

# KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE KULLANILAN SERTİFİKASYONLARIN PAZARLAMA, DOLULUK VE VERİMLİLİK ÜZERİNE ETKİSİ

*IMPACT OF CERTIFICATIONS IN HOSPITALITY BUSINESSES ON  
MARKETING, OCCUPANCY AND PRODUCTIVITY*

**Burak KARAÇOR**

Kastamonu Üniversitesi

burakkaracor.brk@gmail.com

ORCID: 0000-0002-7557-9817

**Doç. Dr. Canan TANRISEVER**

Kastamonu Üniversitesi

ctanrisever@kastamonu.edu.tr

ORCID: 0000-0003-4747-5903



## MAKALE BİLGİSİ

Araştırma Makalesi

Makale Geliş

21.07.2020

Düzeltilme

10.09.2020

Kabul

21.09.2020

## ABSTRACT

The deterioration of the environment and the rapid depletion of natural resources throughout the world have also affected the tourism sector negatively. In this context, in order to reduce the negative impact on tourism, sustainable tourism understanding emerged and certification system was introduced. Certificates play an important role in protecting natural resources, exhibiting an environmental management approach and choosing products that harm the environment less. In this context, the purpose of the research is to determine the effect of environmental and quality certificates given to accommodation facilities on marketing, guest occupancy and operational efficiency at the management level in order to ensure sustainability in tourism. In accordance with the purpose of the study, interview technique, one of the qualitative research methods, was applied. In the light of the information obtained by phone and the web, one-to-one meetings were held with one manager of the Boyalık Hotel, Concorde De Luxe, Kefaluka Resort and Voyage Sorgun businesses. According to the research results; The effect of certificates on image, promotion and marketing 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. In this context, a website that will cover all eco-label and management system certificates can be prepared by the ministry in order to make the benefits of certificates to businesses more effective. An awarding system can be applied by including the environmental activities of the facilities with the most certificates on this website.

**Keywords:** Sustainable Tourism, Green Tourism, Eco Label, Certification.

## ÖZ

Dünya genelinde çevrenin bozulması ve doğal kaynakların hızla tükenmesi turizm sektörünü de olumsuz etkilemiştir. Turizmde olumsuz etkiyi azaltmak için sürdürülebilir turizm anlayışı ortaya çıkmış ve sertifika sistemine geçilmiştir. Sertifikalar; doğal kaynakların korunması, çevresel yönetim anlayışının benimsenmesi ve çevreye daha az zarar veren ürünlerin tercih edilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu kapsamda araştırmanın amacı, turizmde sürdürülebilirliğin sağlanabilmesi için konaklama tesislerine verilen çevre ve kalite sertifikalarının işletmelerdeki; pazarlama, doluluk ve verimlilikleri üzerindeki etkisini, yönetim düzeyinde belirlemektir. Çalışmanın amacına uygun olarak nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği uygulanmıştır. Telefon ve web aracılığı ile elde edilen bilgiler ışığında en çok sertifikaya sahip Boyalık Otel (İzmir), Concorde De Luxe (Antalya), Kefaluka Resort (Muğla) ve Voyage Sorgun (Antalya) işletmelerinin yöneticileri ile yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; sertifikaların imaj, tanıtım ve pazarlama üzerindeki etkisi, yönetim düzeyinde olumlu bulunmuştur. Bununla birlikte sertifikaların tek başına misafir doluluğuna etkisinin olmadığı ancak maliyet giderlerini azaltıcı bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Bu kapsamda, sertifikaların işletmelere olan faydasının daha etkin bir hale getirilmesi için bakanlık tarafından tüm eko-etiket ve yönetim sistemi sertifikalarını kapsayacak bir web sitesi hazırlanabilir. Bu web sitesinde en çok sertifikaya sahip tesislerin çevresel faaliyetlerine yer vererek ödüllendirme sistemi uygulanabilir.

**Anahtar Kelimeler:** Sürdürülebilir Turizm, Yeşil Turizm, Eko Etiket, Sertifikasyon, Konaklama İşletmesi.

## GİRİŞ

1950’li yılların başından itibaren ortaya çıkan kitle turizmi, ilk başlarda ülkelerin gelişmişlik seviyesine ve ekonomisine ciddi katkılar yapsa da kaynakların tükenmesine ve doğal çevrenin zarar görmesine neden olmuştur (Şişik, 2012). Benzer biçimde kitle turizminin yoğun olduğu yerlerde atık kirliliğinin fazla olması, çevrenin hızla bozulması, kaynakların aşırı tüketimi gelecek kuşaklar için tehdit oluşturmaya başlamıştır (Çelik, 2014). Bunun sonucunda kitle turizminin olumsuz etkilerini gidermek ve gelecek kuşakların aynı kaynaklardan yararlanabilmesi için yeşil turizm anlayışı ortaya çıkmıştır (Gökdeniz, 2017). Yeşil turizm; “mevcut ve gelecekteki ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri hakkında sorumluluk alan, sadece müşterilerine değil, doğaya ve topluma da fayda sağlayan turizm” olarak tanımlanmaktadır (Alagöz, 2007). Turizm sektörünün devamı ve gelecek kuşakların da turizmden aynı payı alabilmesi için başta çevre olmak üzere, sosyal ve kültürel kaynaklara sürekli ihtiyaç duyulmaktadır (Ünlüöner, Kızanlıklılı ve Arslan, 2011). 1970’li yıllara dayanan yeşil turizm anlayışı; çevresel ürünlerin kullanımını teşvik ederken aynı zamanda turistik kaynakların aşırı ve bilinçsizce kullanımını da önlemektedir.

Turizmde “yeşil” kavramının oluşması ile birlikte 1980’li yılların başından itibaren uygulamaya konulan eko-etiket sertifikaları ile yönetim sistem belgesi hem turistik işletmelere hem de tüketicilerin çevre konusunda bilgilenmesine ve sürdürülebilir turizm anlayışının ortaya çıkmasında yardımcı olmuştur. Bu bağlamda turizm endüstrisinde yeşil yönetim çalışmalarını aktif bir şekilde desteklemek, yerine getirmek ve takip etmek amacıyla, temeli Birleşmiş Milletler Çevre programına dayanan “sertifikasyon” uygulaması benimsenmiştir (Satar ve Güneş, 2017). Gönüllülük esasına dayanan sertifikasyonlar; belirli ürün veya hizmetlere ilişkin olarak, çevresel ölçütlere ulaşmak üzere bağımsız biçimde ortaya konulan ve üçüncü şahıslarca yapılan bir ödüllendirmedir (Seyhan, 2010; Güneş, vd. 2012). Çevresel sertifikalar işletmelere rekabet avantajı, müşteri doluluk ve işletme verimliliği gibi hususlarda katkı sunarken tüketicilerin de çevresel ürünlerin kullanımını ve çevre odaklı tatil yapmalarını teşvik etmiştir (Akay ve Yılmaz, 2018).

Daha önceki çalışmalar (Kervankıran, 2011; Uzun, 2012; Karayılan, 2014) incelendiğinde yapılan araştırmaların sürdürülebilir turizm kapsamında bir bölge, bir destinasyon veya bir oteli araştırmaya yönelik olduğu görülmektedir. Bu çalışmalarda; (Kervankıran, 2011; Uzun, 2012; Karayılan, 2014) genellikle sürdürülebilir turizmin yerel halk ile ilişkisi, bölgenin kalkınmasındaki faydası ya da bir işletmeye etkileri saptanmıştır. Kervankıran (2011), Afyon ilinde yer alan kültürel kaynakların korunması ve gelişmesinde

**Konaklama  
İşletmelerinde  
Kullanılan  
Sertifikasyonların  
Pazarlama, Doluluk  
ve Verimlilik  
Üzerine Etkisi**

sürdürülebilir turizmin önemli bir rol oynadığını, böylelikle bu kaynakların turizm pazarına açılması ile yerel halkın ekonomisine katkı sağladığını belirtmiştir. Uzun (2012) ülkemizde tarihi ve doğal güzellikler içerisinde yer alan İhlara Vadisi' nin sürdürülebilir turizm planlaması ile turistik bir destinasyona dönüştüğünü, bu durumun da hem yerel halkı hem de ziyaretçileri olumlu etkilediğini söylemiştir. Sürdürülebilir turizmin bir başka faydası da yerel halkın turizme katılımını etkinleştirmesidir. Karayılan (2014) araştırmasında sürdürülebilir turizm ile toplumsal katılım arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Özellikle küçük bölgelerde sürdürülebilir turizm planlaması ile halkın turizm konusunda bilinçlendiği, bunun da yerel halk ile turist arasındaki iletişimi olumlu etkilediği bulgusuna ulaşmıştır.

Burak KARAÇOR ve  
Canan TANRISEVER,  
4 (2) 2020

• 280

Bu çalışmaların yanı sıra literatürde yeşil turizm veya yeşil yönetim kapsamında eko-etiket sertifikaları ile ilgili araştırmalar da (Kement, 2013; Doğancili ve Akbulut, 2015; Aslan ve Güneş, 2015; Ceylan, 2017; Doğan ve Ertaş, 2018) bulunmaktadır. Çalışmalarda genellikle bir sertifika özelinde işletmede pazarlama, misafir doluluk, maliyet etkisi araştırılmış ya da misafir algısı ölçülmüştür. Ceylan (2017) çevresel konularda bilinçli olan misafirlerin özellikle eko etikete sahip otelleri tercih ettiklerini saptamıştır. Kement (2013) çalışmasında daha önce yeşil uygulamalı bir otelde kalan misafirin, gelecek senelerde aynı işletmede kalma eğilimini artırdığını söylemiştir. Ayrıca Doğancili ve Akbulut (2015) işletmelerin aldıkları sertifikaları web ortamında paylaşmalarının misafirlere güven verdiğini, bunun da işletmenin tercih etme oranını artırdığını söylemişlerdir. Sertifikalar, misafir algısını olumlu etkilediği gibi işletmelere de ciddi katkılar sağlamaktadır. Aslan ve Güneş (2015) yeşil anahtar özelinde yaptıkları çalışmada; yeşil anahtar sertifikasının işletmeye prestij kazandırdığını, bu yolla çevre koruma bilincine sahip müşteri kitlesini otele çekerek satış ve pazarlama fonksiyonunun güçlenmesine katkı sağladığını belirtmişlerdir. Doğan ve Ertaş (2018) ise araştırmalarında; yeşil uygulamaların, işletmelerin tasarruf yoluyla maliyetlerini düşürdüğünü ve işletmelere rekabet avantajı sağladığı sonuçlarına ulaşmışlardır.

Bu bağlamda çalışmada, sürdürülebilirliğin temeli olan yeşil turizm anlayışının yaygınlaşması için konaklama tesislerine verilen çevre ve kalite sertifikalarının işletmelere pazarlama, misafir doluluk ve işletme verimliliği üzerindeki etkisini yönetim düzeyinde belirlemek amaçlanmıştır. Zira kalite ve çevre dostu sertifikalar ile ilgili literatür incelendiğinde; birçok çalışmanın (Kervankıran, 2011; Uzun, 2012; Kement, 2013; Karayılan, 2014; Aslan ve Güneş, 2015; Doğancili ve Akbulut, 2015; Ceylan, 2017; Doğan ve Ertaş, 2018) bir bölge, destinasyon ve otel üzerinden yapıldığı veya tek tip bir sertifika belirlenerek misafir algısı ölçülerek sınırlandırıldığı görülmektedir. Bu bakımdan 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 konarak literatüre katkı sağlanmıştır. Çalışmanın pratiğe katkısı ise; çevre yönetimi uygulamakta olan ya da sertifika alma eğiliminde olan işletmelere yol gösterici olmasıdır.

## **YÖNTEM**

2019 yılı içerisinde turizm işletme belgeli tesisler arasında en çok eko-etiket ve kalite belgelerine sahip otellerin yöneticilerine yönelik yapılan bu araştırma, nitel bir araştırmadır. Nitel araştırma yöntemi, sertifikaların tercih edilme nedenlerini ortaya koymak ve işletmelere katkısını derinlemesine bilgi toplamak amacıyla seçilmiştir. Nitel araştırma; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği bir araştırma şeklidir (Yıldırım ve Şimşek, 2005). 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 tekniği kullanılarak tespit edilmeye çalışılmıştır.

Görüşme tekniğinin tercih edilmesinin başka bir nedeni, belirlenen konunun sınırlı ve ulaşılabilir sayıda yöneticilerin görüşlerine yönelik olması, araştırma konusu ile ilgili derinlemesine bilgi elde etmek istenmesi, görüşme yapılan kişinin görüşleri doğrultusunda araştırma konusuyla ilgili yeni fikirlerin ve bilgilerin ortaya konulmak istenmesidir. Görüşmede kullanılan görüşme formu, araştırma konusuyla ilgili gerekli literatür taraması yapıldıktan sonra oluşturulmuştur.

## **Geçerlilik ve Güvenirlilik**

Bu çalışmada geçerlilik ve güvenilirliğin sağlanabilmesi için “çeşitleme” yöntemi kullanılmıştır. Veri kaynaklarının çeşitlendirilmesi, farklı özelliklere sahip katılımcıların araştırmaya dâhil edilmesi ve bu şekilde farklı algıların ve yaşantıların ortaya konarak çoklu gerçekliklere ulaşılması bakımından önemlidir (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Ayrıca görüşme soruları hazırlanırken uzman üç akademisyen tarafından görüşme soruları incelenmiş, kodlama ve gruplar buna göre yapılmıştır.

## **Evren ve Örneklem**

Türkiye sınırları içerisinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli toplam 1478 otel, bu çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Çalışmanın amacına uygun olarak en çok eko etiket ve ISO belgesine sahip 4 işletmenin 4 yöneticisi araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

**Konaklama  
İşletmelerinde  
Kullanılan  
Sertifikasyonların  
Pazarlama, Doluluk  
ve Verimlilik  
Üzerine Etkisi**

## **Veri Toplama Araçları**

Türkiye'deki turizm işletme belgeli dört ve beş yıldızlı işletmeler arasında en çok kalite ve eko-etiket sertifikasına sahip otellerin çevresel yönetim algılarının ölçülmesi amacıyla yapılan bu çalışmada; ilk olarak ikincil veriler (makale, dergi ve web) alanyazında araştırılmış ve teorik bir çerçeve ortaya konulmuştur. Bundan sonraki süreç ise iki aşamalı olarak gerçekleştirilmiştir.

Birinci aşamada; Türkiye'deki 2019 yılı içerisinde hizmet veren turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı oteller tespit edilmiş, telefon ve web sayfaları aracılığı ile kullandıkları sertifika tür ve sayıları öğrenilmiştir.

İkinci aşamada ise; çalışmanın amacına uygun olarak nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği uygulanmıştır. Telefon ve web sayfaları aracılığı ile elde edilen bilgiler ışığında en çok sertifikaya sahip Boyalık Otel, Concorde De Luxe, Kefaluka Resort ve Voyage Sorgun işletmelerinin insan kaynakları ile 2019 yılı Mart ayı içerisinde yüz yüze bir görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşme formu çalışmanın amacı doğrultusunda; pazarlama, müşteri doluluk ve verimlilik başlıkları altında toplam 11 sorudan oluşmaktadır.

Burak KARAÇOR ve  
Canan TANRISEVER,  
4 (2) 2020

• 282

## **Verilerin Toplanması ve Analizi**

Verilerin analizinde en çok sertifikaya sahip işletme yöneticilerinin, sertifikaların etkilerine yönelik görüşleri yansıtılarak var olan durumu açıklamak için betimsel analiz yapılmıştır. Betimsel analiz çerçevesinde sertifikaların işletmeye katkılarını yansıtılabilmek için yöneticilerle yapılan görüşmelerde elde edilen verilerden doğrudan alıntılar yapılmıştır.

## **BULGULAR**

### **Araştırmaya İlişkin Sertifikalı Tesis Bilgileri**

Türkiye'deki turizm işletme 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 yönetmeliği ya da kurumsallık kapsamında sertifikalarına web sitelerinde yer verilmediği görülmüştür. Buna benzer bir biçimde sertifikalarını paylaşan tesislerin de, web sitelerinde süresi dolan sertifikalarını güncellemediği saptanmıştır. Bunun üzerine araştırmanın güvenilirliğini artırmak ve doğru bir sonuca ulaşmak amacıyla, 2019 (Kasım – Aralık) ve 2020 (Ocak – Şubat) tarihlerinde işletmelerle telefon aracılığıyla iletişime geçilmiş ve sertifikalar üzerine nesnel bilgiler alınmıştır.

Türkiye'de Turizm İşletme Belgeli 4 ve 5 yıldızlı işletmelerin kullandıkları sertifikalar incelendiğinde;

- Türkiye’de turizm işletme belgesine sahip 4 yıldızlı oteller arasında yalnızca 40 işletme, kullandıkları sertifikaları resmi sitelerinde paylaşmıştır. Sertifikalarını sitede paylaşan işletmeler en fazla Akdeniz Bölgesi’nde/Antalya’da bulunmaktadır. Doğu Anadolu ve Karadeniz Bölgesi’nde turizm işletme belgeli 4 yıldızlı oteller içerisinde sertifikalarını sitede paylaşan hiçbir işletme bulunmamaktadır.
- Türkiye’de turizm işletme belgesine sahip 5 yıldızlı oteller arasında 71 işletme, kullandıkları sertifikaları resmi sitelerinde paylaşmaktadır. Sertifikalarını sitede paylaşan tesis sayısı en fazla Akdeniz Bölgesi’ndedir. Doğu Anadolu’da ise 5 yıldızlı “9” işletme arasında hiçbir tesis, sertifikalarını web sitede paylaşmamıştır.
- En çok sertifikaya sahip tesisler; Akdeniz ve Ege Bölgeleri’nde bulunmaktadır.
- En az sertifikaya sahip tesislerin bulunduğu bölgeler Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu Bölgeleri’dir.
- Türkiye genelinde 5 yıldızlı işletmelerin sertifika kullanımı daha yaygın iken, 4 yıldızlı işletmeler daha az sertifika kullanımına sahiptir.
- Ülkemizde en fazla kullanılan ISO belgeleri, 14001 ve 18000 sertifikaları iken en çok tercih edilen Eko Etiket Sertifikaları, Mavi Bayrak ve Yeşil Yıldız belgeleridir.
- 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 Ilica Spa Resort Otel’dir.
- Türkiye’de turizm işletme belgeli en çok sertifikaya sahip 4 yıldızlı tesis Antalya’da hizmet veren Panorama Otel’dir.

Araştırmanın konusunu ve amacını oluşturan Türkiye’de turizm işletme belgeli tesisler arasında en çok sertifikaya sahip tesisler Tablo 1’de gösterilmektedir.

**Konaklama  
İşletmelerinde  
Kullanılan  
Sertifikasyonların  
Pazarlama, Doluluk  
ve Verimlilik  
Üzerine Etkisi**

**Tablo 1.** Türkiye’de En Fazla Sertifikaya Sahip Tesisler

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

Burak KARAÇOR ve  
Canan TANRISEVER,  
4 (2) 2020

Görüşme kapsamında sorulan sorular ve cevapları aşağıdaki gibidir.

***Kalite ve Çevre duyarlılığının niteliği açısından, kullanmış olduğunuz sertifikaları alma nedenlerinizi kısaca belirtiniz?***

• 284

Katılımcı 1: “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 korumak da o derece önem arz etmektedir. Eğer işletmeniz doğaya karşı sorumluluğunu yerine getiremezse, 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. Bir de belgeler şöyle bir anlam ifade etmektedir. Sizin yapmış olduğunuz sürdürülebilirlik çalışmalarının onaylayıcısı durumundadır. Demek ki yönetim ekibi olarak iyi bir iş çıkarmışız ki bu belgeyi almaya hak kazanmışız. Bu aynı zamanda işletmeniz olarak gelecek ile ilgili aldığınız önlemdir. Bugün kaynaklarınızı sınırsız bir şekilde kullanırsanız işletmeniz gelecek kaygısı artar ve pazarda tutulma şansınız az kalır. 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. Sizler de misafirlerin tercihlerinde en önde yer alabilmeniz ve ayakta kalabilmeniz için bu tür eylemsel platform ve programlara başvurmak zorunda kalıyorsunuz”.

Katılımcı 2: “Misafirlerimize güvenilir ve kaliteli hizmet sunmak, işletmemizin çevreye olan sorumluluğu yerine getirmek, günümüzde turizmde yeni bir anlayış olan sürdürülebilir turizme katkı sunmak”.

Katılımcı 3: “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. Bizler de gerek 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”.

Katılımcı 4: “İşletmemiz kurumsallaşırken uluslararası standartlara uygun olarak her çalışmaya katılmaya özen göstermekteyiz. Misafirlere sunduğumuz hizmetleri sürekli ölçer ve daha iyisini yapmak için de 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”.

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

Katılımcı 1: “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”.

Konaklama  
İşletmelerinde  
Kullanılan  
Sertifikasyonların  
Pazarlama, Doluluk  
ve Verimlilik  
Üzerine Etkisi



Katılımcı 3: “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 herhangi bir çevre uygulamasının dışında çevreyle 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”.

Katılımcı 3: “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”.

Katılımcı 4: “Aslında bu anlayış otelinize gelen misafirle doğru bir paralellik göstermektedir. Eğer hem yerli hem de yabancı misafirleri otelinize getirmede bir sıkıntı veya zorluk yaşamıyorsanız, bu konuda başarılı olmuştunuz demektir. Turizmciğiniz haberiniz oldu mu bilmiyorum, otelimiz 28 ülkede 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”.

***Kullanmakta olduğunuz sertifikaların işletmenize pazarlama ve tanıtım yönünden katkısını nasıl değerlendiriyorsunuz?***

Katılımcı 1: “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 göreceklerdir. Nitekim aynı şekilde acenteler de 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 olma da 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 biri de kullandığınız sertifika ve belgeleridir”.

Katılımcı 2: “Sertifikaların alışı amacı kurumsal ve çevresel sorumluluk bilinci taşısa da muhakkak ki sizin de sertifikalardan bir beklentiniz vardır. Bu da 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”.

Katılımcı 3: “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 tanıtıma da etkisi olmaktadır. Eskiden pazarlama ve tanıtıma daha çok kaynak ayrılırken, sosyal medya bu işi daha az zaman harcama ve maliyetle yapılabilir duruma getirmektedir. Böylece daha fazla kişiye ulaşma imkânı buluyorsun. Sertifikaların da bu konuda bize yardımcı olduğunu kısmen de 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”.

Katılımcı 4: “Tabi aldığınız her bir sertifikanın bir yayın organı bulunmaktadır. İnsanlar Google mavi bayrak yazdıklarında sizin otelinizi görüyorsa, sertifikaların pazarlama ve tanıtıma vermiş olduğu katkıdır. Bugün internet ortamlarında işletmemizin isminin yanında işte mavi bayrak, travelife gibi yeşil yıldız gibi sertifikalar çıkarsa bu gelecek olan konuya bir güven verir ve işletmenizi tercih etmesinde bir kolaylık sağlar”.

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

Katılımcı 1: “Şöyle, daha önce aldığımız sertifikaların, başvuracağımız yeni sertifikalardan farklı olması gerekiyor. Mesela yeşil yıldız var, beyaz yıldız var yarın da 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 belgesi de olsa yeniliklere açık olmalı ya da farklı etkiler yaratacak bir alt yapısı sağlanmalıdır. En önemlisi de yeni çıkan

Konaklama  
İşletmelerinde  
Kullanılan  
Sertifikasyonların  
Pazarlama, Doluluk  
ve Verimlilik  
Üzerine Etkisi

bir sertifikanın sizin bir eksiğinizi kapatma gücüne sahip olması gerekiyor. İşte dediğim gibi enerji yönetim sistemi ile kaynakların aşırı kullanımı konusunda kendimizi geliştirdik. Kaynaklarımızı daha özenli ve itinalı kullanmaya başladık. Yani böyle faydaları da var ama maddeleri değiştirerek yeni çıkacak bir sertifikayı da almak işi laçkalaştırır”.

Katılımcı 2: “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”.

Katılımcı 3: “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”.

Katılımcı 4: “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”.

***Kullanmakta olduğunuz sertifikaların, misafirlerin sizin işletmenizi tercih etmesinde rolü olduğunu düşünüyor musunuz?***

Katılımcı 1: “Yani, tahmini bir cevap veririm, %50- %50 düşünüyorum. İnsanın düşüncesi ile alakalı bir etmen olduğunu söyleyebilirim. Çoğu misafir her şey dâhil sistem olup bütçesine de uygunsuzsa diğer unsurları göz ardı edip işletmeyi tercih edebiliyor. Çevresel faaliyetleri ön planda tutan, buna göre bir işletme seçen insanlar da vardır, muhakkak. Evet, dediğiniz gibi son zamanlarda çevre duyarlı misafirlerin sayıları eskiye göre 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 hem de 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”.

Katılımcı 2: “Bunun ile ilgili bir çalışmamız bulunmamaktadır. Ancak otelimizin çevresel çalışmaları ile alakalı anketimiz bulunmakta ve gelen misafirlerimize uygulamaktayız”.

Katılımcı 3: “Burada misafirleri ikiye ayırmak gerekiyor. Kimi misafir gelmeden önce bu konularda daha araştırmacı olurken, kimi misafirlerimiz de buraya geldikten sonra bu hususlara ve çalışmalara şahit oluyorlar. Ancak şunu samimiyetle söylemek isterim ki biz bu sertifikaları bize daha çok müşteri gelsin diye almıyoruz. Siz zaten başarılı iseniz, bunların hepsi kendiliğinden gerçekleşir. İşletmeniz rekabet avantajı da sağlar, imajınız da yükselir, konaklayacak misafir sayınız da çoğalır. Her işletmenin bir sürdürülebilir anlayışı, mantalitesi 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 yönetsel bazda bir planlanmasını ve programını yaparsanız, bir de bunları sertifika ve belgelerle desteklerseniz misafirleri de etkiler ve otelinizin tercih edilme oranını artırırınız”.

Katılımcı 4: “Açıkçası çoğu misafirimiz buraya geldiklerinde özellikle çevre için yapmış olduğumuz etkinlikleri görüyor ve olumlu bir geri dönüş alıyor. Nadir de olsa araştırarak gelen ve çevreye değer veren, sürdürülebilirliğe katkısı olan işletmeleri seçen misafirler de oluyor. Ama insanların genel algısı, tatilim güzel geçsin, personel güler yüzlü olsun, aktiviteler ve programlarla donatılmış olsun istiyor ve bunları görünce de işletmenin kalite belgesi var mı, çevreye duyarlı belge kullanıyor mu bunu çok önemsemiyor”.

### ***Sertifikaları kullanmadan önce/kullandıktan sonra misafir doluluk etkisini nasıl değerlendiriyorsunuz?***

Katılımcı 1: “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 yaptığının, insanlara da kaliteli ve sağlıklı bir tatil anlayışı sunduğunuzu beyanadır”.

Katılımcı 2: “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 bilmesek de seneye kalış süresini etkilediğini holidaycheck ve otel puan ödülllerinden anlayabiliyoruz”.

Katılımcı 3: “Gerçeği söylemek gerekirse böyle bir raporumuz veya çalışmamız olmadı. Otelimiz açıldığı her yıl üstüne koyarak gelişimini sürdürmekte ve misafir kitesini güçlendirmektedir. Çeşme kendine has yapısıyla zaten tercih edilen bir destinasyon olduğu için oldukça hem yerli hem de yabancı misafirlerimiz tarafından yoğun bir ilgi görmektedir. Otelimiz özellikle son senelerde daha çok Alman ve Çin pazarı üzerinde yoğunluk göstermektedir. Belki duymuşsunuzdur, 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”.

Katılımcı 4: “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 hususları göz önüne alarak tercihlerini yaparlar. Yoksa bizim kendi web sitemize koymamızla insanları etkileyemeyiz”.

***Kullanmakta olduğunuz kalite ve çevre dostu sertifikaların, işletmenizin maliyet giderlerine etkisini kısa bilgilerle belirtiniz?***

Katılımcı 1: “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 karşı da 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 yapılmaktadır. Mesela önümde gördüğümüz raporlamada geçen sene atık yağ miktarı 6.640 kg iken bu yılki hedef 5000 kilogramdır. Bu gibi verileri tutuyoruz ve kullanımı azaltmak için

uğraşyoruz”.

Katılımcı 2: “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”.

Katılımcı 3: “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 aşınadır. İşletmemizden örnek verirsek; mesela sebze-meyve dezenfeksiyonunda ozon sistemi kullanılarak sudan ve kimyasaldan ciddi oranda tasarruf sağlanmaktadır. Buna keza içme ve kullanma sularında PotoClean adı verilen bir sistemi kullanılmaktadır. 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”.

Katılımcı 4: “Tabi kullanmakta olduğumuz her sertifika bizlere hangi ürünü kullanacağımızı, tedariklerin nasıl sağlanacağını, hangi malzemelerin 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 hem de işletmeniz ciddi anlamda bir tasarruf sağlıyor. Otelimizde elektrik, su başta olmak üzere kullanımı aşırı olan malzeme ve argümanların takibi yapılmakta ve gerekli bilgilendirici pano ve levhalarla hem personelimize hem de misafirlerimize bunu anlatılmaktadır. Aynı zamanda bu bizim doğaya karşı da bir vazifemiz. Bizler doğadaki kaynakları ölçülü kullanabilirsek kendi sürdürülebilirliğimizi de sağlamış oluruz”.

***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?***

Katılımcı 1: “Evet hem eğitim veriyoruz hem de 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 mıntika ve sahil temizliği etkinlikleri düzenledik. Bunlara departman müdürlerimiz de eşlik etti.

Konaklama  
İşletmelerinde  
Kullanılan  
Sertifikasyonların  
Pazarlama, Doluluk  
ve Verimlilik  
Üzerine Etkisi

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”.

Katılımcı 2: “Evet hem eğitim veriliyor hem de çevresel etkinlikler personel ile birlikte gerçekleştiriliyor. Örnek olarak otelimiz belirlenen tarihlerde açılışta personele kimyasalların doğru seviyede kullanılması hususunda eğitim verilecek, aynı şekilde çevresel etkinlik kapsamında kıyı temizliği yapılacaktır. 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”.

Burak KARAÇOR ve  
Canan TANRISEVER,  
4 (2) 2020

• 292

Katılımcı 3: “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 ilgilenirse de eğitimlerin hazırlayıcısı ve yürütücüsü insan kaynakları departmanıdır. Biz her başlayan yeni personelimize öncelikle iş sağlığı ve güvenliği eğitimi vermekteyiz. Çevre konusunda ise; Çevre Koruma ve Bilgilendirme Projesi uygulamaktayız. Bu çalışmanın amacı, personelin çalıştığı çevreyi tanınması, 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 personeli çevre hususunda daha bilinçli, bilgili hale getirdik. Bu da personelin kaynak kullanımı konusunda daha temkinli ve tedbirli olmasına imkân verdi”.

Katılımcı 4: “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 sertifikalar 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 onları tatmin edecek kadar cevap verebilmelerini öğütüyor ve öğretiyoruz. Buna benzer personelimize psikolojik danışmanlık eğitimi veriyoruz. Stresle başa çıkma, öfke kontrolü, beden dili gibi evrensel problemleri çözecek destek mekanizması oluşturmaktayız”.

## TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Sürdürülebilirlik ile ilgili alan yazın incelendiğinde sertifikaların alınış amacı konusunda farklı görüşlerin belirtildiği ve çevresel bir niyet taşısa da gerçek amacın rekabet avantajı olduğu düşünülmektedir. Bu çalışmada otellerin sertifikaları; misafir memnuniyeti, kurumsal sorumluluk ve bölgedeki rekabeti artırmak amacı ile aldıkları sonucuna varılmıştır. Bu sonuç, Tanrısever'in (2019) çalışması ile paralellik göstermektedir. 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 de göstermektedir. Aynı şekilde araştırma kapsamında ortaya çıkan en az sertifikalı tesislerin Doğu Anadolu ve Güneydoğu Bölgeleri'nde olması hem tesis azlığı hem de bu bölgelere gelen ziyaretçilerin belli başlı otelleri seçmesi ile ilişkilendirilebilir. Bu da bu bölgelerde sertifikayı kullanmaya teşvik edecek bir rekabet ortamının olmadığı sonucunu ortaya koymaktadır.

Sertifikaların tercih edilme sebeplerinin başında işletmeye kattığı imaj, rekabet üstünlüğü, pazarlama ve tanıtıma olan olumlu etkisi yer almaktadır. Araştırma kapsamına giren otellerin yöneticileri, sertifikaların işletmeye rekabet avantajında yardımcı olduğu ve imajını olumlu yönde etkilediğini ve misafiri tutma sürecinde başarılı olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca sertifika sahibi tesisler, orta ve uzun vadede benzeri olmayacak farklı sertifikaları da kullanmaya isteklidirler. Boyalık Beach, Concorde De Luxe, sertifikaların tek başına bir pazarlama aracı olarak yetersiz kalacaklarını belirtirken, Kefaluka Resort ve Voyage Sorgun otellerinin yöneticileri, tek başına yeterli olduklarını ifade etmiştir. Literatürde Satar (2016) ve Ertaş vd. (2017)'nin çalışmalarında sertifikaların işletmeye imaj ve pazarlama açısından olumlu etkilerinin olduğu, Gümüş (2014)'ün çalışmasında ise sertifikaların küçük şehirlerdeki otellerin imajını olumlu yönde daha fazla etkilediğini vurgulamıştır.

Sertifikaların ilişkilendirildiği konulardan biri de işletmelerin misafir doluluk oranına etkisidir. Literatürde daha çok misafir algısına yönelik yapılan çalışmalar olduğu görülmektedir. Genellikle tek tip sertifika üzerinden misafirlerin geliş süresinde çevre uygulamalarının ne kadar etkili olduğu sorgulanmıştır. Bu kapsamda çalışmanın sonuçlarına göre sertifikaların misafir doluluk etkisine yönelik otellerde bir araştırma yapılmadığı tespit edilmiştir. Ancak misafirlerin otellerde görülen çevresel çalışmalardan etkilendikleri bu durumun da ilerleyen senelerde kalış süresini etkilediği ve doluluk seviyesine yansıdığı görülmektedir. Turizm Bakanlığı'nın sertifikaları değişik yayın organları yoluyla kamuoyuna tanıtması önerisi geliştirilebilir.

**Konaklama  
İşletmelerinde  
Kullanılan  
Sertifikasyonların  
Pazarlama, Doluluk  
ve Verimlilik  
Üzerine Etkisi**



Böylece turistlerin kalış süresi artabilir.

Sertifikaların maliyet giderlerine katkısına bakıldığında; başta elektrik, su gibi doğal kaynakların tasarrufu konusunda işletmelere yardımcı olduğu ve gider maliyetlerine olumlu bir katkı yaptığı ortaya çıkmıştır. Mesci (2014) çalışmasında yeşil yıldız sertifikalı bir tesisin 5 yıllık zaman diliminde ortalama 500.000 TL'lik bir katkısı olduğunu vurgulamıştır. Concorde De Luxe Oteli de yağ, kâğıt, pil atıkların çevresel raporlamasının tutulduğunu, bunun da maliyetlere olumlu yansıdığını belirtmiştir. Özçoban (2010) da sertifikaların işletmelere büyük bir maliyet olan su ve elektrik konusunda ciddi bir tasarruf sağladığını, Özdemir (2015) ise; sertifikaların işletmelere bir maliyet avantajı sağladığını belirtmiştir. Bu sonuçlar çalışmamızın sonuçları ile paralellik göstermektedir. Ayrıca çalışmada yer verilen otellerde PotoClean gibi maliyetleri azaltan başka sistemlerin de kullanıldığı ortaya konmuştur.

Bu değerlendirmeler ışığında;

- İşletmelerde konuklara, oteli tercih sebepleri arasında sertifikasyona sahip olunmasının önemine yönelik bir araştırma yapılması,
- Sahip olunan sertifikaların otellerin web sitelerinde yer verilmesinin zorunlu hale getirilmesi,
- Turizm işletmelerinin sahip olduğu tüm sertifikasyonlara ait bilgilerin Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından oluşturulan web sitesinde toplanması ve konuklara şifre karşılığında erişim kolaylığı sağlanması önerileri geliştirilmiştir.

Son olarak, gelecek araştırmacılara bu çalışmanın sertifika sahibi tüm otellere nicel olarak tasarlanan bir çalışma olarak yapılması önerilmektedir. Bu sayede Türkiye genelinde daha önceki nitel ve nicel çalışmalar karşılaştırılıp sertifikasyonlar ile ilgili veri bankası elde edilebilir.

#### **KAYNAKÇA**

- Akay, B. ve Yılmaz, N. (2018). Kırklareli'de Ekoturizm Sertifikalarından Koruma Alanları Ağı (Pan Parks)'nın Uygulanabilirliği ve Vize İlçesi Cittaslow Kazanımları. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(2), 215-224.
- Alagöz, B, S. (2007). Yeşil Pazarlama ve Eko Etiketleme. *Kırgızistan. Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 11, 1-13.
- Aslan, E. ve Güneş, G. (2015). Sürdürülebilir Turizm ve Konaklama İşletmeleri İçin Yeşil Anahtar Eko-etiketi. *Kastamonu: 1. Uluslararası Türk Dünyası Turizm Sempozyumu*.
- Ceylan, Y. (2017). Yeşil Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Kalan Turistlerin Algılarına Yönelik Bir Araştırma: Muğla İli Örneği. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Batman Üniversitesi, Batman.

- Çelik, N. (2014). Sürdürülebilir Turizm Uygulamalarının Turizm Talebi Üzerine Etkileri: Muğla Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla.
- 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.
- Doğancılı, S. O. ve Akbulut, A. B. (2015). Yeşil Yıldız Çevre Etiketine Sahip Otellerin Yeşil Pazarlamayı Kullanmalarına İlişkin İçerik Analizi. Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Ulusal Turizm Kongresi. 12-13 Kasım, Detay Yayıncılık.
- 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, Cilt 15, Sayı 2.
- 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, Cilt 2 Sayı 7.
- Gümüş, M. (2014). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Yatırım Projelerinin Değerlendirilmesi, Konya'da Yeşil Yıldız- Çevreye Duyarlı Termal Otel Yatırımı Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Güneş, G. Karakoç, G. and Bastemur, C. (2012). Integration of Environmental Aspects in Higher Tourism Education in Turkey; the Hotel's Manager Point of View, International Scientific Journal Turizam, 16(4).
- Karayılan, E. (2014). Gelişmekte Olan Ülkelerde Sürdürülebilir Turizm Politikaları ve Toplumsal Katılım İlişkisinin Kurumsal Bakış Açısıyla İncelenmesi: Türkiye Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Kement, Ü. (2013). Genişletilmiş Planlanmış Davranış Teorisi Modeli Kapsamında Otel Müşterilerinin Yeşil Yıldızlı Otelleri Tekrar Ziyaret Etme Niyetlerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Kervankıran, İ. (2011). Afyonkarahisar İlinin Başlıca Doğal, Tarihi Ve Kültürel Kaynaklarının Sürdürülebilir Turizm Açısından Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Mesci, Z. (2014). Otellerin Çevreci Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Yeşil

**Konaklama  
İşletmelerinde  
Kullanılan  
Sertifikasyonların  
Pazarlama, Doluluk  
ve Verimlilik  
Üzerine Etkisi**

Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Örnek Olay Çalışması. Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, (1)11, 90-102.

Özdemir, S. (2015). Çevreye Duyarlı Konaklama İşletmelerinde Yöneticiler Açısından Rekabet Avantajı Olarak Yeşil Yıldız Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

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 Ampirik Bir Çalışma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

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

Satar ve Güneş. (2017). Turizm sertifikasyonu: Ankara Radisson Blu Otel’de Örnek Uygulama. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(2), 28-46.

Seyhan, G. (2010). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Konaklama İşletmelerinde Çevreye Duyarlı Uygulamalar ve Yeşil Pazarlama: Örnek olay Çalışması (Calista Luxury Resort Hotel-Antalya), Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Şişik, L. (2012). Turizm Sektöründeki Eko Etiket Uygulamaları: İstanbul’daki Otellere Yönelik Bir Değerlendirme, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Tanrısever, C. (2019). Uluslararası Turizm Standartları / Sürdürülebilir Turizm Sorunları ve Çözüm Önerileri, (edt: Ali Türker & Gülay Özeltin Türker) Turizmde Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri, Detay Yayıncılık.

Uzun, V, F. (2012). İhlara Vadisi Kültürel Peyzaj Alanında Sürdürülebilir Turizm, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

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.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2005). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Teknikleri. Seçkin Yayıncılık.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (6. Baskı). Seçkin Yayıncılık.