



## Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

### TERMAL OTEL ÇALIŞANLARININ ÇEVREYE DUYARLILIK UYGULAMALARINA İLİŞKİN ALGI DÜZEYLERİ<sup>1</sup>

Gülçin ÖZER<sup>a</sup>

Hasan Hüseyin SOYBALI<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon, Türkiye (gulcin.ozert6@hotmail.com)

<sup>b</sup> Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Afyon, Türkiye (hsoyballi@aku.edu.tr)

#### ARTICLE HISTORY

##### **Received:**

20.06.2017

##### **Accepted:**

12.07.2017

##### **Anahtar Kelimeler:**

Çevre yönetimi  
Yeşil yıldız  
Termal otel  
Çalışanlar

##### **Keywords:**

Environmental management  
Green-star  
Thermal hotel  
Employees

#### ÖZ

Bu çalışmada; Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı ve Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesine (Yeşil Yıldız) sahip termal otel çalışanlarının çevreye duyarlılık uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda anket tekniği kullanılmış, toplamda 263 adet işgören anketi değerlendirmeye alınmış ve termal otel çalışanlarının çevreye duyarlılık uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri istatistiki açıdan incelenerek yorumlanmıştır. Araştırmada toplanan verilerin analiz sonuçlarına göre, çalışanlar oteli açısından çevre duyarlılık uygulamalarını çok önemli olduğunu ifade etmektedir. Bununla beraber, çalışanların oteli açısından çevre duyarlılık uygulamalarına verdikleri önem düzeyi arttıkça, otelin bu faaliyetleri uygulama düzeyinin de çalışanlar tarafından daha yüksek değerlendirildiği görülmektedir. Ancak sonuçlara bakıldığında, verilen önem düzeyine oranla, oteller tarafından uygulanma düzeyinin daha düşük olduğu görülmektedir.

#### ABSTRACT

This study aims to determine the perception level of thermal hotels' employees, who are employed in five-star thermal hotels in Afyonkarahisar awarded with "Environmentally Sensitive Hospitality Enterprise" (Green Star) certificate, related to hotels' environmental awareness practices. In this regard, the questionnaire technique was used, a total of 263 employees were surveyed and the data was analysed and interpreted from a statistical perspective. According to the results of the analysis of data collected in the study, employees state that implementation of environmental awareness practices were found significantly important for the thermal hotels they work for. It was observed that when the importance evaluation of employees for their hotels' environmental awareness practices is greater, they also assess the implementation level of environmental practices higher in their hotels. However, when the results are examined, it is seen that the level of implementation by the hotels is relatively lower compared to the level of assessed importance.

\*Sorumlu Yazar: Gülçin ÖZER

E posta: gulcin.ozert6@hotmail.com

<sup>1</sup>Bu çalışma, Özer'in (2016) "Termal Otel Çalışanlarının Çevreye Duyarlılık Uygulamalarına İlişkin Algı Düzeyleri" adlı yüksek lisans tez çalışmasından üretilmiştir.

## GİRİŞ

Otel işletmeleri, çevreye verdiği negatif etkileri en aza indirebilmek, çevreci otel imajını oluşturabilmek, maliyetlerini en aza indirebilmek ve devamlılığını sağlamak için çevreye duyarlı faaliyetler oluşturmaktadır. Bu kapsamda, Kültür ve Turizm Bakanlığı 22 Eylül 2008 Tarihli Resmi Gazetede yayınlamış olduğu tebliğe göre, konaklama işletmelerinin çevreye olan pozitif katkılarını teşvik etmek amacıyla, çevreye duyarlı konaklama tesislerine “Yeşil Yıldız” simgesi kazandırarak uygulanmalarını başlatmıştır. Uygulamalar, enerji, su, atık tüketiminin azaltılmasını, yenilenebilir enerji kaynaklarının teşvik edilmesini kapsamaktadır.

Bu kapsamda araştırma yapılan termal tesislerin tanımı incelendiğinde, 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanununun 37. maddesinin A bendi hükmüne göre (Resmi Gazete, 10 Mayıs 2005); toprak, yer altı, deniz ve iklim kaynaklı doğal tedavi unsurlarının tedavi edici faktör olarak kullanıldığı kaplıcalar, içmece ve iklim kür merkezleri ile buralarda kurulan tedavi ve rekreasyon amaçlı üniteleri içerisinde bulunduran işletmelerdir.

Çalışmanın temel amacına bakıldığında, termal otel çalışanlarının çevreye duyarlılık uygulamalarına ilişkin algı düzeylerini belirlemektir. Çalışmada, Afyonkarahisar ilindeki beş yıldızlı ve Çevreye Duyarlı Konaklama Tesis Belgesine (Yeşil Yıldız) sahip termal oteller değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında, Afyonkarahisar’daki yeşil yıldızla sahip beş yıldızlı üç termal otel çalışanları üzerinde anket uygulaması gerçekleştirilmiş ve mevcut durum ortaya konulmuştur. Bu konuda algı düzeylerindeki farklılığın ortadan kaldırılmasına yönelik, ilgili işletmelerin politikalar geliştirmesine ve konuyla ilgili yazına katkı sağlayacağı düşünülmüştür.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çevre yönetimi kavramı; işletmelerce çevre ile ilgili uygulama ve faaliyetlerin anlaşılması ve işletmelerin bu faaliyetlerdeki karar mekanizmalarıyla uygulamaya geçilmesi sürecini kapsamaktadır (Banerjee, 2002). İşletmelerin çevreye verdiği ya da verebileceği zararların kontrollü şekilde azaltılmasını ve mümkün olduğunca ortadan kaldırılabilmesi için oluşturulan sisteme denilmektedir.

İşletmenin çevreye vermiş olduğu olumsuz etkilerini minimum seviyeye indirmek için oluşturulmuş, ISO 14000 çevre yönetim sistemi standartları, birbirine bağlı sistemleri barındırmaktadır (Karabulut, 2003). ISO 14000, işletmelerin çevre ile ilgili yönetim planlamalarında yol gösterici rolü üstlenerek, çevreye zararlı maddeleri, üretimi ve atık miktarlarını en aza indirmek için planlama yaparak işletmelere yol göstermektedir (Fabio, 2002).

Turizm sektörü sürdürülebilirlik yaklaşımlarından etkilenen sektörler arasındadır. Sürdürülebilir turizm kapsamında çevre yönetimi, işletmelerin rekabet gücünü artırmakta ve maliyetlerini azaltmaktadır (Youell, 1998). Çevreye duyarlı otelcilik uygulamaları en başta ürün satın alımı ile başlamaktadır. Geri dönüşümlü ve tekrardan kullanılabilir ürünleri, enerji tasarruflu ekipmanı, satın alma politikası ile işletmelerde daha kolay atık yönetimi sağlanacak ve çevre kirliliğini minimum düzeye indirilecektir (Erdoğan ve Barış, 2007).

## Yeşil Yıldız

Doğal kaynakların giderek tükenmesi, küresel ısınmanın daha çok artması, ekolojik dengenin tehlikeye girmesi, dünyada ve Türkiye’de çevre bilincinin hızla gelişmesine neden olmuştur. Bu sebeplerle Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm sektörünün görüşleriyle, AB ve uluslararası kriterleri de göz önüne alınarak gönüllülük esasına dayalı “Yeşil Yıldız” projesini hazırlamıştır (Yeşil Yıldız, 2016).

Çevreye duyarlı konaklama işletmeleri için uygulanmakta olan Yeşil Yıldız sınıflandırma formu, güncelleştirilmiş olup; 22.09.2008 tarihinde 27005 sayılı Resmi Gazete’de “Turizm İşletmesi Belgeli Konaklama Tesislerine Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi Verilmesine Dair 2008/3 no’lu Tebliğ” ile yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, 2016).

Yeşil yıldız belgesi, 10 başlık altında farklı puanlara sahip 122 kriter üzerinden yapılan değerlendirmelere göre verilmektedir. Tatil tesislerinde 5 yıldızlı otellerin alması gereken asgari puan 300 iken, 1 ve 2 yıldızlı otellerin alması gereken puan ise 140’tır. Şehir içi turizm tesislerine bakıldığında 5 yıldızlı otellerin alması gereken asgari puan 250, 1 ve 2 yıldızlı otellerin alması gereken puan ise 140’tır.

Otellerde ve diğer turizm tesislerinde yeşil yıldız uygulamasının başlıca amaçları ise şunlardır (Kınacı Pehlivan ve Seyhan, 2011: 105); İşletmelerin çevre politikası ve eylem planına sahip olması, işletmenin su, ısıtma ve soğutmadaki enerji tüketimi, tüm tesisat ve donanımların bakım ve onarımını periyodik yaptırması ve çevreye

duyarlı atık su planının bulunması, tesisteki tüm çalışanlara, çevre bilincinin artırılması ve eylem planının uygulanabilmesi için personele eğitim verilmesidir.

Mayıs 2015 tarihi itibarıyla, Yeşil Yıldız belgeli tesis sayısı Türkiye’de 229’a ulaşmış ve bu sayı giderek artmaya devam etmektedir. 31 Mayıs 2017 tarihinde bu sayı Türkiye’de 404’e ulaşmıştır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü,2017).Kampanyanın hedef kitlesi ise, Kültür ve Turizm Bakanlığında Turizm İşletmesi Belgeli turizm tesisleri ile turizm sektörü ile doğrudan bağlantılı sivil toplum örgütleridir.Gerekli kriterleri sağladıkları takdirde “Yeşil Yıldız Belgesi’ni almaya hak kazanmaktadırlar (Özçoban, 2010).

### **İlgili Çalışmalar**

Yeşil Yıldız sertifikasına ve çevreye duyarlı uygulamalara yönelik yapılmış çalışmalara ilgili turizm yazınında rastlanabilmektedir. Bu konuyla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde; Özçoban (2010),Kement (2013), Yıldız (2012), Türker (2002) ve Durak (2008) benzer çalışmalarda, yazarlar farklı açılardan yaptığı araştırmalarda anket yöntemini tercih etmişlerdir.

Özçoban (2010) çalışmasında, Türkiye'nin ilk Çevreye Duyarlı Tesis Belgesini almaya hak kazanan Calista Luxury Resort Hotel’de konaklayan İngiliz, Rus, İtalyan, Alman, Fransız ve Türk misafirlerin bulunduğu yaklaşık 170 kişiye anket uygulamıştır. Sonuçlar incelendiğinde; Yeşil Yıldız uygulamasının ve konaklama tesisinin çevreye duyarlı olmasının, misafirlerin satın alma kararını, toplamda %96 oranında etkilediği ortaya çıkmıştır.

Yıldız’ın (2012) çalışmasına göre, misafirlerin yeşil deneyimleri; yeşil misafir memnuniyeti, yeşil misafir sadakati, kurumsal yeşil imaj ve yeşil iletişime ilişkin değişkenler arasındaki ilişki Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ile test edilmiştir. Modele göre, misafir sadakatının sağlanmasında yeşil misafir memnuniyeti, deneyimi, kurumsal imaj ve iletişimin pozitif yönde olduğu ortaya çıkmıştır.

Türker (2002) ise, Belek ve Side bölgesinde faaliyet gösteren 40 otel üzerine araştırmasını gerçekleştirmiştir. Araştırmada otellerin yıldız sayısı arttıkça çevreye duyarlılık seviyesinin de arttığı görülmüştür. Aynı zamanda, otellere gelen yabancı turistlerin yerli turistlere göre doğal çevreye daha duyarlı oldukları, otelin çevre politikası doğrultusundaki yasaklara daha fazla uydukları tespit edilmiştir.

Durak (2008) çalışmasında, konaklama işletmeleri yöneticilerinin çevreye ne kadar duyarlı oldukları incelemiş, bu amaçla Nevşehir’de bulunan konaklama işletmeleri yöneticilerine anket çalışması yapmıştır. Sonuçlara göre, yöneticilerin çevreyle ilgili sorunlar hakkında bilgili olduğunu ancak, uygulama konusunda bir takım eksikliklerinin olduğu ortaya çıkmıştır.

Kahraman ve Türkay’ın (2006) çalışmalarında ise, otel işletmelerindeki çevreye duyarlı faaliyetler maliyetleri azaltmakta, çalışanların motivasyonunu ve işletmelerine olan bağlılıklarında artırmakta, misafirler için çekicilik unsurunu ortaya çıkarmakta ve uzun dönemde destinasyon gelişimi yaratmaktadır.

Kaymaz (2012) yaptığı çalışmada, Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisleri için Sınıflandırma Formu’nda yer alan 122 madde ile Marmaris bölgesinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde yüz yüze görüşme yapmıştır. Marmaris’te 63 otel işletmesinde çevre koruma konusunda bilinçlenmenin olmasına rağmen henüz yasalar ya da maliyet kaygıları ön planda tutularak yapıldığı, uygulamaların yetersiz olduğu görülmüştür.

Yılmaz ve Yumuk (2013) gerçekleştirdikleri çalışmada ise, Türkiye’de Yeşil Yıldız sertifikasına sahip otellere soru formu göndererek, bu sertifikayı neden aldıklarını, ne şekilde değerlendirdiklerine yönelik sorular sormuştur. Otellerden alınan yanıtlara göre, Yeşil Yıldız’ın otellerin imajını desteklediğini ve çevreye duyarlı uygulamaları gerçekleştirmede bir araç olarak gördüklerini belirtmişlerdir.

Giritlioğlu ve Güzel (2015) ise çalışmasını, Gaziantep ve Hatay illerinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı 40 oteldeki yöneticiler üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, uygulamaların şehre göre farklılık göstermediği ancak, üç yıldızlı otellerin dört ve beş yıldızlı otellere göre uygulamalar noktasında eksik kaldığı sonucuna varılmıştır.

Saçılık ve Çevik (2014), Yeşil Yıldız uygulamalarına yönelik Güngör OttomanPalace Otel’inde araştırma gerçekleştirmişlerdir. Otelin ISO 14001 çevre yönetim sistemine sahip olduğu, tehlikeli olan atık yağları geri

dönüşüm firmalarına teslim ettiği, su kullanımını düşüren armatürleri kullanarak %20 ile %30 oranında su kullanımında düşüş sağladığı tespit edilmiştir. Fakat bu uygulamaların, çevresel duyarlılığa sahip misafir sayısında herhangi bir değişim sağlamadığı görülmüştür.

Aykan ve Sevim (2013), Kayseri ve Nevşehir’de üç, dört ve beş yıldızlı oteller ile özel belgeli otel işletmeleri üzerinde bir araştırma yapmıştır. Sonuçlara göre, otel sahipleri üzerinde çevresel duyarlılığı oluşturabilmek için eğitimin gerektiği ve otellerde Yeşil Yıldız, Beyaz Yıldız gibi çevreye duyarlı uygulamaların bu işletmelerde daha uygulanabilir hale getirilmesi gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır. Görüldüğü üzere, ülkemizde çevreye duyarlılık uygulamalarına ilişkin yapılmış çok sayıda çalışmaya rastlanmak mümkündür.

## YÖNTEM

Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesi, çevrenin korunmasına katkıda bulunduğu varsayımıyla, söz konusu işletmenin; çalışanlarına ne tür eğitimler verdiği ve faydalar kazandırdığını vurgulamak açısından önemlidir. Termal Otel işletmelerinde, işgörenler üzerinde böyle bir araştırmanın daha önce yapılmaması çalışmayı diğer çalışmalardan farklı kılmakta, çalışanların algılarını değiştirmede önerilerin getirilmesi bakımından önemli kılmakta ve yapılacak olan diğer çalışmalara da ışık tutmaktadır.

Araştırmanın temel amacı, Afyonkarahisar’daki Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesine sahip beş yıldızlı termal otel işletme çalışanlarının çevre duyarlılık uygulamalarını (ÇDU) nasıl algıladıklarını ortaya koymaktır. Araştırmada, işgörenlerin anketlere özgürce cevap verdiği, bu yanıtların güvenilir olduğu varsayılmıştır. Araştırmanın Afyonkarahisar’daki Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi belgesine sahip üç adet termal otel işletmesiyle sınırlı olması dolayısıyla sonuçların Türkiye’deki termal otellerdeki işgörenlere genelleştirilmesi mümkün olmayacaktır. Bu çerçevede, Afyonkarahisar’daki yeşil yıldızla sahip üç termal otel çalışanları üzerinde nicel araştırma yöntemlerinden anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın evrenini; Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı termal otel işletmelerindeki işgörenler, örneklemini ise; Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisi Belgesine sahip üç termal oteldeki işgörenler oluşturmaktadır. Araştırma, yeşil yıldızla sahip termal otel çalışanlarına uygulandığı için, örneklem alım işlemi, amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme tekniğinden yararlanılmıştır. Ölçüt örnekleme tekniği, örneklemin problemle ilgili olarak belirlenen niteliklere sahip kişiler, olaylar, nesnelere ya da durumlardan meydana gelmesi işlemidir (Büyüköztürk, 2012).

Afyonkarahisar’daki üç termal otelde 790 işgören olduğu tespit edilmiştir. Evrenin içerdiği birim sayısının 10.000’den küçük olması nedeniyle örnekleme alım işlemi  $n \approx N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q / (\tilde{N} - 1) \cdot H^2$  formülü kullanılmıştır (Ural ve Kılıç, 2011). Bu bilgiler doğrultusunda;  $n \approx \frac{790 \cdot 1^2 \cdot 1,96^2}{(790 - 1) \cdot 0,1^2 \cdot 1,962 \cdot 12} \approx 262$  formül uygulamaya konulduğunda minimum 262 örneklem sayısına ulaşılmaktadır.

Bu doğrultuda 315 adet anket elden dağıtılmış ve 263 adet anket formu değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Araştırma kapsamında veriler parametrik testlerden bağımsız örneklemler için T Testi, Varyans Analizi ile çözümlenmiş ve çalışanların ÇDU’na ilişkin verdikleri önem ve uygulama düzeyinin etkisinin belirlenmesinde ise Korelasyon Analizinden faydalanılmıştır. Araştırmada parametrik testlerin kullanılmasının nedeni ise; verilerin nicel özellik taşıması, örnekleme oluşturan deneklerin evrenden yansız olarak seçilmesi, örneklem büyüklüğünün 10’dan az olmamasından kaynaklanmaktadır (Ural ve Kılıç, 2011).

Araştırmadaki anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde 25, ikinci bölümünde 25 olmak üzere toplam 50 yargı olmakla birlikte, birinci ve ikinci bölümde yer alan ifadeler aynıdır. Bununla birlikte bu ifadeler; 5’li Likert tipinde beşerli gruplara ayrılmış ve boyutlar oluşturulmuştur. Bu boyutlar; Çevre, Atık, Enerji, Su ve Hava Yönetimi şeklindedir. Üçüncü bölümde ise, çalışanların sosyo-demografik özellikleri ve otele yönelik özellikleri yer almaktadır.

Çalışmanın anket sorularının oluşturulmasında iki kaynaktan yararlanılmıştır. Birincisi; T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü’nün oluşturduğu Çevreye Duyarlı Konaklama Tesisleri için

sınıflandırma formunda yer alan 122 maddenin çevre, atık, enerji, su ve hava yönetiminde bulunan sorularından yararlanılmıştır. İkincisi ise; Sun-Hwa Kim (2009) tarafından yayınlanmış olan Yüksek Lisans tezindeki anket formunun, Türkiye’deki otellere uygulanabilir maddelerinden yararlanılmıştır.

Diğer taraftan, araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin daha önce konuyla ilgili yapılan çalışmalarda içerik ve yapısal geçerliliğinin sağlanmasında katkı sağlamak için, konuyla ilgili olarak çalışma ve araştırmalar yapılmış, alanında uzman kişilere, anket formları gösterilmiş ve “anketin kapsam, içerik, ifade sayısı, anlaşılabilirlik vb. gibi hususlar hakkındaki görüş ve katkıları alınarak ankete son hali verilmiştir.

Oluşturulan anket formunun güvenilirliğinin tespiti amacıyla Cronbach’s Alpha değerleri hesaplanmıştır. Değer bire (1.00) doğru yaklaştıkça güvenilirliğin yüksek olduğu kabul edilmektedir (Özdamar 1999 ve Kalaycı 2006). Analiz sonucunda elli adet derecelendirmeli ifadenin Cronbach’ın Alpha katsayısı 0,936 olduğu saptanmıştır. Araştırmada Cronbach Alpha katsayısı kullanılarak temel alınan güvenilirlik analizinde 0,60’ın üzerinde olması, kullanılan ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Ural ve Kılıç,2011).

## BULGULAR

Katılımcıların demografik özelliklerini elde etmeye yönelik olarak dokuz adet soru hazırlanmıştır. Araştırmaya katılan 263 kişiden 105 kişi kadın, 138 kişi ise erkek olmakla beraber, %39,9’u bekâr, % 60,1’i evlidir. İşgörenlerin yaş grupları incelendiğinde çoğunluğu 25-34 yaş arası işgörenler olduğu ve işgörenlerin büyük çoğunluğunun lise mezunu (%40,3) olduğu görülmektedir. İşgörenlerin aylık gelirleri incelendiğinde ise % 80’in en alt düzeyde (1001-1500 TL) gelire sahip olduğu görülmektedir. İşgörenlerin çalıştıkları departmana ilişkin verilere bakıldığında yoğun olarak yiyecek-içecek departmanında (70 kişi) olduğu görülmektedir. İşgörenlerin işletmelerinde çalıştıkları süre incelendiğinde %57,8’lik kısmı 4 yıldan daha az süredir çalıştığı, otel sektöründe çalıştığı süre incelendiğinde ise %50,6’lık kısmı 5 yıl ve üzeri süredir çalıştığı görülmektedir.

Termal otel işletmelerindeki işgörenlerin ÇDU’nın otel için önemi ve otellerinde uygulanmaya yönelik görüşleri beşerli gruplara ayrılarak (Çevre, Atık, Enerji, Su ve Hava Yönetimi) incelenmiştir. Otel için önemine yönelik görüşlerden “Otelde kullanılan cihaz ve makinelerin yüksek verimli ve az elektrik tüketecek teknolojide olması” ( $\bar{x}=4,59$ ) en fazla önemli bulunan ifade olmuştur.

Otelde uygulanma düzeyine yönelik görüşlerden ise, hem “Otelin, çevre politikası ve eylem planına sahip olması” ( $\bar{x}=4,20$ ) hem de “Otelin, ısıtma ve temiz sıcak su ihtiyacını yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlaması” ( $\bar{x}=4,20$ ) otellerde tamamiyle uygulanan ifadeler olmuştur. İşgörenler ÇDU’nu ortalamanın üzerinde önemli bulmakta fakat bulgular incelendiğinde, verilen önem düzeyine göre faaliyetlerin uygulama düzeyi daha azdır sonucu ortaya çıkmaktadır.

İşgörenlerin bireysel özelliklerine yönelik uygulanan T testi sonuçlarına göre; cinsiyete göre anlamlı bir farklılık söz konusudur ( $p<0,05$ ). Bu doğrultuda, erkeklerin kadınlara göre, otelleri için atık yönetim uygulamalarını daha çok önemli bulduğu ( $\bar{x}=4,52$ ) tespit edilmiştir ( $0,001<0,05$ ). İşgörenlerin medeni durumlarına bakıldığında ise evlilerin bekârlara oranla otelleri için atık yönetimini daha çok önemli buldukları ( $\bar{x}=4,54$ ) sonucu ortaya çıkmıştır ( $0,003<0,05$ ).

ÇDU’nın otel için önem düzeyi konusunda anlamlı bir farklılığa rastlanmadığı ve işgörenlerin genel anlamda önem düzeyine “tamamiyle önemlidir” şeklinde görüşlerini yansıttıkları için Varyans Analizi sonuçlarına yer verilmemiş, sadece uygulanma düzeyine ilişkin sonuçlarına yer verilmiştir. Varyans Analizi sonuçlarına göre; işgörenlerin eğitim durumuna göre; yüksek lisans/doktora, lisans düzeyinde eğitim alanların otellerin uygulama düzeyini yüksek bulanlar olduğu, yaş durumuna göre ise; otellerde uygulanma düzeyini en yüksek bulanların 55-64 yaş arasında olanlar olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

İşgörenlerin gelir durumuna göre; otellerde uygulama düzeyinin en yüksek bulanların 3501 TL ve üzeri gelir elde edenler, en düşük bulanların ise 1001-1500 TL arası gelir elde edenler olduğu ortaya çıkmıştır. İşgörenlerin çalışma sürelerine göre; otellerde uygulama düzeyinin en yüksek uygulandığını ifade edenlerin 11 yıl veya daha fazla süre çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

ÇDU’nın otel için önem düzeyi ve otelin uygulama düzeyine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesine yönelik gerçekleştirilen Varyans Analizi sonuçlarına Tablo 1’de yer verilmiştir.

Sonuçlar incelendiğinde, işgörenlerin ÇDU'nun oteller için önem derecesi ile otellerdeki uygulama düzeyindeki her bir yargıya farklı yanıtlar verdikleri ortaya çıkmaktadır (0,000<0,05).

**Tablo 1. Çevre Duyarlılık Uygulamalarının Önem Düzeyi ile Uygulama Düzeyinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular**

Faktörler	İfadeler	ÖNEM DÜZEYİ		UYGULAMA DÜZEYİ		t	p
		$\bar{x}$	ss.	$\bar{x}$	ss.		
Çevre Yönetimi	Otelin çevre politikasının olması	4,51	0,65	4,20	0,90	5,307	0,000*
	Çevre duyarlılık konusunda etkinlikler düzenlemesi	4,44	0,66	3,88	0,97	8,820	0,000*
	Otelin personele eğitim vermesi	4,46	0,72	3,76	1,04	9,802	0,000*
	Otelin çevre yönetim sertifikalarının olması	4,55	0,64	4,16	0,96	7,264	0,000*
	Otelin misafirlere çevre konusunda bilgi vermesi	4,36	0,71	3,14	1,25	13,944	0,000*
Atık Yönetimi	Oteldeki personelin zararlı atıkları ayırması	4,58	0,71	4,12	0,98	7,219	0,000*
	Otelin yiyecekleri (hayır kurumlarına vb.) vermesi	4,53	0,77	4,05	1,05	7,190	0,000*
	Otelin geri dönüşüm ürünlerini kullanması	4,28	0,91	3,80	1,05	6,721	0,000*
	Oteldeki personelin atıkları ayırması	4,50	0,77	4,09	1,01	6,377	0,000*
	Oteldeki yağları mevzuata uygun şekilde imha etmesi	4,52	0,71	4,01	0,94	8,602	0,000*
Enerji Yönetimi	Otelde sensörlü aydınlatma olması	4,52	0,76	4,19	0,87	5,914	0,000*
	Oteldeki cihazların az elektrik tüketen teknolojide olması	4,59	0,61	4,04	0,88	9,778	0,000*
	Otelin, cihazların bakımını uzman kişilere yaptırması	4,58	0,64	3,89	1,01	11,068	0,000*
	Oteldeki lambaların (Led'li) verimli olması	4,53	0,67	4,06	0,97	7,446	0,000*
	Otelin yenilenebilir enerji kaynaklarına sahip olması	4,54	0,68	4,20	1,01	5,564	0,000*
Su Yönetimi	Otelin otomatik musluk/armatürler kullanması	4,46	0,77	4,03	1,03	6,943	0,000*
	Otelin su tasarruflu makineler kullanması	4,37	0,72	3,98	0,97	5,980	0,000*
	Otelin misafirleri teşvik etmesi	4,14	0,96	3,09	1,26	11,475	0,000*
	Otelin arıtılan suları kullanması	4,17	0,93	3,33	1,23	9,481	0,000*
	Otelin su tüketimini azaltan teknolojiler kullanması	4,26	0,83	3,72	1,09	7,866	0,000*
Hava Yönetimi	Otelin doğal havalandırmaya elverişli olması	4,25	0,87	3,42	1,23	9,773	0,000*
	Otelin canlı bitkiler yetiştirilmesi	4,40	0,80	3,80	1,05	8,276	0,000*
	Otelin nem oranını belli seviyede tutması	4,46	0,74	4,01	1,07	6,743	0,000*
	Otelin çevre etiketli ürünler kullanması	4,46	0,71	4,07	0,98	6,442	0,000*
	Oteldeki makinaların temizlenmesi	4,57	0,64	3,88	1,04	10,122	0,000*

ÇDU'nun otel için önem düzeyi ve otelin uygulama düzeyinin boyutlara göre karşılaştırılmasına yönelik bulgulara Tablo 2'de yer verilmiş olup, her bir yargının analizinde çıkan sonuçta görüldüğü gibi, ÇDU'nun Çevre, Atık, Enerji, Suve Hava Yönetimi boyutlarında da anlamlı bir farklılık söz konusudur (0,000<0,05) (Tablo 2).

**Tablo 2. Çevre Duyarlılık Uygulamalarının Önem Düzeyi ile Uygulama Düzeyinin Boyutlara Göre Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular**

İfadeler	ÖNEM DÜZEYİ		UYGULAMA DÜZEYİ		t	p
	$\bar{x}$	ss.	$\bar{x}$	ss.		
<b>Çevre Yönetimi</b>	4,46	0,50	3,83	0,71	13,980	0,000*
<b>Atık Yönetimi</b>	4,48	0,57	4,01	0,74	10,357	0,000*
<b>Enerji Yönetimi</b>	4,55	0,50	4,08	0,74	11,329	0,000*
<b>Su Yönetimi</b>	4,28	0,61	3,63	0,70	13,397	0,000*
<b>Hava Yönetimi</b>	4,43	0,56	3,84	0,77	12,039	0,000*

ÇDU'nun işgörenlerin otellerde çalıştıkları konum ile ÇDU'nun otellerde uygulanma düzeyinin karşılaştırılmasına yönelik bulgulara Tablo 3'te yer verilmiştir. Çevre, atık, enerji ve su yönetimi boyutlarında anlamlı bir farklılık söz konusudur ( $p < 0,05$ ). Üç boyutta da uygulanma düzeyini en yüksek bulanlar Genel müdür/Genel müdür yardımcısı olarak çalışanlar oluşturmaktadır.

**Tablo 3. Çevre Duyarlılık Uygulama Düzeyinin Çalışanların Çalıştıkları Konuma Göre Karşılaştırılması**

Boyutlar	Gruplar	$\bar{x}$	s.s.	f	p
<b>Çevre Yönetimi</b>	Genel Müdür/Genel Müdür Yrd.	4,40	0,59	4,291	0,006*
	Departman Müdürü	4,26	0,71		
	Departman Şefi	3,84	0,66		
	Çalışan	3,77	0,70		
<b>Atık Yönetimi</b>	Genel Müdür/Genel Müdür Yrd.	4,73	0,20	4,225	0,006*
	Departman Müdürü	4,40	0,54		
	Departman Şefi	3,88	0,82		
	Çalışan	3,98	0,74		
<b>Enerji Yönetimi</b>	Genel Müdür/Genel Müdür Yrd.	4,70	0,24	4,047	0,008*
	Departman Müdürü	4,48	0,55		
	Departman Şefi	3,92	0,85		
	Çalışan	4,04	0,73		
<b>Su Yönetimi</b>	Genel Müdür/Genel Müdür Yrd.	4,40	0,40	3,153	0,025*
	Departman Müdürü	3,79	0,73		
	Departman Şefi	3,51	0,67		
	Çalışan	3,61	0,69		
<b>Hava Yönetimi</b>	Genel Müdür/Genel Müdür Yrd.	4,16	0,65	1,653	0,178
	Departman Müdürü	4,15	0,54		
	Departman Şefi	3,85	0,83		
	Çalışan	3,79	0,78		

**Tablo 4. Çevre Duyarlılık Uygulama Düzeyinin Çalışanların Çalıştıkları Departmana Göre Karşılaştırılması**

Boyutlar	Gruplar	$\bar{x}$	ss.	f	p
Çevre Yönetimi	Ön büro	3,31	0,57	2,813	0,004*
	Kat Hizmetleri	3,92	0,76		
	Satış-Pazarlama	3,98	0,73		
	Muhasebe/Finans	3,97	0,66		
	Termal/Spa	3,93	0,59		
	Yiyecek-İçecek	3,76	0,68		
	İnsan Kaynakları	3,96	0,83		
	Teknik Hizmetler	4,09	0,78		
	Bilgi İşlem	3,90	0,52		
	Diğer (Yönetim, Halkla ilişkiler vb.)	3,93	0,71		
Atık Yönetimi	Ön büro	3,67	0,86	3,042	0,002*
	Kat Hizmetleri	3,82	0,78		
	Satış-Pazarlama	3,94	0,62		
	Muhasebe/Finans	4,30	0,57		
	Termal/Spa	4,32	0,62		
	Yiyecek-İçecek	3,91	0,80		
	İnsan Kaynakları	3,76	0,73		
	Teknik Hizmetler	4,31	0,50		
	Bilgi İşlem	4,15	0,19		
	Diğer (Yönetim, Halkla ilişkiler vb.)	4,18	0,65		
Enerji Yönetimi	Ön büro	3,84	0,73	1,885	0,055
	Kat Hizmetleri	3,94	0,84		
	Satış-Pazarlama	4,12	0,67		
	Muhasebe/Finans	4,34	0,44		
	Termal/Spa	4,19	0,72		
	Yiyecek-İçecek	3,99	0,83		
	İnsan Kaynakları	3,73	0,43		
	Teknik Hizmetler	4,44	0,45		
	Bilgi İşlem	4,15	0,25		
	Diğer (Yönetim, Halkla ilişkiler vb.)	4,18	0,73		
Su Yönetimi	Ön büro	3,33	0,56	2,470	0,010*
	Kat Hizmetleri	3,39	0,69		
	Satış-Pazarlama	3,69	0,48		
	Muhasebe/Finans	3,59	0,72		
	Termal/Spa	3,90	0,65		
	Yiyecek-İçecek	3,63	0,70		
	İnsan Kaynakları	3,66	0,71		
	Teknik Hizmetler	3,73	0,88		
	Bilgi İşlem	3,60	0,67		
	Diğer (Yönetim, Halkla ilişkiler vb.)	3,97	0,55		
Hava Yönetimi	Ön büro	3,46	0,74	2,331	0,015*
	Kat Hizmetleri	3,63	0,83		
	Satış-Pazarlama	4,20	0,56		
	Muhasebe/Finans	4,01	0,73		
	Termal/Spa	4,11	0,57		
	Yiyecek-İçecek	3,79	0,88		
	İnsan Kaynakları	3,70	0,50		
	Teknik Hizmetler	3,94	0,70		
	Bilgi İşlem	4,10	0,25		
	Diğer (Yönetim, Halkla ilişkiler vb.)	3,96	0,67		

Tablo 4 değerlendirildiğinde, çevre, atık, su ve hava yönetimi boyutlarında çalışılan departmanlar arasında işgörenler arasında görüş farklılıklarının olduğu sonucuna varılmıştır ( $p<0,05$ ). Çevre Yönetiminde, uygulama düzeyinin en yüksek olduğunu belirten teknik hizmetler ( $\bar{x}=4,09$ ), Atık Yönetiminde termal/spa ( $\bar{x}=4,32$ ), Su



Yönetiminde diğer (yönetim, halkla ilişkiler, güvenlik vb.) ( $\bar{x}=3,97$ ), Hava Yönetiminde satış-pazarlama ( $\bar{x}=4,20$ ) departmanı olduğu görülmektedir.

İşgörenlerin ÇDU'nun otel için önemi ile otelin uygulama düzeyi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik gerçekleştirilen "Korelasyon Analizi" sonuçları Tablo 5'te değerlendirilmiştir.

**Tablo 5. ÇDU Önem Düzeyi ve ÇDU Uygulama Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi**

Boyutlar		ÇDU Önem Düzeyi	ÇDU Uygulama Düzeyi
ÇDU Önem Düzeyi	r	1	0,420
	p	-	0,000*
ÇDU Uygulama Düzeyi	r	0,420	1
	p	0,000*	-

Tablo 5 incelendiğinde, ÇDU'nun önem ile uygulama düzeyi değişkenleri arasındaki ilişki orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir ( $r=0,420$ ). Aynı zamanda ilgili değişkenler arasında negatif olmadığı, pozitif yönlü ilişki olduğu belirlenerek, çalışanların ÇDU'nı çalıştıkları otelleri için taşıdığı önem derecesini olumlu değerlendirdiklerinde, çalışanların otellerde ÇDU'nı uygulama düzeylerine ilişkin değerlendirmeleri de daha olumlu çıkmaktadır. Diğer yandan çalışanlar tarafından otellerin ÇDU'na verdikleri önem düzeyi olumsuz değerlendirildiğinde çalışanlar otelleri için ÇDU'nun uygulanma düzeylerini de olumsuz değerlendirilmektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmada, termal otel çalışanlarının çevreye duyarlılık uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Yeşil Yıldız kapsamında çevre koruyucu uygulamaların araştırma yapılan termal otel işletmelerinde "orta düzeyde" gerçekleştiği tespit edilmiştir. Termal otellerin çevreci bir yol izlediği ancak, uygulamaların tam anlamıyla, uygulamaya koyulmadığı aynı zamanda işgörenlere verilen eğitimlerinde istenen düzeyde olmadığı sonucunu ortaya çıkarmıştır. Eğitimlerin sadece yeşil yıldız geçiş aşamasında bir kereliğine verildiği ve departman şefleri tarafından bu eğitimlerin periyodik olarak tekrarlanmadığı görüşmeler neticesinde ortaya çıkmıştır.

Termal otellerde ÇDU'nun uygulama düzeyinin en yüksek uygulandığı görüşüne sahip olan işgörenlerin yaş grubuna bakıldığında 55-64 yaş arası oluşturmaktadır. GilgBarr ve Ford (2005)'un yapmış oldukları farklı çalışmada ise, yaş arttıkça yeşil tüketime duyarlılığın daha çok arttığını ifade etmişlerdir.

İşgörenlerin eğitim durumları arasında görüş farklılıkları olduğu tespit edilmiş, eğitim düzeyi arttıkça ÇDU'nun otellerde uygulanma düzeyi de arttığı görülmüştür. Ay ve Ecevit'in (2005) yapmış oldukları çalışmalarında da bu konuya paralel olarak eğitim düzeyi arttıkça çevreye duyarlılığın arttığı tespit edilmiştir. Çalışmada işgörenlerin atık yönetimi konusunda cinsiyete göre farklılık ortaya çıkmış ve erkeklerin kadınlara göre, otelleri için atık yönetim uygulamalarını daha çok önemli gördüğü tespit edilmiştir. Alkibay'ın (2001) ve Nakıboğlu'nun (2003) gerçekleştirdiği farklı bir çalışmada ise, cinsiyet ile çevreye duyarlılık arasında fark çıkmış ve kadınların çevreye daha duyarlı oluğu sonucuna varılmıştır.

Araştırmada, gelir düzeyi yüksek işgörenler ÇDU'nun otellerde önem ve uygulanma düzeyinin yüksek olduğunu savunmakta, gelir düzeyi az olanların ise ÇDU'nun otellerde önem ve uygulanma düzeyinin düşük olduğunu ifade etmektedir. Sonuç olarak işgörenlerin gelir durumunun, uygulanma düzeyi ile paralel olduğu ortaya çıkmaktadır. Demirbaş'ın (1999) yapmış olduğu farklı bir çalışmada ise, tüketicilerin gelir düzeyi arttıkça, yeşil ürünlere daha fazla yönelediklerini bulmuştur. Burada sahip olunan gelirin hem uygulanma düzeyinin gerçekleştirilmesinde hem de satın almada etkili olduğu görülmektedir. Çalışmada yapılan görüşmeler neticesinde, işgörenlerin yeşil yıldız konusunda yeterli bilgiye sahip olmaması, bilgiye sahip olsa dahi misafirlerin otellerdeki ÇDU'na destek vereceklerini düşünmedikleri için misafirlerin bilgilendirilmesinin işgörenler tarafından önemsiz görülmesine neden olmuştur. Aynı zamanda, misafir kullanımı sonrası geri dönüşüm ürünlerini otelde konaklayan misafir tarafından kullanılması, şikâyete neden olabileceği düşüncesiyle

bu konuda önemsiz görülmektedir. Altunöz vd.'nin (2014) çalışmasında, tek kullanımlık reçel, bal, tereyağı vb. paketlerin tercih edilmesinde misafirlerin görüşleri ne olumlu ne de olumsuzdur. Otel misafirleri kişisel kullarımlarına yönelik durumlarda, çevreyi koruyucu tasarruf uygulamalarına olumlu bakmamışlardır.

Araştırma sonuçları toplu olarak ele alındığında, uygulamaların yasal zorunluluklar neticesinde gerçekleştirildiği, ancak termal otel çalışanları için bu uygulamaların farkına dahi varılmadığı ya da zaman, personel azlığından dolayı önemsizmediği görüşmeler neticesinde ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda, işe her yeni başlayan personel için ayrı bir eğitimin verilmemesi, işgörenlerin çalıştığı otelin çevreye duyarlı bir tesis olduğunu bilmemesine neden olmuştur.

Sonuçlara bakıldığında konaklama işletmelerinin çevre yönetimi konusunda içerisinde bulunduğu durum değerlendirilmiş ve bazı noktalarda sorunlar tespit edilmiştir. Bu noktadan hareketle sorunların çözümü için bazı öneriler sunulmuştur. Ekoloji ve ekonomi arasında bir denge oluşturularak işletmelerin sahip ve yöneticilerinden başlamak üzere işgörenlerine ve otele her yeni başlayan işgörene periyodik olarak eğitimler verilmelidir. Bu konuda Afyonkarahisar'da bulunan Sivil Toplum Kuruluşları, Turizm Örgütleri ve Üniversitelerden teknik konularda otelleri bilinçlendirmesi için destek alınabilir.

Yönetici ve çalışanların ve misafirlerin eğitimi gibi konular gönüllülük çerçevesinde yürütülmelidir. Fakat bu yapılırken de misafirlerin çevre dostu hizmet taleplerinin de ilerisine geçilerek, çevre farkındalıklarının daha çok artırılması gerekmektedir (Bohdanowicz, 2005). Misafirlerinde geri dönüşümde etkinliğinin sağlanabilmesi için katılımı sağlanmalı ya da otellerin sahip olduğu internet siteleri üzerinden misafirlerin yeşil yıldız ile ilgili yorum yapacağı, aynı zamanda anket yolu ile değerlendirme yapacağı alanlar oluşturulmalıdır. İşletme çalışanlarını iş görme esnasında gösterdikleri çevreye duyarlılık performanslarını değerlendirilerek ayın en çevreci çalışanı şeklinde seçip ödüllendirme yoluna gidilebilir.

Geri dönüştürülebilir atıkların ayrışımı konusunda çıkan yasaların devlet yetkililerince uygulanması denetlenmeli ve otellerde çıkan atıkların çöp olmadığı işletmelere anlatılmalıdır. Ağaçlandırma konusunda hiçbir otel devlet desteğinden yararlanmamaktadır. Devlet, peyzaj düzenleme konusunda ya da faturanın belli bir kısmını ödeme konusunda termal otellere destek olabilir. Otellerde meydana gelen atık giderleri konusunda ya da KDV oranlarının düşürülmesi konusunda termal otellere teşvik sağlayabilir. Termal otel yöneticileri ile görüşmeler neticesinde devletin vergi konusunda destek sağlaması gerektiğini belirtmişlerdir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın "Yeşil Yıldız" gibi çevreye duyarlılığı özendirici uygulamalarının otel türlerine göre uygulanabilir hale getirilmesi ve farklı turizm bölgelerinde de uygulanması sağlanabilir. Kamu yönetimi ve bankalar konaklama işletmelerini çevre dostu yatırımlara teşvik etmek amacıyla yeşil yatırım ve finansman fonları geliştirmelidir (Bohdanowicz, 2005). Pratik uygulamada ise, devletin tahsil ettiği vergilerden bir kısmı ayrılarak fon oluşturulabilir ve bu fonda toplanan kaynaklarla da çevre ile ilgili farklı yatırımlar gerçekleştirilebilir. Bundan sonraki çalışmalarda başka bir perspektiften misafirlerin çevre duyarlılık uygulamalarına nasıl baktığı ya da çevre duyarlılık uygulamalarını algılama düzeylerinin ne derecede olduğu ölçülebilir. İleri ki çalışmalarda misafirlerin çevreye duyarlı tesis seçimlerinde konaklama tesisinin yeşil yıldızla sahip olmasının ne derece etkili olduğu araştırılabilir. Aynı şekilde misafirlerin Yeşil Yıldızlı bir oteli neden tercih ettiği ve bu seçimde etkili olan faktörlerin neler olduğunu tespit edilebilir.

#### KAYNAKÇA

- A. Gilg, S. Barr, N. Ford, (2005). "Green Consumption Or Sustainable Lifestyles? Identifying The Sustainable Consumer", *Futures*, 37, 481-504.
- Alkibay, S. (2001). "Yeşil Pazarlama Faaliyetlerine Üniversite Öğrencilerinin İlgisi Üzerine Bir Araştırma", *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4, 76-93.
- Altunöz Ö., Arslan Ö. E. ve Hassan A., (2014). "Turistlerin Yeşil Pazarlamaya Yönelik Görüşlerinin Demografik Değişkenler Kapsamında İncelenmesi", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 43 (1), 157-172.
- Anonim. (2012). *Örnekleme Yöntemleri*, Şener Büyüköztürk, 11.

- Aykan E. ve Sevim B. (2013). “Konaklama İşletmelerinde Çevre Yönetimi Uygulamaları ve Algılanan Kurumsal İtibar Üzerine Etkisi: Kayseri ve Nevşehir Otelleri Üzerinde Bir Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5 (3), 93-113.
- Banerjee, B. (2002). “Corporate Environmentalism: The Construct and Its Measurement”, *Journal of Business Research*, 55(3), 177-191.
- Bohdanowicz, P. (2005). “European Hoteliers’ Environmental Attitudes”, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 46, 188-204.
- C. Ay, Z. Ecevit, (2005). “Çevre Bilinçli Tüketiciler”, *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(10), 238-263.
- Durak, A. (2008). *Turizmin Çevreye Etkileri Nevşehir İli Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Çevre Duyarlılığı İle İlgili Bir Araştırma*.Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kayseri.
- Erdoğan, N. ve Barış, E. (2007). “Environmental Protection Programs and Conservation Practices of Hotels in Ankara”, *Tourism Management*, 28, 604-614.
- İstanbul Sanayi Odası Yayınları*, Çevre Yönetim Sistemi Rehberi, [http://www.iso.org.tr/sites/1/upload/files/cevre\\_yonetim\\_sistemi\\_rehberi-100.pdf](http://www.iso.org.tr/sites/1/upload/files/cevre_yonetim_sistemi_rehberi-100.pdf),2008,Erişim: 04.06.2016.
- Kahraman, N. ve Türkay O. (2006). *Turizm ve Çevre*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*.Ankara: Asil Yayıncılık.
- Karabulut E. (2003). *İşletmelerde Çevre Bilinci ve Yeşil Yönetim Uygulamalarının İşletme Başarısına Katkısını İncelemeye Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaymaz M. (2012). *Turizm Sektöründe Çevre Yönetimi: Marmaris'teki Konaklama İşletmeleri Örneği*.Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi,Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Çevre Bilimleri Anabilim Dalı, Muğla.
- Kement, Ü. (2013). *Genişletilmiş Planlanmış Davranış Teorisi Modeli Kapsamında Otel Müşterilerinin Yeşil Yıldızlı Otelleri Tekrar Ziyaret Etme Niyetlerinin İncelenmesi*.Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara.
- Kınacı, B., Pehlivan, N.A. ve Seyhan, G. (2011). *Turizm ve Çevre (1. Baskı)*.Ankara: Pegem Yayınevi.
- Kim, S.H. (2009). *An Investigation Into Hotel Employees Perception Of Green Practices*. Yayınlanmış Yüksek Lisan Tezi, B.S. University,Tourism and Hospitality Management in the Rosen College of Hospitality Management at the University of Central Florida Orlando, Florida.
- M. A. Demirbaş, (1999). *Yeşil Pazarlama ve Tüketicinin Yeşil Pazarlamaya Yaklaşımı*.Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- M.A.B. Nakıboğlu, (2003). *Çevreci Pazarlama Anlayışı ve Tüketicilerin Çevre Tutumlarının Tüketici Davranışları Üzerindeki Etkisi İle İlgili Bir Uygulama*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi,Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler 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 Ampirik Bir Çalışma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Ankara.
- Özdamar, K. (1999). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi (2. Baskı)*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özden, H. (1977). *Örnekleme Giriş*, Ankara: H.Ü. Fen Fakültesi Basımevi.

- Özer, G. (2016). *Termal Otel Çalışanlarının Çevreye Duyarlılık Uygulamalarına İlişkin Algı Düzeyleri*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Saçılık, M. Y. ve Çevik, S. (2014). “Çevreye Duyarlı Otelcilik Kapsamında Yeşil Yıldız Uygulaması: Antakya Güngör OttomanPalace Örneği”, 9. *Uluslararası Kongre: Turizm İşletmeciliğinde Yeni Perspektifler*, Balıkesir.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Çevreye Duyarlılık Kampanyası (Yeşil Yıldız), <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11596/cevreye-duyarlilik-kampanyasi-yesil-yildiz.html>, Erişim: 31.12.2016.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9579/turizm-tesisleri.html>, Erişim: 28.12.2016.
- Topçu, F.H. (2007). “Çevresel Yönetim Standartlarının ve Denetiminin Özelleşmesi”, *Kamu Yönetimi Forumu KAYFOR IV Kuramdan Uygulamaya (Yönetim ve Reform)* (1.Baskı). Muğla: Muğla Belediyesi Yayınları, 221-244.
- Türker, N. (2002). *Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Çevre Duyarlılığı Bakış Açısına Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Ural, A. ve Kılıç, O. (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, (3. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldız, A. (2012). *Çevre Yönetimi Uygulayan Yeşil Otel İşletmelerinde Yeşil Müşteri Deneyimi Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Yılmaz, B. S. ve Yumuk, Y. (2013). “Türk Turizm Pazarında Çevreye Duyarlı Bir Eğilim: “Yeşil Yıldız” Uygulamaları ve “Yeşil Yıldız” Sahibi Otel İşletmeleri Üzerine Bir Değerlendirme”, 14. *Ulusal Turizm Kongresi*, Erciyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Kayseri.
- Youell, R. (1998). *Tourism An Introduction* (2. Baskı). New-York: Addison Wesley Longman, 253.