'' 4 yıldızlı otel sayısı Akdeniz Bölgesinde 241, Marmara'da 196 ve Ege Bölgesinde 181 otel tesisi bulunmaktadır. Ülkemizde en az 4 yıldızlı belgeli otel bölgesi ise, 29 ''Turizm İşletmeli Belgeli'' tesis sayısı ile Doğu Anadolu bulunmaktadır.

Ülkemizde ''Turizm İşletmeli Belgeli'' 5 yıldızlı otel sayılarını incelediğimizde, yukarıdaki sıralamanın değişmediği görülmektedir. Akdeniz 323, Marmara 125 ve Ege Bölgesi 115 tesis ile en çok 5 yıldızlı belgeye sahip otellerin bulunduğu bölgelerdir. Doğu Anadolu da ise bu rakam sadece 9'da kalmaktadır. Aşağıda grafiklerle desteklenmiş Türkiye de ''Turizm İşletmeli Belgeli 4 ve 5 Yıldızlı'' otellerin bölgelere ve şehirlere göre dağılımı şu şekildedir;

Şekil 4.2. Akdeniz bölgesinde turizm işletmeli belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel sayısı



Akdeniz Bölgesi, Türkiyede Turizm İşletmeli Belgeli en çok 4 ve 5 yıldızlı otellerin bulunduğu bölgedir. Antalya toplam 501 ile en fazla, Osmaniye ve Burdur ise toplam 2 ile en az işletmesi bulunan kentlerdir. Bölgede yer alan kentlerin turistik işletme açısından bilgileri şu şekildedir;

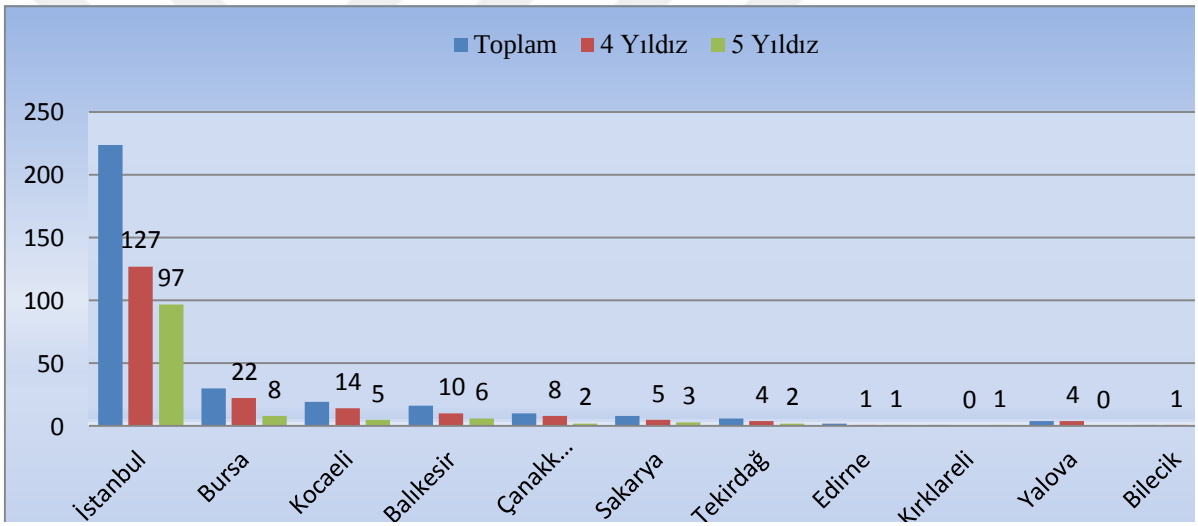
- Antalya; Hem bölgesinde hemde Türkiye'de en fazla işletmeye sahip olmasının başlıca nedeni, dünyanın en çok turist çeken kentleri arasında yer almasıdır. Özellikle deniz, kum, güneş ekseninin yanı sıra tarihi zenginliği, doğa sporlarına iklimin elverişli olması ve plajların mavi bayrak gibi uluslararası eko etiketine sahip olması, işletmelerin bu kentte yoğunlaşmasını sağlamaktadır.

- Adana ve Mersin; Akdeniz'in iki büyük kentinin toplam 5 yıldızlı işletme sayısı 12'dir. Önemli turizm bileşenlerine sahip olunabilmesine rağmen yeterli ilginin olmadığı görülmektedir. Sayısal olarak tesis ve yatak kapasitesini azlığı, plajların bakımsızlığı ve turizm alt yapısının yetersizliği bu kentlerde turizm faaliyetlerini önemli derecede etkilemektedir. Bu nedenle şu anda yapımı devam eden Mersini Antalya'ya bağlayacak olan

‘‘Akdeniz Sahil Yolu’’ projesi bu kentler için daha da önemli bir hale gelmektedir.

- Hatay, Kahramanmaraş, Isparta, Burdur ve Osmaniye; sırasıyla en az işletmeye sahip illerdir. Özellikle Kremna antik kentleri, İnsuyu Mağarası, Burdur Müzesi gibi turistik yerlerde son yıllarda ziyaretçi artışı olmasına rağmen Burdur, Akdeniz bölgesinde 5 yıldızlı işletmesi olmayan tek kent konumundadır.

Şekil 4.3. Marmara bölgesinde turizm işletmeli belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel sayısı



- İstanbul; toplam 224 işletme ile Marmara Bölgesinde en çok otel bulunan kent konumundadır. Medeniyetlerin başkenti olarak bilinen İstanbul, tarihi zenginliği, ünlü mimari yapıları ve uluslararası konferanslara ev sahipliği gibi nedenler ile hem bulunduğu bölgenin hem de Türkiye’nin önemli turistik varış noktalarından biridir.

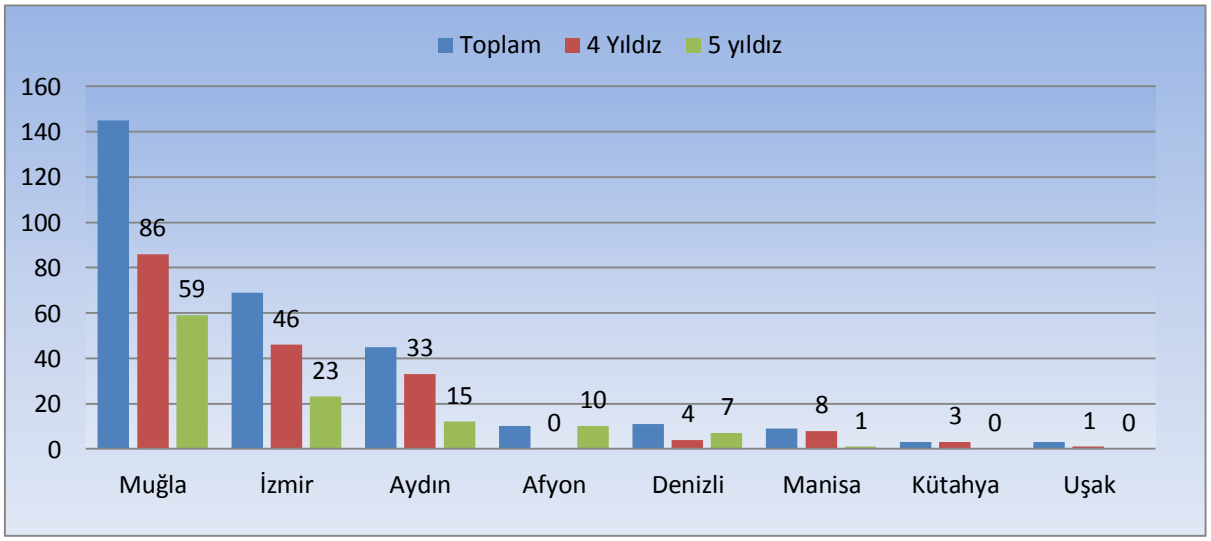
- Bursa, Kocaeli, Balıkesir; Marmara Bölgesinin önemli turizm kentleri arasında yer almaktadır. Bursa hem Osmanlı’nın ilk başkenti olması hem de geçmişte Bizans hâkimiyetinde yer alması ve kış turizmin gözde yerlerinden Uludağ’a sahip olması, bu kenti turizmi öne çıkaran etmenler arasında yer almaktadır.

- Çanakkale; Çanakkale Savaşı, Troya Antik Kenti, Assos ve flora zenginliği ile bilinen Kaz dağları, ilin sahip olduğu önemli kültürel, doğal ve tarihi zenginlikleridir. Bunun yanı sıra Mavi bayrağa sahip 12 plajı ile turistler için bir cazibe merkezidir. Ancak tabloda görüldüğü gibi belgeli işletme sayısı sadece 10'da kalmaktadır. Şehirde daha çok butik işletmeler ile 3 yıldızlı oteller faaliyet göstermektedir.

- Yalova ve Bilecik; Marmara bölgesinde belgeli 5 yıldızlı işletmesi bulunmayan iki kent arasındadır. Yalova'da **Limak ve Miray Termal** oteller 5 yıldızlı statüsünde hizmet vermesine rağmen turizm işletmeli belgesi olmadığı için grafikte yer almamıştır.

- Kırklareli; Türkiye'nin turizm işletmeli belgeli 4 yıldızlı oteli bulunmayan 6 il içerinde yer almaktadır. Şehirde daha çok 3 yıldızlı işletmeler faaliyet göstermektedir.

Şekil 4.4. Ege bölgesinde turizm işletmeli belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel sayısı



- Muğla ve İzmir; Tarihi, kültürel, dünya mirasındaki yapıtları ve önemli eserleri ile turizm açısından Ege bölgesinin en büyük illeri konumundadır. Bu iki ilde işletme sayıları fazla olmasına rağmen hem 1. sınıf hem de tatil

köylerinin fazlalığından dolayı turizm işletme belgeli otel sayıları daha az bulunmaktadır.

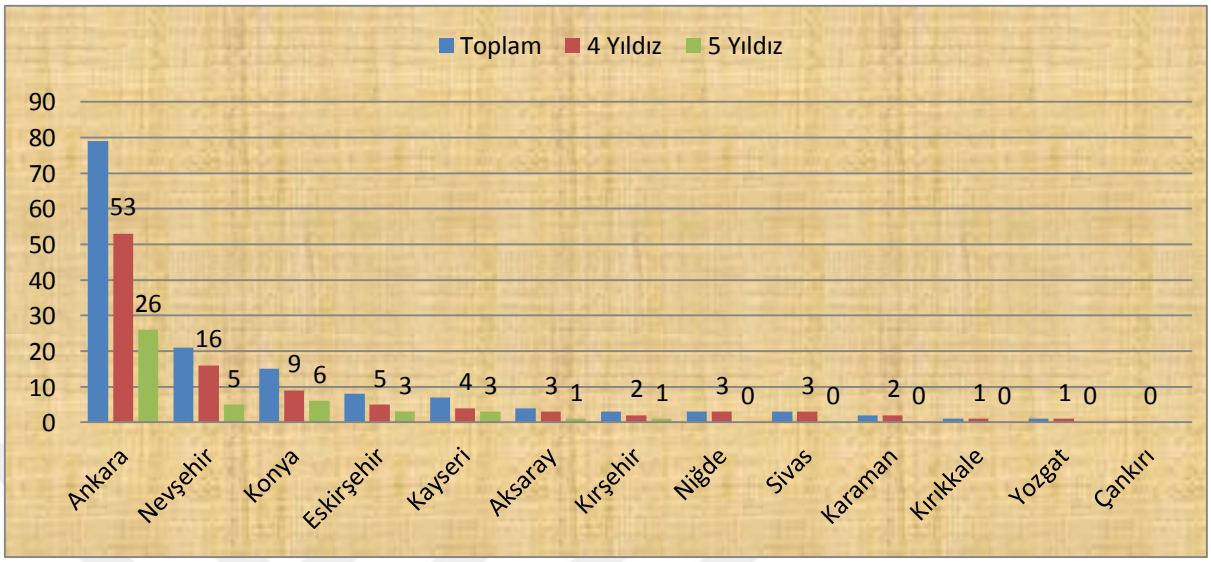
- Aydın; Kuşadası ve Didim gibi iki turistik merkeze sahip olmasının yanı sıra toplam işletme sayısı 48'dir. Ayrıca Kuşadası'nda 2 tane 5 yıldızlı tatil köyü de bulunmaktadır.

- Afyon; Termal ve kaplıca turizmi için Türkiye'nin tercih edilen duraklarından biri olan, aynı zamanda geçici tur güzergâhı üzerinde yer alması ile günübirlik ziyaretçisi fazla olan bu kentte ''Turizm İşletmeli Belgeli'' tesis sayısı 10'dur. Ayrıca Ege Bölgesinde belgeli 4 yıldızlı işletmesi bulunmamakla birlikte bölgenin en çok 5 yıldızlı dört kentinden biridir.

- Denizli ve Manisa; Ege, Akdeniz ve İç Anadolu arasında bir geçit rolü üstlenen Denizli, antik kentlerin yanında Pamukkale gibi uluslararası bir cazibe merkezine sahiptir. Manisa ise, günümüzde daha çok inanç turizmi için tercih edilen varış noktası olarak görülmektedir.

- Kütahya ve Uşak; Turizm işletme belgeli tesis sayısı az olsa da şehirlerde daha çok pansiyon ve 3 yıldızlı işletmeler daha aktif olarak hizmet vermektedir. Aynı zamanda Manisa'da 1 tane 5 yıldızlı işletme olmasına karşı bakanlık belgeli olmadığı için bu listeye dâhil edilmemiştir.

Şekil 4.5. İç Anadolu bölgesinde turizm işletmeli belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel



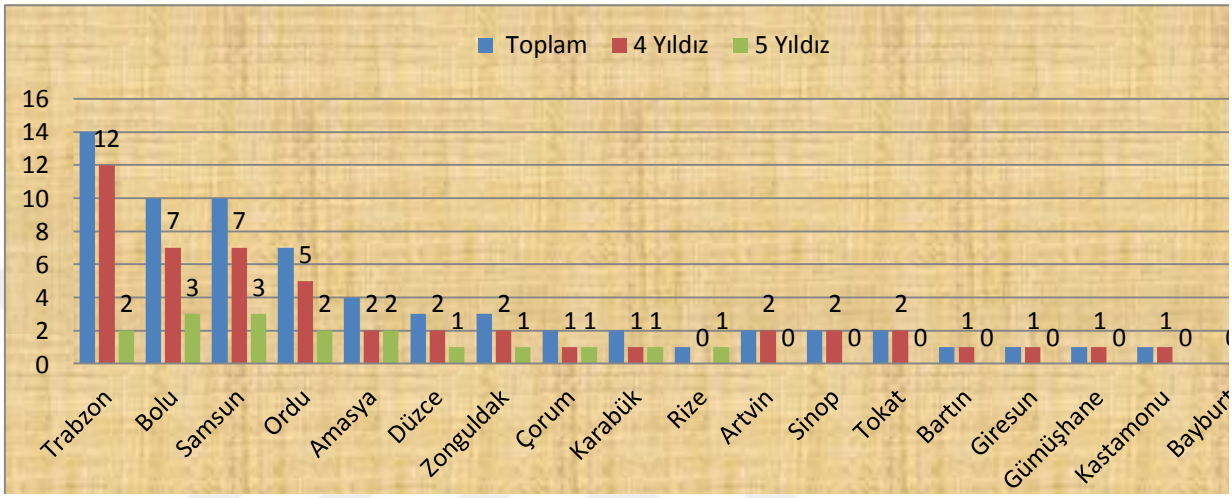
- Ankara; Şehrin başkent oluşuyla birlikte ulusal ve uluslararası hem siyasi bürokratların hemde iş insanların bu kentteki varlığı ildeki kongre turizmini ön plana çıkarmaktadır. Bu yüzdende günübirlik ziyaretçi ve konaklama sayısı bölgedeki kentlere göre daha fazladır. Bunun yanı sıra Beypazarı ve Kızılcahamam'ın katkıları ile Termal, Hacı Bayram Vel-i Cami, Tacettin Sultan Cami gibi yapılarla İnanç ve önemli tarihi müzeleri ile Kültür turizmi; kentin turizm aktiviteleri arasında yer almaktadır.

- Nevşehir, Konya, Eskişehir ve Kayseri; Bölgedeki sırasıyla en fazla 4 ve 5 yıldızlı işletmeye sahip olan kentlerdir. Bu şehirlerde 4 ve 5 yıldızlı otellerinin yanı sıra daha çok 2 ve 3 yıldızlı işletmeler ile pansiyon ve apart oteller misafirlere hizmet vermektedir.

- Niğde, Sivas, Karaman, Kırıkkale, Yozgat ve Çankırı; Bölgedeki en az otel ile 5 yıldızlı işletmesi olmayan kentler arasında yer almaktadırlar. Bunun nedenleri arasında şehrin büyüklüğü, turizm alanların kısıtlı olması ile gelen ziyaretçilerin büyük bir bölümünün sadece özel günlerde gelmesi, buradaki yerlerde otellerin azlığına neden olmaktadır. Ek olarak Sivas'ta yıldızlı üç

işletme bulunmasına rağmen belgeli olmadıkları için bu grafikte yer verilmemiştir.

Şekil 4.6. Karedeniz bölgesinde turizm işletmeli belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel sayısı



- Trabzon; Karadeniz'in turizm kentleri arasında en başta gelmektedir. Özellikle yayla, kültür ve inanç turizmi şehirde ön plana çıkan turizm türleridir. Kentte belgeli 4 ve 5 yıldızlı otellerin yanı sıra 19 tane 3 yıldızlı belgeli oteli otelde misafirlere hizmet vermektedir.

- Bolu; Kültür ve termal turizmin yanı sıra kış turizmi içinde hem Türkiye'nin hem bölgenin önemli turistik merkezlerinden biridir. Kartalkaya da bulunan ''Kaya Palazzo Ski & Mountaın Resort'' kentin işlek otellerin başında gelmektedir.

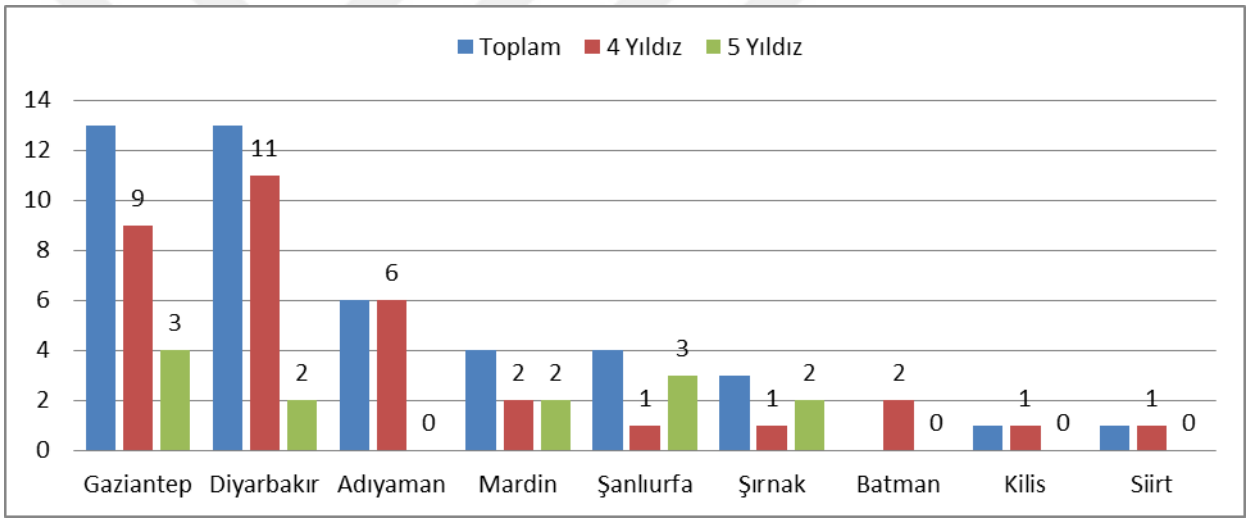
- Samsun; 8 tane ile bölgenin en çok mavi bayraklı plajına sahip kentidir. Ancak iklim nedenleri ile sahil turizmi diğer illere göre gelişmemiştir. Şehirde alternatif turizm faaliyetleri arasında dağcılık, oto tırmanma ve su altı dalışı yapılmaktadır.

- Ordu; Karadeniz'in mavi bayraklı plaja sahip diğer bir kentidir. Şehrin sahil kentleri Fatsa, Ünye ve Altınordu kentin en önemli turistik ziyaretlerin

gerçekleştiği ilçelerdir. Ayrıca yakın bir zamanda açılan Ordu- Giresun hava alanı ile birlikte turist sayısında da ciddi bir artış gözükmüştür.

- Sinop, Tokat, Bartın, Giresun, Gümüşhane, Kastamonu ve Bayburt; Karadeniz bölgesinde belgeli 5 yıldıza sahip olmayan kentlerdir. Söz konusu şehirlerin turizm altyapısı bakımından henüz gelişme aşamasında olması ve iç turzme hitap etmesi bu kentlerde 3 yıldızlı ve pansiyon otellerin daha çok ön planda olmasına neden olmaktadır.

Şekil 4.7. Güneydoğu Anadolu bölgesinde turizm işletmeli belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel sayısı



- Gaziantep; Bölgedeki en çok belgeli otellere sahip kentidir. Zeugma antik kenti başta olmak üzere şehirde turistik yapıda birçok bedesten ve dini yapılar bulunmaktadır. 2018 yılında kente toplam 975.902 turist gelirken, 113. 339'unu yabancı ziyaretçiler oluşturmaktadır (URL-93, 2020).

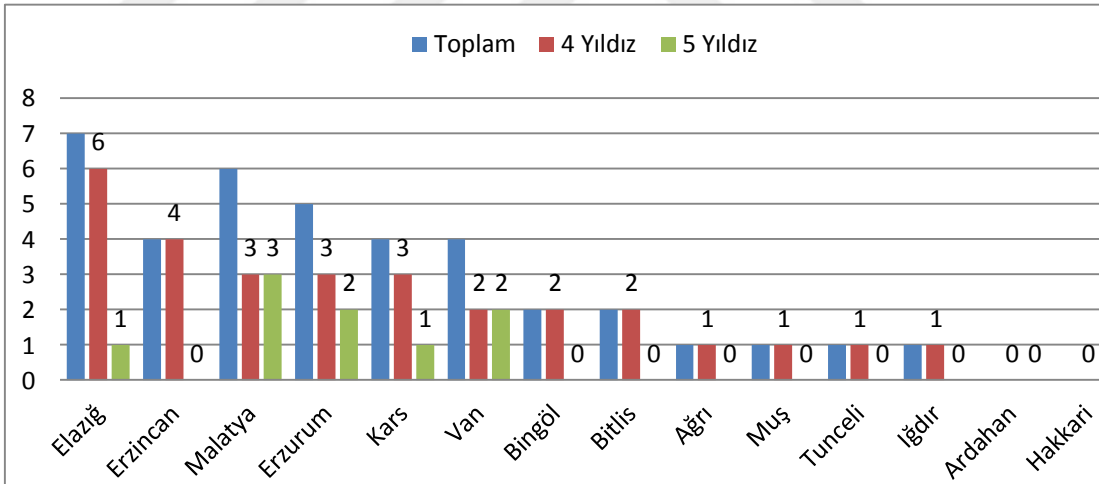
- Diyarbakır; Türk-İslam medeniyetine ait eserler bakımından bölgenin ve Türkiye'nin en özel şehirleri arasındadır. Ancak tesis yetersizliği, tanıtım ve imaj sorunu kente yeterince turist gelmemesine neden olmaktadır. Buna rağmen Diyarbakır merkezli Güneydoğuda Turizm Bölgesi Projesi, ilin gelecekte daha iyi bir turizm potansiyeline sahip olmasını sağlayacaktır.

- Adıyaman; Ulusal ve Uluslararası turistik ziyaretçisi fazla olan Nemrut Dağı ve Kommagene Krallığına ait eserleri barındıran kentin, günümüzde 5 yıldızlı işletmesi bulunmamaktadır.

- Mardin; Sadece ülkemizin değil uluslararası alandan da kendinden söz ettiren Mardin, özellikle kültür ve mağara turizmi için tercih edilen kentler arasındadır. Kentte günübirlik geceleyen kişi sayısı 486.774 iken, yerli ve yabancı konaklayanların sayısı 317.382 kişidir(URL-94, 2020).

- Batman, Kilis ve Siirt; Bu üç kentin turistik faaliyet alanlarının yetersizliği, diğer illere göre küçük ve turizm planının eksik olması, ziyaretçilerin gelme nedenlerini etkilediği gibi işletmelerinde az olmasına sebep vermektedir.

Şekil 4.8. Doğu Anadolu bölgesinde turizm işletmeli belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel sayısı



- Doğu Anadolu Bölgesi, Türkiye sınırları içerisinde en az belgeli veya belgesiz 4 ve 5 yıldızlı işletmeye sahip bölgedir. Bölgenin birçok ünlü mimari yapıları, inanç merkezleri ve kültürel kalıntıları taşımasına rağmen; ulaşım, yer şekilleri ve iklim sebebiyle fazla yerli ve yabancı turistin ilgisini çekememektedir.

- Malatya; Bölgede en fazla belgeli otele sahip olan bu kentte kültür ve müze turizminin yanı sıra geleneksel olarak atlı-cirit turizmi de ziyaretçiler arasında ilgi görmektedir.

- Van; Akdamar adası ve kilisesi, ikiz kümbetler, şeytan köprüsü ve son yıllarda popüler haline gelen ‘’Van Kahvaltısı’’ ile Doğu Anadolu Bölgesinde önemli kentlerin başında gelmektedir. 2019 yılı itibari ile kentte gelen yerli ve yabancı ziyaretçi sayısı 982 bin 405 kişidir.

- Erzurum; Yakutiye Medresesi, Üç Kümbetler ve kış turizmi için Türkiye’nin gözde yerlerinde Palandöken kayak merkezide bu kentin sahip olduğu turistik destinasyonlardır. Palandöken kayak merkezinde iki tane 5 yıldızlı birde 4 yıldızlı işletme bulunmaktadır. İşletmeler genelde 3 yıldızlı olup şehir merkezinde hizmet vermektedir.

- Ardahan ve Hakkâri; turizm faaliyetleri açısından daha çok eko turizm çeşidi ön plandadır. Her iki şehirdede konaklama olarak devlet kurumların misafir haneleri ile öğretmenevi, 2, 3 yıldızlı birkaç işletme, şehre ziyarete gelen konuklara hizmet vermektedir.

4.2. Araştırmaya İlişkin Sertifikalı Tesis Bilgileri

Türkiye’deki turizm işletmeli belgeli tesislerin hangi sertifikaya sahip olduklarını tespit etmek için 2019 (Haziran – Temmuz – Ağustos) yılı içerisinde işletmelerin web siteleri taranmıştır. Ancak pek çok işletmenin kişisel verilerin korunması yönetmenliği ya da kurumsallık kapsamında sertifikalarını web sitelerinde yer verilmediği görülmüştür. Buna benzer bir biçimde sertifikalarını paylaşan tesislerinde, web sitelerinde süresi dolan sertifikalarını güncellenmediği saptanmıştır. Bunun üzerine araştırmanın güvenirliliğini artırmak ve doğru bir sonuca ulaşmak amacıyla, 2019 (Kasım – Aralık) ve 2020 (Ocak – Şubat) tarihlerinde işletmelerle telefon aracılıyla iletişime geçilmiş ve sertifikalar üzerine nesnel bilgiler alınmıştır.

Türkiyede Turizm İşletmeli Belgeli 4 ve 5 Yıldızlı İşletmelerin Kullandıkları Sertifikalar İncelendiğinde;

- Türkiye'de turizm işletmeli belgeye sahip 4 yıldızlı oteller arasında yalnızca 40 işletme kullandıkları sertifikaları resmi sitelerinde paylaşmaktadır. Sertifikalarını sitede paylaşan işletmeler en fazla Akdeniz/Antalya'da bulunmaktadır. Doğu Anadolu ve Karadeniz Bölgesinde turizm işletmeli belgeli 4 yıldızlı oteller içerisinde sertifikalarını sitede paylaşan hiçbir işletme bulunmamaktadır. Bu kapsamda sertifikalarını web sitelerinde paylaşan 4 yıldızlı işletmelerin listesi **Ek 4**'de gösterilmiştir.

- Türkiye'de turizm işletmeli belgeli sahip 5 yıldızlı oteller arasında 71 işletme kullandıkları sertifikaları resmi sitelerinde paylaşmaktadır. Sertifikalarını sitede paylaşan tesis sayısı en fazla Akdeniz Bölgesidir. Doğu Anadolu'da ise 5 yıldızlı ''**9''** işletme arasında hiçbir tesis sertifikalarını web sitede paylaşmamıştır. Bu doğrultuda sertifikalarını web sitelerinde paylaşan 5 yıldızlı işletmelerin listesi **Ek 5'**de gösterilmiştir.

- En çok sertifikaya sahip tesisler Akdeniz ve Ege Bölgesinde bulunmaktadır.

- En az sertifikaya sahip tesislerin bulunduğu bölgeler Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu Bölgeleridir.

- Türkiye genelinde 5 yıldızlı işletmelerin sertifika kullanımı daha yaygın iken, 4 yıldızlı işletmeler daha az sertifika kullanıma sahiptir.

- Ülkemizde en fazla kullanılan ISO belgeleri 14001 ve 18000 sertifikaları iken en çok tercih edilen Eko Etiket Sertifikaları Mavi Bayrak ve Yeşil Yıldız belgeleri olmuştur.

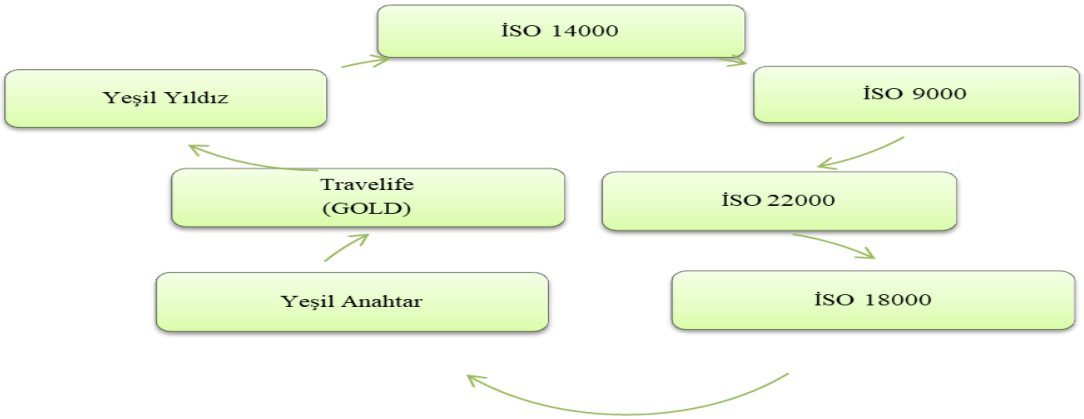
- Türkiye genelinde yapılan web taraması ya da karşılıklı görüşme sonucunda en fazla belgeye sahip işletmeler Antalya, Muğla ve İzmir'de faaliyet gösteren 5 yıldızlı tesisler olmuştur.

- Türkiye'de turizm işletmeli belgeli en çok sertifikaya sahip Termal tesis İzmir'de faaliyet gösteren Ilıca Spa Resort otelidir. Ilıca Spa Resort işletmesinin kullandığı sertifikalar **Şekil 4.9.'da** gösterilmektedir.

Şekil 4.9. Ilıca Spa & Wellness Thermal Resort/İzmir

- Türkiye'de turizm işletmeli belgeli en çok sertifikaya sahip 4 yıldızlı tesis Antalya'da hizmet veren Panorama Otelidir. Panorama otelinin kullandığı sertifikalar **Şekil 4.10.'da** gösterilmektedir.

Şekil 4.10. Panorama Otel/Antalya



- Araştırmanın konusunu ve amacını oluşturan Türkiye'de turizm işletme belgeli tesisler arasında en çok sertifika sahip tesisler **Tablo 4.1.'de** gösterilmektedir.

Tablo 4.1. Türkiyede en fazla sertifikaya sahip tesisler

CONCORDE DE LUXE RESORT (ANTALYA)	ISO 14001	ISO 9001	ISO 22000	ISO 50001	ISO 10002	OHSAS 18001	Mavi Bayrak	Yeşil Anahtar	Yeşil Yıldız	Beyaz Yıldız
VOYAGE SORGUN (ANTALYA)	ISO 14001	ISO 9001	ISO 22000	ISO 10002	OHSAS 18001	Mavi Bayrak	Yeşil Anahtar	Yeşil Yıldız	Travelife (GOLD)	
BOYALIK BEACH OTEL (İZMİR)	ISO 14001	ISO 9001	ISO 22000	ISO 10002	OHSAS 18001	Mavi Bayrak	Yeşil Yıldız	Travelife (GOLD)	Yeşil Anahtar	
KEFALUKA RESORT OTEL (MUĞLA)	ISO 14001	ISO 9001	ISO 22000	ISO 10002	OHSAS 18001	Mavi Bayrak	Yeşil Yıldız	Travelife (GOLD)		

4.3. Araştırmanın Amacına İlişkin Bulgular

Türkiye'deki turizm işletmeli belgeli tesisler arasında en çok sertifikaya sahip oteller belirlendikten sonra tablo 21'de gösterilen işletmelere araştırmanın amacına uygun olarak bir görüşme formu hazırlanmıştır. Bu görüşme formu toplam 11 soru olmak üzere 3 kısımdan oluşmaktadır. İlk dört soru işletmenin kurumsal yapısı, diğer sorular ise sırasıyla pazarlama, müşteri doluluk ve işletmenin verimliliği üzerine hazırlanmış sorulardan oluşmaktadır. Görüşme formunun içeriği Ek 6'da gösterilmektedir.

Bu doğrultuda daha önce randevu alınarak belirlenen tarihler içerisinde en çok sertifikaya sahip işletmeler ile görüşme gerçekleşmiştir. Görüşmelerin tarihi şu şekildedir;

- Çeşme Boyalık Beach Hotel & Spa / 6 Mart Cuma 2020

- Concorde De Luxe Resort/ 17 Mart Salı 2020
- Kefaluka Resort Otel / 21 Mart Cumartesi 2020
- Voyage Sorgun / 22 Nisan Çarşamba 2020 Mail'den teslim edildi.

Böylelikle çalışmanın amacına ulaşmak için mail ve birebir yapılan görüşmelerde işletmelerin vermiş oldukları cevaplar eksiksiz bir şekilde aktarılmıştır. Ayrıca işletmelerin kurumsal bilgileride sırasıyla **Ek 7 -8 – 9 – 10'da** belirtilmektedir.

1- **Kalite ve Çevre duyarlılığının niteliği açısından, kullanmış olduğunuz sertifikaların alma nedenlerinizi kısaca belirtiniz?**

Çeşme Boyalık Beach Hotel

''Günümüzde yaptığınız her işin başarısı sonucunda bir belge veriliyor. Bunu sadece kalite veya çevre dostu olarak düşünmemeliyiz. Belgeler toprağa ektiğiniz ürünlerin meyvesidir. Çünkü insanlar sözden daha çok belgelere inanıyor ve kanıt niteliğinde önem arz ediyor. Bizlerde gerekse misafir memnuniyeti ve gerekse işletmemizin sosyal ve kurumsal sorumluluğu kapsamında kalite ve çevre sertifikalarını önemsiyoruz. Kalite belgeleri daha çok misafir memnuniyetini ön planda tutarken yani misafir istek ve beklentisinin bir karşılığı iken, çevre sertifikaları işletmemizin sürdürülebilirliği için çok değerli bir rol konumunda bulunuyor''.

Concorde De Luxe Resort

''İşletmemiz 15 yıldır yerli- yabancı birçok misafire hizmet vermektedir. Bunun yanı sıra banket ve önemli organizasyonlara da ev sahipliği yapmıştır. 2018 yılında da Kıbrıs'ta ikinci otelimiz açılmış durumda. Ve her geçen gün işletmenize olan ilgi sizleri daha yenilikçi bir vizyon sahibi yapıyor ve farklı mecralara girme teşvikinizi artırıyor. Bundan dolayı hizmet verdiğimiz günden bu yana misafir memnuniyeti ne kadar önemliyse, doğayı korumakta o derece önem arz etmektedir. Eğer işletmeniz doğaya karşı sorumluluğunu yerine getiremese bu misafirde antipatik bir görüntü oluşturacaktır. Bu yüzden aldığınız belge ve sertifikalarla aslında misafirlerinize

şunu demek istiyorsunuz; işletmemiz hem kalite standartlarına uygun bir işletme hem de doğayı koruma çabası içinde faaliyetler yürütmektedir. Birde belgeler şöyle bir anlam ifade etmektedir. Sizin yapmış olduğunuz sürdürülebilirlik çalışmaların onaylayıcısı durumundadır. Demekki yönetim ekibi olarak iyi bir iş çıkarmışızki bu belgeyi almaya hak kazanmışız. Bu aynı zaman da işletmeniz olarak gelecek ile ilgili aldığınız önlemdir. Bugün kaynaklarınızı sınırsız bir şekilde kullanırsanız işletmenizin gelecek kaygısı artar ve pazarda tutulma şansınız az kalır. E, suyu, elektriği, enerji kaynaklarını, yiyecek ve içecekleri, ekipman malzemelerini tutarsızca harcarsanız, maliyet olarak önemli bir yük taşırsınız. Bu anlamda sertifikalar sizin yapmanız gereken önlemleri de teşvik yoluyla sağlayabiliyor ve sürdürülebilirliğinizi de minimal bütçeyle kolaylaştırıyor. Son olarak bununla ilgili iş dünyasında kendinizi ispatlama çabası da bu tür sertifika ve belgelere başvurmanızı zorunlu bırakıyor. Yani Lara'da 100'den fazla işletme bulunmaktadır. Ve her işletme kendi sürdürülebilirlik politikası uygulamakta veya çeşitli çevresel platformlarda yer almaktadır. Sizlerde misafirlerin tercihlerinde en önde yer alabilmeniz ve ayakta kalabilmeniz için bu tür eylemsel platform ve programlara başvurmak zorunda kalıyorsunuz''.

Kefaluka Resort Otel

''İşletmemiz kurumsallaşırken uluslararası standartlara uygun olarak her çalışmaya katılmaya özen göstermekteyiz. Misafirlere sunduğumuz hizmetleri sürekli ölçer ve daha iyisini yapmak içinde çalışmalar yapar, eksikliklerimizi gidermeye çalışırız. Bizim en önceliğimiz kapıda yazdığı gibi misafir memnuniyetidir. Onların işletmemizden istekleri nedir, nasıl bir hizmet istiyorlar bunu süzgeçten geçiririz. Bunun için attığımız her adımı misafir memnuniyetini daha yukarı çekmek ve doğaya olan sorumluluğumuzu da yerine getirmek için yaparız''.

Voyage Sorgun

‘‘Misafirlerimize güvenilir ve kaliteli hizmet sunmak, işletmemizin çevreye olan sorumluluğu yerine getirmek, günümüzde turizmde yeni bir anlayış olan sürdürülebilir turizme katkı sunmak’’.

2- Kullanmakta olduğunuz çevre dostu belgelerin işletmenize imaj ve özellikle rekabet avantajı sağladığını düşünüyor musunuz?

Çeşme Boyalık Beach Hotel

‘‘Aslında az önce söylediğim gibi işletmemizin sürdürülebilirliği açısından çevre odaklı bir anlayış günümüzde çok önem arz ediyor. Hemen hemen her otelde artık çevreyi ön planda tutan veya çevreyle birlikte bir konsept oluşturup misafirlerin hizmetine sunduklarını görüyoruz. Buradaki temel nokta inandırıcılığınızın kuvvetli olmasıdır. Yani ben belgemi aldım, bittim olayı değildir. Aldığınız her hangi bir çevre uygulamasının dışında çevreyle ile ilgili bilgilendirici tablolar, çalışanların eğitimi, kullanmış olduğunuz malzemeler veya çevresel etkinlikleriniz ne kadar sık ve planlı olursa o kadar bu konuda başarılı olursunuz. Bunları yapmaya özen gösterirseniz hem rekabet hem de imaj açısından başarılı olunur ve misafirlerinizin işletmenize geri dönüşü daha üst seviyelere çıkar’’.

Concorde De Luxe Resort

‘‘Artık günümüzde her işletmenin bir kalite ve sürdürülebilirlik politikası bulunmaktadır. Bunu da belge ve sertifikalarla desteklemektedir. Ben bunun bir yarış haline geldiğini düşünenlerdenim. Kalite belgelerini imtina ederek söylüyorum. Burada sizi ön plana çıkaracak materyal çevre dostu sertifikalarınızın yanı sıra işletmenizin ekstra uygulamakta olduğu programlar ve aktivitelerdir. Zaten sizi bilen kendi misafirleriniz varken, buradaki amaç yeni gelen misafirlerin tercihlerini etkileyebilir olmanızdır. Biz bunula ilgili aldığımız belgelerin ve sertifikaların yanı sıra otelimizde yaptığımız çevresel çalışmaları da acentelere iletiyor ve işletmemizi

tercih etme ihtimali olan misafirlerin bilgisine sunuyoruz. Ha, ne kadarını etkiliyoruz bunu ölçemeyiz ama geri bildirim anketlerinde bunula ilgili güzel sonuçlar aldığımız söyleyebiliriz''.

Kefaluka Resort Otel

''Aslında bu anlayış otelinize gelen misafirle doğru bir paralellik göstermektedir. Eğer hem yerli hemde yabancı misafirleri otelinize getirmede bir sıkıntı veya zorluk yaşamıyorsanız, bu konuda başarılı olmuşsunuz demektir. Turizmcisiniz haberiniz oldu mu bilmiyorum, otelimiz 28 ülke de hizmet veren oteller içerisinde misafir anketleri sonucunda 3. oldu ve en iyi 100 otel arasına girdi. Bunun gibi birçok yerel ve uluslararası ödül aldık. Bu gibi ödüller ve başarı sertifikaları sayesinde bizler daha çok çevre ve kalite programlarına önem verdik, misafir memnuniyetini daha yukarılara taşıdık. Bu yüzden sadece çevre veya kalite sertifikası almakla değil diğer başarı sertifikaları ile de imaj ve rekabet konusunda aşama kaydettik''.

Voyage Sorgun

''Evet. Günümüzde her işletme sürdürülebilir turizm anlayışına ayak uydurmaya çalışıyor ve bu kapsamda da çevre dostu sertifikaları alıyor ve misafirlerine sunuyorlar. Eğer hem sertifikalarınız var hem de gerçek bir anlamda çevresel politikanız varsa diğer işletmelerin önüne geçebiliyorsunuz''.

3- **Kullanmakta olduğunuz sertifikaların işletmenize pazarlama ve tanıtıma yönünden katkısını nasıl değerlendiriyorsunuz?**

Çeşme Boyalık Beach Hotel

''Boyalık Beach işletmesi olarak ürün temininden personel eğitim süreçleri içerisinde yaptığımız her işin çevreye duyarlı olmasına özen göstermekteyiz. Bunların hepsi bir sürecin sonucu olarak karşımıza çıkmakta ve pazarlama ve tanıtmaya da etkisi olmaktadır. Eskiden pazarlama ve tanıtmaya daha çok kaynak

ayrılırken sosyal medya bu işi daha az zaman harcama ve maliyetle yapılabilir duruma getirmektedir. Böylece daha fazla kişiye ulaşma imkânı buluyorsun. Sertifikalarında bu konuda bize yardımcı olduğunu kısmende söyleyebiliriz. Burada sertifika nasıl devreye giriyor. Zaten insanlar gidecekleri tatil beldesini acenteler yoluyla tercih ederken ileriki senelerde kalış fikrini etkileme özelliğine sahip olabiliyor. Otelde konakladığı zaman içerisinde işletmenin çevreye olan yaklaşımı, faaliyetleri, bu konuda bir şey yapıldığı hissi yine çalışanların kalite belgeleri kapsamında eğitimi filan misafiri etkiliyor ve gelecek senelerde geri dönüşümü sağlayabiliyor''.

Concorde De Luxe Resort

''Tanıtım yönünden söylediğim gibi aldığımız belgelerin bilgisini hem web sitemizde hem de acentelerle paylaşıyoruz. Bugün işletmemize yeni gelecek misafirler web sitemize girdiğinde birçok ödül ve sertifika kazandığımızı görecektir. Nitekim aynı şekilde acentelerde misafirlere işletmemizin kazanmış olduğu sertifikaları ve ödülleri söylemektedir. Böylece az kişi ve minimum harcamayla çok kişiye ulaşıyorsunuz. Hem dijital dünya dediğimiz kavram pazarlama ve satış yönünden işleri daha kolaylaştırdı. Burada güvenilir olmada bu sürecin bir parçası durumundadır. Eğer marka itibarını sağlarsanız bu süreci her zaman daha az maliyetle kapatırsınız. Çünkü işletmenize değer katan argüman marka gücünüzün yüksek olmasıdır. Bugün en kötü bir mutfak ürünü satarken bile kaç tane özellik ve donanım söylüyorsunuz. İşletmenizin de markasını yükselten araç- gereçlerinden biride kullandığınız sertifika ve belgeleridir''.

Kefaluka Resort Otel

''Tabi aldığınız her bir sertifikanın bir yayın organı bulunmaktadır. İnsanlar Google mavi bayrak yazdıklarında sizin otelinizi görüyorsa, sertifikaların pazarlama ve tanıtmaya vermiş olduğu katkıdır. Bugün internet ortamlarında işletmemizin isminin yanında işte mavi bayrak, travelife gibi yeşil yıldız gibi sertifikalar çıkarsa bu

gelecek olan konuğa bir güven verir ve işletmenizi tercih etmesinde bir kolaylık sağlar''.

Voyage Sorgun

''Sertifikaların alış amacı kurumsal ve çevresel sorumluluk bilinci taşısa da muhakkakki sizinde sertifikalardan bir beklentiniz vardır. Buda tanıtım, pazarlama ve misafiri etkileme gibi beklentilerdir. Ayrıca her sertifikanın bir uluslararası platformu olduğu için işletmenizin o mecrada isminin geçmesi tanıtım ve pazarlama için önemlidir''.

4- Orta veya uzun vadede işletmenizin sahip olmadığı diğer ulusal ve uluslararası sertifikaları kullanmak istiyor musunuz?

Çeşme Boyalık Beach Hotel

''Biz belgeleme ve sertifika süresince hep yeniliklere açık olduk. Bu işe ilk önce kalite belgelerini alarak başladık ve sonra hep daha iyisi daha günceli olsun istedik. Burada kilit oyuncu, aslında misafirlerdir. Onların istek ve düşünceleri bizi daha iyisine teşvik etmektedir. Bu yönüyle talep-arz ilişkisine benzetebiliriz. Önemli olan aldığınız sertifikaların hakkını verebiliyor musunuz? Yoksa yarın, öbür gün çevreyle veya kaliteyle alakalı başka bir sertifika çıkar onu da almak için gerekli prosedürleri sağlarız. Bu konuda az önce dediğime geliyoruz, temel olan inandırıcılığınızdır''.

Concorde De Luxe Resort

''Şöyle daha önce aldığımız sertifikaların, başvuracağımız yeni sertifikalardan farklı olması gerekiyor. Mesela yeşil yıldız var, beyaz yıldız var yarında bir bakarsınız sarı yıldız isminde başka bir sertifika çıkar. Ama işte bu sertifikanın bir ayrıcalığı olması gerekiyor. Enerji yönetim sistemi ISO 5001 ile enerji yönetim sistemi beyaz yıldız aynı sonucu veriyor. Aynı şekilde çevreye duyarlı yeşil yıldız ile yeşil anahtar sertifikaları aynı sonucu veriyor. Yerine getirilmesi gereken prosedürlerin hemen

hemen hepsi birkaç kelimesi değiştirilmiş ya da diğeri ondan daha geniş kapsamdan hazırlanmış maddelerden oluşmaktadır. Ben, yığılmış bir çevresel fikre karşıyım. Yeni bir çevre sertifikası da olsa kalite belgeside olsa yeniliklere açık olmalı ya da farklı etkiler yaratacak bir alt yapısı sağlanmalıdır. En önemlisi de yeni çıkan bir sertifikanın sizin bir eksiğinizi kapatma gücüne sahip olması gerekiyor. İşte dediğim gibi enerji yönetim sistemi ile kaynakların aşırı kullanımı konusunda kendimizi geliştirdik. Kaynaklarımız daha özenli ve itinalı kullanmaya başladık. Yani böyle faydaları da var ama maddeleri değiştirerek yeni çıkacak bir sertifikayı da almak işi laçkalaştırır''.

Kefaluka Resort Otel

''Zaten işletmemiz bunların takibini yapmaktadır. Süresi biten zamanı dolan çevre temalı sertifikaları yeniden almak için başvurumuzu sürdürüyoruz. Ayrıca misafirin bize önerdiği şu belgeniz var mı ya da şunu kullanıyor musunuz gibi beklentileri olunca da hemen bu talebi karşılamaya yönelik girişimlere başlıyoruz. Gelişime açık bir işletmeyiz ve misafirin istekleri doğrultusunda onların talebini karşılayacak ve işletmemize bir kimlik kazandıracak her belge ve sertifikaya açık oluyoruz''.

Voyage Sorgun

''Otelimiz şu ana kadar ulusal ve uluslararası pek çok kalite ve çevre dostu sertifika kullanmaktadır. Ve bunun da takibini sürdürmektedir. Otelimizin 2017 yılı içerisinde genişleterek oluşturduğu çevre politikası kapsamında sürdürülebilir turizme katkı sağlayacak her çalışmayı izlemekte ve gerek gördüğü sertifikalara da başvurmaktadır''

5- **Kullanmakta olduğunuz sertifikaların misafirlerin sizin işletmenizi tercih etmesinde rolü olduğunu düşünüyor musunuz? (Kısaca Bilgi Veriniz)**

Çeşme Boyalık Beach Hotel

''Burada misafirleri ikiye ayırmak gerekiyor. Kimi misafir gelmeden önce bu konularda daha araştırmacı olurken, kimi misafirlerimizde buraya geldikten sonra bu hususlara ve çalışmalara şahit oluyorlar. Ancak şunu samimiyetle söylemek isterimki biz bu sertifikaları bize daha çok müşteri gelsin diye almıyoruz. Siz zaten başarılı iseniz, bunların hepsi kendiliğinden gerçekleşir. İşletmeniz rekabet avantajı da sağlar, imajınızda yükselir, konaklayacak misafir sayınızda çoğalır. Her işletmenin bir sürdürülebilir anlayışı vardır. Doğa dostu enerji kaynaklarının kullanımı, doğaya minimum zararlı kimyasal kullanımı, atıkların kontrolü ve değerlendirilmesi gibi konuların önüne geçemezseniz doğaya da olağanüstü bir zarar verirsiniz. Ama bunların yönetimsel bazda bir planlanmasını ve programını yaparsanız, birde bunları sertifika ve belgelerle desteklerseniz misafirleri de etkiler ve otelinizi tercih edilme oranını artırırsınız''.

Concorde De Luxe Resort

''Yani, tahmini bir cevap verirsem, %50 - %50 düşünüyorum. İnsanın düşüncesi ile alakalı bir etmen olduğunu söyleyebilirim. Çoğu misafir her şey dâhil sistem olup bütçesinede uygunsa diğer unsurları göz ardı edip işletmeyi tercih edebiliyor. Çevresel faaliyetleri ön plana tutan buna göre bir işletme seçen insanlarda vardır, muhakkak. Evet, dediğiniz gibi son zamanlarda çevre duyarlı misafirler eskiye göre sayıları giderek artmaktadır. Anlatmak istediğim sertifikalar tek başına bir başarı sağlayamıyor. Eğer otelinizin misafir memnun etme sıkıntısı varsa, ya da gelecek senelerde misafirlerinizin işletmeye geri dönüşünü sağlayamıyorsanız çevresel sertifikalar tek başına yeterli olamazlar. Sertifikalar sadece sürecin bir parçası ve misafiri ikna etmede küçük bir role sahip durumundalar. Şunu da söylemek istiyorum. Biz 2016 yılında misafirlerimizi de kapsayan bir etkinlik gerçekleştirdik. İşletmemizin arsa sınırları içerisinde olan bir yere ağaç dikme faaliyeti gösterdik. Hem üst kademedeki yöneticiler, hem departman müdürleri ve personelleri hemde misafirlerimiz ile birlikte Haziran ayında ağaç diktik. Misafirlerimizle güzel bir bağ kurduk. Sezon içerisinde buna benzeyen birçok çevresel program hazırladık. Bu

programlarla misafirlerimizin işletmeye olan bağlılığı artıyor ve gelecek senelerde de otelimizin doluluk oranını yukarılara taşımış oluyoruz''.

Kefaluka Resort Otel

''Açıkçası çoğu misafirimiz buraya geldiklerinde özellikle çevre için yapmış olduğumuz etkinlikleri görüyor ve olumlu bir geri dönüş alıyoruz. Nadirde olsa araştırarak gelen ve çevreye değer veren, sürdürülebilirliğe katkısı olan işletmeleri seçen misafirlerde oluyor. Ama insanların genel algısı, tatilim güzel geçsin, personel güler yüzlü olsun, aktiviteler ve programlarla donatılmış olsun istiyor ve bunları görüncede işletmenin kalite belgesi var mı, çevreye duyarlı belge kullanıyor mu bunu çok önemsemiyor''.

Voyage Sorgun

''Bunun ile ilgili bir çalışmamız bulunmamaktadır. Ancak otelimizin çevresel çalışmaları ile alakalı anketimiz bulunmakta ve gelen misafirlerimize uygulatmaktayız''.

6- Sertifikaları kullanmadan önce/kullandıktan sonra misafir doluluk etkisini nasıl değerlendiriyorsunuz?

Çeşme Boyalık Beach Hotel

''Gerçeği söylemek gerekirse böyle bir raporumuz veya çalışmamız olmadı. Otelimiz açıldığı her yıl üstüne koyarak gelişimini sürdürmekte ve misafir kitlesini güçlendirmektedir. Çeşme kendine has yapısıyla zaten tercih edilen bir destinasyon olduğu için oldukça hem yerli hemde yabancı misafirlerimiz tarafından yoğun bir ilgi görmektedir. Otelimiz özellikle son senelerde daha çok Alman ve Çin pazarı üzerinde yoğunluk göstermektedir. Belki duymuşusunuzdur, 6 yıla yakın Nevşah Hoca tarafından düzenlenen ''Mucize Kursu'' otelimizde gerçekleşmektedir. Sertifikalardan daha çok uluslararası ve ulusal programlarımız misafir doluluklarını

direkt etkilemektedir. Burada sertifikaya bir pay çıkarabilirsek, gelen misafirleri tutma konusunda bir faydasının olduğunu söyleyebilirim''.

Concorde De Luxe Resort

''Aslında bunu açıkladım. Sertifikalar tek başına müşteri çekmede başarılı olamazlar. İşletmenizde eksikleriniz çok ama sertifikanız var. Böyle bir mantık çerçevesi çizilemez. Sertifika bir tamamlayıcı unsurdur. Doğaya karşı vazifenizi yaptığınızın, insanlara da kaliteli ve sağlıklı bir tatil anlayışı sunduğunuzu beyanadır''.

Kefaluka Resort Otel

''Az önce sorduğunuzda belirttiğim gibi misafirlerin birçoğu buraya geldikten sonra otelimizdeki faaliyetleri görüyor, gönüllü olarak desteklerini sunuyorlar. Hatta bizlere etkinlik, faaliyet gibi öneri sunan misafirlerimiz bile oluyor. Bence sertifikaların önemini işletmelerden daha çok Turizm Bakanlığının tanıtması gerekiyor. Hangi sertifika hangi koşullarda geçerli ya da hangi sertifika neyi amaçlıyor; tüm bunlara cevap verecek bir program hazırlanması bunu da kanallarda reklam aralarında açıklaması ve insanlara izah etmesi daha uygun olacaktır. Böylece sorduğunuz sorunun da cevabını daha net verebiliriz. Böylelikle insanlar sertifika ve belgelendirme konusunda bir fikir sahibi olurlar ve tatile çıkacakları zamanda bu huşuları göz önüne alarak tercihlerini yaparlar. Yoksa bizim kendi web sitemize koymamızla insanları etkileyemeyiz''.

Voyage Sorgun

''Otelimiz hizmete başladığı yıldan bu yana özellikle 2008 tarihinden beri öncelikle mavi bayrak ile kalite standartlarını sağlamış ardından çevre sertifikaları ile de bu yapıyı tamamlamıştır. Doğal olarak misafirlerin geliş süresini net bir şekilde bilmesekde seneye kalış süresini etkilediğini holidaycheck ve otel puan ödüllerinden anlayabiliyoruz''.

7- Kullanmakta olduğunuz kalite ve çevre dostu sertifikaların işletmenizin maliyet giderlerine etkisini kısa bilgilerle belirtiniz?

Çeşme Boyalık Beach Hotel

''Bunu şöyle anlatayım; sertifika demek tasarruf demektir. Sertifikaların size en önemli kazanımı tasarruf yapmaya zorlamasıdır. Biliyorsunuz bizler karşılığında bir şey verilmeden yapan insanlar değiliz. Ne yaparsak hemen karşılığını görmeyi isteriz. Bu bağlamda sertifikalar gönüllülük esasını alsalar da işletmelere tasarruf konusunda yardımcı olduğu aşinadır. İşletmemizden örnek verirsek; mesela sebze-meyve dezenfeksiyonunda ozon sistemi kullanılarak sudan ve kimyasaldan ciddi oranda tasarruf sağlanmaktayız. Buna keza içme ve kullanma sularında PotoClean adı verilen bir sistemi kullanmaktayız. PotoClean, düşük bir elektrik gerginliği ile zararlı tüm bakterileri imha etmektedir. Böylelikle kimyasal kullanılmadan içme suyu dezenfekte işlemi yapılmış olur. Bunun yanı sıra gerekli ekipman ve teçhizatlar ile her yıl elektrik, su ve doğal gaz kullanımını azaltmayı hedeflemekteyiz''.

Concorde De Luxe Resort

''Sertifikaların, işletmenin maliyet giderlerine olumlu bir etkisi olduğunu söyleyebilirim. Çünkü bir sertifikayı almak istiyorsanız o sertifikanın taşıdığı yükümlülükleri yerine getirmek zorundasınız. Doğal olarak yerine getirdiğiniz yükümlülükler size bir tasarruf olarak geri dönüyor. Aslında tasarruf konusu her işletmenin üzerine alması gereken bir ulusal sorumluluktur. Bunu sırf bir belge almak için yapmanız gerekmiyor. Gelecek yaşamlara karşıda bir sosyal sorumluluk taşıyorsunuz. İşletmemizde bu bilinçle hareket ederek her sene bir çevresel izleme raporu bulunmaktadır. Her ay atık kâğıt, pil, yağ gibi şeylerin ölçümü yapılmakta ve bir sonraki sene için bir tahmini oran saptaması yapmaktadır. Mesela önümde gördüğünüz raporlamada geçen sene atık yağ miktarı 6.640 kg iken bu yılki hedef 5000 kilogramdır. Bu gibi verileri tutuyoruz ve kullanımı azaltmak için uğraşıyoruz''.

Kefaluka Resort Otel

''Tabi kullanmakta olduğumuz her sertifika bizlere hangi ürünü kullanacağımızı, tedariklerin nasıl sağlanacağını, hangi malzemeleri tercih edileceğini söylemektedir. Çünkü her belgenin kendi içerisinde bir programı var ve siz buna uymak zorundasınız. Eğer sizden istenileni prosedürüne uygun yaparsanız karşılığında hem sertifika kazanıyorsunuz hemde işletmeniz ciddi anlamda bir tasarruf sağlıyor. Otelimizde elektrik, su başta olmak üzere kullanımı aşrı olan malzeme ve argümanların takibi yapılmakta ve gerekli bilgilendirici pano ve levhalarla hem personelimize hemde misafirlerimize bunu anlatmaktayız. Aynı zamanda bu bizim doğaya karşıda bir vazifemiz. Bizler doğadaki kaynakları ölçülü kullanabilirsek kendi sürdürülebilirliğimizide sağlamış oluruz''.

Voyage Sorgun

''*Kullanmış olduğunuz ISO 14001 çevre yönetim sistemi sertifikası ile su, elektrik başta olmak üzere birçok konuda tasarruf sağlıyorsunuz. Aynı şekilde ofis hizmeti kapsamında uyguladığımız kâğıtların gereksiz kullanımının engellenmesi, enerji tasarrufu ampullerin kullanımı veya motorin ve kimyasal tüketiminin azaltılması işletmenizin maliyet giderini düşürüyor''.*

8- Aynı zamanda otel çalışanlarına çevre ve kalite yönetim standartları ile ilgili bir eğitim veriliyor mu? Cevabınız ''Evet'' ise verilen eğitimleri yazınız ve personel verimliliği açısından etkisini kısaca açıklayınız?

Çeşme Boyalık Beach Hotel

''İşletmemiz bütün her işi bir ekip halinde yapmaktadır. Sonuçta biz departman bölümü olarak kalite ve çevre sertifikalarını işletmemize kazandırsak bile misafirler ile direkt temas kuran personelimize de bu bilgileri paylaşıyor ve gerekli eğitimlerini uyguluyoruz. Ticaret müdürümüz bilhassa sertifika ve belgelendirme konusunda ilgilense de eğitimlerin hazırlayıcısı ve yürütücüsü insan kaynakları departmanıdır.

Biz her başlayan yeni personelimize öncelikle iş sağlığı ve güvenliği eğitim vermekteyiz. Çevre konusunda ise; ***Çevre Koruma ve Bilgilendirme Projesi*** *uygulamaktayız. Bu çalışmanın amacı personelin çalıştığı çevreyi tanıması, sürdürülebilirlik kapsamında yaptığımız programların ne olduğu, yeşil yıldız, yeşil küre ve mavi bayrak ne demek, ne anlama geliyor, bunların bilinmesi gibi hususları kapsamaktadır. Bu tür uygulamalarımız ile personelin çevre hususunda daha bilinçli, bilgili hale getirdik. Bu da personelin kaynak kullanımı konusunda daha temkinli ve tedbirli olmasına imkân verdi.*

Concorde De Luxe Resort

''Evet, hem eğitim veriyoruz hemde ortaklaşa birçok etkinlik yapıyoruz. Otelimizin depo kısmının bulunduğu bölgeye geri dönüşüm bahçesi yaptık. Bunun yanında çevre panosu ve çevre bilgilendirme pankartı astık. Belirlediğimiz günlerde farkındalığı artırmak için mıntıka ve sahil temizliği etkinleri düzenledik. Bunlara departman müdürlerimizde eşlik etti. Buna benzer birçok aktivite ve çalışmalar yaptık. Böylelikle çalışanlarımızın su, elektrik gibi doğal kaynakların kullanımı konusunda tasarruflu kullanımını teşvik ettik. Ayrıca tasarruf sağlayarak çalışanlarımızın iş sırasında böyle malzemelerin elimizde fazla miktarda olmasının ne kadar önemli olduğunu anlıyorlar ve daha hassas davranıyorlar.

Kefaluka Resort Otel:

''Öncelikle işe yeni başlayan çalışanlarımıza tüm departmanların uygun gördüğü bir gün iş sağlığı ve güvenliği konusunda kısa bir eğitim veriyoruz. Her departman yeni başlayan personelini otelimizin amfi salonuna gönderir ve kısa bir eğitim yaparız. Ayrıca işletmemizin satış ve pazarlama ekibi her departmana sertifikaların ve kalite belgeleri konusunda sabah ve akşam mitingi arasında kısa bir brifing vermektedir. Özellikle servis departmanımızı kalite belgeleri konusunda daha dikkatli olma konusunda uyarırız. Her yiyeceğin ve içeceğin kendi standardizasyonunu sağladığımızı ve misafirler sorunca onlara tatmin edecek kadar cevap verebilmelerini öğütlüyor ve öğretiyoruz. Buna benzer personelimize psikolojik

danışmanlık eğitimi veriyoruz. Stresle başa çıkma, öfke kontrolü, beden dili gibi evrensel problemleri çözecek destek mekanizması oluşturmaktayız''.

Voyage Sorgun

''Evet, hem eğitim veriliyor hemde çevresel etkinlikler personel ile birlikte gerçekleştiriliyor. Örnek olarak otelimiz belirlenen tarihlerde açılsaydı personele kimyasalların doğru sevide kullanılması hususunda eğitim verilecek aynı şekilde çevresel etkinlik kapsamında kıyı temizliği yapılacaktı. Bu tür eğitimlerimizi belli bir periyodik çalışma kapsamında ay ay, hafta hafta veya iki haftada bir olacak şekilde planlamasını yapıyoruz.

İşletmemizin sürdürülebilir turizm faaliyet raporuna web sayfamızdan erişebilir daha fazla bilgi alabilirsiniz''.

4.4. Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamında en çok turizm işletmeli tesis ile en fazla sertifikanın Antalya ilinde olması sertifikaların rekabet güdüsü ile alındığı düşüncesi oluşturmaktadır. Concorde De luxe otelinin yöneticisi, bu görüşü desklekleyecek bir şekilde bulundukları bölgenin rekabet koşullarının bir gereksinimi olarak sertifikaları tercih ettiklerini söylemiştir. En çok sertifikaya sahip diğer tesislerin yöneticileri ise sertifikayı alma nedenleri arasında misafir memnuniyeti, çevreye olan sorumluluk kapsamında ortak cevap vermişledir.

Sertifikaların işletmelere bir imaj sağladığı, ayrıca sertifikaları destekleyecek çevresel aktivite ve programlarında rekabet avantajında faydası olduğu belirtilmiştir. Voyage Sorgun, Concorde De luxe ve Kefaluka yöneticileri sertifikaların yayın organları ve internet yoluyla pazarlamaya etkilerini olumlu bulmuşlardır. Boyalık Beach yönetici ise, sertifikaların tanıtımını olumlu bulurken, daha çok misafiri gelecek senelerde kalış süresini etkilediğini belirtmiştir.

İşletmeler orta ve uzun vadede diğer kullanmakdıkları sertifikaları alma konusunda olumsuz bir bakış açısı sergilemişlerdir. Bunun nedeni olarak sertifikaların birçoğunun aynı özelliklere sahip olduğu sadece isimlerinin ve maddelerinin farklı olduğunu ifade etmişledir. Boyalık Beach yöneticisi; sertifikaların sayısından çok inandırıcılığının güçlü olmasını söylerken, Concorde De luxe yöneticisi ISO 50001 ile beyaz yıldız gibi benzer sertifikaların değil yeni bir çevresel problemi önleyecek sertifikalar olması halinde başvuracaklarını söylemiştir. Voyage Sorgun ve Kefaluka yöneticileri ise; misafir memnuniyeti kapsamında diğer sertifikalara başvurabileceklerini ifade etmişledir.

Sertifikaların işletmenin müşteri doluluk etkisi incelendiğinde; dört işletmeninde böyle bir raporlama çalışması yapmadığı görülmüştür. Ancak sözlü olarak Boyalık Beach, Kefaluka Otel ve Voyage Sorgun yöneticileri, sertifikaların ilk kez gelen bir misafirin tercih nedeni olmadığı, ancak otellerdeki çevresel aktiviteleri görerek gelecek senelerde kalış tercihini etkilediğini söylemişledir. Concorde De luxe yöneticisi ise, insanların çevresel algısıyla bir ilişkisi olduğunu ve kimi misafirin sertifikası olan ve çevreye duyarlı tesisleri tercih ettiği kimi misafirinde bunları önemsemeden geldiğini söylemiştir.

Son olarak dört işletmenin yöneticisi, sertifikaların kaynakların tasarrufu konusunda yardımcı olduğu ayrıca işletmelerin giderlerinede olumlu bir etkiye sahip olduğunu belirtmişledir. Özellikle sertifikaların su, elektirk ve doğal gaz gibi temel kaynakların tasarrufu konusunda yardımcı olduğu hemde maliyetlerini düşürdüğü görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde hızlı nüfus artışı, küresel ısınma, sanayileşme, tüketim ve üretim ihtiyacının yoğun olması yaşadığımız çevreyi olumsuz etkilemektedir. Bu yüzden birçok doğal kaynak azalmaya, tükenmeye veya yok olma sürecine girmekte ve bu da gelecek yaşamlar için bir tehdide dönüşmektedir. Bunun önlenebilmesi ise ancak doğal çevreyi ve kaynakları korumaya yönelik alınacak tedbirler ile mümkün olmaktadır. Bu kapsamda 1900'lü yıllar içerisinde küresel ölçekte çevreyi korumaya yönelik çalışmalar başlamış ve uluslararası konferanslar düzenlenmiştir.

Çevre temalı büyümenin sınırları ve Brundtland raporu ile Stockholm ve Rio zirvesi sonucunda sürdürülebilir bir çevre anlayışı ortaya çıkmıştır. Böylelikle gün geçtikçe çevreye olan farkındalık artmış ve her endüstri kendi önlemlerini uygulamaya koymuştur. Bu kapsamda doğal çevre ile doğrudan ilişkili olan turizm sektöründe, doğal kaynakların korunması, yenilenmeyen enerji kaynakların tüketimini azaltılması ve doğaya az zarar veren ürünlerin kullanımını teşvik etmek için sertifikasyon uygulamasına geçmiştir.

İlk uygulamasına uluslararası alanda yer verilen eko-etiket sertifikasyon sistemi genellikle çevreyi koruma, doğal kaynakların doğru kullanımı, geri dönüşüm, çevre dostu ürünlerin tercihi ve çevresel etkinlikler gibi kriterlerden oluşmaktadır. Bu yükümlülükleri yerine getiren işletmelere, bağlı olduğu kuruluş tarafından başarı niteliği taşıyan sertifika ödülü verilmektedir.

Günümüzde bir trend haline dönüşen sertifikasyon uygulaması işletmelere; çevreci bir otel imajı oluşturduğundan rekabet üstünlüğü sağlarken, elektrik, su gibi kaynakların tasarruflu kullanılması ve çevreye daha az zarar veren ürünlerin tercih edilmesi işletmelere maliyet avantajı sunmaktadır. Bu gibi etmenlerden dolayı sertifikalara olan ilgi her geçen gün artmakta ve turistik işletmeler uluslararası ve ulusal eko etiket sertifikaları alarak sosyal ve kurumsal sorumluluğunu yerine getirmekte hemde çevreci bir işletme kimliği kazanmaktadırlar.

Bu bilgiler doğrultusunda araştırmanın uygulama sahası olan turizm endüstrisinde uluslararası ve ulusal alanda verilen eko-etiket sertifikaları ile kalite belgeleri açıklanmış ve kriterleri, süresi, başlangıç yerleri hakkında detaylı bir bilgi verilmiştir. Hemen hemen her sertifikanın ayrı bir platformu olsa da veriliş biçiminin çevre odaklı olması sertifikalar arasında benzerlik taşımasını göstermektedir. Bu durumda işletme ve misafir algısında sertifikaların güvenirliliğini düşürmektedir.

Bu konuyla ilişkin literatür incelendiğinde Çelik (2014), Ceylan (2017), Gökdeniz (2017)'in yapmış oldukları çalışmalarla benzer bulguların örtüştüğü gözlemlenmektedir. Şişik (2012)'in yapmış olduğu tez çalışmasında sertifikaları destekleyecek bir çevre politikası oluşturulması sertifikalara olan güveni artırdığını belirtmiştir. Arslan ve Kızanlıklı (2011), Bozkurt ve Dücan (2018) sertifikaların alış nedenlerinin imaj ve rekabet avantajı için tercih edildiğini belirtmektedir. Türk ve Kara (2018)'nın çalışmasında çıkan başka bir sonuç ise; işletmelerin birçok eko-etiket sertifikaları olmasına rağmen yeşil bir yönetim anlayışı uygulamadığını ifade etmektedir.

Bu kapsamda sürdürülebilirlik ile ilgili alanyazın incelendiğinde sertifikaların alış amacı konusunda farklı görüşlerin belirtildiği ve çevresel bir niyet taşısa da gerçek amacın rekabet avantajı olduğu düşünülmektedir. Literatürde oluşan bu belirsizlik nedeniyle araştırmanın konusu olan hem çevre politikalarına sahip hemde Türkiye'deki işletme belgeli dört ve beş yıldızlı oteller arasında en çok eko-etiket ve kalite belgesi olan ''Boyalık Beach, Concorde De Luxe, Kefaluka Resort ve Voyage Sorgun'' işletmelerine sertifikaların alış amacı sorulmuştur.

Boyalık Beach, Kefaluka Resort ve Voyage Sorgun yöneticileri; misafir memnuniyeti, kurumsal sorumluk cevaplarını verirken, Concorde de luxe ise; kurumsal bir sorumluluk olması ile birlikte bölgedeki rekabet şartları nedeniyle tercih ettiğini ifade etmektedir. Araştırma kapsamında ortaya çıkan en fazla sertifikalı tesisin Ege ve Akdeniz'de bulunması her ne kadar turizmin yoğun yaşanmasından kaynaklı tesis fazlalığının bu bölgelerde toplanmasının göstergesi olsa da sertifikaların bir rekabet avantajı ile ilişkilendirildiğini göstermektedir. Aynı

şekilde araştırma kapsamında ortaya çıkan en az sertifikalı tesislerin Doğu Anadolu ve Güneydoğu bölgelerinde olması; hem tesis azlığı hemde bu bölgelere gelen ziyaretçilerin belli başlı otelleri seçtiği görülmektedir. Bu da bu bölgelerde sertifikayı kullanmaya teşvik edecek bir rekabet ortamının olmadığı sonucunu ortaya koymaktadır.

Sertifikaların tercih edilmesinin başında işletmeye kattığı imaj, rekabet üstünlüğü, pazarlama ve tanıtmaya olan olumlu etkisidir. Araştırma kapsamına giren Boyalık Beach, Concorde De Luxe, Kefaluka Resort ve Voyage Sorgun otellerinin yöneticileri, sertifikaların işletmeye rekabet avantajında yardımcı olduğu ve imajını olumlu yönde etkilediğini ve misafiri tutma sürecinde başarılı olduğunu söylemişlerdir. Bu yüzden orta ve uzun vadede benzeri olmayacak farklı sertifikaları da kullanmaya açık oldukları cevabını vermişlerdir.

Ancak Boyalık Beach, Concorde De Luxe, sertifikaların tek başına bir pazarlama aracı olarak yetersiz kalacaklarını söylerken, Kefaluka Resort ve Voyage Sorgun otellerinin yöneticileri, tek başına yeterli oldukları ifade etmiştir. Literatüre baktığımızda Satar (2016) ve Ertaş vd. (2017)'ın çalışmalarında sertifikaların işletmeye imaj ve pazarlama açısında bir olumlu bir etkisi olduğu, Gümüş (2014)'ün çalışmasında ise sertifikaların küçük şehirlerdeki otellerin imajını olumlu yönden daha fazla etkilediğini vurgulamıştır.

Sertifikaların ilişkilendirildiği konulardan biride işletmelerin misafir doluluk oranına etkisidir. Literatüre baktığımızda daha çok misafir algısına yönelik yapılan çalışmalar olduğu görülmektedir. Genellikle tek tip sertifika üzerinden misafirlerin geliş süresinde çevre uygulamaların etkisi olup-olmadığı sorgulanmıştır. Buradaki farklılıklardan biride alanyazın da sınırlı olan yönetim düzeyinde sorgulanmasıdır. Bu kapsamda sertifikaların misafir doluluk etkisi ölçüldüğünde; Boyalık Beach, Concorde de Luxe, Kefaluka Otel ve Voyage Sorgun; yönetim düzeyinde böyle bir çalışma yapmadıklarını ancak misafirlerin otellerde görülen çevresel çalışmalardan etkilendikleri bunun da ileriki senelerde kalış süresini etkilediğini ve doluluk seviyesine yansıdığını söylemişledir. Ayrıca Kefaluka otel; Turizm Bakanlığı'nın

sertifikaları değişik yayın organları yoluyla kamuoyuna tanıtıp, böylece turistlerin geliş süresinde sertifikaların daha fazla rol oynayacağı önerisinde bulunmuştur.

Son olarak sertifikaların maliyet giderlerine katkısının yönetim düzeyinde etkisinin ölçülmesiydi. Sertifikaların başta elektrik, su gibi doğal kaynakların tasarrufu konusunda işletmelere yardımcı olduğu ve gider maliyetlerine olumlu bir katkı yaptığı daha önceki çalışmalarda vurgulanmıştır. Mesci (2014) çalışmasında yeşil yıldız sertifikalı bir tesisin 5 yıllık zaman diliminde ortalama 500.000 TL'lik bir katkısı olduğunu açıklamıştır. Concorde de Luxe otelide yağ, kâğıt, pil atıkların çevresel raporlamasının tutulduğunu bunun da maliyetlere olumlu yansıdığını söylemiştir. Özçoban (2010)'da aynı şekilde; sertifikaların işletmelere büyük bir maliyet olan su ve elektrik konusunda ciddi bir tasarruf sağladığını, Özdemir (2015) ise; sertifikaların işletmelere bir maliyet avantajı sağladığını belirtmiştir. Boyalık Beach; sertifikaların yanı sora kullanmış oldukları PotoClean sistemi ile maliyetlerini daha da az seviyelere çektiklerini söylemiştir. Voyage Sorgun; İSO 14001 çevre yönetim sistemi ile su, elektrik ve buna benzer kimyasal tüketimin azalmasının maliyetlerine önemli bir girdi sağladığını ifade etmiştir.

Ülkemizde son yıllarda önemi anlaşılan sertifikaların günümüzde birçok işletme tarafından tercih edildiği görülmektedir. Sertifikaların ülkemizde kullanımının yaygınlaşması bilimsel ölçekte yapılan çalışmaların sayısını da artırmıştır. Bu çalışmada hem eko-etiket hemde yönetim sistemi sertifikaların işletmelere pazarlama, misafir doluluk ve maliyete etkisinin yönetim düzeyinde tespitini incelemek istemiştir. Bu çalışmayla Türkiye'de en çok sertifikaya sahip tesislerin görüşleri ile ilgili alanyazın incelendiğinde şu sonuçlara ulaşılmıştır;

- Sertifika kullanım tercihleri arasında en başta misafir memnuniyeti ile kurumsal çevre sorumluğu gelsede Akdeniz ve Ege bölgesinde tesislerin fazla olması rekabet ortamı oluşturduğu için işletmeleri sertifika kullanımı konusunda zorunlu bırakmıştır. Bundan dolayı özellikle Antalya ilindeki işletmelerin tamamına yakını en az bir (1) sertifikaya sahip olması da bu durumun bir göstergesi olarak kabul edilebilir.

- Sertifikaların işletmelere çevreci bir anlayışla beraber imajını da olumlu etkilediği görülmektedir. Ancak sertifikaların yanı sıra işletmelerde uygulanacak çevresel etkinliklerinde pazarlama ve tanıtım konularında misafire daha inandırıcı geleceği düşünülmektedir.

- Oteller, henüz sertifikaların tek başlarına doluluk oranlarını etkileyecek bir unsur olmadığını ileriki senelerde misafir tutum ve isteklerine göre değişebileceğini belirtmişlerdir. Ancak sertifikaların yeni gelen bir misafirin gelecek senelerde kalış süresini etkilediğide yanıtlar arasında yer almaktadır.

- Buna benzer bir şekilde turistik faaliyetlerin yoğun olduğu Akdeniz, Ege bölgelerinde işletmeler kullandıkları sertifikaları bir pazarlama aracı olarak web sitelerinde paylaşmışladır. İç Anadolu, Marmara bölgesindeki oteller ise sertifikaları kullanmasına rağmen pek çok işletme web sitelerinde sertifikaya yer vermemektedir.

- Oteller, sertifikaların birçoğunun aynı özellikler taşıdığını sadece isimlerin ve kuruluşların farklı olduğunu belirtmişlerdir. Bu bakış açısının da sertifikaların itibarını düşüreceği öngörmektedir. Buna rağmen oteller uzun vadede farklı bir çevresel problemi çözecek sertifikayı da alma niyetinde olacaklarını beyan etmişledir.

- Su ve elektrik kullanımı, temizlik maddesi, kimyasal ürünler gibi malzemeler otellere önemli bir maliyet oluşturmaktadır. Böylelikle oteller, başvurdukları sertifikaların yükümlülüklerini yerine getirerek hem belge kazanıyor hemde önemli gider maliyetlerinden tasarruf elde ediyor.

- Türkiye'de en çok sertifikaya sahip tesislerin yapmış oldukları uygulamalardan biride çevresel etkinlikler ve faaliyetler. İşletmelerin genellikle misafir ya da personel ile gerçekleştirdikleri çevresel faaliyet ile hem misafirlerine hemde personeline çevre bilinci kazanmasını sağlamakta ve sosyal sorumluluğunu yerine getirmektedir.

Gerçekleştirilen alan araştırması ve yapılan tez çalışması sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle aşağıda birtakım öneriler geliştirilmiştir;

- Eko-etiket ve yönetim sistemi sertifikaların misafirlerin tercih nedenleri arasında en başta yer alması için Turizm Bakanlığı'nın kendi sitesinden daha çok medya araçları ile sertifikaların öneminin ortaya konması gerekmektedir. Örneğin; televizyon kanallarının reklamlarında sertifikalara yer verilerek halkın sertifika konusunda bilgili olmasını sağlayabilir ve tatil tercihlerini etkileyebilir. Ayrıca bu sayede sertifikalara olan güven ve itibarın artmasına da imkân tanıyacaktır.
- İşletmeler gelen misafirlerine oteli tercih etmede sertifikaların öneminin olup-olmadığını ölçecek bir çalışma yapmalıdır. Böylelikle işletmeler ve turizm paydaşları sertifikaların misafir doluluğa olan etkisini bilecek ve sertifikaların katkısı daha nesnel ve rakamsal olarak belirlenecektir.
- Turizm Bakanlığı tarafından zorunlu bir kurala dönüştürülerek her işletme almış olduğu sertifikayı web sitesinde paylaşmalıdır. Bu da çevresel hassasiyeti az olan misafirlerin bilgilenmesini ve çevreye olan farkındalığını artıracaktır.
- Bakanlık tarafından tüm eko-etiket ve yönetim sistemi sertifikalarını kapsayacak erişebilirliği kolay bir web sitesi hazırlanmalıdır. Bu web sitesi en çok sertifikaya sahip tesislerin çevresel faaliyetlerine yer vererek ödüllendirme sistemi uygulayabilir. Bu da az sertifikaya sahip diğer işletmeler için teşvik edici bir model oluşturabilir.
- Akademik anlamda ise; en çok sertifikaya sahip tesislerde kalan misafirler ile sertifikası bulunmayan tesislerde konaklayan misafirlerin çevresel algısı araştırılarak, sertifikaların etkisi ortaya konabilir.
- Son olarak sertifikalar ile yapılan çalışmaların ya misafir algısı ya da yönetim düzeyinde tek taraflı yapıldığı görülmektedir. Bu kapsamda araştırmada ortaya çıkan en çok sertifikaya sahip işletmelerin misafirleri ile yöneticiler arasında çevresel ilişkiler incelenebilir.

Sonuç olarak; Türkiye'de en çok sertifikalı tesisin Ege ve Akdeniz'de olması sertifikaların rekabet şartları doğrultusunda alındığını göstermektedir. Aynı zamanda işletmeler sertifikaların birbirine benzer nitelikler taşıdığını bununda sertifikaların güvenini sarstığını belirtmişlerdir. Bu nedenle işletmeler orta veya uzun vadede sahip olmadıkları başka sertifikaları alma niyeti taşıdıklarını ancak diğerlerinden farklı çözüm üretecek sertifikayı tercih edeceklerini söylemişledir.

Sertifikaların işletmeler tarafından tercih edilme nedenlerinden biride pazarlama faaliyetlerine yapmış oldukları katkılardır. Özellikle uluslararası sertifikaların işletmelere bir prestij kazandırdığı bununda turistler tarafından olumlu algılandığı görülmektedir. Bu bakımdan görüşme yapılan işletmelerde sertifikaların değişik yayın organlarında yer almasının işletmelere olumlu yansıdığı ve bu yolla sertifikaların pazarlama araçları arasına girdiğini açıklamışladır.

Birçok işletme sertifikaların kullanımında kurumsal sorumluluk veya işletme vizyonu gibi nedenlerle ifade etse de, daha önceki çalışmalarda sertifikaların misafir doluluğuna etkisi de sorgulanmıştır. Burada sorgulanması gereken konu sertifikaların kalış sürecinde mi rol oynadığı yoksa ilk gelişte mi? En çok sertifikaya sahip işletmelerden iki yöneticinin sertifikaların kalış sürecinde rol oynadığını, diğer iki yönetici ise sertifikalardan daha çok çevresel uygulamaların misafirlerin kalış sürecini etkilediğini belirtmişledir.

Günümüzde sertifikaların işletmelere en çok etki ettiği alan şüphesiz ki ekonomik yapılarıdır. Bunun nedeni; sertifikalara sahip olabilmek için sizden istenilen ilkelerin içeriğidir. Doğal olarak işletmeler başvurdukları sertifikaların yükümlülüklerini yerine getirirken işletmeye önemli bir külfet olan su, elektrik ve doğal gaz gibi kaynaklarında tasarrufunu yapmaktadır. Böylelikle işletmeler her sene gider maliyetlerini azaltırken aynı zamanda karşılığında sertifika kazanmaktadır.

KAYNAKLAR

Acar, S. Çelik, S. Coşkun, K. ve Künç, S. (23- 25 Kasım 2017*).* Kurumsal Sürdürülebilirlik Kapsamında Turizm Sektöründe Yeşil Yıldız Uygulamaları. *Kastamonu: 1. Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Kongresi, 407-415.*

Ahmetı, S. (2018). *Sürdürülebilir Ulaşım Politikaları Bağlamında Eko Hareketlilik Yaklaşımının İncelenmesi ve Uygulanması – Bozcaada Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Akandere, G. ve Zerenler, M. (2017). Yeşil Otellerde Yeşil Tedarik Zinciri Yönetimi ve İşletme Performansı. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, (2), 77-98.*

Akay, B. ve Yılmaz, N. (2018). Kırklareli'de Ekoturizm Sertifikalarından Koruma Alanları Ağı (PAN Parks)'nın Uygulanabilirliği ve Vize İlçesi Cittaslow Kazanımları. *Ankara: Turizm Akademik Dergisi, (2), 215-224.*

Akdağ, G. Güler, O. Demirtaş, O. Dalgıç, A. ve Yeşilyurt, C. *(4-6 Haziran 2014). Turizm ve Çevre İlişkisi: Türkiye'deki Yeşil Otellerin Gözünden Yeşil Otelcilik Uygulamaları Üzerine Bir Değerlendirme.* Coğrafyacılar Derneği Uluslararası Kongresi Bildiriler Kitabı, 258-267.

Akman, E. ve Akman, Ç. (2018). *Y*avaş Şehir Kriterleri Çerçevesinde Seferihisar Belediyesinin Faaliyetlerinden Yerel Halkın Memnuniyet Düzeyi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 20(2), 65-84.*

Akpınar, O. (2018). *Yavaş Şehirler (Cittaslow) ve Kentsel Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkileri: Seferihisar Halkının Algısı Üzerine Bir Araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

Alagöz, B, S. (2007). Yeşil Pazarlama Ve Eko Etiketleme. *Kırgızistan: Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, (11), 1-13.*

Alagöz, G. Güneş, E. ve Uslu, A. (14-16 Mayıs 2015). Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentaları Yöneticilerinin Sürdürülebilir Turizme Bakış Açısı: Bir Alan Araştırması. *Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, 83-98.*

Alkan, C. (2015). Sürdürülebilir Turizm: Alaçatı Destinasyonuna Yönelik Bir Uygulama'. *Journal of Yasar University, (10), 6692- 6710.*

Altanlar, A. ve Kesim, A, G. (2011). Sürdürülebilir Turizm Planlaması İçin Yöre Halkı ve Yerli Turistlerin Davranış ve Beklentilerini Anlamaya Yönelik Bir Araştırma; Akçakoca Örneği. *Ankara Üniversitesi Çevrebilimleri Dergisi, 3(2),* 2-20.

Altomonte, S. Saadouni, S. and Schiavon, S.(2016). Occupant Satisfaction İn LEED and BREEAM-Certified Office Buildings. *Amerika: In Proceedings of the PLEA -36th International Conference on Passive and Low Energy Architecture: Cities, Buildings, People: Towards Regenerative Environments, 1611- 1622.*

Altun, F, A. (2016). Ulusal ve Uluslararası Yeşil Bina Sertifikasyonlarının Enerji Performansı Açısından Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Bursa.

Ank, L. A. (1992). *Psikolojide Bilimsel Yöntem.* İstanbul Üniversitesi Yayınları Yayın No:370.

Arıkan, F. (2005). *Çevre Yönetim Sisteminde Eko Yönetim ve Denetim Sistemi (Emas) Uygulaması: Ostim Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Aslan, E. (2015). *Sakarya–Taraklı Örneğinde Avrupalı Seçkin Destinasyonlar (Eden) ve Sürdürülebilir Turizm.* Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Aslan, E. ve Güneş, G. (19- 21 Kasım 2015). Sürdürülebilir Turizm ve Konaklama İşletmeleri İçin Yeşil Anahtar Eko-Etiketi. *Kastamonu: 1. Uluslararası Türk Dünyası Turizm Sempozyumu Bildiriler Kitabı, 608-617.*

Aslan, Z. Güneren, E. ve Çoban, G. (2014). Destinasyon Markalaşma Sürecinde Yöresel Mutfağın Rolü: Nevşehir Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 2(4), 3-13.*

Atalar, E. (2009). *Eko Etiketlemenin Sürdürülebilir Turizmdeki Yeri.* Uzmanlık Tezi, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü. Ankara.

Atay, L. ve Dilek, E, S. (2013). Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları: Ibıs Otel Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(1),* 203-219.

Atay, L. Temirkanova, Z. ve Gökdemir, S. (2017). Tur Operatörlerinde Yeşil Uygulamalar: Yeşil Tur Operatörü Ödülü. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 6(5), 17-32.*

Atik, M. (2003). *Güney Antalya Bölgesindeki Turizm Gelişmelerinin Doğal Çevre Üzerine Etkileri ve Sürdürülebilir Turizm Olanakları.* Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Adana.

Ayan, M. (2010). Çevre Kalite Yönetim Sistemlerinin Bir Konusu Olarak Mavi Bayrak Projesi ve Haliç'te Uygulanmasına Yönelik Bir Çalışma. *2nd International Symposium on Environment and Morality, 510-522.*

Aydoğdu, A. (2011). *Konaklama İşletmelerinde Uluslararası Standardizasyonun Rolü ve Türkiye Uygulamalarının Analizi*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Ayhan, K, Ç. ve Karatepe, İ. (2015). Bozcaada'nın Doğal ve Kültürel Peyzaj Değerlerinin Korunmasında Cittaslow Kavramının Uygulanabilirliği Üzerine Bir Araştırma. *Eko- Gastronomi Dergisi, (2, 61-75.*

Aykan, E. ve Sevim, B. (2013). Konaklama İşletmelerinde Çevre Yönetimi Uygulamaları ve Algılanan Kurumsal İtibar Üzerindeki Etkisi: Kayseri ve Nevşehir Otelleri Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi, 5(3), 93-113.*

Aylan, K, F. ve Karaman, A. (23-25 Kasım 2017). Sürdürülebilirliğin Denge Boyutu Olarak Politik Sürdürülebilirliğin Turizme Etkilerinin İncelenmesi. *Kastamonu: 1. Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Kongresi, 319-327.*

Aylan, K, F. ve Sezgin, M. (2016*).* Turistlerin Yeşil Otellere Yönelik Düşünceleri ve Kalma Niyetleri: Antalya'da Bir Araştırma. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, (1), 285-300.*

Ayuso, S. (2006). Adoption Of Voluntary Environmental Tools For Sustainable Tourism: Analysing The Experience Of Spanish Hotels. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management, Volume 13, Issue 4, 207-220.*

Baddeley, J. and Font, X. (2015). Sustainability, Health And Safety, Or Quality? Tour Operator Supply Chain Management Under Scrutiny. *Tourism recreation research, iss. 36, 2-23.*

Balık, M. (2015). *Sürdürülebilir Turizm Kalkınması Kapsamında Kültürel Mirasın Korunması Açısından Kentsel Yenilemenin Yeri ve Önemi: Fenerbalat Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Baran, N. (2015). *Sürdürülebilir Turizm Planlaması ve Bölgesel Ekonomik Kalkınma: GAP Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Bardakoğlu, Ö. (2011). *Turistik Ürün Bakımından Destinasyon Planlaması ve Pazarlaması Kapsamında İzmir Turizminin Değerlendirilmesi ve Geliştirilmesine Yönelik Bir Model Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Başaran, D. (2009). *ISO 14001:2005 Çevre Yönetim Sistemi'nin Çalışanlar Tarafından Benimsenmesi ve Çevre Bilinci Gelişimine Etkisinin Araştırılması.* Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Baştanoğlu, E. (2017). *Leed Yeşil Bina Sertifika Sistemi Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Avrupa Ve Türkiye*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Baykal, D. ve Çimen, H. (14-16 Mayıs 2015). Sürdürülebilir Turizm ve Ekoturizm Sertifikaları. *Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, 10-21.*

Baynazoğlu, E, M. ve Çavuşoğlu, P, P. (23-25 Kasım 2017). Turizm Endüstrisinde Yenilenebilir Enerji Kullanımı: Türkiye'de Turizm Sektöründe Yenilenebilir Enerji Konusuna Genel Bir Bakış. *Kastamonu: 1. Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Kongresi, 34-41.*

Bengü, D. (2012). *Yapı Üretim Sürecinde Leed Yeşil Bina Sertifika Sisteminin Değerlendirilmesi, Türkiye'den Örnekler*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Berg, B. L. ve Lune, H. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. (Çeviren Aydın H.), *Konya, Eğitim Yayınevi.*

Berry, S. and Ladkin, A. (1997). Sustainable Tourism: A Regional Perspective. *Tourism Management, Volume 18, Issue 7, 433-440.*

Beyhan, G. Ş. (2004). *Kültürel Süreklilik ve Çağdaş Gereksinmeler Bağlamında Sürdürülebilir Turizm ve Kimlik Kavramsal Modeli: Pamukkale Örneği*. Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.

Beyhan, G, Ş. ve Ünügür, M, S. (2005). Çağdaş Gereksinmeler Bağlamında Sürdürülebilir Turizm ve Kimlik Modeli. *İstanbul: İTÜ Dergisi, 4(2), 79-87.*

Birdir, K. Dalgıç, A. ve Kale, A. (2014). Antalya ve Mersin Plajlarında Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, (2), 145-158.*

Blackman, A. Naranjo, M, A. Robalino, J. Alpízar, F. ve Rivera, F. (2012*).* Does tourism Eco-certification pay? Costa Rica's Blue Flag program. *RFF Discussion Papers, 41-52.*

Bolat, B. (2002). *ISO 9000 Kalite Yönetimi ve ISO 14000 Çevre Yönetimi Sistemleri Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Türkiye Örneği*. Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bora, Ö. (2018). *Sürdürülebilir Turizmin İlkeleri ve Göstergeleri Açısından Alaçatı (Çeşme/İzmir) Turizminin Değerlendirilmesi'*. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Bowyer, L, J. (2007). Green Buıldıng Programs. *Forest Products Journal, 57, 9, 7-16.*

Boz, C. (2006). *Dünya'da Turizm Endüstrisinde İstihdam ve Çalışma Şartları.* Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bozkurt, A. ve Dücan, E. (2018). Eko-Etiketlerin Turizme ve Yerel Ekonomiye Etkileri*. Uluslararası Ticaret ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 2(1, 68-85.*

Bozlağan, R. (2010). Sürdürülebilir Gelişme Düşüncesinin Tarihsel Arka Planı. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, (50), 1011-1028.*

Bowman, K.S. (2011**).** Sustainable Tourism Certification And State Capacity: Keep İt Local, Simple, And Fuzzy. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research, Vol. 5 No. 3, 269-281.*

Bölükbaşı, Y. ve Artar, M. (23-25 Kasım 2017). Sürdürülebilirlik ve Sakin Şehir Tartışmaları. Amasra Örneği. *1. Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Kongresi, 737-760.*

Bramwell, B. (2010). Participative Planning and Governance for Sustainable Tourism*. Tourism Recreation Research Journal, Volume 35, Issue 3, 239-249.*

Bucak, T. (2012). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin Uygulanabilirliği: İzmir İli Örneği*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Buckley, R. (2002). Tourism Eco Labels. *Annals Of Tourism Research,* 29 (1): 183–208.

Bulut, E. (2015). *Antalya Merkez İlçelerinde Sürdürülebilir Turizm ve Yerel Halkın Turizmin Etkilerine Yaklaşımı.* Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Bulut, Z. (2006). *Kemaliye (Erzincan) İlçesi Ve Yakın Çevresinin Alternatif Turizm Kapsamında Rekreasyonel Turizm Potansiyelinin Belirlenmesi*. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Bulgan, G. ve Dolmacı, N. (2013). Turizm Etiği Kapsamında Çevresel Duyarlılık. *Journal of Yasar University, (9), 4853-4871*.

Butler, R. W. (1999). Sustainable tourism – A State Of The Art Review. *Tourism Geographies, 1, 7-25.*

Bursa İl Özel İdaresi. (2010). Bursa Kent Rehberi.

Büyükkeklik, A. Toksarı, M. ve Bülbül, H. (2010). Çevresel Duyarlılık ve Yenilikçilik Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(3), 373-393.*

Canlı, D, V. (2016). *Yavaş Şehir Akımı Ve Sürdürülebilirlik: Konaklama İşletmeleri Açısından Değerlendirme Muğla-Akyaka Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Capacci, S. Scorcu, A, E. ve Vici, L. (2015).Seaside Tourism And Eco-Labels: The Economic Impact Of Blue Flag. *Tourism Management Journal, 47(1), 88-96.*

Castellani, V. and Sala, S. (2010). Sustainable Performance İndex For Tourism Policy Development. *Tourism Management, Volume 31, Issue 9,* 871-880.

Ceylan, Y. (2017). *Yeşil Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Kalan Turistlerin Algılarına Yönelik Bir Araştırma: Muğla İli Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Batman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Batman.

Coşar, Y. (2013). *Yavaş Şehir (Cittaslow) Olgusunun Turist Davranışları ve Yerel Halkın Kentsel Yaşam Kalitesi Algısına Etkileri.* Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Coşkun, E. (2018). *Yavaş Şehir Algısı ve Yavaş Şehirlerde İnovatif Yatırımlara İlişkin Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Cömert, T. (2002). *Türkiye'de Sürdürülebilir Turizm İçin Makro Plan Önerisi*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Çakar, D. (2016). *Kültürel Mirası Koruma Bağlamında "Yavaş Şehir" (Cittaslow) Hareketi: Türkiye Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Çakıcı, C, A, Atay, L. ve Aksu, M. (2010). Bozcaada Turizmi İçin Geçerli Olabilecek Fırsatlar, Üstünlükler, Zayıflıklar Ve Tehlikeleri Tespit Etmeye Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi, 8(1), 151-166.*

Çalık, İ. ve Batman, O. (14-16 Mayıs 2015). Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Göstergeleri Araştırması. *Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, 122-134.*

Çalışkan, C. (2011). *Sürdürülebilir Turizm Gelişiminin Nesillerarası Etki Boyutunun Algılanması: Alanya Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.

Çam, Ö, E. (2016). *Leed Sertifika Örneği Üzerinden, Yeşil Bina Sertifika Sistemleri İçin Bir Uygulama Önerisi.* Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Trabzon.

Çamur, D. ve Vaizoğlu, A, S. (2007). Çevreye İlişkin Önemli Toplantı ve Belgeler. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, 6(4), 297-306.*

Çankır, B. Fındık, H. ve Koçak, Ö. E. (2012),Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilir Organizasyon Yönetimi. *1 St. International Conference On Sustainable Business And Transitions For Sustainable Development Bildiriler Kitabı, 375-385.*

Çelebi, F. (2018). *Uluslararası Breeam ve Leed Değerlendirme Sertifikaları Yeşil Ofis Tasarım Kriterleri ve Karşılaştırmaları*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Çelik, E. (2009). *Yeşil Bina Sertifika Sistemlerinin İncelenmesi Türkiye'de Uygulanabilirliklerinin Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çelik, K. (2016). *Leed Sertifika Sistemleri ve Türkiye' Deki Uygulamalarının Değerlendirilmesi.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çelik, N. (2014). *Sürdürülebilir Turizm Uygulamalarının Turizm Talebi Üzerine Etkileri: Muğla Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Çerçi, A. (2013). *Destinasyon Markalama ve Yavaş Şehir Seferihisar'ın Destinasyon Marka İmajı.* Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Çevirgen, A. (2003). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Ekoturizm ve Edremit Yöresi İçin Bir Model Önerisi.* Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Çokgezen, J. (2007). Avrupa Birliği Çevre Politikası ve Türkiye. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(2),* 91-115.

De Camillis C. Peeters P. Petti L. and Raggi A. (2012). Tourism Life Cycle Assessment (LCA): Proposal of a New Methodological Framework for Sustainable Consumption and Production. *In: Visions for Global Tourism Industry - Creating and Sustaining Competitive Strategies, Kasimoglu M. (Ed.), InTech, Rijeka, Croatia, 247-268.*

Delgado, A. T. ve Palomeque, L. F. (2014). Measuring Sustainable Tourism At The Municipal Level. *Annals Of Tourism Research, Volume 49, 122-137.*

Delgado, A. T. ve Saarinen, J. (2014). Using İndicators To Assess Sustainable Tourism Development: A Review. *An International Journal of Tourism Space, Place and Environment, Volume 16, Issue 1, 31-47.*

Deste, M. Binbaşıoğlu, H. ve Türk, M. (2018). Konaklama İşletmelerinde Atık Yönetimi ve Geri Dönüşüm: İnönü Üniversitesi Kale Göl Otel Örneği. *Muş: Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6(2), 225-234.*

Diekmann, A, Bauthier, I, (2012). Tourısm 2020 – Towards The Development Of A Sustaınable Tourısm Industry. *Turizm ve Araştırma Dergisi, 1(1),* 29-52.

Dinçer, Z, M. ve Gedik, S. (2-5 Aralık 2010). Sürdürülebilir Turizm Yaklaşımı İçinde İstanbul'daki 5 Yıldızlı Çok Uluslu Konaklama İşletmelerinin Çevre Duyarlılığının Değerlendirilmesi. *11. Ulusal Turizm Kongresi, 660-674.*

Doğan, M. (2014). *Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi Bağlamında Adalar: Bozcaada Üzerine Bir Model Önerisi.* Doktora Tezi, Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.

Doğan, Ö. ve Ertaş, C, F. (2018). Çevreye Duyarlılığın Rekabet Gücüne Etkisi: Yeşil Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama. *Maliye ve Finans Yazıları, Yayın No: 2018- 110, 217-234.*

Doğancili, S, O. ve Akbulut, A, B. (12-13 Kasım 2015). Yeşil Yıldız Çevre Etiketine Sahip Otellerin Web Sitelerinde Yeşil Pazarlamayı Kullanmalarına İlişkin İçerik Analizi. *Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Ulusal Turizm Kongresi, 402-417.*

Durak, Ş. (2014). *Tarihi Çevrelerde Sürdürülebilir Turizm Planlaması: Diyarbakır Tarihi Sur İçi Bölgesi Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır.

Duran, E. (2009). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Toplumsal ve Kültürel Kimliğin Korunması: Gökçeada Örneği*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Duran, E. (2011). Turizm, Kültür ve Kimlik İlişkisi: Turizmde Toplumsal ve Kültürel Kimliğin Sürdürülebilirliği. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (19), 291-313.*

Durovic, M. and Lovrentjev, S. (2014). Indicators Of Sustainability İn Cultural Tourism. *The Macrotheme Review, Volume 3, Issue 7, 180-189.*

Dymond, S. J. (1997).Indicators of Sustainable Tourism in New Zealand: A Local Government Perspective. *Journal of Sustainable Tourism, Volume 5, Issue 4, 279-293.*

Eagles, P.F.J. McCool, S. F. ve Haynes, C.D. (2002). *Sustainable Tourism in Protected Areas: Guidelinesfor Planning and Management*. First Edition, London: IUCN Gland. EU.

Ekici, U. (2010). *Avrupa Birliği Kapsamında, ISO 14001 Değerlendirme Standardı ve Türkiye'deki Durum (Bir Alan Araştırması).* Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi. Fen Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Er, Ö. (2016). *Kültürel Değerlerin Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Turistik Ürün Çeşidi Olarak Değerlendirilmesi: Edirne Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Erdede, B, S. Erdede, B. ve Bektaş, S. (2014). Sürdürülebilir Yeşil Binalar ve Sertifika Sistemlerinin Değerlendirilmesi. *Uzaktan Algılama-Cbs Sempozyumu, 14-17.*

Erdemir, B. (2018). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Destinasyonların Fiziksel ve Psikolojik Taşıma Kapasitesi Analizi: Pamukkale Hierapolis Ören Yeri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Erdoğan, A, C. (2015). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Doğal ve Sosyo- Kültürel Varlıkların Değerlendirilmesi ve Korunması: Alaçatı Örneği*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

Erkan, Ç. Tutar, F. Tutar, E. ve Eren, V. M. (2013). Yeşil Ekonomi ve Turizm. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 5(1), 62-72.*

Ertan, B. (2004). 2000'li Yıllarda Çevre Etiği Yaklaşımları ve Türkiye. *Yönetim Bilimleri Dergisi, 1(3), 108- 117.*

Ertaş, M. Yeşilyurt, H. Can, K, B. ve Koçak, N. (2017). Konaklama İşletmelerinin Yeşil Yıldız Uygulamaları Kapsamında Çevreye Duyarlılığının Değerlendirilmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 15(1), 102-119.*

Esen, Ş. (14-16 Mayıs 2015). Hükümet ve Siyasi Parti Programlarında Turizmde Sürdürülebilirlik Kavramı. *Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi Bildiriler Kitab, 112-121.*

Eser, S. (2011). *Sürdürülebilir Turizm ve Efes Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Eser, M. (2007). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Turistik Ürün Çeşitlendirme Politikaları ve Antalya Örneği*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Farsari, Y. and Prastacos, P. (2001). Sustainable Tourism İndicators: Pilot Estimation For The Municipality Of Hersonissos, Crete. Athens*: Foundation for the Research and the Technology Hellas, 2-21.*

Fettahoğlu, B. (2011). *7. sınıf Sosyal Bilgiler Öğretim Programının Öğretmen Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi:* Yüksek Lisans tezi, Erzincan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzincan.

Fışkın, R. Çakır, E. ve Özkan, D, E. (2016). Mavi Bayrak Uygulamasının Önemi, Ölçütleri ve Ülkelere Göre Durum Değerlendirmesi. *Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu Bildiriler Kitabı, 224-247.*

Forsyth, T. (1997). Environmental Responsibility and Business Regulation: The Case of Sustainable Tourism. *The Geographical Journal, Vol. 163, No. 3, 270-280.*

Gezici, F. (1998). *Sürdürülebilir Bölgesel Kalkınma Amacında Turizm Eylemlerin Etkisi: Türkiye Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma.* Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Giray, F, H. Akın, A. ve Gün, S. (2004). Kırsal Kalkınmada Yeni Perspektifler. *Türkiye VI Tarım Ekonomisi Kongresi, 161-168.*

Giritoğlu, İ. ve Güzel, O, M. (2015). Otel İşletmelerinde Yeşil Yıldız Uygulamaları: Gaziantep Ve Hata1y Bölgesinde Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 40(8), 889-904.*

Goodland, R. (1995). The Concept of Environmental Sustainability, *Annual Review of Ecology and Systematics, Issue 26, 1-24.*

Gök, T. (2009). *Stratejik Rekabet Üstünlüğü Açısından Konaklama İşletmelerinde ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sisteminin İş Süreçlerine Etkileri: Teori ve Otel İşletmelerinde Uygulamalı Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Gökdeniz, A. (2017). *Konaklama Sektöründe Yeşil Yönetim Kavramı, Eko Etiket ve Yeşil Yönetim Sertifikaları ve Otellerde Yeşil Yönetim Uygulama Örnekleri.* Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi, 7(2).

Gökbayrak, A. (2016). *Yeşil Binaların Değerlendirme Kriterlerinin Ülkelerin Gelişmişlik Düzeyine Göre Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Gökkaya, S. ve Demirkol, Ş. (2017). Turizm Alanındaki Meslek Kuruluşlarının Türk Turizm Endüstrisinin Gelişimine Katkısı Nedir*? Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 4(1), 241-256.*

Göktepe, S. (2011*). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında İstanbul'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Enerji Verimliliği Uygulamaları*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Görgün, B. (2012). *Enerji Verimli Yeşil Bina Sertifikasyonunda Yol Haritasının Belirlenmesi İçin Leed ve Breeam Örneklerinin İncelenmesi*. İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Güçlü, M. (2007). *OHSAS 18001 İş Sağlığı Ve Güvenliği Yönetim Sistemi*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Gül, G. (7-9 Nisan 2016). Toplum Temelli Eko Turizm. *Erzincan: 1. Ulusal Alternatif Turizm Kongresi Bildiri Kitabı, 40-45.*

Günaydın, G. (2011). *Sürdürülebilirlik Kapsamında Çevresel Ürün Bildirgelerinin Yapı Sektöründe Uygulaması: Türkiye İçin Öneri*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Gündüz, C. (2019). *Helal Turizm Alanında Faaliyet Gösteren Otellerin Stratejik Rekabet Faktörlerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma: Antalya İli Örneği*. Doktora Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Gündüz, F. (1999). *Turizmin Çevresel Etkilerinin Değerlendirilmesi ve Çevre Duyarlı Sürdürülebilir Turizm Modeli*. Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Güneren, E. (3-5 Nisan 2015). Nitelikli Otellerin Belgelendirilmesinde Davranışsal Kalite Sorunları: Karşılaştırmalı Bir Mevzuat İncelemesi. *Turizm- Sağlık ve Hukuk Sempozyumu Bildiriler Kitapçığı, 195-211.*

Güneş, B, S. (2017). *Türkiye'deki Leed ve Breeam Yeşil Bina Sertifikasına Sahip Binaların Analizi*. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Güneş, G. (2011). Konaklama Sektöründe Çevre Dostu Yönetimin Önemi. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, (13), 20, 45-51.*

Güneş, G. ve Satar, İ. (2017). Turizm Sertifikasyonu: Ankara Radİsson Blu Otel'de Örnek Uygulama. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(2), 28-45.*

Güney, D. ve Göller, V. (2016). Kırsal Turizm Konusunda Yerel Halkın Yaklaşımının Belirlenmesi: Misi Köyü Örneği. *Turizm Akademik Dergisi, 3(2), 25-36.*

Gürbüz, R. ve Arıdağ, L. (2013). Sürdürülebilir Peyzaj Tasarımı İçin Asla ve Leed Kriterlerinin Karşılaştırılması. *Beykent Unıversıty Journal Of Scıence and Engıneerıng Volume, 6(2), 77-92.*

Gürkan, Ç, G. (2015). Türkiye'de Faaliyet Gösteren İnovatif Şirketlerde Çevreye Duyarlı Uygulamaların Belirlenmesi: Kuramsal Web Siteleri Temelli Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 24(1), 255-270.*

Güven, A. (2016). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Yaratıcı Turizm: Antalya İli Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Güzel, O, M. (2016). *Şehir Turizmine Hizmet Veren Otel İşletmelerinin Yeşil Yıldız Kriterlerini Uygulama Düzeyi: Gaziantep ve Hatay İllerinde Bir Araştırma.* Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

Güzel, Ö. ve Altıntaş, V. (2015). *Sürdürülebilirlik Kapsamında Seyahat İşletmelerine Yönelik Sertifika Programlarının Uygulanması: "Travelife" Örneği.* Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı.

Haaland, H. ve Ass, Q. (2010). Eco- tourism Certification – Does it Make a Difference? A Comparison of Systems from Australia, Costa Rica and Sweden. *İskandinav: Scandinavian Journal Of Hospitality and Tourism, Vol 10, 375-385.*

Hall, M. C. (2019) Constructing Sustainable Tourism Development: The 2030 Agenda And The Managerial Ecology Of Sustainable Tourism. *Journal of Sustainable Tourism Volume 27: Issue 7, 1044-1060.*

Hacıoğlu, N. Girgin, K, G. ve Tetik, N. (2011). İklim Değişikliğinin Sürdürülebilir Turizm Üzerine Etkileri ve Batı Karadeniz Bölgesine Yönelik Bir Değerlendirme. *12. Uluslararası Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, 371-384.*

Hamele, H, Eckardt S, (2002). Environmental İnitiatives By European Tourism Businesses Instruments, İndicators And Practical Examples. *A contribution to the development of sustainable tourism in Europe, Universität Stuttgart, 1-40.*

Handl, G. (2012). Declaration of the United Nations Conference on the Human Environment (Stockholm Declaration), 1972 and the Rio Declaration on Environment and Development, 1992." *United Nations Audiovisual Library of International Law, 80-92.*

Hellmeister, A, and Richins, H, (2019). Green To Gold: Benficial Impacts Of Sustainability Certfication And Practice On Tour Enterprise Performance. *Sustainability Journal, 11, 709; doi:10. 3390/su11030709, 5- 16.*

Helmy, E. (2003). Towards Integration of Sustainability into Tourism Planning in Developing Countries: Egypt as a Case Study. *Current Issues in Tourism,* 7(6), *478-501.*

Honey, M. ve Rome, A. (2001). Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism. *Washington, DC: Institute for Policy Studies, 49-58.*

Hunter, C. (1997). Sustaınable Tourısm As An Adaptıve Paradıgm. *Annals of Tourism Research, Vol. 24, No. 4, 850-867.*

Hüseyinli, E. ve Esen, K, S. (2018). Türkiye'deki Otellerin Çevre Dostu Uygulamalarına Yönelik Müşteri Farkındalığının İncelenmesi. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7(3), 162-175.*

İlkay, S, M. ve Varinli, İ. (2005). ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi: Dünya, Avrupa ve Türkiye Uygulamalarının Karşılaştırılması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (25), 1-19.*

İnam, A, E. (2009). *Sürdürülebilir Turizm Bağlamında Yöre İmgesi: Antalya –Belek Turizm Merkezi Örneği*. Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

İpar, S, M. ve Atay, L. (14-16 Mayıs 2015). Konaklama İşletmelerinde Yeşil Bina Sertifikalarına Yönelik Uygulamalar: İstanbul Golden Horn Hilton Garden Inn Hotel Leed Sertifika Uygulaması. *Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, 476-492.*

Jahed, S. (2018). *Uluslararası Breeam ve Leed Değerlendirme Sertifikaları Sağlık Yapıları Tasarım Kriterleri Ve Karşılaştırmaları*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Jarvis, N. Weeden, C. and Simcock, N. (2010). The Benefits And Challenges Of Sustainable Tourism Certification: A Case Study Of The Green Tourism Business Scheme İn The West Of England. *Journal Of Hospitality & Tourism Management, 17,* 83–93

Jonathan M.Harris, (2000). Basic Principles of Sustainable Development. *Global Development and Environment Institute Working Paper, 21-41.*

Jupp, V. (2006). The Sage Dictionary Of Social Research Methods. *The SAGE Dictionary Of Social Research Methods.*

Kargı, S. (2010). *Kıyı Turizminden Alpinizme Sürdürülebilir Turizm(Burhaniye-Edremit- Kaz Dağı Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.

Karabiber, İ, M. (2010). *Endüstrilerde ISO-9001:2008 Kalite ve ISO-14001 Çevre Yönetim Sistemlerinin Getirdiği Fayda Ve Kazanımlar.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Karacan, S. Karacan, E. ve Güngör, Y. (2015). Türkiye Turizmine Yeni Bakışlar: Sürdürülebilir Turizm Ekseninde Çevre Sorunları. *I. Eurasia International Tourism Congress, 28-30.*

Karacaoğlu, S, Yolal, M. ve Birdir, K. (2016). Toplum Temelli Turizm Projelerinde Katılım ve Paylaşım: Misi Köyü Örneği. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 3(2), 103-124.*

Karaçor, S, Garda, B, (2015). Ekonomik Kriz Döneminde Turizm Pazarlaması. *Avrasya Ekonomistler Birliği, 902-907.*

Karasar, N. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. 20. Basım, Nobel Yayın Dağıtım.

Karayılan, E. (2014). *Gelişmekte Olan Ülkelerde Sürdürülebilir Turizm Politikaları ve Toplumsal Katılım İlişkisinin Kurumsal Bakış Açısıyla İncelenmesi: Türkiye Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kauppila, P, Saarinen, J. and Leinonen, R. (2009). Sustainable Tourism Planning and Regional Development in Peripheries: A Nordic View. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism Journal, Volume 9, Issue 4, 424-435.*

Kaya, E. (2011). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Cunda (Alibey) Adası Turizm Yönetim Planı Modeli Önerisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kaya, O, H. (2012). *Ölçütlere Dayalı Değerlendirme ve Sertifika Metotlarından Leed ve Breeam 'in Türkiye Uygulamalarına Yönelik İrdeleme Ve Önerler*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Kaya, İ. (1997). *Sürdürülebilir Turizm Kalkınması ve Ülkemiz Açısından Bir Değerlendirme.* Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Kaypak, Ş. (2010). Ekolojik Turizmin Sürdürülebilirliği. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 2(2), 93-114.*

Kawazu, Y. Shimada, N. Yokoo, N. and Oka, T. (2005). Comparison Of The Assessment Results Of Breeam, Leed, Gbtool And Casbee. *Tokyo: The 2005 World Sustainable Building Conference. September 27–292005, 1700-1705.*

Keleş, A. (2003). *Sürdürülebilir Turizm Planlaması ve Türkiye'de Yat Turizmine Ekolojik Yaklaşım*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kement, Ü. (2013). *Genişletilmiş Planlanmış Davranış Teorisi Modeli Kapsamında Otel Müşterilerinin Yeşil Yıldızlı Otelleri Tekrar Ziyaret Etme Niyetlerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kervankıran, İ. (2011). *Afyonkarahisar İlinin Başlıca Doğal, Tarihi ve Kültürel Kaynaklarının Sürdürülebilir Turizm Açısından Değerlendirilmesi*. Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.

Keskin, E. ve Örgün, E. (2015). Kelime İlişkilendirme Testi Aracılığıyla Sürdürülebilir Turizm Olgusunun Kavramsal. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies, 3(1), 30-40.*

Keskin, M. ve Kızılırmak, İ. (14-16 Mayıs 2015). Sürdürülebilir Turizm Çerçevesinde Bölge Kalkınma Ajanslarınca Hazırlanan Bölge Planlarına Yönelik Bir İnceleme: Doka Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, 166-176.*

Keskin, B, E. (2010). *Sürdürülebilir Kent Kavramına Farklı Bir Bakış Olarak Yavaş Şehirler(Cittaslow): Seferihisar Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Kından, A. (2006). *Bir Eko-Etiket Olarak Mavi Bayrak'ın Türkiye Kıyı Turizminde Bir Pazarlama Unsuru Olabilirliğinin Araştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kızılırmak, İ. (2011). Dünyada ve Türkiye'deki Turizm İşletmelerinde Çevre Korumaya Yönelik Uygulamalar: Amacı ve Önemi. *Sosyal Bilimler Dergisi, (2), 1-12.*

Korkmaz, M. ve Başkalkan, N, S. (2011). Eğirdir Gölü ve Çevresinde Turizm Gelişiminin Sürdürülebilirliği Üzerine Değerlendirmeler. *SDÜ Orman Fakültesi Dergisi, (12), 62-69.*

Korkmaz, H. ve Atay, L. (2017). Otel İşletmelerinde Yeşil Pazarlama ve Çevre Sertifikalarının Değerlendirilmesi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9(4), 113-126.*

Kulakoğlu, N. ve Dilek, E, S. (2011). Sürdürülebilir Turizm Sürecinde Birlikler, Belgeler ve Kriterleri: İber Otel Sarıgerme Park Örneği. *12. Uluslararası Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, 458-471.*

Kuntay, O. (2002). Turizm Planlaması. *Yüksek Lisans Ders Notları, Gazi Üniversitesi, Ankara, 1-11.*

Kutlu, S. (2010). *Sanayi İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Uygulamalarının Performans Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Kuter, N. ve Ünal, E, H. (2011). Sürdürülebilirlik Kapsamında Eko Turizmin Çevresel, Ekonomik ve Sosyo-Kültürel Etkileri. *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi, 9(2), 146-156.*

Küçükkaya, E. (2018). *Yeşil Bina Sertifikasyon Sistemleri ve Bütünleşik Bina Tasarımı Yaklaşımıyla Enerji Kullanımının Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Yalova.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2007). *Türkiye Turizm Stratejisi Eylem Planı 2007-2023.* T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları 3085.

Lazol, İ. Muğal, E. ve Yücel, Y. (2008). Sürdürülebilir Bir Çevre İçin Çevre Muhasebesi ve KOBİ'lere Yönelik Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi, (33), 56-69.*

Macarena, L.-O. Blancas, F. J. González, M. and Caballero, R. (2012). Sustainable Tourism İndicators As Planning Tools İn Cultural Destinations. *Ecological Indicators, 18, 659-675.*

Masara, L, L. (2015). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Ortaya Çıkan Stratejiler*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Mastny L. (2002). Uluslararası Turizmin Yönünü Değiştirmek. Dünyanın Durumu 2002, Worldwatch Enstitüsü Raporu. *TEMA Vakfı Yayın No: 37*.

McCool, S. F. Moisey, R. N. and Nickerson, P. N. (2011). What Should Tourism Sustain? The Disconnect with Industry Perceptions of Useful Indicators. *Journal of Travel Research, Volume 40, Issue 2, 124-131.*

Mcnicol, J. Shone, M. and Horn, C. (2001). Green Globe 21 Kaikoura Community Benchmarking Pilot Study. Tourism Recreation Research And Education Centre, Report No. 53, *55-69.*

Mercan, O, Ş. (2010). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Bölgesel Planlama ve Turistik Ürün Oluşumu: Altınoluk Örneği Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Mercan, O, Ş. ve Özkök, F. (2013). Sürdürülebilir Turizmde Yerel Yönetimlerin Önemi; Bozcaada Örneği. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 5(1), 409-418.*

Mesci, Z. (2014). Otellerin Çevreci Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Yeşil Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Örnek Olay Çalışması. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 11(1), 90-102.*

Miller, G. (2001). The Development Of İndicators For Sustainable Tourism: Results Of A Delphi Survey Of Tourism Researchers. *Tourism Management. Volume 22, 351-362.*

Mir-Gual M, Pons, GX, Martín-Prieto JA, Rodríguez-Perea A. (2015). A Critical View Of The Blue Flag Beaches İn Spain Using Environmental Variables. *Ocean Coast Manag 105, 106-115.*

Möröydor, B. (2006). *ISO 9000:2000 Kalite Yönetim ve Haccp Sistemleri Entegrasyonu ve İşletmelere Sağladığı İyileştirmelerin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Nahman, A. and Rigby, D. (2008). Valuing blue flag status and estuarine water quality in Margate. South Africa: *South African journal of economics, 76, 721-737.*

NEP ve UNWTO (2005). Making Tourism More Sustainable*: A Guide For Policy Makers, 8-17.*

Nepal, S. K. (2000). Tourism İn Protected Areas The Nepalese Himalaya**.** *Annals of Tourism Research, Vol. 27, No. 3, 661-681.*

Nicholas, L. and Thapa, B. (2010). Visitor Perspectives On Sustainable Tourism Development İn The Pitons Management Area World Heritage Site, *Development and Sustainability, Volume 12, Issue 5, 839-857.*

Olalı, H. (1990). *Turizm Politikası ve Planlaması.* İstanbul: Yön Ajans.

Oktayer, N. Susam, N. ve Çak, M. (2007). Türkiye'de Turizm Ekonomisi. *İstanbul Ticaret Odası, Yayın No: 2007-69, 135- 152.*

Oku, O. (2013). *Konaklama İşletmelerinin Sürdürülebilir Turizm Performanslarının Küresel Sürdürülebilir Turizm Kriterlerine Göre Analizi: Alanya Üzerine Bir Çalışma.* Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Ökten, Ö, S, S. (2015). *Bir Yerel Kalkınma Modeli Olarak Sakin Şehir (Cıttaslow) Kavramı: Seferihisar (İzmir Örneği)*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Adana.

Özçoban, E. (2010). *Türkiye'de Turizm Endüstrisinde Sosyal Sorumluluk Kampanyaları: T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın Yeşil Yıldız Uygulaması ve Calista Otel Örneği Üzerinde Amprik Bir Çalışma.* Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Özen, Y, Gül A. (2007). Sosyal ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren ve Örneklem Sorunu. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 5, 394-422.*

Özhancı, E. Ardahanlıoğlu, B, Z. ve Yılmaz, H. (2012). Sakin Şehir Üyelik Süreci Analizi. *Atatürk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi, 43(2), 163-173.*

Özkan, C, H. (2011). *Bir Sürdürülebilir Kent Modeli: Yavaş Şehir Hareketi*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Özmen, Y, Ş. Birsen, Ö. ve Birsen, H. (2016). *Kentleşme Dinamiklerine Cittaslow Kentler Üzerinden Bakmak: Türkiye'deki Cittaslow Şehirleri Üzerine Bir Araştırma.* Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Uluslararası Hakemli Dergisi, 24(2).

Özok, O. (2015). *Konaklama İşletmelerinde Çevre Dostu Uygulamalar: Bodrum Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Öztürk, S. Yiğit, T, C. ve Umdu, Ç. D. (23- 25 Kasım 2017). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Sertifikasyon ve Eko Etiketler *1. Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Kongresi, 374-380.*

Pallemaerts, M. (1992*).* International Environment Law From Stockholm To Rio: Back To The Future? *Review of European Community & International Environmental Law, Volume 1, Issue 3, 241-262.*

Pamukçu, H. (2017). *Konaklama İşletmelerinde Helâl Turizm Standardizasyonu Önerisi*. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Pelit, E. Baytok, A. ve Soybalı, H. (14-16 Mayıs 2015). Sürdürülebilir Turizm mi? Turizmde Sürdürülebilirlik mi? Kavramsal Bir Tartışma. *Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, 258-276.*

Petroman, I. Amzulescu, O. Sarandan, H. Petroman, C. Coman, Ş. Orboi, D, M., Ivu, M. (2010). Blue Flag: A Symbol of Environmental Protection. *Animal Science and Bio technologies, 43(2), 426-428.*

Plessis, C. D. (1999). Sustainable Development Demands Dialogue Between Developed and Developing Worlds. *Building Research & Information, Vol. 27, Issue: 6, 378-389.*

Poser, E. A. (2009). *Setting Standards for Sustainable Tourism: An Analysis of US Tourism Certification Programs.* Yüksek Lisans Tezi, Duke University, USA.

Roberts, S. and Kabile, J. (2010). Sustainability Indicators for Small Tourism Enterprises – An Exploratory Perspective. *Journal of Sustainable Tourism, Volume 16, Issue 5, 575-594.*

Roderick, Y. McEwan, D. Wheatley, C. and Alonso, C. (2009). Comparison Of Energy Performance Assessment Between LEED, BREEAM And Green Star.

Glasgow: In Proceedings Of The Eleventh International IBPSA Conference, 27-30.

Sağlam, N. (2009). *OHSAS 18001 İş Sağlığı Ve Güvenliği Yönetim Sistemleri ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Sağıroğlu, P, M. (2012). *Konaklama Yapıları İçin Oluşturulan Sürdürülebilir Sertifikasyon Sistemlerinin Mimari Açıdan Değerlendirilmesi*. Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Sasidharan, V. Sirakaya, E. and Kerstetter, E. (2002). Devoloping Countries and Tourism Ecolabes. *Tourism Management, Volume 23, Issue 9, 155-171.*

Sarı, Y. (2001). *Amasya İlçesi'nin Doğal ve Kültürel Peyzaj Değerlerinin Sürdürülebilir Turizm Bağlamında Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Karaelmas Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Bartın.

Satar, İ. (2016). *Türkiye'de Sürdürülebilir Turizm Açısından Sertifikasyon: Yeşil Yıldız ve Yeşil Anahtar Uygulamaları*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Scharpf, H. (1999). Sürdürülebilirlik Açısından Bölgesel Ve Yerel Yönetimlerin Turizm Politikasındaki Görevleri, 21. Yüzyılda Sürdürülebilir Turizm Politikaları. *Yıldız teknik üniversitesi, basım- yayın merkezi, 16-17.*

Schianetz K. and Kavanagh L. (2008). Sustainability Indicators for Tourism Destinations: A Complex Adaptive Systems Approach Using Systemic Indicator Systems. *Journal of Sustainable Tourism, Volume 16, Issue6, 601-628.*

Scipioni, A. Mazzi A. Mason M. and Manzardo A. (2009). The Dashboard of Sustainability to Measure the Local Urban Sustainable Development*: The Case Study of Padua Municipality. Ecological İndicators. 9, 364-380.*

Sencar, P. (2007). *Türkiye'de Çevre Koruma ve Ekonomik Büyüme İlişkisi.* Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Serçek, S. (2015). *Sürdürülebilir Turizm Kalkınması Kapsamında Marka Kentler ve Diyarbakır'ın Marka İmajı*. Doktora Tezi, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır.

Seyhan, G. (2010). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Konaklama İşletmelerinde Çevreye Duyarlı Uygulamalar ve Yeşil Pazarlama: Örnekolay Çalışması*

(Calista Luxury Resort Hotel-Antalya). Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Seyhan, G. ve Yılmaz, S, B. (2010). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Konaklama İşletmelerinde Yeşil Pazarlama: *Calısta Luxury Resort Hotel. İşletme Fakültesi Dergisi, 11(1), 51-74.*

Strauss, A. L. and Corbin, J. M. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Thousand Oaks, California, USA: Sage Publications.*

Süklüm, N. (2018). Yeşil Otellerin Maliyetler Açısından Değerlendirilmesi. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11(1), 375-394.*

Sümer, E. (2013). *Yeşil Bina Proje Yönetim Süreçleri ve Türkiye'de Leed Ve Breeam Uygulamalarında Proje Yönetimi Süreçlerine İlişkin Örnek Bir Çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Sözen, Ö, M. (2006). *1982 Sonrası Dönemde Türkiye'de Uygulanan Turizm Politikaları ve Turizm Politikalarının Çanakkale Ekonomisine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.

Şahin, İ. ve Kutlu, Z, S. (2014). Cittaslow: Sürdürülebilir Kalkınma Ekseninde Bir Değerlendirme. *Journal Of Tourism And Gastronomy Studies, 2(1), 55-63.*

Şahin, H, S. (2013). *Zamantı Çayı Havzası Ekoturizm Kaynaklarını Sürdürülebilir Turizm Açısından Değerlendirilmesi*. Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

Şavlı, A. (2012). *ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve Bir İşletmede Uygulama Örneği.* Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Şengöz, Ş. (2018). *Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Dikili'nin Ekoturizm Potansiyelinin İncelenmesi.* Yüksek Lisans Tezi, Kâtip Çelebi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Şensöz, U. (2010). *ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Standardı ve Müşteri Memnuniyeti: Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Şermet, R. (2017). *Sürdürülebilir Peyzaj Tasarımlar İçin Sertifikasyon Sistemlerinin Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Tekirdağ.

Şişik, L. (2011). *Turizm Sektöründeki Eko Etiket Uygulamaları: İstanbul'daki Otellere Yönelik Bir Değerlendirme*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Taşcıoğlu, G, Ş. (2016). *Sürdürülebilir Turizm İçin Stratejilerin Geliştirilmesi: Kuzey Antalya Kültür Ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi Örneği*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Tekin, C. (2017). *Yavaş Turizm Ve Yavaş Turist: Cittaslow Seferihisar'da Karşılaştırmalı Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Batman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Batman.

Tıraş, H, H. (2012). Sürdürülebilir Kalkınma ve Çevre: Teorik Bir İnceleme. *Kahramanmaraş: Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi, (2), 57-73.*

Turhan, D. (2010). *ISO 14001'in Türkiye'deki Uygulamaları, Uygulamadaki Zorluklar ve Belirsizliklerin Ortaya Konulması*. Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.

Turner, C. Frankel, M. and Council, U.G.B. (2008). Energy Performance Of LEED for New Construction Buildings New Buildings. *Institute, Vancouver, WA, 1-42.*

Tutar, K, F. (2015). Yeşil Ekonomi, Yeşil Turizm: Türkiyede Turizm Sektöründe Yeni Trend Yeşillenen Oteller Projesi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(13), 328-352.*

Türk, M. ve Kara, M. (2018). Konaklama İşletmelerinde Çevre Bilinci ve Yeşil Yönetim Uygulamalarının İşletme Başarısına Katkısı: Muğla İli üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Toplum Araştırmalar Dergisi, 8(15), 848-876.*

Türkcan, B. ve Yaşar, Ş. (2011). İlköğretim Öğrencilerinin Görsel Dünyayı Anlamlandırmasında Görsel Kültür Çalışmalarının Rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, Cilt 11, Sayı 3, 1549-1570.*

Türker, V, M. (2006). *İşletme Yönetiminde Yeni Kavram ve Yaklaşımları Benimseme ve Vazgeçme Nedenleri – ISO 9000 Kalite Yönetim Sisteminin Yayılımı Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Türkiye Çevre Eğitim Vakfı. (2017). *Uluslararası Yeşil Anahtar Ödülü*. TÜRÇEV Sunum Dosyası.

Türkiye Çevre Eğitim Vakfı. (2010). *Mavi Bayrak Çevre Bilinçlendirme Etkinlikleri El Kitabı.*

TÜSİAD(Türkiye Sanayicileri ve İş Adamları Derneği). (2012). Sürdürülebilir Turizm. *Yayın No: Tüsiad/2012.09.531, 40- 57.*

Uğur, G, A. (2015). *Sürdürülebilir Turizm, Yerel Değerler İle Turist Tatmini Arasındaki Yapısal İlişkilerin İncelenmesi: Bütünleşik Bir Yaklaşım*. Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

Uğuz, Ç, S. (2011). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Burhaniye'nin Alternatif Turizm Potansiyeli. *Marmara Coğrafya Dergisi, (24), 332-353.*

UNEP(Birleşmiş Milletler Çevre Programı). (2007). *UNEP Annual Report.*

UNEP/WTO. (2005). *Making Tourism More Sustainable:* A Guide For Policy Makers.

UNEP(1998). United Nations Environment Programme Industry and Environment Ecolabels in the Tourism Industry. *UNEP/Earthprint*.

Uzel, E. (2006). *Küresel Çevresel Yönetişim(İyi Yönetim)*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Uzun, V, F. (2012). *Ihlara Vadisi Kültürel Peyzaj Alanında Sürdürülebilir Turizm*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Üçüncü, O. (2009). *Turizmde Çevre Etiketi Olarak Mavi Bayrak.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ünal, Ç. (2016). Turizm Coğrafyasında Yeni Kavramlar ''Yavaş Şehirler ve Yavaş Turizm*''. Erzurum: Doğu Coğrafya Dergisi, 21(36), 13-28.*

Ünlüönen, K. Kızanlıklı, M, M. ve Arslan, E. (2011). Otel İşletmelerindeki Eko-Etiket ve Sistem Yönetim Belgelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *12. Uluslararası Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, 446-457.*

Üstünay, M. (2008). *İşletmelerin Sosyal Sorumlulukları Çerçevesinde Yeşil Pazarlama Uygulamaları ve Kimya Sektörüne Yönelik Bir İnceleme.* Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Vatan, A. ve Poyraz, M. (2016). Nasıl Sürdürülebilir Otel Olunur? *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, (1), 15-30.*

Yavuz, C. (14-16 Mayıs 2015). Turizmde Sürdürülebilirlikte Halkla İlişkiler Çalışmalarının Önemi. *Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, 72-80.*

Yetkin, G, E. (2014). *Mevcut Yapılar Kapsamında Yeşil Bina Sertifika Sistemleri Enerji Kriterlerinin Belirlenmesi İçin Leed, Breeam ve Dgnb Sistemlerinin Karşılaştırmalı Analizi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yıldırım, A. (1999). Nitel Araştırma Yöntemlerinin Temel Özellikleri ve Eğitim Araştırmalarındaki Yeri ve Önemi. *Eğitim ve Bilim Dergisi, Cilt 23, No: 112, 7-17.*

Yıldırım, A. ve Şimşek. H. (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri.* Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yıldız, Z, (2011). Turizmin Sektörünün Gelişimi Ve İstihdam Üzerindeki Etkisi. *Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi 3(5), 54-71.*

Yılmaz, D, T. Coşkun, F. Çelik, S. ve Deniz, S. (2017). Mavi bayrak uygulamaları kapsamında Mersin ilindeki deniz suyu mikrobiyolojik analiz sonuçlarının değerlendirilmesi. *2. Uluslararası Su Ve Sağlık Kongresi, Türk Hijyen ve Deneysel Biyoloji Dergisi, (74), 131-134.*

Yiğit, T, C. Karaçor, B. ve Dağıstan, T, M. (23- 25 Kasım 2017). Kastamonu İçin Sürdürülebilir Turizm Politikaları. *1. Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Kongresi, 868-886.*

WTO, (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations:* A Guide Book, WTO, Madrid.

Web Kaynakları

URL1, https://www.unsystem.org/content/marrakech-process, Erişim Tarihi: (18Mart 2020).

URL2, http://sustainabletop100.org/, Erişim Tarihi: (18 Mart 2020).

URL3, http://sustainabletop100.org/dest/gozo/, Erişim Tarihi: (18 Mart 2020).

URL4, https:www.kulturportali.gov.tr/turkiye/bursa/gezilecekyer/misi-koyu, Erişim Tarihi: (23Mart 20 20).

URL5 ,httpwww.anadoluefes.com.tr/toplumsal-sorumluluk/gelecek-turizmde, Erişim Tarihi: (23 Mart 2020).

URL6, www.kulturportali.gov.tr/turkiye/canakkale/gezilecekyer/bozcaada-tenados, Erişim Tarihi: (23 Mart 2020).

URL7, https://izmir.ktb.gov.tr/TR-210599/teos-seferihisar.html, Erişim Tarihi: (23 Mart 2020).

URL8, https://cittaslowturkiye.org/cittaslow-seferihisar/, Erişim Tarihi: (23 Mart 2020).

URL9, http://www.hurriyet.com.tr, Erişim Tarihi: (23 Mart 2020).

URL10,https://www.anadoluefes.com.tr/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik-politikamiz, Erişim Tarihi: (23 Mart 2020).

URL11, https://www.tr.undp.org/content/turkey/en/home/, Erişim Tarihi: (23 Mart 2020).

URL12, http://www.turcev.org.tr/V2/icerikDetay.aspx?icerik_id=10, Erişim Tarihi: (24 Mart 2020).

URL13, https://antalya.ktb.gov.tr/TR-67733/mavi-bayrak.html, Erişim Tarihi: (24 Mart 2020).

URL14, http://www.mavibayrak.org.tr/tr/icerikDetay.aspx?icerik_refno=10, Erişim Tarihi: (24 Mart 2020).

URL15, https://yigm.ktb.gov.tr/TR-11569/mavi-bayrak.html,
Erişim Tarihi: (24 Mart 2020).

URL16, https://www.blueflag.global/educational-principles,
Erişim Tarihi: (24 Mart 2020).

URL17, https://www.greenkey.global/our-programme,
Erişim Tarihi: (24 Mart 2020).

URL18, http://www.turcev.org.tr/V2/icerikDetay.aspx?icerik_id=119,
Erişim Tarihi: (24 Mart 2020).

URL19, https://www.greenkey.global/educational-principles,
Erişim Tarihi: (24 Mart 2020).

URL20, https://greenglobe.com/members/,
Erişim Tarihi: (24 Mart 2020).

URL21, https://greenglobe.com/europe/,
Erişim Tarihi: (24 Mart 2020).

URL22, https://www.travelife.info/index_new.php?menu=about_travelife&lang=en,
Erişim Tarihi: (27 Mart 2020).

URL23, http://www.greenbooklive.com/page.jsp?id=190,
Erişim Tarihi: (27 Mart 2020).

URL24, https://www.xn--leedsertifikas-jgc.com/leed/,
Erişim Tarihi: (27 Mart 2020).

URL25, https://www.xn--leedsertifikas-jgc.com/sertifika-sistemleri/yeni-binalar,
Erişim Tarihi: (27 Mart 2020).

URL26, https://www.cnnturk.com/,
Erişim Tarihi: 27 Mart 2020).

URL27, https://www.usgbc.org/membership,
Erişim Tarihi: (27 Mart 2020).

URL28, https://www.iso.org/members.html,
Erişim Tarihi: (27 Mart 2020).

URL29, http://belgelendirme.ctr.com.tr/iso-14001-nedir.html,
Erişim Tarihi: (27 Mart 2020).

URL30, http://www.eurocert.com.tr/iso-14001-cevre-yonetim-sistemi.aspx,
Erişim Tarihi: (27 Mart 2020).

URL31, http://www.standartkalite.com/iso9001_tarihcesi.htm,
Erişim Tarihi: (27 Mart 2020).

URL32, https://www.turizmgazetesi.com/news.aspx?id=86880,
Erişim Tarihi: (30 Mart 2020).

URL33, https://www.hotrec.eu/policies/,
Erişim Tarihi: (30 Mart 2020).

URL34, https://www.hotrec.eu/about-us/our-members/,
Erişim Tarihi: (30 Mart 2020).

URL35, http://www.cittaslow.org/content/how-become,
Erişim Tarihi: (31 Mart 2020).

URL36, http://www.tbb.gov.tr/dis-iliskiler/uluslararasi-iliskiler/cittaslow,
Erişim Tarihi: (31 Mart 2020).

URL37, http://seferihisar.bel.tr/cittaslow-seferihisar/,
Erişim Tarihi: (31 Mart 2020).

URL38, https://www.yesillenenoteller.com/sertifika-standartlari-nelerdir/
Erişim Tarihi: (31 Mart 2020).

URL39, https://www.yesillenenoteller.com/projects/
Erişim Tarihi(31 Mart 2020).

URL40, http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-11596/cevreye-duyarlilik-kampanyasi-yesil-yildiz.html,
Erişim Tarihi: (1 Nisan 2020).

URL41,http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-201136/turizm-yatirim-ve-isletme-bakanlik-belgeli-tesis-istati-.html,
Erişim Tarihi: (1 Nisan 2020).

URL42, http://www.turkiyeturizm.com/beyaz-yildiz-17-tesise-verildi-19356h.htm.
Erişim Tarihi: (1 Nisan 2020).

URL43, http://www.pazarlamamakaleleri.com/benchmarking-kiyaslama-nedir/,
Erişim Tarihi: (1 Nisan 2020).

URL44, https://www.dunyahelalbirligi.org/hakkimizda/,
Erişim Tarihi: (1 Nisan 2020).

URL45, https://adlbelge.com/helal-sertifikasi,
Erişim Tarihi: (2 Nisan 2020).

URL46, https://gaziantep.ktb.gov.tr/TR-127941/turizm-isletme-belgeli-tesislerde-konaklayan-turist-say-.html,
Erişim Tarihi: (2 Nisan 2020).

URL47,mardin.ktb.gov.tr/TR-240956/2019-haziran-ayi-konaklama-istatistikleri.html,
Erişim Tarihi: (2 Nisan 2020).

URL48, https://www.haberturk.com/van-haberleri/65900932-vana-bir-yilda-982-bin-405-turist-geldi,

Erişim Tarihi: (2 Nisan 2020).

URL49, http://turuncubayrak.org/oteller,
Erişim Tarihi: (2 Nisan 2020).

URL49,http://www.beyazbayrak.gov.tr/TR/index.php/bayrak-sahipleri/oteller,
Erişim Tarihi: (2 Nisan 2020).

URL50, https://gaziantep.ktb.gov.tr/,
Erişim Tarihi: (11 Mart 2020).

URL51,https://mardin.ktb.gov.tr/,

Erişim Tarihi:(11Mart2020).

URL52, https://www.tga.gov.tr/turkiyenin-guvenli-turizm-programi-hakkinda/

Erişim Tarihi:(07.06.2020).

URL53,www.tga.gov.tr/turkiyenin-guvenli-turizm-programi-hakkinda/

Erişim Tarihi:(07.06.2020).

URL54,https://tga.gov.tr/wp-content/uploads/2020/06/YemeIcme-TR.pdf
Erişim Tarihi:(07.06.2020).